



**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**

**CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DA UNIVERSIDADE  
DE CAXIAS DO SUL: UM ESTUDO SOBRE SEUS  
USUÁRIOS**

**MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO**

**Claudinei Carin Seiffert**

**Santa Maria, RS, Brasil**

**2012**

# **CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL: UM ESTUDO SOBRE SEUS USUÁRIOS**

**Claudinei Carin Seiffert**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação a Distância  
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos, da Universidade  
Federal de Santa Maria (UFSM, RS) Universidade Aberta do Brasil  
(UAB), como requisito final para obtenção do grau de  
**Especialista em Gestão em Arquivos**

**Orientador: Prof. Dr. Carlos Blaya Perez**

**Santa Maria, RS, Brasil.  
2012**

**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**

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

**CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE  
CAXIAS DO SUL: UM ESTUDO SOBRE SEUS USUÁRIOS**

elaborada por  
**Claudinei Carin Seiffert**

como requisito final para obtenção do grau de  
**Especialista em Gestão em Arquivos**

**COMISSÃO EXAMINADORA:**

---

**Carlos Blaya Perez, Dr. (UFSM)**  
(Presidente/Orientador)

---

**Rosani Beatriz Pivetta da Silva, Ms. (UFSM)**

---

**Maria Alcione Munhoz, Dr<sup>a</sup>. (UFSM)**

Santa Maria, 22 de dezembro de 2012.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, que me deu força para enfrentar todos os momentos de angústia e abatimento durante essa jornada de aprendizado.

Aos amigos Eliseu e Murilo, por me incentivarem a voltar aos estudos, e acima de tudo por me oferecerem muito apoio nos momentos mais difíceis, nunca deixando de me auxiliar no que fosse preciso.

Ao meu namorado Diego, por me apoiar incondicionalmente e compreender minhas ausências nessa etapa final da monografia.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Carlos Blaya Perez, pelo incentivo e sugestões que tornaram possível a elaboração dessa monografia.

Sou muito grata também à tutora Daniéle Xavier Calil que sempre esteve a disposição para me auxiliar no que fosse necessário.

A minha colega de trabalho e amiga Edda, que soube ser paciente e apoiadora nas situações de dificuldade.

Agradeço também aos colegas do Centro de Documentação, em especial a Cristiane por ajudar na entrega dos questionários aos usuários do CEDOC.

A minha família, que apesar da distância, sempre acreditou em mim e me apoiou no que fosse preciso para que eu pudesse alcançar meus objetivos.

“A verdadeira viagem de descobrimento  
não consiste em procurar novas  
paisagens, mas em ter novos olhos.”  
(Marcel Proust)

## RESUMO

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

### **CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL: UM ESTUDO SOBRE SEUS USUÁRIOS**

AUTORA: CLAUDINELI CARIN SEIFFERT

ORIENTADOR: CARLOS BLAYA PEREZ

Data e Local da Defesa: Santa Maria, 22 de dezembro de 2012.

Esta monografia apresenta a análise dos dados coletados em uma pesquisa que teve como objetivo realizar um estudo de usuários do Centro de Documentação da Universidade de Caxias do Sul para traçar o perfil dos mesmos. Este estudo visa caracterizar os usuários do CEDOC, verificar quais as atividades que motivam os usuários a buscar informações no Centro, identificar a produção dos usuários a partir das pesquisas e consultas realizadas e sugerir ações de difusão arquivística considerando o perfil dos usuários. A pesquisa possui caráter descritivo com características de estudo de caso. Para obter os dados que permitiram traçar o perfil dos usuários, foi aplicado um questionário, respondido por trinta usuários que frequentaram o CEDOC no período de janeiro de 2011 a setembro de 2012. Os dados coletados foram analisados de forma quantitativa-qualitativa, e apresentados por meio de gráficos, tabelas e quadros. A apresentação e análise dos dados coletados foram complementadas com a confrontação dos dados. A análise dos dados mostra que o perfil dos usuários do CEDOC, de uma forma geral é formado por um público feminino, jovens, predominando os solteiros e em sua maioria residem em Caxias do Sul. Também são predominantemente estudantes de ensino superior, que procuram o arquivo para realizar seus trabalhos acadêmicos. Dessa forma, considerando o perfil dos usuários, foram sugeridas ações de difusão arquivística para o Centro no intuito de atrair novos usuários.

**Palavras-chave:** Estudo de usuários. Difusão arquivística. Centro de Documentação da Universidade de Caxias do Sul.

## **ABSTRACT**

Specialization Monograph  
Post-Graduation Distance Learning  
Lato-Sensu Specialization Records Management  
Universidade Federal de Santa Maria

### **DOCUMENTATION CENTRE OF THE UNIVERSITY OF SOUTH CAXIAS: A STUDY OF ITS USERS**

**AUTHOR:** CLAUDINELI CARIN SEIFFERT

**ADVISER:** CARLOS BLAYA PEREZ

**Defense Place and Date:** Santa Maria, December 22, 2012.

This monograph presents the analysis of data collected in a survey that aimed to conduct a study of users of the Documentation Centre of the University of Caxias do Sul to profile them. This study aims to characterize the users CEDOC, check which activities that motivate users to seek information on the Center, identifying the production of users from research and consultations and suggest actions diffusion archival considering the user profile. The research has a descriptive characteristics of the case study. For data that allowed profiling of users, we applied a questionnaire answered by thirty users who attended the CEDOC from January 2011 to September 2012. The collected data were analyzed quantitatively and qualitative, and presented through charts and tables. The presentation and analysis of the collected data was complemented with a comparison of the data collected. Data analysis shows that the profile of users CEDOC, in general consists of a female audience, young, predominantly unmarried and mostly reside in Caxias do Sul users are also predominantly higher education, seeking file to accomplish their academic work. Thus, considering the profile of users, actions were suggested for archival broadcast center in order to attract new users.

**Key words:** Users study. Diffusion archival. Documentation Centre of the University of Caxias do Sul.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Gênero sexual dos usuários .....	45
Gráfico 2 – Faixa etária .....	46
Gráfico 3 – Local de residência .....	47
Gráfico 4 – Grau de escolaridade .....	48
Gráfico 5 – Profissão .....	49
Gráfico 6 – Formação superior ou técnica .....	49
Gráfico 7 – Identificação da formação .....	50
Gráfico 8 – Acesso a internet .....	51
Gráfico 9 – Local de acesso a internet .....	52
Gráfico 10 – Motivo da consulta .....	53
Gráfico 11 – Existência de título na pesquisa .....	53
Gráfico 12 – Intenção em desenvolver outro trabalho .....	56
Gráfico 13 – Ajuda financeira para pesquisa .....	57
Gráfico 14 – Temas mais procurados .....	58
Gráfico 15 – Tipos de documentos mais procurados .....	58
Gráfico 16 – Quantidade de consultas .....	59
Gráfico 17 – Frequência de visitas ao CEDOC .....	60
Gráfico 18 – Melhor turno para a pesquisa .....	60
Gráfico 19 – Tempo que utiliza os serviços do CEDOC .....	61
Gráfico 20 – Tipo de reprodução de documentos desejada .....	62
Gráfico 21 – Quantidade de instituições que pesquisou sobre o tema .....	62
Gráfico 22 – Intenção de pesquisar em outra instituição .....	63
Gráfico 23 – Outros lugares que costumam realizar as pesquisas .....	64
Gráfico 24 – Posse de outros documentos ou informações sobre o tema pesquisado .....	64
Gráfico 25 – Outros locais em que encontrou informações sobre o tema pesquisado .....	65
Gráfico 26 – Importância de o CEDOC possuir uma cópia do trabalho .....	66
Gráfico 27 – Costume de detalhar necessidades de informação ao solicitá-las .....	68
Gráfico 28 – Certeza da existência das informações solicitadas no CEDOC .....	68
Gráfico 29 – Maneira que ficou sabendo da existência do CEDOC .....	69
Gráfico 30 – Conhecimento da página da internet do CEDOC .....	70
Gráfico 31 – Avaliação das informações contidas na página do CEDOC .....	71



Gráfico 32 – Avaliação do acervo quanto à variedade documental .....	71
Gráfico 33 – Avaliação do acervo quanto ao seu estado de conservação .....	72
Gráfico 34 – Avaliação quanto à agilidade no atendimento .....	73
Gráfico 35 – Avaliação quanto à presteza e cordialidade .....	74
Gráfico 36 – Avaliação no atendimento prestado no que tange as orientações quanto à consulta .....	74
Gráfico 37 – Avaliação quanto ao espaço destinado à consulta de documentos .....	75
Gráfico 38 – Avaliação quanto à iluminação .....	76
Gráfico 39 – Avaliação quanto a climatização .....	76
Gráfico 40 – Avaliação quanto a limpeza do ambiente .....	77
Gráfico 41 – Avaliação quanto à conservação do mobiliário e instalações .....	78
Gráfico 42 – Satisfação de necessidades informacionais com relação ao acervo do CEDOC .....	78
Gráfico 43 – Avaliação da política de disponibilização e acesso aos documentos do CEDOC .....	79
Gráfico 44 – Avaliação quanto aos horários de funcionamento do CEDOC .....	80
Gráfico 45 – Estado civil em função da faixa etária .....	81
Gráfico 46 – Grau de escolaridade em função da faixa etária .....	82
Gráfico 47 – Distribuição das profissões por gênero .....	83
Gráfico 48 – Grau de escolaridade e motivo da consulta .....	83
Gráfico 49 – Motivo da consulta ao CEDOC em função da faixa etária .....	84
Gráfico 50 – Motivo da consulta em função da profissão .....	85
Gráfico 51 – Número de consultas realizadas em função do motivo da consulta .....	85

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Título da pesquisa .....	54
Quadro 2 – Objetivo da pesquisa .....	55
Quadro 3 – Tema dos próximos trabalhos e futuras pesquisas pretendidas pelos usuários .....	56
Quadro 4 – Outras maneiras que ficou sabendo da existência do CEDOC .....	69
Quadro 5 – Sugestões para a melhoria do acervo documental .....	72
Quadro 6 – Relato e sugestões dadas pelos usuários sobre questões que não foram questionadas em relação ao CEDOC .....	80

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Estado civil .....	46
-------------------------------	----

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Bloco 46, atual sede do CEDOC – IMHC – UCS .....	39
---	----

## LISTA DE APÊNDICES

Apêndice A – Questionário aplicado na pesquisa .....	102
--	-----

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo A – Solicitação de pesquisa do Centro de Documentação da UCS .....	110
--	-----

## **LISTA DE SIGLAS**

AMOVISE – Associação de Moradores de Vila Seca

ARQUI – Arquivo Central

CECH – Centro de Ciências Humanas

CEDOC – Centro de Documentação

CETEC – Centro Tecnológico Universidade de Caxias do Sul

CGI, Br – Comitê Gestor da Internet no Brasil

CMRJU – Centro de Memória Regional do Judiciário

ECIRS – Elementos Culturais da Imigração Italiana no Nordeste do Rio Grande do Sul

EMBRAPA – Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária

FINEP – Financiadora de Estudos e Projetos

FUCS – Fundação Universidade de Caxias do Sul

IMHC – Instituto Memória Histórica e Cultural

IRIS – Investigação e Resgate de Imagem e Som

LEPAR – Laboratório de Estudo de Arqueologia

UCS – Universidade de Caxias do Sul

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	18
1.1 Tema .....	19
1.2 Delimitação do tema .....	19
1.3 Problema da pesquisa .....	19
1.4 Pressupostos da pesquisa .....	19
<b>2 JUSTIFICATIVA</b> .....	20
<b>3 OBJETIVOS</b> .....	22
3.1 Objetivo geral .....	22
3.2 Objetivos específicos .....	22
<b>4 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	23
4.1 A informação: breve contextualização .....	23
4.2 Usuários de Arquivo .....	24
4.2.1 Definição de usuário .....	24
4.2.2 Tipos de usuário .....	25
4.2.3 Estudo de usuários e sua importância para o arquivo.....	27
4.3 Memória e Patrimônio arquivístico/documental .....	29
4.4 Difusão dos arquivos .....	31
4.4.1 Difusão cultural .....	32
4.4.2 Difusão editorial .....	33
4.4.3 Difusão educativa .....	34
4.5 Arquivos universitários .....	35
4.5.1 Os arquivos universitários no Brasil: breve histórico .....	36
4.6 Centros de Documentação .....	37
<b>5 CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL</b> .....	39
<b>6 METODOLOGIA</b> .....	43
6.1 Abordagem metodológica .....	43
6.2 Instrumentos de coleta de dados .....	43
6.3 Análise e interpretação dos dados coletados .....	44
<b>7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS</b> .....	45
7.1 Características socioculturais .....	45
7.1.1 Sexo .....	45
7.1.2 Idade .....	45
7.1.3 Estado Civil .....	46
7.1.4 Local de residência .....	47
7.1.5 Escolaridade .....	47
7.1.6 Profissão .....	48
7.1.7 Formação superior ou técnica .....	49



7.1.8 Acesso a internet e local de acesso .....	50
7.1.9 Pessoas com necessidades especiais .....	52
<b>7.2 Usos, hábitos e necessidades de informação .....</b>	<b>52</b>
7.2.1 Motivo da consulta .....	52
7.2.2 Título da pesquisa .....	53
7.2.3 Objetivo principal da pesquisa e/ou trabalho .....	54
7.2.4 Intenção de desenvolver outro trabalho .....	55
7.2.5 Ajuda financeira para desenvolver a pesquisa .....	56
7.2.6 Documentos mais procurados .....	57
7.2.7 Tipos de documentos mais procurados .....	58
7.2.8 Número de consultas ao CEDOC .....	59
7.2.9 Frequência de pesquisas ao CEDOC .....	59
7.2.10 Melhor turno para realizar as pesquisas .....	60
7.2.11 Tempo que utiliza os serviços do CEDOC .....	61
7.2.12 Tipo de reprodução de documentos desejada .....	61
7.2.13 Procura por informações em outras instituições .....	62
7.2.14 Intenção de pesquisar em outra instituição .....	63
7.2.15 Outros lugares que costuma realizar as pesquisas .....	63
7.2.16 Posse de outros documentos ou informações sobre o tema pesquisado .....	64
7.2.17 Outros locais em que encontrou informações sobre o tema pesquisado .....	65
7.2.18 Importância de o CEDOC possuir uma cópia do trabalho .....	65
7.2.19 Pretensão em identificar na pesquisa a origem dos documentos pesquisados .....	66
7.2.20 Disposição em dar informações que pudesse agregar a descrição dos documentos do acervo .....	67
7.2.21 Disposição em emprestar documentos para serem reproduzidos e inseridos no acervo do CEDOC .....	67
7.2.22 costume de detalhar as necessidades de informação para sua pesquisa na hora de solicitá-las .....	67
7.2.23 Certeza na existência das informações solicitadas no CEDOC .....	68
7.2.24 Maneira que ficou sabendo da existência do CEDOC .....	69
<b>7.3 Percepção do usuário sobre o CEDOC e seus serviços .....</b>	<b>70</b>
7.3.1 Conhecimento da página da internet do CEDOC .....	70
7.3.2 Avaliação das informações contidas na página da internet do CEDOC .....	70
7.3.3 Avaliação do acervo quanto à variedade documental .....	71
7.3.4 Avaliação do acervo quanto ao estado de conservação .....	72
7.3.5 Sugestões dos usuários para melhoria do acervo .....	72
7.3.6 Avaliação da qualidade do atendimento prestado na questão de agilidade no atendimento .....	73

7.3.7 Avaliação da qualidade do atendimento prestado na questão de presteza e cordialidade .....	73
7.3.8 Avaliação da qualidade do atendimento prestado na questão de orientações quanto a consulta ao acervo .....	74
7.3.9 Avaliação quanto ao espaço destinado à consulta de documentos .....	75
7.3.10 Avaliação da infraestrutura do arquivo com relação à iluminação .....	75
7.3.11 Avaliação da infraestrutura do arquivo com relação à climatização .....	76
7.3.12 Avaliação da infraestrutura do arquivo com relação à limpeza do ambiente ....	77
7.3.13 Avaliação da infraestrutura do arquivo com relação à conservação do mobiliário e instalações .....	77
7.3.14 Satisfação das necessidades de informação .....	78
7.3.15 Avaliação da política de disponibilização e acesso aos documentos do CEDOC .....	79
7.3.16 Avaliação quanto ao horário de funcionamento .....	79
7.3.17 Possibilidade de voltar a frequentar o CEDOC .....	80
7.3.18 Relatos e sugestões de questões que não foram questionadas em relação ao CEDOC .....	80
<b>8 CONFRONTAÇÃO DOS DADOS COLETADOS .....</b>	<b>81</b>
8.1.1 Estado civil e idade .....	81
8.1.2 Escolaridade e idade .....	82
8.1.3 Profissão e sexo .....	82
8.1.4 Escolaridade e motivo da consulta .....	83
8.1.5 Motivo da consulta e faixa etária .....	84
8.1.6 Motivo da consulta e profissão .....	84
8.1.7 Número de consultas realizadas e motivo da consulta .....	85
<b>9 AÇÕES DE DIFUSÃO ARQUIVÍSTICA COMO MEIO DE PROMOVER O CEDOC .....</b>	<b>86</b>
9.1 Difusão cultural .....	86
9.2 Difusão editorial .....	88
9.3 Difusão educativa .....	88
<b>10 CONCLUSÃO .....</b>	<b>90</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>95</b>

# 1 INTRODUÇÃO

Atualmente a qualidade na prestação de serviços arquivísticos tem se tornado o diferencial nas instituições, sejam elas públicas ou privadas. Essa qualidade nos serviços prestados na arquivística vem de encontro às necessidades dos usuários de arquivo.

A importância de um estudo de usuários é cada vez mais evidente para os arquivos e para quem neles trabalha. Conhecer o usuário de arquivo, suas necessidades informacionais e a satisfação com os serviços prestados a eles têm sido primordial para a melhoria da qualidade dos serviços e da estrutura dos arquivos.

O tema da pesquisa surgiu frente a essa realidade, onde atuo profissionalmente, no Centro de Documentação, contexto onde se realizou a pesquisa. Logo, sendo a acadêmica uma das agentes responsáveis pelo tratamento, preservação e disponibilização do acervo, essa monografia oportunizou o desenvolvimento da pesquisa de modo a contribuir tanto para sua produção intelectual como para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela referida instituição.

A literatura sobre estudos de usuários ainda é encontrada de maneira tímida no Brasil, onde por muitos anos o arquivo era pensado como lugar de guarda e conservação de documentos históricos. Porém, com o desenvolvimento da sociedade na era da informação esse pensamento expandiu-se de maneira a abarcar preocupações e soluções no que diz respeito ao acesso aos documentos e a satisfação dos serviços prestados aos usuários. Nesse sentido, essa pesquisa irá colaborar de maneira a ser mais uma contribuição ao tema.

A monografia apresenta-se em dez capítulos: Introdução (tema, delimitação do tema, problemas da pesquisa e pressupostos da pesquisa), Justificativa, Objetivos (geral e específicos), Referencial Teórico (A informação: breve contextualização; Usuários de arquivo; Memória e Patrimônio arquivístico/documental; Difusão dos arquivos; Arquivos universitários; Centros de documentação), Centro de Documentação da Universidade de Caxias do Sul, Metodologia, Apresentação e análise dos dados coletados; Confrontação dos dados

coletados; Ações de difusão arquivística como meio de promover o CEDOC, Conclusão e Referências.

### **1.1 Tema**

Estudo dos usuários do arquivo do Centro de Documentação da Universidade de Caxias do Sul (CEDOC).

### **1.2 Delimitação do tema**

A pesquisa aqui exposta se limitou em abordar o estudo de usuários realizado no CEDOC e o perfil dos usuários do mesmo.

### **1.3 Problema da pesquisa**

A pesquisa aqui proposta buscou responder a seguinte questão: qual o perfil dos usuários do Centro de Documentação da Universidade de Caxias do Sul?

### **1.4 Pressupostos da pesquisa**

Levando-se em conta a questão acima apresentada, pressupõe-se que:

- Como um dos objetivos do CEDOC é constituir-se em um laboratório de pesquisa e trabalhos práticos nas áreas de ensino e extensão, atendendo as unidades universitárias da UCS, acreditou-se que os usuários em sua maioria sejam acadêmicos e professores da Universidade, e que tinham como finalidade a pesquisa acadêmica;

- O CEDOC tendo como finalidade coletar, organizar e processar o acervo histórico da Instituição, da Cultura Regional e outros considerados de importância histórica e agregados à coleção, acreditou-se na predominância de pesquisas que tivessem como tema ou foco central a história da Instituição e a história da região.

## 2 JUSTIFICATIVA

Os arquivos existem não somente para tratar e preservar as informações, mas também para servir às necessidades de informação dos seus usuários. Assim, o arquivista, como profissional da informação deve disponibilizá-la da melhor forma possível aos usuários de arquivo, o que nesse sentido, torna-se importante um estudo sobre esse tema. Através desse estudo foi possível pensar medidas necessárias para satisfazer as necessidades dos seus diferentes tipos de usuários, além de identificar e de aproximar por meio de ações de difusão do arquivo e seus serviços, os usuários que não frequentam o arquivo por algum motivo.

No contexto do acervo do Centro de Documentação da UCS essa importância é ainda mais relevante, pois, sob sua custódia estão documentos de valor cultural, científico, histórico, que funcionam como recurso para a aquisição de conhecimento, considerando três áreas: o ensino, a pesquisa e a extensão acadêmica, ao mesmo tempo em que mantêm, ainda que de forma distinta seu inato caráter probatório para a Instituição.

Esse desafio, no entanto, requer dos profissionais do CEDOC, ações eficientes e eficazes para assim garantir o acesso às informações aos usuários, além de buscar a contínua melhoria da qualidade do atendimento. Dentre essas ações destaca-se o estudo dos usuários de arquivo.

Nesse sentido, a pesquisa pretende ampliar o conhecimento teórico e prático sobre o assunto pesquisado, com base no referencial teórico existente, na tentativa de compreender o atual quadro dos usuários do CEDOC e propor ações de difusão arquivística a partir desse estudo.

Outro aspecto relevante desta pesquisa diz respeito à sua contribuição para a discussão e a redefinição do papel do arquivo como espaço cultural, facilitador e mediador do conhecimento.

Logo, à medida que o processo de conscientização do valor da memória, da história, do patrimônio e dos registros documentais for se ampliando na sociedade, também aumentarão as demandas para a Universidade e para os profissionais por ela formados com experiência e conhecimento nessa área e áreas afins.

As informações obtidas com essa pesquisa podem ainda contribuir para a discussão sobre a função do arquivista na sociedade da informação, fortalecendo o

papel desse profissional como mediador de informações, e no caso específico do CEDOC, permitirá ao arquivista ter mais solidez na elaboração e implementação de políticas arquivísticas envolvendo principalmente a difusão do Centro.

## **3 OBJETIVOS**

### **3.1 Objetivo geral**

O objetivo geral desta monografia consiste em realizar um estudo de usuários do CEDOC para traçar o perfil dos mesmos.

### **3.2 Objetivos específicos**

Em termos específicos, pretende-se:

- Caracterizar os usuários do Centro de Documentação da UCS;
- Verificar quais as atividades que motivam os usuários a buscar informações no Centro;
- Identificar a produção dos usuários a partir das pesquisas e consultas realizadas;
- Sugerir ações de difusão arquivística considerando o perfil dos usuários.

## 4 REFERENCIAL TEÓRICO

Atualmente, podemos reforçar o que expõe Fernandes (2001, p.23), quando esse diz que “acesso, informação e conhecimento são entidades cada vez mais vitais em um mundo altamente competitivo e conectado, e quem não as conseguir estará inexoravelmente à margem de oportunidades”.

Nesse sentido, um arquivo tendo como objetivos primordiais o tratamento e a preservação dos documentos de forma a torná-los acessíveis aos seus usuários, neste mundo dito globalizado, marcado pela era informacional, a arquivística está mais centrada no usuário de arquivo/informação.

Porém, antes de tratar sobre usuários de arquivo, é necessário ser disposto nesse contexto à reflexão acerca da informação.

### 4.1 A informação: breve contextualização

Etimologicamente, a palavra informação possui origem latina, do verbo “informare”, que significa dar forma, criar, porém, também, representa construção de ideia ou noção.

“Informação” sempre foi uma palavra ambígua, sendo empregada para definir diversos conceitos. Wurman (1991, p.42) compreende que a definição mais comum é: “a ação de informar, formação ou moldagem da mente ou do caráter, treinamento, instrução, ensinamento, comunicação de conhecimento instrutivo”.

Le Coadic (1996, p.5) em termos conceituais define informação como “um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual e que comporta ‘elementos de sentido’”.

Alguns autores não distinguem a definição de informação e conhecimento, confundindo por muitas vezes como mesma definição. Nesse sentido, Dantas (2000) aponta que o conceito de informação é difuso e está relacionado com uma série de outros conceitos e fenômenos. A autora ainda caracteriza os principais tipos ou abordagens da informação, que se seguem:



A primeira trata-se da abordagem estrutural. Nessa perspectiva, a informação é definida como matéria, estrutural, que possa ser apreendida ou não pelo ser humano. A segunda consiste na abordagem do conhecimento, na qual a informação é vista como conhecimento a ser comunicado. A terceira linha aborda a informação como condutora de efeito orientada para o receptor por entender que a informação só ocorre se produzir efeitos no usuário. A quarta abordagem focaliza a informação enquanto processo em si, ou seja, um processo de produção de sentido que ocorre na mente humana. (DANTAS, 2000, p.2)

Logo, informação e conhecimento possuem conceitos distintos, onde o conhecimento pode ser definido como aquela informação ordenada e estruturada, sendo consolidada na memória fazendo parte do saber de um indivíduo.

A informação ainda se qualifica como geradora de conhecimento para o indivíduo e seu grupo. Nessa perspectiva, Barreto (2002, p.1) diz que “a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência e da sociedade com um todo”.

Para complementar, Sanz Casado (1994) sugere que informação é o canal de comunicação através do qual são transferidas mensagens ou dados, determinadas empiricamente e apresentadas em documentos ou transmitidas oralmente.

## **4.2 Usuários de Arquivo**

### **4.2.1 Definição de usuário**

Sanz Casado (1994) aponta o usuário da informação como o indivíduo que necessita de informações para o cumprimento de suas atividades. Nesse sentido, os usuários de informação correspondem a todos os seres humanos, pois estes necessitam da informação para poder desempenhar as tarefas que realizam diariamente.

Já no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.159) usuário é definido como “pessoa física ou jurídica que consulta os arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador”.

Blaya Perez (2004, p.6) ressalta que as definições de usuário podem ser mais abrangentes caso também sejam considerados os usuários potenciais. Nessa mesma linha de pensamento Cruz Mundet (2006) e Sanz Casado, citado acima,

definem usuário de acordo com as necessidades de informação dos mesmos, não necessariamente, mas o definindo de acordo com o ato de utilização dos arquivos.

Considerando essas definições, entende-se que usuário é o indivíduo que tem necessidade de informações, e busca suprir essa necessidade realizando a busca em arquivos.

#### 4.2.2 Tipos de usuários

As definições e classificações dadas aos tipos de usuários são decorrentes de teorias e pesquisas realizadas por vários autores, sendo que estes levam em conta as características e as especificidades de cada arquivo na hora de definir ou classificar os usuários.

De acordo com as diferentes funções de um arquivo, Tarraubella I Mirabet (1997) define dois grandes grupos de usuários: os usuários internos e os externos. Os usuários internos são aqueles que fazem parte da instituição produtora da documentação e fazem usos do arquivo para cumprirem suas funções perante a Instituição. Já os externos são aqueles que não fazem parte da Instituição geradora dos documentos e recorrem ao arquivo para satisfazerem suas necessidades administrativas e pessoais.

