



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS V - ALCIDES CARNEIRO  
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE ARQUIVOLOGIA**

**LUIZ MICENA DA SILVA JÚNIOR**

**IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS  
DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO GERAL DO TRIBUNAL DE  
JUSTIÇA DA PARAÍBA**

**João Pessoa  
2016**

**LUIZ MICENA DA SILVA JÚNIOR**

**IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DO  
ARQUIVO GERAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em formato de Relatório de Estágio, apresentado ao curso de graduação em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do título de bacharel em arquivologia.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Ma. Naiany de Souza Carneiro

**João Pessoa  
2016**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

S586i Silva Júnior, Luiz Micena da  
Identificação das necessidades informacionais dos usuários do  
Arquivo Geral do Tribunal de Justiça da Paraíba [manuscrito] /  
Luiz Micena da Silva Junior. - 2016.  
47 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em  
Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de  
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2016.

"Orientação: Profa. Ma. Naiany de Souza Carneiro,  
Departamento de Arquivologia".

1. Arquivo Geral TJPB. 2. Necessidades informacionais. 3.  
Usuários de arquivo. I. Título.

21. ed. CDD 027.1

LUIZ MICENA DA SILVA JÚNIOR

**IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DO  
ARQUIVO GERAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em formato de Relatório de Estágio, apresentado ao curso de graduação em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do título de bacharel em arquivologia.

Aprovada em: 27/10/2016.

**BANCA EXAMINADORA**

  
Prof. Ma. Naiany de Souza Carneiro (Orientadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Prof. Ma. Brenda Alves de Andrade Hirata  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Prof. Ma. Claudialyne da Silva Araújo  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A minha Mãe, por toda força e incentivo que sempre me foi dado, DEDICO.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus, Ele que é o autor da minha vida e que me capacita para avançar e vencer.

Agradeço aos meus pais por toda força, apoio, incentivo e investimento durante essa jornada acadêmica.

Aos meus excelentes professores, por todos os ensinamentos e contribuições para minha formação. Em especial, Esmeralda Porfírio Sales e Henrique Elias Cabral França, pois foram com suas contribuições em sala de aula que me ajudaram a construir esse trabalho.

A todos meus colegas de turma, em especial aos meus amigos Claudia Alves, Kamila Candeia, Karollyne Bezerra, Mizael Lima, Bruna Kaline, Vanessa Sabino, Michele Andrade, Jefferson Higino e Hélder Américo, que estiveram sempre ao meu lado.

Agradeço aos amigos Mathews Alexander, Luanna Damascena, Jessica Dutra, Thallyta Zhammora e Ane Karoline por todo carinho e amizade.

A minha supervisora de estágio Josefa Marinho Ramos, pelas oportunidades que me foi dada de aprender e crescer como pessoa e como profissional.

Aos meus colegas de estágio, Andreza e Priscila Maia por toda ajuda que me foi dada, em especial a um grande amigo Valnir Andrade (in memoriam) que sempre me deu força, incentivo, me ajudou e ensinou grande parte das atividades desenvolvidas no arquivo.

A todos os meus Tios e Tias por estarem sempre na torcida por mim.

A minha irmã Juliana Micena, aos meus primos pelo incentivo, em especial Simonne Micena, João Micena, Larruama Micena, Klaudifânia Andrade, Priscilla Andrade e Ranielisson Azevedo que sempre acreditaram no meu potencial.

Agradeço de forma especial a minha orientadora Naiany Carneiro, por ter aceito me orientar nessa etapa tão importante que é a elaboração do trabalho de conclusão de curso.

As professoras, Brenda Alves e Claudialyne Araújo por terem aceitado o convite de compor a banca.

Por fim, agradeço a todos que direta e indiretamente me ajudaram nessa minha primeira graduação, que hoje tenho como um sonho realizado. Meu muito obrigado a todos!

## **RESUMO**

A construção do conhecimento de um profissional é arquitetada e baseada através de alguns pilares constituídos ainda na Universidade, no que se refere: aos estudos abordados nos componentes curriculares, congressos e produção científica, atividades acadêmicas como todo. Porém as experiências que fazem uma ponte profissional ainda mais contundente na academia são oriundas do estágio que aponta possibilidades para que o estudante relacione o campo teórico, prático e profissional. Nessa perspectiva, objetiva-se apresentar uma experiência de estágio vivenciada no Arquivo Geral do Tribunal de Justiça da Paraíba (TJPB), no período de abril de 2014 a abril de 2016. No relatório, apresentam-se atividades desenvolvidas no de arquivo, desde o setor de protocolo, até o momento de acesso aos documentos por parte do usuário externo. Com base em um diagnóstico, identificou-se a situação atual do setor de arquivo numa perspectiva holística, e para além de uma visão micro, buscou-se identificar as necessidades informacionais dos usuários a partir da abordagem Sense Making com a aplicação de um questionário para coleta dos dados. Posto isto, através dos resultados obtidos, buscou-se melhorias nos aspectos estruturais e funcionais de modo a proporcionar o aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo setor de arquivo, levando-se em consideração as necessidades dos usuários, considerados como principais personagens desta narrativa.

**Palavras-Chave:** Arquivo do TJPB. Necessidades Informacionais. Usuários de Arquivo.

## **ABSTRACT**

The construction of knowledge from a professional is based in some columns learned in the university, which we can mention: the study of matters related to the course, conventions and scientific production, all kinds of academic stuffs. But, the most important knowledge is the one learned in the training, because he helps the student conect tree importants fields, the theory, the practice and professional. With this perspective, this papper will show the experience of a training in the General Files from Tribunal de Justiça da Paraíba (TJPB), in the period from april 2014 to april 2016. In the report is showed the activities from protocol until the moment that the document is with the internal extern user. Based in a diagnosis, it was identified the actual situation from the files sector, in a holic perspective, it sought identify the informational needs from the users with the Sense Making approach, applying questions for collect informations. Through the obtained results, improvements was made in the structural and functional aspects in the file sector, considering the users needs, considers like the principal character from this narrative

**Keywords:** TJPB files. Information Needs. Users File.



## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> - Área externa do arquivo do TJPB.....	15
<b>FIGURA 2</b> - Armários para guarda de fichas de identificação dos processos judiciais.....	19
<b>FIGURA 3</b> - Método atual para localização de processos.....	19
<b>FIGURA 4</b> - Metáfora central do sense-making.....	23
<b>FIGURA 5</b> - Sistema do TJPB – STI.....	38
<b>FIGURA 6</b> - Computadores e máquina de scanner.....	39
<b>FIGURA 7</b> - Máquina para impressões e cópias.....	40

## **LISTA DE SIGLAS**

**GEACE** - Gerência de Acervos

**STI** - Sistema de Tecnologia da Informação

**TCC** - Trabalho de Conclusão de Curso

**TJPB** - Tribunal de Justiça da Paraíba

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1</b> – Usuários que exercem atividade no TJPB.....	26
<b>GRÁFICO 2</b> – Grau de escolaridade dos usuários do arquivo do TJPB.....	27
<b>GRÁFICO 3</b> – Nível de importância do setor de arquivo.....	28
<b>GRÁFICO 4</b> – Frequência do usuário ao arquivo do TJPB.....	29
<b>GRÁFICO 5</b> – Necessidade de visita ao arquivo do TJPB.....	30
<b>GRÁFICO 6</b> – Modo de fazer solicitação de documento.....	31
<b>GRÁFICO 7</b> – Dificuldade na solicitação de documentos.....	32
<b>GRÁFICO 8</b> – Nível de satisfação com as informações obtidas.....	33
<b>GRÁFICO 9</b> – Resolver ou não o problema com informações obtidas pelo usuário.....	34
<b>GRÁFICO 10</b> – Grau de relevância das informações prestadas pelo arquivo.....	35
<b>GRÁFICO 11</b> – Maneiras de utilização das informações do arquivo pelos usuários.....	36
<b>GRÁFICO 12</b> – Sugestões dos usuários para o arquivo.....	37

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>2 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA.....</b>	<b>13</b>
2.1 ARQUIVO GERAL TJPB.....	14
2.2 DIAGNÓSTICO.....	16
2.3 ROTINAS ADMINISTRATIVAS DO ARQUIVO GERAL TJPB.....	17
2.3.1 Tipos de Processos.....	17
2.3.2 Processos Administrativos.....	18
2.3.3 Processos Judiciários.....	18
2.3.4 Empréstimos De Processos.....	20
2.3.5 Atividades Desenvolvidas.....	20
<b>3 ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO DO ARQUIVO GERAL DO TJPB.....</b>	<b>22</b>
3.1 APLICAÇÃO DO MODELO SENSE MAKING: VANTAGENS E DESVANTAGENS.....	23
<b>4 METODOLOGIA.....</b>	<b>25</b>
<b>5 ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>26</b>
<b>6 CONTRIBUIÇÕES PARA O MELHOR DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES NO SETOR DE ARQUIVO.....</b>	<b>38</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>41</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>42</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>47</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O estágio é um método de aprendizagem muito utilizado pelas universidades e empresas nos dias de hoje, permitindo que os alunos dos mais diversos cursos universitários, possam obter experiências profissionais indispensáveis para o desenvolvimento da carreira. De acordo com Atkinson (2012), esse processo é fundamental para estreitar a relação universidade-sociedade fazendo-se presente na estruturação do conhecimento, apresentando uma posição crítica diante da realidade cultural e educacional, ajudando a desenvolver uma consciência inovadora, com vista há mudança da sociedade e promoção de bem-estar social.

Ao chegar no âmbito universitário os estudantes se deparam com uma reflexão teórica que só conseguem ter uma assimilação mais profunda quando partem para o campo prático que se caracteriza como sendo o estágio, promulgando para as discentes expectativas de trabalhos relatórios e outros fatores profissionais.

Nessa perspectiva, esse trabalho de conclusão de curso (TCC) em formato de relatório tem como objetivo apresentar as atividades desenvolvidas e experiências adquiridas ao longo do estágio exercido no Arquivo Geral do Tribunal de Justiça da Paraíba – TJPB, no período de abril de 2014 a abril de 2016, onde é apresentado também um estudo das necessidades informacionais de usuários, partindo do ponto de vista da abordagem *Sense Making*.

Atualmente, as instituições, organizações e empresas têm aberto oportunidades de ingresso para estagiários, exemplo – o TJPB – como uma das instituições que mais ofertam oportunidade de estágios em diversas áreas de atuação, entre elas a Arquivologia. Pois, o setor que envolve gerenciamento de documentos e arquivo é de extrema importância para toda e qualquer instituição, pois visa a guarda, conservação, preservação dos documentos, seja ele administrativo, histórico ou probatório, visando agilidade no acesso as informações. Dessa forma, torna-se pertinente a atuação dos estagiários de Arquivologia, ocupando seus lugares dentro das instituições, independente se de natureza pública ou privada.

Em termos estruturais, o presente trabalho divide-se em 6 capítulos, onde é apresentado o arquivo do TJPB e suas rotinas administrativas, levantamento da estrutura física e documental do arquivo, expondo todo o funcionamento e as dificuldades encontradas, estudo de caso com os usuários do Arquivo Geral, identificando seu perfil e suas necessidades, e conclui-se ressaltando algumas contribuições e mudanças para melhor funcionamento do arquivo.

## 2 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA

O Superior Tribunal de Justiça foi criado em 30 de setembro de 1891 pelo decreto N. 69, e por este mesmo decreto teve sua instalação em 15 de outubro do respectivo ano no governo de Venâncio Neiva. A instalação do Tribunal foi considerada um momento importantíssimo onde houve uma grande repercussão da Imprensa, o Jornal Governista do Estado do Paraíba (órgão do Partido Republicano) em sua edição de 15 de outubro de 1891 enfatizava o contentamento da população com a criação do Tribunal.

