



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas- CCBSA
Curso de Bacharelado em Arquivologia - Campus V

ANDRESSA AYSA DOS SANTOS COSTA

**A PLURALIDADE INFORMACIONAL NA NECESSIDADE, BUSCA E USO E O
ALCANCE DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO NÚCLEO DE PROTOCOLO
GERAL DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**

JOÃO PESSOA

2014

ANDRESSA AYSA DOS SANTOS COSTA

**A PLURALIDADE INFORMACIONAL NA NECESSIDADE, BUSCA E USO E O
ALCANCE DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO NÚCLEO DE PROTOCOLO
GERAL DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**

MONOGRAFIA apresentada ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, campus V, como exigência institucional para a conclusão do curso e a obtenção do grau de BACHARELA EM ARQUIVOLOGIA.

Orientadora: Prof^a. Ma. Esmeralda Porfírio de Sales

JOÃO PESSOA
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.

C837p Costa, Andressa Aysa dos Santos

A pluralidade informacional na necessidade, busca e uso e o alcance da satisfação do usuário no Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria do Estado da Administração [manuscrito] : / Andressa Aysa dos Santos Costa. - 2014.

57 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Profa. Ma. Esmeralda Porfírio de Sales, Departamento de Arquivologia".

1. Protocolo - SEAD. 2. Estudos de usuários. 3. Usuários internos. 4. Usuários de arquivos. 5. Satisfação do usuário. I. Título.

21. ed. CDD 025.52

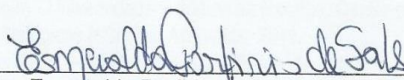
ANDRESSA AYSA DOS SANTOS COSTA

A PLURALIDADE INFORMACIONAL NA NECESSIDADE, BUSCA E USO
E O ALCANCE DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO NÚCLEO DE
PROTOCOLO GERAL DA SECRETARIA DE ESTADO DA
ADMINISTRAÇÃO

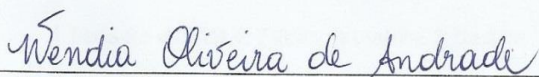
MONOGRAFIA apresentada ao Curso de
Bacharelado em Arquivologia da Universidade
Estadual da Paraíba, Campus V, como
exigência institucional para a conclusão do
curso e a obtenção do grau de BACHARELA
EM ARQUIVOLOGIA.

Aprovado em: 28/11/2014

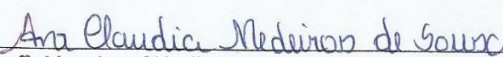
Banca Examinadora:



Profª. Ma.. Esmeralda Porfírio de Sales / UEPB
Orientadora



Profª. Ma.. Wêndia Oliveira de Andrade /UEPB
Membro



Profª. Ma. Ana Cláudia Medeiros de Sousa / UEPB
Membro

A Deus o meu agradecimento maior,
porque têm sido tudo em minha vida.
E a todos que me incentivaram e
contribuíram de alguma forma para a
realização deste trabalho.

Dedico.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por estar sempre me abençoando, guiando meus caminhos, me mostrando a melhor forma de vencer os obstáculos da vida, pelas vitórias que me deu e que ainda virá, por me ouvir sempre, pelas minhas inúmeras orações de agradecimento e pela paciência que tem por aceitar meus vários pedidos, um dia verás a Glória de Deus nas coisas que não entendes. Basta apenas crer e confiar em Jesus. Minha Fé cresce a cada dia. Obrigada por nunca me abandonar e sempre me orientar às melhores escolhas da minha vida.

A minha Família, minha base, pela orientação e dedicação nessa fase do meu curso e durante toda a minha vida, em especial; a minha mãe Márcia Martins, minha (Diva) por me amar tanto, por me dar forças pra prosseguir firme, por sempre estar ao meu lado; ao meu pai Osvaldo Costa, meu (espelho) pelo carinho e atenção, por ser um paizão e fazer todos os meus gostos; ao meu irmão Mateus Lucas (My Brother) pela paciência comigo, por sempre me ajudar principalmente com as tecnologias, me ajudou muito nesse trabalho então agradeço imensamente a ele e por ter aturado meu estresse em alguns momentos.

A minha Avó Cleonice de Sousa (A rainha da Família) a vó mais linda do mundo que torce pela minha felicidade, a mulher mais guerreira que tenho orgulho e que faço todas as suas vontades por ser minha única avó. As minhas primas Larissa Martins (Love) por ouvir todos os meus problemas, minhas dúvidas e incertezas e ter sempre algo de bom pra mim dizer, por me defender e estar ao meu lado pra tudo, por ser tão especial na minha vida e estar sempre me apoiando seja lá o que for ,por ter tanto amor envolvido pela minha pessoa e saber até do meu humor por uma simples mensagem. A Rebeca Cristina (Bé) por saber que sempre estará disponível para tudo que eu precisar até mesmo nas sessões de vídeos engraçados, e ser essa pessoa carinhosa que não cansa de me dar beijo na bochecha; e a Maryanne Martins (Mary) pelos momentos únicos e engraçados com quem passei e vou poder rir disso tudo quando estiver mais velha.