Entre os usuários externos o autor ainda subdivide-os em quatro grupos, que são: investigador profissional, que possui formação acadêmica e geralmente familiarizado com a sistemática de funcionamento dos arquivos; investigador aficionado, que pode ter variados níveis de formação, e em sua maioria estudam sobre história local ou genealogia); estudantes, tem variados níveis de formação e buscam informações para trabalhos acadêmicos e escolares; e cidadão comum, pessoas comuns que fazem pesquisas esporádicas e buscam informações pontuais sobre a sociedade, direitos individuais ou de caráter administrativos.

Para Sanz Casado (1994), o usuário da informação é dividido em grupos de usuários potenciais e usuários reais. O primeiro trata-se de indivíduos que necessitam de informações para realizar suas atividades, porém não procuram meios para suprimir suas necessidades. O segundo condiz com os indivíduos que também necessitam das informações para desenvolver suas funções, mas com a

diferença de que esse grupo procura meios de suprimir suas necessidades de informação.

Não obstante a esse pensamento (PEREZ, 2002) diz que o usuário real já se utiliza dos serviços oferecidos pelo arquivo, conhecendo a forma de acessar as informações. Já o usuário potencial não se utiliza dos serviços oferecidos, pois pode estar buscando outras fontes de informação como as relações interpessoais ou porque até mesmo desconhece os seus direitos como cidadão.

Já Guinchat e Menou (1994, p.483) consideram que os usuários da informação podem ser divididos em três grupos principais de acordo com suas características sócio profissionais: os usuários que ainda não estão na vida ativa profissional ou estudantes, os usuários engajados na vida ativa, cujas necessidades de informação se originam da sua vida profissional e o cidadão cujas necessidades de informação são gerais e ligadas a sua vida social.

O historiador argentino Garcia Belsunce (1982) agrupa os usuários de acordo com o uso que fazem das informações, que são: usuário acadêmico, o prático, o popular, o artístico e o editorial. O acadêmico caracteriza-se por buscar informações para seu desenvolvimento intelectual produzindo novas informações. O usuário prático caracteriza-se por buscar informações para propósitos imediatos ou tomadas de decisões. Já o usuário popular é definido como indivíduo comum de perfil geral, cujas necessidades são variadas e pouco específicas. O usuário artístico busca informações sobre o tema da sua criação e o usuário editorial busca informações com fins de produção de documentos secundários.

Sá (2005), ao analisar o perfil do usuário de um arquivo, destaca dois tipos de usuário: o pesquisador habitual, que possui objetivos específicos e frequenta o arquivo por longos períodos e pesquisa diversos fundos, e o pesquisador eventual, que possui objetivos de esclarecer fatos, reivindicar direitos, frequentando o arquivo por curtos períodos e de modo sistemático. Ainda a autora revela uma terceira categoria de usuários, que pode ou não englobar as outras duas, que no caso são os usuários remotos, sendo que estes realizam pesquisas via internet, solicitando os serviços por meio de correio eletrônico.

Ainda podemos classificar os usuários em quatro grupos que segundo Sanz Casado (1994) são: pesquisador e professor que necessitam de informações pouco elaboradas e focadas; indústria que necessita de informações específicas e elaboradas; administrador, planejador e político que precisam de informações bem

elaboradas e sintetizadas; e cidadão comum onde suas necessidades variam dependendo da atividade que esteja realizando durante a pesquisa.

Analisando todas as definições de tipos de usuários dadas pelos autores, ainda prevalece a ideia de que as denominações dadas aos usuários vão depender de cada arquivo em particular.

#### 4.2.3 Estudo de usuários e sua importância para o arquivo

O estudo de usuários é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os usos das informações por parte dos usuários.

Nesse sentido, cabe aqui citar que:

Estudos 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 uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p.79)

Já Sanz Casado (1994, p.31) define estudo de usuários como “o conjunto de estudos que trata de analisar, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários, através da aplicação de diferentes métodos, entre estes os matemáticos, principalmente estatísticos, ao uso da informação”.

Tavares (2005) diz que para o estudo de usuários é preciso acompanhar o processo informacional, desde o surgimento da necessidade, quando o indivíduo a percebe, até o atendimento desta por parte dos serviços informacionais, considerando todas as variáveis envolvidas durante esse processo.

Ferreira (1996) afirma que os estudos de usuários podem fundamentar-se em dois tipos de abordagem: convencional ou conservadora, centrada no sistema de informação e na observação de grupos de usuários, e abordagem da percepção ou abordagem alternativa, centrada no indivíduo e na análise das características comuns a maioria.

Para Le Coadic (1996) as necessidades dos usuários são melhor compreendidas quando estudadas através de abordagens alternativas.

A abordagem mais clássica dos estudos de usuários segundo Jardim (2004) tem como foco a identificação do grau de satisfação dos usuários dentro de um serviço de informação. Entretanto, esses estudos estão sendo redirecionados para o interesse de se identificar as necessidades de informação dos usuários.

Esse redirecionamento é apontado como:

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)

Ainda com relação à concepção de um novo paradigma Dias e Pires (2004, p.10) salienta que 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”.

Esse novo paradigma sobre estudo de usuários de informações vem contribuindo de forma significativa para os arquivos, onde o mesmo através dos resultados obtidos pelo estudo poderá trazer melhorias voltadas as necessidades de informação dos usuários. E nesse sentido é importante apontar que:

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 tomar 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).

A importância dada à realização de estudos de usuários é notória por parte dos autores, pois através desses estudos poderemos identificar as necessidades de informação do usuário, suas perspectivas e formas de uso das informações.

Para um melhor entendimento do que está sendo exposto é necessário esclarecer o que vem a ser necessidade de informação já que é um conceito muito difícil de ser definido. Nesse sentido pode-se dizer que necessidade de informação é aquilo que um indivíduo deve possuir para seu trabalho, investigação, encontrando-se valorizações muito pessoais, pois o que para um usuário é uma informação importante para outro pode ser irrelevante.

A necessidade de informação é vista em duas perspectivas por Figueiredo (1999), sendo a primeira como uma necessidade em função do conhecimento que é resultante do desejo de saber e a segunda em função da ação resultante de necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas profissionais e pessoais.

Nascimento e Weschenfelde (2002, p.2) explicam que a necessidade informacional “depende de inúmeras variáveis, e pode ser satisfeita ou resultar na frustração do indivíduo, daí a importância dos estudos que procuram conhecer o perfil dos usuários, suas reais necessidades, formas de busca e uso da informação”.

Portanto, pode-se dizer que:

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)

Segundo Kurtz (1990) a realização de estudo de usuários constitui-se em um instrumento importante para a avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação.

Assim sendo, o estudo de usuários tem sua importância para os arquivos que buscam uma dinamicidade nas questões que envolvam os usuários, razão de ser de um arquivo.

### **4.3 Memória e Patrimônio arquivístico/documental**

A noção e/ou conceito de memória está associado diretamente às práticas de constituição do patrimônio arquivístico/documental, sendo assim referenciado da mesma maneira nessa pesquisa.

Ainda pode-se dizer que a memória está associada a diversos termos, e entre eles destacam-se: resgate, conservação, preservação, registro, etc. Em se tratando de memória no contexto arquivístico, a memória é visualizada como um processo de construção social. Nessa mesma linha de pensamento pode-se dizer que:

A memória, seja de uma nação ou uma pequena comunidade, contribui para a construção de uma identidade cultural e testemunha um passado que representa uma etapa da sua vida social. A perpetuação dessa etapa possibilitará mudanças, permitindo a evolução cultural contínua daquela nação ou comunidade. (CAMPELLO, 2006, p.4)

Para Nora (1993, p.15), a memória verdadeira, transformada por sua passagem em história, dá lugar a uma memória arquivística, ou seja, “a constituição vertiginosa e gigantesca do estoque material daquilo que nos é impossível lembrar”.

Para Durant (1996) a função básica da memória é “evocar todas aquelas percepções passadas que sejam análogas à percepção presente, recordar para nós o que as precedeu e o que as seguiu e, assim sugerir-nos a decisão que seja a mais útil”.

A memória ainda pode ser definida como um:

fenômeno psicossocial que garante a continuidade entre o passado e presente. Contemplada na perspectiva das coletividades, é a mais antiga guardiã dos tesouros de cada cultura, primeira responsável pela preservação de experiências na sucessão das gerações. (LEITE & HAHFOUND, 2007, p.1).

Pelo exposto, podemos concluir que a memória documental é fundamental na representação da história e atribui um valor significativo ao patrimônio arquivístico/documental.

Cabe ainda ressaltar a importância dos arquivos como lugares que preservam e disponibilizam a memória. Nesse sentido:

Os lugares de memória nascem e vivem do sentimento que não há mais memória espontânea, que é preciso criar arquivos, que é preciso manter aniversários, organizar celebrações, pronunciar elogios fúnebres, notariar atas [...] Museus, arquivos, cemitérios e coleções, festas, aniversários, tratados, processos verbais, monumentos, santuários, associações, são os marcos testemunhais de uma outra era, das ilusões de eternidade (NORA, 1993, p.10).

Para completar, Robert (1990, p.137) considera que “os arquivos constituem a memória de uma organização qualquer que seja a sociedade, uma coletividade, uma empresa ou uma instituição, com vistas a harmonizar seu funcionamento e gerar seu futuro. Eles existem porque há necessidade de uma memória registrada”.

O patrimônio arquivístico/documental também é patrimônio cultural, sendo assim pode ser definido como um conjunto de bens que possui valor próprio, considerado de interesse relevante para a identidade da cultura de um povo e a

herança do passado para as gerações futuras. Nesse sentido a Constituição de 1988 no art. 216 declara que:

Constituem Patrimônio Cultural Brasileiro os bens de natureza material e imaterial, tomados individualmente ou em conjunto, portadores de referência à identidade, à ação, à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira, nos quais se incluem: I – as formas de expressão; II – os modos de criar, fazer e viver; III – as criações científicas, artísticas e tecnológicas; IV – as obras, objetos, documentos, edificações e demais espaços destinados às manifestações artístico-culturais; V – os conjuntos urbanos e sítios de valor histórico, paisagístico, artístico, arqueológico, paleontológico, ecológico e científico. (BRASIL, 1998).

A experiência humana em sociedade está registrada nas mais diversas formas, como citado acima pela Constituição, e o patrimônio arquivístico dessa maneira torna-se um centro memorialístico e informacional e acima de tudo, um testemunho tangível dessa experiência humana em sociedade.

Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.130) patrimônio arquivístico é o “conjunto dos arquivos de valor permanente, públicos ou privados, existentes no âmbito de uma nação, de um estado ou de um município”.

Logo, todo documento produzido, acumulado de maneira sistemática e que tenha valor informativo reconhecido, além de seu valor probatório e cultural, será considerado como patrimônio arquivístico/documental.

#### **4.4 Difusão dos arquivos**

Levando-se em consideração a importância da memória e do patrimônio arquivístico/documental para a sociedade, os arquivos tornam-se nessa perspectiva, órgãos de grande valia como espaços de custódia desse patrimônio bem como, viabilizadores na transmissão dessa memória aos seus usuários.

Todavia, para que os arquivos cumpram seu papel de viabilizadores é necessário que os arquivos contemplem as técnicas, métodos e princípios arquivísticos necessários para o tratamento documental. Ainda cabe salientar que Couture e Rousseau (1998) apresentam sete funções arquivísticas, que são: criação, avaliação, aquisição, conservação, classificação, descrição e difusão.



A difusão dos arquivos é uma função arquivística de extrema importância para promover o patrimônio arquivístico de um arquivo e sua aproximação com os seus usuários. Também cabe aqui apontar que a difusão tem função primordial na garantia do acesso às informações, onde o usuário tem a possibilidade de vislumbrar o acervo documental do arquivo, bem como os serviços que ele tem a oferecer.

Para Cruz Mundet (1994, p.73) difusão pode ser entendida como “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 com que se genera aquélla”

O processo de difusão vem a ser a divulgação, o ato de tornar público, de dar a conhecer o acervo de uma instituição, assim como os serviços que esta coloca à disposição dos usuários de acordo com Perez (2005).

A difusão pode ocorrer de diferentes formas. Podem ser desenvolvidas atividades que atendam aos propósitos, de acordo com as características dos mais variados públicos. Nesse sentido, Bellotto (2006) apresenta a difusão arquivística sob os enfoques: cultural, editorial e o educativo.

#### 4.4.1 Difusão cultural

A difusão cultural trata de atividades paralelas as que são desenvolvidas normalmente pelos arquivos. Essas atividades culturais ocorrem através de palestras, eventos, debates, filmes, documentários, folhetos publicitários, visitas guiadas, exposições, etc.

Nos arquivos, a difusão cultural está associada fortemente a prática das exposições de acordo com os autores consultados, e segundo Cruz Mundet (2006), os tipos de exposições variam e devem ser escolhidas baseando-se nos recursos financeiros e materiais que o arquivo dispõe.

Segundo Bellotto (2006), cabe ao serviço de difusão cultural duas vias contrárias de ação: a que lança elementos de dentro do arquivo para fora, procurando atingir um campo de abrangência cada vez mais amplo, e a que permite o retorno dessa mesma política, acenando com atrativos no recinto do arquivo.

Em se tratando das ações citadas por Bellotto, é importante a realização das mesmas tanto fora do arquivo, quanto no próprio arquivo. No caso de ações voltadas para fora do arquivo, a contribuição será no sentido de incitar novos usuários em busca dos serviços oferecidos. Já no que diz respeito a ações realizadas no próprio âmbito do arquivo, a contribuição será de forma a garantir atrativos aos seus usuários, podendo despertar novos interesses as suas pesquisas.

A difusão cultural faz parte do processo desenvolvido por agentes e instituições culturais e segundo Cunha (2003, p.5),

de maneira corriqueira o trabalho dos agentes culturais não é o de produzir obras. Sua finalidade está voltada para a realização de processos e a promoção de serviços, ou seja, para dinamização e para as mudanças de estado ou de situações que conduzam ao enriquecimento intelectual, cognitivo, sensitivo (estético), associativo, social ou mesmo corporal, e que podem vir a ocorrer na medida em que se estabeleçam oportunidades diferenciadas em face das atitudes, das vivências e do senso comum cotidiano.

#### 4.4.2 Difusão editorial

A difusão editorial trata de atividades de publicação. Essas atividades merecem uma consideração à parte, pois, segundo Bellotto (2006, p.229) as publicações são:

canais comunicadores com o exterior, pois levam à comunidade, à administração e ao meio acadêmico informações sobre o conteúdo do acervo documental, das atividades e dos programas dos arquivos. Com as publicações, o arquivo pode, por outro lado, atrair novos usuários e fazê-los compreender o que é e o que representa.

Bellotto (2006) ainda enfatiza que as publicações dos instrumentos de pesquisa tornam-se a ligação entre o documento procurado e o usuário.

As publicações ainda podem contribuir para que o arquivo fidelize os usuários reais, atraia os usuários potenciais ou até mesmo os usuários virtuais.

A elaboração e publicação de informativos, folders, e até mesmo websites representam um meio de comunicação com o mundo que vai além do espaço do acervo. Além disso, a parceria com meios de comunicações televisivos e jornalísticos é um meio que possibilita a ampla divulgação de um arquivo.

#### 4.4.3 Difusão educativa

A difusão educativa trata de programas educativos desenvolvidos nos arquivos ou com participação deles. As atividades educativas resultantes destes programas visam aproximar a prática de ensino do acervo do arquivo, ressaltando a importância do patrimônio documental para a formação de cidadãos.

Conforme Bellotto (2006) a abertura dos arquivos para a difusão educativa contempla um novo público – o escolar, o dos alunos do ensino fundamental e médio – e pode propiciar benefícios didáticos surpreendentes. O processo de ensino-aprendizagem nas escolas pode ser melhor complementado se juntamente ao conteúdo apresentado na sala de aula forem disponibilizadas fontes documentais relativas aos conteúdos ministrados.

Mas Bellotto (2006) afirma que no momento que é instalado um serviço educativo em um arquivo, faz-se necessário que o entusiasmo inicial não se perca pelos caminhos da burocracia e da falta de recursos e, sobretudo, pela falta de estímulo e falta de apoio com que as instâncias superiores, em geral, brindam professores e arquivistas nos seus esforços de motivar os alunos, para além das tarefas profissionais de praxe de ambos.

O serviço educativo é entendido como a exploração pedagógica de atividades de um arquivo, através de diversas práticas, como visitas guiadas, exposições e atividades didáticas, dirigidas ao público em geral e especialmente ao público escolar.

As ações educativas a serem realizadas nos arquivos são assinaladas por Freire (2009, p.1):

As ações educativas que podem ser realizadas nessas instituições, como atividades extracurriculares que contribuem para o trabalho escolar e que são realizadas de acordo com o projeto político-pedagógico da escola e dos próprios arquivos. Elas deverão estar voltadas para o desenvolvimento das potencialidades do aluno e contribuir com os processos de desenvolvimento pessoal e à promoção social. A implementação dessas ações deverá ter como objetivo garantir o sucesso educacional, ou seja, melhorar a qualidade da educação por meio da transformação do arquivo em um espaço atraente. As atividades (visitação aos arquivos) poderão ocorrer em horários diferenciados das aulas regulares, pelos menos duas vezes por ano. Ao escolher as ações a serem implementadas, deve-se considerar as especificidades locais e a capacidade técnica dos profissionais disponíveis para a execução das atividades, assim como a importância de uma articulação da escola e do arquivo com outras instituições da sociedade.

#### 4.5 Arquivos Universitários

Os arquivos universitários segundo Bellotto (1989, p.20-23), resultam da acumulação de documentos gerados ou reunidos por instituições públicas ou privadas no exercício das funções e atividades que comprovam e justificam sua existência, e são conservados enquanto vigentes, por razões administrativas e/ou jurídico-legais e podem constituir elemento documental dentro dos arquivos permanentes, também conhecidos como arquivos históricos.

Em se tratando de arquivos permanentes das universidades, Bellotto (1989, p.25) diz que os mesmos

[...] possibilitam eficiência administrativa-acadêmica, informam sobre os procedimentos passados de ensino e de pesquisa; guardam direitos e deveres de professores, alunos e funcionários durante seu tempo de permanência na universidade e mesmo depois dele; finalmente, fornecem dados de toda ordem como “grande capital de experiência” para continuidade institucional da universidade.

As universidades são instituições que existem para atender as necessidades da sociedade. Essas instituições são espaços destinados à produção do conhecimento e para a formação dos cidadãos. Também é pertinente ressaltar que essas instituições estão ligadas ao desenvolvimento não só cultural, mas também social, político e econômico da sociedade.

O desenvolvimento do conhecimento por meio da pesquisa, a transmissão do conhecimento através do ensino e a preservação e difusão do conhecimento através da extensão são funções sociais básicas de uma universidade comprometida com a formação do cidadão. Nesse sentido, os arquivos universitários tornam-se aliados ao desenvolvimento das funções de uma universidade voltada para o saber científico.

Os arquivos universitários têm como objetivo segundo Boso, Souza e Cisne (2007) fornecer para os pesquisadores, informações sobre os procedimentos e decisões do passado da universidade. Por isso, os documentos preservados nos arquivos universitários ocupam um papel importante nas instituições, sendo repositório da história do ensino superior.

Para Bellotto (1989), entre as principais funções de um arquivo universitário estão as funções de: reunir, processar, divulgar e conservar todos os documentos relativos à administração, a história e ao funcionamento/desenvolvimento da

universidade, avaliar e descrever estes documentos, tornando possível seu acesso, de acordo com as pessoas, políticas e procedimentos elaborados especificamente para estes fins e; supervisionar a eliminação, ter o controle da aplicação das tabelas de temporalidade, objetivando que nenhum documento de valor permanente seja destruído.

#### 4.5.1 Os Arquivos Universitários no Brasil: breve histórico

A preocupação com a organização dos arquivos universitários surgiu na década de 80, onde Santos e Santos (2004, p.1) afirmam:

[...] a história do gerenciamento dos arquivos nas universidades brasileiras é bem recente, verificando-se os primeiros registros de práticas e projetos na literatura arquivística brasileira há pouco mais de três décadas.

Os arquivos universitários estão em processo de desenvolvimento, e sendo constantemente debatidos entre o meio arquivístico, mas mesmo assim, ainda há pouca literatura especializada sobre essa área no país.

De acordo com Bottino (1995, p.61), “a abordagem do tema arquivo universitário na realidade brasileira deve ser vista sob o prisma histórico-contextual do binômio Universidade/Arquivologia” Nesse sentido, temos que levar em conta que foi na década de 70 que aconteceu “[...] o boom da Arquivologia científica no Brasil, vicejando no cenário nacional seu desenvolvimento, liderado pela criação da associação dos Arquivistas Brasileiros (AAB), em 1971” (BOTTINO, 1995, p.62-63).

Já no ano de 1972 o Conselho Federal de Educação autorizou a criação de cursos de formação de arquivistas em nível superior. Mas foi somente em novembro de 1991 que aconteceu na UNICAMP, em Campinas, São Paulo, o primeiro evento direcionado ao tema, o I Seminário Nacional de Arquivos Universitários. Para Bottino (1995, p.64 apud Boso et al, 2007) “este seminário pode ser considerado um marco na história dos arquivos universitários em nosso país, quando estes passam a ser vistos, como uma área especializada da Arquivologia”.

Já no ano de 1996, foi criado o Comitê de Arquivos Universitários, vinculado à Associação dos Arquivistas Brasileiros. Esse comitê tem como objetivos promover e intensificar estudos, pesquisas e a troca de experiências e conhecimento, como

também, de elaborar o censo dos arquivos universitários brasileiros, no sentido de conhecer a realidade dos acervos universitários (OHIRA, et al., 2004).

#### 4.6 Centros de Documentação

Partindo do pressuposto de que os documentos devem ser preservados, organizados e estarem acessíveis cumprindo assim sua função social, administrativa, jurídica, técnica, científica, cultural, artística e/ou histórica, ressalta-se a importância de um centro de documentação como local de guarda, preservação e difusão dos documentos.

Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.46) centro de documentação constitui-se em “instituição ou serviço responsável pela centralização de documentos e disseminação de informações”.

Nessa mesma linha de pensamento Camargo In: Silva (1999, p.49), expõe que os centros de documentação formam “um tipo específico de unidade institucional, voltada para a geração de informações e para a organização de fontes para a pesquisa”.

Para Cortez (1980, p.15) o centro de documentação é:

o local para onde devem convergir todas as informações e dados coletados; toda a documentação, independente de sua forma física, técnica ou não, gerada pelos técnicos da empresa ou recebida de entidades congêneres de âmbito nacional e internacional, com a finalidade primordial de reunir, analisar, acumular e divulgar uma bagagem de conhecimento e experiência que se constitua em um patrimônio importante dentro de determinado campo e em interesse para o grupo a que serve.

Os centros de documentação reúnem acervos provenientes de diversas fontes e compõe-se de documentos únicos, séries, coleções, fundos de origens diversas, etc. Essa reunião pode decorrer em forma de doações, permutas ou até mesmo compra, contribuindo assim para o centro cumprir sua função de preservação documental e dar apoio a pesquisa.

Ainda pode-se dizer que os centros de documentação são, em sua maioria instituições compostas por arquivo, biblioteca e, em alguns casos abriga também peças museológicas. Essa composição, de certa forma beneficia principalmente no que tange aos usuários, já que esses encontram na mesma instituição as mais

variadas fontes de informação. Não obstante a isso, pode-se dizer ainda que essa composição seja um dos motivos que leva a formação de centros de documentação vinculados às universidades públicas e privadas. Porém, no caso do Brasil, Camargo In: Silva (1999) vai mais além nessa questão, onde argumenta que a criação de centros de documentação foi uma função transferida as universidades devido a falta de incentivos políticos para tal.

Os arquivos, bibliotecas, centros de documentação e museus para Bellotto (2006, p.35) “têm a co-responsabilidade no processo de recuperação da informação, em benefício da divulgação científica, tecnológica, cultural e social, bem como do testemunho jurídico e histórico”. Logo, todos têm seu valor perante a sociedade indiferentemente de estarem na mesma instituição ou não.

Com relação às competências gerais de um centro de documentação Tessitore (2003, p.15) aponta que são:

- reunir, custodiar e preservar documentos de valor permanente e referências documentais úteis ao ensino e à pesquisa em sua área de especialização;
- estabelecer uma política de preservação de seu acervo;
- disponibilizar seu acervo e as referências coletadas aos usuários definidos como seu público;
- divulgar seu acervo, suas referências e seus serviços ao público especializado;
- promover intercâmbio com entidades afins.

## 5 CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL

O Centro de Documentação da Universidade de Caxias do Sul – CEDOC/UCS está vinculado ao Instituto Memória Histórica e Cultural da Universidade de Caxias do Sul – IMHC/UCS. Seu horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira das 8h às 11h30min e das 13h30min às 22h30min e aos sábados das 8h às 11h.

O CEDOC está localizado na Cidade Universitária da Universidade de Caxias do Sul, Bloco 46, sala 102, Bairro Petrópolis, Caxias do Sul. O contato pode ser realizado pelo telefone: (054) 32182100 – Ramal 2424.



Figura 1 – Bloco 46, atual sede do CEDOC – IMHC – UCS

A equipe do CEDOC conta com uma coordenadora, uma arquivista, duas auxiliares de arquivo e um estagiário.

O Centro de Documentação foi criado em função da preocupação de docentes da Instituição em preservar os documentos relativos à história da UCS e de sua produção científica.



Partindo dessa preocupação, no ano de 1988 foi apresentada a proposta do projeto intitulado “Levantamento de fontes relativas à história da Universidade de Caxias do Sul e da sua produção científica, visando à organização de um Centro de Documentação”.

No ano de 1989 foi apresentado o projeto intitulado “Criação do Centro de Documentação Histórica da Universidade de Caxias do Sul”. Nesse ano o Centro de Documentação foi instalado na sala 209 do Bloco H, do Centro de Ciências Humanas e Artes do Campus Universitário, ligado ao próprio Centro de Ciências.

Já no ano de 1991, o CEDOC passou a integrar o Instituto Memória Histórica e Cultural, sendo este ligado ao Centro de Ciências Humanas (CECH).

No segundo semestre de 2000 o CEDOC foi transferido para uma sala nas dependências da Biblioteca Central da UCS. E no mês de março de 2011, foi transferido então ao Bloco 46, junto às dependências do Instituto.

Assim como o CEDOC, faz parte do IMHC a seguinte estrutura: Laboratório de Estudo de Arqueologia (LEPAR), o Programa Elementos Culturais da Imigração Italiana no Nordeste do Rio Grande do Sul (ECIRS), Programa Investigação e Resgate de Imagem e Som (IRIS) e o Centro de Memória Regional do Judiciário (CMRJU).

A estrutura organizacional do CEDOC conta com uma sala de recepção aos usuários, sendo esta também a recepção de todos os usuários do IMHC, 06 salas para pesquisa, uma sala para o acondicionamento do acervo e restauração documental e uma sala administrativa.

Atualmente em seu acervo encontram-se preservados documentos de caráter permanente produzidos e recebidos pela Universidade, coleção de passaportes dos imigrantes italianos doados pelo Consulado da Itália, documentos da antiga Estação Experimental de Viticultura e Enologia, além de documentos pessoais de personalidades da região, como Laudelino Teixeira de Medeiros e Oswaldo Fernandes Vergara.

Cabe salientar que a documentação permanente produzida e recebida pela Universidade de Caxias do Sul é recolhida ao CEDOC através do Arquivo Central da Universidade (ARQUI). O ARQUI custodia documentos de caráter corrente e intermediário da Instituição, recolhendo ao CEDOC através da avaliação documental os documentos de caráter permanente. O Arquivo tem como função prestar orientação técnica aos setores da UCS na organização da documentação corrente,

garantir a preservação, avaliação e acesso aos documentos administrativos e acadêmicos no âmbito da Universidade.

