



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

**YURI RALPH NUNES ANDRADE**

***(DES) ACESSO?*  
DEMANDAS DE BUSCA E ACESSO À INFORMAÇÃO NO ARQUIVO  
HISTÓRICO DA PARAÍBA**

**João Pessoa– PB  
2014**

**YURI RALPH NUNES ANDRADE**

***(DES) ACESSO?***  
**DEMANDAS DE BUSCA E ACESSO À INFORMAÇÃO DO ARQUIVO  
HISTÓRICO DA PARAÍBA**

**MONOGRAFIA** apresentada ao Curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, Campus V, como Exigência institucional para a conclusão do curso e a obtenção do grau de **BACHAREL EM ARQUIVOLOGIA.**

**Orientador: Prof. Dr. José Washington de Morais Medeiros**

**João Pessoa– PB  
2014**

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.

A553d Andrade, Yuri Ralph Nunes  
(Des) acesso? Demandas de busca e acesso à informação no Arquivo Histórico Da Paraíba [manuscrito] : / Yuri Ralph Nunes Andrade. - 2014.  
85 p. : il.

Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.  
"Orientação: Prof. Dr. José Washington de Morais Medeiros, Departamento de Arquivologia".

1.Acesso à Informação. 2.Estudos de Usuários. 3.Arquivo Permanente. I. Título.

21. ed. CDD 025.58

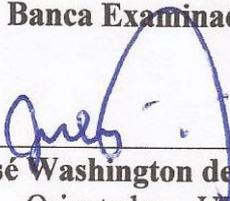
**YURI RALPH NUNES ANDRADE**

**(DES) ACESSO?**  
**DEMANDAS DE BUSCA E ACESSO À INFORMAÇÃO DO ARQUIVO  
HISTÓRICO DA PARAÍBA**

**MONOGRAFIA** apresentada ao Curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, Campus V, como Exigência institucional para a conclusão do curso e a obtenção do grau de **BACHAREL EM ARQUIVOLOGIA**.

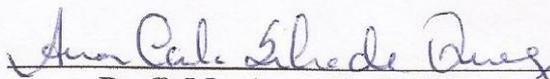
Aprovada em: 09/06/2014

**Banca Examinadora:**



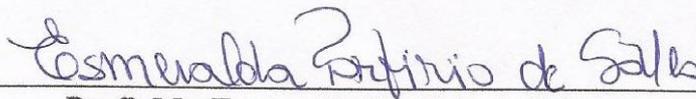
---

**Prof. Dr. José Washington de Moraes Medeiros**  
Orientador – UEPB



---

**Prof. Ms. Anna Carla Silva de Queiroz**  
Membro Interno – UEPB



---

**Prof. Ms. Esmeralda Porfirio de Sales**  
Membro Interno – UEPB

*Se os arquivistas desejam compreender o mecanismo das práticas arquivísticas e as razões dos princípios e teorias, devemos dirigir nossa atenção dos acervos físicos ao uso da documentação (DOWLE 1992, apud JARDIM; FONSECA, 2004, p.4).*

À minha mãe Lúcia de Fátima.  
A meu pai Francisco de Assis.  
À minha esposa Karla Jordânia e à minha filha  
Maiana Luise...

DEDICO!

## AGRADECIMENTOS

- Agradeço a Deus, primeiramente, pela família maravilhosa que tenho, por me dá sabedoria, saúde e paz para que eu pudesse realizar meus objetivos acadêmico e profissional.
- Agradeço à meus pais, Francisco de Assis Andrade Filho e Lúcia de Fátima Nunes Andrade, pelo seu amor, pela educação que me deram e por todos seus esforços para me proporcionar estudos de qualidade.
- À minha esposa, Karla Jordânia que ao longo desses doze anos juntos, vem sempre me apoiando em minhas decisões, me dando forças nos momentos difíceis e comemorando nos momentos felizes, além do mais importante, ter me dado uma filha maravilhosa, minha eterna gratidão.
- À minha Filha Maiana Luise, que me proporciona momentos de alegria com os seus gestos e toda evolução que um bebê consegue nos momentos iniciais da vida.
- Agradeço à minha irmã Yanne Raquel, pelo companheirismo, carinho e pela caminhada nada fácil que passamos na vida.
- Em especial, ao meu orientador, o Professor José Washington de Moraes Medeiros, pela paciência, pelas importantes contribuições para este trabalho e por me incentivar a buscar cada vez mais conhecimento. Obrigado por tudo.
- Aos colegas de trabalho Edielton Klebson e Inaldo de Andrade que ao longo da vida acadêmica permutaram horário de trabalho comigo, pra que eu pudesse assistir aula, fazer trabalhos e provas. Muito grato.
- Agradeço aos funcionários do Arquivo Histórico da Paraíba, pela presteza, incentivo e ajuda para que eu pudesse realizar a pesquisa da melhor forma possível.
- Agradeço também a todos os sujeitos participantes desta pesquisa, que interromperam sua visita para contribuir com este trabalho.

- Agradeço à todos os professores das disciplinas cursadas no curso de Arquivologia, por ter passado seus conhecimentos e me ajudado para que eu pudesse ser um profissional capacitado.
  
- A todos os colegas de curso, em especial, Kleber Johnny, Vivaldo Neto e José Elder, pela amizade que temos e por toda luta ao longo do curso, sempre firmes e fortes para me ajudar.
  
- Por fim, agradeço a todas as pessoas que torceram e torcem direta e indiretamente pelo meu sucesso pessoal e profissional. Vocês estarão sempre comigo por toda a vida.

Obrigado!

## RESUMO

No Século XXI, o acesso e o uso da informação perfazem grandes desafios para as organizações, especialmente a administração pública, no contexto da sociedade moderna. De modo geral, a informação é representada como bem simbólico, como germe estratégico para negócios, como conteúdo para a comunicação e o entendimento mútuo, como elemento essencial à sobrevivência do sujeito social e das organizações, além de ser ferramenta de produção do conhecimento pela ciência. Esta pesquisa objetiva *analisar o acesso à informação por parte do usuário no Arquivo Histórico da Paraíba - FUNESC/Espaço Cultural, em João Pessoa- PB, partindo da seguinte questão: como se dá o acesso à informação por parte do usuário no Arquivo Histórico da Paraíba?* Em virtude disso, a pesquisa sustentou a hipótese de que *o acesso à informação não satisfaz as demandas do usuário do Arquivo Histórico da Paraíba*. Metodologicamente, a pesquisa classificou-se como empírica, fundada na abordagem quantitativa e subsidiada pelo tipo descritivo. O universo do estudo da pesquisa deu-se tomando por base a média mensal de usuários que frequentam o arquivo, cerca de 65 usuários. A partir da amostragem probabilística, a amostra definiu um total de 26 usuários que, por sua vez, compuseram os sujeitos a quem foi empregado um questionário fechado como instrumento de coleta de dados. A estruturação às questões objetivas fundou-se na pela *Escala Likert*, cujos dados foram organizadas em gráficos com o auxílio do *software office Excel*. Os resultados da pesquisa mostraram o Arquivo Histórico da Paraíba como unidades e fonte de pesquisa para as mais diversas áreas sociais e do conhecimento, mas que tem sérios problemas funcionais que limitam o acesso às informações, como a falta de instrumentos de pesquisa que auxiliem na recuperação da informação e a localização do arquivo. Ao término do trabalho, concluiu-se que a hipótese pensada inicialmente foi confirmada, uma vez que o acesso aos serviços oferecidos (à informação) não atendem as expectativas informacionais dos usuários do Arquivo Histórico da Paraíba, delimitando o processo de busca à informação e, por consequência, comprometendo a disseminação e difusão do conteúdo informacional do acervo.

**Palavras-chave:** Acesso à Informação. Estudos de Usuários. Arquivo Permanente. Serviços Arquivísticos.

## ABSTRACT

In the XXI century, access and use of information make up major challenges for organizations, especially public administration, in the context of modern society. Generally, information is represented as symbolic as well as strategic business germ, as content for communication and mutual understanding, as essential to the survival of the social subject and member organizations as well as being tool of knowledge production in science. This research aims to analyze the information access by the user at the Historical Archives of Paraíba-FUNESC/ Cultural Space in João Pessoa -PB, based on the following question: how is the access to information by the user at the Historical Archives of Paraíba? As a result, the research supported the hypothesis that access to information does not meet the user demands the Historical Archive of Paraíba. Methodologically, the study was classified as empirical, based on quantitative approach and subsidized by descriptive. The universe of the research study was given to building on the monthly average users who frequent the file, about 65 users. From the random sample, the sample defined a total of 26 users who, in turn, comprised subjects who were employed a closed questionnaire as an instrument for data collection. Structuring the objective questions was based on *the Likert Scale*, the data were organized into charts with the help of *office Excel software*. The survey results showed the Historical Archive of Paraíba and units as a source of research for many different social areas and knowledge, but it has serious functional problems that limit access to information, such as lack of research tools that assist in recovery information and location of the archive. About completion of the work, it was concluded that the hypothesis was confirmed initially thought, since access to the services offered (to information) do not meet the expectations of users of informational Historical Archive of Paraíba, outlining the process of searching for information and consequently affecting the spread and dissemination of informational content of the acquis.

**Keywords:** Access to Information. Studies of users. Permanent file. Archival services.

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1</b> : Sexo .....	48
<b>GRÁFICO 2</b> : Faixa Etária .....	49
<b>GRÁFICO 3</b> : Renda Familiar .....	50
<b>GRÁFICO 4</b> : Categorias de usuário do Arquivo .....	50
<b>GRÁFICO 5</b> : Propósito da Visita .....	51
<b>GRÁFICO 6</b> : Escolaridade .....	52
<b>GRÁFICO 7</b> : Frequência .....	53
<b>GRÁFICO 8</b> : Função do Arquivo .....	53
<b>GRÁFICO 9</b> : Informação Desejada .....	55
<b>GRÁFICO 10</b> : Instrumentos de pesquisa .....	56
<b>GRÁFICO 11</b> : Tipologia Documental .....	57
<b>GRÁFICO 12</b> : Funcionários Eficazes .....	58
<b>GRÁFICO 13</b> : Tempo .....	58
<b>GRÁFICO 14</b> : Orientação à Pesquisa .....	59
<b>GRÁFICO 15</b> : Reprodução de Documentos .....	60
<b>GRÁFICO 16</b> : Empréstimo de Documentos .....	61
<b>GRÁFICO 17</b> : Emissão de Certidões .....	61
<b>GRÁFICO 18</b> : Visita guiada .....	62
<b>GRÁFICO 19</b> : Contatos para Informações .....	62
<b>GRÁFICO 20</b> : Serviços pela Web .....	63
<b>GRÁFICO 21</b> : Dificuldades no Acesso à Informação .....	64
<b>GRÁFICO 22</b> : Imposições para Manuseio Documental .....	65
<b>GRÁFICO 23</b> : Pontos a Melhorar .....	66
<b>GRÁFICO 24</b> : Aplicação da Lei 12.527 .....	67
<b>GRÁFICO 25</b> : Satisfação com os Serviços Oferecidos .....	68
<b>GRÁFICO 26</b> : Qualidade do Acervo .....	69
<b>GRÁFICO 27</b> : Atendimento ao Usuário .....	70
<b>GRÁFICO 28</b> : Equipamentos .....	70
<b>GRÁFICO 29</b> : Horário de Funcionamento .....	71
<b>GRÁFICO 30</b> : Divulgações das Informações.....	71
<b>GRÁFICO 31</b> : Estado de Preservação dos Documentos .....	72
<b>GRÁFICO 32</b> : Arquivamento dos Documentos .....	73

## LISTA DE QUADROS

<b>QUADRO 1:</b> Categorias e características dos documentos sigilosos .....	25
<b>QUADRO 2:</b> Agentes classificadores e prazos de sigilo .....	26
<b>QUADRO 3:</b> Instrumentos de pesquisa .....	29
<b>QUADRO 4:</b> Ciclo vital dos documentos .....	32
<b>QUADRO 5:</b> Os usuários na terminologia arquivística .....	35
<b>QUADRO 6:</b> Classificação dos usuários da informação .....	37

## **LISTA DE SIGLAS**

CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos
FUNESC	Fundação Espaço Cultural da Paraíba

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	14
<b>2 ASPECTOS METODOLÓGICOS</b> .....	17
2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....	17
2.2 PROBLEMATIZAÇÃO .....	18
2.3 OBJETIVOS .....	18
2.3.1 Objetivo Geral.....	18
2.3.2 Objetivos Específicos .....	19
2.4 UNIVERSO E AMOSTRAGEM .....	19
2.5 CAMPO EMPÍRICO.....	20
2.6. INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS .....	21
<b>3 ACESSO À INFORMAÇÃO: UM DIREITO DO CIDADÃO</b> .....	23
3.1 A INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO GERADOR DE CONHECIMENTO E TOMADA DE DECISÕES .....	27
3.2 FORMAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA.....	28
3.3 CARACTERÍSTICAS E MISSÃO DOS ARQUIVOS PERMANENTES .....	31
<b>4 USUÁRIOS E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO</b> .....	34
4.1 QUEM SÃO OS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO? O QUE ELES BUSCAM?.....	34
4.2 SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS.....	37
<b>5 CONSTRUÇÃO PARADIGMÁTICA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS</b> .....	40
5.1 ABORDAGEM TRADICIONAL: ESTUDO CENTRADO NO SISTEMA .....	42
5.2 ABORDAGEM ALTERNATIVA: ESTUDO CENTRADO NO USUÁRIO .....	45
<b>6 ANALISANDO O ACESSO À INFORMAÇÃO PELOS USUÁRIOS DO ARQUIVO HISTÓRICO DA PARAÍBA</b> .....	48
6.1 EVIDENCIANDO O PERFIL DOS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO.....	48
6.2 IDENTIFICANDO OS INSTRUMENTOS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA E AVALIANDO A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DO ARQUIVO.....	54
6.3 (DES)ACESSO À INFORMAÇÃO: DETECTANDO AS BARREIRAS ENFRENTADAS PELO USUÁRIO.....	64
6.4 AVERIGUANDO A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO HISTÓRICO DA PARAÍBA .....	67
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	74
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	77
<b>APÊNDICE</b> .....	80

## 1 INTRODUÇÃO

Nos dias atuais o acesso à informação nos arquivos públicos é de fundamental importância para a sociedade e principalmente para instituições públicas, pois esses órgãos no decorrer da sua vida administrativa, executam, publicam ações e custodiam documentos importantes que serve de instrumento comprobatório de seus atos administrativos. Por isso o acesso à informação é uma das partes mais importantes para a Arquivologia e também um dos grandes desafios para o controle e transparência da gestão pública.

Observa-se que há necessidade do acesso cada vez mais rápido à informação pelo usuário, o que comprova a complexidade do trabalho arquivístico, exigindo a construção de instrumentos de recuperação de documentos que respondam pontualmente as necessidades dos usuários. Todo esse processo determinante para a recuperação da informação abrange dois elementos informacionais, o profissional arquivista e o usuário da informação, sendo a satisfação das necessidades informacionais do usuário fundamental na avaliação de todo serviço de informação.

Nesse sentido, a satisfação dos usuários é um dos critérios mais importantes para avaliar a eficácia e a qualidade do serviço. É a partir da satisfação dos usuários que as instituições arquivísticas vão conseguir dá continuidade à sua política de gestão administrativa. Portanto, o tratamento arquivístico nas instituições deve sempre levar em consideração o usuário da informação, para determinar qual público pretende-se atingir. Como cita Oliveira (2006, p. 70),

O arquivista ao realizar o tratamento intelectual dos acervos deve perguntar-se incessantemente para quem está organizando os acervos, qual a forma mais acessível de difundir os conteúdos desses acervos para o maior número possível de usuários e quais os possíveis usos desses acervos.

Os estudos de usuários sob a ótica tradicional compreende a satisfação dos usuários a partir da oferta dos serviços de informação e centra seus estudos nas unidades de informações, como é o caso dos arquivos. Na abordagem tradicional o objetivo é verificar a assiduidade e o grau de satisfação do usuário no acesso, quantificar o processo de busca e o uso da informação.

Para o presente estudo escolhemos como unidade de informação, o Arquivo Histórico da Paraíba por ser um arquivo público e uma das principais fontes de pesquisas das mais diversas áreas do conhecimento como Ciências Humanas e Ciências Sociais Aplicadas, e está aberta ao público para consultas de seu acervo documental. Estudos com arquivos públicos

brasileiros estão crescendo, fazem parte de um processo de construção da Arquivística e busca melhorar o direito a cidadania.

Assim, diante da real situação dos arquivos públicos e, em especial, o Arquivo Histórico da Paraíba, está proposta de estudo analisará o processo de busca por parte do usuário da informação no Arquivo Histórico da Paraíba, cuja perspectiva é de enfatizar o acesso e disseminação da informação documental para atuação eficiente na sociedade, garantindo o desenvolvimento das políticas documentais e satisfação das necessidades do usuário. Diante desse pressuposto, esta pesquisa parte da hipótese de que o acesso à informação não satisfaz as demandas do usuário do Arquivo Histórico da Paraíba.

Consideramos oportuno trabalhar o tema proposto a partir dos estudos e vivências adquiridas com a participação na disciplina de Estudos de Usos e Usuários da Informação Arquivística do curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba. Essas experiências trouxeram consigo a vontade do pesquisador em aprofundar os estudos nesse tema tão pouco discutido na Arquivologia.

Para o pesquisador como arquivista, a pesquisa é imprescindível para planejar, desenvolver e prestar serviços de informação que de fato satisfaçam as necessidades dos usuários. Além de trazer para a sociedade o direito a cidadania através do acesso democrático aos documentos públicos.

Também é importante ressaltar que esta pesquisa contribui para o campo científico da Arquivologia e da Ciência da Informação, tanto no que diz respeito às condições de acesso dos arquivos públicos, quanto no que diz respeito à relação entre sistema e usuário. Além de demonstrar a importância dos estudos arquivísticos junto aos usuários, e ajudar na divulgação nos arquivos públicos como fonte potencial de informação histórica. Esta pesquisa permitiu conhecer quem, onde e como se pode ter acesso aos documentos.

O trabalho está estruturado em capítulos que incluem a introdução e as considerações finais. No primeiro capítulo trata da *“introdução”*, na qual foram apresentadas as relevâncias do tema, fornecendo argumentos claros para o desenvolvimento da pesquisa.

O segundo capítulo demonstra os *“aspectos metodológicos”*, que determinou os caminhos a serem traçados, relacionando os objetivos com os resultados obtidos na análise dos dados.

O terceiro capítulo *“aceso à informação: um direito do cidadão”* trabalha a legislação como fundamento legal para o acesso à informação, a importância da informação como instrumento gerador de conhecimento e de tomada de decisão, suas formas de acesso e as características particulares dos arquivos permanentes.

O quarto capítulo cujo título é *“usuários e serviços Arquivísticos”* descreve quem são os usuários da informação, o que eles buscam nos arquivos e quais são os serviços arquivísticos orientado para atender as necessidades do usuário da informação.

No quinto capítulo *“construção paradigmática dos estudos de usuários”* é explanado todo o caminho percorrido pelos estudos de usuários, desde a abordagem tradicional centrada para o sistema até a abordagem moderna, centrada no usuário.

O sexto capítulo *“da interpretação dos dados ao acesso informacional dos usuários no Arquivo Histórico da Paraíba”* descreve a análise dos dados obtidos e a relação com os objetivos apresentados na pesquisa caracterizada pelo perfil do usuário que utilizam os serviços do arquivo, os instrumentos de recuperação da informação e o acesso e as dificuldades encontradas no arquivo.

Finalmente, discorrem as considerações finais da pesquisa, que discute a hipótese levantada na pesquisa e a situação no Arquivo Histórico da Paraíba para que sirva de parâmetro para pesquisas posteriores em arquivos públicos estaduais.

## 2 ASPECTOS METODOLÓGICOS

### 2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa foi de classificação empírica, possui abordagem quantitativa e é do tipo descritiva. Segundo Demo (2000, p.21), a pesquisa empírica é dedicada ao tratamento da face empírica e fatural da realidade, que produz e analisam dados, procedendo sempre pela via do controle empírico e fatural.

Para Marconi e Lakatos (2010, p.188), esta pesquisa pode ser classificada como uma pesquisa de campo, quantitativo-descritiva. Uma pesquisa de campo “é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles”. O que principalmente caracteriza esta pesquisa como uma pesquisa de campo é o levantamento empírico das percepções dos usuários e os serviços oferecidos pelo Arquivo.

Um dos tipos de pesquisa de campo é a pesquisa quantitativo-descritiva. Para Marconi e Lakatos (2010), a pesquisa de campo quantitativo-descritiva consiste em investigações empíricas, que objetivam o delineamento ou análise das características principais ou decisivas de um fenômeno, a avaliação de programas ou ainda o isolamento de variáveis principais ou chave. Neste tipo de estudo são empregadas técnicas como questionários e procedimentos de amostragem.

De acordo com a definição de Richardson (1999, p.71):

[...], o método quantitativo representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto as inferências. É freqüentemente aplicado nos estudos descritivos, naqueles que procuram descobrir e classificar a relação entre variáveis, bem como nos que investigam a relação de casualidade entre fenômenos.

Conforme Gil (1999), a pesquisa descritiva tem como objetivo principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, ainda, o estabelecimento de relações entre variáveis utilizando-se de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

Dessa maneira, o estudo descritivo investiga as características de um fenômeno como tal, considerando como objeto estudado, a situação específica.

## 2.2 PROBLEMATIZAÇÃO

Os arquivos, além de servir à administração, também existem para servir às necessidades informacionais dos seus usuários, daí a importância de uma política de acesso à informação. A legislação brasileira, segundo Artigo 216º da Constituição Federal garante o direito dos usuários de acessarem toda e qualquer informação de caráter público e ostensivo, portanto, cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão documental e as providências para franquear sua consulta de maneira eficaz quando delas necessitem.

Embora estejam claras as leis dos arquivos públicos como de interesse público e social, o usuário ainda esbarra no desconhecimento dos gestores e na falta de políticas de gestão dos documentos para garantir a recuperação da informação e a preservação da memória institucional.