Aos 9 de outubro o governador nomeava o desembargador e os demais integrantes da magistratura paraibana, para membros desse tribunal foram nomeados magistrados respeitáveis por sua ilustração jurídica onde a maioria deles já tinham uma longa prática em julgar, reunindo assim os atributos indispensáveis ao juiz. Para o superior Tribunal de Justiça foram nomeados os bacharéis Manoel da Fonseca Xavier de Andrade (juiz de direito de Santa Rita), Augusto Carlos de Amorim Garcia (Bananeiras), Francisco Gouveia Cunha Barreto (Pilar), Amaro Gomes Carneiro Beltrão (Guarabira) e Vicente Saraiva de Carvalho Neiva (Vitória, ES).

A instalação do Superior Tribunal de Justiça foi um acontecimento importantíssimo pelo seu significado social, administrativo e político. A solenidade aconteceu no Salão das Sessões do Congresso Estadual e o primeiro documento oficial do Tribunal é a ata da sessão de instalação que é considerado como uma espécie de certidão de nascimento.

Atualmente o Tribunal é composto por 19 desembargadores e tem como Presidente o Desembargador Marcos Cavalcanti de Albuquerque. É dividido em comarcas que por sua vez podem ser de 10, 20, e 30 entrância<sup>1</sup>. Essa divisão é feita de acordo com a população de cada cidade, as menores se encaixam na primeira e segunda e as maiores estão na terceira, como: João Pessoa, Santa Rita, Bayeux, Cabedelo e Campina Grande.

---

<sup>1</sup> Entrância – As comarcas que podem apresentar uma ou mais varas, podem ser classificadas como primeira ou segunda entrância, além da comarca de entrância especial. A comarca de primeira entrância é aquela de menor porte, que tem apenas uma vara instalada. Já a comarca de segunda entrância seria de tamanho intermediário, enquanto a comarca de entrância especial seria aquela que possui cinco ou mais varas, incluindo os juizados especiais entendendo uma população igual ou superior a 130 mil habitantes.

## 2.1 ARQUIVO GERAL TJPB

O arquivo geral do TJPB não consta no organograma da instituição, porém ele está subordinado a Gerência de Acervos - GEACE, juntamente com a Hemeroteca<sup>2</sup> e Biblioteca. Com a ajuda da supervisora do arquivo Josefa Marinho Ramos conseguimos fazer um pouco do resgate da história do arquivo a partir do ano de 1987 com a sua chegada ao arquivo.

A senhora Josefa conta que o arquivo funcionava no primeiro andar do prédio do TJPB, em uma sala pequena com menos de 6 metros quadrados, nessa sala ficava apenas os arquivos judiciários, e uma outra parte de documentos ficava no porão, onde era guardado os documentos mais antigos.

Em 1992 os processos começaram a ser informatizados e o arquivo passou a receber os processos administrativos. O arquivo ainda permanecia no mesmo local, porém já com muita dificuldade pois o local era muito pequeno e não tinha espaço nem para organizar.

Em 1995 ocorreu a primeira mudança, do primeiro andar para o térreo, ainda com sala pequena, mas com capacidade de receber os arquivos que estavam no porão, desde então os processos ficaram todos juntos em uma mesma sala. Ainda no ano de 1995 foi feita a primeira mudança externa, o arquivo deixa de funcionar dentro do tribunal e passa a funcionar em um prédio localizado na Rua da República devido ao aumento da massa documental. Esse novo local tinha condições precárias e sem estrutura para receber os arquivos.

Em 2003 ocorre mais uma mudança, o arquivo passa a ter um novo endereço na Rua Índio Piragibe. Nesse ano o arquivo já tinha uma grande quantidade de documentos e o local tinha cerca de mais de 700 metros quadrados e passou a receber também toda documentação da hemeroteca que mesmo sendo setores separados passou-se a funcionar juntos.

Em 2010 por questões de espaço mais uma vez o arquivo precisa ser transferido para um outro local, na Rua Visconde de Pelotas. O local também não tinha uma estrutura que comportasse o arquivo e hemeroteca, e foi tomada a decisão de separar os setores mais uma vez com a intenção de trazer mais espaço ao arquivo. Nesse ano o volume documental vinha crescendo de forma significativa de tal forma que o TJPB teve que alugar um outro prédio para dividir os processos. Os processos correntes e intermediários permaneceram no mesmo local, mudando apenas os processos considerados de caráter permanente para esse novo prédio.

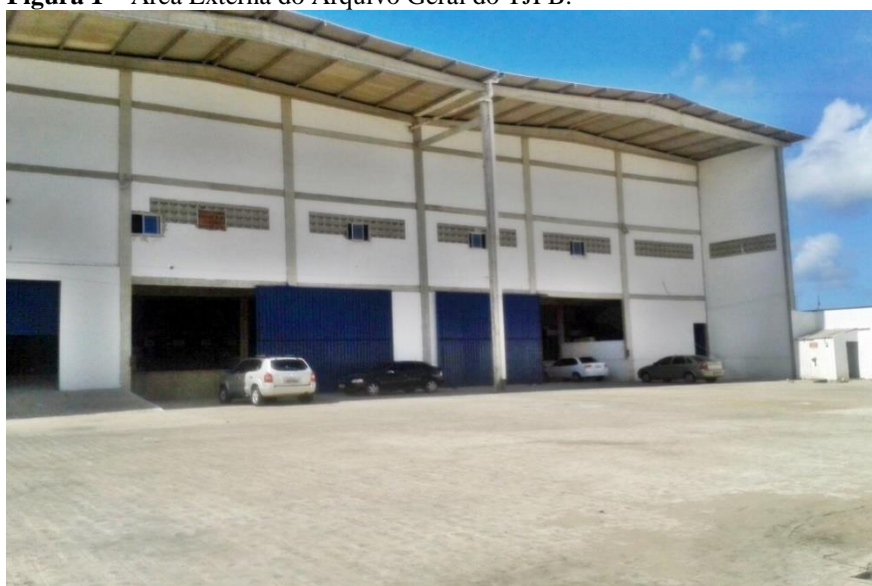
---

<sup>2</sup> Hemeroteca – A palavra hemeroteca vem do grego e significa “coleção” ou “deposito”. Um conjunto organizado ou coleção de periódicos. No TJPB podem ser consultados os Diários Oficiais da União e do Estado da Paraíba, Diários da Justiça do Estado da Paraíba, jornal - A União - além dos acórdãos produzidos por esta egrécia corte, atas e outras produções documentais.

Em 2013 um dos prédios onde funcionava o arquivo teve sua estrutura condenada, devido a rachaduras no prédio, com isso forçando o arquivo a mudar-se mais uma vez de local. Todos os endereços acima citados são localizados no centro de João Pessoa, porém devido as dificuldades encontradas para se encontrar um novo local que comportasse o arquivo, foi necessário uma busca mais ampla se estendendo as cidades vizinhas.

Em Janeiro de 2014 o arquivo teve sua oitava mudança, dessa vez para a cidade de Bayeux, na Avenida Liberdade. Prédio com cerca de 1.900 metros quadrados com bastante espaço para comportar os processos. Conforme figura 1.

**Figura 1** – Área Externa do Arquivo Geral do TJPB.



Fonte: Dados da pesquisa - 2016

O prédio não conta com uma estrutura adequada para os arquivos mas seu espaço da uma condição melhor para as atividades desenvolvidas e principalmente na questão da organização.

Devido o prédio ser grande, em 2015 a hemeroteca voltou a funcionar dentro do arquivo e atualmente dividem o mesmo espaço.

Não sabe-se até quando o arquivo irá permanecer neste local, o que constata-se é que em breve se não houver uma preocupação com a gestão documental e com a tabela de temporalidade, logo, o arquivo não comportará mais seu volume documental que só cresce de forma desenfreada comprometendo sempre seu espaço físico.



O arquivo do TJPB desde o ano de 1988 até os dias atuais é coordenado pela Senhora Josefa Marinho Ramos, formada em história e apesar de não ter formação na área de arquivo exerce a mesma função há mais de 28 anos à frente do arquivo.

## 2.2 DIAGNÓSTICO

No arquivo foi elaborado um diagnóstico para se conhecer a situação relacionada ao tramite dos documentos e todas as práticas que envolvem procedimento arquivísticos sobre as informações registradas no Arquivo Geral do TJPB. O diagnóstico iniciou através de um levantamento de toda a massa documental, em quantidade e em espécies existentes. A espécie dos documentos é a configuração das informações contidas e estruturadas, que podem ser a designação dos documentos segundo seu aspecto formal: ata, carta, decreto, edital, ofício, relatório, requerimento, gravura, filme, planta, mapas, entre outros (PAES, 2004).

A massa documental ainda é composta dos seguintes elementos abaixo relacionados, distribuídos em mais de 18.000 caixas – arquivo e em pacotes:

Após conhecer a massa documental, concluiu-se que o arquivo possui documentos das três idades, ou seja, corrente, intermediário e permanente.

Referente às idades documentarias sabemos que os arquivos correntes são aqueles documentos consultados frequentemente pelos usuários, o intermediário tem o número de consultas bem menor e ficam no aguardo para sua destinação final, ou seja, a idade permanente para os documentos de valor histórico ou probatório.

A documentação existente no acervo corresponde ao período inicial de 1835 até os dias atuais, os mais requisitados são: Mandados de Segurança, Agravos de Instrumento, Habeas Corpus e Fichas Funcionais.

O arquivo não conta com uma política de preservação e conservação dos documentos, todos os documentos recebidos no arquivo passam pelos mesmos procedimentos de preparação para o arquivamento, sendo eles a higienização e acondicionamento.

O principal método de arquivamento é o numérico, pois são arquivados com base no número dos processos, além da numeração contamos também com o assunto e o ano, pois para localizar o processo correto precisamos saber além da numeração do que o documento trata.

O arquivo recebe documentos desde 1835 até os dias de hoje, sua massa documental vem crescendo bastante ao longo dos anos, semanalmente chega processos no arquivo, existem semanas que a entrada de processos recebidos chega há mais de 500 em uma mesma

remessa, o arquivo já passou por vários endereços diferentes tendo em vista o espaço físico não suportar a quantidade de documentos. A solução para esse problema sem dúvida é a gestão documental.

A gestão de documentos é preconizada na Lei federal 8.159, de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, em seu artigo 3º, onde considera como conjunto de procedimentos e operações técnicas relativo à sua elaboração, uso, avaliação, tramitação e arquivamento em fase corrente e intermediária, objetivando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.

A gestão documental sem dúvidas é de extrema importância para o setor de arquivo, principalmente na questão da ausência de instrumento de destinação, a saber a tabela de temporalidade, pois há uma grande massa documental e o arquivo já passou por várias mudanças devido seu volume não comportar nos prédios anteriores, e a massa documental só aumenta sem ter nenhum planejamento para o futuro.