O Centro tem como finalidade: “Preservar o acervo histórico documental da Instituição e de suas atividades acadêmicas, bem como a cultura regional e outros considerados de relevante importância histórica, disponibilizando-o como suporte informacional no fomento a pesquisa do conhecimento”. Desta forma, atua como laboratório de aprendizagem dos alunos, professores e a comunidade em geral, objetivando a familiarização com o cotidiano da pesquisa documental.

O Centro de Documentação da Universidade de Caxias do Sul tem como objetivos:<sup>1</sup>

- Coletar, organizar e processar o acervo histórico da Instituição, da Cultura regional e outros considerados de importância histórica e agregados à coleção;
- Preservar a coleção documental assegurando espaço físico, condições ambientais e de armazenagem adequada;
- Disponibilizar o acervo;
- Constituir-se em laboratório de pesquisa e trabalhos práticos nas áreas de ensino e extensão, atendendo as unidades universitárias;
- Introduzir os alunos no cotidiano da prática de pesquisa;
- Oportunizar a produção do conhecimento a partir das diversas fontes e metodologias, levando em consideração o caráter social, crítico e dinâmico desse conhecimento;
- Fomentar a pesquisa através de projetos, prioritariamente com enfoque na trajetória da UCS e na história regional, além de outras propostas por instituições ou pesquisadores isolados, desde que os fundos documentais sejam incorporados ao CEDOC;
- Conscientizar os usuários sobre a importância da organização e preservação das fontes para a construção do conhecimento histórico.

Ele ainda desenvolve alguns projetos que são disponibilizados para comunidade acadêmica e para pesquisadores e professores de outras instituições educacionais. Entre eles estão:

---

<sup>1</sup> Fonte: Site do CEDOC. Disponível em: <http://www.ucs.br/site/instituto-memoria-historica-e-cultural/centro-de-documentacao/>

- Aula no CEDOC: permite aos professores dos diversos cursos da Universidade que possam planejar e ministrar suas aulas a partir das fontes documentais do acervo e no espaço físico do centro de documentação;

- Visitas Orientadas: apresenta à comunidade acadêmica da Universidade, das escolas de ensino médio, além de grupos interessados a oportunidade de conhecer o acervo e sua forma de organização;

- Oficina: “História, Arquivos e Restauração de Documentos”, esta oficina tem como principal objetivo proporcionar ao aluno uma visão mais ampla do trabalho de organização e tratamento do acervo, bem como a importância da fonte documental na produção científica.

Entre os serviços oferecidos pelo Centro estão:

- Solicitação de pesquisa: o usuário deverá contatar o Centro de Documentação da UCS, preencher uma Ficha “solicitação de pesquisa”, informando o assunto a ser pesquisado, e sua finalidade. Após realizada a solicitação, o material será separado e o usuário será contatado para agendar o horário da pesquisa.

- Solicitação de visita: o usuário deverá contatar o Centro de Documentação da UCS, preencher uma ficha “solicitação de visita”, informando o objetivo da visita e o assunto a ser focado. A solicitação deverá ser realizada com antecedência mínima de 07 dias para o agendamento da visita.

- Solicitação de aula (Projeto Aula no CEDOC): o professor deverá contatar o Centro de Documentação da UCS, preencher uma ficha “solicitação de aula no CEDOC”, informando o objetivo da aula e o material a ser separado para a pesquisa. A solicitação deverá ser realizada com antecedência mínima de 07 dias para o agendamento da aula.

## **6 METODOLOGIA**

### **6.1 Abordagem metodológica**

Considerando o objetivo da pesquisa, que consistiu em traçar o perfil dos usuários do Centro de Documentação da Universidade de Caxias do Sul, o estudo possui caráter descritivo que, conforme Gil (2002, p. 42) “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Com base nos procedimentos técnicos utilizados, a pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso, onde segundo Yin (2001) é encarado como o delineamento mais adequado para a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real.

Em relação à análise dos dados, a pesquisa se caracteriza em quantitativa-qualitativa. Sobre a abordagem quantitativa-qualitativa Minayo e Sanches (1993, p.247) comentam que:

A primeira tem como campo de práticas e objetivos trazer à luz dados, indicadores e tendências observáveis. Deve ser utilizada para abarcar, do ponto de vista social, grandes aglomerados de dados, de conjuntos demográficos, por exemplo, classificando-os e tornando-os inteligíveis através de variáveis.

A segunda adequa-se a aprofundar a complexidade de fenômenos, fatos e processos particulares e específicos de grupos mais ou menos delimitados em extensão e capazes de serem abrangidos intensamente.

Já como universo da pesquisa foi definido os usuários do Centro de Documentação da Universidade de Caxias do Sul.

### **6.2 Instrumentos de coleta de dados**

Elaborou-se um modelo de questionário como instrumento de coleta de dados, contendo perguntas abertas e fechadas. Esse questionário é composto de perguntas relacionadas aos seguintes aspectos: informações pessoais, socioculturais, necessidades de informação, hábitos de pesquisa, opinião sobre os recursos disponibilizados pelo Centro, além do uso das informações pesquisadas.

Após a elaboração do modelo do questionário, o mesmo foi encaminhado para testes preliminares, onde participaram do teste, profissionais da área arquivística bem como estagiários do IMHC. A partir do teste foram realizadas as devidas adaptações e correções necessárias

Em seguida, o questionário (APÊNDICE A) foi aplicado aos usuários do CEDOC, durante os meses de agosto e setembro de 2012.

O questionário em suporte papel foi disponibilizado aos usuários que pesquisaram no Centro no período de tempo citado acima.

Em função do Centro de Documentação não possuir um número expressivo de usuários em certas épocas do ano, optou-se por buscar informações sobre contatos junto às solicitações de pesquisa (ANEXO A) e através do e-mail contido na solicitação foi enviado um questionário para os pesquisadores que consultaram o acervo do Centro no período de janeiro de 2011 a setembro de 2012.

Dos cinquenta questionários enviados aos usuários foram respondidos um total de trinta questionários, onze em suporte papel e dezenove em meio eletrônico, perfazendo um percentual de 60% de questionários respondidos.

### **6.3 Análise e interpretação dos dados coletados**

De acordo com Gil (2002), a análise e interpretação dos dados coletados envolvem diversos procedimentos, como a codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos, estabelecendo uma ligação entre os resultados obtidos e outros já conhecidos, tanto de teorias como de outras pesquisas ou estudos já feitos. Nesse sentido, os dados coletados nessa pesquisa foram obtidos através dos questionários respondidos. Após essa coleta foi realizada a leitura dos dados, para assim então realizar a análise e interpretação dos mesmos.

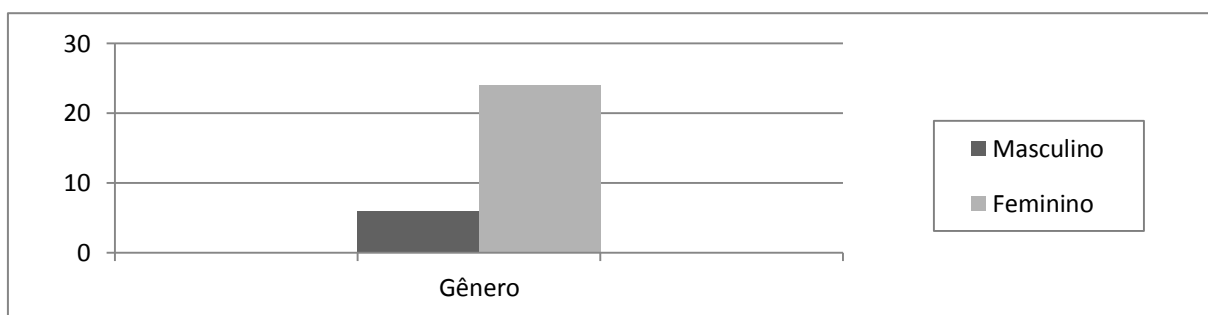
A apresentação dos dados coletados ocorreu por meio de tabelas, gráficos e quadros, de forma a facilitar a interpretação e análise dos resultados e a partir de então sugerir ações de difusão arquivística a partir do perfil dos usuários traçado nessa pesquisa.

## 7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

### 7.1 Características socioculturais

#### 7.1.1 Sexo

O primeiro questionamento apresentado aos usuários refere-se ao gênero dos mesmos, onde os resultados constataam que o número de usuários do sexo feminino é superior, perfazendo um total de 24 pessoas (80%) enquanto o sexo masculino perfaz um total de 06 pessoas (20%).

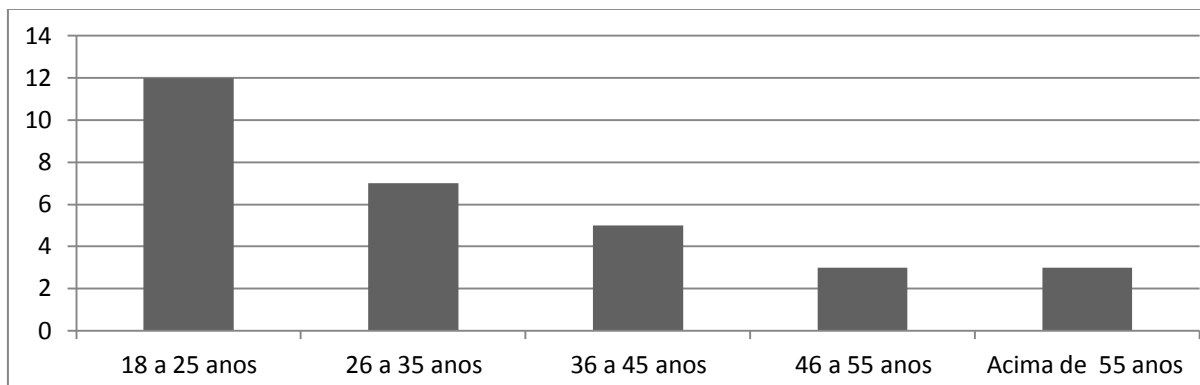


**Gráfico 1 – Gênero sexual dos usuários**

#### 7.1.2 Idade

Quanto à faixa etária dos usuários o gráfico 2 revela que a maior porcentagem (40%) apresenta idade entre 18 e 25 anos, que corresponde provavelmente, ao período de sua formação acadêmica/profissional. Nas faixas etárias seguintes a procura do CEDOC por parte dos usuários continua, porém, a porcentagem vai diminuindo. Na faixa dos 26 aos 35 anos esse percentual baixa (23,33%). A faixa etária que compreende dos 36 aos 45 anos corresponde a 16,66% dos usuários. Já nas faixas de 46 aos 55 anos e a faixa acima dos 55 anos observa-se o equilíbrio entre elas (10%).

Cabe aqui observar que na faixa que compreende a idade até os 17 anos não se obteve nenhuma resposta, o que pode significar que o CEDOC é composto principalmente por universitários, em função da faixa etária.



**Gráfico 2 – Faixa etária**

### 7.1.3 Estado Civil

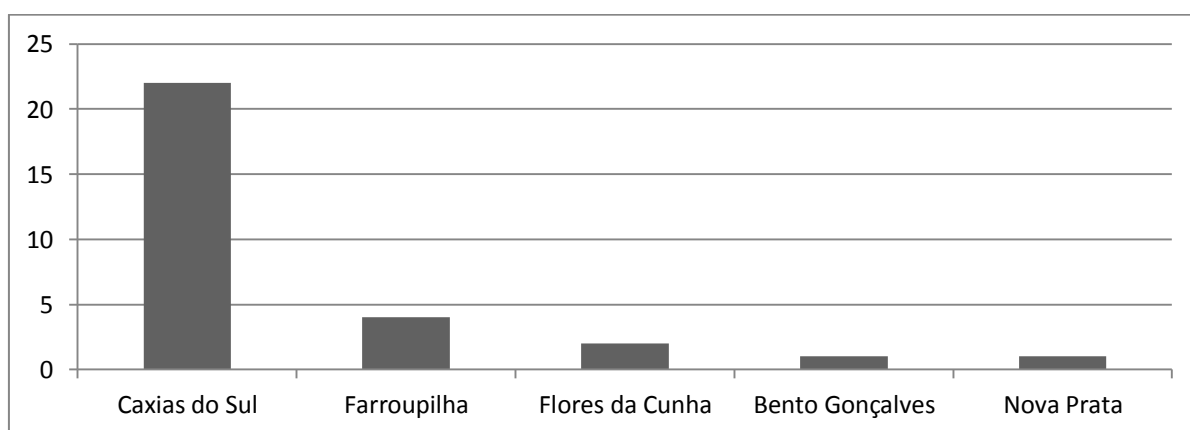
Na Tabela 1 verifica-se que os usuários que aparecem em maior número são os solteiros (56,66%), seguidos dos casados (40%). Em menor número se encontra os viúvos (3,33%). As categorias de divorciado (a), desquitado (a) e união estável não foram assinaladas pelos usuários.

**Tabela 1 – Estado civil**

Estado Civil	População	Percentual
Solteiro (a)	17	56,66%
Casado (a)	12	40%
Divorciado (a)	00	0%
Desquitado (a)	00	0%
Viúvo (a)	01	3,33%
União estável	00	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

#### 7.1.4 Local de residência

No Gráfico 3 observa-se que os usuários que residem em Caxias do Sul representam 73,33% do total dos pesquisados. Os usuários residentes em Farroupilha correspondem aos 13,33%. Em menor número estão os usuários que residem em outras cidades, como Bento Gonçalves, Flores da Cunha e Nova Prata. Esses resultados possibilitam perceber que 100% dos usuários que responderam a esse questionário residem na região Nordeste do Rio Grande do Sul.



**Gráfico 3 – Local de residência**

#### 7.1.5 Escolaridade

Observando o Gráfico 4 verifica-se a predominância dos usuários com ensino superior, que correspondem a 66,66% do total. Destes usuários com ensino superior 85% estão com seus cursos em andamento e uma parcela de 15% já possuem o ensino superior completo.

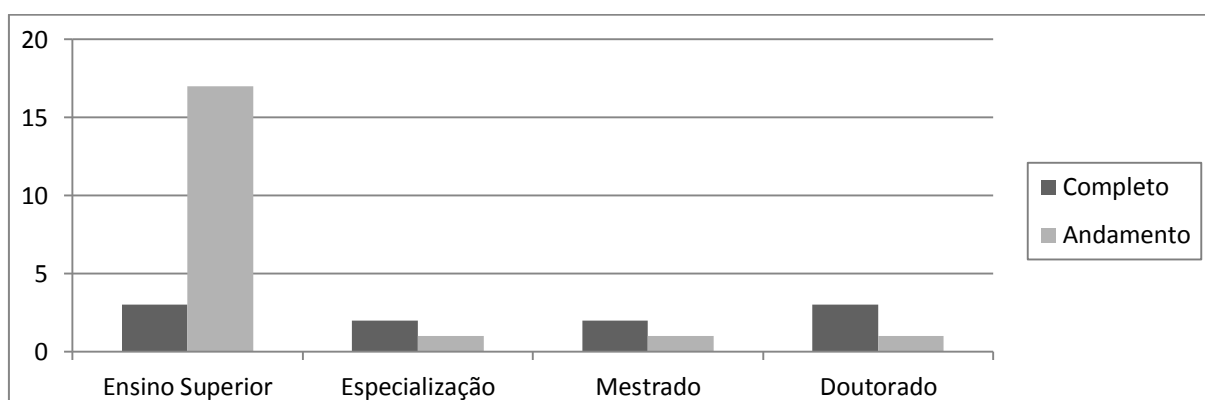
Também é possível perceber que entre os usuários do arquivo há uma parcela significativa de usuários em nível de pós-graduação, onde perfazem um total de 33,33%. Destes, 10% estão em nível de especialização, onde 66,66% possuem a especialização completa e 33,33% estão com ela em andamento. Já os outros 10% correspondem aos usuários em nível de mestrado, onde 66,66% possuem o mestrado completo e os outros 33,33% estão com ele em andamento. Já os



usuários com nível de doutorado, correspondem a um total de 13,33%, onde 75% possuem o doutorado completo e 15% estão com ele em andamento.

Esse resultado pode ser explicado talvez pelo fato de o Centro de Documentação fazer parte da Universidade de Caxias do Sul e principalmente pelo fato de o Centro atuar principalmente em prol da comunidade acadêmica.

Cabe destacar que os níveis de escolaridade correspondentes ao I grau, II grau ou técnico não foram assinalados pelos usuários, e por esta razão não foram incluídos no gráfico, sendo assim esse resultado vem a responder a suposição feita acima com relação a faixa etária, onde em função de não haver usuários com idade até 17 anos, o elevado nível de escolaridade dos usuários seria provável.



**Gráfico 4 – Grau de escolaridade**

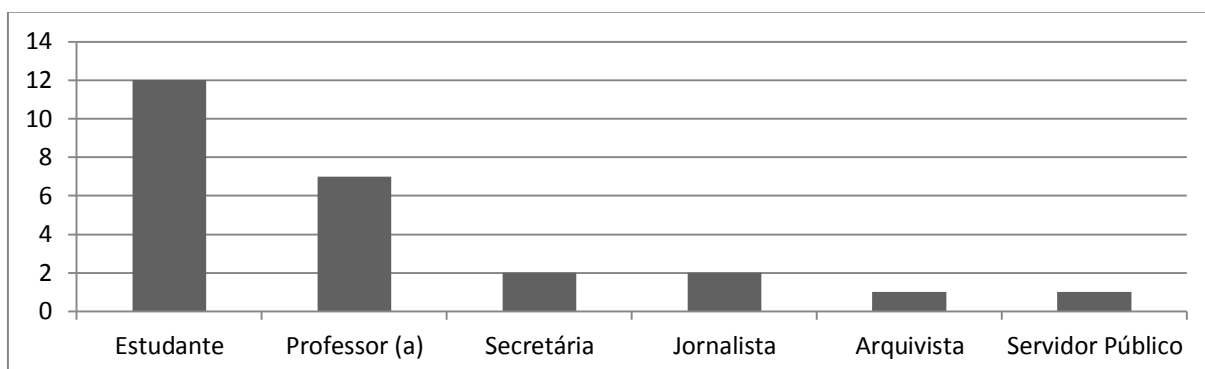
#### 7.1.6 Profissão

No que tange a profissão dos usuários envolvidos nessa pesquisa pode-se observar no Gráfico 5 que a maioria são estudantes (48%), onde dentre esses estudantes 91,33% são estudantes de História e 8,33% são estudantes de Letras.

Seguido da profissão de estudante vem a profissão de professor (a) que perfaz um total de 28%. A profissão de secretária também está entre os usuários do CEDOC em uma proporção de 8%. Também com 8% se encontra a profissão de jornalista e os outros 8% correspondem a proporções menores de outras profissões, entre elas estão a profissão de arquivista e servidor público.

Esses dados podem estar relacionados ao fato de o CEDOC atuar de forma a ser um laboratório de aprendizagem para os alunos e professores.

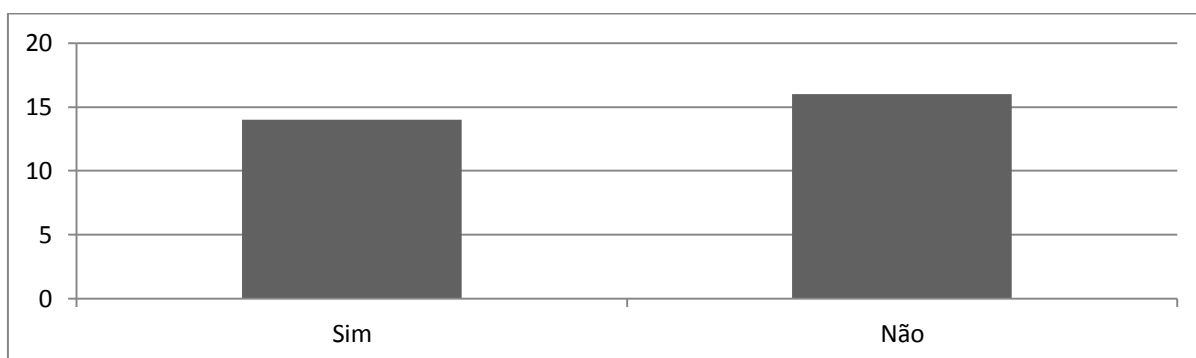
Cabe destacar que dos trinta questionários respondidos, somente vinte e cinco responderam essa questão. Nesse sentido, o que pode supor-se é que sendo todos os usuários de nível superior ou pós-graduação, talvez alguns tenham deixado de responder em função de não considerarem como profissão o fato de serem estudantes.



**Gráfico 5 - Profissão**

#### 7.1.7 Formação superior ou técnica

No Gráfico 6 observa-se que 53,33% dos usuários não possuem formação superior ou técnica, enquanto 46,66% possuem formação.



**Gráfico 6 – Formação Superior ou técnica**

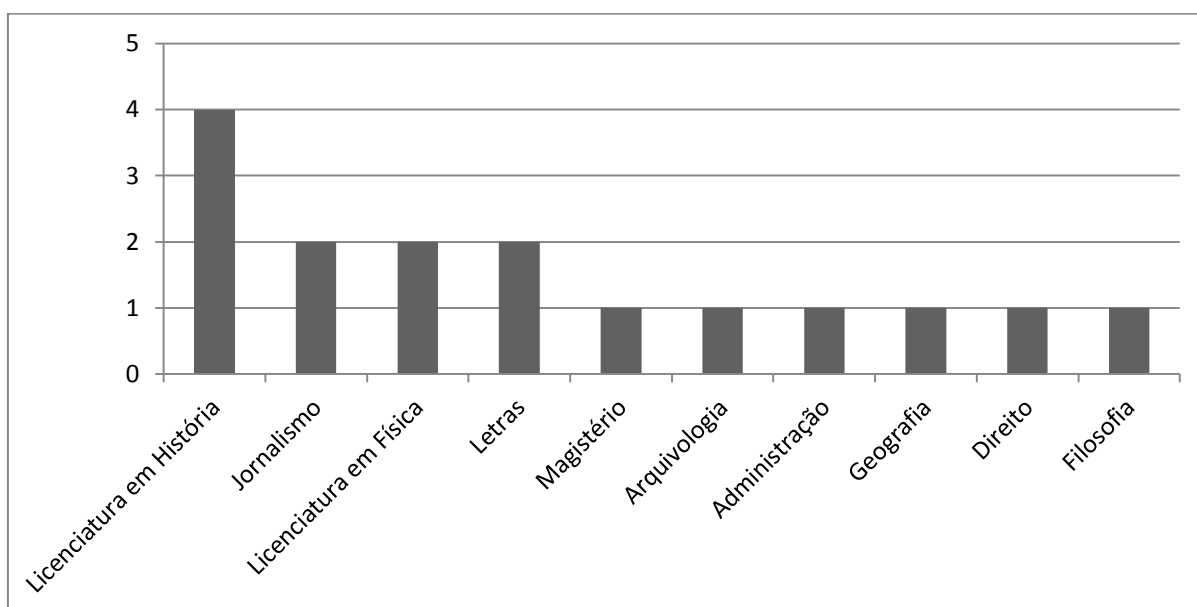
O Gráfico 7 busca demonstrar qual a formação superior ou técnica dos 53,33% dos usuários mencionados acima.

Em primeiro lugar se encontra os usuários que possuem formação superior em Licenciatura em História (28,57%). Com 2% cada, encontram-se os usuários com

formação em Jornalismo, Licenciatura em Física e Letras. Já em menor porcentagem se encontram os usuários com formação em Magistério, Arquivologia, Administração, Geografia, Direito e Filosofia.

Uma explicação para esses resultados pode estar relacionada ao fato de o acervo do CEDOC dispor de documentos de caráter histórico, sendo assim, um acervo muito significativo para as atividades desses profissionais, principalmente para os licenciados em história.

Cabe salientar que essa questão era aberta, possibilitando ao usuário listar todas suas formações superiores. Logo, o Gráfico 7 apresenta todas as formações citadas pelos usuários.



**Gráfico 7 – Identificação da formação**

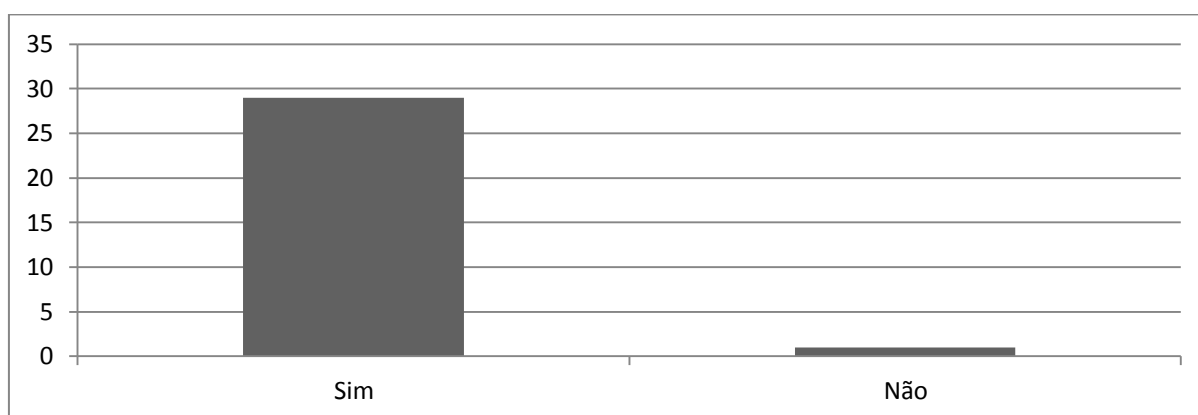
#### 7.1.8 Acesso a internet e local de acesso

A próxima questão buscou quantificar os usuários que possuem acesso a internet em casa.

Os resultados mostram que somente um usuário não possui acesso a internet em casa, sendo que os outros 29 usuários tem acesso à internet em suas residências.

Esses dados demonstram a realidade dos lares brasileiros, onde 84% dos lares com computador têm acesso à internet, de acordo com dados revelados pela

Pesquisa TIC Domicílios 2011, divulgada recentemente pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI, Br). O levantamento mostra que entre 2010 e 2011 houve um salto de 40% no número de domicílios brasileiros com acesso à rede mundial de computadores.



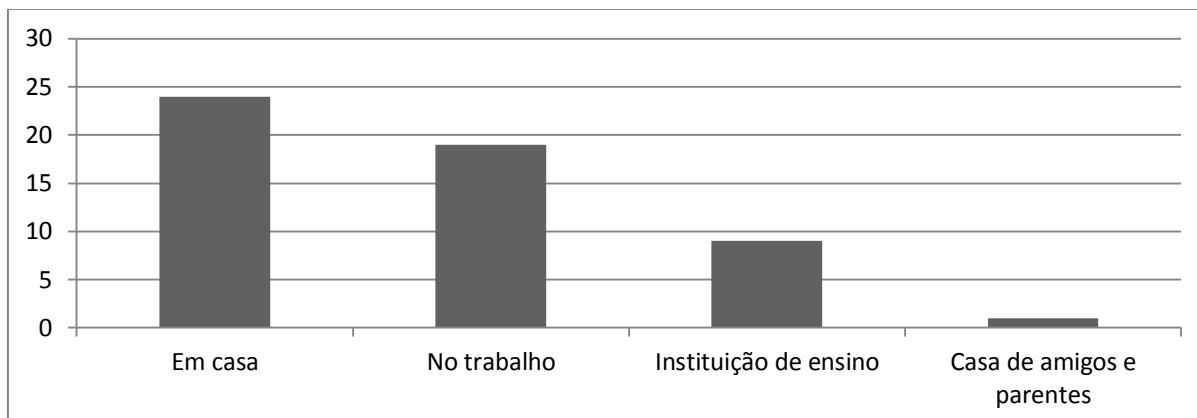
**Gráfico 8 – Acesso a internet**

Outra questão relacionada ao acesso à internet diz respeito aos locais em que os usuários costumam acessar mais a internet.