O Arquivo Histórico da Paraíba é importante para a construção da história paraibana, pois a informação documental existente reporta às atividades públicas e sociais. O acervo encontrado é um dos mais ricos da Paraíba e bastante explorado pelos usuários, mas ainda precisa se adequar ao tratamento arquivístico, como grande parte dos arquivos públicos brasileiros.

Os estudos de usuários, apesar de serem relevantes para a melhoria da qualidade dos serviços, sua literatura ainda se apresentam de maneira muito modesta na Arquivologia. Os trabalhos mostram os perfis dos usuários, no entanto, quase não indagam se estes estão satisfeitos com os serviços oferecidos.

Isso pode representar um sério limitador à construção da história, uma vez que esses arquivos detêm documentos em diversos gêneros e espécies importantes para a história, e não se sabe até que ponto está acessível aos pesquisadores. Assim, o estudo coloca como problema da pesquisa: **como se dá o acesso à informação por parte do usuário no Arquivo Histórico da Paraíba?**

## 2.3 OBJETIVOS

### 2.3.1 Objetivo Geral

Analisar o acesso à informação por parte do usuário no Arquivo Histórico da Paraíba, em João Pessoa- PB

### 2.3.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar o perfil dos usuários do Arquivo Histórico da Paraíba.
- Identificar os instrumentos de recuperação de documentos.
- Detectar as barreiras encontradas no acesso à informação.
- Averiguar o grau de satisfação dos usuários em relação ao serviço oferecido.

## 2.4 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

As pesquisas sociais compreendem um universo de elementos e características tão grande que se torna impossível compreender em sua totalidade. Por isso é recomendável trabalhar em cima de amostras, que vai garantir representatividade para almejar forma clara e precisa os objetivos da pesquisa.

O universo do estudo da pesquisa foi os usuários do Arquivo Histórico da Paraíba. De acordo com o que diz Gil (1999, p.99), “universo é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características. Comumente fala-se de universo como referência ao total de habitantes de determinado lugar”.

Já Lakatos e Marconi (2010, p.206) definem universo como sendo: “um conjunto de seres animados e inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum e consiste em explicitar pessoas e coisas, fenômenos e etc.”

A escolha do Arquivo Histórico da Paraíba se concretizou pelo fato de ser um renomado campo para pesquisa dos mais variados capítulos da história paraibana. E por ser um universo constituído de várias categorias, como professores, estudantes, pesquisadores das mais diversas áreas. É praticamente impossível na realização de qualquer estudo, analisar todos os elementos da população a ser investigada. Por isso selecionamos uma amostra dessa população para garantir uma conclusão confiável, no que diz respeito ao perfil dos usuários e sua satisfação nos serviços oferecidos pelo arquivo.

A amostragem acontece, quando a pesquisa engloba parte do universo, ou seja, não utiliza toda população. Lakatos e Marconi (2010) conceituam amostra como uma porção ou parcela, convenientemente selecionada da população.

Na mesma linha de pensamento a essa definição de amostra, Gil (1999) define amostra como um subconjunto do universo, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo.

Em pesquisas empíricas para satisfação do universo é necessário um tamanho da amostra representativa. Para isso empregamos o critério que o Arquivo Histórico da Paraíba

recebe uma média mensal de 65 (sessenta e cinco) usuários acessaram o arquivo, de acordo com o levantamento feito no livro de assinaturas de chegada e saída de usuários da instituição.

Verificou-se que houve um aumento de usuários que acessam as informações no Arquivo Histórico da Paraíba nos últimos dois anos como confirma Albuquerque (2010,p. 16) “o arquivo recebe em média por mês um número de 50 ( cinquenta) usuários que vão em busca e informação”.

Portanto a amostra estabelecida foi aleatória simples, definida pelo quantitativo de 26 (vinte e seis) que acessaram o arquivo durante o período de coleta de dados (08 de novembro a 25 de novembro de 2012). Assim, a amostra deu-se a partir de uma seleção de aproximadamente 40% do total de usuário que acessaram o arquivo durante o período de coleta de dados, o que representou um percentual total significativo do universo da pesquisa.

Atualmente, o Arquivo Histórico da Paraíba está fechado temporariamente ao atendimento ao público em virtude de está sendo realizada uma reforma em toda estrutura do prédio Espaço Cultural, onde inclusive o arquivo fora contemplado com a obra, A reforma irá substituir o piso das áreas de exposição e de pesquisa, além de reformar o banheiro e as rampas e corredores de acesso ao arquivo. Em contato com o responsável do Arquivo o Sr. João Pedro Ferreira da Silva, nos foi informado que a obra teve início em julho de 2013, com previsão de término em julho de 2014. Segundo o administrador do arquivo desde o início da reforma o arquivo só abre para funcionamento interno na segunda e quarta-feira (08:00 às 12:00 horas) e terça e quinta ( 13: 00 às 17:00 horas). Com relação ao acervo, João Pedro informou que todos os documentos estão no próprio arquivo, acondicionados em lugares que minimizam o contato direto com elementos nocivos aos documentos como água e poeira, oriundos da reforma.

## 2.5 CAMPO EMPÍRICO

De acordo com o site da instituição, aproximadamente cinco anos após a criação do Espaço Cultural José Lins do Rêgo<sup>1</sup>, em 02 de junho 1987, foi inaugurado o Arquivo Histórico da Paraíba. Situado à Rua Abdias Gomes de Almeida, 800, João Pessoa, Paraíba, sob a direção do Sr. João Pedro da Silva, o local destina à guarda de documentos de valor

---

<sup>1</sup> Espaço Cultural José Lins do Rêgo, inaugurado no dia 13 de abril de 1982, situada na Rua: Abdias Gomes de Almeida, 800 João Pessoa Paraíba, é o maior espaço de arte, cultura e lazer da Paraíba, uma obra multidimensional projetada pelo arquiteto Sérgio Bernardes, com 53.580 m<sup>2</sup> de área coberta, que abriga uma série de equipamentos culturais, centro de convenções e feiras, além de shopping cultural e de prestação de diversos serviços. (www.funesc.pb.gov.br)

permanente e oferece condições à pesquisa e ao estudo da história paraibana e brasileira. O acervo desse órgão é composto por elementos que reúnem conhecimentos relevantes para pesquisadores e afins.

Na visita feita ao arquivo encontramos documentos de gêneros textuais, a exemplo de manuscritos de espécie como telegramas de políticos paraibanos e uma série de tipologias documentais de valor probatório, cultural e educativo, encontra-se ainda, periódicos do jornal a União, que contam fatos do dia-a-dia da sociedade e são fontes de estudos para pesquisadores em diversos níveis de formação. Além de documentos de níveis iconográficos que relatam a construção de alguns pontos de referência em nosso estado, não se esquecendo de algumas imagens da edificação da própria fundação espaço cultural.

Portanto, esse local tem como tarefa principal, auxiliar na construção e consolidação da memória histórica, político-social, cultural e educacional da sociedade paraibana, utilizando-se por referenciais os fatos ocorridos na formação do nosso Estado e que tiveram papel fundamental no desenvolvimento de hábitos e costumes encontrados nos dias de hoje.

Ainda sobre o Arquivo Histórico da Paraíba foi coletada informações com o responsável que sua estrutura é composta por três funcionários, sendo um diretor do arquivo o João Pedro Ferreira da Silva e mais dois funcionários que trabalham no atendimento ao público, encadernação de jornais, acondicionamento de documentos entre outros afazeres relacionados básicos relacionados à manutenção do acervo. Sobre a formação dos funcionários, dois possuem nível superior e um nível médio de escolaridade. Seu horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h30.

## 2.6 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Como instrumento de coletas de dados será utilizado o questionário fechado. Questionário, para Gil (1999, p. 128), é uma técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.

O autor ainda defende três tipos de questionário: o fechado, o aberto e o dependente. O fechado apresenta ao respondente um conjunto de alternativas de resposta para que seja escolhida a que melhor representa sua situação ou ponto de vista. O aberto apresenta a pergunta e deixa um espaço em branco para que a pessoa escreva sua resposta sem qualquer restrição. Quando uma questão depende da resposta da outra é chamado de dependente.

Os autores Lakatos e Marconi (2010, p.2001) definem questionário como instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador.

Além disso, o questionário apresenta inúmeras vantagens que é a economia do tempo, deslocamento e obtém grande número de dados; engloba maior número de pessoas ao mesmo tempo; abrange maior espaço e etc. Também possui desvantagens, perguntas sem serem respondidas pelo pesquisados.

Na coleta dos dados através do questionário será empregada a escala de Likert, pois exigem que os entrevistados indiquem seu grau de satisfação ou insatisfação com declarações relativas à atitude que está sendo medida. Segundo Mattar (2001), as escalas de Likert representam escalas somatórias e compreendem uma série de afirmações onde os respondentes são solicitados a informarem o grau de satisfação ou insatisfação.

Ainda segundo Mattar (2001) as principais vantagens da Escala Likert são a simplicidade de construção; o uso de afirmações que não estão explicitamente ligadas à atitude estudada, permitindo a inclusão de qualquer item que se verifique, empiricamente, ser coerente com o resultado final; e ainda, a amplitude de respostas permitidas apresentarem cinco informações precisas da opinião do respondente em relação a cada afirmação.

A desvantagem da escala é por ela não medir quanto o questionado está mais a favor que o outro e a disparidade que os respondentes têm entre os itens da escala.

Gil (1999, p.146) destaca que a escala de Likert é de elaboração simples e tem caráter ordinal, e não mede quanto uma atitude é mais ou menos favorável. Neste sentido a escala de Likert mede a intensidade de satisfação e satisfação do questionário.

Para Martins e Theóphilo (2009, p.96) a escala do tipo Likert,

Consiste em um conjunto de itens apresentados de forma questionário ante os quais se pede ao sujeito que externar sua reação, escolhendo um dos cinco, ou sete, pontos de uma escala. A cada ponto, associa-se um valor mínimo. Assim o sujeito obtém uma pontuação para cada item e o somatório desses valores (pontos) indicará sua atitude favorável ou desfavorável em relação ao objeto ou representação simbólica que está sendo medida.

O questionário foi aplicado in loco, ou seja, nas dependências no Arquivo Histórico da Paraíba, com o intuito de coletar informações dos usuários para abranger o referencial teórico necessário e atender os objetivos proposto na pesquisa.

### 3 ACESSO À INFORMAÇÃO: UM DIREITO DO CIDADÃO

A partir de 1789, com a Revolução Francesa o mundo presenciou verdadeiras transformações conjunturais e estruturais no funcionamento dos arquivos. Com o advento do Estado de Direito nasce os princípios de responsabilidade, de garantia e eficácia da administração perante os cidadãos.

Um marco para a história dos Arquivos é a criação logo em 1789 da Lei de 7 Messidor e com ela a também criação do Archives Nationales, na França, que proclama que os arquivos estabelecidos junto da representação nacional eram um depósito central para toda a República. Esta lei traz um conceito moderno e liberal de arquivo, onde deixa de constituir um privilégio dos órgãos do poder e passa a ser entendido como um arquivo aberto ao cidadão comum. O que permite a garantia dos direitos aos cidadãos antes negados.

A possibilidade concedida a todos os cidadãos de consultarem e de requererem, sem custos, certidões dos documentos, essencialmente patrimoniais, que lhes permitiriam reivindicar a posse de terras ou reivindicar direitos sonegados durante o Ancien Régime, institui a possibilidade de uma prática nova e inovadora que vinculava o Estado ao dever de resposta às demandas (MALHEIROS; RIBEIRO, 2011. p. 22)

A partir da Segunda Guerra Mundial grandes mudanças aconteceram com relação a produção de documentos e na abertura dos arquivos públicos ao público em geral. Nesse momento a produção documental atingiu patamares altos devido à expansão das atividades governamentais. Por isso existiu a necessidade de modernizar a Arquivologia com conceitos relacionados à gestão documental e organização dos arquivos. Como afirmam Costa e Fraiz (1990.p.64),

A grande revolução documental, inclusive com relação à abertura dos arquivos ao público em geral, só aconteceu após a Segunda Guerra Mundial. [...] Eles atingiram, sobretudo, a questão do processamento da documentação produzida e recebida pelos órgãos públicos, tornando premente a necessidade de modernizar a teoria arquivística. É desse período que data o surgimento dos conceitos de gestão de documentos e de organização sistêmica dos arquivos que muito contribuíram para viabilizar o acesso às informações nas fases intermediária e corrente.

Um dos princípios da democracia moderna é o compromisso de transparência da administração pública. Verifica-se, com isso, que os estados modernos buscam o estabelecimento de leis que garantam ao cidadão o direito de acesso aos documentos governamentais para proteger os legítimos interesses pessoais e estimule o correto desempenho administrativo.

Com a ampliação dos teores democráticos do Estado, neste século, em países que buscaram o modelo do Estado do Bem-Estar, o quadro jurídico da informação adquire novos contornos. Tais alterações decorrem da maneira de se conceber a relação entre Estado e sociedade civil e a função das liberdades individuais. Estado e sociedade civil interatuam no âmbito do público, no qual as questões que podem interessar à coletividade são explicitadas e se discutem. As constituições desses Estados democráticos configuram essa interação e definem os termos desse âmbito público cujo princípio básico é a livre e igual participação de todos os indivíduos nele. Uma condição vital para a participação efetiva nesse âmbito é que essas questões – por afetarem ou poderem afetar a coletividade - sejam debatidas e públicas isto é, possam ser conhecidas por qualquer um. A função do ordenamento jurídico nesta matéria é de garantir que ninguém impeça ao indivíduo de ter conhecimentos dos assuntos públicos. (JARDIM, 1999, p.2)

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 tem dispositivos fundamentais que garantem o acesso às informações governamentais. O artigo 5º da Constituição Federal ressalta o direito de todo cidadão em receber informações de seu interesse ou interesse coletivo, ressalvadas as de caráter sigiloso que comprometa a segurança do Estado.

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional. XXXIII - Todos têm direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988).

O capítulo 1º da Constituição Federal é dedicado ao acesso e sigilo dos documentos públicos. Em seu artigo 216, parágrafo 2º, diz que a administração pública tem a obrigação de garantir o acesso à informação aos cidadãos quando delas necessitarem.

A lei 8159 de 8 de janeiro de 1991 que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, reafirma no capítulo V, o direito de acesso à informação determinado pela Constituição Federal e ainda restringe o acesso ao documentos sigilosos. Na verdade além de todo capítulo V ter sido reservado ao acesso e ao sigilo, a Lei dos Arquivos dedica os três últimos artigos do capítulo I à questão do acesso a informação e à franquia aos documentos públicos. O artigo 4º, que corresponde literalmente ao artigo 5º da Constituição Federal, afirma:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas. (BRASIL, LEI 8.159 DE 8 DE JANEIRO DE 1991).

O Decreto 2.134 de 24 de janeiro de 1997, “regula a classificação, reprodução e o acesso aos documentos públicos de natureza sigilosa, apresentados em qualquer suporte, que digam respeito à segurança da sociedade e do Estado à intimidade do indivíduo”. Este Decreto é composto por trinta e cinco artigos ordenados em seis capítulos que descreve o acesso e o sigilo dos documentos públicos. Jardim (1999), ordena esse decreto de acordo com as categorias, conceito e características.

**Quadro 1:** Categorias e características de documentos sigilosos

<b>CATEGORIAS</b>	<b>CONCEITO</b>	<b>CARACTERÍSTICA</b>
Ultra – Secreto	Documentos que requeriam Excepcionais medidas de segurança e cujo teor só deva ser do conhecimento de agentes públicos ligados ao seu estudo e manuseio.	Documentos referentes à soberania e integridade territorial nacionais, planos de guerra e relações internacionais do país, cuja divulgação ponha em risco a segurança da sociedade e do Estado.
Secretos	Documentos que requeriam rigorosas medidas de segurança e cujo teor ou característica possam ser do conhecimento de agentes públicos que, embora sem ligação íntima com seu estudo ou manuseio, sejam autorizados a deles tomarem conhecimento em razão de sua responsabilidade funcional.	Documentos referentes a planos ou detalhes de operações militares, a informações que indiquem instalações estratégicas e aos assuntos diplomáticos que requeriam rigorosas medidas de segurança cuja divulgação ponha em risco a segurança da sociedade e do Estado.
Confidencias	Documentos cujos conhecimentos e divulgação possam ser prejudiciais ao interesse do país.	Aquelas em que o sigilo deva ser mantido por interesse do governo e das partes e cuja divulgação prévia possa vir a frustrar seus objetivos ou ponha em risco a segurança da sociedade e do estado
Reservados	Documentos que não devam, imediatamente, ser do conhecimento do público em geral.	Aquelas cuja divulgação, quando ainda em trâmite, comprometa as operações ou objetivos neles previstos.

**FONTE:** Jardim (1999 p.3,4)

Os documentos sigilosos são representados de acordo com seu grau, agentes classificadores e prazo de classificação, que correspondem há vários segmentos da

administração pública, para garantia e preservação das informações estratégicas atribuídas à gestão.

**Quadro 2:** Agentes classificadores e prazos de sigilo

<b>CATEGORIAS DE SIGILO</b>	<b>AGENTES CLASSIFICADOS</b>	<b>PRAZOS DE CLASSIFICAÇÃO</b>
Ultra – Secreto	Chefes dos poderes Executivos, Legislativo e judiciário.	Até 30 anos
<b>CATEGORIAS DE SIGILO</b>	<b>AGENTES CLASSIFICADOS</b>	<b>PRAZOS DE CLASSIFICAÇÃO</b>
Secreto	As autoridade acima, governadores e ministros (por quem haja recebido delegação)	Até 20 anos
Confidencial	As autoridades acima e titulares dos órgãos da Administração Federal, Estados, Municípios (ou que haja recebido delegação para tal).	Até 10 anos
Reservado	As autoridades acima e os agentes públicos encarregados da execução de projetos, programas e planos	Até 5 anos

**FONTE:** Jardim (1999,p.4)

Recentemente foi criada a Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011 que entrou em vigor em 16 de maio de 2012. Esta lei regulamenta o acesso à informação previsto em outras leis e define na esfera dos órgãos públicos os critérios de sigilo e segurança. Como confirma o artigo 1º “Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal”.

No entanto houve uma reformulação nas categorias e prazos de classificação dos sigilos dos documentos públicos, como afirma no art. 24 da Lei 12.527,

Art. 24. A informação em poder dos órgãos e entidades públicas, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, poderá ser classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada. § 1º Os prazos máximos de restrição de acesso à informação, conforme a classificação prevista no caput, vigoram a partir da data de sua produção e são os seguintes: I - ultrassecreta: 25 (vinte e cinco) anos; II - secreta: 15 (quinze) anos; e III - reservada: 5 (cinco) anos.

A nova lei de acesso à informação ativa a participação democrática junto ao Estado, os cidadãos podem acessar informações que dizem respeito à administração pública e consequentemente fiscalizar sua gestão a fim de minimizar os desvios e corrupções que prejudicam o crescimento do Estado e oneram impostos para a população.

O direito ao acesso à informação transformou a realidade do acesso nos arquivos e os usuários agora tem ao seu lado um instrumento legal. Esse acesso impulsiona o desenvolvimento humano, pois a cada dia, mais pessoas procuram os arquivos para comprovação dos seus direitos.

### 3.1 A INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO GERADOR DE CONHECIMENTO E TOMADA DE DECISÕES

Na atual conjuntura organizacional, a informação é imprescindível para as empresas desenvolverem ações estratégicas e adquirir vantagem competitiva no mercado cada vez mais acirrado. A grande quantidade de informações gera uma enorme produção de documentos que as instituições precisam gerenciar de forma eficaz para serem úteis no processo decisório.

A informação é primordial para as tomadas de decisões e proporcionar o conhecimento, além de qualquer decisão político-administrativo, ou seja, a informação é determinante para todos os campos do conhecimento. Para que se cumpra esse processo é necessário que além de existir a informação esteja acessível e seja bem assimilada. Como enfatiza Barreto (1994, p.2) “a informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive”.

O autor ainda destaca que "assim como mediador na produção do conhecimento, a informação qualifica-se em forma e substância, como estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e seu grupo". (BARRETO 1994, p.2)

Desde a antiguidade a informação era considerada um instrumento de poder para os cidadãos, e sua relevância diante do mundo atual só está crescendo. Diante disto, manter os arquivos organizados corretamente significa manter a informação organizada e à disposição

para os fins que se fizerem importantes e necessários para as instituições, sejam elas públicas ou privadas, e para a sociedade em geral.

A informação assume diversos sentidos, o conceito de informação está sempre condicionado a um processo de comunicação que visa à produção de conhecimento.

Para Barreto (2002,p.1),

A informação, em nosso entender, se qualifica como um instrumento modificador da consciência do indivíduo e de seu grupo social, pois sintonizar um homem com a memória de seu passado e com as perspectivas de seu futuro. Considero, assim, estabelecida uma reação entre informação e conhecimento, que só se realiza se a informação for percebida e aceita como tal, colocando o indivíduo em um estágio melhor de desenvolvimento, consciente consigo mesmo e dentro do mundo onde se realiza a sua odisseia individual.

É indiscutível a importância das informações ela como elemento na construção de todo processo de geração do conhecimento, e de tomadas de decisões dos indivíduos. O fato de se poder contar com informações adequadas e oportunas é de importância capital para a sociedade.

A informação é vital para o desenvolvimento da sociedade e para se tornar social, o indivíduo necessita e busca desenvolver comportamentos, hábitos e relacionamentos que contribuam para o processo de comunicação. Para tanto, isto só é possível se existir a informação, pois esta tem o poder na formação e transformação do homem. Dessa forma, a informação mostra a sua importância na vida do ser humano, já que é considerada matéria-prima de valor tanto nas pequenas quanto nas grandes decisões do dia a dia das pessoas. (ALBUQUERQUE, 2010, p.26)

Portanto, a transformação da informação em conhecimento está relacionada com a forma que a informação é recebida pelo agente receptor, posteriormente processada de acordo o as experiências vivenciadas pelo indivíduo, que determinará o grau de complexidade da informação.