## 2.3 ROTINAS ADMINISTRATIVAS DO ARQUIVO GERAL TJPB

### 2.3.1 Tipos de Processo

O arquivo geral recebe processos administrativos e judiciários, são eles:

**Quadro 1** – Tipos de Processos

<b><u>PROCESSOS JURIDICOS</u></b>	<b><u>PROCESSOS ADMINISTRATIVOS</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habeas corpus;</li> <li>• Mandado de segurança;</li> <li>• Agravo de Instrumento;</li> <li>• Ação direta de inconstitucionalidade;</li> <li>• Apelação civil;</li> <li>• Sindicância</li> <li>• Representação</li> <li>• Recurso extraordinário</li> <li>• Recurso especial</li> <li>• Ação declaratória</li> <li>• Petição</li> <li>• Medida cautelar</li> <li>• Inquérito</li> <li>• Precatório</li> <li>• Inventario</li> <li>• Impugnação</li> <li>• Expediente</li> <li>• Conflito de competência</li> <li>• Ação penal</li> <li>• Revisão criminal</li> </ul>	<p><u>OFICIOS</u></p> <p><u>MEMORANDOS</u></p> <p><u>FICHAS FUNCIONAIS</u></p> <p><u>DESPACHOS (DECISÕES)</u></p> <p><u>GUIAS DE TRAMITAÇÃO</u></p>

Fonte: Dados da Pesquisa - 2016

Todos os processos chegam ao arquivo com duas guias de remessa, uma para o setor que recebeu e outra pra o setor que enviou. Ao receber os administrativos é feito a conferência e dado o recebimento, em seguida é feito a higienização, separa-se por numeração, coleciona junto com a caixa de sua sequência e faz o arquivamento.

Já os processos jurídicos, ao ser recebido e conferido deve-se verificar na última folha a remessa dos autos ao arquivo que indica que esse processo pertence ao arquivo, caso contrário devolve-se para o setor que o enviou. Após receber e conferir passa também pelo processo de higienização, em seguida é arquivado.

É grande o número de empréstimos de processos, e esse controle é feito por protocolo. No caso de empréstimos para advogados, esses são feitos apenas para cópias, o advogado sai acompanhado de um dos funcionários para fazer a fotocópia dos processos, nunca sendo permitido usuários externos saírem do arquivo portando processos para outros fins.

### 2.3.2 Processos Administrativos

Os processos administrativos são enviados para o arquivo sempre com duas vias, as duas são assinadas, uma fica no arquivo e a outra volta para o setor que o enviou. Todos os processos são conferidos de acordo com a guia, as guias vêm identificando a numeração do processo, hora, data, situação do processo, o setor que foi enviado. Após conferido e feito o processo de higienização, em seguida “coleccionamos” para poder arquivar. Colecionar é um termo usado pelos servidores, onde é colocado os processos em ordem numérica e sequencial.

### 2.3.3 Processos Judiciários

Diferente dos administrativos, os processos judiciais quando chegam ao arquivo são conferido as guias e seu local de destino. No Arquivo geral, essa conferência é feita observando sempre as últimas folhas do processo onde indica o local de destino, após conferido assina as guias e envia para a higienização e cadastro, no início o cadastro era feito em fichas, onde era preenchido com todas as informações necessárias e guardada nas instantes de forma organizada por assunto, ano e numeração sequencial. Conforme figura 2.

**Figura 2** – Armários para guarda de fichas de identificação de processos.



Fonte: Dados da Pesquisa - 2016

Porém nos dias atuais esse cadastro é feito no computador através de uma tabela no *word* onde dispensa o uso das fichas, de forma que agiliza na localização e guarda. Conforme figura 3.

**Figura 3** – Método atual adotado para localização de processos judiciais.

TIPO DE PROCESSO	NUMERAÇÃO CNJ	NUMERAÇÃO CPJ	VOL	NUMERAÇÃO APENSO	CAIXA/PACOTE
REVISAO	2005069-97.2014.815.0000				01
REVISAO	2004449-85.2014.815.0000				01
REVISAO	2003279-78.2014.815.0000				01
REVISAO	2004079-09.2014.815.0000				01
REVISAO	2005218-93.2014.815.0000				01
REVISAO	2002849-29.2014.815.0000		02		01
REVISAO	2003417-45.2014.815.0000				01
REVISAO	2006808-08.2014.815.0000				02
REVISAO	2006446-06.2014.815.0000				02
REVISAO	2004597-96.2014.815.0000				02
REVISAO	0000064-31.2014.815.0000				02
REVISAO	2004846-47.2014.815.0000				02
REVISAO	2003664-26.2014.815.0000				02
REVISAO	2005149-61.2014.815.0000		02		02
REVISAO	2006438-29.2014.815.0000		02		02
REVISAO	2003511-90.2014.815.0000				02
REVISAO	2004224-65.2014.815.0000				03
REVISAO	2004993-73.2014.815.0000				03
REVISAO	2005240-54.2014.815.0000				03
REVISAO	2004225-50.2014.815.0000				03

Fonte: Dados da Pesquisa – 2016.

No entanto ainda não se tem uma preservação e conservação dessas informações inseridas no computador, as informações inseridas nessa tabela não oferece nenhuma segurança, principalmente na recuperação caso ocorra uma perda dessas informações.

#### 2.3.4 Empréstimos de Processos

Tanto o arquivo quanto os processos eles são abertos aos usuários, porém existe algumas políticas em relação aos empréstimos desses documentos. Os processos solicitados por usuários internos, são solicitados 99% das vezes pelo telefone, os usuários ligam para o setor, fazem a solicitação do processo e após encontrado é feito o pedido de um transporte do tribunal para o arquivo para buscar os processos solicitados. Nem sempre à carros disponíveis no momento da solicitação, fator esse que muitas vezes atrasa a entrega dos processos. Quando o carro chega ao arquivo sempre vai um funcionário responsável pela distribuição dos processos nos setores que os solicitou. Essa distribuição é feita e registrada em um caderno de protocolo, indicando o nome do solicitante e o setor de destino, quando recebido é assinada sempre por quem recebeu, sendo essa a única forma de controle dos processos emprestados.

A forma de empréstimos para os usuários externos é sempre para fins de cópia, os advogados e pessoas envolvidas no processo que precisem tirar uma cópia do processo ou parte dele, precisa-se se dirigir a algum lugar fora do setor para fazer essa cópia. Nunca o usuário sairá sozinho portando o processo, sempre irá um funcionário acompanhando, ou o funcionário vai sozinho, enquanto o interessado fica no arquivo aguardando. Na maioria das vezes os usuários se dirigem ao tribunal para fazer a solicitação do processo e de lá ele é encaminhado para o arquivo com a autorização para se fazer a cópia. Os processos tanto judiciais quanto administrativos em caso de empréstimos estarão sempre com um funcionário responsável preservando a “segurança” do mesmo.

#### 2.3.5 Atividades Desenvolvidas

Iniciando as atividades no estágio buscou-se a oportunidade de conhecer e vivenciar na prática todo funcionamento do arquivo. Recebido pela supervisora do arquivo Dona Josefa Marinho Ramos, atuante no setor há mais de 28 anos como coordenadora, a mesma ensinou e orientou todo o funcionalismo do arquivo e desenvolver todas as atividades de rotinas administrativas.

Inicialmente foi executado atividades na higienização dos documentos, tirando cliques, grampos, papéis com anotações, desamassando as folhas e tirando a poeira. Em seguida começamos a receber os processos, no início esse trabalho contava com a ajuda de mais dois estagiários, mas devido termino de contrato passou-se a ter as atividades desenvolvidas apenas por um estagiário do setor de arquivo durante todo período vigente do estágio. Durante as atividades exercidas no Arquivo Geral constatou-se uma grande demanda de trabalho, tendo em vista o acúmulo da massa documental, e a entrada em excesso dos processos.

Receber processo, higienizar, realizar acondicionamento, arquivar, cadastrar os processos judiciais no sistema, colecionar na ordem os processos e as guias de tramitação, gerar guias de tramitação em caso de empréstimos de documentos de um setor para o outro, entre tantas outras atividades do dia a dia do arquivo.

### 3 ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO DO ARQUIVO GERAL DO TJPB

Os estudos dos usuários são entendidos como sendo métodos de coletas de informação sobre os meios em que os usuários utilizam os sistemas de informação que disponibilizam dados que possam suprir suas necessidades de conhecimento. Esses estudos vêm se desenvolvendo a mais de 60 anos em diversos países. Através desses métodos é possível identificar a importância e a utilidade dos serviços para os usuários que buscam nessas fontes de referência informacional, observando o grau de necessidade de informação e a maneira em que os usuários se comportam.

O processo de mudanças do comportamento dos usuários, decorrente das mudanças sociais e o avanço das tecnologias provocaram alterações nas maneiras de observação desses usuários, passando a analisar não apenas como essas informações é passada, mais porque o usuário busca essas informações. Os primeiros métodos utilizados para os estudos dos usuários baseavam-se de questionários, entrevistas, observação direta e análises de conteúdo, como forma de coleta de dados. Para tornar esses ambientes mais dinâmicos, de maneira que se adapte e satisfaça os usuários de forma mais ativa, houve a necessidade de incorporar novos serviços e produtos.

Hoje em dia o advento da internet trouxe inúmeros benefícios principalmente na agilidade da busca da informação, porem deve-se levar em consideração que muitos usuários ainda não se adaptaram as novas ferramentas tecnológicas de acesso, como exemplo dos usuários da terceira idade e os que têm necessidades físicas com condições limitadas.

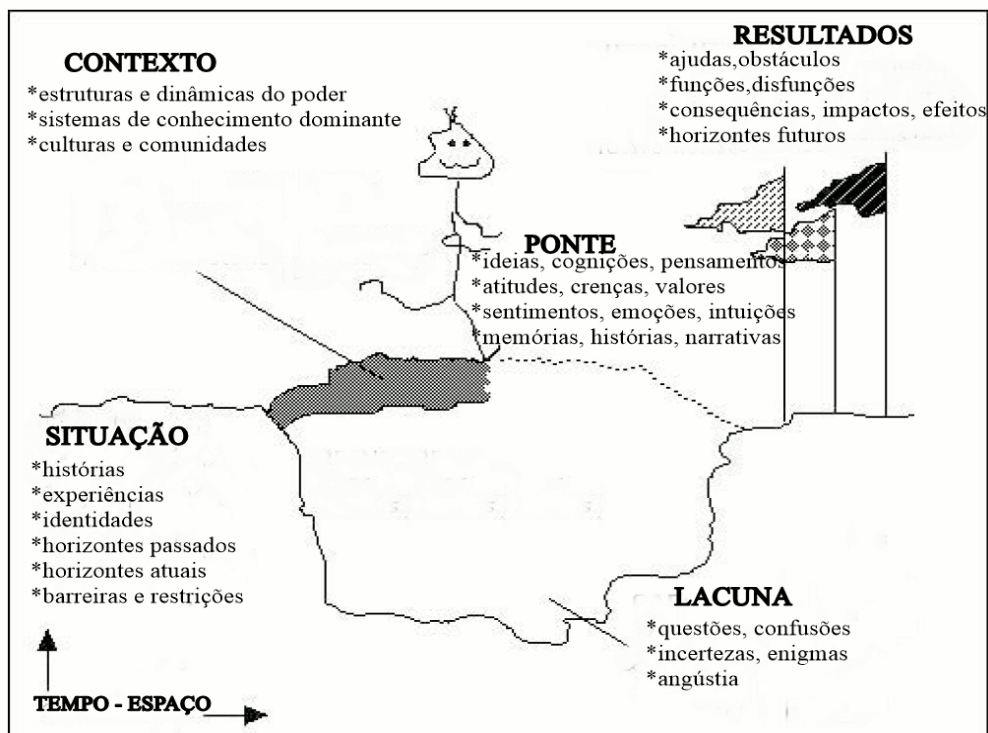
O arquivo recebe diariamente usuários afim de consultar processos, fazer pesquisas, entre outros. O arquivo conta com dois tipos de usuários, internos e externos. Os internos são os funcionários do próprio tribunal, e os externos são os advogados e pessoas comuns. Na disciplina de uso e usuários pode-se elaborar um trabalho de pesquisa através de um questionário para conhecer o perfil desses usuários e saber suas necessidades e se as mesmas são supridas. Como referencial teórico utilizou-se o método de Brenda Dervin chamado *Sense Making*.