Nessa questão cabe salientar que os usuários poderiam marcar mais de uma opção, logo, os usuários demonstraram, com 53 respostas, que o local que os usuários mais acessam a internet é em casa (24), correspondendo a 80%, seguido do trabalho (19), com 63,33%, instituição de ensino (9), com 30% e em casa dos amigos (1), correspondendo a 3,33%.

Segundo a Folha de S.Paulo online do dia 25 de setembro desse ano, um levantamento divulgado pelo instituto de pesquisas Ibope Nielsen Online no mesmo dia de publicação da Folha, anuncia que o número de pessoas que possuem acesso a internet em casa e no trabalho, contabilizado em agosto de 2012, cresceu 16% em relação ao mesmo mês em 2011.

Já as alternativas de lan-houses e serviços de internet não foram mencionados pelos usuários. A explicação para a falta de acesso a internet nesses locais pode estar relacionada ao fato de a maioria dos usuários terem acesso em casa, trabalho e instituições de ensino, sendo que no local de trabalho e instituição de ensino o acesso a internet é gratuito.



**Gráfico 9 – Local de acesso a internet**

### 7.1.9 Pessoas com necessidades especiais

Entre os usuários do CEDOC questionados não há pessoas com necessidades especiais, o que pode supor-se a falta de políticas de inclusão e acessibilidade no Centro.

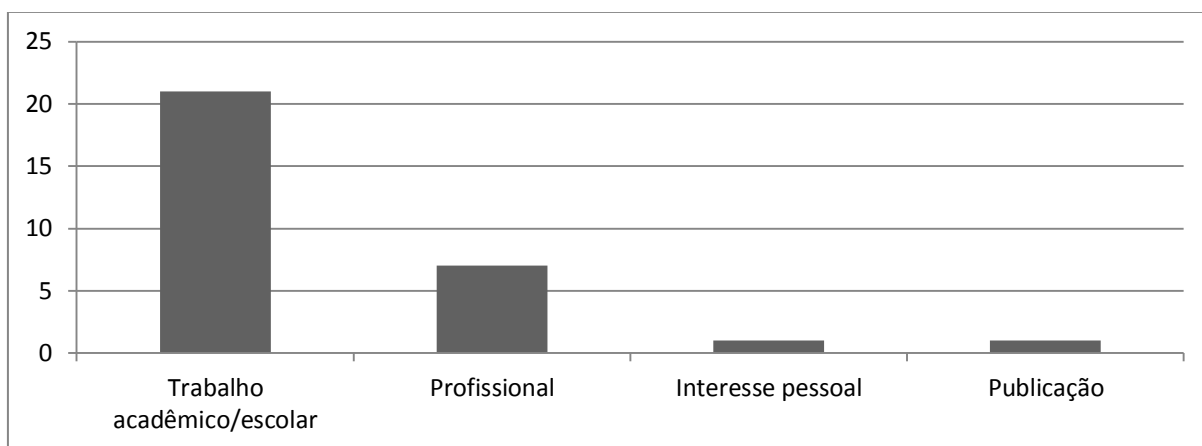
## 7.2 Usos, hábitos e necessidades de informação

### 7.2.1 Motivo da consulta

No Gráfico 10 observa-se que 70% dos usuários afirmaram consultar o CEDOC em função de seus trabalhos acadêmicos, 23,33% alegaram motivo profissional. Em menor número aparecem interesse pessoal e publicação como motivo da consulta ao Centro, sendo que cada um corresponde a um percentual de 3,33%.

As alternativas que apontavam o motivo da consulta relacionado a questões administrativa e outros motivos não foram assinaladas pelos usuários.

O fato de a maioria dos usuários consultarem o Centro para realizar trabalhos acadêmicos só reforça a hipótese de que isso ocorre em maior porcentagem em função do CEDOC atuar de forma a ser um laboratório de aprendizagem para alunos e professores.

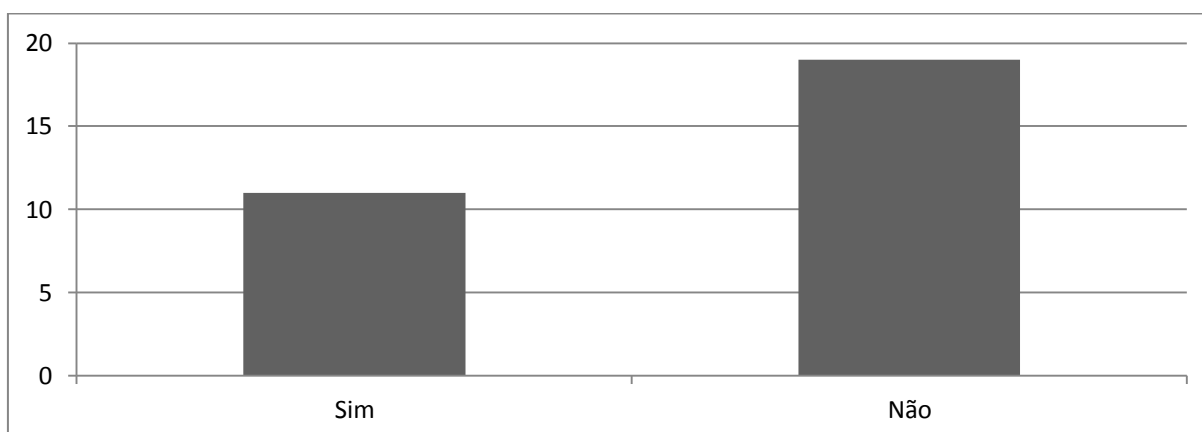


**Gráfico 10 – Motivo da consulta**

### 7.2.2 Título da pesquisa

A questão a seguir apresentada no Gráfico 11 procurou saber por parte dos usuários se a sua pesquisa possuía título, onde 36,66% responderam que sua pesquisa possuía título e 63,33% responderam que sua pesquisa não possuía título.

Em se tratando de que a maioria dos usuários realizaram suas pesquisas por motivo de trabalhos acadêmicos/escolares, o fato de muitos terem respondido que não possuem título pode-se dar em função de que os usuários estejam em fase de elaboração de projeto, onde ainda não definiram o título de seus trabalhos. Ainda pode se dizer que esse resultado tenha ligação ao fato existir trabalhos acadêmicos muito simples que não exigem título



**Gráfico 11 – Existência de título na pesquisa**

O Quadro 1 expõe os títulos das pesquisas mencionados pelos usuários. Observa-se no quadro que dos 11 usuários que afirmaram ter título em sua pesquisa, 10 mencionaram o título.

Também é possível analisar que muitas pesquisas tem seu título relacionado a cidade de Caxias do Sul, Universidade de Caxias do Sul ou região. A explicação para esse fato pode ter relação com a finalidade de o CEDOC preservar o acervo histórico documental da Instituição e de suas atividades acadêmicas, bem como a cultura regional.

A simbologia maçônica na Praça Dante Alighieri no período de 1875-1917
As crianças durante a 2ª Guerra Mundial
Da Universidade da Serra à Universidade de Caxias do Sul (1950-200)
Estado Novo e o Futebol
Faculdade de Filosofia de Caxias do Sul
Mapas do Rio Grande do Sul
Mulheres no mercado de trabalho
Os 40 anos do Curso de Relações Públicas
Paisagem Cultural de Vila Seca
Projeto Resgate da Memória Oral

**Quadro 1 - Título da pesquisa**

### 7.2.3 Objetivo principal da pesquisa e/ou trabalho

No Quadro 2 pode-se observar os objetivos das pesquisas realizadas pelos usuários. Nesse caso, optou-se por relacionar as principais respostas dadas pelos usuários.

Ainda é importante salientar que as pesquisas com o objetivo de desenvolver o estágio IV do Curso de História da UCS tem certa predominância sobre os outros objetivos. Esse fato se deve em razão do CEDOC ser ligado ao Centro de Ciências Humanas, onde se encontra o Curso de Licenciatura em História, que tem em sua grade curricular o estágio IV. Esse estágio tem como finalidade a elaboração e a aplicação de projetos, programas ou ações em empresas, instituições, museus, arquivos, centros de documentação, envolvendo a preservação do patrimônio cultural e a educação patrimonial.

Acoplar toda a história do curso de RP desde o início até os dias de hoje na Universidade.
Analisar quais os principais motivos que levaram as jovens mulheres em determinada época entrar ao mercado de trabalho industrial.
Buscar dados que possam auxiliar no desenvolvimento de minhas atividades diárias profissionais.
Conhecer através da prática do estágio, o trabalho do historiador em um centro de documentação.
Conhecer o trabalho de arquivistas.
Desenvolver os conhecimentos para a implementação de indicações geográficas.
Desenvolvimento do estágio IV do Curso de História da UCS.
Pesquisar sobre notícias da UCS e Hospital Geral.
Elaborar uma reportagem escrita sobre a culinária da imigração.
Levantamento da história do curso de Letras da UCS.
Realizar funções administrativas.
Levantar dados para uma pesquisa de dados linguístico/sociais.
Mapear as manifestações culturais do Distrito de Vila Seca.
Obter informações sobre o curso de Letras em função dos seus 50 anos.
Pesquisa mais a respeito de como funcionava a maçonaria e principalmente distinguir a simbologia maçônica, o que ela queria dizer, fazendo relações a cultura caxiense.
Publicação de calendário de eventos Caxias 2012.
Mero diletantismo.
Tese de Doutorado em Educação – PUCRS.

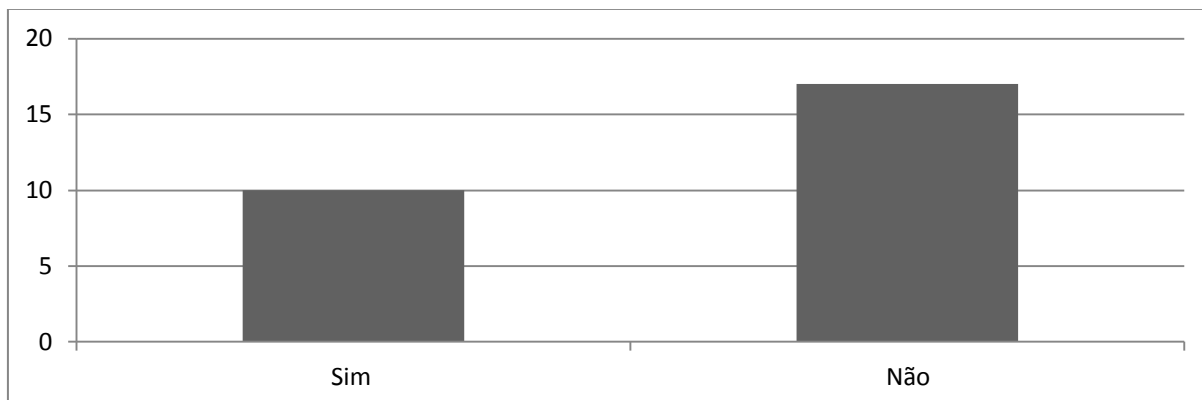
**Quadro 2 – Objetivo da pesquisa**

#### 7.2.4 Intenção de desenvolver outro trabalho

No Gráfico 12 observa-se que 37,03% dos usuários pretendem prosseguir desenvolvendo outro trabalho após a conclusão do trabalho desenvolvido no momento. Já 62,96% responderam que não pretendem seguir desenvolvendo outro trabalho. Cabe salientar que esse percentual foi quantificado em função de 27 dos 30 usuários terem respondido a pergunta.

O fato de um percentual maior de usuários ter respondido não continuar desenvolvendo outro trabalho pode ter ligação ao fato de os usuários utilizarem o CEDOC para a realização do estágio IV, logo, pressupõe-se que os acadêmicos só pesquisam no CEDOC em função do estágio ser obrigatório na grade curricular do curso.





**Gráfico 12 – Intenção em desenvolver outro trabalho**

Já o Quadro 3 relaciona as principais respostas dadas pelos usuários no que se refere aos temas pretendidos nas suas próximas pesquisas ou trabalhos. Nessa questão alguns usuários não responderam a pergunta, o que se supõe que ainda não tenha em mente precisamente o tema da próxima pesquisa.

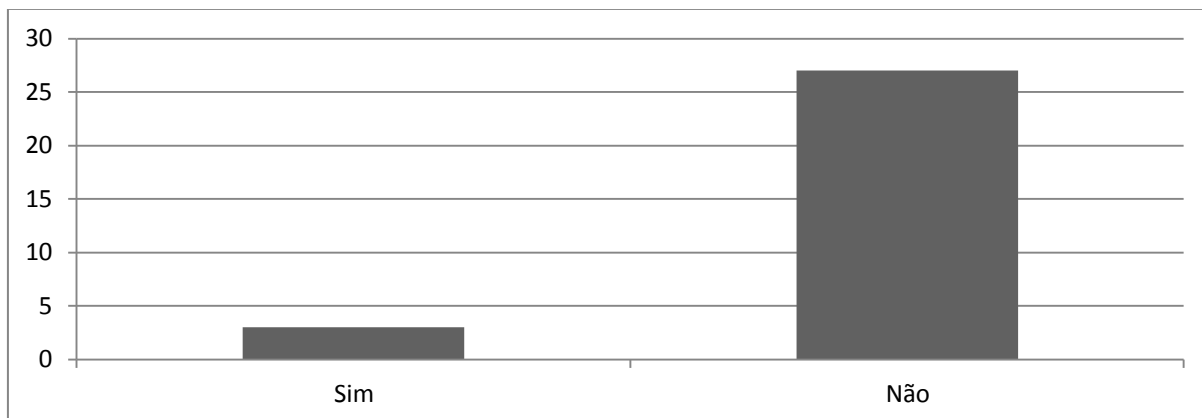
Depende da demanda do trabalho profissional.
Mulheres e o futebol nas páginas esportivas do jornal pioneiro na década de 1990.
Quando houver necessidade em função do trabalho.
Sobre periódicos educacionais.
Estou sempre desenvolvendo várias pesquisas.

**Quadro 3 – Tema dos próximos trabalhos e futuras pesquisas pretendidas pelos usuários**

#### 7.2.5 Ajuda financeira para desenvolver a pesquisa

A próxima questão buscou quantificar a proporção de usuários que dispõe de alguma ajuda financeira para o desenvolvimento de sua pesquisa.

Os resultados apontam que a maioria dos usuários (90%) não possui qualquer ajuda financeira para realizar suas pesquisas, conforme demonstra o Gráfico 13. Esse resultado se deve muito ao fato de ao haver uma predominância nas pesquisas com objetivos relacionados ao estágio IV, as mesmas não possuem financiamento.



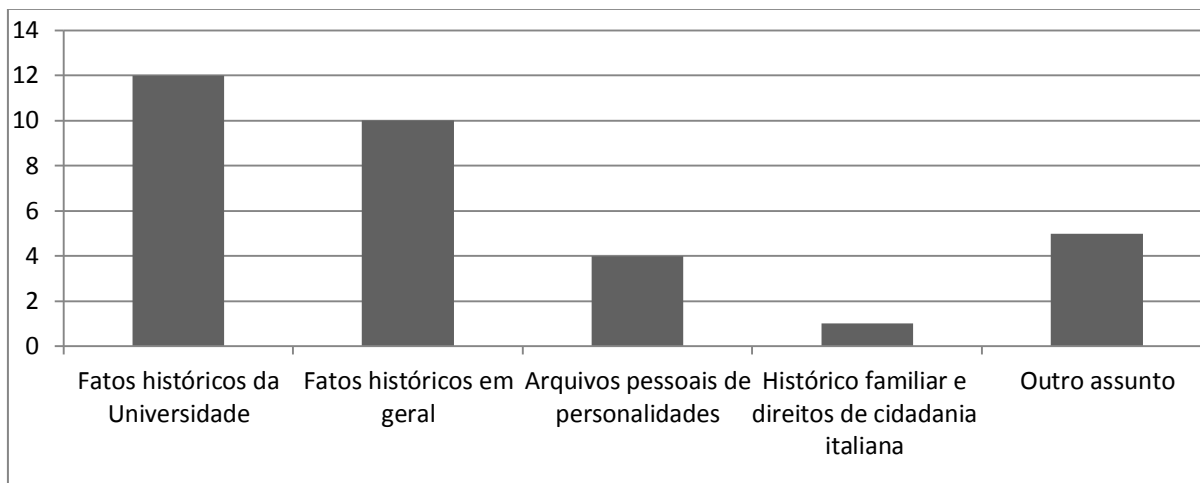
**Gráfico 13 – Ajuda financeira para pesquisa**

Dentre os 3 usuários que responderam dispor de ajuda financeira para a realização de suas pesquisas se encontram a Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), a Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA) e a Associação de Moradores de Vila Seca (AMOVISE).

#### 7.2.6 Documentos mais procurados

A questão a seguir está relacionada aos documentos mais procurados pelos usuários, onde os mesmos poderiam marcar mais de uma opção.

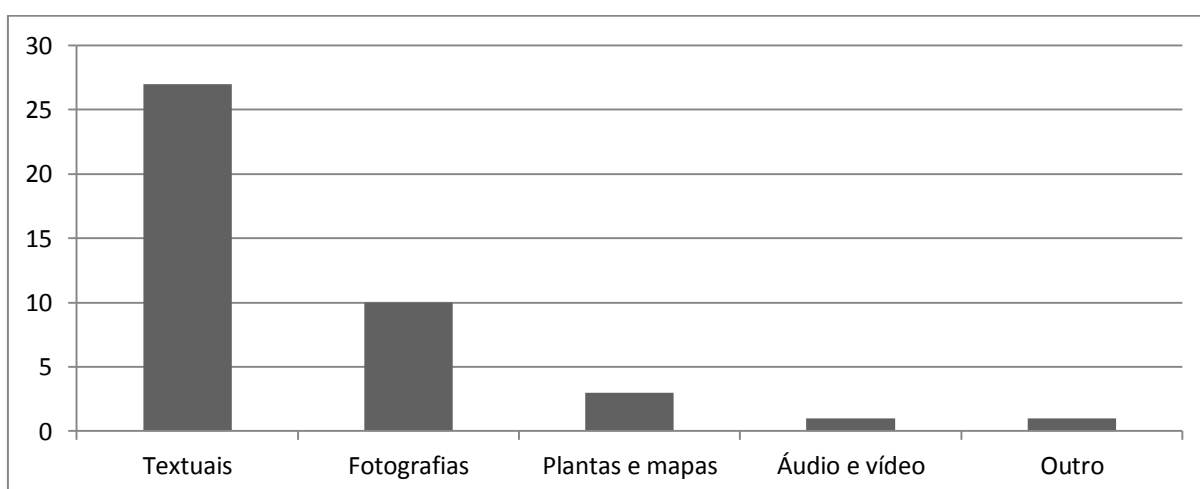
Das 32 respostas, os documentos mais procurados foram os que continham informações sobre os fatos históricos da Universidade (12), seguido de fatos históricos em geral (10), arquivos pessoais de personalidades (04), histórico familiar e direito de cidadania italiana (01). Entre os que responderam outro assunto (05), encontram-se documentos relativos a fichas socioeconômicas de pesquisa em linguística, culinária italiana, capelas do Distrito de Vila Seca, símbolos da maçonaria e trabalho feminino.



**Gráfico 14 – Temas mais procurados**

### 7.2.7 Tipos de documentos mais procurados

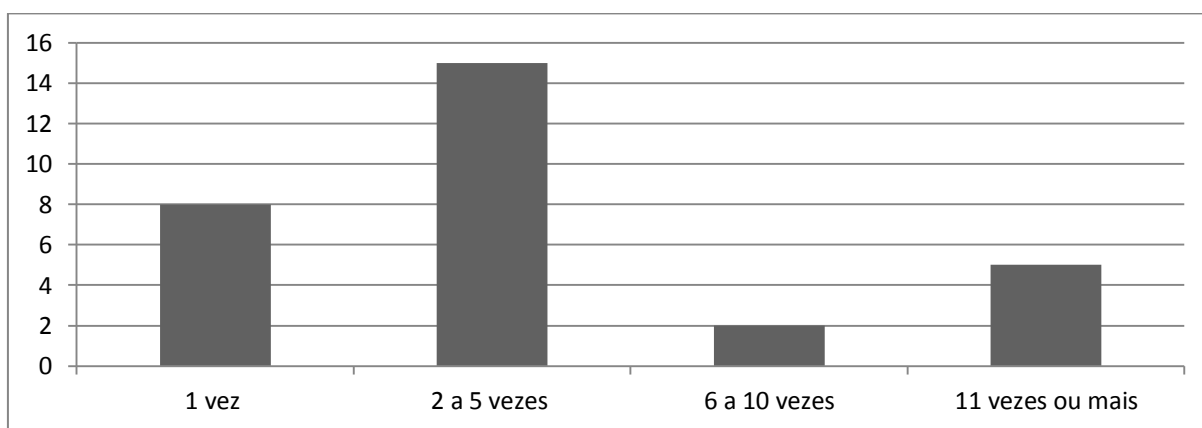
Levando em consideração que essa questão também possibilitou que os usuários pudessem responder mais de uma opção, das 42 respostas, os documentos textuais estão em primeiro lugar entre os tipos de documentos mais procurados pelos mesmos, perfazendo um total de 27 respostas. Em segundo lugar se encontra as fotografias (10), seguido de plantas e mapas (03) e áudio e vídeo (01). Na opção outro se encontra a resposta de jornais quando questionado qual seria o tipo de documento.



**Gráfico 15 – Tipos de documentos mais procurados**

### 7.2.8 Número de consultas ao CEDOC

Observa-se no Gráfico 16 que 50% dos usuários já realizaram consultas ao CEDOC de 2 a 5 vezes. Os usuários que realizaram uma única consulta ao arquivo perfazem um total de 26,66%. Já os que consultaram 11 vezes ou mais tem uma porcentagem de 16,66%. Por fim, em menor proporção se encontra os usuários que consultaram o CEDOC de 6 a 10 vezes, perfazendo um total de 6,66%.

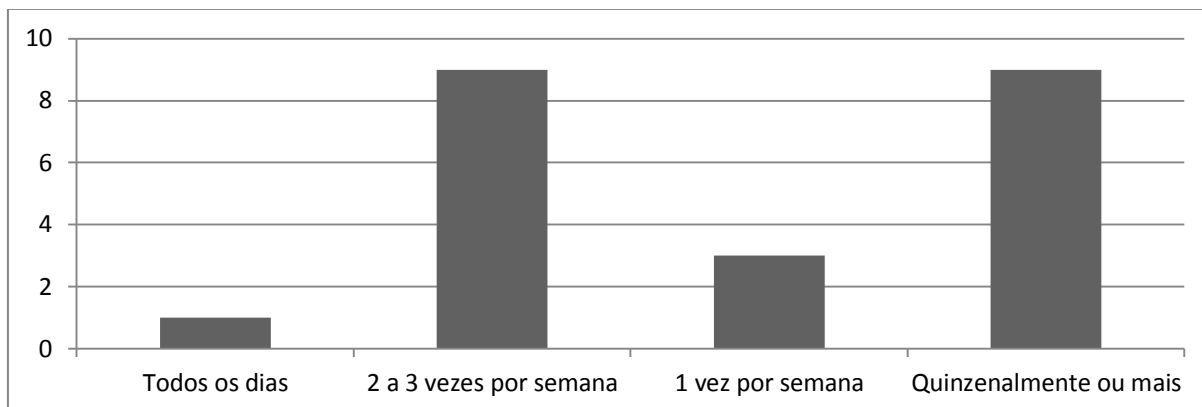


**Gráfico 16 – Quantidade de consultas**

### 7.2.9 Frequência de visitas ao CEDOC

O Gráfico 17 mostra um equilíbrio entre os usuários que pesquisam no CEDOC com a frequência de 2 a 3 vezes por semana e quinzenalmente, perfazendo cada um, um total de 40,90%. Em segundo lugar se encontra os usuários que pesquisam uma vez por semana, num total de 13,63%. Já uma minoria de 4,54% pesquisa todos os dias no Centro.

Cabe salientar que essa porcentagem foi baseada nas respostas de 22 usuários.

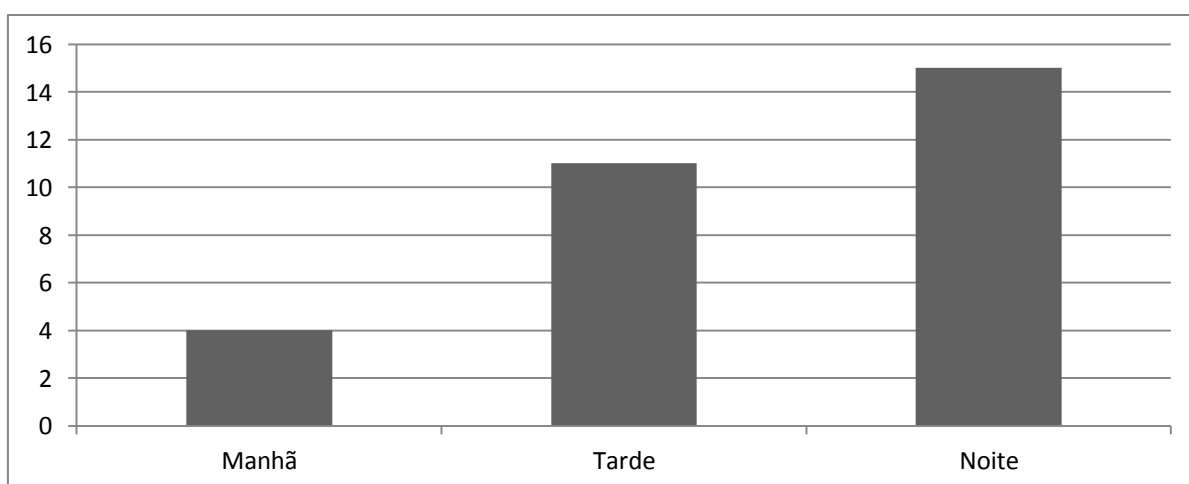


**Gráfico 17 – Frequência de visitas ao CEDOC**

#### 7.2.10 Melhor turno para realizar as pesquisas

No Gráfico 18 observa-se que um total de 50% dos usuários afirma ser o turno da noite o melhor horário para a realização de suas pesquisas. Já 36,66% preferem o turno da tarde, e 13,33% optaram pelo turno da manhã.

A explicação para a maioria dos usuários optarem pelo turno da noite pode ter ligação ao fato de o Curso de História ter concentrada as suas disciplinas no turno da noite e também pelo fato de muitos trabalharem durante o dia e os cursos em sua maioria serem noturnos.

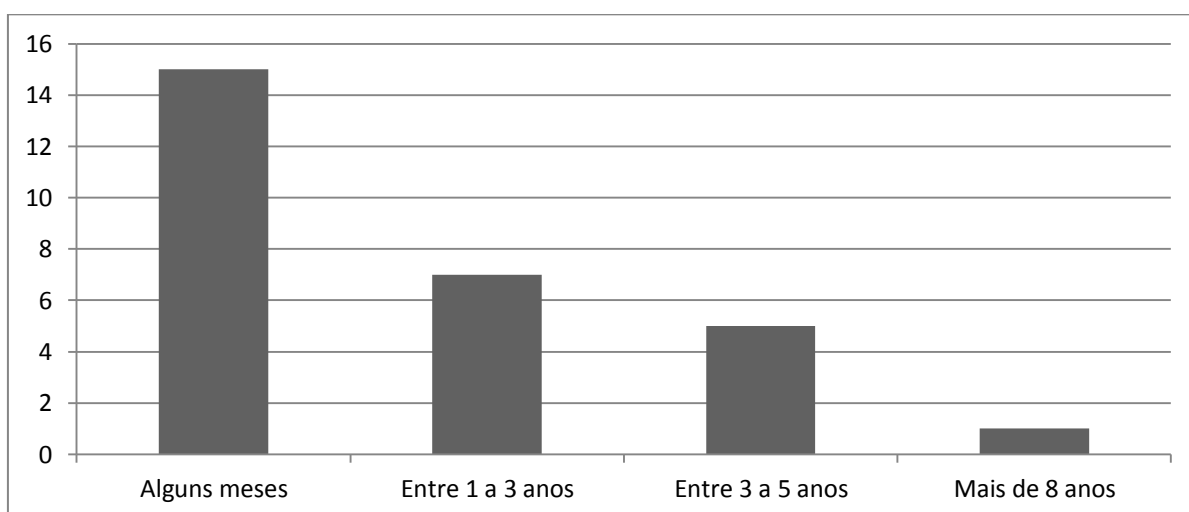


**Gráfico 18 – Melhor turno para pesquisa**

### 7.2.11 Tempo que utiliza os serviços do CEDOC

Os usuários que utilizam os serviços do CEDOC há alguns meses são a maioria, num total de 53,57%. Os que utilizam os serviços entre 1 a 3 anos completam 25% dos usuários. Já 17,85% dos usuários dizem utilizar o arquivo entre 3 a 5 anos. Os usuários que responderam utilizar o arquivo há mais de 8 anos somam somente 3,57%.