### 3.2 FORMAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

A Arquivística é uma disciplina voltada para o estudo de fenômenos ligados à produção, circulação e uso da informação. O estudo desses fenômenos tem como finalidade possibilitar a criação de instrumentos e o estabelecimento de metodologias que viabilizem a recuperação das informações. Segundo Lopez (2002, p.10,11)

Os instrumentos de pesquisa são as ferramentas utilizadas para descrever um arquivo, ou parte dele, tendo a função de orientar a consulta e de determinar com exatidão quais são e onde estão os documentos. Referem-se ao acesso e ao controle de um acervo, geralmente permanente, e com pelo menos uma identificação ou organização mínima. Têm como função principal disponibilizar documentos para a consulta. Apresentam-se na forma de guias, inventários, catálogos e índices, sendo destinados não só ao corpo técnico do arquivo como também a todos os potenciais consulentes.

A classificação e descrição dos documentos arquivísticos mantém uma relação íntima no planejamento e execução de suas atividades. É importante salientar que informações observadas e colhidas no momento da organização dos arquivos poderão servir para facilitar todo o processo de descrição e construção dos instrumentos de pesquisa.

Os instrumentos são elaborados de forma a contemplar não somente o corpo especializado interno do arquivo, mas também os usuários de acordo com suas necessidades informacionais. Esses instrumentos são apresentados na forma de guias, inventários, catálogos e índices.

Lopez (2002) apresenta de forma sucinta, uma tabela que classifica os instrumentos de pesquisa de acordo com o nível e base de descrição.

**Quadro 3:** Instrumentos de pesquisa.

NÍVEL	BASE DA DESCRIÇÃO	INSTRUMENTOS
Instituição	conjuntos documentais amplos	guia
Fundos, grupos, coleções	séries	inventário
Séries	unidades documentais	catálogo
Unidades documentais selecionadas pertencentes a uma ou mais origens	assunto; recorte temático	catálogo seletivo; índice

FONTE: Lopez( 2002, p.22)

O guia é um instrumento que tem a função de mostrar de maneira mais ampla as informações sobre o acervo, e nortear o acesso de maneira eficaz todos os serviços e fundos que estão sob sua custódia. Como explica Bellotto (2006, p. 191),

O guia de arquivo tem por finalidade propiciar uma visão de conjunto dos serviços de arquivo de modo a permitir ao pesquisador saber quais são seus recursos, a natureza e o interesse dos fundos que ele abriga, os instrumentos de pesquisa que dispõe e as fontes complementares.

Para contemplar um guia é necessário incluir informações básicas que facilitem o usuário no momento de sua utilização. Paes (2004, p.128) diz que “o guia deve incluir as seguintes informações: endereço e telefone do arquivo, horário de funcionamento, indicação de metrô e linhas de ônibus que servem à localidade, regulamento da sala de consulta, recursos técnicos e requisitos exigidos do pesquisador”.

Outro instrumento de pesquisa é o inventário, que descreve parcialmente cada fundo do acervo. De acordo com Bellotto (2006, p. 197) “o inventário pode contemplar um fundo inteiro, um grupo só ou alguns deles, uma série ou algumas delas, ou mesmo arte de uma delas”.

O catálogo é também um instrumento de pesquisa, sendo responsável por descrever individualmente os documentos de uma ou mais séries documentais. Segundo Paes (2004, p. 136) “sua finalidade é agrupar os documentos que versem sobre um mesmo assunto, ou que tenham sido produzidos num dado período de tempo, ou que digam respeito à determinada pessoa, ou lugares específicos existentes num ou mais fundos”.

Outro importante instrumento utilizado na recuperação das informações nas instituições arquivísticas é o índice, que permite uma localização eficiente dos documentos. O índice pode servir com instrumento auxiliar de outros instrumentos mais extensos, para garantir possibilidades variadas de acesso às informações.

No acesso às informações encontramos sempre limitações que dificultam o cumprimento e todos os procedimentos existentes para a recuperação das informações. Embora na teoria estejamos reforçados no que diz respeito à legislação, existem barreiras de ordens práticas que passam desde a má vontade dos gestores até o não cumprimento dos procedimentos arquivísticos necessários.

Os impedimentos do acesso aos arquivos não são de ordem exclusivamente legal; há muitos obstáculos não legais – certamente também políticos – ao acesso aos documentos de arquivo. Estes obstáculos estão referidos, basicamente, à carência de recursos humanos e materiais nas instituições arquivísticas e a sua incapacidade político-administrativa de ocuparem seu lugar na liderança das políticas arquivísticas de seus respectivos países. (FONSECA, 1999, p.8)

Além destes, a autora ainda acrescenta outros fatores que são vivenciados rotineiramente nas instituições arquivísticas brasileiras e impedem o acesso de forma democrática, nos arquivos públicos, que ocasiona perdas irreparáveis a história institucional e obsolescência dos direitos à cidadania. Como enfatizam Menezes e Perez,(2007,p. 56)

A falta de infraestrutura, não só para atender ao público como para arranjar seu acervo, a ausência de programas de gestão de documentos e de política de recolhimento, carência de recursos humanos e de pessoal especializado e; pouca utilização dos recursos de informática, a inadequação do espaço físico e das condições para o armazenamento e conservação dos acervos arquivísticos, a falta de padronização na descrição ou não abrangência de todo o acervo arranjado, o estado precário de conservação dos documentos; fatos que inviabilizam a consulta, e conseqüentemente, o acesso aos documentos e informações.

Nos dias atuais a legislação federal e outras diversas leis estaduais e municipais, decretos e portarias existem para garantir ao cidadão o acesso aos arquivos. No entanto, são inúmeras as dificuldades encontradas pelas instituições arquivísticas para manter seus acervos disponíveis para consulta e para atender ao cidadão que procura os arquivos, seja com o objetivo de realizar pesquisa científica ou de buscar a comprovação de direitos.

### 3.3 CARACTERÍSTICAS E MISSÃO DOS ARQUIVOS PERMANENTES

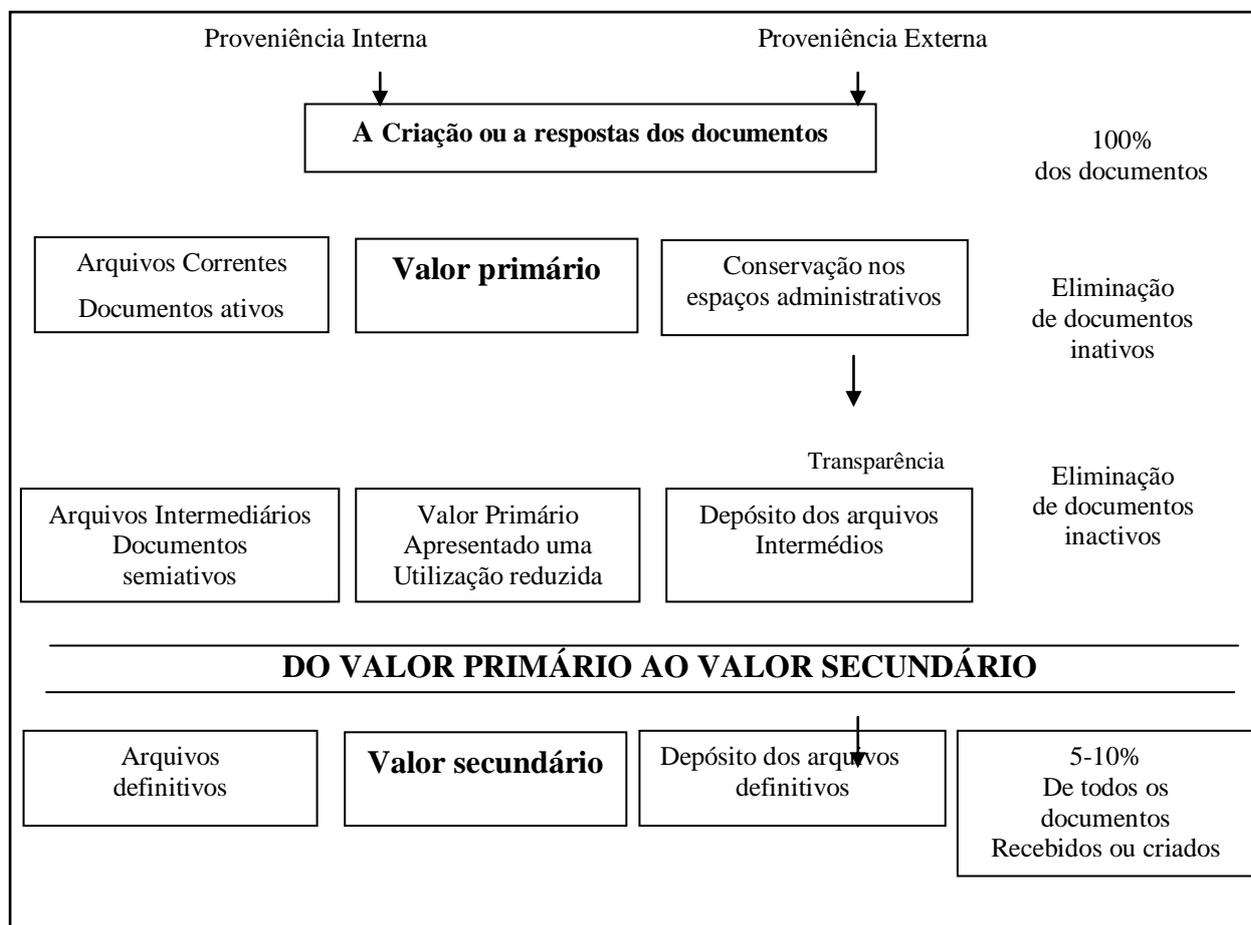
Arquivo é o conjunto de documentos oficialmente produzidos ou recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades, e arquivados ou conservados para efeitos futuros. (PAES, 2004, p. 121)

Os arquivos mantêm sob sua custódia registros de ações e de fatos como prova da gestão que os produziu, dos quais nascem naturalmente de acordo com suas atividades. O arquivo se forma por um processo de produção documental natural, o que significa dizer que tem o atributo especial de ser um conjunto orgânico e estruturado, onde seu conteúdo e significado só podem ser compreendidos na medida em que se possa ligar o documento ao seu contexto de produção, às atividades. Bellotto (2006) diz que o arquivo é um órgão receptor que recolhe de forma natural documentos produzidos pela administração. Tem como objetivo reunir documentos de acordo com suas funções e atividades e possuem fins primários ligados à administração e fins secundários ligados à cultura e pesquisa.

Os documentos de arquivo são compostos por três fases ou idades: corrente, intermediária e permanente, como confirma o Arquivo Nacional (2004, p.39) são “sucessivas fases por que passam os documentos de um arquivo, da sua produção à guarda permanente ou eliminação”. A passagem dos documentos de uma fase para outra é determinada por um instrumento denominado tabela de temporalidade documental que estabelece, no processo de avaliação dos documentos, os prazos de duração nas fases corrente e intermediária e a sua destinação final: eliminação ou recolhimento ao arquivo permanente.

Couture e Rousseau (1998) sintetizam suas considerações no que tange o ciclo vital dos documentos na FIGURA 4, destacando as características de cada fase dos documentos.

**Quadro 4:** Ciclo Vital dos Documentos.



FONTE: Couture e Rousseau (1998, p. 126)

Portanto para que o documento chegue a sua destinação permanente, é necessário passar por todo o ciclo vital respeitando os critérios de avaliação, para a garantia da gestão documental e preservação da memória institucional. Conhecido como de terceira idade ou histórico, os arquivos permanentes são conjuntos documentais custodiados em caráter definitivo em função do seu valor, como enfatiza o Arquivo Nacional (2004, p. 26) “arquivo permanente é o conjunto de documentos preservados em caráter definitivo em função de seu valor”. Os arquivos permanentes são constituídos de documentos que atingiram plenamente o valor probatório ou informativo, e perderam sua utilidade administrativa.

Segundo Paes (2004, p. 121), “a função de um arquivo permanente é reunir, conservar, arranjar, descrever e facilitar a consulta dos documentos de uso não corrente, mas que podem ser úteis para fins administrativos, pesquisas históricas e outros fins”.

Uma das principais características do arquivo permanente é a de ser acessível a todos, salvo aqueles de caráter sigiloso. Ao contrário das fases precedentes, quando o acesso é apenas facultado aos órgãos produtores, a terceira idade significa que os arquivos são públicos por excelência. Por essa razão, os documentos só podem ser consultados no local, não havendo mais qualquer modalidade de empréstimo.

Um arquivo permanente não se constrói por acaso. Não cabe apenas esperar que lhes sejam enviadas amostras aleatórias. A história não se faz com documentos que nasceram para serem históricos, com documentos que só informem sobre o ponto inicial ou o ponto final de algum ato administrativo decisivo. A história não se faz com uma infinidade de papéis cotidianos, inclusive com o dia-a-dia administrativo, além de fontes não governamentais. As informações rastreadas viabilizarão aos historiadores visões gerais ou parciais da sociedade. (BELLOTTO, 2004, P.27).

O arquivo permanente tem o objetivo de reunir a documentação de caráter probatório em órgão central, sendo resultado do recolhimento dos arquivos setoriais, cujo valor imediato já não existe, para tornar acessível aos usuários. Essa fase permanente de documentos exige atividades de arranjo, descrição, conservação e referência que garantam a vida longa dos documentos de maneira organizada e conseqüentemente a disseminação da informação.

## 4 USUÁRIOS E SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

### 4.1 QUEM SÃO OS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA? O QUE ELES BUSCAM?

Para desenvolver atividades relacionadas a um sistema de informação é necessário conhecer quem é usuário, para posteriormente planejar ações de gestão documental no arquivo e dar acesso às informações. O termo usuário segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística é uma “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador”. (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 169).

Portanto o usuário é um indivíduo que busca a informação para satisfazer suas necessidades e só acontece o processo de comunicação entre o arquivo e usuário quando o usuário provoca a situação. Dearstyne (1987 apud FONSECA; JARDIM, 2004, p.4) enfatiza que “os serviços de referencia são concebidos de maneira estreita como um serviço passivo e reativo, só ativado quando chega uma carta, quando um telefone toca ou quando um pesquisador entra pela porta”.

O usuário da informação pode ser caracterizado como aquele indivíduo que busca e utiliza a informação quando dela necessita, ou seja, são aqueles sujeitos para quem os sistemas de informação existem e oferecem os serviços. Portanto, o usuário da informação está inserido no ambiente organizacional dos arquivos, para que o sistema colete dados na sua busca informacional, para planejamento e adequação do acesso e serviços oferecidos aos usuários.

Em geral, os usuários são descritos como aqueles que realizam consultas empíricas nos arquivos para atender as necessidades e garantir o acesso democrático aos documentos de arquivo.

Nos estudos de usuários na atualidade, o usuário é o elemento central. A concepção em torno de usuário também é complexa. O usuário da informação é todo indivíduo, pois todo cidadão necessita de informação para a realização de alguma atividade do seu cotidiano. “De maneira geral, os conceitos de usuário encontrados não se colocam distantes daquele difundido pelo Conselho Internacional de Arquivos: An individual who consults records (1)/ archives (1), usually in a search room. Also called reader, researcher, searcher”.( FONSECA; JARDIM, 2004, p.5).

**QUADRO 5:** Os usuários na terminologia arquivística

<b>TÍTULO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>TERMO</b>	<b>CONCEITO</b>
Dictionary of Archival Terminology	Conselho Internacional de Arquivos	User, chercheur, lector, investigador, usuario	An individual who consults records(1)/archives(1), usually in a search room. Also called reader, researcher, searcher.
Glossário de “Les Archives au xx siècle”	Carol Couture/ Jean – Yves Rousseau	Não se encontra nenhum termo	
Dictionnaire des archivage aus Systèmes d’ information	École Nationale des Chartes	Não se encontra nenhum termo	
Les archives em France	Guy Braibant	Não se encontra nenhum termo	
Dicionário de Termos Arquivísticos: subsídios para uma terminologia arquivística brasileira.	Rolf Nagel	USUÁRIO	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos em arquivos em uma sala de Pesquisa ou Sala de Leitura. É o público externo dos arquivos, também chamado pesquisadores, consulente, leitores, clientes, juridicamente o usuário é titular do diretor de uso (jus utendi) que, destacado da propriedade, lhe atribui a faculdade de utilizar-se de coisas alheias para dela retirar e fruir proveitos que atendam às suas necessidades, também chamado de utente leitor.
Dicionário de Terminologia Arquivística.	Ass. Dos Arg. Bras, - Núcleo São Paulo	USUÁRIO	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo.
Diccionario de Archivologia[3]	Berarda Salabarría Abrahan et alli	USUÁRIO DE LA INFORMACIÓN [4]	Persona o grupo de personas que recibe o utiliza información em su trabajo científico práctico.
Dicionário de Termos Arquivísticos: subsídios para uma terminologia brasileira.	Arquivo Nacional do Brasil	USUÁRIO	Pessoa física jurídica que consulta arquivos também chamados consulentes, leitor ou pesquisador.
Dicionário de Terminologia Arquivística.	Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro (Portugal)	LEITOR UTILIZADOR	Indivíduo que consulta documentos para efeitos de investigação ou estudo. Indivíduo que consulta arquivos por razões funcionais, civis, judiciais, culturais ou de investigação, nomeadamente elementos da administração produtora/e ou de custódia, investigadores, outros leitores, público em geral. O utilizador é o destinatário dos serviços de comunicação de um arquivo.

**FONTE:** Fonseca; Jardim( 2004, p. 8,9)

Em outra publicação, Jardim (2003) reflete sobre a necessidade de mais pesquisas sobre os usuários dentro do processo arquivístico, afim de traçar políticas públicas voltadas para serviços que garantam o acesso à informação. É de fundamental importância o

envolvimento dos usuários nas políticas arquivísticas, as instituições devem procurar ter informações sobre os usuários e desenvolver ferramentas de acesso que estabeleça a comunicação entre ambas as partes.

Diferentes autores a partir de seus estudos, pesquisas e fundamentação em outros autores, classificam os usuários de arquivo em diferentes grupos e categorias.

De acordo com Santos (1996, apud MARTINEZ; OHIRA, 2002) “existem atualmente dois tipos predominantes de usuários de instituições arquivísticas: os que realizam consultas de natureza probatório trabalhista e os que realizam consultas de natureza científico-cultural. O perfil de um e de outro é também absolutamente distinto”.

O autor Sanz Casado (1994, apud PEREZ; PORTELLA, 2011, p.3,4),

Analisa os usuários de informação em dois grandes grupos: usuários potenciais e usuários reais. O primeiro compreende os indivíduos que necessitam de informação para desenvolver suas atividades, mas não são conscientes disso, assim não expressam suas necessidades de informação. O segundo abarca os usuários que além de serem conscientes de suas necessidades de informação, a utilizam frequentemente para desenvolver suas funções. O autor (1996) enfatiza, ainda, que conhecer as necessidades de informações e os hábitos dos usuários de arquivo é uma tarefa fundamental para o desenvolvimento de diversas atividades arquivísticas. Assim, os produtores e serviços de informação podem ser ajustados ao perfil do usuário. Ele apresenta alguns tipos de usuários: científico, indústria, administradores e cidadão.

Nos arquivos os documentos passam por três fases, a inicial é a fase corrente dos documentos, destinada àqueles que têm uso frequente pela administração. Na fase intermediária os documentos passam a ser consultados de forma menos intensa e aguarda avaliação para sua destinação final. Na fase permanente os documentos são armazenados por possuir grande importância legal e histórica para instituição. Nessas fases vitais dos documentos o acesso é feito por grupos distintos de usuários como afirma Bellotto (2006),

No arquivo permanente, portanto na esfera de pesquisa científica ou do interesse pluramente cultural, o público estará personificado no historiador ou em profissionais cuja atividade possa demandar informações sobre épocas anteriores, como jornalistas, sociólogos, cientistas políticos etc. Outro tipo de usuário é o cidadão em busca de seus interesses ou que revela alguma curiosidade pelo trabalho de investigação histórica. ( BELLOTTO, 2006, p.42)

Cada usuário pode pertencer à diferentes grupos de usuários, por exercer vários papéis simultâneos na sociedade. Por isso é necessário saber para que é a informação. Guinchat e Menou (apud COSTA; SILVA; RAMALHO 2009) defendem a idéia de que cada grupo de

usuário tem um motivo específico de informação. Portanto afirmam os grupos principais de usuários e suas atitudes com relação à informação e tipo de necessidade, a saber:

**Quadro 6** :Classificação dos usuários da Informação

GRUPOS PRINCIPAIS	ATITUDE COM RELAÇÃO À INFORMAÇÃO	TIPOS DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO
Estudantes	Aprendizagem	Divulgação
Pesquisadores	Criação	Exaustividade
Pessoal Técnico	Interpretação	Pertinência
Planejadores Administradores Políticos	Decisão	Precisa - atual
Professores	Divulgação/Ensino	Sintetizada
Cidadãos	Excesso/Escassez de informação	Múltipla

**FONTE:** Guinchat e Menou (apud COSTA; SILVA; RAMALHO 2009, p. 8)

È importante observar no quadro acima quem são os principais usuários dos serviços arquivísticos e a principal finalidade de busca. Os diferentes grupos e usuários procuram informações específicas e diferentes para atender o objetivo de sua pesquisa. Portanto o indivíduo vai em busca de informações centrado em sua área específica de conhecimento.

A informação arquivística deve ser colocada à disposição do usuário, seja como fonte de informação em um contexto social mais amplo ou como fontes das atividades de uma pessoa ou administração. É necessário que os serviços arquivísticos sejam desenvolvidos levando em consideração os mais diversos perfis de usuário, a fim de garantir o acesso à informação.

## 4.2 SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

Os Serviços são componentes essenciais em qualquer unidade de informação e está intrinsecamente associada ao acesso à informação, mas esse componente só se institucionalizou como entidade orgânica a partir da Modernidade.

Como afirmam Malheiro e Ribeiro (2011, p. 98- 99),

É de fato, após a Revolução Francesa que a criação dos serviços vocacionados para guardar, tratar e difundir informação se institucionaliza, por efeito da ideologia e das políticas liberais, que consagram o direito dos cidadãos ao acesso a informação. [...] Por influencia da França, ao longo da

primeira metade do século XIX, diversos países instituíram serviços estatais de arquivo e converteram bibliotecas particulares [...] em bibliotecas nacionais.

A partir da Segunda Guerra Mundial a produção documental foi crescendo em grandes quantidades, momento em que ficou conhecido como época da explosão da informação. O efeito tecnológico marcante no período trouxe consigo uma evolução nos serviços de informação, assumindo um papel estreito ligado às tomadas de decisões.