O método *Sense Making Approach* foi elaborado por Brenda Dervin no ano de 1972, baseado na teoria de outros pesquisadores da área das ciências cognitivas, da psicologia e também da comunicação. Dervin considera o processo “[...] humano criativo de compreensão do mundo em um ponto particular no tempo e espaço, limitado pela capacidade psicológica e, ainda, dos acontecimentos presentes, passados e futuros de cada indivíduo” (DERVIN, 1983 apud FERREIRA, 1997b).

O *Sense Making* é um estudo voltado para os usuários da informação também chamado de abordagem alternativa cognitiva que visa analisar o indivíduo a partir de um processo de construção de sentido, a busca de informação é orientada por um *gap* (lacuna) uma falha na estrutura de conhecimento do usuário. Por esta teoria, produzir sentido é lançar pontes para sanar esta falha.

A abordagem pressupõe que toda necessidade de informação gera uma *situação* que, por sua vez gera uma *lacuna*; todos os fatos inerentes à forma em que a lacuna é suprimida, ou seja, a busca da informação necessária e respectivas fontes de informação compõem os elementos inerentes à supressão da lacuna. A supressão de uma lacuna e a aplicação da informação obtida é denominada *uso*. Em suma, *situação*, *lacuna* e *uso* formam o trinômio operacional do Sense-Making. (ROCHA E SOUZA, 2010).

**Figura 4** – Metáfora Central do *Sense Making*.



Fonte: Wanderley (2014, p.41).

O usuário sempre volta à outra necessidade de informação, mas nunca do mesmo ponto, tempo e lugar. Assim ocorre o ciclo de construção do conhecimento (DERVIN, 2003).

### 3.1 APLICAÇÃO DO MODELO *SENSE MAKING*: VANTAGENS E DESVANTAGENS

Pode-se dizer que as vantagens do *Sense Making* se caracterizam por abordar as peculiaridades dos grupos sociais, que tem maior aplicabilidade no processo da busca do



conhecimento sobre as necessidades de informação do usuário. Segundo Ferreira (1997), essa abordagem é a mais completa e abrangente, utilizada em todo o mundo.

A desvantagem deste modelo é que os usuários estão a todo o momento em constantes mudanças de comportamento pelo natural do ser humano, e como sujeitos eles são inconstantes e variáveis, ou seja, o modelo é aplicado em uma perspectiva cognitiva em que o usuário ele vai ser questionado hoje, mais daqui a algum tempo o mesmo pode apresentar outro tipo de pensamento, ele pode mudar seu estado mental e emocional.

Diante da abordagem do *Sense Making* utilizou-se o questionário como instrumento de coleta de dados, por se tratar de uma técnica de investigação social composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado (Gil, 2008).

Esse método é rápido em termos de tempo; baixo custo; permite atingir uma grande população dispersa; dá maior grau de liberdade e tempo ao respondente; além de tudo permite a possibilidade de serem menores as distorções (BAPTISTA E CUNHA, 2007).

#### 4 METODOLOGIA

Esta pesquisa se caracteriza como quali-quantitativa, o universo da mesma é representado pelos usuários do Arquivo Geral do Tribunal de Justiça da Paraíba em João Pessoa, que no momento está localizado em Bayeux devido a disponibilidade do local, tendo em vista que se trata de um arquivo de grande porte com aproximadamente 18.000 caixas .O Tribunal de Justiça da Paraíba já possui 123 anos, e durante todo este tempo tem prestado serviços para a sociedade mostrando assim sua grande relevância e contribuição social.

O campo amostral é composto por 25 usuários que foram escolhidos de maneira aleatória devido a incerteza dos usuários que visitariam o Arquivo no período de aplicação do questionário, por isso não selecionamos um usuário “específico” contemplamos tanto os usuários internos quanto os externos, internos no que diz respeito aos próprios funcionários do Tribunal e externos são os advogados , uma das partes envolvidas no processo ou pesquisadores.

Diante da abordagem do *Sense Making* que pode se dar por vários instrumentos de pesquisa, por que trata da identificação de situações com o objetivo de dar sentido, e os resultados serão obtidos através de diversos meios, decidimos utilizar o questionário como instrumento de coleta de dados, por ser um método rápido em termos de tempo e além de tudo permite a possibilidade de serem menores as distorções, utilizamos também a observação participante não- sistemática que também é chamada de observação participante não – estruturada ou não controlada , observamos os acontecimentos mais não o influenciamos .

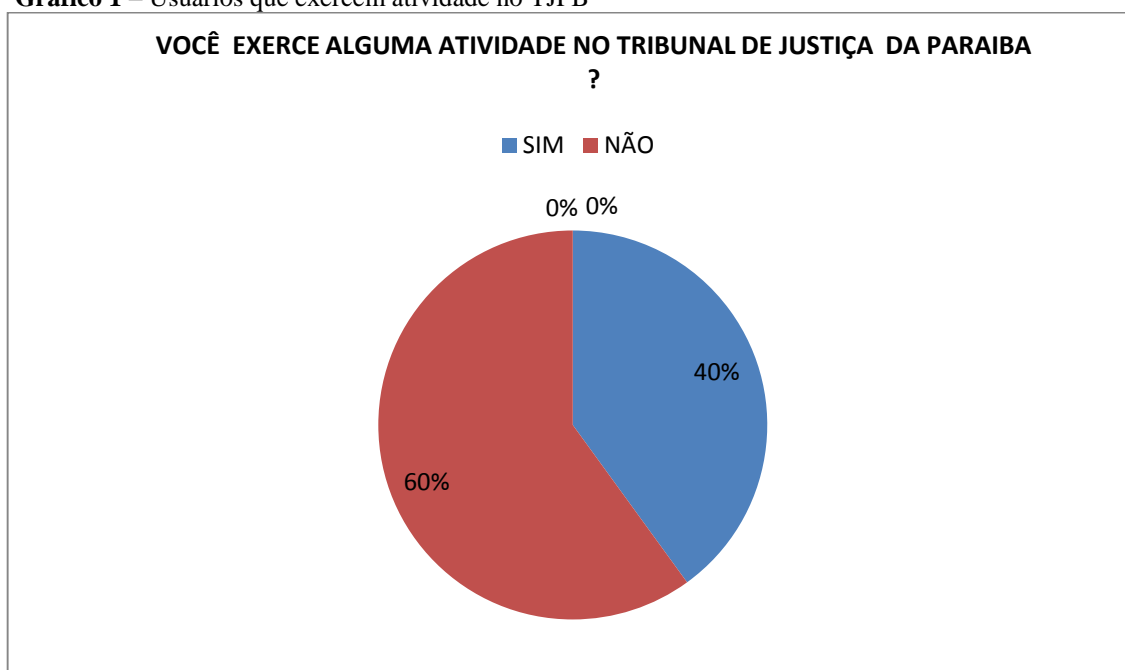
O questionário foi elaborado mediante o aprendizado absorvido em sala de aula e por meio também do conhecimento prévio da abordagem. O mesmo sofreu algumas alterações com o intuito de melhorar a obtenção dos dados necessários. Tal instrumento foi empregado em uma combinação de questões abertas e fechadas, contendo doze questões dentre estas respectivamente, dez questões fechadas com duas escolhas “sim ou não” e de multipla escolha com uma serie de respostas possíveis; e duas abertas que nos possibilitou uma maior compreensão das necessidades do usuário e também identificar a situação que levou o usuário até o TJPB e as suas possiveis lacunas.

## 5 ANÁLISE DOS DADOS

Diante da metodologia apresentada acima, cada gráfico corresponde a uma pergunta do questionário utilizado como instrumento de coleta de dados. Sendo que, do gráfico 1 ao gráfico 10 estão as questões fechadas e suas respectivas análises, e os gráfico 11 e 12 são aquelas questões abertas que nos possibilita uma avaliação mais profunda dos usuários.

Na questão 1, buscamos identificar o perfil do usuário sendo ele interno ou externo com base na pergunta: Você exerce alguma atividade no Tribunal de Justiça da Paraíba?

**Gráfico 1** – Usuários que exercem atividade no TJPB

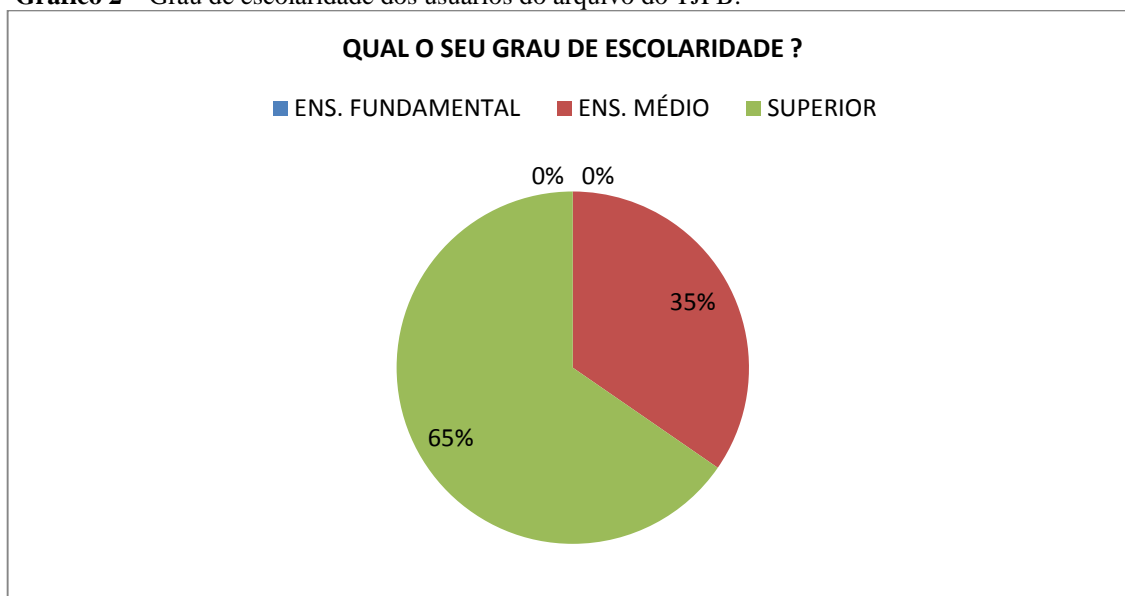


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Dos 25 usuários que responderam o questionário, 15 responderam que não exercem atividades no TJPB sendo eles usuários externos, e 10 responderam que exercem, e são os usuários internos. Na questão abaixo conseguimos identificar quem são esses usuários.

Na questão 2, o principal objetivo de perguntar qual o seu grau de escolaridade consiste na identificação dos usuários enquanto advogados, funcionários do próprio TJPB, estudantes que desejam fazer pesquisa, como também uma das partes que estão envolvidas em algum processo judicial. Foi possível fazer esta identificação por que na questão perguntávamos qual o curso aos que marcavam o Nível Superior.