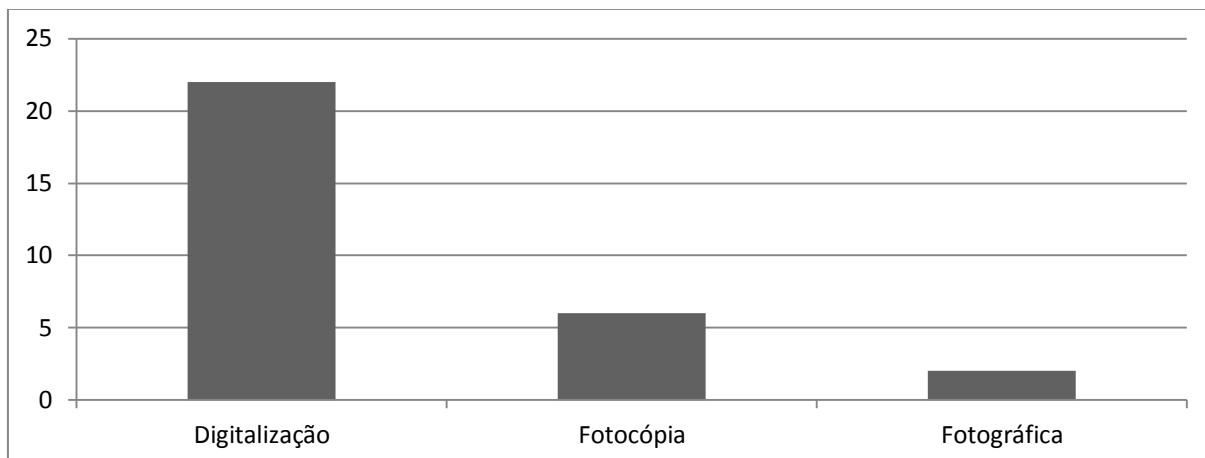
A alternativa que apontava a utilização dos serviços do arquivo entre 5 a 8 anos não foi assinalada pelos usuários, por este motivo não foi demonstrada no gráfico. Além disso, a porcentagem demonstrada no gráfico corresponde a 28 respostas dos usuários.



**Gráfico 19 – Tempo que utiliza os serviços do CEDOC**

### 7.2.12 Tipo de reprodução de documentos desejada

Ao serem consultados sobre que tipo de reprodução que gostariam de fazer dos documentos pesquisados, 73,33% dos usuários responderam que preferem a digitalização como forma de reprodução (Gráfico 20). Já os 20% dos usuários preferem a fotocópia como forma de reprodução. A reprodução fotográfica ficou com 6,66% da preferência dos usuários.

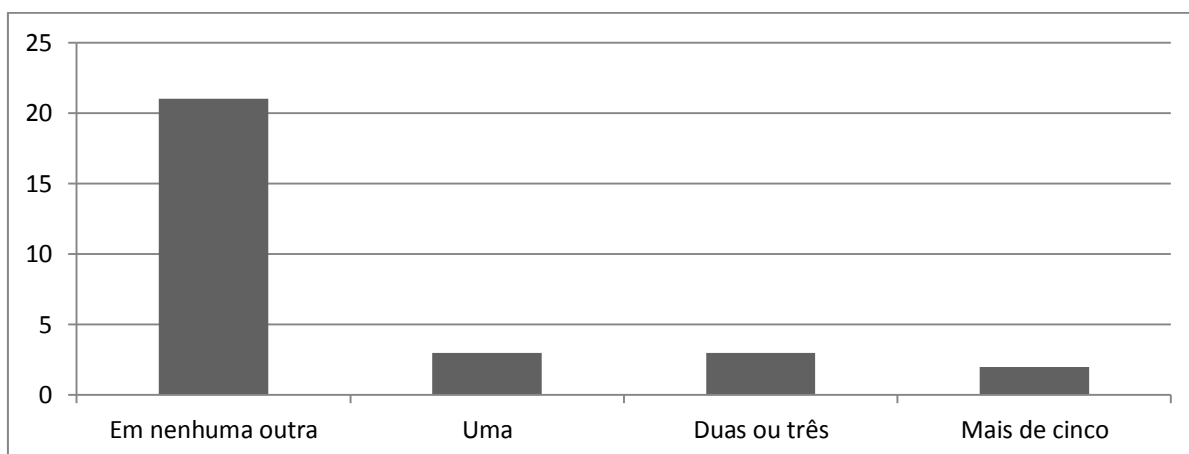


**Gráfico 20 – Tipo de reprodução de documentos desejada**

### 7.2.13 Procura por informações em outras instituições

O Gráfico 21 demonstra que grande parte dos usuários não recorreu a outras instituições para realizar sua pesquisa (72,41%). Já uma parcela de 10,34% dos usuários respondeu ter procurado informações em uma única outra instituição. Também com o mesmo percentual de 10,34% estão os usuários que procuraram informações em duas ou três instituições. Os usuários que recorreram a mais de cinco instituições perfazem um total de 6,89%.

Esse gráfico corresponde a respostas de 29 usuários, sendo que a alternativa que indicava a procura de quatro ou cinco instituições não foi assinalada pelos usuários.



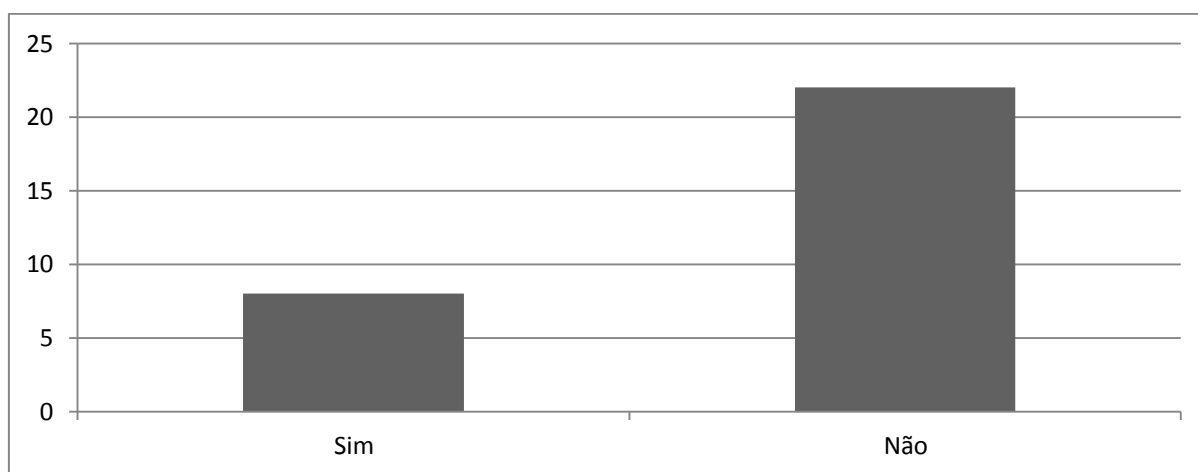
**Gráfico 21 – Quantidade de instituições que pesquisou sobre o tema**

#### 7.2.14 Intenção de pesquisar em outra instituição

A questão a seguir tem como objetivo identificar se os usuários pretendiam procurar em outras instituições informações para suas pesquisas.

Do total, 56,66% revelaram não terem a intenção de procurar outras instituições para realizarem sua pesquisa (Gráfico 22).

O resultado dessa questão pode indicar que a maioria dos usuários obtiveram todas as informações que precisavam para sua pesquisa no CEDOC.



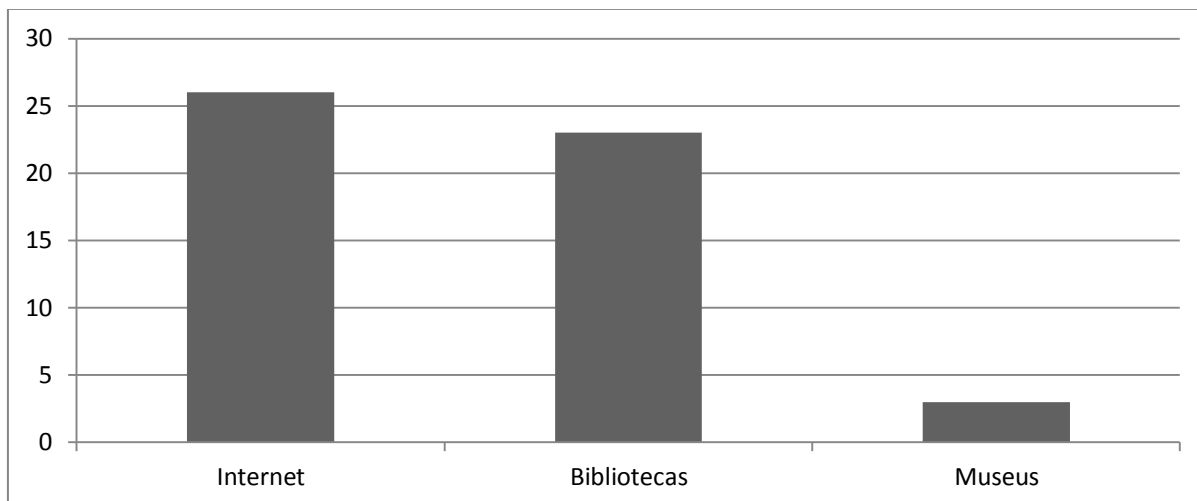
**Gráfico 22 – Intenção de pesquisar em outra instituição**

#### 7.2.15 Outros lugares que costuma realizar as pesquisas

O Gráfico 23 aponta em quais outros lugares os usuários costumam realizar suas pesquisas. Em função dos usuários terem a possibilidade de marcar mais de uma opção, obteve-se um total de 52 respostas. Entre a preferência de outros locais para realizar as pesquisas encontra-se a internet (26), em seguida encontra-se as bibliotecas com 23 respostas. Com um mínimo de respostas (03), encontram-se os museus.

A baixa procura por informações em museus vem a confirmar a notícia divulgada no jornal Pioneiro do dia 16 de maio desse ano, onde é revelado que há pouca procura da população por museus, principalmente pelo fato da falta de renovação do acervo dos museus.



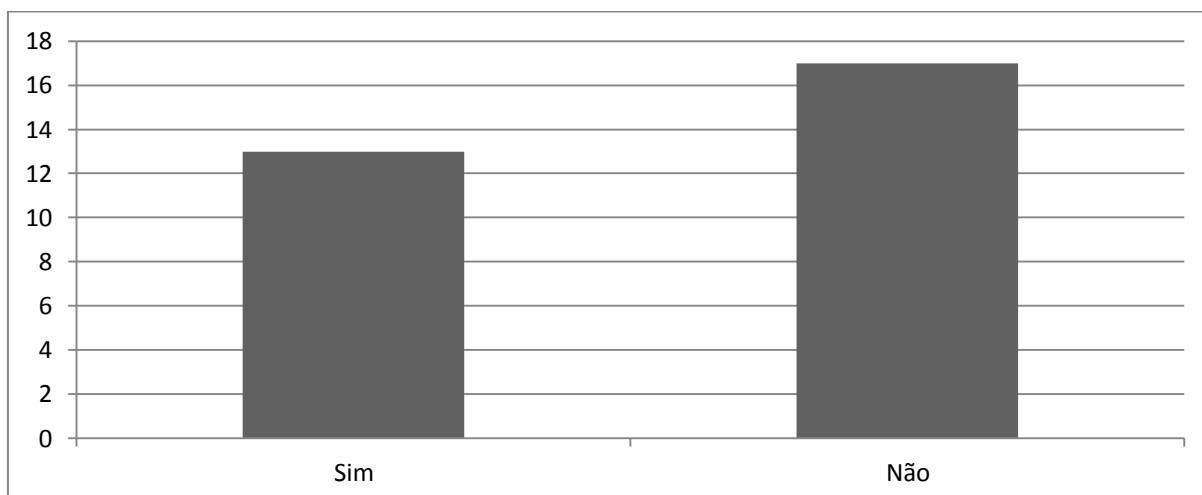


**Gráfico 23 – Outros lugares que costumam realizar as pesquisas**

#### 7.2.16 Posse de outros documentos ou informações sobre o tema pesquisado

Na próxima questão, pretendeu-se identificar se os usuários possuíam documentos ou informações sobre o tema pesquisado.

Observa-se no Gráfico 24, que 56,66% dos usuários não possuem outros documentos ou informações sobre o tema pesquisado.

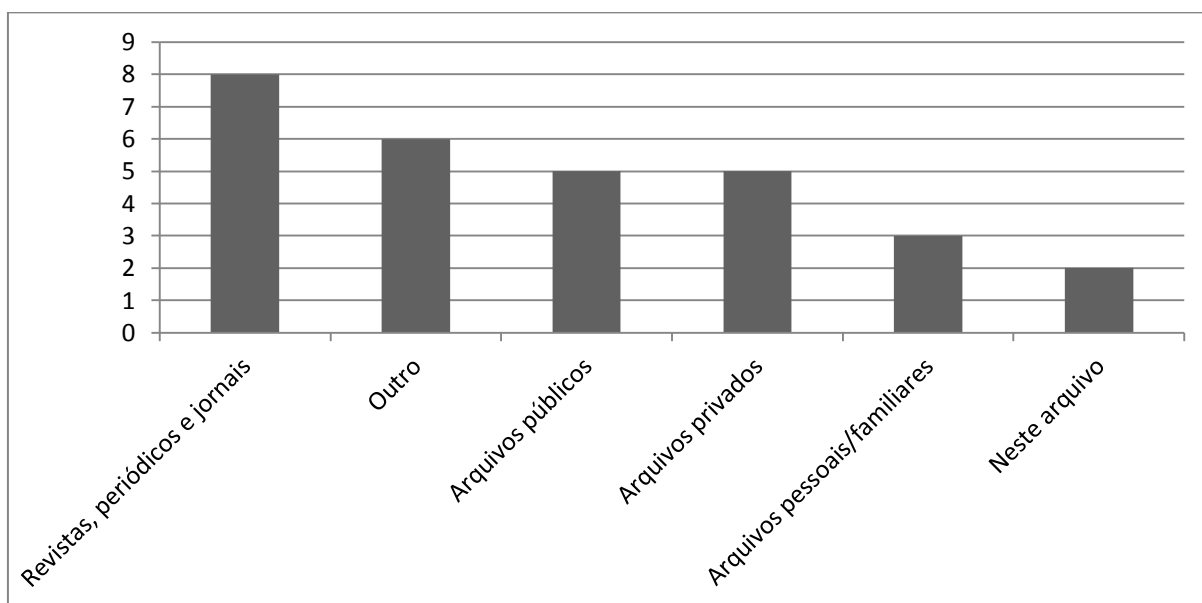


**Gráfico 24 – Posse de outros documentos ou informações sobre o tema pesquisado**

### 7.2.17 Outros locais em que encontrou informações sobre o tema pesquisado

Dos 43,33% usuários que responderam a questão anterior, expondo que possuíam outros documentos sobre o tema pesquisado, podemos observar no Gráfico 25 que esses usuários em função de poderem optar por mais de uma alternativa, marcaram um total de 29 respostas.

Os usuários em sua maioria (08) responderam que obtiveram informações em revistas, periódicos e jornais. Já 6 marcaram que obtiveram as informações em outros lugares, e entre eles estão a internet, o Arquivo Central da UCS, empresas, Protocolo Acadêmico da UCS e através de compra. Já na opção de arquivos públicos e arquivos privados houve um equilíbrio, onde cada uma obteve 5 marcações. Já os arquivos pessoais/familiares ficam com 3 marcações, seguido de 2 marcações na opção neste arquivo.

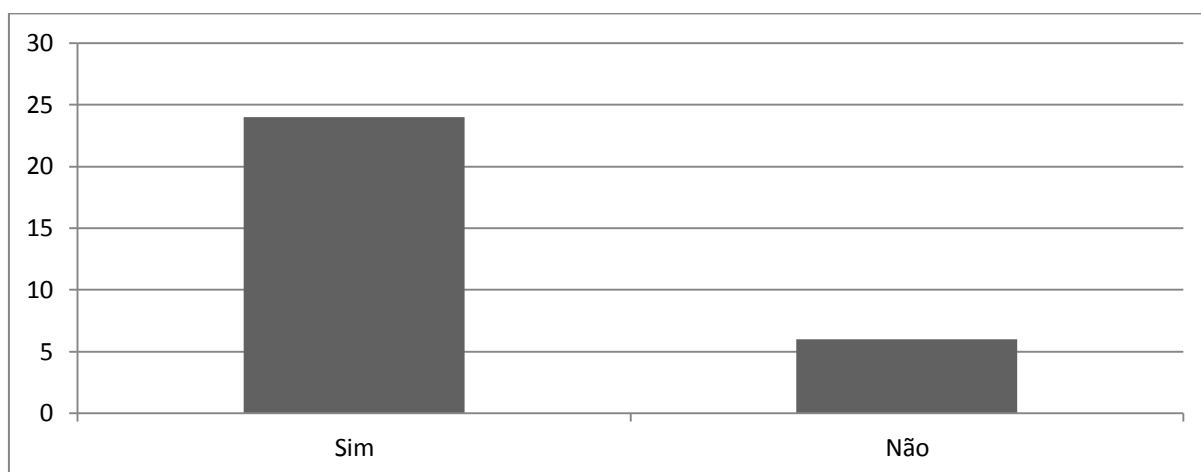


**Gráfico 25 – Outros locais em que encontrou informações sobre o tema pesquisado**

### 7.2.18 Importância de o CEDOC possuir uma cópia do trabalho

Essa questão investiga se os usuários caso venham a publicar sua pesquisa, acreditam que é importante que o CEDOC obtenha uma cópia de seu trabalho.

O Gráfico 26 revela que 80% dos usuários acredita que seja importante sim, que o CEDOC obtenha uma cópia de seu trabalho. Essa questão também se trata de uma auto avaliação por parte do pesquisador, onde normalmente um usuário não forneceria uma cópia se não considerasse que seu trabalho fosse satisfatório.



**Gráfico 26 – Importância de o CEDOC possuir uma cópia do trabalho**

#### 7.2.19 Pretensão em identificar na pesquisa a origem dos documentos pesquisados

A questão a seguir procurou investigar se os usuários ao utilizarem os documentos do CEDOC em suas pesquisas, pretendiam identificar na pesquisa claramente a origem dos mesmos.

A resposta obtida mostra que 100% dos usuários pretendem identificar em sua pesquisa claramente a origem dos documentos pesquisados.

Esse resultado indica o preparo dos pesquisadores e a consciência que possuem sobre a importância de citar as fontes.

Também é importante comentar o fato de o CEDOC fazer parte de uma instituição particular e suas pesquisas serem feitas em sua maioria em função de trabalhos acadêmicos. O que nesse sentido, torna a citação das fontes uma questão de compromisso com a instituição.

#### 7.2.20 Disposição em dar informações que pudesse agregar a descrição dos documentos do acervo

A questão a seguir questiona os usuários se os mesmos estariam a disposição do CEDOC caso tivessem alguma informação importante que pudéssemos agregar a descrição de documentos do acervo.

Todos os usuários (100%) responderam que estariam sim a disposição do CEDOC caso tivessem alguma informação.

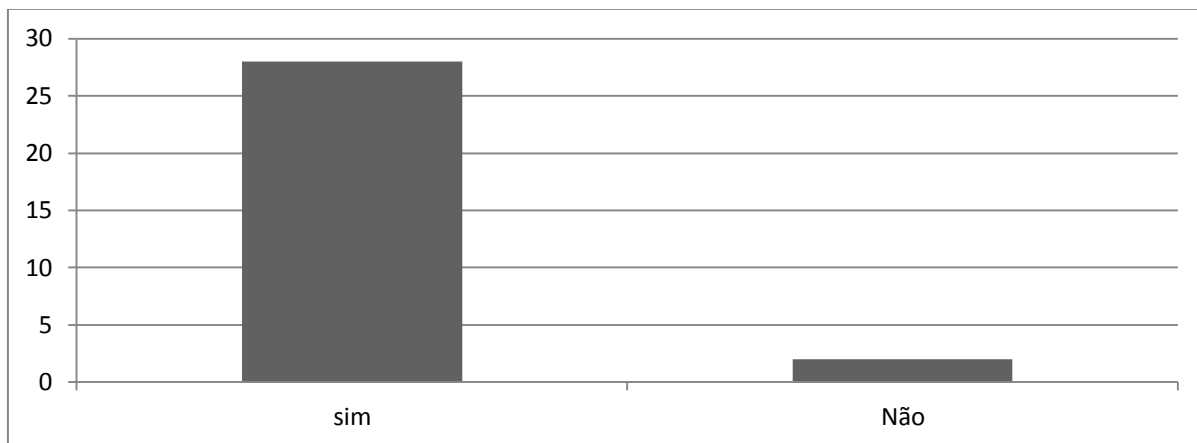
#### 7.2.21 Disposição em emprestar documentos para serem reproduzidos e inseridos no acervo do CEDOC

Já nessa questão questionou-se os usuários sobre a possibilidade de emprestarem documentos que fossem de suma importância ao arquivo, de forma que fossem reproduzidos e inseridos no acervo do arquivo.

Mais uma vez obteve-se 100% das respostas positivas, mostrando mais uma vez o quanto os usuários tem consciência sobre a importância de um acervo para as pesquisas, mostrando-se grandes colaboradores do CEDOC.

#### 7.2.22 Costume de detalhar as necessidades de informação para sua pesquisa na hora de solicitá-las

O Gráfico 27 demonstra que 93,33% dos usuários costumam sim detalhar suas necessidades de informação, o que pode sugerir que eles tenham bem definidos seus objetivos de pesquisa.

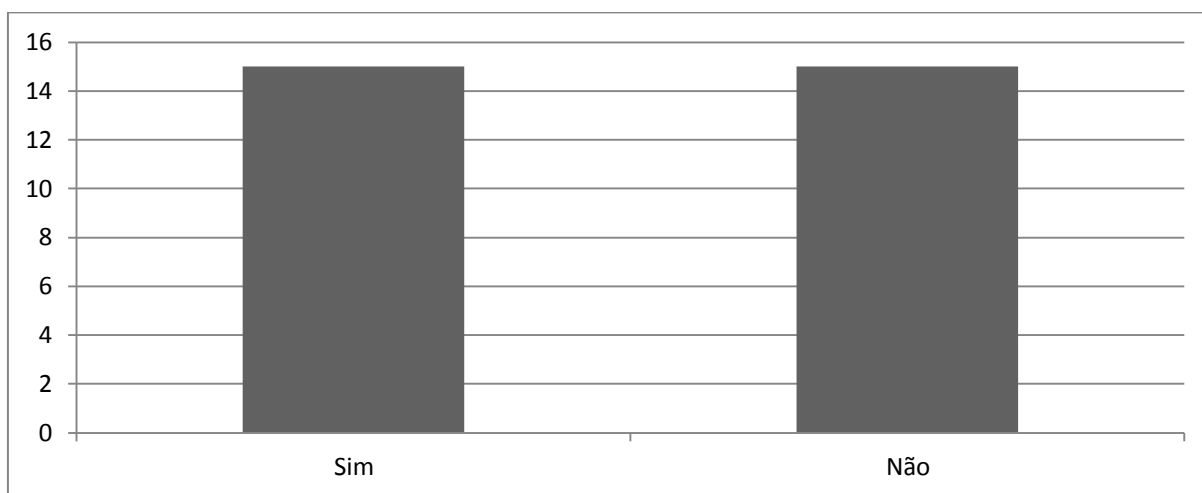


**Gráfico 27 - Costume de detalhar necessidades de informação ao solicitá-las**

### 7.2.23 Certeza da existência das informações solicitadas no CEDOC

Buscou-se nessa questão investigar se os usuários já sabiam que no arquivo existiam as informações de que necessitavam para suas pesquisas

No Gráfico 28 pode-se observar um equilíbrio nas respostas onde metade dos usuários sabia da existência dos documentos e a outra metade não sabia.



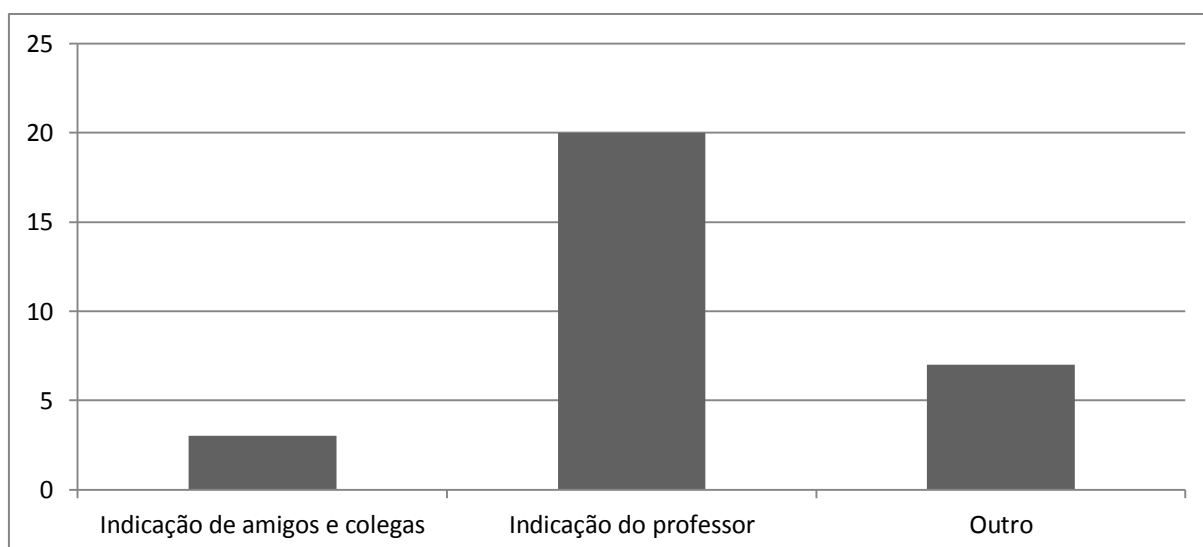
**Gráfico 28 - Certeza da existência das informações solicitadas no CEDOC**

### 7.2.24 Maneira que ficou sabendo da existência do CEDOC

Observa-se no Gráfico 29 que a maioria dos usuários ficou sabendo da existência do CEDOC através de indicação do professor (66,66%).

Já uma parcela de 23,33% disse ter tido conhecimento do arquivo por outros motivos. Uma parcela mínima de usuários (10%) respondeu que foi através de indicação de amigos e colegas que soube da existência do CEDOC.

A opção que correspondia a divulgação na internet não foi assinalada pelos usuários.



**Gráfico 29 – Maneira que ficou sabendo da existência do CEDOC**

O Quadro 4, relaciona de que outras maneiras os usuários ficaram sabendo da existência do CEDOC, onde perfazem um total de 23,33%, de acordo com o gráfico acima.