O arquivo tem como função para garantir a memória e servir administração, o recolhimento, a custódia e a preservação. Além dessas funções, os arquivos possuem serviços que são necessários para garantir o acesso à informação.

Para Paes (2004) os serviços de referência se constituem fundamentalmente em estabelecer as políticas de acesso e de uso dos documentos. Portanto esse serviço ditará os procedimentos a serem dotados em relação ao acervo que deve ser acessado e estabelecer quem e como devem ter acesso às informações.

Cada arquivo tem sua especificidade e suas categorias de usuários, diante disso é necessário que a instituição promova ações que procurem atingir e facilitar o acesso para todos. Como afirma Paes (2004, p. 146),

Devem também ser promovidas exposições de documentos e atividades culturais de interesse da comunidade- cursos, palestras, concursos- bem como dispor de serviços de reprodução (microfilme, xerox etc) e de informações, com profissionais capazes de auxiliar os pesquisadores na completa utilização do acervo.

Na compreensão de Chiavenato (2004), as organizações são criadas para produzir bens ou serviços para satisfazer uma clientela. Nesse sentido, o atendimento ao usuário é um dos serviços primordiais para o exercício da cidadania, e muito importante para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela instituição.

A emissão de certidões é um tipo de serviço que atende à demanda dos usuários, predominando os pedidos decorrentes de exigências administrativas e judiciais. Respeitando os critérios de organização e conservação dos documentos, a emissão de certidões obedece à Lei nº 9.051 de 18 de maio de 1995, que em seu artigo 1º afirma,

As certidões para a defesa de direitos e esclarecimentos de situações, requeridas aos órgãos da administração centralizada ou autárquica, às empresas públicas, às sociedades de economia mista e às fundações públicas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, deverão ser expedidas no prazo improrrogável de quinze dias, contado do registro do pedido no órgão expedidor.

As instituições arquivísticas não existem para si, sendo uma de suas principais funções a disponibilização da informação para seus usuários, ou seja, o arquivo deve planejar e executar mecanismos que transforme todo seu acervo em informação disponível. Hoje, as instituições podem oferecer acesso nas mais diversas formas, com rapidez e eficiência, devido aos crescentes avanços tecnológicos. O uso da informática e outros recursos garantem a celeridade em todo o processo de busca da informação.

Nos últimos anos a chegada dos mais diversos recursos tecnológicos, em especial a internet com suas mais diversas ferramentas, vêm modificando e fazendo com que os serviços arquivísticos tenham que acompanhar esse novo padrão. O mundo virtual trouxe consigo mudanças no fluxo e uso das informações, obrigando as instituições arquivísticas e seus profissionais a se adequarem as mudanças, procurando novos métodos para a recuperação da informação.

Ficou claro que os serviços de informação por via da web colocaram problemas novos, e repensa o papel e a função dos serviços tradicionais. Além disso, as questões do acesso e do uso da informação devem ser colocadas nessa nova perspectiva, já que o perfil do usuário deixa de ser fator essencial para as políticas das instituições arquivísticas.

## 5 CONSTRUÇÃO PARADIGMÁTICA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Nos estudos de usuários é conveniente considerarmos duas grandes abordagens aplicadas aos estudos, são elas, a abordagem tradicional e a abordagem moderna.

A abordagem clássica ou tradicional está direcionada à ótica de sistema de informação, examinando apenas o sistema através das características grupais. Tem o objetivo de coletar dados para criar, avaliar os produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação. É caracterizada pela utilização de técnicas estatísticas.

A abordagem moderna ou alternativa está orientada para o usuário, onde estudam as características individuais dos mesmos. Ela busca entender como as pessoas chegam à compreensão das coisas, identificando o processo informacional em situações particulares.

De acordo com as investigações de Costa e Gasque (2010), os primeiros estudos no campo de estudos e usuários aconteceram após a década de 1940, abrangiam um conjunto relativamente limitado de assuntos com especialistas de disciplinas específicas, as investigações dos estudos tinham natureza exploratória e eram comumente empregados questionários administrativos. Essa abordagem permitia o desenvolvimento de sistemas de acordo com a maioria das necessidades dos usuários. Estudos orientados ao sistema eram a maioria até meados da década de 1970.

Figueiredo (1994, p. 79) trata estudos de usuários como:

[...] investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação, estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Estudos sobre o comportamento das pessoas quando buscam e usam a informação foram inicialmente realizadas para responder a explosão das informações científicas e das novas tecnologias, além da necessidade de planejar os serviços. As pesquisas tiveram um avanço significativo devido o apoio das organizações governamentais e os diversos grupos científicos e tecnológicos.

Segundo Choo (2003, p.67),

A busca e o processamento da informação são fundamentais em muitos sistemas sociais e atividades humanas, e a análise das necessidades e dos usos da informação vêm se tornando um componente cada vez mais importante da pesquisa em áreas como a psicologia cognitiva, estudo da comunicação, difusão de inovações,

recuperação da informação, sistemas de informação, tomada de decisões e aprendizagem organizacional.

Observa-se nas unidades de informação uma diversidade de usuários, desde pesquisadores, professores e estudantes das mais diversas áreas do conhecimento à cidadãos que visitam em busca de alguma informação que satisfaçam suas necessidades conforme a evidencia de Baptista e Cunha (2007), como a Arquivologia umas das temáticas mundialmente mais pesquisadas no campo da Ciência da Informação .

Existem em estudos de usuários, mais precisamente sobre o uso e a necessidade da informação uma série de orientações que podem ir de sistemas à usuários. O estudo centrado no sistema considera a informação e forma objetiva, limitando o usuário como um elemento passivo. Nesse estudo os usuários realizam suas buscas de acordo com as características e particularidades de cada sistema, portanto o usuário no momento da pesquisa tem que adequar suas necessidades com a disponibilidade do sistema.

Segundo Choo (2003, p,79), os estudos indicam também a finalidade da pesquisa. Nesse ponto, os estudos podem ser integrativos ou dirigidos para tarefas. A pesquisa dirigida para tarefas age em determinados comportamentos e atividades que constituem o processo de busca da informação propriamente dita. Já a pesquisa integrativa abrange todo o processo de busca e utilização da informação, que passa pela situação que levou ao reconhecimento da necessidade informacional até as tomadas de decisões.

As pesquisas sobre estudos de usuários contribuíram de forma significativa para o entendimento de como as pessoas buscam a informação. Muitos dados foram coletados sobre canais de comunicação, fontes de acesso, e métodos usados por diversos grupos de usuários quando buscam informações, sendo feito reparos para simplificação do acesso à informação.

De acordo ainda com o autor Choo (2003), nos estudos de usuários embora em ascendência, existe uma limitação nos estudos em grupos de usuários de informação e na sua interação com sistemas de informações específicas. A respeito da construção teórica, faz algumas observações:

As necessidades e os usos da informação devem ser examinados dentro do contexto profissional, organizacional e social dos usuários. As necessidades de informação variam de acordo com a profissão ou o grupo social do usuário, suas origens demográficas e os requisitos específicos da tarefa que ele está realizando. Os usuários obtêm informações de muitas e diferentes fontes, formais e informais. As fontes informais, inclusive colegas e contatos pessoais, são quase sempre tão ou mais importantes que as fontes formais, como bibliotecas ou bancos de dados on-line. Um grande número de critérios pode influenciar a seleção e o uso das fontes de informação. As pesquisas descobriram que muitos grupos de usuários preferem fontes locais

e acessíveis, que não são, necessariamente, as melhores. Para esses usuários a acessibilidade de uma fonte de informação é mais importante que sua qualidade (CHOO, 2003, p.79).

A busca da informação é o processo humano e social por meio do qual a informação se torna útil e é capaz de mudar o estado do conhecimento para um indivíduo ou grupo. No estágio da busca de informação, o indivíduo desenvolve uma compreensão suficientemente clara da necessidade de informação, e pode ser influenciado por fatores cognitivos, emocionais e situacionais. Características profissionais e do meio social podem induzir ou restringir determinados comportamentos de busca da informação, como também a cultural empresarial, a estrutura hierárquica e o grupo de trabalho afetarão as atitudes do indivíduo em relação à coleta de informação.

A partir da década de 1980 o tema ganhou um maior conhecimento por parte dos autores da área da Arquivologia. Fonseca e Jardim (2004, p.2) analisam trabalhos de diversos autores e concluem que, apesar dos avanços, ainda é minoritária no campo arquivístico a perspectiva da informação como objeto da Arquivologia e dos serviços de informação. Sendo necessário ainda um diálogo entre arquivistas e usuários, além de um maior aprofundamento no estudo de uso e usuários da informação. Os autores ainda citam que os arquivos precisam ser gerenciados como lugares da informação para cumprirem o seu papel político-social.

As constatações apresentadas transformam os estudos de usuários em um fenômeno que deve ser aperfeiçoado de forma a contribuir significativamente com a evolução da pesquisas sobre as necessidades, busca e uso da informação, tomando por esse viés a abordagem tradicional e alternativa que irão dar suporte teórico- metodológico às investigações científicas desenvolvidas com usuários.

## 5.1 ABORDAGEM TRADICIONAL: ESTUDO CENTRADO NO SISTEMA

A abordagem tradicional, definida também como quantitativa faz uso de técnicas estatísticas tanto na coleta de dados como no seu tratamento, para garantir maior precisão na análise e interpretação dos resultados. Essa abordagem teve um papel preponderante nas décadas de 1960 a 1980. Inicialmente, na década de 1960 os estudos preocupavam-se em identificar a frequência do uso de determinado material.

Como enfatiza Cunha (1982 apud BAPTISTA; CUNHA, 2004, p. 171),

[...] é possível observar estudos relacionados a essa área desde a década de 60, quando as pesquisas estavam voltadas especificamente mais à investigação de técnicas e organização bibliográfica do que ao usuário. Com o passar do tempo, os estudos mudaram o seu enfoque e adotou um direcionamento mais voltado ao usuário, o que permite analisar e avaliar o comportamento dos usuários perante uma necessidade específica.

Na fase da década de 1970 os estudos se preocuparam em identificar como a informação era obtida e usada. Outros autores mostraram que o uso da informação dependia da facilidade de acesso e que nem sempre era a melhor. Para tanto os periódicos especializados aumentaram mais do que os mecanismos de recuperação da informação, o que ocasionou a limitada facilidade de acesso. Como destaca a autora Figueiredo (1994), o princípio do menor esforço, exemplificado pelo fato de que um canal de informação se for muito trabalhoso ou de difícil acesso, o usuário simplesmente desiste de recuperar a informação.

Ainda é abordado pelos autores, que além da facilidade de acesso, os critérios relacionados com a forma, o tempo, o lugar e posse do documento eram usados pelo usuário na busca da informação. Assim é evidente a preferência por serviços acessíveis, facilitadores, selecionados e com valor agregado.

Foram feitos estudos na ótica de teorias de diversas áreas do conhecimento, como por exemplo, a Administração e a Biblioteconomia, que mostraram a preocupação com os aspectos do funcionamento da unidade e da informação e não com a discussão de comportamento e necessidade individuais dos usuários. Como afirma Ferreira (1997, p. 3) esta abordagem “limita-se à tarefa de localizar fontes de informação, desconsiderando as etapas de interpretação, formulação e aprendizagem envolvidas no processo de busca de informação”.

Na perspectiva do sistema a relevância da informação em ser obtida está baseada no pressuposto de que o conteúdo de um documento pode ser representado de forma objetiva, e que essa representação pode então ser comparada com uma questão. Portanto Choo (2003, p.107) diz que:

[...] um documento é relevante para uma pesquisa quando existe um consenso, entre os que atuam naquele campo, de que ela é importante. A perspectiva do sistema leva à aplicação prática de que um sistema de armazenamento da informação pode ser concebido para computar o número de correspondências entre os termos da pesquisa do usuário e os termos do documento, de modo a medir o grau de proximidade entre o documento e o tema da pesquisa.

A informação é usada para responder uma questão, solucionar um problema, tomar uma decisão e dar sentido a uma posição. A solução de um problema depende das expectativas que grupos de pessoas criaram em função de sua educação, seu treinamento profissional e seu meio cultural.

Muitos dos primeiros estudos preocupavam-se com os atributos objetivos das fontes de informação, canais e sistemas utilizados por determinados grupos de usuários para obter informação de que precisavam para pesquisas científicas ou para solução de problemas. Os trabalhos centrados em sistemas e orientados para tarefas envolveram o uso de fontes externas e internas de informação útil, obtida através das competências. Esses estudos contribuíram para elucidar as diferentes necessidades de informação e comunicação de diferentes disciplinas e possibilitar às associações profissionais introduzir ou modificar canais e serviços de informação mais adequada a seus membros.

Os estudos embora centrados em fontes, sistemas e serviços da informação, muitos desses estudos ampliaram suas finalidades para incluir o trabalho dos usuários ou o ambiente organizacional, preferências pessoais e situações de usos da informação. Atender as necessidades dos usuários, ao mesmo tempo cria ou modificam serviços no ambiente organizacional que atendam essas necessidades.

Para Ferreira (1997, p.3), na abordagem tradicional o funcionamento e o êxito de um sistema de informação são determinados em função do número de fontes de informações recuperadas pelo sistema, sem avaliar o atendimento às necessidades do usuário. Nem todas as fontes de informação interessam ao indivíduo. A preocupação está em quanto e como um sistema de informação é usado, quais as dificuldades e a satisfação com o seu uso.

Na abordagem tradicional os estudos de usuários tendem a terem características quantitativas, diante disso geralmente os dados coletados são realizados através de questionários objetivos, expostos em gráficos ou tabelas, que garantem a objetividade que resultam na adequação dos sistemas em favor ao acesso da informação.

Em estudos de usuários os métodos de coletas de dados estão relacionados com o tipo de abordagem. Na abordagem quantitativa são utilizados questionários.

O questionário é um dos métodos mais utilizados. Cunha (apud BAPTISTA e CUNHA, 2006) afirma que o questionário é um método rápido, tem um baixo custo e permite atingir uma grande parte da população dispersa. Por outro lado dificulta o esclarecimento de dúvidas, nem sempre reflete os problemas dos usuários e a terminologia pode ser inadequada. O instrumento ganhou importância significativa com o avanço da internet, pois pode ser

muito mais rápido a aplicação, além de está disponível o tempo todo no computador e permitir a inclusão de imagens e som.

Os estudos que se inserem na abordagem tradicional, têm como foco principal o sistema de informação, o qual compreende o acervo, as bases de dados, os arquivistas, bem como os problemas, as barreiras, a satisfação ou insatisfação que envolve a relação usuário e sistema de informação/arquivo. Tais estudos fazem a descrição dos usuários, para diagnosticar seu comportamento em relação à busca e ao uso da informação, considerando fatores relevantes como: a idade, o sexo, a formação acadêmica, o curso, o etc. e, são efetuados com o objetivo de melhorar a resposta do sistema e dos seus serviços, além de aumentar a satisfação do usuário.

A partir da identificação e a categorização dos usuários, traçam um perfil de suas necessidades de informação. Esses estudos na verdade mostram que as características demográficas são válidas, mas não são indicadores potenciais do comportamento de busca e de uso da informação.

Deve-se reconhecer a importância desta abordagem, pelo fato de encaminhar os estudos de usuário para uma compreensão mais objetiva dos sistemas de informação, e por propor que esteja sempre em primeiro lugar, conhecer melhor o usuário.

## 5.2 ABORDAGEM ALTERNATIVA: ESTUDO CENTRADO NO USUÁRIO

Alguns autores com o passar dos anos, perceberam que os estudos com métodos quantitativos não contribuíam para entender melhor as necessidades individuais, e para a implementação de sistemas de informação que satisfaçam essas necessidades.

Segundo Figueiredo (1999, p.15), as recentes abordagens questionam as premissas tradicionais no que se refere às relações entre os sistemas de informação e os usuários. O posicionamento dos estudos tradicionais enfatiza que os usuários têm que se adaptarem aos sistemas, ao invés dos sistemas de adequarem as particularidades dos usuários. As atuais abordagens dão importância aos usuários e as suas características na busca da informação.

O autor Wilson (2000 apud BAPTISTA e CUNHA, 2007) explica que a abordagem qualitativa tem-se um melhor entendimento do usuário para a projeção de serviços de informação mais efetivo e melhor uso da informação. A pesquisa qualitativa busca analisar o que está por trás dos números e enfoca os aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano.

Segundo Ohira (1997, p.12), na abordagem alternativa está o método sense-making que bastante elucidativo serve para mapear necessidade de informação sob a ótica do usuário. Este método está baseado na ciência cognitiva, teoria crítica, terapia psicológica e teorias da comunicação. O sense-making pode ser bem explicado pela metáfora de Dervin, em que um indivíduo, em certa situação (busca e uso da informação), depara-se com uma lacuna ou abismo (problemática na busca), então precisa de uma estratégia que leve até o uso concreto da informação, chegando ao ciclo de experiência. Em síntese, essa metáfora corresponde ao ciclo de experiência do indivíduo que passa pela situação-lacuna-uso. A autora Ohira (1997) finaliza que, na verdade, os profissionais devem mudar sua visão da natureza de seus serviços mas observar quem usa seus serviços, com que frequência utilizam e como o sistema de informação ajudam os usuários.

A teoria da usabilidade é outro método da abordagem alternativa e tem a finalidade de processar soluções para sistemas de informações automatizadas. Essa teoria pode ser mensurada de acordo com a interação dos usuários com o produto e sua aceitação. A necessidade da usabilidade tornou-se exigência enquanto qualidade de uso de sistemas com os quais interagimos cotidianamente e cada vez mais.

Especificamente no caso do processo de automação de unidades de informação, os avanços tecnológicos, em conformidade com as exigências dos usuários, direcionam para seleção de sistemas de informação baseados em computador, com características de qualidade, que intervém no desempenho e na satisfação do usuário.

Em estudos de usuários, os métodos de coletas de dados estão relacionados com o tipo de abordagem. Na abordagem quantitativa são utilizados questionários, enquanto entrevistas e observações são utilizadas em abordagens qualitativas.

O segundo método mais utilizado em estudos de usuários e indicado na abordagem alternativa é a entrevista, pois permite captar reações, sentimentos e possibilita que o entrevistador esclareça alguma pergunta ao entrevistado. Uma técnica da entrevista é o grupo focal, que seleciona em grupo relacionado com o problema e um mediador para assegurar que o assunto não tenha distorções.

Outro método utilizado nos estudos de usuários é a observação e a análise do conteúdo. Na observação, o pesquisador capta informações diretamente da realidade que pretende analisar. Já na análise de conteúdo, busca-se uma situação já definida na literatura, utilizando um texto para demonstrar a existência da teoria da situação analisada.

O modelo de uso de informação proposto por Choo (2003) identifica e relaciona os principais elementos que influenciam o comportamento do indivíduo quando busca e usa a

informação. O modelo apresenta três estágios: a necessidade de informação, a busca de informação e o uso da informação. As bases conceituais do modelo apresentado por Choo (2003) estão na abordagem cognitiva de criação do significado, desenvolvida e aplicada por Brenda Dervin, nas reações emocionais que acompanham o processo de busca de informação, identificadas por Carol Kuhlthau, e nas dimensões situacionais do ambiente em que a informação é usada, proposta por Taylor.

Para o autor, a necessidade de informação surge quando o indivíduo reconhece vazios em seu conhecimento e em sua capacidade de dar significado a uma experiência. No estágio da busca de informação, o indivíduo busca, intencionalmente, informações que possam mudar seu estado de conhecimento. Buscando a informação, o indivíduo faz uso da mesma a partir do momento em que ele seleciona e processa informações que produzem mudanças em sua capacidade de vivenciar e agir ou reagir a novos conhecimentos.

De acordo com Lira (2007), o modelo analisa o ambiente onde a informação é buscada, incluindo tanto o ambiente interno de processamento da informação, que está dentro do indivíduo, quanto o ambiente externo em que a informação é usada, que é o ambiente profissional do indivíduo. O modelo identifica oito classes de uso da informação: esclarecimento, compreensão do problema, instrumental, factual, confirmativa, projetiva, motivacional e pessoal ou política. O uso da informação é visto como uma ajuda que o indivíduo deseja obter da informação para continuar em sua trajetória de vida. A partir do momento em que a busca consegue produzir informações satisfatórias, o indivíduo apresenta sentimento de confiança. Por outro lado, se a informação não for útil, o resultado são sentimentos de decepção e frustração.

Nessa abordagem a informação tem um caráter subjetivo, o usuário é quem interpreta a informação de acordo com os significados por ele atribuídos. Portanto, o posicionamento do indivíduo na sociedade e que define o significado da informação.

## 6 ANALISANDO O ACESSO À INFORMAÇÃO PELOS USUÁRIOS DO ARQUIVO HISTÓRICO DA PARAÍBA

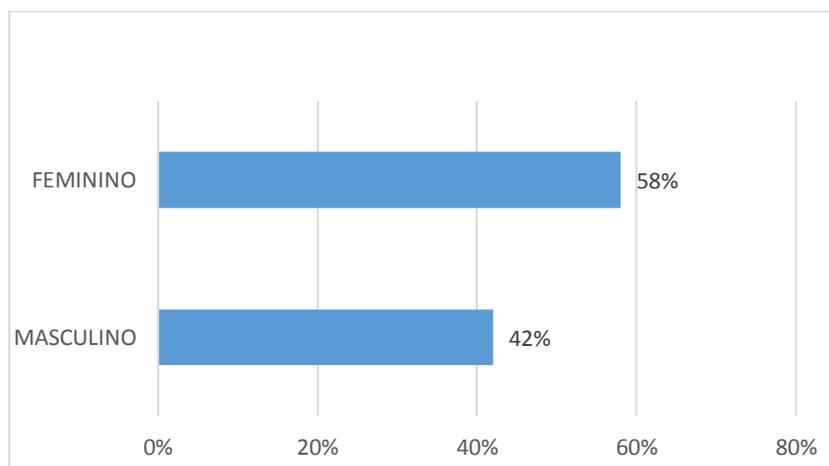
Para melhor compreensão das informações coletadas na pesquisa, esse capítulo apresenta os resultados apreendidos que, em termos didáticos, foram divididos em três partes, conforme os objetivos específicos. Para tanto, para a coleta, a organização, a tabulação e, conseqüentemente, a perspectiva da análise dos dados, utilizamos o método quantitativo para mensurarmos as especificidades sobre o acesso à informação por parte do usuário no Arquivo Histórico da Paraíba.