**Gráfico 2** – Grau de escolaridade dos usuários do arquivo do TJPB.

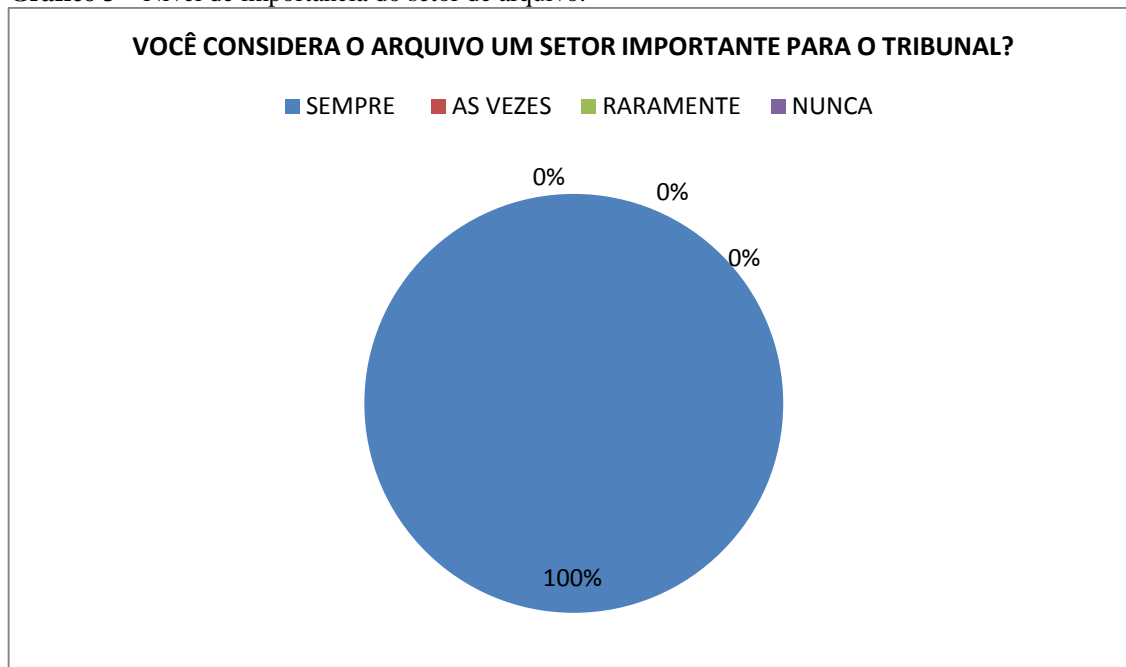


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

A partir dos dados coletados observamos que 15 usuários possuem Nível Superior sendo que destes, 8 são da área de Direito que os caracterizam como usuários externos, ou seja, são os Advogados integrante de algum caso judicial e os demais são de outras áreas como, História, Educação física e Administração, 4 responderam que ainda estão cursando o Nível Superior (dois na área de Arquivologia, um na área de Direito e o outro História) que também são usuários externos e 7 de Nível Médios que são os usuários internos juntamente com os 3 de Nível superior. Foi muito importante para nossa pesquisa identificar e conhecer os usuários, tendo em vista que não tínhamos um usuário “específico”.

Na questão 3, Perguntamos: Você considera o Arquivo um setor importante para o Tribunal?

**Gráfico 3** – Nível de importância do setor de arquivo.

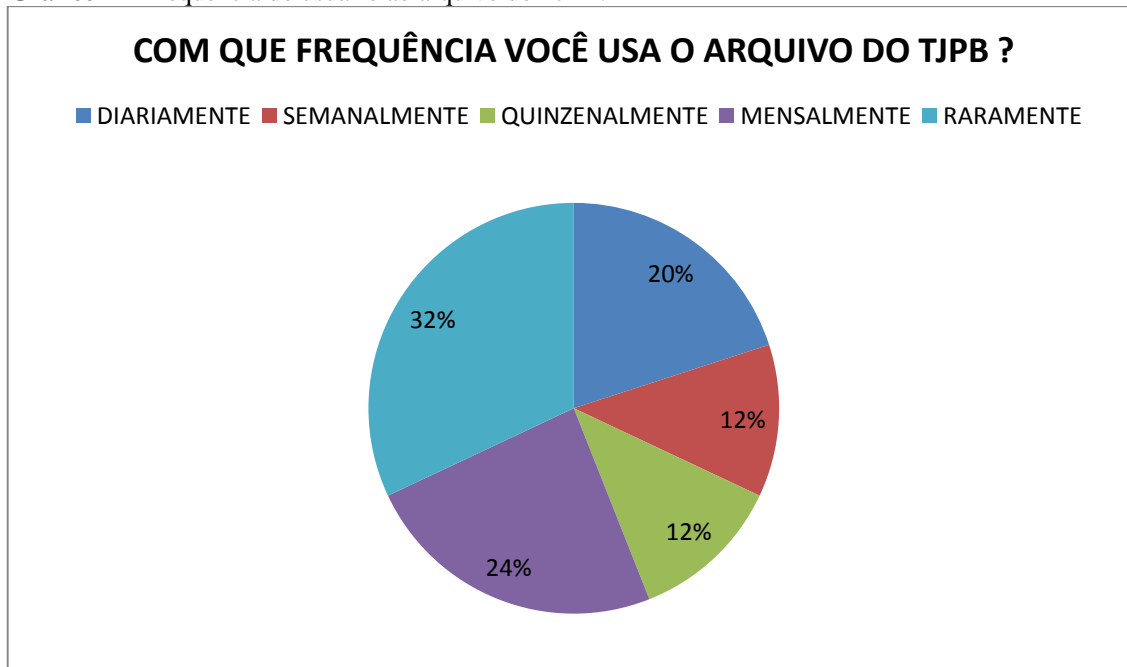


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Com o resultado de 100%, podemos perceber que todos tem a consciência da grande relevância do Arquivo na instituição, porque mediante as consultas realizadas no Arquivo os seus usuários internos e externos conseguem desenvolver suas atividades, ou seja, consideram importante porque as informações fornecidas pelo Arquivo tem sido muito útil.

Na questão 4, perguntamos sobre a frequência que o usuário utilizava o Arquivo do TJPB.

**Gráfico 4** – Frequência do usuário ao arquivo do TJPB.

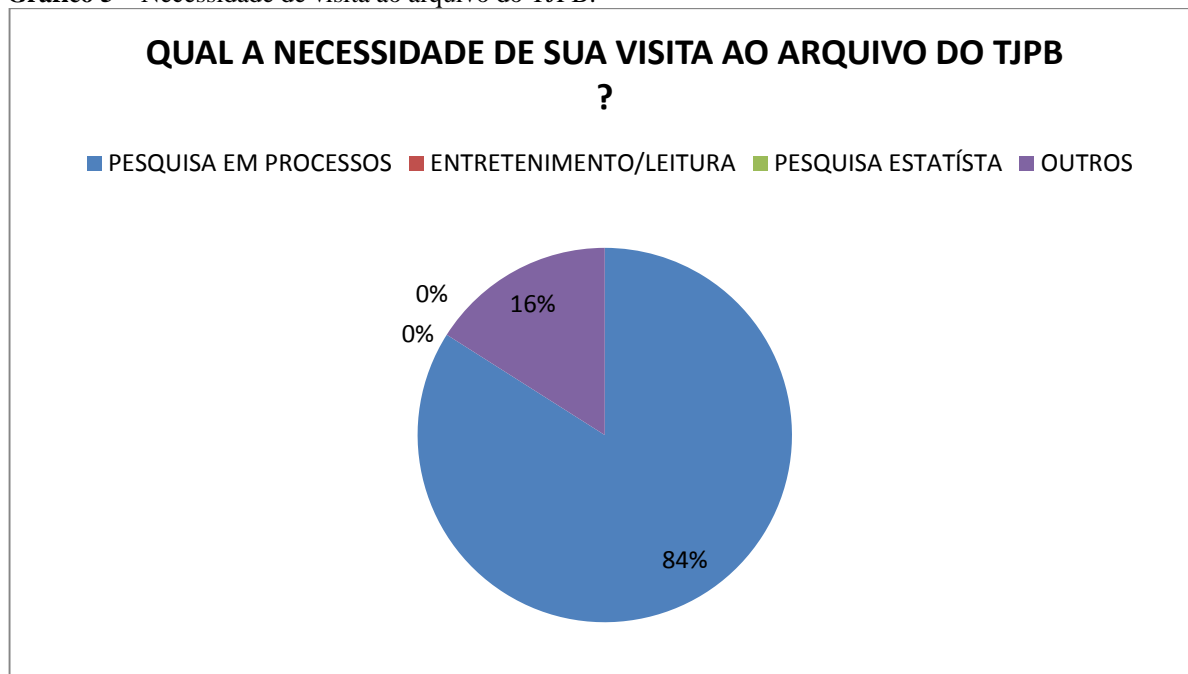


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Esta era uma questão de múltipla escolha em que 32% dos usuários responderam “diariamente”, 12% “semanalmente”, 20% “raramente”, 24% “mensalmente” e 12% “quinzenalmente”. As consultas feitas diariamente e semanalmente são realizadas pelos usuários internos que necessitam das informações para executar suas atividades, esses que consultam quinzenalmente e mensalmente geralmente não seguem essa rotina, pois os mesmos vão ao arquivo de acordo com o surgimento de necessidade específica, a grande maioria dos usuários externos vão ao arquivo raramente.

O gráfico 5, corresponde a pergunta: Qual a necessidade de sua visita ao Arquivo do TJPB?

**Gráfico 5** – Necessidade de visita ao arquivo do TJPB.

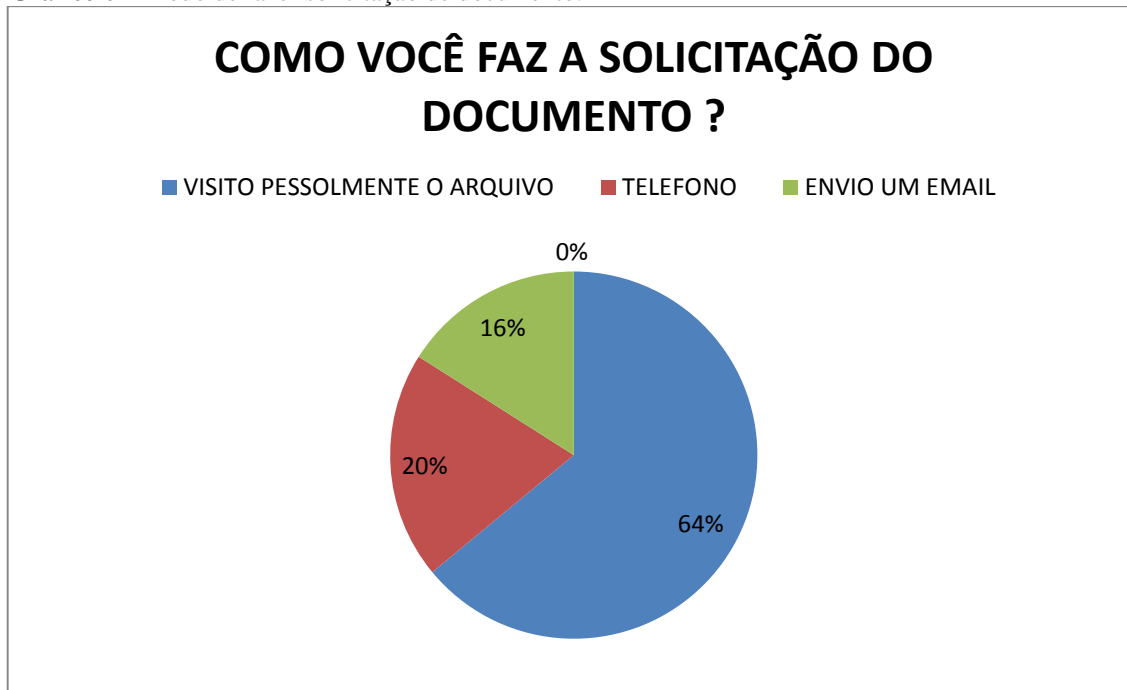


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Percebemos que 84% dos usuários vão ao Arquivo para consultar processos e 16% dos usuários marcaram a alternativa “outros” e dentro destes “outros” estão as respostas “para construção de trabalhos acadêmicos”.