Ao visitar a Biblioteca Central da UCS
Por ser funcionária da UCS
Em função de trabalhar na UCS
Por ter sido aluna da UCS
Informações da própria instituição
Por ser professora da UCS
Por ser professora do curso de História e o CEDOC está relacionado ao curso

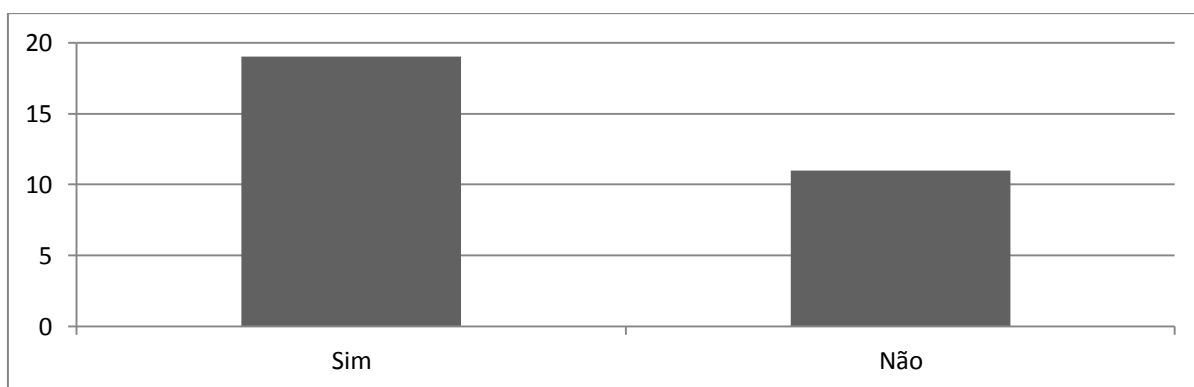
**Quadro 4 - Outras maneiras que ficou sabendo da existência do CEDOC**

### 7.3 Percepção do usuário sobre o CEDOC e seus serviços

#### 7.3.1 Conhecimento da página da Internet do CEDOC

O gráfico a seguir expõe dados que quantificam os usuários que conhecem ou não a página do CEDOC na internet.

Os usuários em sua maioria (63,33%) dizem ter conhecimento sim da página do CEDOC na internet (Gráfico 30).



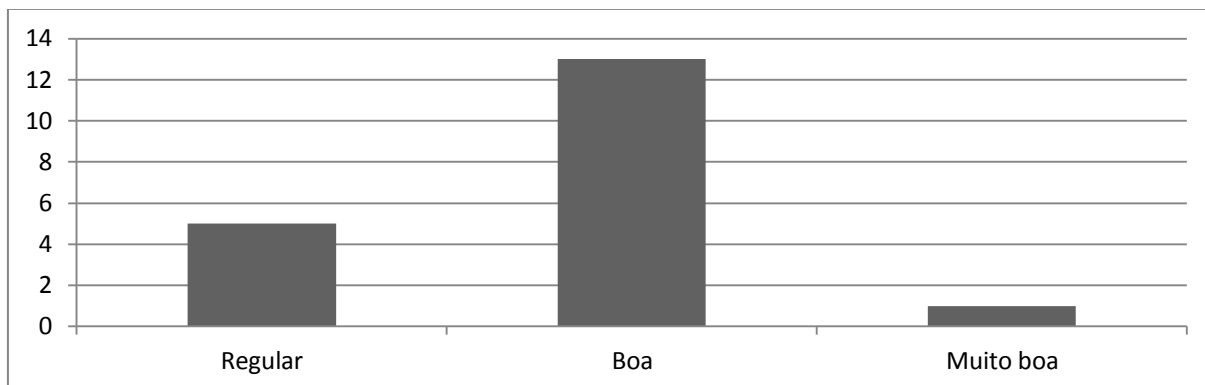
**Gráfico 30 – Conhecimento da página da internet do CEDOC**

#### 7.3.2 Avaliação das informações contidas na página da internet do CEDOC

A questão a seguir procurou investigar como os usuários avaliam as informações contidas na página na internet do CEDOC em relação as suas necessidades.

As respostas obtidas em sua maioria (68,42%) avaliam como boa as informações contidas na página. Já uma parcela de 26,31% dos usuários avalia como regular e uma parcela mínima de usuários (5,26%), considera as informações da página muito boa. (Gráfico 31)

Essa questão demonstra que seus usuários em geral tiveram suas expectativas atendidas, mas ainda há usuários que não estão plenamente satisfeitos.



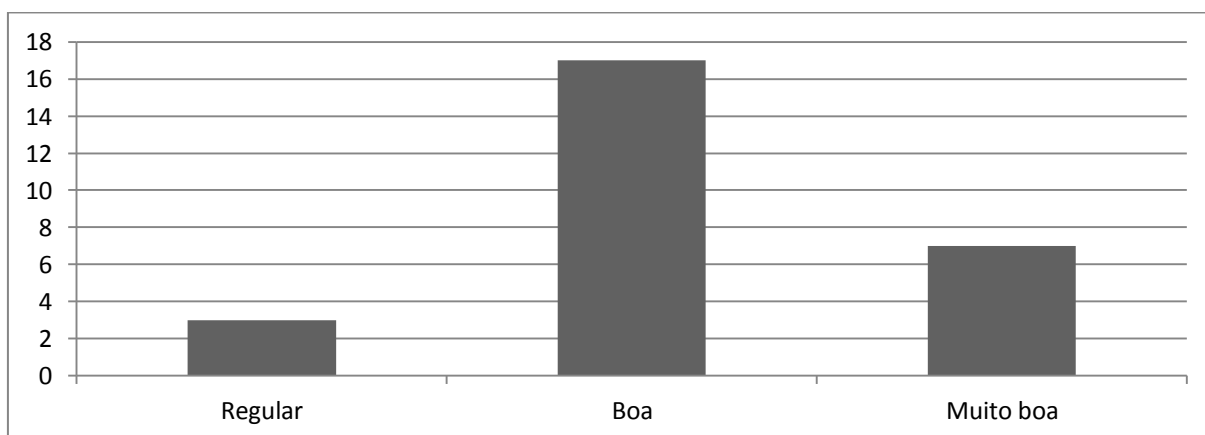
**Gráfico 31 – Avaliação das informações contidas na página da internet do CEDOC**

### 7.3.3 Avaliação do acervo quanto à variedade documental

No Gráfico 32, observa-se que a maioria dos usuários (62,96%) consideram boa a variedade documental do CEDOC. Já 25,92% dos usuários consideram a variedade documental muito boa. Uma parcela de 11,11% considera a variedade documental regular.

Cabe evidenciar que a opção que considerava a variedade documental como pouca não foi assinalada pelos usuários e a porcentagem foi baseada na resposta de 27 usuários.

Nessa questão, fica claro que a variedade documental atendeu as expectativas da maioria dos usuários.



**Gráfico 32 – Avaliação do acervo quanto à variedade documental**

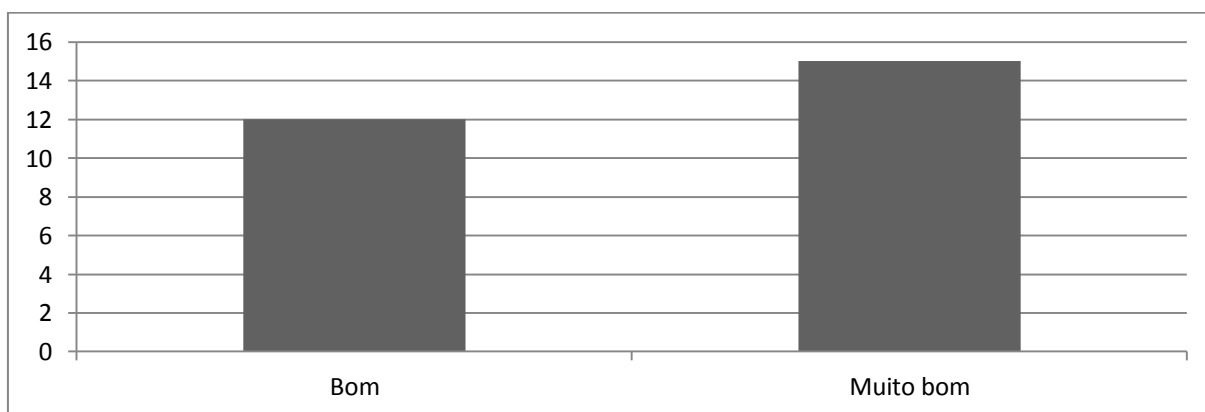


### 7.3.4 Avaliação do acervo quanto ao estado de conservação

O Gráfico 33 expõe que 55,55% dos usuários consideram muito bom o estado de conservação do acervo, enquanto que 44,44% dos usuários consideram bom.

Já as opções precária e regular não foram assinaladas pelos usuários, sendo que as respostas sobre essa questão perfazem um total de 27 marcações.

O que demonstra também nesse gráfico a avaliação positiva e a satisfação dos usuários quanto ao estado de conservação dos documentos.



**Gráfico 33 – Avaliação do acervo quanto ao seu estado de conservação**

### 7.3.5 Sugestões dos usuários para a melhoria do acervo

O Quadro 5 apresenta sugestões dadas pelos usuários, sendo que somente dois usuários deram suas sugestões.

**Acho que a Universidade deveria (poderia) criar através de seus meios de comunicação uma campanha permanente de recebimento de documentos. Talvez se consiga alcançar alguns acervos pessoais, isso tudo sem gastar um centavo.**

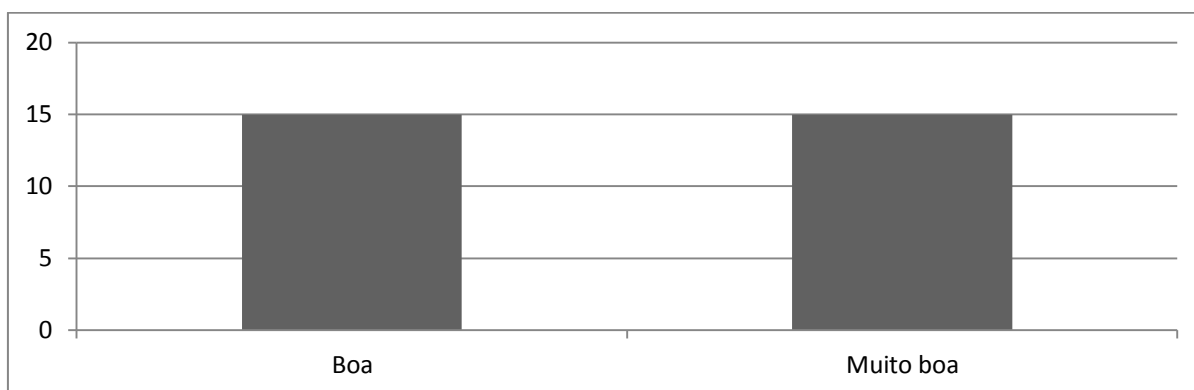
**Penso que uma maior divulgação do conteúdo documental e do potencial de pesquisa pode ser feito na medida em que o acervo vai sendo trabalhado.**

**Quadro 5 – Sugestões para a melhoria do acervo documental**

### 7.3.6 Avaliação da qualidade do atendimento prestado na questão de agilidade no atendimento

No Gráfico 34 pode-se observar que os usuários estão satisfeitos com a agilidade no atendimento, onde 50% consideram boa a questão da agilidade e 50% consideram muito boa. Já a opção regular não foi assinalada pelos usuários.

Esse resultado mostra que os usuários em sua totalidade avaliam de forma muito positiva a questão da agilidade no atendimento oferecido a eles.

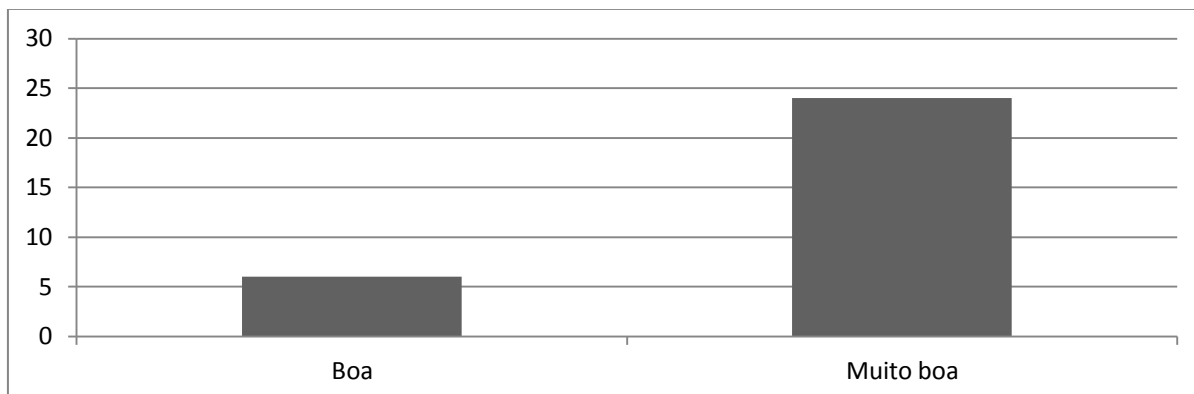


**Gráfico 34 – Avaliação quanto à agilidade no atendimento**

### 7.3.7 Avaliação da qualidade do atendimento prestado na questão de presteza e cordialidade

Já quanto ao grau da qualidade no atendimento prestado no que se refere a presteza e cordialidade, 80% dos usuários considera muito boa, já os outros 20% consideram boa.

Sendo assim, pode-se concluir que os usuários demonstraram uma avaliação muito positiva sobre a presteza e cordialidade no atendimento, já que não se obteve resposta para a opção que classificava a presteza e cordialidade como regular. O que significa que a equipe do CEDOC está atingindo o seu objetivo que é prestar um bom serviço.

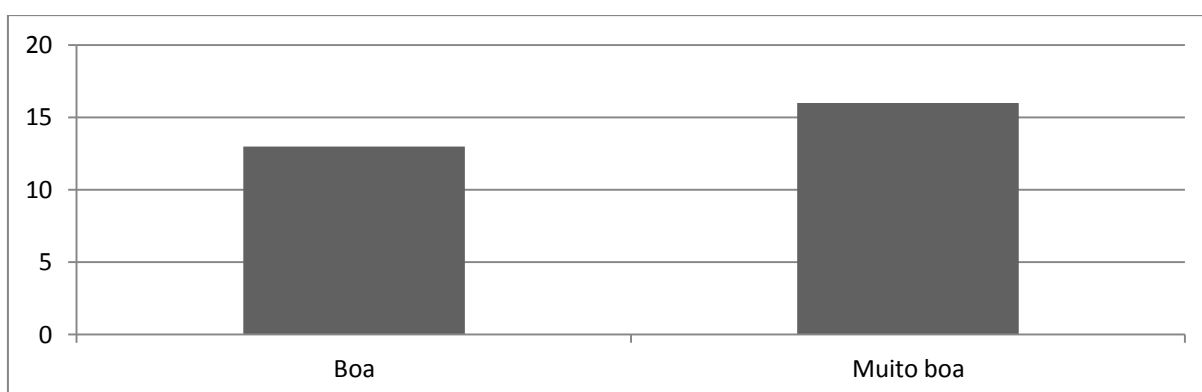


**Gráfico 35 – Avaliação quanto à presteza e cordialidade**

### 7.3.8 Avaliação da qualidade do atendimento prestado na questão de orientações quanto à consulta ao acervo

Os usuários do CEDOC mostraram mais uma vez uma avaliação muito positiva como na questão anterior. No que se refere às orientações quanto à consulta ao acervo 53,33% dos usuários consideram como muito boa. Já 46,66% consideram como boa.

A opção que avaliava as orientações quanto à consulta ao acervo como regular não foi assinalada pelos usuários, mostrando mais uma vez a avaliação positiva, nesse caso, no que se refere às orientações dadas quanto a consulta ao acervo.

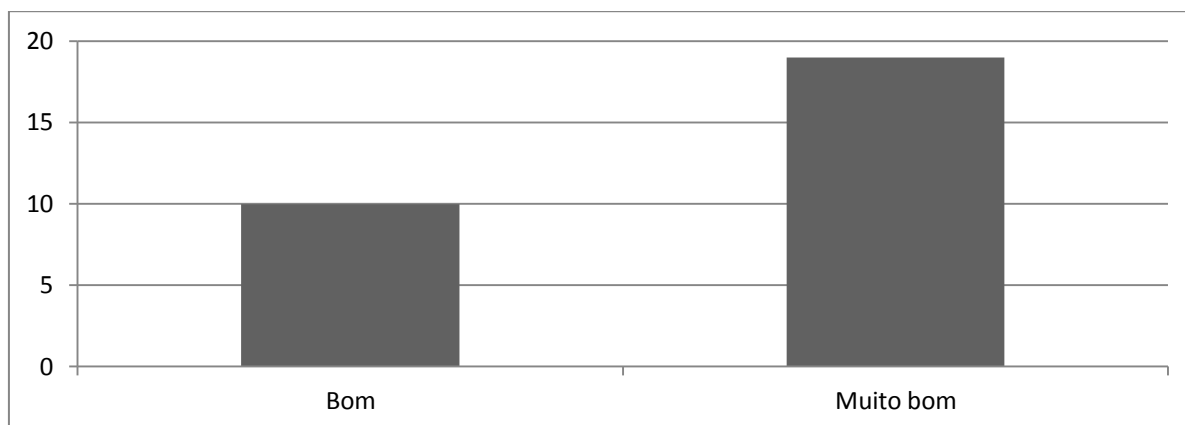


**Gráfico 36 – Avaliação no atendimento prestado no que tange às orientações quanto à consulta**

Cabe salientar que não se obteve nenhuma sugestão para melhorias no atendimento. Essa falta de posicionamento pode estar ligada ao fato de os usuários estarem muito satisfeitos com a qualidade do atendimento nos requisitos de agilidade no atendimento, presteza e cordialidade e orientações quanto à consulta ao acervo não havendo assim, motivos para serem dadas sugestões.

### 7.3.9 Avaliação quanto ao espaço destinado à consulta de documentos

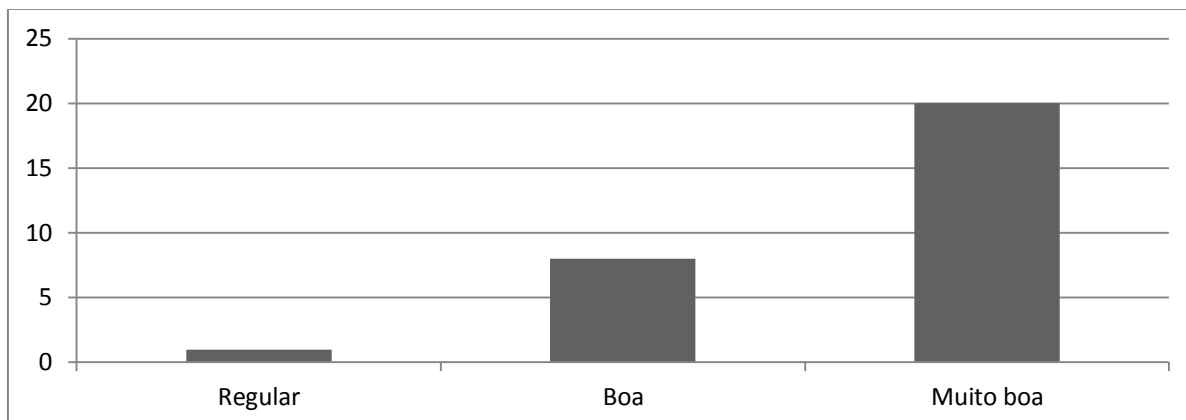
O espaço oferecido aos usuários para a realização das suas pesquisas foi considerado como muito bom por 65,51% dos usuários, e bom por 34,48%. Foram consideradas para essa questão as respostas de 29 usuários, que não assinalaram a opção regular no momento de avaliar o espaço destinado a consulta de documentos.



**Gráfico 37 – Avaliação quanto ao espaço destinado à consulta de documentos**

### 7.3.10 Avaliação da infraestrutura do arquivo com relação à iluminação

No Gráfico 38 observa-se que 68,96% dos usuários avaliaram a iluminação do arquivo como muito boa, já 27,58% avaliaram como boa. Porém, 3,44% dos usuários avaliaram a iluminação como regular. Nesse sentido, mesmo que a maioria dos usuários esteja satisfeito com a iluminação, uma parcela dos usuários está insatisfeita.



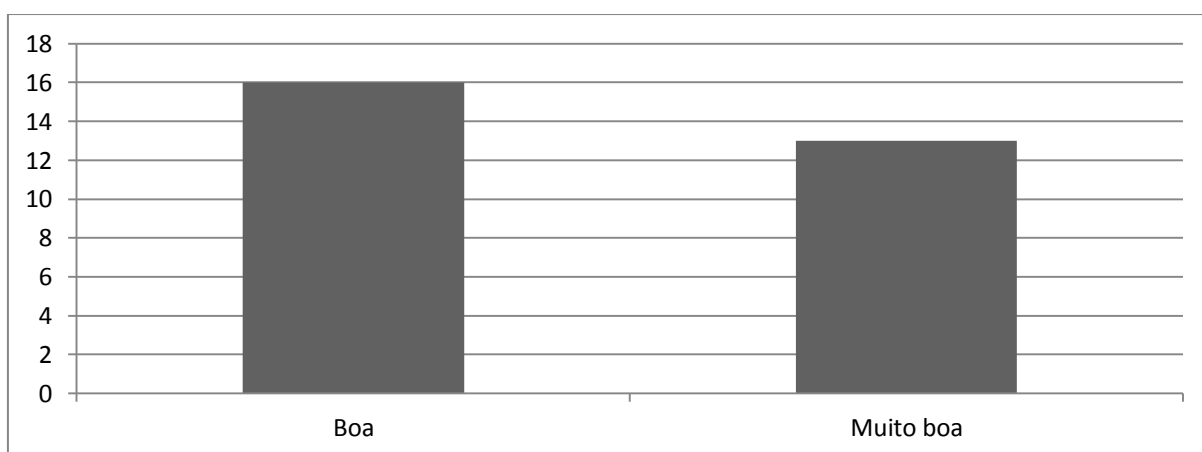
**Gráfico 38 – Avaliação quanto à iluminação**

### 7.3.11 Avaliação da infraestrutura do arquivo com relação à climatização

A questão a seguir mostra através do Gráfico 39 a avaliação por parte dos usuários no que tange a satisfação quanto à climatização do arquivo.

Os usuários que responderam que a climatização é boa somam um total de 55,17%, sendo que 44,82% consideram como muito boa.

Nenhuma resposta obtida esteve relacionada a avaliação da climatização como regular, logo, os usuários estão satisfeitos com a climatização do ambiente do CEDOC.

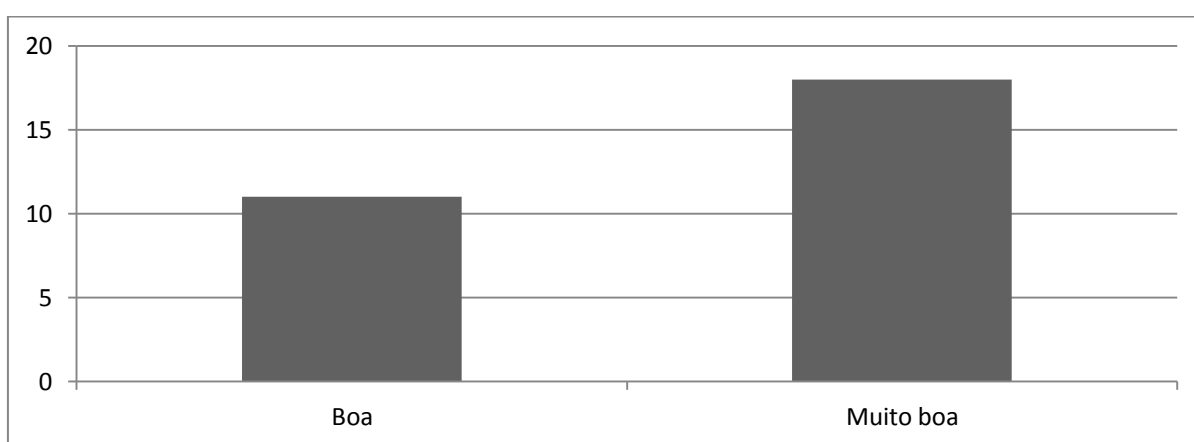


**Gráfico 39 – Avaliação quanto a climatização**

### 7.3.12 Avaliação da infraestrutura do arquivo com relação à limpeza do ambiente

O Gráfico a seguir aponta que 62,06% dos usuários consideram muito boa a limpeza do ambiente do CEDOC, e 37,93% consideram-na boa.

O fato de os usuários considerarem como boa ou muito boa a limpeza do ambiente e não terem marcado a opção de regular, demonstra que o CEDOC alcançou seu objetivo com relação à limpeza do ambiente.

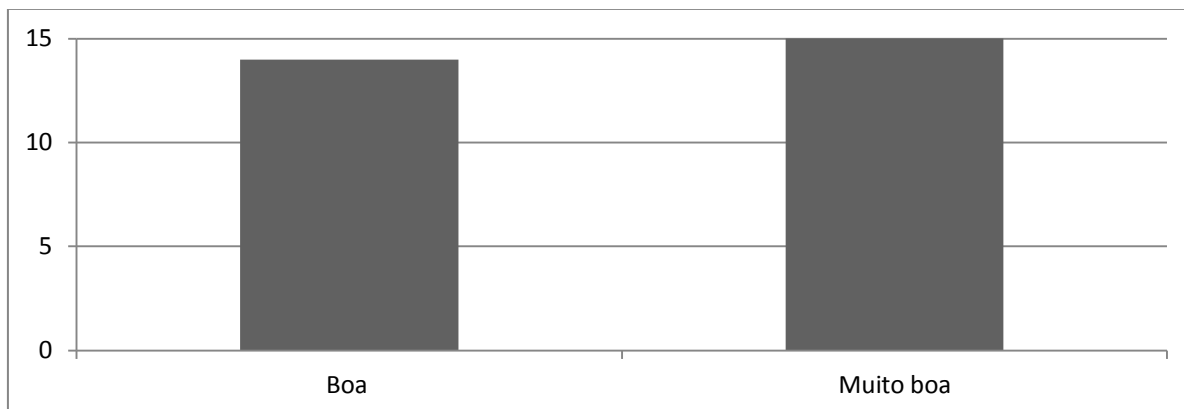


**Gráfico 40 – Avaliação quanto à limpeza do ambiente**

### 7.3.13 Avaliação da infraestrutura do arquivo com relação à conservação do mobiliário e instalações

Esta questão está associada a avaliação por parte dos usuários no que tange a conservação do mobiliário e instalações do arquivo.

Mais uma vez os usuários se mostraram satisfeitos, sendo que 51,72% considera a conservação de mobiliários e instalações como muito boa. Consideraram como boa uma parcela de 48,27%, sendo que mais uma vez não foi assinalada a opção de regular.