Nesse aspecto, as informações coletadas no questionário (fechado) foram organizadas e tabuladas em gráficos com a ajuda da ferramenta do *microsoft office excel*, o que possibilitou uma maior precisão nos resultados percentuais e na análise descritiva da pesquisa.

### 6.1 EVIDENCIANDO O PERFIL DOS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Por se tratar de acesso à informação, a pesquisa considerou imprescindível compreender quem é o usuário informacional do Arquivo Histórico da Paraíba. Portanto, para identificarmos o perfil dos usuários foram sistematizados critérios a partir das seguintes variáveis: a) sexo; b) faixa etária; c) renda familiar; d) categoria de usuário; e) escolaridade; f) frequência de visita; g) propósito da visita; e h) entendimento de para que serve os arquivos. Sendo assim, a coleta de dados no Arquivo Histórico da Paraíba demonstrou os seguintes resultados:

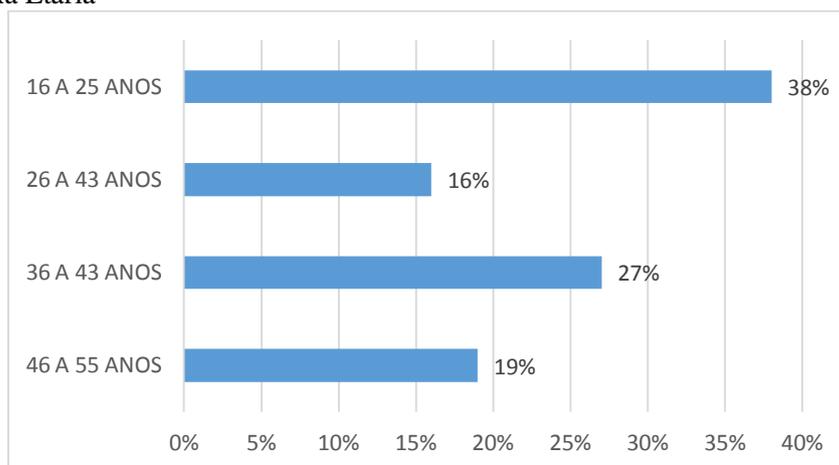
**GRÁFICO 1:** Sexo



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

O gráfico acima evidencia que do total de 26 usuários, 58% são do sexo feminino e 42% do sexo masculino. O resultado identifica que a maioria das pessoas que utilizam o Arquivo Histórico da Paraíba em busca de informações é composta por mulheres, o que confirma as conquistas, ao longo dos últimos anos, da mulher em todos os segmentos da sociedade, na busca da garantia da equidade e superação diante das imposições outorgadas pelo machismo.

**GRÁFICO 2:** Faixa Etária



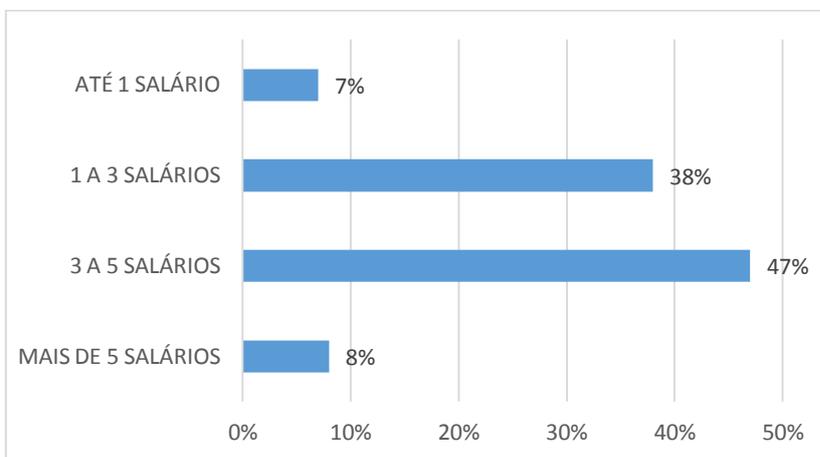
**FONTE:** Dados da pesquisa (2012)

Quanto à faixa etária, os dados mostram que 38% dos usuários têm entre 16 e 25 anos, 27% entre 36 e 45 anos, 19% entre 46 e 55 anos, e 16% entre 26 e 35 anos. Nesse sentido, constatamos a predominância de sujeitos jovens (entre 16 e 25 anos) que frequentam o arquivo. Isso se dá por estarmos diante de uma população cada vez mais jovem e, sobretudo, matizada pela informação, o que favorece a busca por respostas a problemas teórico-práticos. O Arquivo Histórico da Paraíba, por ser um local rico em informações que traduzem a história e a cultura local, apresenta-se como célula cultural para a juventude, o que já é bastante comum em outros países, onde arquivos históricos promovem *difusão cultural* de si e da informação custodiada, tornando-se *lócus de ações educativas*. Segundo Bellotto (2006), na França e Itália os arquivos estão estruturados para servirem às escolas em seu processo pedagógico, valorizando uma das atividades complementares do arquivo e do arquivista diante da responsabilidade social que o arquivo (permanente/histórico) tem para com a sociedade.

Difusão cultural e ações educativas por parte dos arquivos são estratégias da política e da gestão arquivística, tornando-se fortes instrumentos para estreitar as relações usuário-

arquivo, principalmente o público mais jovem, podendo potencializar os serviços e abranger um público cada vez maior.

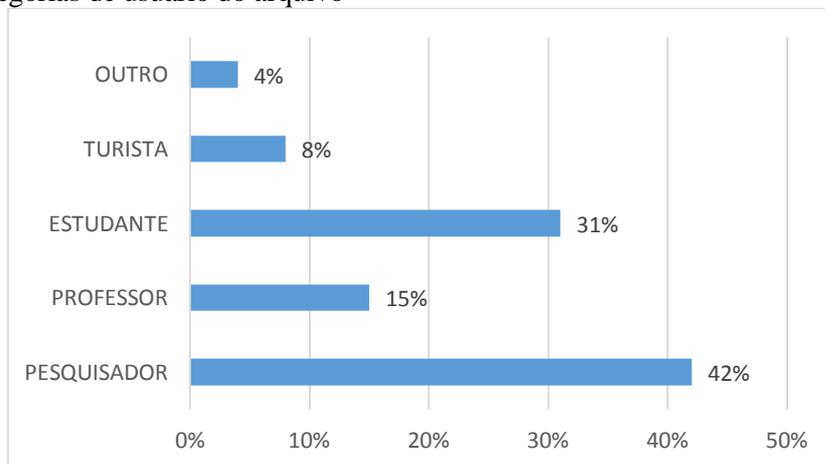
**GRÁFICO 3:** Renda Familiar



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

De acordo com o gráfico acima, constatamos na pesquisa que 47% dos questionados possui renda familiar entre 3 e 5 salários mínimos, 38% entre 1 e 3 salários mínimos, 8% mais de 5 salários mínimos e 7% até 1 salário mínimo. Dessa forma, percebemos que a maior porcentagem está concentrada, exatamente, nas classes salariais que mais cresce no país, onde a renda varia entre um e cinco salários, consequência dos avanços nos programas de erradicação da pobreza e geração de novos postos de emprego e novas vagas em universidades. É importante salientar que, com mais recursos em todas as áreas, a tendência é os arquivos aumentarem suas demandas, pois a sociedade precisa e quer se manter cada vez mais informada e participativa em todas as áreas de conhecimento.

**GRÁFICO 4:** Categorias de usuário do arquivo



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

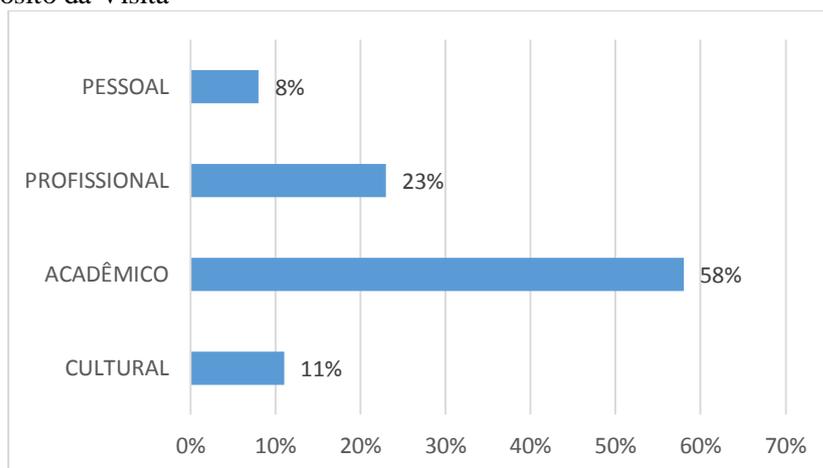
Em relação às categorias de usuário, constatamos que 42% são pesquisadores, 31% são estudantes, 15% são professores, 8% são turistas e 4% são outros usuários. Com esse resultado podemos perceber que o tipo de usuário que mais busca informações é jovem e pesquisador, por conta da particularidade dos arquivos de terceira idade em preservar o patrimônio de característica testemunhal, importante para a construção permanente da história, sendo ainda mais atrativo para pesquisadores.

Há uma crescente variação nos perfis de usuários, anteriormente formada quase que exclusivamente por historiadores. Espera-se que os cidadãos comuns percebam o arquivo, notadamente o público, como um local de acesso à informação de interesse pessoal para a construção da identidade, exercício da cidadania e, até mesmo, para atender a curiosidades culturais. (ANDRADE, 2007, p.72).

Nesse contexto, observamos a “pulverização” de tipos de usuários, pois diversas categorias estão em busca de acesso à informação, de acordo com suas necessidades, e os arquivos precisam atender com eficiência esse público cada vez mais diversificado.

Verificamos a presença de turista no arquivo, isso se dá em razão do aumento destes na Região Nordeste do país, em especial João Pessoa, que incluem em seu roteiro turístico visitas a pontos turísticos como, por exemplo, o Espaço Cultural, onde se localiza o Arquivo Histórico da Paraíba, complementando o conhecimento turísticos sobre a história e a cultura da região.

**GRÁFICO 5:** Propósito da Visita



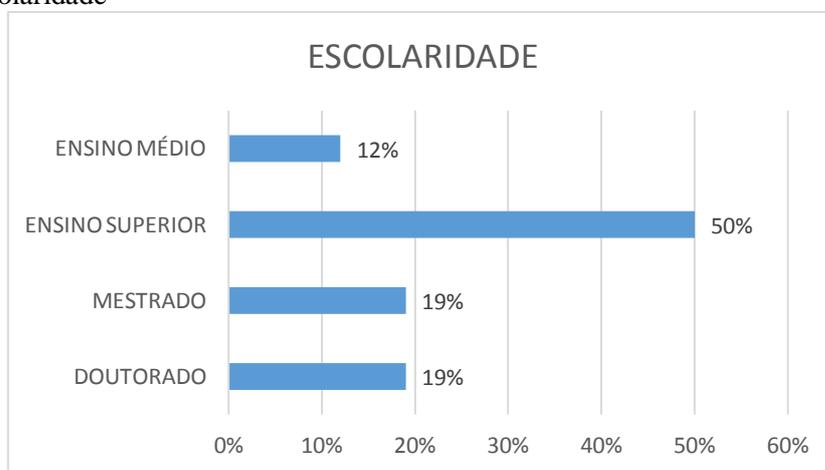
**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Quanto ao propósito da visita pelos sujeitos abordados, verificamos que 58% tem propósito acadêmico, 23% profissional, 11% cultural, 8% pessoal. Portanto, constatamos que o maior número de pessoas que procuram informações no Arquivo Histórico da Paraíba tem

uma finalidade acadêmica. Uma provável razão para tal resultado pode corresponder à implantação de dois cursos de Arquivologia no Estado (UEPB/UFPB), o que atrai estudantes e professores destes cursos para o desenvolvimento de suas atividades curriculares e extracurriculares. Além disso, é um local rico em informações para pesquisas em diversas áreas do conhecimento, como é o caso da História e da Antropologia, por exemplo.

Ao relacionarmos este resultado com a faixa etária predominante dos usuários do arquivo, percebemos que o usuário tem perfil jovem, e suas pesquisas estão relacionadas com suas atividades acadêmicas.

**GRÁFICO 6:** Escolaridade

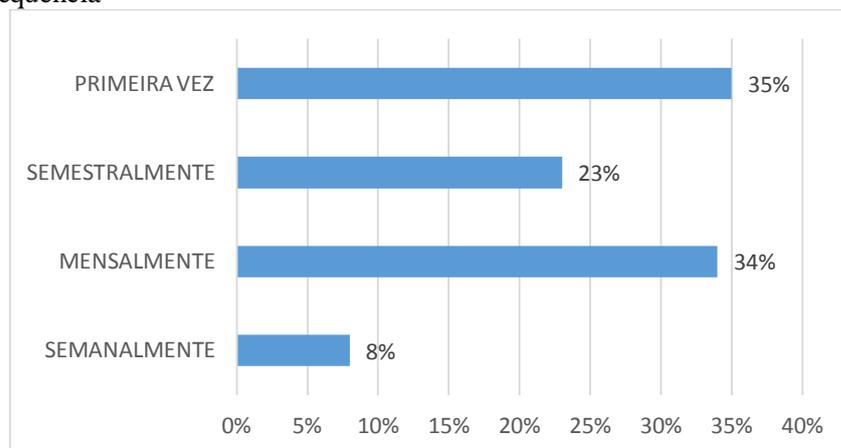


**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Com relação ao nível de escolaridade dos pesquisados, o gráfico acima mostra que 50% são do ensino superior, 19% doutorado, 19% mestrado e 12% ensino médio. Tal resultado confirma que metade dos envolvidos são do ensino superior.

Diante do exposto, constatamos que grande parte dos usuários que frequentam o acervo são profissionais de várias áreas do conhecimento, ou seja, são pessoas que entendem qual a finalidade do arquivo, e buscam a informação como fonte primária ou complementar aos conhecimentos adquiridos ao longo da vida acadêmica.

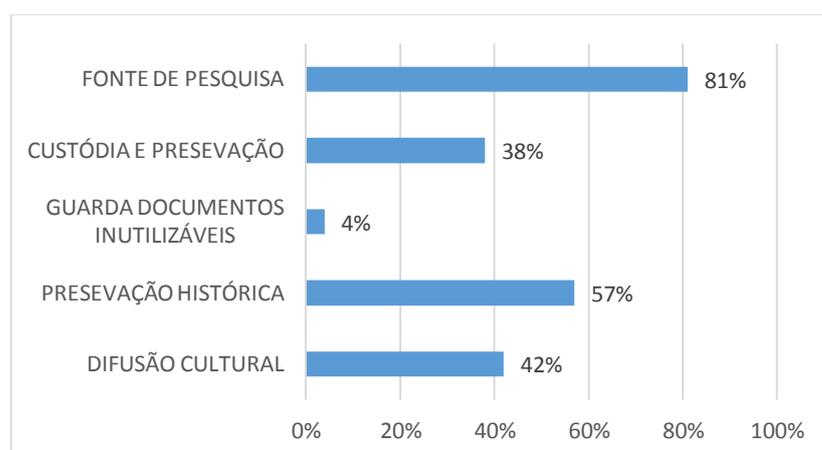
**GRÁFICO 7:** Frequência



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Quanto à frequência de visita ao arquivo, 35% informaram ser a primeira vez, 34% disseram que mensalmente utilizam o arquivo, 23% frequentam semestralmente, e outros 8% vão semanalmente. Assim, percebemos que a quantidade de usuários que frequentam o Arquivo Histórico da Paraíba pela primeira vez ainda pode ser considerada elevada, em razão de quase não existirem políticas públicas eficientes explicitadas como serviços de divulgação para difusão cultural do arquivo. Difusão cultural e ação educativa em arquivos brasileiros, por sinal, parecem não acompanhar o ritmo com que tais atividades são desenvolvidos em outras unidades de informação e centros documentais, como é o caso de bibliotecas e museus.

**GRÁFICO 8:** Função do Arquivo



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

De acordo com as informações ilustradas acima, 81% dos usuários responderam que, em seu entendimento, os arquivos servem como fonte de pesquisa; 57% responderam que servem para preservação da memória e história; 42% disseram que servem para difusão

cultural; 38% responderam que servem para custódia e preservação de documentos de caráter permanente, e 4% afirmaram que os arquivos servem como guarda de documentos inutilizáveis.

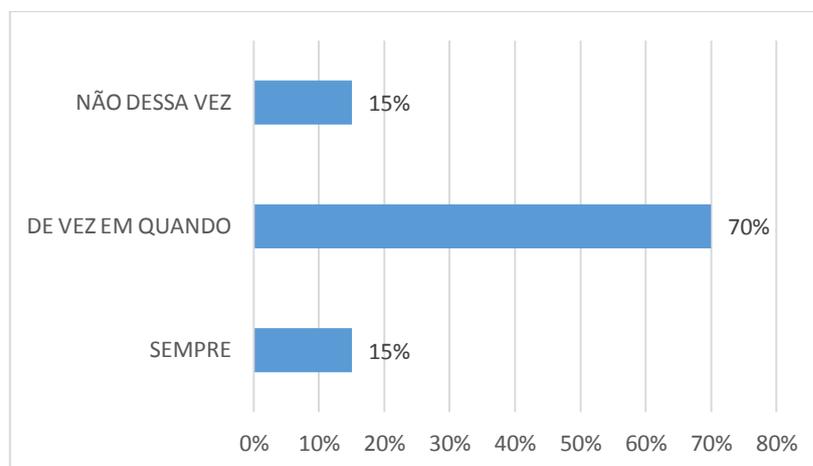
Esta questão foi esboçada de modo que os sujeitos pudessem optar por mais de uma alternativa (questionário em Apêndice). Nesse aspecto, consideramos coerente a percepção da maioria dos sujeitos sobre a natureza/razão do arquivo em relação à sua própria função. Também é importante destacar que os resultados explicitam a importância dos arquivos como fonte de pesquisa e preservação do patrimônio documental histórica e cultural da sociedade. Segundo Schellenberg (2006), os documentos de valor pertencente a uma instituição pública requerem preservação permanente, para fins de pesquisa e referência. Já para Silva (2009, p.12),

O binômio Arquivo-informação, reflete as relações de interdependência entre uma instituição e as suas funções culturais, bem como posiciona esta instituição no centro da sociedade em que vivemos, a qual é caracterizada por muitos como “sociedade da informação”, na qual as instituições que se debruçam sobre o tratamento, conservação e difundem dessa matéria-prima tão abundante e que ocupam papel crucial no que tange ao desenvolvimento social, cultural, científico e tecnológico.

Desse modo, podemos afirmar que o usuário entende o arquivo como uma instituição de grande potencial, e que serve de instrumento para a satisfação das necessidades da sociedade.

## 6.2 IDENTIFICANDO OS INSTRUMENTOS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA E AVALIANDO A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DO ARQUIVO

Na busca pela informação nas instituições arquivísticas, é necessário levar em consideração vários elementos que fazem parte desse processo, portanto visando caracterizar todo o processo para se recuperar a informação, procuramos saber se o arquivo possui a informação desejada pelo usuário, qual instrumento de pesquisa foi utilizado para conseguir acessar a informação, se os recursos humanos estão preparados para o atendimento eficiente, quanto tempo foi necessário para a recuperação e que tipo de documento o usuário procura.

**GRÁFICO 9:** Informação Desejada

**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

No que se refere às informações desejadas pelos usuários, 70% disseram que de vez em quando conseguem cessar as informações procuradas; 15% afirmaram que sempre conseguem acessar a informação pretendida, e outros 15% disseram que não conseguiram acessar a informação pretendida dessa vez.

Na realidade, o Arquivo Histórico da Paraíba possui um acervo extremamente rico em informações que fazem parte da formação da sociedade paraibana, e como a maioria dos arquivos públicos brasileiros enfrenta sérias dificuldades para possibilitar acesso à informação, consequência da organização eficiente do acervo e de colaboradores mais qualificados em termos de práticas arquivísticas. Como afirma Jardim (1999, p. 5),

[...] diversos diagnósticos produzidos pelos arquivos públicos vêm denunciando a progressiva corrosão da situação arquivística, desde os acervos acumulados aos documentos em fase de produção, passando pela precariedade organizacional, tecnológica e humana relacionada a este quadro.

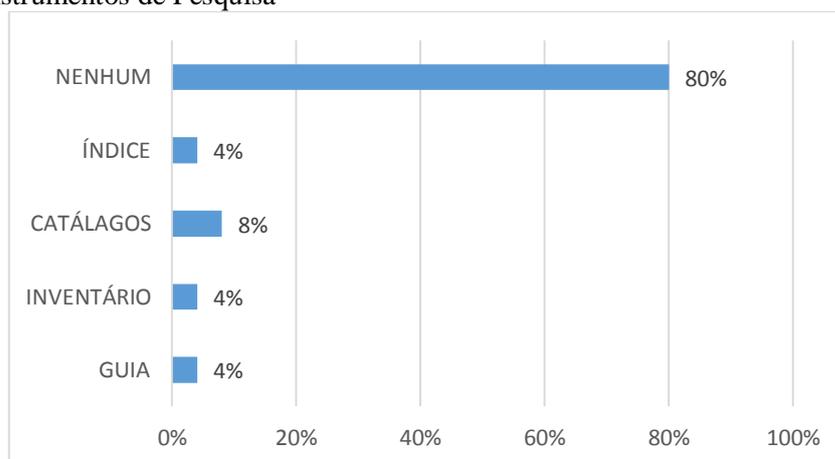
Nesse sentido, a partir dos resultados, podemos dizer que a situação atual do arquivo, de certa forma, corrobora com sua própria gestão documental, ou seja, trazendo problemas para o acesso e a recuperação. A experiência e o conhecimento do acervo por parte de um funcionário é insuficiente para a recuperação da informação.