Na questão 6, buscou-se identificar os meios em que os usuários solicitam os documentos.

**Gráfico 6** – Modo de fazer solicitação de documento.



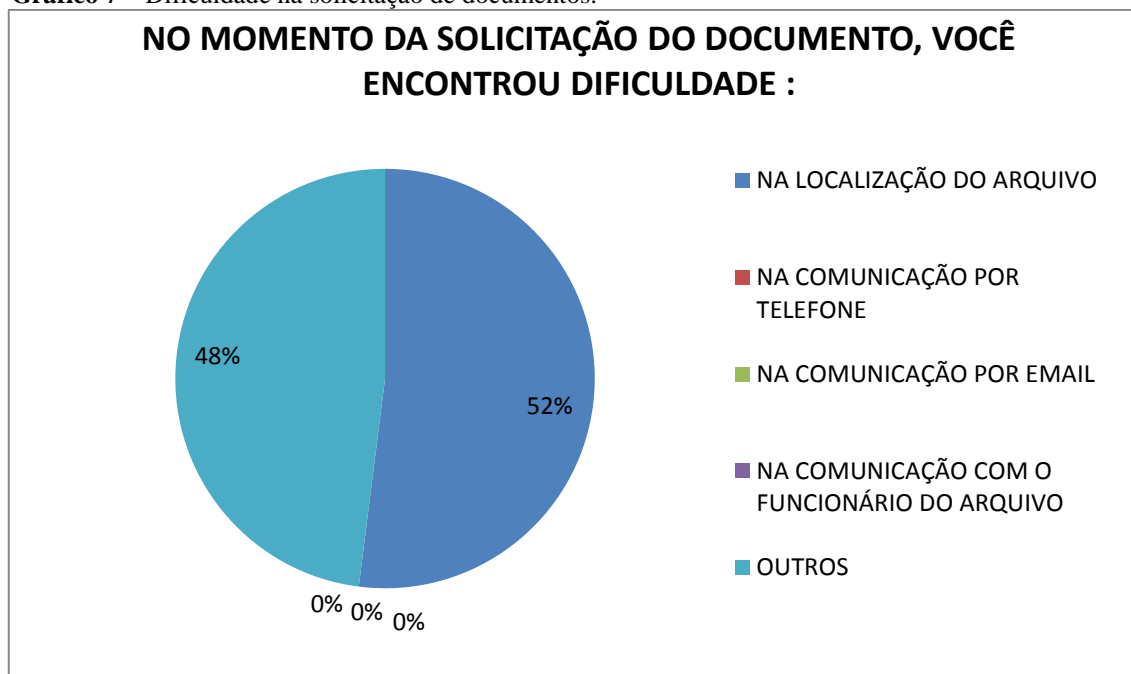
Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Os entrevistados responderam que 64% visitam o arquivo pessoalmente, apenas uma parcela de 20% respondeu que realiza consultas através do telefone. Consultas realizadas por e-mail é apenas uma parcela de 16%. Ficando evidente que a grande maioria dos usuários buscam a informação diretamente no arquivo. Mas, a localização foi um ponto de obstáculo na busca dessa informação, 52% dos entrevistados alegaram ter dificuldades em relação ao local do arquivo atualmente. Diante do exposto, concluímos que procedimentos de digitalização desse acervo resolveria essa lacuna encontrada quanto ao quesito localização. Digitalizar o acervo e disponibilizá-lo em meio virtual seria uma forma de resolver tal problema. Uma vez que, com os devidos critérios, os interessados poderiam ter acesso ao processo de maneira mais ágil.



Na questão 7, buscamos entender as dificuldades encontradas para solicitação dos documentos.

**Gráfico 7** – Dificuldade na solicitação de documentos.

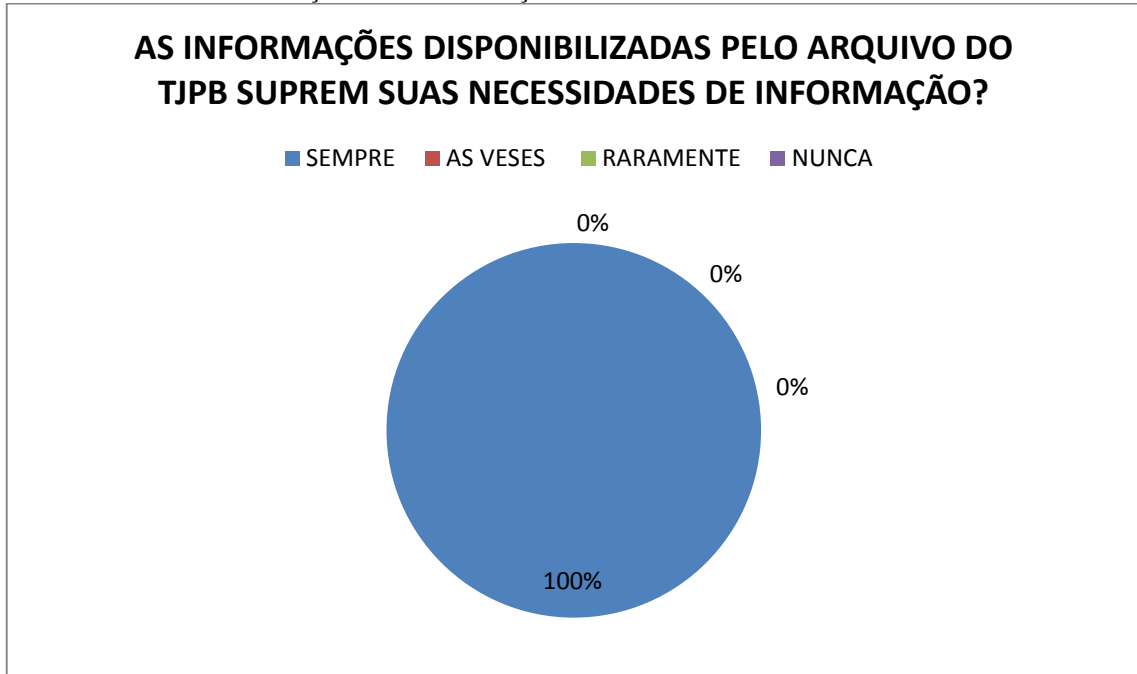


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Diante dos dados coletados é possível concluir que uma das reclamações recorrentes é em relação à localização do arquivo. O mesmo era situado na cidade de João Pessoa, mas especificamente no centro da cidade. Como o espaço físico não comportava a grande quantidade de documentos houve a necessidade de um local mais amplo. Hoje, está localizado no município de Bayeux, ficando assim, mais distante dos usuários, que na maioria das vezes precisa se deslocar até lá, para buscar informações processuais. Quando o arquivo foi aberto no novo local passou cerca de quatro meses sem nenhum tipo de identificação, após esse período foi que chegou uma placa identificando que ali funciona o Arquivo do TJPB. Mediante está pergunta nos deparamos com um caso atípico na abordagem utilizada, pois geralmente no *Sense Making* os usuários se deparam com uma barreira no processo da busca da informação, e percebemos que os usuários do TJPB se deparam inicialmente com uma barreira na localização da unidade informacional. Os mesmos constroem pontes para sanar esta lacuna entrando em contato com os funcionários do próprio Arquivo.

Na questão 8, buscamos identificar se as informações disponibilizadas pelo arquivo do TJPB suprem as necessidades de informação.

**Gráfico 8** – Nível de satisfação com as informações obtidas.

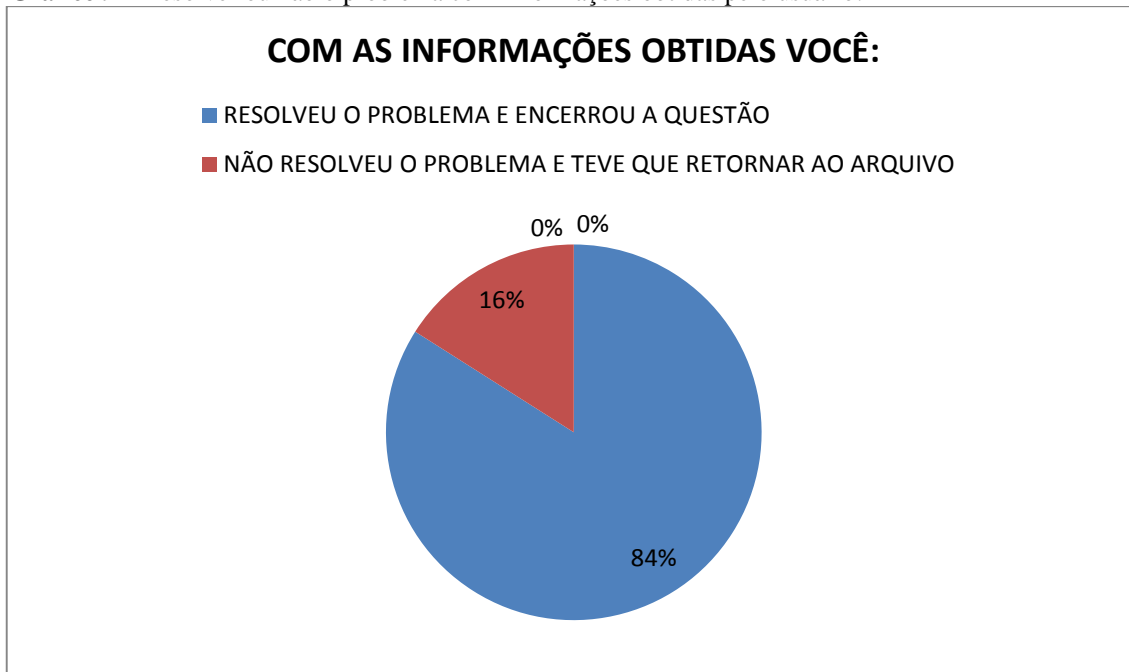


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Todos os usuários responderam que sempre as informações disponibilizadas pelo Arquivo do TJPB suprem suas necessidades de informação, ou seja, 100% dos usuários saem com as informações desejadas.

Na questão 9, buscamos entender, se com as informações obtidas os usuários tiveram êxito nas atividades, ou não resolveu seus interesses tendo que retornar ao arquivo.