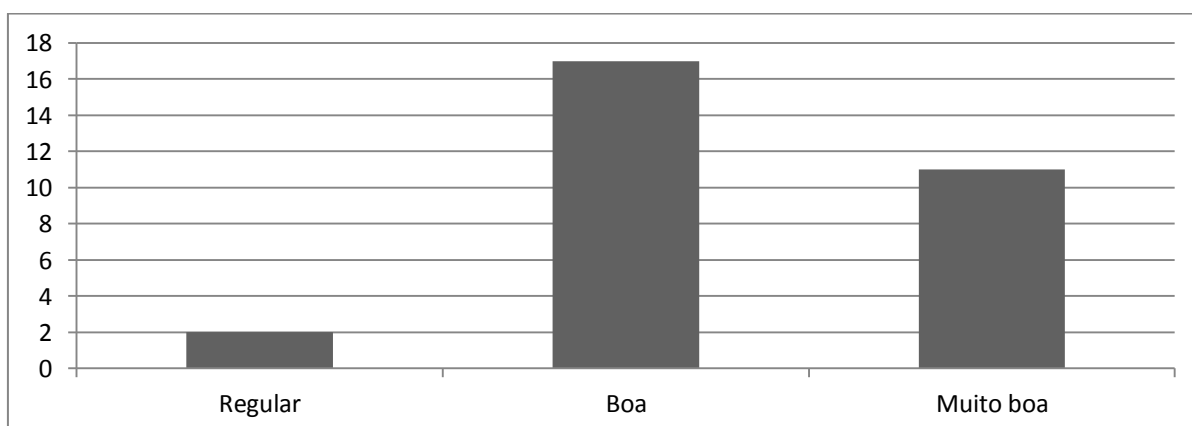


**Gráfico 41 – Avaliação quanto à conservação do mobiliário e instalações**

Também não foram dadas sugestão quanto a melhorias no arquivo no que se refere a infraestrutura. Nesse sentido, também se pode sugerir que em função de quase que na totalidade das questões relacionadas a infraestrutura os usuários se consideraram satisfeitos, sendo assim, não havia motivos para sugestões.

#### 7.2.14 Satisfação das necessidades informacionais com relação ao acervo do CEDOC

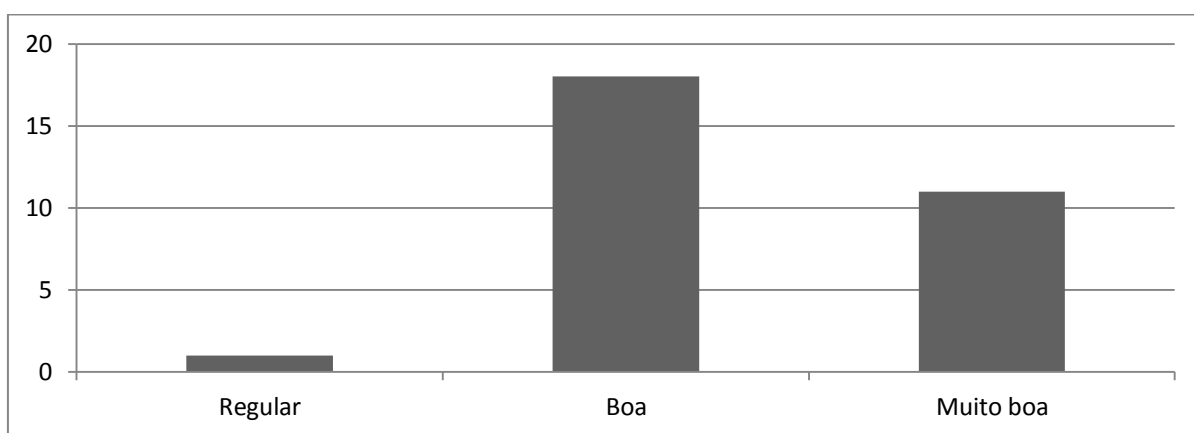
O Gráfico 42 aponta que 56,66% dos usuários consideram sua satisfação das necessidades informacionais com relação ao acervo do CEDOC como boa. Já 36,66% consideram como muito boa. E uma minoria de 6,66% considera regular.



**Gráfico 42 – Satisfação de necessidades informacionais com relação ao acervo do CEDOC**

### 7.3.15 Avaliação da política de disponibilização e acesso aos documentos do CEDOC

Observa-se no Gráfico 43, que os usuários num total de 60% consideram a política de disponibilização e acesso aos documentos do CEDOC boa. 36,66% dos usuários consideram muito boa. Já uma minoria de usuários (3,33%) avalia como regular.



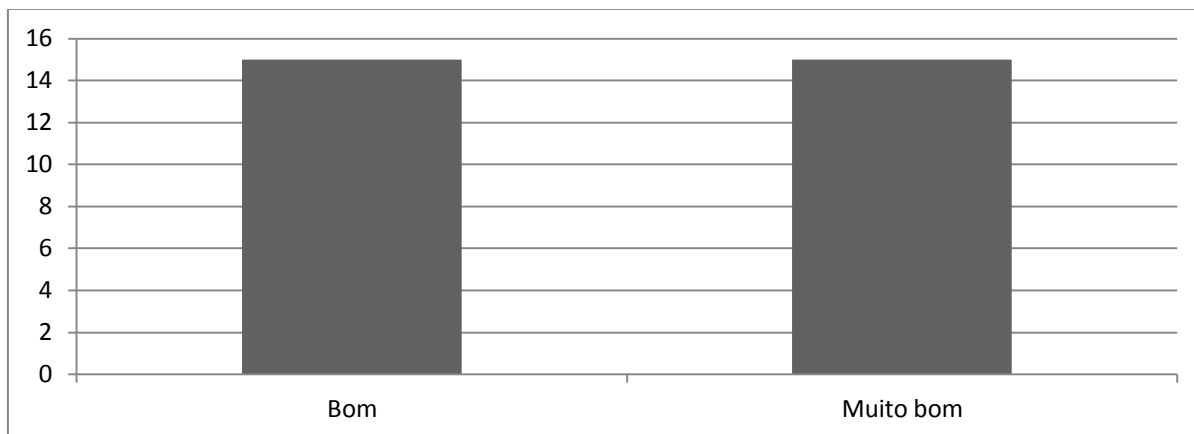
**Gráfico 43 – Avaliação da política de disponibilização e acesso aos documentos do CEDOC**

### 7.3.16 Avaliação quanto ao horário de funcionamento

A questão a seguir trata de demonstrar a avaliação dos usuários no que diz respeito ao horário de funcionamento do CEDOC, sendo possível averiguar que todos estão satisfeitos.

Nas respostas dadas pelos usuários houve um equilíbrio nas questões que consideram o horário de funcionamento como bom e muito bom, perfazendo cada, um total de 50%. Também não houve usuário que tenha marcado a opção de regular para o horário de funcionamento.





**Gráfico 44 – Avaliação quanto aos horários de funcionamento do CEDOC**

### 7.3.17 Possibilidade de voltar a frequentar o CEDOC

Quando questionados se voltariam a frequentar o CEDOC, houve unanimidade nas respostas, onde 100% dos usuários responderam que voltariam sim a frequentar o CEDOC.

### 7.3.18 Relatos e sugestões de questões que não foram questionadas em relação ao CEDOC

O Quadro 6 relaciona as sugestões que foram dadas pelos usuários ao final do questionário.

A possibilidade de ter os documentos online, digitalizados seria melhor.
--

Em relação a preservação aos documentos históricos que estão no CEDOC, embora eles não possuam alguns recursos que são de extrema necessidade para a preservação, é bem perceptível que as pessoas que trabalham lá fazem o possível para a preservação.
--

Maior divulgação dos acervos em ambientes virtuais controlados.
---

**Quadro 6 – Relatos e sugestões dadas pelos usuários sobre questões que não foram questionadas em relação ao CEDOC**

## 8 CONFRONTAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

O confronto entre os diferentes dados coletados permite que se identifiquem informações e relações que não são mostradas no questionário.

Esse capítulo abordará uma confrontação de informações, possibilitando uma identificação mais detalhada do perfil dos usuários.

### 8.1.1 Estado civil e idade

A considerar-se o estado civil, 58,82% dos solteiros possuem entre 18 e 25 anos. Com o passar dos anos esse percentual vai baixando conforme apresenta o Gráfico 45. Os solteiros que possuem entre 26 e 35 anos somam um total de 29,41%, e na faixa dos 36 aos 45 anos os usuários do CEDOC perfazem um total de 11,76%. Já o número de casados (as) prevalece nas três faixas do meio que compreendem as idades de 26 aos 55 anos, totalizando um percentual de 75% em relação às outras duas faixas etárias. Já na faixa etária acima de 55 anos prevalece os usuários que são casados (as) num total de 66,6%, seguido de um viúvo (a) (33,33%)

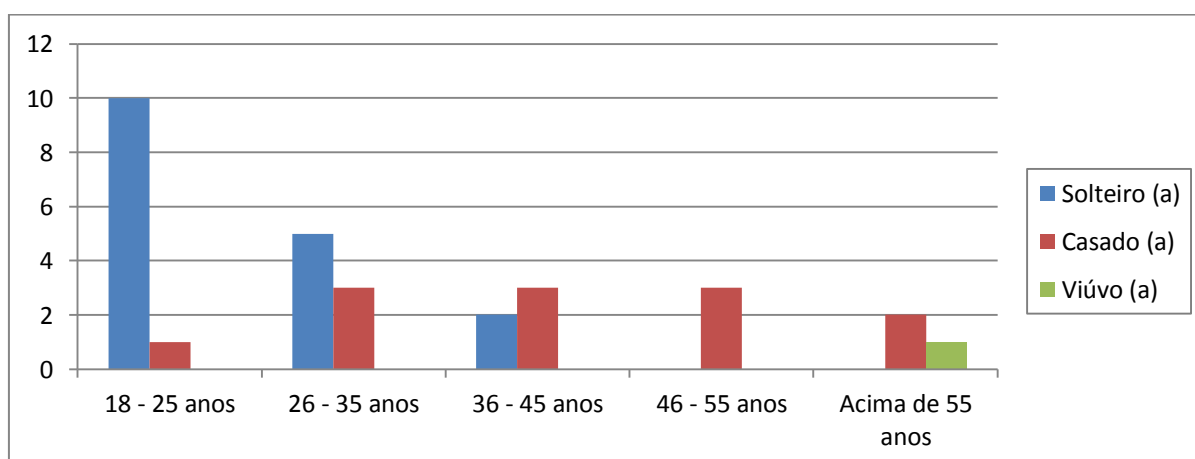
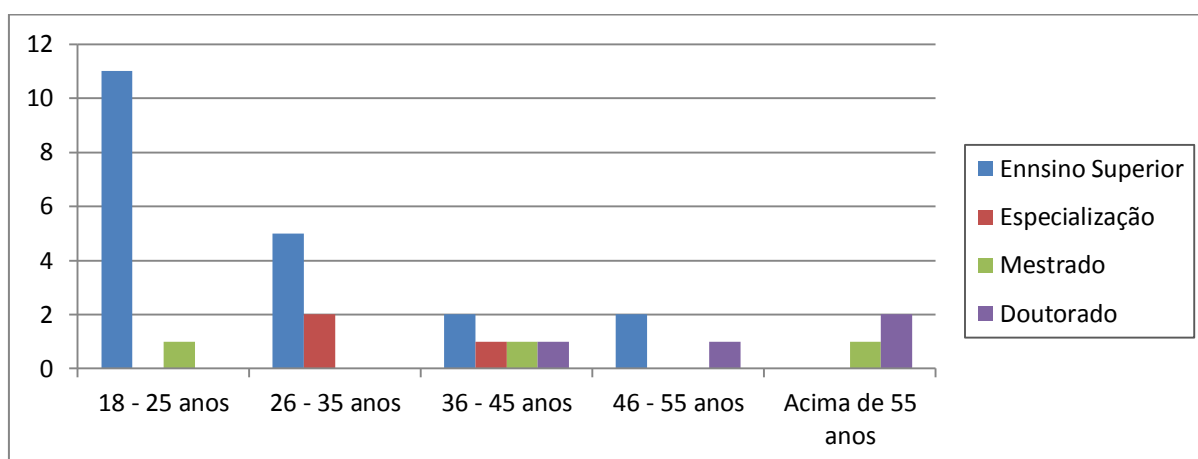


Gráfico 45 – Estado civil em função da faixa etária

### 8.1.2 Escolaridade e idade

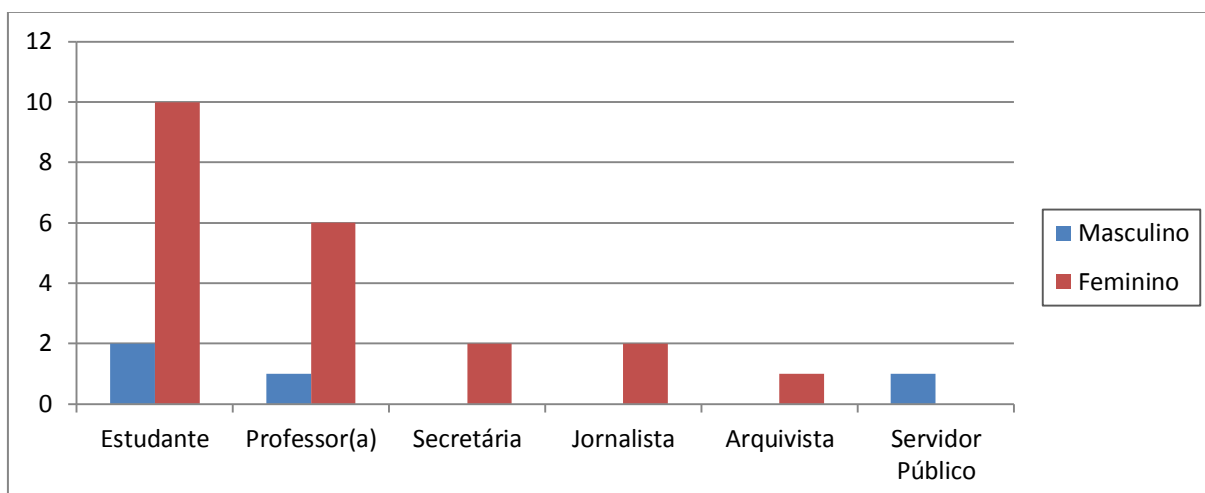
Observa-se no Gráfico 46 levando-se em consideração a escolaridade em função da idade que a maioria dos usuários que possuem ensino superior ou estão cursando estão na faixa dos 18 aos 25 anos (55%). Já os usuários que possuem especialização se encontram nas faixas etárias que compreendem dos 26 aos 45 anos. Também é possível perceber através do gráfico que juntamente com o avançar da idade aumenta o grau de escolaridade, onde os usuários com doutorado encontram-se nas faixas etárias que compreendem dos 36 anos em diante.



**Gráfico 46 – Grau de escolaridade em função da faixa etária**

### 8.1.3 Profissão e sexo

Os dados apresentados no Gráfico 47 apontam que a predominância em quase todas as profissões assinaladas são do sexo feminino. Entre os estudantes é clara a predominância das mulheres (83,33%). Entre os professores, esse percentual aumenta para 85,71%.

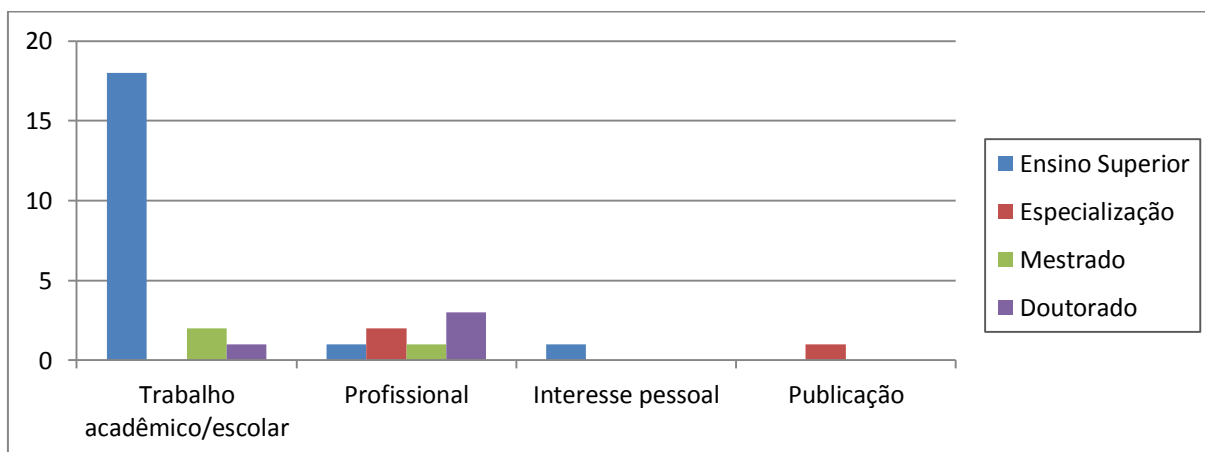


**Gráfico 47 – Distribuição das profissões por gênero**

#### 8.1.4 Escolaridade e motivo da consulta

Pode se observar no Gráfico 48 que usuários com Ensino Superior predominam as consultas realizadas por motivo acadêmico/escolar (90%). Ainda nas consultas realizadas por motivo de trabalho acadêmico/escolar percebe-se que decresce em nível de especialização, onde não se constata nenhuma pesquisa por esse motivo, mas aumenta em seguida no mestrado.

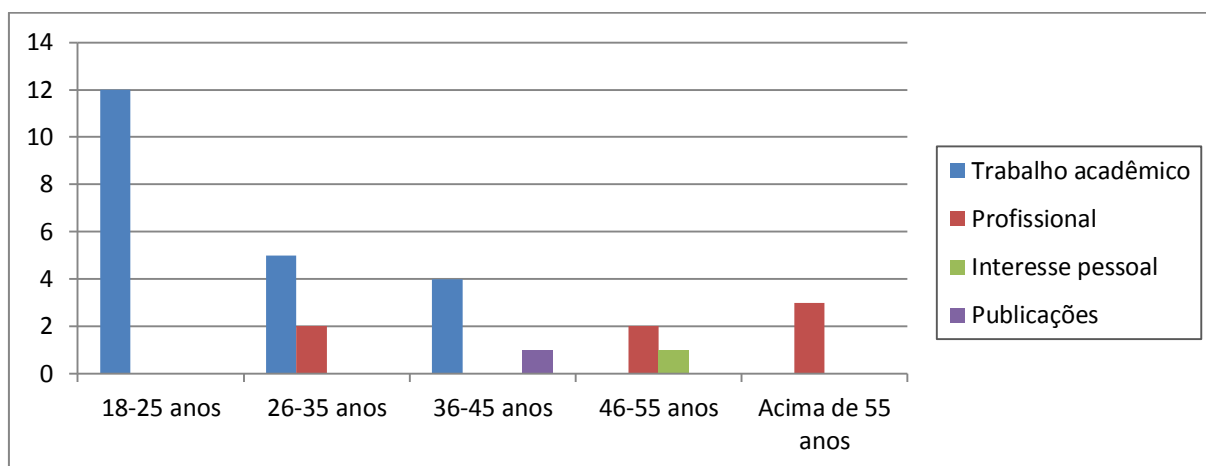
Por motivos profissionais se encontram os usuários com elevada predominância nas pós-graduações, e tem sua maior porcentagem entre os usuários com doutorado (42,85%).



**Gráfico 48 – Grau de escolaridade e motivo da consulta**

### 8.1.5 Motivo da consulta e faixa etária

No Gráfico 49 é possível perceber que conforme a faixa etária vai aumentando, diminui o número das consultas por motivos de trabalho acadêmico/escolar. Já com relação as consultas por motivo profissional acontece o inverso, onde as pesquisas aumentam conforme a faixa etária avança. Também percebe-se que consultas com motivo de publicações e interesse pessoal predomina entre as faixas que vão dos 36 aos 55 anos.



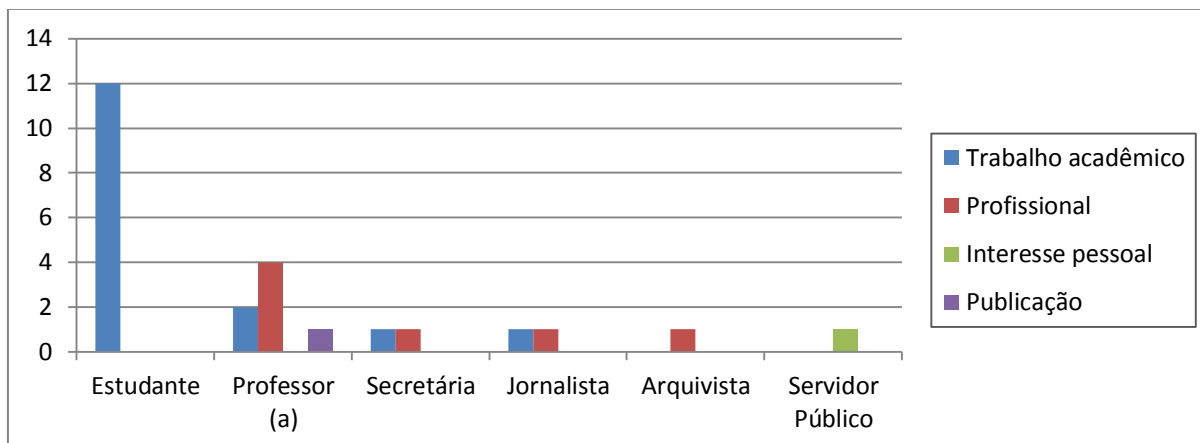
**Gráfico 49 – Motivo da consulta ao CEDOC em função da faixa etária**

### 8.1.6 Motivo da consulta e profissão

As informações procuradas nos arquivos tem influência significativa em função da profissão dos usuários, nesse sentido, é importante tomar conhecimento sobre o que motiva cada profissão e profissionais a pesquisar nos arquivos.

O Gráfico 50 demonstra que estudantes na sua totalidade buscam informações no CEDOC para a realização de trabalhos acadêmicos.

Entre os professores há uma predominância nas consultas por motivo profissional, seguida em número menor por consultas por motivo acadêmico.



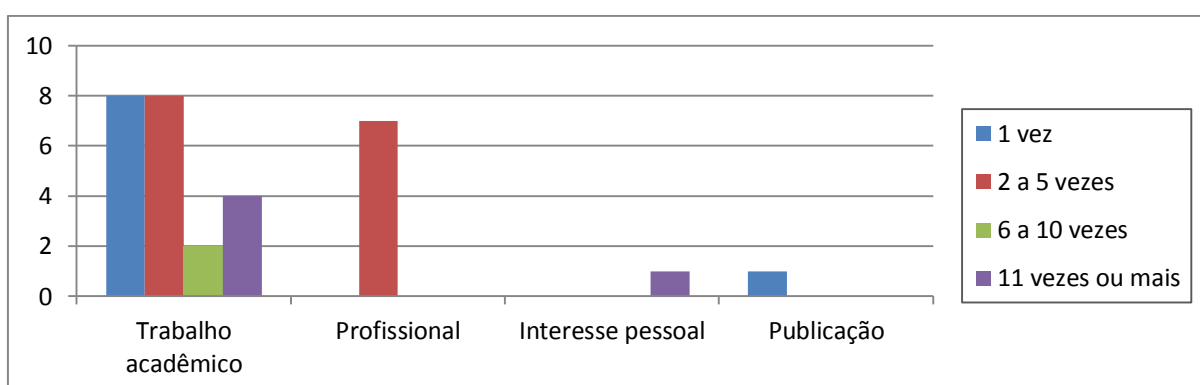
**Gráfico 50 – Motivo da consulta em função da profissão**

### 8.1.7 Número de consultas realizadas e motivo da consulta

No Gráfico 51 podemos observar que os usuários que consultaram o arquivo uma vez estão concentrados em sua maioria entre os que procuram o arquivo por motivos de trabalho acadêmico, seguido em menor número pelos que procuram por motivo de publicação. Já os que pesquisaram de 2 a 5 vezes foram motivados a consultar em função de trabalho acadêmico ou por motivos profissionais.

Usuários que realizaram 11 visitas ou mais em sua maioria são os que pesquisaram em função da realização de trabalho acadêmico, seguido em número menor por usuários que pesquisaram por motivo de interesse pessoal.

Também é possível visualizar que as consultas realizadas por motivo de trabalho acadêmico possuem um equilíbrio entre os usuários que realizaram suas pesquisas uma vez ou de 2 a 5 vezes. Em menor proporção estão os usuários que por motivos de trabalho acadêmico pesquisaram de 6 a 10 vezes no arquivo.



**Gráfico 51 – Número de consultas realizadas em função do motivo da consulta**

## **9 AÇÕES DE DIFUSÃO ARQUIVÍSTICA COMO MEIO DE PROMOVER O CEDOC**

A difusão é uma função arquivística muito importante para um arquivo, principalmente no que tange a divulgação do seu espaço, o potencial de pesquisa de seu acervo, bem como os serviços que estão a disposição dos usuários, promovendo dessa maneira, a interação entre o arquivo e seus usuários.

Nessa perspectiva, através desta pesquisa, foi possível traçar o perfil dos usuários do CEDOC, e a partir de então sugerir ações de difusão arquivística para o Centro.

### **9.1 Difusão cultural**

Em função do Centro de Documentação possuir um orçamento anual restrito, o mesmo juntamente com o Instituto Memória Histórica e Cultural (IMHC) busca incrementar seu orçamento com projetos de pesquisa e extensão. Nesse sentido, as opções para a realização de uma difusão cultural, por mais que sejam inúmeras, ficará restrita em função da falta de recursos humanos e financeiros.

Em se tratando de atividades culturais de baixo custo, pode-se pensar em exposições tanto no âmbito do CEDOC quanto em outros locais. Uma sugestão seria utilizar os espaços que a UCS disponibiliza para exposições, além dos saguões dos prédios dos Centros. Também é importante que essas exposições sejam itinerantes, percorrendo os campi e núcleos da UCS, aumentando assim a interação da Universidade com a comunidade regional.

O IMHC tem a disposição da Universidade um conjunto de armários para exposições que pode ser utilizado pelo CEDOC sem custo nenhum.

Levando em consideração que a maioria dos usuários procura mais informações sobre os fatos históricos da Universidade e tendo o Centro de Documentação um material riquíssimo sobre a criação da Universidade, seus Cursos, Centros, cabe aqui propor exposições que podem ser pensadas

anualmente, baseando-se em datas comemorativas dos Centros, Cursos, Biblioteca, até da própria Universidade.

A pesquisa também revelou que entre os usuários do CEDOC não há usuários menores de 18 anos, ou de ensino médio ou técnico. Nesse sentido, seria interessante promover exposições que despertem o interesse dessa faixa etária, possivelmente, futuros alunos da UCS. Na própria Universidade existe o Centro Tecnológico Universidade de Caxias do Sul (CETEC), que é uma escola de ensino médio e profissionalizante, mantida pela Fundação Universidade de Caxias do Sul (FUCS), sendo este local um meio de atrair esses usuários potenciais, através de exposições.

Com relação aos meios de divulgação seria interessante que as exposições fossem divulgadas pelos meios de comunicação. Um jornal de grande circulação em Caxias do Sul e região é o Pioneiro, logo, a divulgação das exposições através desse meio teria grande significância. Outro meio acessível e de rápido acesso, seriam as redes sociais, onde poderiam ser elaborados cartazes virtuais sobre as exposições, disseminando-os nas redes.

Cabe aqui salientar que ao falar de exposições, entende-se por exposições fotográficas, fotográficas documentais e também exposições documentais, sendo esses os meios de exposição que o CEDOC teria condições de promover em função do acervo que preserva.

Outra maneira prática, de grande repercussão, de baixo custo, sem a preocupação da montagem de uma exposição física, seriam as exposições virtuais. O planejamento e trabalho que envolve uma exposição é o mesmo da montagem de uma exposição física, com a participação de curadoria.

A criação de um concurso cultural também poderia ser uma alternativa, onde o melhor trabalho acadêmico desenvolvido com base no acervo do CEDOC, durante o período estipulado pelo concurso, seria premiado.

Outra atividade cultural a ser pensada é a do “documento do mês”, onde de acordo com datas comemorativas ou datas importantes, seria escolhido um documento, contextualizando-o de forma a retratar essa data. Essa atividade pode ser realizada através de divulgação no site do CEDOC ou exposto no hall de entrada do Centro através de um painel.



## 9.2 Difusão editorial

A divulgação do acervo do CEDOC, nos jornais de maior circulação, no caso o Pioneiro, citado anteriormente seria muito importante para a promoção do seu acervo.

Cabe aqui propor uma parceria com jornais que possuem colunas sobre fatos históricos, memória, etc., de forma a garantir a esses meios de comunicação materiais (fotografias, documentos textuais) para enriquecer suas colunas, além de promover o Centro.