[...] apesar dos arquivos contarem excessivamente com a contribuição de funcionários mais antigos, com grande conhecimento sobre o conteúdo dos acervos custodiados pela instituição, na falta destes o acesso fica limitado,

ou seja, embora os pesquisadores possuam acesso irrestrito aos arquivos, não dispõem de total acesso aos acervos custodiados. (MENEZES; PEREZ, 2007, p. 56).

Portanto, faz-se necessária a construção de instrumentos que possibilitem que a difusão do acervo, de forma continuada, seja suficiente para a recuperação/acesso, pois no arquivo a organização deve ser pensada para garantir o acesso aos usuários.

**GRÁFICO 10:** Instrumentos de Pesquisa



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

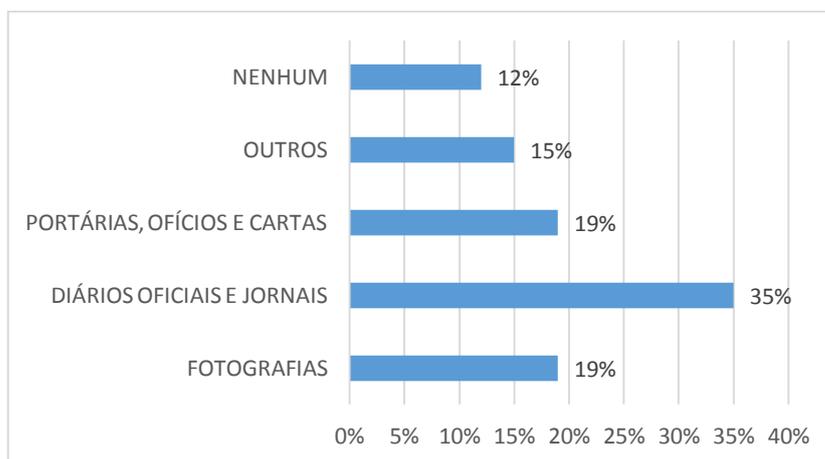
Quanto aos instrumentos de pesquisa, 80% dos sujeitos disseram que não foi utilizado nenhum instrumento, 8% disseram que utilizaram o catálogo, 4% índice, 4% inventário e 4% guia.

A maioria das instituições arquivísticas dispõem de Instrumentos de pesquisa que auxiliam no acesso às informações. O Dicionário de Terminologia Arquivística (1996, p. 45) define instrumentos de pesquisa como: “obra de referência, publicada ou não, que identifica, localiza, resume ou transcreve, em diferentes graus e amplitudes, fundos, grupos, séries e peças documentais existentes num arquivo permanente, com a finalidade de controle e acesso ao acervo”.

De acordo com o resultado apresentado, o arquivo parece não estabelecer uma gestão que se preocupa com a recuperação da informação, ao desconsiderar a importância dos instrumentos de pesquisa para fornecer ao usuário a possibilidade de acesso, com rapidez e de forma eficiente. Para Bellotto (2006, p.180), “os instrumentos de pesquisa são, em essência, obras de referência que identificam, resumem e localizam, em diferentes graus e amplitudes, os fundos, as séries documentais e/ou as unidades documentais existente em um arquivo permanente”.

Assim sendo, podemos afirmar que no arquivo histórico da Paraíba a consulta aos documentos não são feitas com auxílio dos instrumentos de pesquisas, o que dificulta o acesso e divulgação do acervo e compromete o trabalho arquivístico executado nas etapas anteriores.

**GRÁFICO 11:** Tipologia Documental



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

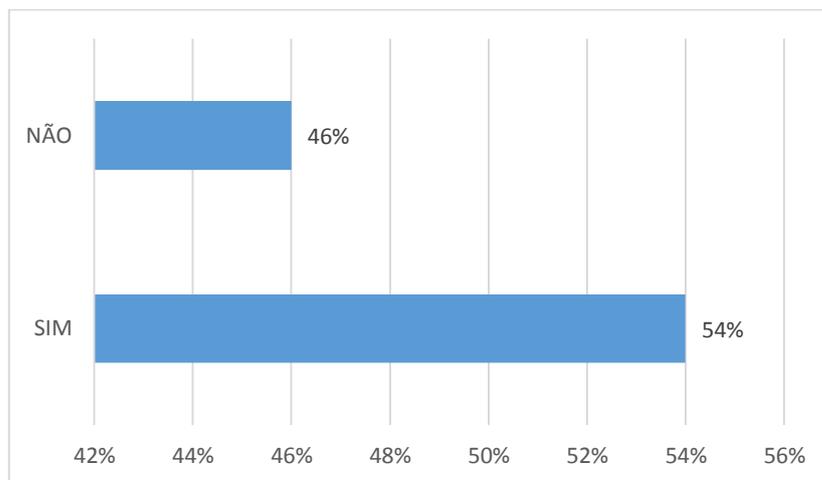
Quanto ao tipo de documento que os sujeitos pesquisados buscam, o gráfico mostra que 35% demandam diários oficiais e jornais, 19% fotografias, portarias, ofícios e cartas, 15% outros documentos e 12% nenhum.

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, define tipo documental como,

[...] divisão de espécie documental que reúne documentos por suas características comuns no que diz respeito à fórmula diplomática natureza de conteúdo ou técnica do registro, tais como cartas precatórias, cartas régias, cartas-patentes, decretos sem número, decretos-leis, decretos legislativos, daguerreótipos, litogravuras, serigrafias, xilogravuras (ARQUIVO.NACIONAL, 2005).

Dessa forma, podemos perceber que o acervo do Arquivo Histórico da Paraíba custodiam uma diversidade tipológica de documentos que explicam as atividades inerentes à administração. Porém, a procura por diários oficiais e jornais é destacada, por ser um local onde está concentrado o arquivamento dos principais jornais impressos do Estado.

**GRÁFICO 12:** Funcionários eficazes

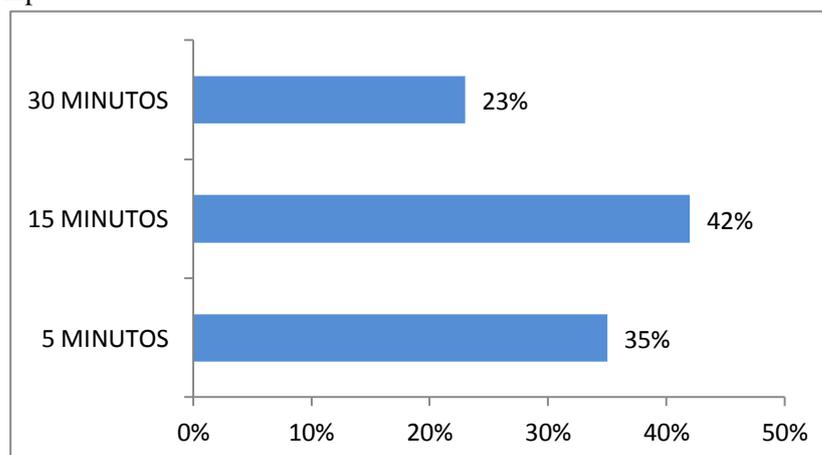


**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

De acordo com o gráfico acima, 54% dos usuários disseram que os funcionários foram eficazes na recuperação da informação, e 46% disseram que os funcionários não foram eficazes. Podemos observar que, apesar de não haver um profissional com formação superior em Arquivologia responsável por aplicar as políticas de gestão arquivística, a maioria dos usuários afirmaram a eficácia dos funcionários na recuperação da informação. No entanto, a ligeira diferença entre o resultado apresentado no gráfico também demonstra que o percentual de usuários que afirmaram a ineficácia dos funcionários está em alto patamar.

Portanto, embora exista o comprometimento funcional em atender as necessidades dos usuários da informação, é necessário a qualificação dos profissionais atuais, como também a contratação de mais funcionários para a garantia de todo ciclo documental e, conseqüentemente, a satisfação do usuário no momento do acesso.

**GRÁFICO 13:** Tempo



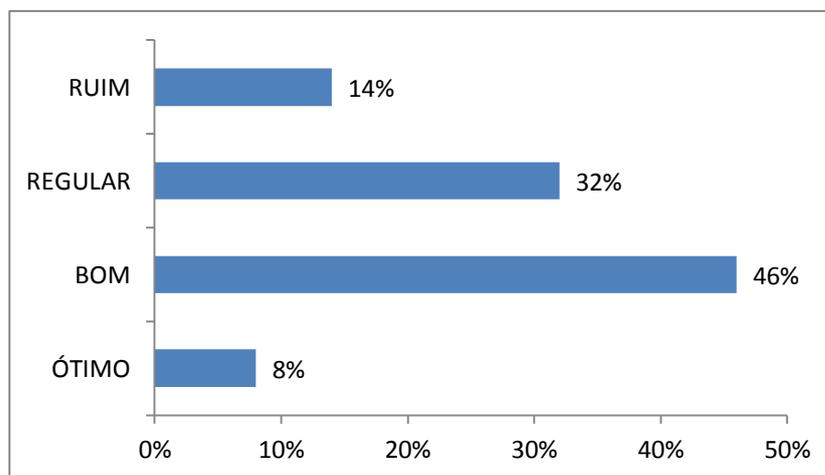
**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

O resultado do gráfico acima está relacionado com os usuários que responderam “sim” à questão anterior. Sendo assim, segundo os resultados, 42% dos usuários disseram que o tempo maior de espera para conseguir a informação foi de 15 minutos, 35% disseram que esperaram 5 minutos e 23% esperaram 30 minutos.

Possivelmente, a demora na recuperação das informações também está atrelado à falta de implantação de uma política de gestão documental para otimização na busca ao documentos no arquivo. “É dever do poder público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivo, como instrumento de apoio à administração, à cultura e ao desenvolvimento científico e como elemento de prova e informação”. (BRASIL, LEI 8.159 DE 8 DE JANEIRO DE 1991).

Com isso, podemos afirmar que, de modo geral, a dificuldade no acesso a documentos se dá por falta de investimentos e dotação orçamentária para as instituições arquivísticas, por parte do poder público, para garantir o mínimo de condições para a realização das práticas arquivísticas necessárias para o cumprimento funcional do arquivo.

**GRÁFICO 14:** Orientação à Pesquisa

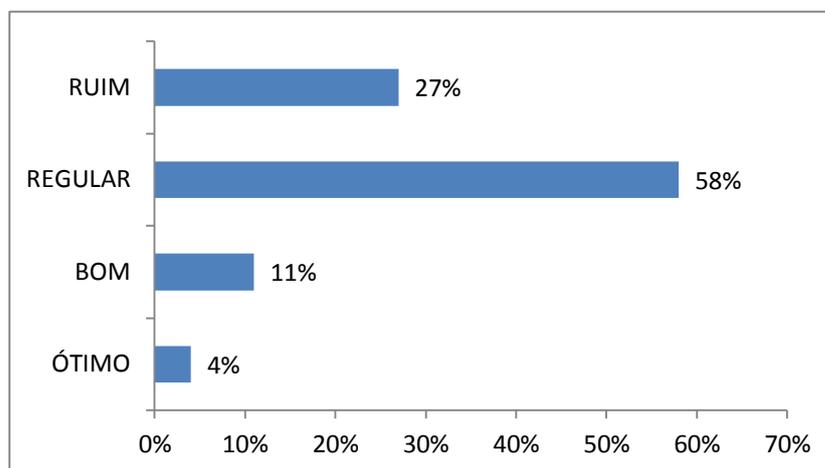


**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Com relação à orientação à pesquisa, 46% dos pesquisados afirmaram que o serviço oferecido é bom, 32% afirmaram que é regular, 14% ruim e 8% ótimo. Portanto, com tal resultado, percebemos que existe a orientação à pesquisa para os usuários, apesar de ser bastante limitada as opções de consulta e pesquisa, por não existirem instrumentos de pesquisas atualizados nem tão pouco um sítio eletrônico que viabilize noções preliminares do acervo documental a ser pesquisado.

É necessário que esse serviço se expanda para todos os funcionários, e que não fique restrito apenas a uma pessoa porque, na sua ausência desta, o acesso fica comprometido. Identificamos que os outros da equipe não puderam orientar os usuários de forma segura, com o devido conhecimento do acervo.

**GRÁFICO 15:** Reprodução de documentos



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

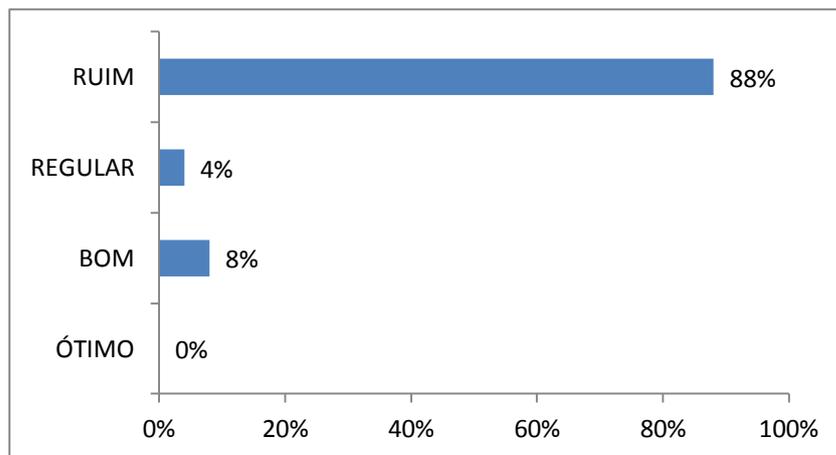
Com relação à reprodução de documentos, 27% informaram que é ruim, 58% regular, 11% bom e 4% ótimo. A reprodução de documentos em arquivos acontece através da digitalização do acervo por meio de equipamentos tecnológicos que realizem o processo de forma autêntica e fidedigna.

No entanto, identificamos que, no Arquivo Histórico da Paraíba, não existe o processo de reprodução de documentos, através de *scanner*, conectado a computador. Com isso, o acesso ao conteúdo informacional dos documentos é realizado com o manuseio do original, e isso faz com que a vida útil dos documentos seja reduzida.

Afora isso, o que podemos observar é a reprodução dos documentos feita por iniciativa própria dos usuários, que é a reprodução documental através de câmaras fotográficas, realizada de forma incorreta, podendo danificar o documento de maneira irreversível.

Além do mais, é preocupante a falta de consciência da administração pública e dos próprios usuários que estão manuseando a documentação sem qualquer instrumento apropriado, o que leva em risco o patrimônio que original e único.

**GRÁFICO 16:** Empréstimo de Documentos



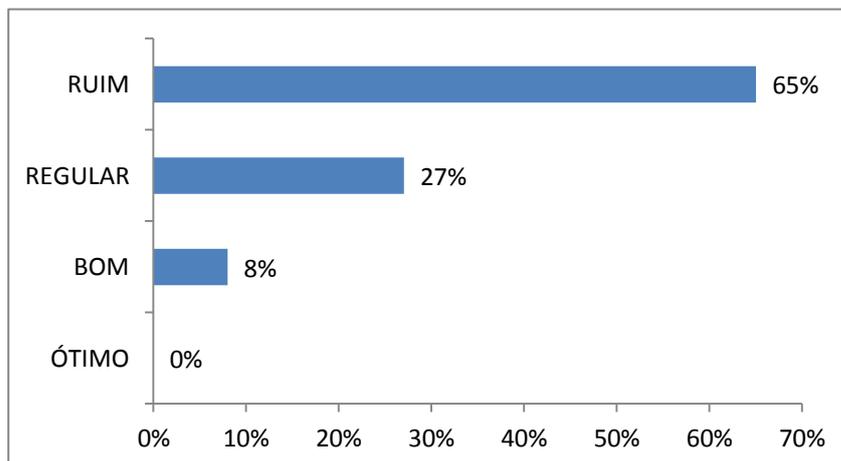
**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Segundo o gráfico acima, 88% dos pesquisados disseram que o serviço de empréstimo de documentos é ruim, 4% disseram que é regular e 8% bom, não havendo respostas para “ótimo”.

Os arquivos, diferentemente das bibliotecas, não têm a função de emprestar o seu acervo e, sim, servir à instituição que o gerou. Sendo assim, a documentação tem que estar sempre o mais próxima possível para as tomadas de decisões, não sendo possível ceder a terceiros um documento de valor histórico-cultural e/ou probatório.

O resultado da pesquisa segundo os pesquisados, traduz a falta de conhecimento dos usuários que classificam o serviço de empréstimo como ruim, e mostra que o arquivo segue a as normas em não ceder a qualquer pessoa em forma de empréstimo os documentos da instituição. Pra isso, o arquivo disponibiliza local apropriado para consulta e pesquisas em lócus.

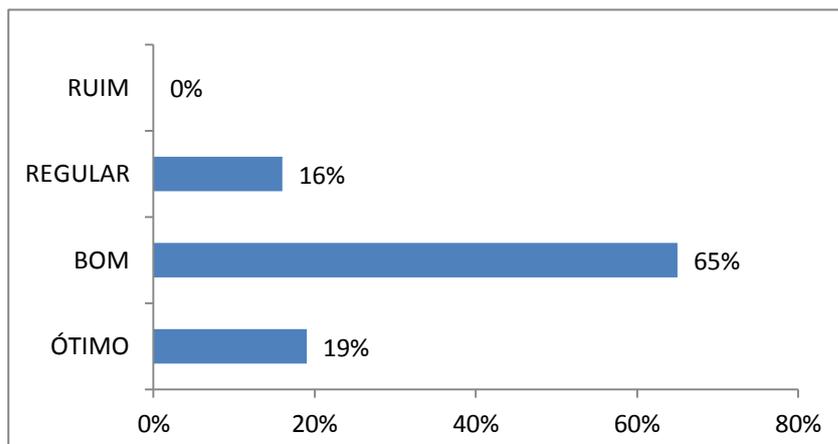
**GRÁFICO 17:** Emissão de Certidões



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Quando perguntado aos usuários sobre a emissão de certidões, 65% responderam que o serviço é ruim, 27% regular, 8% bom, não havendo respostas para “ótimo”. Os serviços do arquivo pesquisado não incluem a emissão de certidões por não ter competência administrativa para tal, e por ser direcionado a um público específico que, geralmente, almeja do arquivo espaço para pesquisas e atividades culturais e acadêmicas.

**GRÁFICO 18:** Visita Guiada

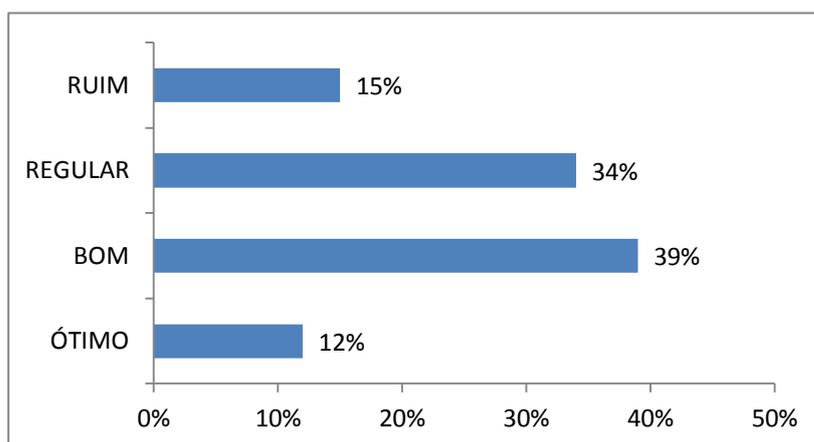


**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Diante do gráfico, pudemos detectar que 65% dos usuários responderam que a visita guiada no arquivo é um serviço bom, para 19% é ótimo, e para 16% é regular.

Verificamos que no arquivo um dos principais serviços é a visita guiada, pois os funcionários realizam esses serviços orientando cada usuário sobre a atividade que gerou cada documento, suas especificidades, a importância para a sociedade.

**GRÁFICO 19:** Contatos para Informações



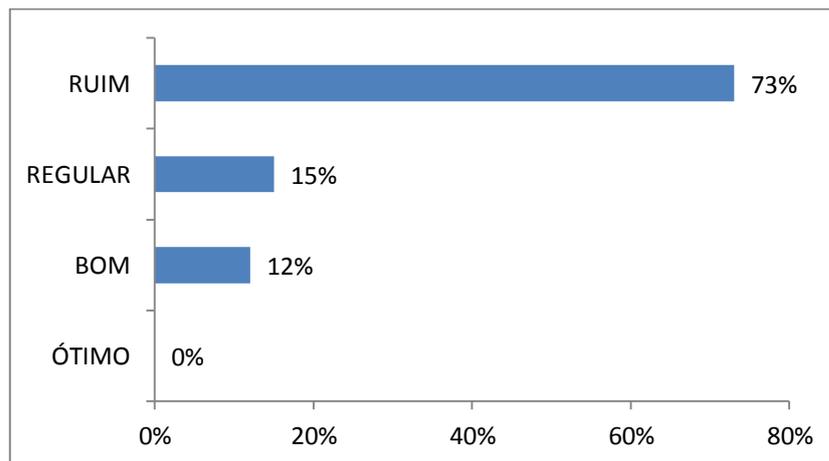
**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

De acordo com os usuários 39% responderam que o contato para informações é bom, 34% regular, 15% ruim e 12% ótimo.

Nos dias atuais, as informações circulam de forma bastante rápida, seja por telefone, meios de comunicações impressos e audiovisuais e internet. Esses principais canais informativos buscam alcançar o maior número possível de pessoas que se interessem com o conteúdo.

Apesar do horário de funcionamento ser apropriado para visitas e consultas por parte dos usuários, o arquivo só dispõem de telefone para prestar algum tipo de informação, o que acaba sendo insuficiente para esclarecer e até mesmo expandir as consultas além do horário de expediente.

**GRÁFICO 20:** Serviços pela Web



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

O gráfico mostra que 73% dos usuários consideram os serviços oferecidos pelo arquivo via web é ruim, 15% regular, 12% bom, não havendo respostas para “ótimo”.

Para Malheiro e Ribeiro (2011, p. 129-130),

De salientar que muitos dos serviços e produtos referenciados, são nos dias de hoje, não apenas prestados pelos serviços de informação institucionalizados e, portanto, detentores de uma estrutura convencional (edifício, pessoal, equipamentos, acervo informacional, etc.) onde o utilizador dirige para obter a informação de que necessita, mas também, e cada vez mais, através da Internet, não tendo o utilizador de se deslocar presencialmente ao serviço de informação para satisfazer sua necessidade informacional.