**Gráfico 9** – Resolver ou não o problema com informações obtidas pelo usuário.

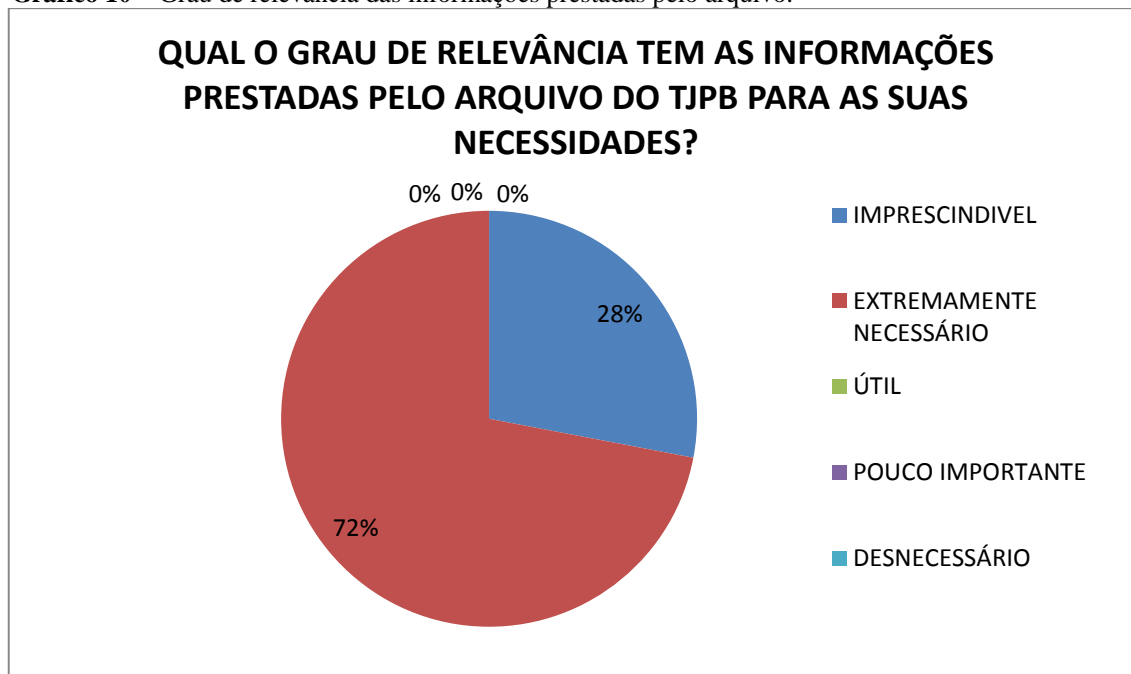


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Observamos que 84% dos usuários resolveram seus problemas já na primeira visita, os outros 16% tiveram que retornar para ter mais uma vez acesso as informações contidas nos processos. As informações extraídas no gráfico 9 vai de encontro as informações extraídas no gráfico 8, haja visto que, alguns usuários precisaram retornar ao arquivo por questões técnicas mas na verdade isso não significa que suas necessidades informacionais não foram supridas.

Diante da questão 10, perguntamos: Qual o grau de relevância tem as informações prestadas pelo arquivo do TJPB para as suas necessidades?

**Gráfico 10** – Grau de relevância das informações prestadas pelo arquivo.

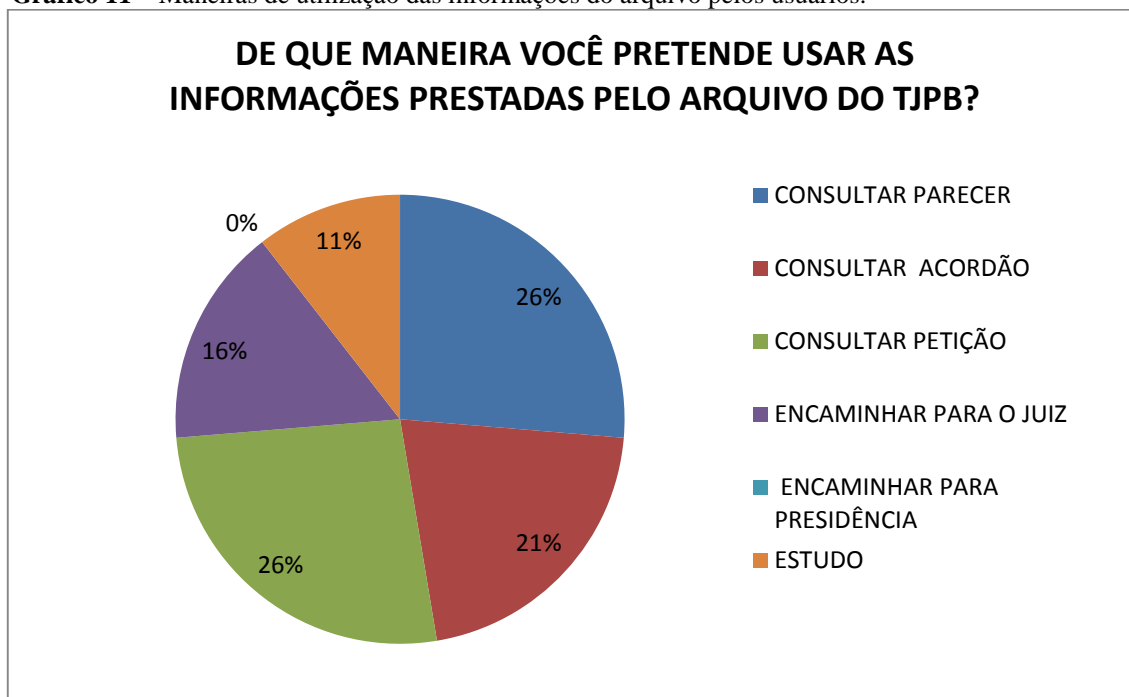


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Percebemos que as informações prestadas pelo Arquivo do TJPB tem uma grande relevância para o suprimento das necessidades dos usuários, por que 28% responderam “imprescindível” e 72% “extremamente necessário”.

Esta próxima questão de número 11, foi aberta para melhor compreender quais as reais necessidades da busca pela informação. Perguntamos: De que maneira você pretende usar as informações prestadas pelo Arquivo do TJPB?

**Gráfico 11** – Maneiras de utilização das informações do arquivo pelos usuários.

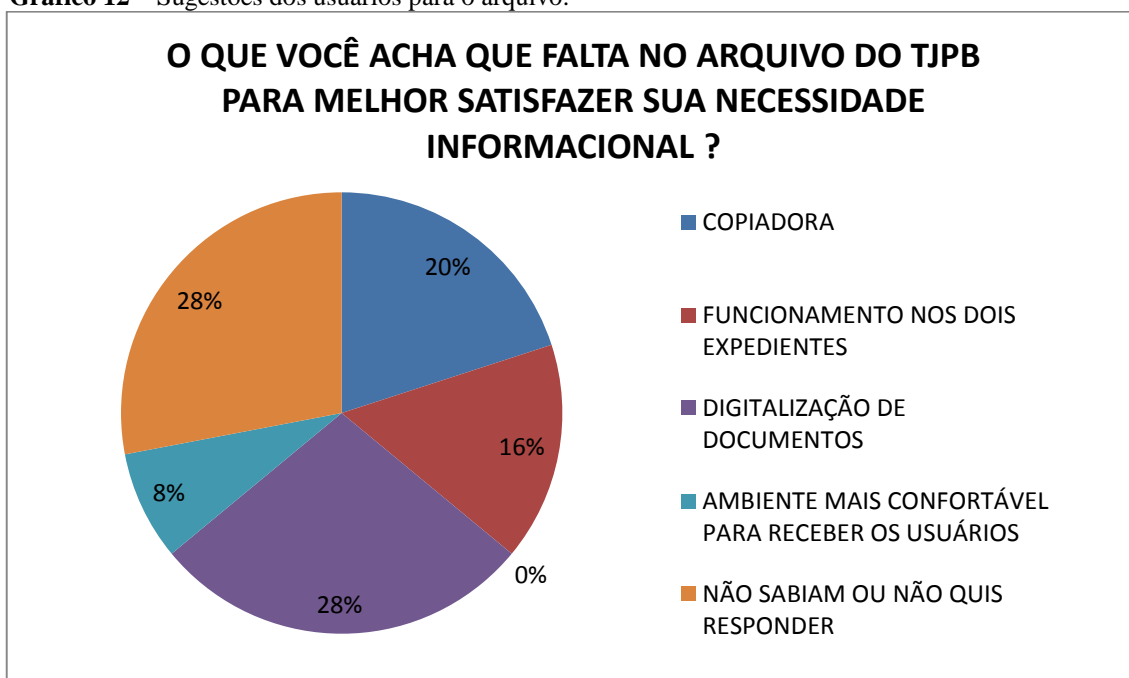


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Com os dados coletados percebemos que os usuários do Arquivo utilizam para vários fins, estas respostas apresentadas no gráfico 11 foram às respostas mais frequentes dos usuários, entre elas estão: Consultar pedido de licença, criar uma nova petição do processo, consulta de acórdão e consulta de parecer, outros buscam processos administrativos para encaminhar para o juiz ou para presidência da instituição e também para o desenvolvimento de trabalhos acadêmicos.

A questão 12, e ultima desse questionário, teve como objetivo, ouvir opiniões dos usuários a respeito do que pode ser feito para melhor atender as necessidades. Foi perguntado: O que você acha que falta no arquivo do TJPB para melhor satisfazer sua necessidade informacional?

**Gráfico 12** – Sugestões dos usuários para o arquivo.



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Na hora de dar opiniões sobre melhorias e o que faltava no Arquivo, observamos várias sugestões, 20% sugeriram uma Máquina de Xerox, para que o usuário pudesse fazer cópia do processo sem precisar se deslocar do arquivo para uma copiadora, 16% falaram em relação ao expediente, pois o arquivo só funciona pela tarde e muitos só tinham o período da manhã para ir até o Arquivo, 28% comentaram sobre digitalização dos documentos, 8% sugeriram um ambiente mais confortável para receber os usuários, 28% não sabiam ou não quiseram responder. Este ponto levantado sobre a instalação de máquinas de Xerox no local, uma vez que, os usuários precisam se deslocar para fotocopiar os documentos, seria viável a disponibilização de máquinas de fotocópias, trazendo mais comodidade para os usuários.

## 6 CONTRIBUIÇÕES PARA O MELHOR DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES NO SETOR DE ARQUIVO.

O arquivo geral passou por algumas mudanças e pode-se acompanhar algumas delas. No início das atividades do estágio, todo trabalho era feito de forma manual, tramitação de processos, o cadastramento era feito em fichas, pedidos de materiais eram feitos apenas pelo gerente em outro setor devido o arquivo não ter sistemas de internet, consulta de processos que não se encontravam no arquivo só era possível ligando para o tribunal, era tudo feito sem muitos recursos.

Depois de muita insistência, o gerente juntamente com a supervisora do arquivo conseguiu a liberação de seis computadores e instalação de internet para o arquivo, com isso possibilitando o acesso no sistema online do TJPB. Conforme figura 5.

**Figura 5** – Sistema do TJPB – STI



Fonte: Dados da pesquisa - 2016

Onde é possível localizar e consultar processos, tramitar processos de um setor para o outro, podendo ser feito a impressão de guias, máquina copiadora, caixas, estantes, máquina de digitalização entre outros recursos que facilitaram as atividades de acesso e busca.

Essas conquistas e mudanças contribuíram com um avanço muito grande para o arquivo, pois trouxe um pouco de independência para os funcionários e as atividades de rotina do arquivo. Por ser o único estagiário do setor durante muito tempo, tive a oportunidade de executar algumas atividades antes mesmos dos funcionários, como a digitalização de documentos, entre outras atividades que necessitam do uso do computador, tendo em vista a experiência adquirida anteriormente em outro local de estágio.

Nesse tempo de melhorias passamos a ter um pouco de autonomia referente a algumas atividades exercidas, como, tramitação de processos passou a ser feita através do sistema do TJPB, deixando de lado o livro de protocolo, pedido de materiais para todo o setor de arquivo, consulta de processos e outras atividades passou a ser feita por nós, sem a necessidade de ligar para outros setores do TJPB.