Ações de difusão editorial com meios televisivos e radiofônicos é outro aspecto a ser comentado e proposto. Principalmente pelo fato da Universidade de Caxias do Sul ter um Centro de Teledifusão Educativa de Caxias do Sul (CETEL). A parceria com esse Centro é uma proposta bastante viável, principalmente pelo fato de ser um meio de comunicação da própria Instituição.

Já com relação elaboração e publicação de instrumentos de pesquisa, pode-se dizer que esse será o maior desafio do CEDOC, já que não possui guia, folder, ou qualquer informativo sobre seu acervo, nesse sentido, é importante a criação desses instrumentos por meio de descrição arquivística. A sua posterior publicação, pode ser por meio eletrônico ou impresso.

Como instrumento de divulgação externa o CEDOC possui o seu site, porém o mesmo precisa passar por atualizações e ser mais divulgado nas redes sociais.

No caso da realização de exposições como atividade cultural, seria interessante que se publicasse catálogos dessas exposições, sejam eles em meio eletrônico ou impressos.

## 9.3 Difusão educativa

Em se tratando de difusão educativa os dados da pesquisa revelam que o CEDOC vem cumprindo seu papel de laboratório de pesquisa para os acadêmicos da Universidade. Porém, cabe ressaltar que esses acadêmicos em sua maioria são do curso de Licenciatura em História, logo, seria interessante promover ações que contemplassem outros cursos da Universidade.

O CEDOC possui entre seus projetos em desenvolvimento, as aulas no CEDOC, visitas orientadas e oficinas, porém, são projetos que precisam ser mais ativos e de forma contínua.

Como já foi dito anteriormente, o fato da Universidade ter uma escola de ensino médio, a promoção de atividades educativas nesse ambiente seria uma forma de atrair esse público alvo que não faz parte dos usuários reais do CEDOC. Igualmente deve-se pensar em atrair esse público nas escolas públicas e privadas da cidade de Caxias do Sul. Nessa linha de pensamento podem ser propostas visitas guiadas ao arquivo, aulas sobre determinado fato histórico utilizando os documentos do acervo.

Nesse contexto educacional, onde o CEDOC tem potencial como um local de promoção da educação, deve-se pensar na inclusão e acessibilidade de pessoas com necessidades especiais, visto que são usuários potenciais do CEDOC. Nesse sentido, é importante que o Centro ofereça um atendimento diferenciado, de forma a promover o desenvolvimento e a inclusão desses usuários. Desse modo, sugere-se a preparação dos funcionários, através de curso de libras, além de averiguar os meios de acesso ao prédio, instalações e a preparação e identificação dos documentos de seu acervo que podem ser utilizados para a pesquisa desses usuários.

Também seria interessante incentivar os professores da rede pública e privada de ensino de Caxias do Sul a introduzir a Educação Patrimonial em seus planos de ensino e práticas pedagógicas. Nesse sentido, o desenvolvimento de um Programa de Educação Patrimonial através da extensão universitária da UCS seria muito significativa para o CEDOC e para a própria Universidade. Também o Programa poderia contar com um curso de formação continuada na área de Educação Patrimonial para os professores, sendo essa, uma oportunidade de estreitar os laços entre o CEDOC e os professores além de contribuir para a sua qualificação.

Além disso, seria interessante realizar ações de difusão educativa conjuntas com o Programa ECIRS, Programa IRIS, Laboratório de Estudo de Arqueologia e o Centro de Memória Regional do Judiciário, sendo esses, parte da estrutura do IMHC, assim como o CEDOC.

## 10 CONCLUSÃO

A realização do estudo dos usuários do Centro de Documentação da Universidade de Caxias do Sul proporcionou as condições necessárias para que se pudesse traçar o perfil de seus usuários.

A pesquisa apontou que o perfil dos usuários do Centro de Documentação da Universidade de Caxias do Sul é de forma geral, formado por um público feminino.

Sua faixa etária predominante é de jovens entre 18 a 25 anos, predominando os solteiros e que em sua maioria residem em Caxias do Sul, sendo o restante da região nordeste do RS.

Os resultados também revelam o alto nível de escolaridade, onde predomina usuários de ensino superior, sendo esses em sua maioria em andamento, predominando estudantes do curso de Licenciatura em História. Esse resultado responde a um dos pressupostos da pesquisa que acreditava que os usuários em sua maioria fossem acadêmicos da Universidade.

Os estudantes do ensino fundamental, médio ou técnico não costumam frequentar o CEDOC, fato que mostra a necessidade de aproximar esses usuários do CEDOC.

A pesquisa ainda revela que usuários com necessidades especiais não frequentam o Centro, sendo esse resultado uma indicação importante no que diz respeito a medidas de políticas de inclusão desses usuários.

Os usuários em sua maioria consultam o CEDOC em função da realização de trabalhos acadêmicos e o principal objetivo das pesquisas realizadas tem ligação com a realização do estágio IV do curso de Licenciatura em História, tendo o turno da noite como turno preferido para frequentar o arquivo e suas pesquisas em sua maioria não são financiadas por nenhuma instituição.

Os documentos mais procurados pelos usuários correspondem a fatos históricos da Universidade seguidos logo depois por fatos históricos em geral, dos quais os usuários gostariam de obter reproduções digitalizadas. Nesse sentido, esse resultado responde a mais um pressuposto da pesquisa que acreditava que predominasse as pesquisas que tivessem como tema ou foco central a história da Instituição.

Os usuários costumam pesquisar também em bibliotecas e internet, sendo que a maioria dos usuários possui acesso à internet em casa e tem o hábito de acessar a internet mais em casa e no trabalho.

A maior parte dos usuários não possui outros documentos ou informações sobre o tema de sua pesquisa. Também não recorreram a outras instituições para realizarem a pesquisa e não tem intenção de pesquisar em outra instituição. Entre os usuários que possuem outras informações em sua maioria encontraram elas em revistas, periódicos e jornais.

A maioria dos usuários acredita ser importante deixar uma cópia de sua pesquisa no CEDOC, bem como tem a pretensão de identificar em sua pesquisa a origem dos documentos pesquisados. Nesse sentido, o CEDOC ganha no que tange a valorização e divulgação de seu acervo pelo fato de seus usuários terem consciência sobre a importância de citá-lo. Também estão a disposição em dar informações que pudesse agregar a descrição dos documentos do acervo do CEDOC, além da disposição em emprestar documentos para serem reproduzidos e inseridos no acervo do CEDOC.

Além disso, os usuários afirmaram estarem satisfeitos com relação à variedade documental e estado de conservação dos documentos. Também em sua maioria estão satisfeitos com a infraestrutura oferecida pelo arquivo.

Os usuários afirmam que o acervo do CEDOC satisfaz as suas necessidades informacionais e consideram boa a política de disponibilização e acesso aos documentos do Centro.

De maneira geral os usuários questionados avaliaram de forma satisfatória o atendimento que lhes foi dispensado, o que vem a corroborar a favor do CEDOC na questão da fidelização de seus usuários.

Com relação as questões abertas no instrumento de coleta de dados, os usuários puderam sugerir e expor suas opiniões sobre questões que não foram questionadas em relação ao CEDOC. As principais sugestões que foram dadas estão relacionadas a divulgação dos acervos em ambientes virtuais.

Na confrontação dos dados verificou-se a predominância do sexo feminino entre as profissões de estudante e professores. Constatou-se também, que, conforme aumenta a idade e a escolaridade aumenta as consultas por motivos profissionais.

Com relação ao número de consultas realizadas em função do motivo da consulta percebeu-se que os usuários que consultam por motivos de trabalho acadêmico estão dispersos entre os vários números de consulta, o que pode significar que dependendo do teor do trabalho, será necessário frequentar mais ou menos vezes o arquivo.

Ao retornar aos objetivos que norteiam esse trabalho, ao traçar o perfil dos usuários foi possível sugerir ações de difusão arquivística direcionadas aos usuários reais e potenciais do Centro.

Para aproximar os estudantes do ensino fundamental, médio ou técnico do CEDOC foram propostas ações de difusão educativa. Dentre essas ações propostas, tanto para escolas públicas quanto privadas, estão as visitas guiadas ao arquivo e aulas sobre determinado fato histórico utilizando os documentos do acervo. Também foi proposto o incentivo aos professores das redes de ensino a introduzir a Educação Patrimonial em seus planos de ensino e práticas pedagógicas. Ainda nessa linha de pensamento, foi sugerida a criação de um Programa de Educação Patrimonial através da extensão universitária da UCS, onde poderia ter um curso de formação continuada na área da educação patrimonial para os professores.

Tendo o CEDOC um potencial como um local de promoção da educação, e entre seus usuários potenciais estarem os usuários com necessidades especiais, frisou-se a importância de oferecer um atendimento diferenciado, que promova o desenvolvimento e a inclusão desses usuários. Nesse contexto, sugeriu-se a preparação dos funcionários, através de cursos de libras, além de verificar os meios de acesso ao prédio e a preparação e identificação de documentos de seu acervo que podem ser utilizados para a pesquisa desses usuários.

Ainda, de forma a atrair os estudantes do ensino fundamental, médio ou técnico, foram sugeridas ações de difusão cultural no que tange a promoção de exposições que despertem o interesse dessa faixa etária, possivelmente, futuros alunos da UCS.

Para promover o CEDOC de uma forma geral, tanto para atrair novos usuários ou fidelizar os que já frequentam, foi sugerida a utilização dos espaços que a UCS disponibiliza para exposições, além dos saguões dos Centros. Frisou-se também que as exposições fossem itinerantes, de forma a percorrer os campi e

núcleos da UCS, aumentando assim a interação da Universidade com a comunidade regional.

Além disso, tendo o CEDOC um material riquíssimo sobre a criação da Universidade e sendo que a maioria de seus usuários procura mais informações sobre os fatos históricos da UCS, foram propostas e exposições baseadas nas datas comemorativas dos Centros, Cursos, Biblioteca, e até mesmo da Universidade. Dentre as exposições sugeridas também foram propostas exposições virtuais em função da grande repercussão que têm e pelo seu baixo custo.

A criação de concurso cultural, onde seria premiado o melhor trabalho acadêmico desenvolvido com base no acervo do CEDOC, também foi uma sugestão dada como forma de atrair esses usuários.

Também foi sugerida a atividade cultural conhecida como “documento do mês”, onde em função de uma data comemorativa ou importante se escolhe um documento, contextualizando-o de forma a retratar essa data, podendo então ser divulgado pelo site do CEDOC ou exposto no hall de entrada do Centro através de um painel.

Entretanto, para que essas ações citadas anteriormente contribuam de maneira a potencializar a difusão arquivística, torna-se necessária a difusão dessas atividades através dos meios de comunicação.

A atividade de difusão editorial tem como objetivo a divulgação das potencialidades do acervo arquivístico do CEDOC. Nesse sentido, foram propostas ações de divulgação do acervo nos jornais de maior circulação na região, além de utilizar os meios televisivos e radiofônicos que a UCS tem a disposição através do CETEL.

A elaboração e divulgação de instrumentos de pesquisa elaborados por meio de descrição arquivística são fundamentais para o conhecimento do CEDOC e do acervo documental que ele preserva. Nessa perspectiva, propôs-se a elaboração de um guia, folder ou informativo sobre o acervo do CEDOC, além da sua posterior publicação, seja por meio eletrônico ou impresso.

Com essa pesquisa observou-se o quanto é importante a realização de um estudo sobre os usuários de arquivo para que se possa avaliar e definir ações mais eficientes de difusão arquivística.

Portanto, as ações de difusão cultural, editorial e educativa aqui propostas objetivam funcionar como canais de comunicação entre o Centro de Documentação e seus usuários, possibilitando que o arquivo ocupe seu espaço na comunidade em que está inserido.

## REFERÊNCIAS

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

BARRETO, Aldo de Albuquerque. **A questão da informação**. Disponível em: <http://aldoibct.bighost.com.br/quest/quest2.pdf> Acesso em: 15 mar. 2012.

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

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

BOTTINO, Mariza. Arquivos Universitários no Brasil. In: **A informação**: questões e problemas. Niterói: EDUFF, 1995. p.61-67.

CAMPELLO, Bernadete. Preservar para acessar. In: \_\_\_\_\_. **Introdução ao controle bibliográfico**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2006. Cap.2, p. 4-8.

CAMARGO, Célia Reis. **Os centros de documentação das universidades**: tendências e perspectivas. In: SILVA, Zélia Lopes da (org.). Arquivos, patrimônio e memória: trajetórias e perspectivas. São Paulo: UNESP/FAPESP, 1999, p. 49-63. (Seminários & Debates)

CUNHA, Newton. **Dicionário SESC**: a linguagem da cultura. São Paulo: Perspectiva-SESC São Paulo, 2003.

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

CORTEZ, Maria Tereza. **Centro de documentação**: implantação. São Paulo: M. T. Cortez, 1980.

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



CRUZ MUNDET, José Ramón. **Manual de archivística**. 6.ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2006.

DANTAS, Suzyneide Soares. **(In)formação de leitores: (re)significando as práticas de leitura na alfabetização de adultos**. Disponível em: [www.brapci.ufpr.br](http://www.brapci.ufpr.br) . Acesso em: 14 mar.2012.

DIAS, Maria Matilde K.; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. (Série Apontamentos). Disponível em: [http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios\\_u/bloque\\_1/bibliokronka\\_dias.pdf](http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/bloque_1/bibliokronka_dias.pdf). Acesso em: 20 abr. 2012.

DURANT, Will. **A história da filosofia**. Rio de Janeiro: Editora Nova Cultural, 1996, Coleção Os pensadores. Bergson.

FERNANDES, A. **Administração inteligente**. São Paulo: Futura, 2001.

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

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.

FREIRE, Luis G. L. Difusão educativa em arquivos. Revista Histórica, São Paulo, n. 34, jan. 2009. Disponível em: <http://www.historica.arquivoestado.sp.gov.br/materias/anteriores/edicao34/materia06/>. Acesso em: 06 out. 2012.

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

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

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências da informação e documentação**. Brasília: IBICT, 1994.

JARDIM, Jose Maria e Fonseca, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Datagramazero**, v.5, n.5, artigo 04, out.2004. disponível em: [http://dgz.org.br/out04/Art\\_04.htm](http://dgz.org.br/out04/Art_04.htm) . Acesso em 19 mai. 2012.

KURTZ, Clara Marli Scherer. **Usuário do Arquivo Nacional e seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação**. Dissertação de Mestrado em Ciências da Informação. Instituto Brasileiro de Informação em ciência e Tecnologia – Universidade Federal do Rio de Janeiro, 1990.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LEITE, R. V.; MAHFOUND, M. Memória coletiva, cultura e educação: horizontes de uma experiência de resgate da cultura popular na escola. In: V SEMINÁRIO MEMÓRIA , CIÊNCIA E ARTE, 10., 2007, Campinas. **Anais eletrônicos...**Campinas: Unicamp, 2007. Disponível em: <http://www.fafich.ufmg.br/laps/producoes/>. Acesso em: 20 abr.2012

MINAYO, M. C. S.; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.9, n.3, p.239-262, jul./set.1993. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v9n3/02.pdf>. Acesso em: 17 set.2012.

MORENO, N. A.; CALDERON, W. R. Sistema de Arquivos Universitário: o caso da Universidade Estadual de Londrina. In: CONGRESSO DE ARQUIVOLOGIA DO MERCOSUL, 6., Campos do Jordão. 2005. **Anais...** Campos do Jordão: [s.n.], 2005. 1 CD-ROM..

NASCIMENTO, M. J.; WESCHENFELDE, S. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação & Sociedade**. João Pessoa, v. 12, n. 1, 2002. Disponível em: <http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/161/155>. Acesso em: 20 mai.2012

NORA, P. Entre memória e história: a problemática dos lugares. **Projeto História**. São Paulo, n. 10, p.7-28, 1993.

PEREZ, Carlos Blaya. Os diferentes tipos de usuários de arquivos. In: **Caderno de Arquivologia**, Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Departamento de Documentação, Curso de Arquivologia. N.1. Santa Maria: UFSM, 2002. p. 66-86.

PEREZ, Carlos Blaya. Difusão dos arquivos fotográficos. In: **Caderno de Arquivologia II**. Santa Maria: Curso de Arquivologia da Universidade Federal de Santa Maria, 2005.

\_\_\_\_\_. **Estudos sobre os usuários dos arquivos fotográficos brasileiros**. 2004. Tese (Doutorado em Biblioteconomia y Documentación) Salamanca: Universidad de Salamanca, 2004.

ROBERT, Jean-Claude. Les rapports entre l'histoire e l'archivistique, In: **La place de l'archivistique dans la gestion de l'information: perspectives de recherche**. Montreal: Université de Montreal, 1990.

SÁ, Ivone Pereira de. Relato de experiência: perfil dos usuários do departamento de arquivo e documentação da Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ. In: **Caderno de Arquivologia**, Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Departamento de Documentação, Curso de Arquivologia. N.2. Santa Maria: UFSM, 2005. p.23-40

SANTOS, W. M. dos; SANTOS, S. A. dos. O projeto de gerenciamento de Arquivos para a Universidade Federal de Minas Gerais: o desafio e as perspectivas. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA, 1, 2004, Brasília. **Anais...**Brasília. 2004. 1 CD-ROM

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estúdios de usuários**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1994.

SEIFFERT, Claudineli Carin. **Bloco 46, atual sede do CEDOC – IMHC – UCS**. 2012, 1 fotografia, color, 9,5 cm x 7 cm.

TARRAUBELLA I MIRABET, Xavier. **Els arxius i els seus usuaris**. Lligall, N.12, 1997. p.190-204.

TAVARES, Patricia Costa. **Premissas para um enfoque abrangente e eficiente em estudos de usuários**. Disponível em: [www.icml9.org/program/track10/public/documents/Patricia%20Costa%20Tavares-152704.doc](http://www.icml9.org/program/track10/public/documents/Patricia%20Costa%20Tavares-152704.doc) . Acesso em: 22 mai. 2012.

TESSITORE, Viviane. **Como implantar centros de documentação**. Projeto Como Fazer Vol. 9. São Paulo: Arquivo do Estado/Imprensa Oficial do Estado, 2003.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. **Estrutura e apresentação de monografias, dissertações e teses**. MDT. - 7. ed. rev. E atual.- Santa Maria: UFSM, 2010.

WURMAN, Richard Saul. **Ansiedade de informação**: como transformar informação em compreensão. São Paulo: Cultura, 1991.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

## APÊNDICE

## **Apêndice A – Questionário aplicado na pesquisa**

# QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Caro usuário (a),

Este questionário será parte integrante da monografia de especialização que tem como título provisório “Centro de Documentação da Universidade de Caxias do Sul: estudo de usuários”. Essa pesquisa tem como objetivo traçar o perfil dos usuários do Centro de Documentação da Universidade de Caxias do Sul.

A pesquisa está vinculada ao Curso de Pós-Graduação *lato sensu* em Gestão em Arquivos da Universidade Federal de Santa Maria, e está sendo realizada sob orientação do Prof. Dr. Carlos Blaya Perez.

Sendo assim, para que possamos melhorar o atendimento aos usuários do CEDOC, pedimos que preencha este questionário, sendo garantida a confidencialidade de suas respostas.

Em caso de dúvida, crítica ou sugestão a esta pesquisa sinta-se a vontade para entrar em contato com a responsável pela pesquisa: Claudineli Carin Seiffert.

Desde já agradeço sua colaboração e tempo despendido para a realização dessa pesquisa.

Atenciosamente,

Claudineli Carin Seiffert, aluna do Curso de Especialização em Gestão em Arquivos – Universidade Federal de Santa Maria.

Email: [claudineli.carin@yahoo.com.br](mailto:claudineli.carin@yahoo.com.br)

## **Instruções de preenchimento:**

Preencher somente os itens que se aplicarem ao seu caso;

As alternativas que apresentarem colchetes [ ] indicam que você poderá fazer mais de uma escolha.

**Sexo:** ( ) Feminino ( ) Masculino

**Faixa etária:**

( ) Até 17 anos ( ) 18 – 25 anos ( ) 26 – 35 anos  
( ) 36 – 45 anos ( ) 46 – 55 anos ( ) Acima de 55 anos

**Estado Civil:**

( ) Solteiro (a) ( ) Casado (a) ( ) Divorciado (a)  
( ) Desquitado (a) ( ) Viúvo (a) ( ) União estável

**Cidade em que reside:**

\_\_\_\_\_

**Grau de escolaridade:**

( ) I grau  
( ) II grau  
( ) Técnico. Completo? \_\_\_\_\_  
( ) Ensino Superior. Completo? \_\_\_\_\_  
( ) Especialização. Completa? \_\_\_\_\_  
( ) Mestrado. Completo? \_\_\_\_\_  
( ) Doutorado. Completo? \_\_\_\_\_

**Profissão:**

\_\_\_\_\_

**Possui formação superior ou técnica?**

( ) Sim ( ) Não Qual? \_\_\_\_\_

**Você é portador de alguma necessidade especial?**

( ) Sim ( ) Não Qual? \_\_\_\_\_

**Você tem acesso à internet em casa?**

( ) Sim ( ) Não

**Onde você costuma acessar mais a internet?**

[ ] Em casa  
[ ] No trabalho  
[ ] Na Instituição de ensino  
[ ] Na casa de amigos e parentes  
[ ] Em lan-houses  
[ ] Em serviços públicos de internet

**Motivo da consulta a este arquivo:**

( ) Interesse pessoal ( ) Profissional ( ) Trabalho acadêmico/escolar  
( ) Publicação ( ) Administrativo ( ) Outra. Qual? \_\_\_\_\_

**Sua pesquisa possui título?**

( ) Sim ( ) Não Qual? \_\_\_\_\_



**Qual o objetivo principal da sua pesquisa e/ou trabalho?**

---

**Após concluir esse trabalho pretende prosseguir desenvolvendo outro?**

Sim  Não Qual? \_\_\_\_\_

**Possui alguma ajuda financeira para desenvolver a sua pesquisa?**

Sim  Não Qual o órgão financiador? \_\_\_\_\_

**Os documentos que você está procurando são sobre:**

- Fatos históricos da Universidade
- Fatos históricos em geral
- Arquivos pessoais de personalidades
- Histórico familiar e direitos de cidadania italiana
- Outro assunto. Qual? \_\_\_\_\_

**Quais os tipos de documentos você está procurando?**

- Textuais
- Áudio e vídeo
- Fotografias
- Plantas e mapas
- Outro. Qual? \_\_\_\_\_

**Quantas vezes consultou neste arquivo?**

1 vez  2 a 5 vezes  6 a 10 vezes  11 vezes ou mais

**Com que frequência você vem ao arquivo pesquisar?**

Todos os dias  2 a 3 vezes por semana  
 1 vez por semana  Quinzenalmente ou mais

**Qual o melhor turno para você poder realizar suas pesquisas no CEDOC?**

Manhã  Tarde  Noite

**Há quanto tempo você utiliza os serviços do arquivo?**

Alguns meses  Entre 1 a 3 anos  Entre 3 a 5 anos  
 Entre 5 a 8 anos  Mais de 8 anos

**Que tipo de reprodução você gostaria de fazer dos documentos que pesquisou?**

Fotocópia  Fotográfica  Digitalização

**Você procurou informações sobre o tema pesquisado em quantas outras instituições?**

Em nenhuma outra  
 Uma  
 Duas ou três  
 Quatro ou cinco  
 Mais de cinco

**Você pretende pesquisar em mais alguma Instituição?**

Sim  Não

**Em quais outros lugares você costuma realizar suas pesquisas?**

Bibliotecas  Museus  Internet

**Você possui outros documentos ou informações sobre o tema pesquisado?**

Sim  Não

**Caso possua, onde você encontrou?**

Neste arquivo

Arquivos pessoais/familiares

Arquivos públicos

Arquivos privados

Revistas, periódicos e jornais

Outro. Qual? \_\_\_\_\_

**Caso venha a publicar sua pesquisa, acredita que seria importante para o arquivo possuir uma cópia da mesma?**

Sim  Não

**Ao utilizar os documentos deste arquivo, você pretende identificar em sua pesquisa claramente a origem dos mesmos?**

Sim  Não

**Você estaria à disposição do CEDOC caso tivesse alguma informação importante que pudéssemos agregar a descrição de documentos do acervo?**

Sim  Não

**Caso você possuísse um documento que fosse de suma importância ao arquivo, você o emprestaria para que fosse reproduzido e inserido no acervo do arquivo?**

Sim  Não

**Você costuma detalhar as necessidades de informação para sua pesquisa na hora de solicitá-la?**

Sim  Não

**Você já sabia que no arquivo existiam as informações de que necessitava para a sua pesquisa?**

Sim  Não

**Como ficou sabendo da existência do CEDOC?**

Divulgação na internet

Indicação de amigos ou colegas

Indicação de professor

Outro. Qual? \_\_\_\_\_

**Você conhece a página na internet do CEDOC?** Sim  Não**Se conhece a página, como você avalia as informações nela contidas em relação as suas necessidades?** Regular  Boa  Muito boa**Como você classifica o acervo deste arquivo:**

Em relação à variedade documental  Pouca  Regular  Boa  Muito boa  
 Em relação ao estado de conservação  Precária  Regular  Bom  Muito bom

**Deixe sua sugestão para melhorias desse acervo (opcional)**


---



---



---

**Classifique a qualidade do atendimento que recebeu no arquivo nos seguintes requisitos:**Agilidade no atendimento  Regular  Boa  Muito boaPresteza e cordialidade  Regular  Boa  Muito boaOrientações quanto à consulta ao acervo  Regular  Boa  Muito boa**Deixe sua sugestão para melhorias no atendimento (opcional)**


---



---



---

**Em relação à infraestrutura do arquivo, como você avalia os itens:**Espaço destinado a consulta de documentos  Regular  Bom  Muito bomIluminação  Regular  Boa  Muito boaClimatização  Regular  Boa  Muito boaLimpeza do ambiente  Regular  Bom  Muito bomConservação de mobiliário e instalações  Regular  Boa  Muito boa**Deixe sua sugestão para melhorias no arquivo (opcional)**


---



---



---

**Em relação à satisfação de suas necessidades informacionais, você considera o acervo do CEDOC :** Regular  Boa  Muito boa**Sobre a política de disponibilização e acesso aos documentos no arquivo, você considera:** Regular  Boa  Muito boa

**Sobre o horário de funcionamento do CEDOC, você considera:**

Regular  Bom  Muito bom

**Você voltaria a frequentar o CEDOC?**

Sim  Não

**Existe alguma questão em relação ao CEDOC que não foi questionado, mas que você gostaria de relatar/sugerir?**

**Qual?**

---

---

---

---

## **ANEXOS**

**Anexo A – Solicitação de pesquisa do Centro de Documentação da UCS**

 <p><b>UCS</b> UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL</p>	<b>UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL</b> <b>INSTITUTO MEMÓRIA HISTÓRICA E CULTURAL</b> <b>CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO</b>
<b>SOLICITAÇÃO DE PESQUISA</b> Nº _____ Sala: _____ de _____	
<b>Para preenchimento do solicitante</b>	
<b>NOME:</b>	
<b>INSTITUIÇÃO:</b>	
<b>CARGO OU FUNÇÃO:</b>	
<b>DISCIPLINA/PROFESSOR:</b>	
<b>DATA DA SOLICITAÇÃO:</b>	
<b>TELEFONE:</b>	
<b>E-MAIL:</b>	
<b>ASSUNTO SOLICITADO:</b>	
<b>OBJETIVO DA PESQUISA:</b>	
<b>Para preenchimento do CEDOC</b>	
<b>Solicitação atendida por:</b>	
<b>Data do aviso da pesquisa:</b>	
<b>Data agendada para efetuar a pesquisa:</b>	
<b>O solicitante veio pesquisar:</b>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não    Data de retorno: ___/___/20___
<b>Material para pesquisar:</b>	