Para Jardim (1999), a internet possui potencialidades para a exploração dos serviços arquivísticos e cabe às instituições e profissionais adquirirem competências para a utilização desses recursos tecnológicos.

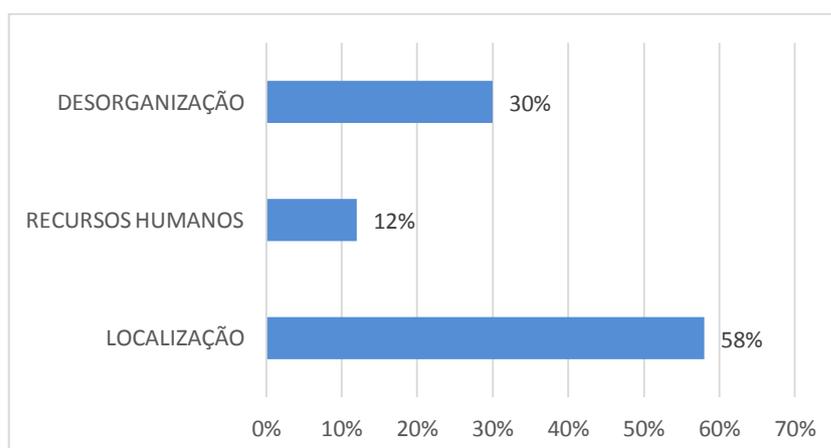
O Arquivo Histórico da Paraíba não utiliza a ferramenta *Web* como recurso para difusão do acervo, como também para as atividades exercidas pela instituição, pois sua página eletrônica aborda, de forma geral, a história do arquivo, como um guia para seus usuários.

### 6.3 (DES)ACESSO À INFORMAÇÃO: DETECTANDO AS BARREIRAS ENFRENTADAS PELO USUÁRIO

O acesso ao acervo do Arquivo Histórico da Paraíba é aberto ao público em geral. No entanto, o acesso esbarra em barreiras que dificultam ou, até mesmo, podem impedir a garantia dos direitos aos cidadãos em acessar a informação.

Nesse aspecto, as principais razões que dificultam o acesso estão relacionadas a características, tais como: *a)* a conservação dos documentos; *b)* aos funcionários; *c)* à inadequação dos espaços físicos, entre outros. Foi nessa perspectiva que buscamos informações sobre as dificuldades encontradas no acesso à informação pelos usuários do Arquivo Histórico da Paraíba.

**GRÁFICO 21:** Dificuldades no acesso à informação

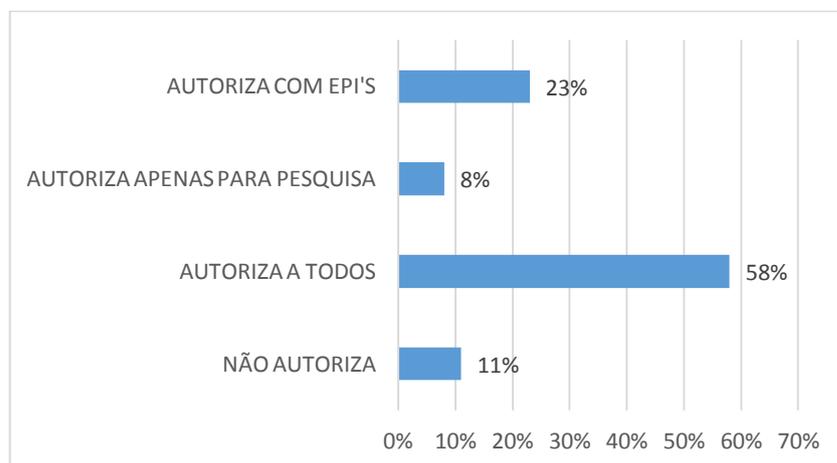


**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Quando perguntado aos usuários quais as dificuldades encontradas para o acesso à informação, 58% afirmaram ser a localização, 30% a desorganização e 12% os recursos humanos.

A localização do Arquivo Histórico da Paraíba é um aspecto fundamental para a conservação e acesso aos documentos. De acordo com a visita *in loco* identificamos que o local destinado tem uma estrutura inapropriada por ser subsolo, inadequado para funcionamento de um arquivo. Desse modo, dificulta a visualização de interessados em acessar a informação, além de ser um local de iminente risco à preservação do acervo e dos usuários. Tal perspectiva assevera-se, sem dúvida, como a maior dificuldade para acessar à informação pelo usuário.

#### GRÁFICO 22: Imposições para manuseio documental



FONTE: Dados da pesquisa (2014)

Nas imposições para o manuseio documental, 58% responderam que a instituição autoriza a todos os usuários o acesso aos documentos sem qualquer tipo de imposição; 23% disseram que autorizam com equipamentos de proteção individual; 11% disseram que não autorizam e 8% autorizam apenas para pesquisa.

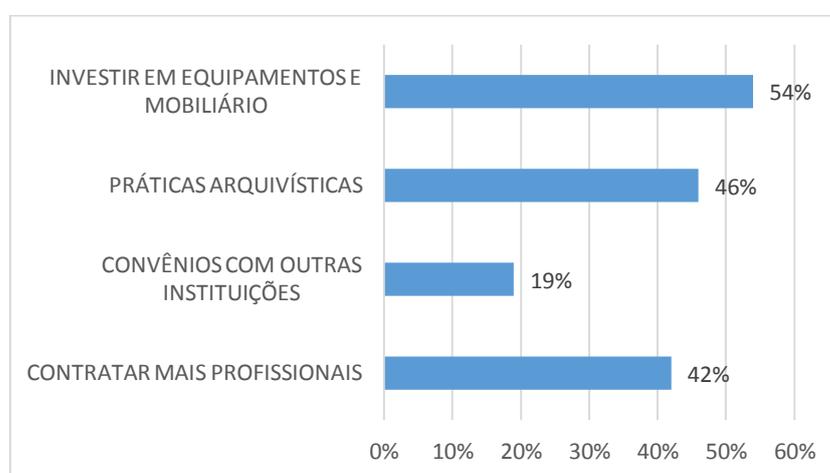
O manuseio dos documentos de arquivo sem o uso de equipamentos de proteção individual expõe os usuários a uma série de riscos para sua saúde, como também para a preservação documental, uma vez que os documentos, em contato direto com o suor, poeira, umidade, calor excessivo, compromete sua vida útil.

Durante o acesso à informação é preciso ter cuidados especiais com o manuseio, como recomenda o Conselho Nacional de Arquivos (2005, p. 15,16),

Manusear os documentos originais com mãos limpas, de preferência fazendo uso de luvas. Além de luvas, os técnicos devem também também guardapós, e máscaras para o manuseio de documentos. Utilizar também luvas e máscaras para manusear fotografias, filmes, microfilmes, discos e suportes magnéticos e ópticos, considerando-se a fragilidade desses materiais e a necessidade de proteção dos usuários.

No entanto, a pesquisa constatou que o arquivo não impõe restrição ao usuário para o acesso ao acervo, sendo assim, os usuários que utilizaram qualquer equipamento de proteção foi por iniciativa própria.

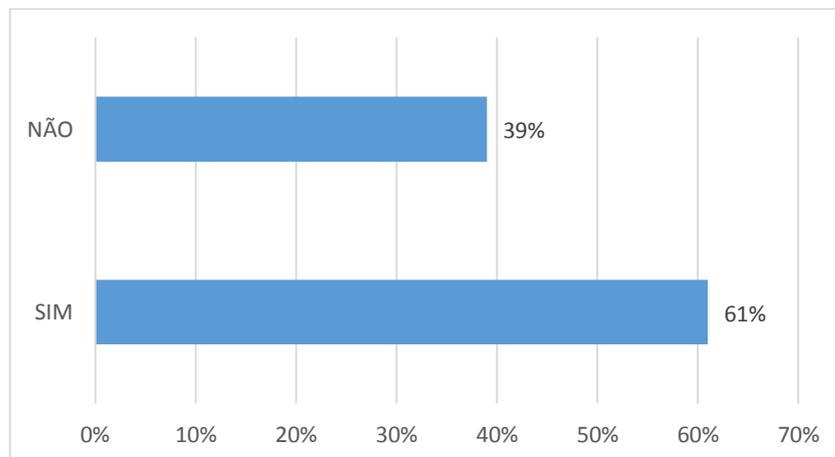
**GRÁFICO 23:** Pontos a melhorar



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Nesse quesito, o pesquisado poderia optar por mais que uma resposta. Com isso, constatamos que, para 54% dos pesquisados, os pontos a melhorar no Arquivo Histórico da Paraíba seriam os seguintes: *a*) investir em equipamento e mobiliário (54%); *b*) melhorar nas práticas arquivísticas (46%); *c*) contratar mais profissionais (42%); *d*) convênios com outras instituições (19%).

Diante dos resultados, detectamos que existem vários pontos que precisam ser melhorados no arquivo, dentre os quais se destaca o investimento em equipamentos e mobiliário. Em relação aos equipamentos, observamos a falta de climatizadores e desumidificadores de ar, para que possam controlar o ambiente interno e evitar a proliferação de agentes causadores de destruição do acervo. O mobiliário encontrado foi adquiridos há muito tempo e alguns estão inservíveis.

**GRÁFICO 24:** Aplicação da Lei 12.527

**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

No que diz respeito à aplicação da Lei 12.527, 61% dos usuários responderam que “sim”, e 39% responderam que a Lei não está sendo aplicada.

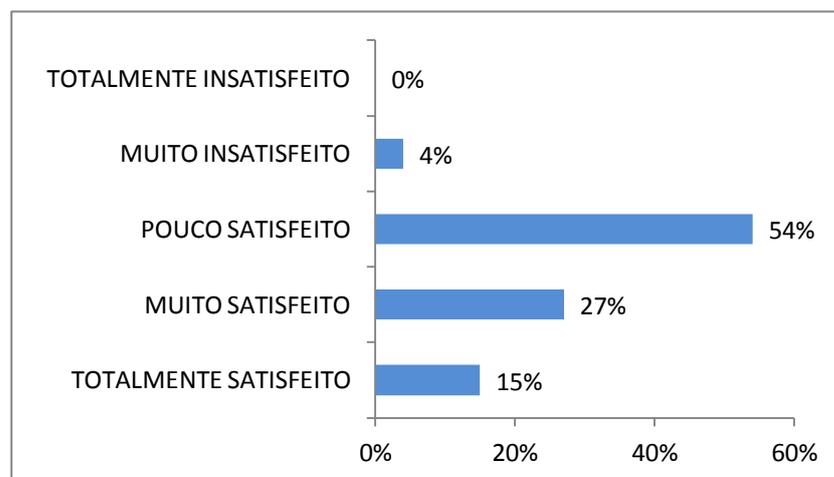
A Lei 12.527 promulgada em 2011, e regula o acesso à informação em órgãos públicos já prevista em legislação. Dispõem os procedimentos que as instituições devem cumprir a fim de garantir o direito de todos e a transparência pública, respeitando os quesitos de segurança e sigilo dos documentos.

Desse modo, percebemos que o arquivo respeita os direitos que respaldam o acesso dos usuários aos documentos públicos, e possibilita impulsionar a sociedade na busca por informações que comprovem seus direitos e consigam contribuir para o desenvolvimento da sociedade.

#### 6.4 AVERIGUANDO A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO HISTÓRICO DA PARAÍBA

Em estudos de usuários, a abordagem tradicional busca mapear de forma sistêmica a frequência, a forma de utilização da informação, em busca de repostas objetivas para identificar os problemas institucionais.

A satisfação do usuário é o instrumento aferidor dos serviços oferecidos pelas instituições arquivísticas, como também pelas demais unidades de informação, tornando-se essencial para a gestão arquivística. Nesta linha de pensamento, podemos entender o objetivo em relacionar o usuário e sistema, para conseguir o aprimoramento dos serviços e consequentemente a satisfação dos usuários.

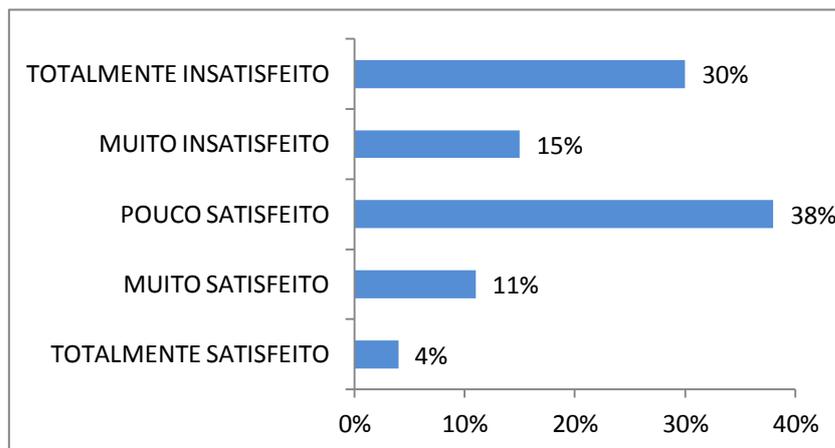
**GRÁFICO 25:** Satisfação com os serviços oferecidos

**FONTE:** Dados da pesquisa (2012)

Após a utilização dos serviços ofertados pelo Arquivo Histórico da Paraíba, 54% dos usuários responderam que ficaram pouco satisfeito, 27% muito satisfeito, 15% totalmente satisfeito, 4% muito insatisfeito, não havendo registros para “totalmente insatisfeito”.

Os estudos de usuários centrado na abordagem tradicional traduz satisfação dos usuários de acordo com o serviço disposto. Segundo Jardim (1999, p.2), “considera-se ainda que tais processos envolvem diversos sujeitos informativos – em especial o profissional e o usuário da informação - sendo a satisfação das necessidades deste último uma variável fundamental na avaliação de qualquer serviço de informação.”

Diante do exposto, podemos dizer que, em quase sua totalidade, os usuários pesquisados saíram, de certa forma, satisfeitos com os serviços oferecidos pelo arquivo. Isso mostra que o arquivo tem potencial para o cumprimento do seu papel de servir à instituição e, conseqüentemente, oferecer a difusão informacional ao público. É preciso empenho e execução para melhoria dos serviços.

**GRÁFICO 26:** Qualidade do Acervo

**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

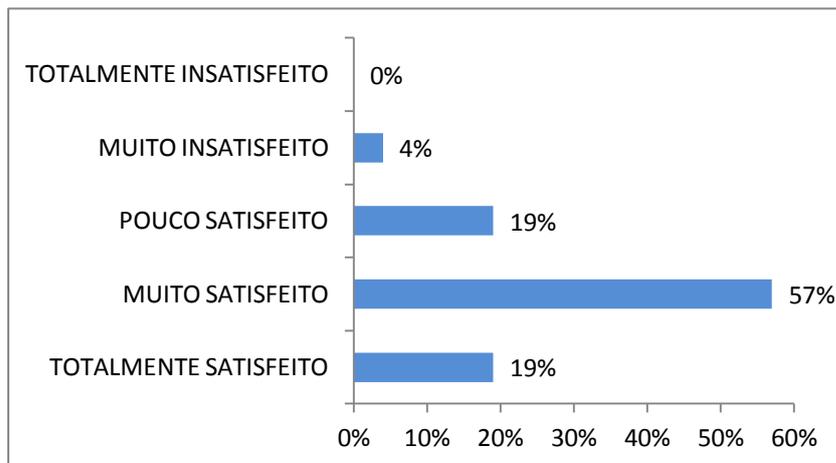
Com relação à qualidade do acervo, 38% dos pesquisados afirmaram ter ficado pouco satisfeito, 30% totalmente insatisfeito, 15% muito insatisfeito, 11% muito satisfeito, e 4% totalmente satisfeito.

O acervo do arquivo é constituído por uma grande quantidade de documentos oriundos das atividades da administração pública estadual. Por esse motivo é impossível calcular o valor e a importância do acervo para a história local.

O Arquivo Histórico do Espaço Cultural reúne documentos importantes do período colonial, imperial e da república. São cartas do rei D. Pedro I, jornais publicados desde 1912 até hoje, documentos que registram a criação de instituições, bairros, demarcações indígenas do Estado. O Arquivo Histórico também reúne mais de 200 fotos doadas ao Espaço Cultural pelo fotógrafo Gilberto Stuckert em homenagem ao reconhecido fotógrafo e cineasta Walfredo Rodriguez. Algumas fotos são datadas de 1897 mostrando uma João Pessoa que nascia. (WWW.FUNESC.COM.BR).

Diante da riqueza de informações custodiadas pelo arquivo, detectamos que o serviço de conservação dos documentos não consegue satisfazer os usuários utilizadores do acervo, é possível entender que as formas de tratamento do acervo não está atrelado com o grande valor histórico com que os usuários veem os documentos.

**GRÁFICO 27:** Atendimento ao Usuário

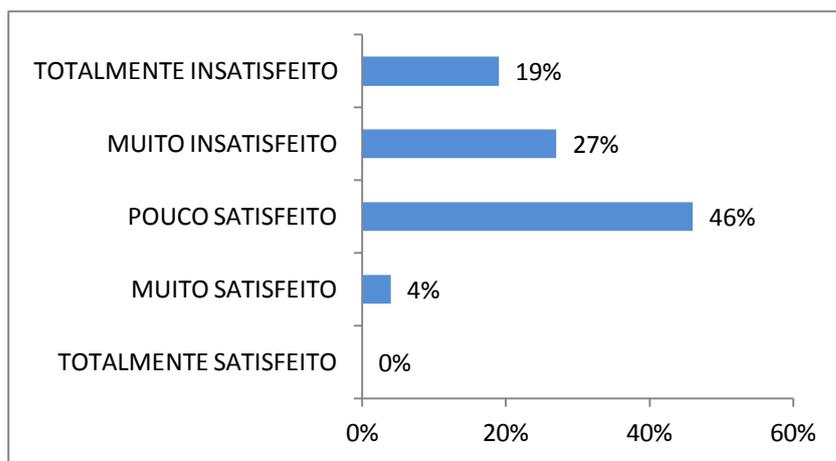


**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

No gráfico acima podemos observar que com relação ao serviço de atendimento ao usuário, 57% ficaram muito satisfeito, 19% totalmente satisfeito, 19% pouco satisfeito, 4% muito insatisfeito e 0% totalmente insatisfeito.

O atendimento realizado pelo arquivo Histórico da Paraíba é presencial, outras forma de atendimento como email, fax, redes sociais e correspondência não são utilizadas. Portanto, apesar de concentrar todo o atendimento de forma presencial, os usuários em grande parte ficaram satisfeitos, apesar das dificuldades existentes na instituição que impedem o acesso à informação.

**GRÁFICO 28:** Equipamentos



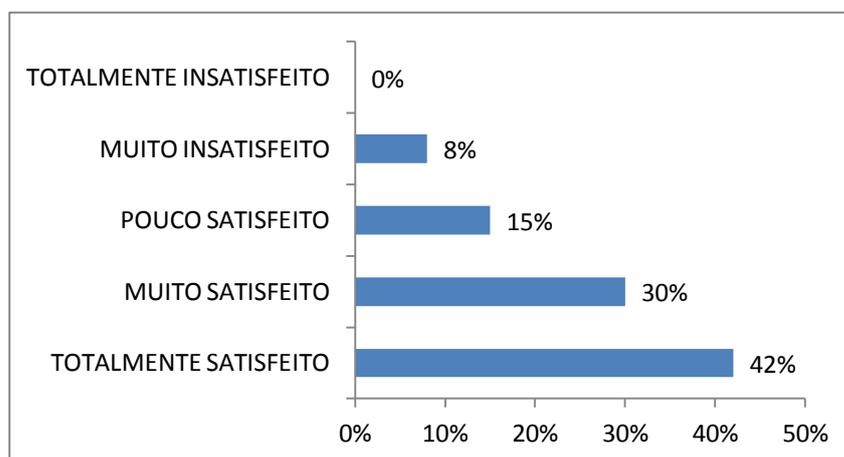
**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Com relação aos equipamentos encontrados no arquivo, 19% dos pesquisados ficaram totalmente insatisfeitos, 27% muito insatisfeito, 46% pouco satisfeito, 4% muito satisfeito e 0% totalmente satisfeito, não havendo respondentes para “totalmente satisfeito”.

Os equipamentos e mobiliários encontrados no arquivo apresentam uma com grande idade de uso e outros inservíveis e inadequados para o local. A consequência é a falta de condições necessárias que garantam a preservação e conservação dos documentos

Isso significa que é preciso a renovação de adequação de grande parte dos bens mobiliários e equipamentos, para facilitar o desenvolvimento das atividades relacionada a gestão arquivística

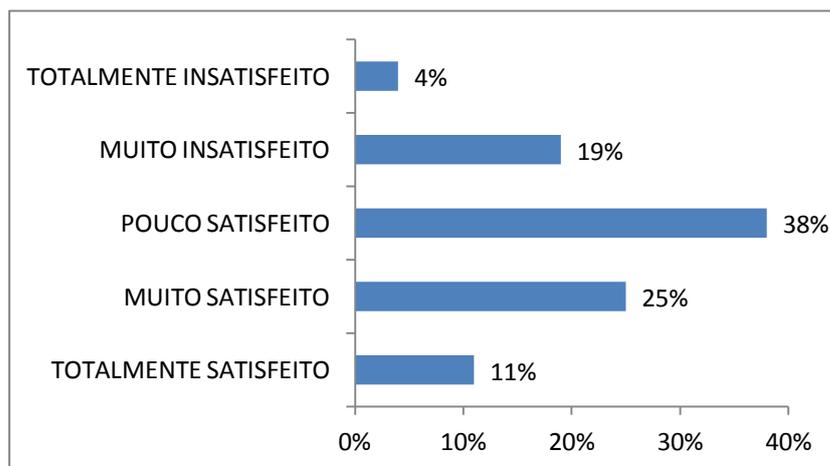
**GRÁFICO 29:** Horário de Funcionamento



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

O arquivo pesquisado funciona em dois turnos, de segunda-feira à sexta-feira . Diante disso, os resultados demonstram que 42% dos usuários ficaram totalmente satisfeitos com o horário de funcionamento, 30% muito satisfeito, 15% pouco satisfeito, 8% muito insatisfeito, não havendo respondentes para “totalmente satisfeito”.