Através do estudo de usuários, identificamos as necessidades do arquivo e tivemos como objetivo suprir essas necessidades. As queixas dos usuários eram referentes a falta de uma copiadora no local, recursos para que eles tenham acesso ao processo, principalmente aqueles usuários que não podem ir ao arquivo, ter o processo em formato digital sem precisar de fotocópia, melhorias nos ambientes para trazer uma maior comodidade aos usuários.

A partir dessa análise algumas contribuições puderam ser feitas. Conseguimos uma máquina de scanner. Conforme figura 6.

**Figura 6** – Computadores e máquina de scanner.



Fonte: dados da pesquisa – 2016



Recurso esse que foi bastante útil para todos, possibilitando a digitalização dos processos e o envio por e-mail, os advogados puderam fazer essa digitalização e enviar para o *pendrive* sem a necessidade de sair do arquivo para fazer fotocópia. Conseguimos uma máquina grande para impressões e cópias. Conforme figura 7.

**Figura 7** – Máquinas para impressões e cópias.



Fonte: Dados da pesquisa - 2016

Ainda há muito a ser feito no arquivos para melhorias nas suas atividades, tudo é adquirido com muita dificuldade, mas aos poucos o arquivo vem tendo seu reconhecimento de um setor de grande importância para a instituição e sociedade.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização do estágio trouxe grande contribuição na vida acadêmica proporcionando um grande crescimento profissional.

Diante do exposto nesse relatório entendemos que inicialmente a gestão documental será a solução mais eficaz tendo em vista o crescimento semanalmente na quantidade dos documentos recebidos e arquivados, e como não há eliminação de documentos o espaço físico sempre será comprometido. Com a elaboração de uma tabela de temporalidade a massa documental terá uma redução bastante significativa tornando o arquivo com mais espaço.

Para que esta gestão documental aconteça, faz-se necessário a contratação de um profissional da área de arquivo. Os estudantes de arquivologia e os estagiários, não tem autonomia para exercerem atividades que competem a um Arquivista.

O arquivista é um profissional qualificado para a gestão documental, e tem autonomia para a elaboração da tabela de temporalidade. Com essas práticas Arquivísticas, o arquivo terá sua massa documental reduzida, um melhor desempenho nas atividades desenvolvidas, seu espaço físico não será comprometido, e sua estrutura será preparada de acordo com as normas técnicas para preservação e conservação de toda a massa documental.

Com base na pesquisa realizada com os usuários, é importante destacar que o maior interessado pela informação são os usuários, é importante estar em constante busca de conhecer e cada vez mais satisfazer suas necessidades informacionais.

O arquivista tem esse papel, de trazer agilidade na busca e recuperação, acompanhar as mudanças e os recursos tecnológicos sempre cuidando da preservação e conservação dos documentos, para que o mesmo não tenha seus suportes obsoletos, e a informação nunca seja perdida.

É necessário que os órgãos, instituições, empresas e a sociedade, possam perceber a importância que tem os arquivos, pois neles estão arquivados informações relevantes para nossa história que precisam ser preservados.

## REFERÊNCIAS

ATKINSON, Greice do Canto. **A arquivologia, os arquivos e a formação dos arquivistas: A cartografia dos estágios extra-curriculares realizados pelos alunos do curso de arquivologia da CABICO/UFRGS no período de 2011/1 a 2012/1.** Porto Alegre, 2012.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão Global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

BRASIL. ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística.** Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>>. Acesso em: 05 de Outubro de 2016.

CAVALCANTI, Daniele Belmont de Farias. **Usuários da informação: Modelos de estudos sobre o comportamento de busca e uso da informação.** 2008. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal.

DERVIN, B. (1983). **Uma visão geral da investigação a fazer sentido: Conceitos, métodos e resultados.** Trabalho apresentado na reunião anual da Associação Internacional de Comunicação, Dallas, TX, maio. [On-line]. Disponível: <<http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/art/artdervin83.html>> Acesso em: 01/10/2016.

FERREIRA, Sueli Mara S P. **Design de bibliotecas virtuais centrado no usuário: a abordagem do ‘Sense- Making’ para estudo de necessidades e comportamento de busca e uso da informação.** São Paulo, 1997. 68 f. Trabalho apresentado no Workshop realizado em São Paulo no período de 17 a 21 de março de 1997, com o apoio de GT/Biblioteca, Virtual do Comitê Gestor Internet/ Brasil, FAPESP, CCIInt e SIBi.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ROCHA, Eliana da Conceição; SOUSA, Márcia de Figueiredo Evaristo de. **Metodologia para avaliação de produtos e serviços de informação.** Ibict. Brasília, 2010.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática.** 3. Ed.– Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

PORTAL DO CNJ: entrância DISPONÍVEL em: >[www.cnj.jus.br/noticias/cnj/82385-cnj-servico-saiba-a-diferenca-entre-comarca-vara-entrancia-e-instancia](http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/82385-cnj-servico-saiba-a-diferenca-entre-comarca-vara-entrancia-e-instancia). Acesso em: 07/10/2016.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAIBA, Disponível em : <<http://www.tjpb.jus.br/>> Acesso em : 07/10/2016.

WANDERLEY, Ana Isabel Ferreira. **SENSE MAKING E DESCRIÇÃO ARQUIVISTICA NA WEB: a necessidade informacional em tempos de virtualização.** 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Arquivologia) – Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa.

## APÊNDICES

**APÊNDICE A** – Questionário aplicado aos usuários do arquivo do TJPB.

*Este instrumento de coleta de dados faz parte de uma pesquisa de campo para fins acadêmicos, que tem por finalidade de avaliar o grau de satisfação dos usuários do Tribunal de Justiça da Paraíba, com relação ao serviço oferecido pelo Arquivo Geral do TJPB.*

**1. Você exerce alguma atividade no Tribunal de Justiça da Paraíba?**

( ) Sim .Qual? \_\_\_\_\_ ( ) Não

**2. Qual seu grau de escolaridade:**

( ) Ensino fundamental ( ) Ensino médio ( ) Superior  
Qual: \_\_\_\_\_

**3. Você considera o arquivo um setor importante para o tribunal?**

( ) Sempre ( ) As vezes ( ) Raramente ( ) Nunca

**4. Com que frequência você usa o arquivo do TJPB:**

( ) Diariamente ( ) Semanalmente ( ) Quinzenalmente ( ) Mensalmente  
( ) Raramente

**5. Qual a necessidade de sua visita ao arquivo do TJPB:**

( ) Pesquisa em processos ( ) Entretenimento / leitura ( ) Pesquisa estatísticas  
( ) Outros: Qual: \_\_\_\_\_

**6. Como você faz a solicitação do documento:**

( ) Visito pessoalmente o arquivo ( ) Telefone ( ) Envio um email

**7. No Momento da solicitação do documento, você encontrou dificuldade:**

( ) Na localização do arquivo  
( ) Na comunicação por telefone  
( ) Na comunicação por email  
( ) Na comunicação com o funcionário do arquivo  
( ) Outros: Qual: \_\_\_\_\_

**8. As informações disponibilizadas pelo o arquivo do TJPB suprem suas necessidades de informação?**

( ) Sempre ( ) as vezes ( ) Raramente ( ) Nunca

**9. Com as informações obtidas você:**

( ) Resolveu o problema e encerrou a Questão.  
( ) Não Resolveu o Problema e teve que retornar ao arquivo

**10. Qual o grau de relevância tem as informações prestadas pelo arquivo do TJPB para as suas atividades?**

( ) Imprescindível ( ) Extremamente necessário ( ) Útil ( ) Pouco importante ( ) Desnecessário

**11. De que maneira você pretende usar as informações prestadas pelo arquivo do TJPB?**

---

---

---

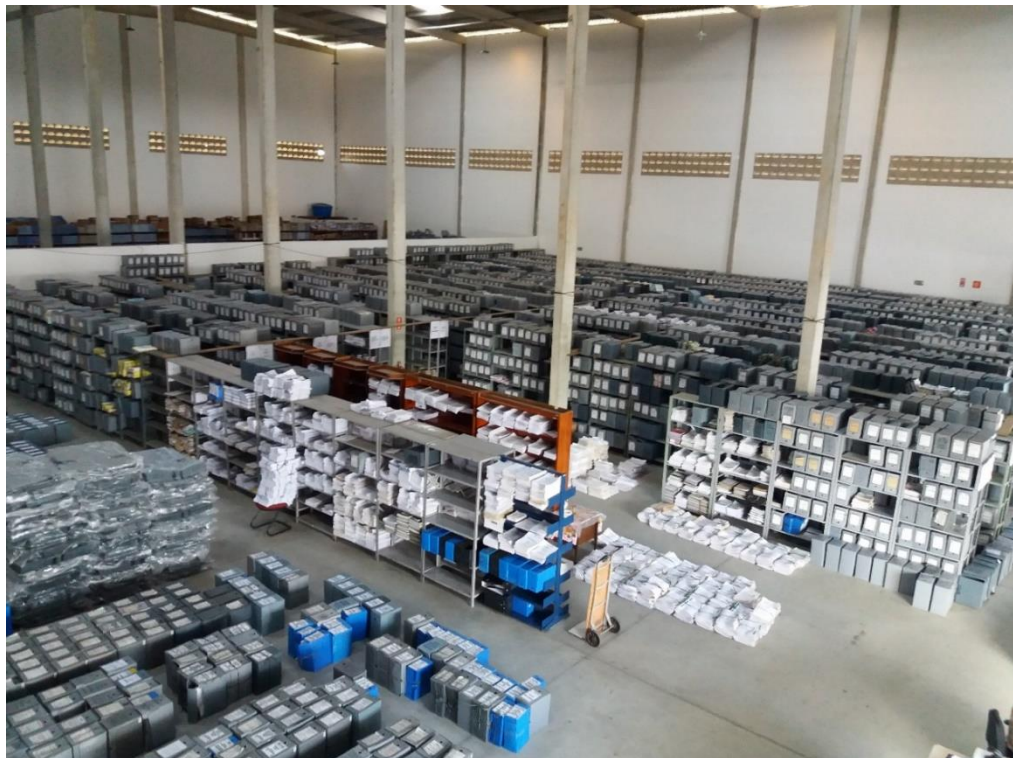
**12. O que você acha que falta no arquivo do TJPB para melhor satisfazer sua necessidade informacional? Comente.**

---

---

---

**APÊNDICE B** – Uma parte da área interna do arquivo geral do TJPB.



**APÊNDICE C** – Organização dos processos.



**APÊNDICE D** – Local de trabalho, onde é feito recebimento e higienização dos processos.



## ANEXO

## ANEXO A – Termo de cessão de uso de imagem



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
 Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas - Campus V  
 João Pessoa - PB  
**Curso de Arquivologia**

**Missão:**

Formar profissionais éticos e competentes na área de Arquivologia, comprometidos com a transformação e a valorização do ser humano para o exercício da cidadania.

**TERMO DE CESSÃO DE USO DE IMAGEM**

Eu, Josefa Maria Ramos, declaro que autorizo, de forma gratuita e sem ônus, a divulgação de imagem do Arquivo Geral do TJPB, para o aluno, **Luiz Micena da Silva Júnior** em cumprimento as atividades de pesquisa monográfica (TCC) que tem como título, **Identificação das Necessidades Informacionais dos Usuários do Arquivo Geral do TJPB**, para fins de exercício sobre as técnicas de coleta de dados de pesquisa, desenvolvido no Curso Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba.

João Pessoa, 19 de Outubro de 2016

Josefa Maria Ramos

Assinatura do responsável pelo arquivo