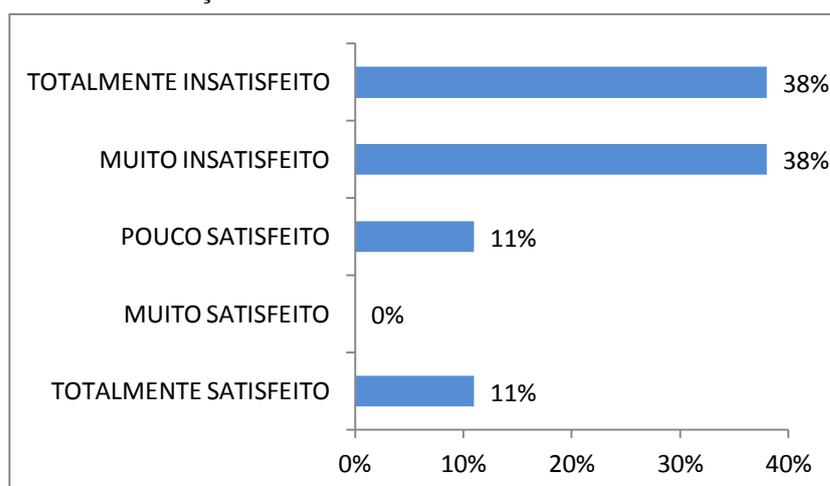
Isso significa que o horário de funcionamento está adequado, pois permite um lastro espaço de tempo para utilização dos espaços conforme a disponibilização dos usuários e facilita o acesso por diversos grupos de usuários e com mais frequência.

**GRÁFICO 30:** Divulgações das Informações

**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

Segundo o gráfico acima, 4% dos usuários ficaram totalmente insatisfeitos com as divulgações das informações por parte do arquivo, 19% muito insatisfeito, 38% pouco satisfeito, 25% pouco satisfeito e 11% totalmente satisfeito. Constatamos o percentual de usuários que não estão satisfeito em sua totalidade é bastante acentuado, por conta da falta de divulgação através dos mais diversos mecanismo.

O arquivo não possui parceria com outras instituições, a exemplo das universidades e escolas. Essas parcerias proporcionariam ações efetivas para abarcar os usuários e divulgar o acervo e suas potencialidades junto à sociedade.

**GRÁFICO 31:** Estado de Preservação dos Documentos

**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

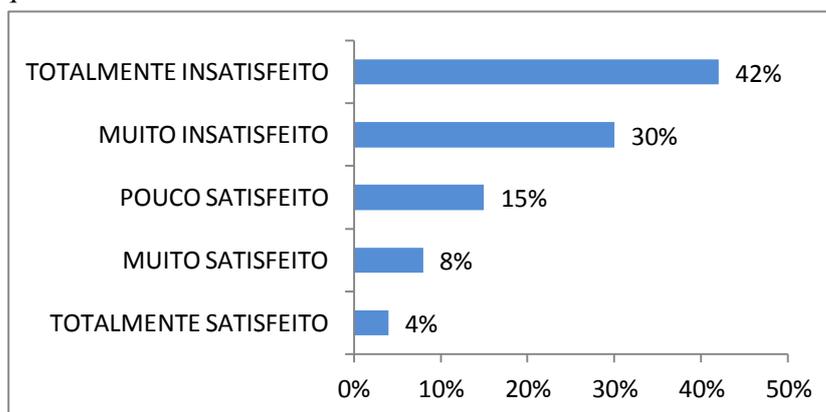
Com relação ao estado de preservação dos documentos os pesquisados demonstraram em suas respostas certo grau de insatisfação, ou seja, 38% disseram está totalmente

insatisfeito, 38% muito insatisfeito, 11% pouco satisfeito, 0% muito satisfeito e 11% totalmente satisfeito, não havendo respondentes para “muito satisfeito”.

A insatisfação com a preservação dos documentos chega aos 76% dos usuários pesquisados, o que aponta um descaso total com a documentação custodiada. Podemos observar, a ausência de equipamentos de controle de temperatura e umidade, além de existência de outros equipamentos proibidos em local de arquivo, que elevam os risco de incêndio, danos elétricos, e até mesmo inundações que venham a prejudicar a instituição de forma geral.

Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) a preservação aos documentos se acontece com controle dos riscos físicos e químicos e monitoramento adequado ambiental. Para manter o acervo íntegro, é necessário realizar todos os procedimentos obrigatórios ao ambiente de guarda documental, a fim de garantir a preservação e conseqüentemente a difusão das informações.

**GRÁFICO 32:** Arquivamento dos documentos



**FONTE:** Dados da pesquisa (2014)

O gráfico mostra que 42% dos usuários ficaram totalmente insatisfeitos com o modo de arquivamento dos documentos, 30% muito insatisfeito, 15% pouco satisfeito, 8% muito satisfeito e 4% totalmente satisfeito.

Para Paes (2004, p.24), arquivamento é a “operação que consiste na guarda de documentos nos seus devidos lugares, em equipamento que lhes forem próprios e de acordo com um sistema de ordenação previamente estabelecido”.

No Arquivo Histórico da Paraíba, verificamos que a forma com que os documentos são arquivados é inteiramente desapropriada, apesar de existir mobiliário os documentos não seguem uma ordenação adequada, o que permite a perda das informações e aumenta o risco de destruição dos documentos.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos de usuários, sob a perspectiva da abordagem tradicional buscam coletar dos usuários dados que traduzam, de forma objetiva, a intenção daqueles com os sistemas de informações. Portanto, é através dos usuários que se pode avaliar, ajustar, e até mesmo, criar mecanismos que consigam abranger de forma integral as necessidades informacionais dos usuários, na perspectiva da funcionalidade do próprio sistema.

Para tanto, a caracterização do perfil dos usuários e as formas de acesso à informação são fatores essenciais para a construção e eficiência de qualquer sistema de informação, cuja a perspectiva é garantir a satisfação de seus usuários a partir da oferta de seus serviços.

Diante disso, os estudos dos usuários devem ser levados em consideração para qualquer unidade de informação, pois os resultados traçarão os caminhos para a garantia do acesso à informação e, conseqüentemente, a satisfação dos usuários.

As pesquisas em acesso à informação, abordando os estudos de usuários, ainda se mostram de forma tímida no campo da Arquivologia. Com o propósito de coadjuvar a ampliação do tema através do estreitamento entre as demandas do arquivo e as necessidades do usuário, a presente pesquisa analisou o acesso à informação por parte dos usuários do Arquivo Histórico da Paraíba, enfatizando o acesso e disseminação, além do desenvolvimento dos serviços e da satisfação dos usuários.

Diante do que foi abordado na pesquisa, a satisfação dos usuários com os serviços oferecidos pelo arquivo mostra o quanto esses serviços devem ser melhorados para atender, de forma objetiva, as necessidades informacionais dos usuários e alavancar a disseminação e uso da informação.

Apesar de todas as dificuldades administrativas, constatamos que o Arquivo Histórico da Paraíba contribui, como unidade informacional, em pesquisas acadêmicas e sociais, por ter em seu acervo documentos que retratam a história político-administrativo e cultural da Paraíba. No entanto, o arquivo ainda possui sérios limitadores de acesso aos pesquisadores. Diante dessa situação, no intuito de melhorar as condições de acesso e adequação dos serviços, recomendamos:

a) Relocação da estrutura do arquivo para uma área de acordo com as Recomendações do Conarq<sup>2</sup> e adequação dos equipamentos e mobiliários, que garantirá a segurança do acervo e a

---

<sup>2</sup> As presentes recomendações destinam-se a orientar o planejamento para a construção, adaptação e reforma de edifícios que atendam às funções específicas de um arquivo permanente, especialmente no que diz respeito à adequação de edifícios e equipamentos para a guarda e preservação de documentos. (CONARQ, 1995)

maior durabilidade.

b) Aplicação de rotinas arquivísticas, como o uso de instrumentos de pesquisas, material de expediente adequado e procedimentos de segurança para arquivos.

c) Parceria com outras instituições para implantação de cursos de aperfeiçoamento para o corpo funcional e ações educativas para atrair pessoas para dentro do arquivo.

Portanto, a partir desse estudo podemos auxiliar para que se realize no arquivo a implantação de práticas arquivísticas para que mostre a importância da instituição à sociedade e, conseqüentemente, reflita nos poderes públicos para que aconteça alguma mudança que possa auxiliar no acesso aos documentos custodiados.

Em linhas gerais, os resultados da pesquisa mostram que os usuários predominantes são mulheres, jovens, que se declaram pesquisadores e utilizam o Arquivo Histórico da Paraíba como fonte de pesquisa pra atender suas obrigações acadêmicas. Grande parte dos usuários no momento da pesquisa estavam visitando o arquivo pela primeira vez. Portanto, podemos concluir que o perfil dos usuários arquivo tem forte estreitamento com as demandas dos cursos de Arquivologia (UEPB/UFPB).

Em relação aos instrumentos de pesquisa o arquivo faz suas buscas sem a utilização de qualquer instrumento de pesquisas, o que dificulta a recuperação da informação desejada, nem sempre disponibilizando para os usuários. No entanto, na análise o que se pode observar é que os funcionários foram eficazes no processo de busca da informação, contradizendo que os usuários nem sempre conseguem acessar as informações.

Dos serviços oferecidos pelo arquivo podemos destacar a visita guiada como o serviço melhor executado pelo arquivo, em decorrência do Arquivo Histórico da Paraíba possuir dentre seus funcionários o Sr Pedro, que executa esse trabalho de forma dedicada, explanando claramente todos os aspectos do acervo.

Segundo os resultados, as barreiras enfrentadas pelo usuário no acesso à informação é a localização, por ser um local inapropriado, sem as mínimas condições de acomodação de um acervo e de grande risco a saúde dos usuários e a vida útil dos documentos, o que demonstra a falta de compromisso dos poderes públicos responsáveis no tratamento correto com a história da Paraíba.

A satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos é determinante para estruturação de qualquer unidade de informação, nos resultados os usuários de mostraram no geral insatisfeitos com o que lhe foi ofertado ou deixou de ser. Alguns aspectos, como equipamentos, estado de conservação do acervo, arquivamento e divulgações de informação

precisam ser melhorados, de forma que se incorporem aos demais serviços e consigam garantir a acessibilidade eficiente.

Diante disso, com os resultados desta pesquisa, concluímos que a hipótese pensada inicialmente pela pesquisa foi confirmada, tendo em vista que o acesso aos serviços oferecidos não atendem às expectativas informacionais dos usuários do Arquivo Histórico da Paraíba, delimitando o processo de busca à informação e, por consequência, comprometendo a disseminação e difusão do conteúdo informacional do acervo.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Élida da Conceição. **Subsídios para uma Política de Preservação de Documentos Textuais no Arquivo Histórico da Paraíba**. Monografia. (Universidade Estadual da Paraíba). 2010.

ALBUQUERQUE, Elidiany da Conceição. **A Construção Subjetiva da Informação: entre o documento de arquivo, o usuário e a história local**. Monografia. (Universidade Estadual da Paraíba). 2010.

ANDRADE, Ricardo Sodre. Aspectos introdutórios da representação de informação arquivística: a Norma Brasileira de Descrição Arquivística (NOBRADE), a Descrição Arquivística Codificada (EAD-DTD) e o projeto Archives Hub. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 1, n. 2, p. 70-100, jul./ dez. 2007. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1589>> Acesso em: 08 de outubro de 2013.

ARQUIVO NACIONAL. **Subsídios para um dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro, 2004. Disponível na internet: [http://www.arquivonacional.gov.br/download/dic\\_term\\_arq.pdf](http://www.arquivonacional.gov.br/download/dic_term_arq.pdf). Acesso em 20/09/2012.

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, mai/ago./2007. p. 168-184.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**. Fundação Seade, v 8, n. 4, 1994. Disponível em: <<http://aldoibct.bigghost.com.br/quest/quest2.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2011.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos Permanentes: tratamento documental**. 4.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

BETTIOL, Eugênia Maranhão. Necessidades de informação: uma revisão. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 18, n. 1, jan./jun. 1990, p. 59-69.

BRASIL. **Decreto 2.134 de 24 de janeiro de 1997**. Dispõe sobre a categoria dos documentos públicos sigilosos e dá acesso a eles. <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D2134.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2134.htm)>. Acesso em 01 mar 2011

BRASIL. **Lei N. 8.159 de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8159.htm)>. Acesso em: 08 out. 2013.

BRASIL. **Lei N. 9.051 de 18 de maio de 1995**. Dispõe sobre a expedição de certidões para a defesa de direitos e esclarecimentos de situações. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9051.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9051.htm)> Acesso em 21 nov. 2013.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). **Recomendações para a produção e o armazenamento de documento de arquivo**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). **Recomendações para a construção de arquivo**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1995.

COSTA, Célia Maria Leite; FRAIZ, Priscila Moraes Varella. Acesso à informação nos arquivos brasileiros. **Estudos Históricos**. Rio de Janeiro, v.3. n.5. p. 75-92, 1990.

COSTA, L. da; SILVA, A. C. P. da; RAMALHO, . A. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. **Ciência da Informação**, Brasília, v.39, n.2, p.129-143, maio/ago. 2010. Disponível em:  
<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1720>>. Acesso em: 01 out. 2011.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **Datagrama zero: Revista de Ciência da Informação** - v.10 n.4. ago/2012.

COSTA, Sely Maria de Souza. GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 39, n.1, p. 21-32, jan./abr. 2010. Disponível em:  
<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1206/1355>>. Acesso em: 2 nov. 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHOO, C. W. Como ficamos sabendo- Um modelo de uso da informação. In: **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Ed Senac, 2003, p. 63-120.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

DICIONÁRIO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA. Coordenação de Ana Maria Camargo e Heloísa Liberalli Belloto. São Paulo: **Associação dos Arquivistas Brasileiros: Porto Calendário**, 1996.

FERREIRA, Sueli Mara S. P. **Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making**. Porto Alegre : ABEED, 1997.

FIGUEIREDO, N.M. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBCT, 1994.

FONSECA, Maria Odila. Informação e direitos humanos: acesso às informações arquivísticas. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.2, p.2-14, mai-ago. 1999.

FUNESC: **Fundação Espaço Cultural José Lins do Rego**. Disponível em:  
<<http://www.funesc.pb.gov.br/>>. Acesso em: 23/02/2014.

FURNIVAL, Ariadne C. M. e ABE, Veridiana. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. 25, 1º. sem./2008.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ILVA, Patrícia Mascarenhas. **Política de acesso e uso da informação nos arquivos eclesiais católicos de Salvador**. Monografia (Graduação em Arquivologia). Universidade Federal da Bahia. 2008. Disponível em <[https://blog.ufba.br/ici/twiki/pub/ICI/Arquivologia/Patr%edcia\\_Mascarenhas\\_Silva.pdf](https://blog.ufba.br/ici/twiki/pub/ICI/Arquivologia/Patr%edcia_Mascarenhas_Silva.pdf)> Acesso em 23 out. 2011.

JARDIM, José Maria e FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Datagrama**, v. 5, n. 5, artigo 04, out. 2004.

JARDIM, José Maria. **O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação**. Disponível em: <[http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/ mesa/o\\_acesso\\_\\_informao\\_arquivstica\\_no\\_brasil.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/ mesa/o_acesso__informao_arquivstica_no_brasil.pdf)> 1999?. Acesso em 17 nov. 2011.

JARDIM, José Maria. O inferno das boas intenções: legislação e políticas arquivísticas. In: MATTAR, Eliana. **Acesso à informação e política de arquivos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2003.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MALHEIROS, Armando. RIBEIRO, Fernanda. **Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação**. Recife. Néctar. 2011.

MARTINS, Gilberto de Andrade. THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais e Aplicadas**. 2ª Ed. São Paulo. Atlas, 2009.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. Edição Compacta. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: Teoria e Prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004.

PEREZ, C.; MENEZES, P. L. O usuário e o direito à informação. **Ponto de Acesso**, v. 1, n. 2, p. 49-69, jul./dez. 2007.

PINTO, Lourival. Pereira. Os usuários da informação. **Ponto de Acesso (UFBA)**, v. 4, p. 3-15, 2010. Disponível em : <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/download/.../3561>>. Acesso em: 02 nov 2011

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. 3 ed. São Paulo, 1999.

ROUSSEAU, Jean-Yves e Couture, Carol - **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Braga : Universidade do Minho. Arquivo Distrital de Braga. 1998.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A: INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS



### **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.

### Questionário

A proposta deste questionário é coletar dados para a Monografia de conclusão da graduação em Arquivologia do aluno Yuri Ralph Nunes Andrade. A pesquisa é intitulada: “(Des) Acesso? Demandas de busca e acesso à informação do Arquivo Histórico da Paraíba”, e tem como objetivo analisar o acesso à informação por parte do usuário do Arquivo Histórico da Paraíba. As informações são estritamente acadêmicas e não se faz necessário identificar-se. Desde já, agradecemos sua contribuição.

#### **PRIMEIRA PARTE: PERFIL**

##### **1- Sexo**

( ) Masculino                      ( ) Feminino

##### **2- Faixa etária**

( ) Entre 16 e 25 anos                      ( ) Entre de 46 e 55 anos  
( ) Entre 26 e 35 anos                      ( ) Mais de 55 anos  
( ) Entre 36 e 45 anos

##### **3- Renda familiar**

( ) Até 1 salário mínimo                      ( ) De 3 à 5 salários mínimos  
( ) De 1 à 3 salários mínimos                      ( ) Mais de 5 salários mínimos

##### **4- Você está buscando informação no arquivo como:**

( ) Pesquisador                      ( ) Turista

Professor  Outro

Estudante

**5 - Que propósito tem sua visita ao arquivo?**

Cultural  Pessoal

Acadêmico  Outros

Profissional

**6- Qual seu grau de escolaridade?**

Ensino fundamental  Mestrado

Ensino médio  Doutorado

Ensino superior

**7 - Com que frequência você utiliza os serviços do arquivo?**

Diariamente  Semestralmente

Semanalmente  Primeira vez

Mensalmente

**8 - No seu entendimento, para que serve os Arquivos? Se necessário, marque mais de uma alternativa.**

Para difusão cultural

Preservação da memória e História

Guarda de documentos inutilizáveis

Custódia e conservação de documentos de caráter permanentes

Fonte de estudos e pesquisas

**SEGUNDA PARTE: RECUPERAÇÃO E SERVIÇOS DA INFORMAÇÃO**

**9- O Arquivo Histórico da Paraíba possui as informações que você deseja?**

Sempre  Nunca

De vez em quando  Não desta vez

Raramente

**10- Na consulta feita ao Arquivo, que os instrumentos de recuperação de informações foram utilizados?**

- ( ) Guia ( ) Índices  
 ( ) inventário ( ) Nenhum  
 ( ) Catálogos

**11- Que tipo de documento você busca?**

- ( ) Fotografias ( ) Diários oficiais, jornais  
 ( ) Portarias, ofícios, memorandos e cartas. ( ) Outros  
 ( ) Apenas apreciando o acervo.

**12- Os funcionários do Arquivo Histórico da Paraíba foram eficazes na recuperação da informação solicitada por você?**

- ( ) Sim ( ) Não

**13- Se respondeu sim à questão anterior, qual foi o tempo mínimo de espera, para você obter à informação desejada?**

- ( ) 5 minutos ( ) 45 minutos  
 ( ) 15 minutos ( ) 60 minutos  
 ( ) 30 minutos

**14- Selecione no quadro abaixo os serviços que foram oferecidos e julgue-os:**

4= Ótimo 2= Regular

3= Bom 1= Ruim

	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Orientação à pesquisa	( )	( )	( )	( )
Reprodução de documentos	( )	( )	( )	( )
Empréstimo de documentos	( )	( )	( )	( )
Emissão de certidões	( )	( )	( )	( )
Visita guiada	( )	( )	( )	( )
Contatos para informações	( )	( )	( )	( )
Serviços pela Web	( )	( )	( )	( )

**TERCEIRA PARTE: BARREIRAS NO ACESSO À INFORMAÇÃO**

**15-Quais dificuldades foram encontradas no acesso à informação?**

- Localização do acervo                       Legislação  
 Recursos humanos                       Falta de Organização

**16- Quais são as imposições colocadas pela administração para o manuseio da documentação?**

- Não autoriza manusear a documentação  
 Autorização para todo público  
 Autorização só para pesquisa acadêmica  
 Autorização só para aqueles com equipamentos de proteção individual.

**17- De que forma o Arquivo Histórico da Paraíba deve minimizar as dificuldades para o acesso à informação? Se preciso marque mais de uma alternativa.**

- Contratação de mais profissionais  
 Convênios com instituições de ensino  
 Utilização procedimentos Arquivísticos  
 Investimentos em equipamentos e mobiliário

**18-Lei de acesso à informação (12.527) diz que é dever o Estado garantir o direito de acesso à informação, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão. Para você, essa lei está sendo respeitada pela instituição?**

- Sim, está sendo respeitada em sua plenitude  
 Não, as leis são de difíceis aplicações em nosso país  
 Não, por ser uma lei ainda “nova”, as instituições precisam de mais tempo para se adequarem

**QUARTA PARTE: GRAU DE SATISFAÇÃO**

**19- Após utilizar os serviços oferecidos pelo Arquivo você ficou?**

- Totalmente satisfeito  
 Muito satisfeito  
 Pouco satisfeito  
 Muito insatisfeito  
 Totalmente insatisfeito

**20- Qual a sua opinião em relação aos serviços oferecidos pelo Arquivo?**

- 1- Totalmente satisfeito      4- Muito insatisfeito  
 2- Muito satisfeito          5- Totalmente insatisfeito  
 3- Pouco satisfeito

<b><u>SERVICOS</u></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Qualidade do acervo</b>	( )	( )	( )	( )	( )
<b>Atendimento ao usuário</b>	( )	( )	( )	( )	( )
<b>Equipamentos</b>	( )	( )	( )	( )	( )
<b>Horário de funcionamento</b>	( )	( )	( )	( )	( )
<b>Divulgação das informações</b>	( )	( )	( )	( )	( )
<b>Estado de preservação dos documentos</b>	( )	( )	( )	( )	( )
<b>Forma com que os documentos são guardados</b>	( )	( )	( )	( )	( )