As minhas tias Elizângela Martins (Tia Mônica), por me mostrar que a família é tudo que nós temos de maior valor, por sempre se importar com

meus estudos e se orgulhar de toda minha trajetória, a Mércia Martins (Tia Mércia) por me incentivar em tudo seja em relação aos estudos ou casos amorosos, obrigada pelo carinho que sente por mim, a Sandra Cristina (Titina) e Eurenice Teófilo (Tia Beu) por estarem presentes nessa minha caminhada.

Aos meus tios Márcio Martins (Tio Duda), por ser esse ser humano tudo de bom, por se preocupar comigo, por eu ser a primeira sobrinha e por esse motivo me ama muito, por sempre fazer o possível para reunir a família e nos encher de felicidade; o Manoel Junior (Tio Júnior), que mesmo distante sei que estar orando por mim e pedindo a Deus que me abençoe; a Leonardo Albuquerque (Léo) e Josinaldo Teófilo (Tio Josa) pelo incentivo e estarem nessa minha trajetória.

Em seguida, a minha amiga Mayara Machado (Friend/Sister) pelas diversas horas juntas tanto de forma presencial quanto virtualmente em trabalhos acadêmicos e pelas palavras de incentivo, por compartilhar todas as lutas que não foram poucas, pelos inúmeros micos que passamos juntas, pelos dias tristes que nos consolamos e pelos dias felizes que foram os melhores, mais nada foi em vão, hoje vemos que tudo tem seu tempo e tudo vem na hora certa, basta acreditar, e se for pra falar tudo que vivemos durante todo esse tempo pode ter certeza a que não caberia, enfim muito obrigada.

A minha turma do Curso de Arquivologia 2011.1 pela cumplicidade, choros, gargalhadas, saídas, trabalhos em grupo, as sessões de fotos, as comemorações dos aniversariantes e final de período, o desespero sempre pela luta; enfim apenas um ciclo de nossas vidas que se encerrou agora Deus dará uma nova história para cada um seguir em frente e novas surpresas quem sabe os reencontros virão. Em especial quero destacar meu agradecimento por Thamyres Rodrigues (Chik), Jáina Elissa (Flor), Cinara Honório (Cici) pela compreensão e pela presença constante durante toda essa fase. A Auricélia Martins (Auri) agradeço primeiramente a Deus por ter colocado essa pessoa simples, humilde que sempre deseja o bem a todos e a mim, obrigada merimã, aprende muito com você, vivemos muitos momentos juntas e passamos por muitas emoções, quero sempre você por perto. A Dyego Miguel (Dyh), por essa amizade tão verdadeira e pura, um amigo que tenho um enorme carinho, que me surpreende pelos seus gestos de carinho

por mim, por me chamar de falsa só pra me irritar e mesmo assim amá-lo de qualquer forma, por ser meu melhor amigo e estar pronto pra me ouvir e a Fábio Santiago (Fabinho) pelo carinho que sempre demonstrou por mim e comemorar comigo as vitórias.

A todos os professores que passaram seus conhecimentos em destaque, a Professora Esmeralda Porfírio, pelo carinho e paciência que teve comigo durante toda essa fase, por ter sido a minha orientadora e ter me incentivado na escolha da minha temática, pelas diversas discussões sobre a prática e as técnicas Arquivísticas, por me incentivar e me fazer acreditar que tudo daria certo e estará torcendo por mim, a Wêndia de Oliveira, por ser a Txitxia mais Top, por acreditar no potencial de seus alunos e estar sempre disposta a ajudar, a Ana Claudia, por ter aceitado meu convite de participar da minha banca com tanto carinho, por ser essa simpatia em pessoa e ser uma grande profissional; a Maria Amélia, Henrique França, Anna Carla, Eutrópio Bezerra, Jacqueline Echeverria, Germano Ramalho, Aniuska Almeida, Francinete Sousa, Leonardo de Assis, Roberto Jorge, Alini Brandão, pela orientação e por passar todo seu conhecimento na área.

A Daniela Dantas (Dani) e Marcelino pela atenção e compreensão de ambos em atender nossas necessidade e estarem sempre nos informando e nos ajudando no que for preciso e por sempre nos receber bem, não só a mim mais a todos da minha turma.

A todos os meus amigos, que mesmo a distância torce por mim. A todos aqueles que passaram pela minha vida durante todos esses anos seja na Universidade, seja no trabalho ou na vida pessoal. Claro que preciso citar alguns que estão sempre comigo, Allana Karla, Camila Tavares, Weskla de Vaconcelos, Joedna Sousa, Larissa Fernandes, Ana Rozendo, Gabriela Medeiros, Luana Leite, Michele Silva, Inês Maciel, Mariah Carvalho, Helva Arão, Kananda Vitória, Laudicéia Gomes, Lauricéia Martins, Luciana Alexandre, Severina, Elizama Lima, Camila Crispim, Lelê, Victor Hugo, João Neto, José Lucas, Artur do Vale, Alisson Dantas, Gabriel Vicente, Tarcísio Alves.

A Deus mais uma vez, Obrigada!

Se creres verás a Glória de Deus! (JO 11.40)

RESUMO

A informação sendo fundamental para o desenvolvimento da sociedade passou a ser primordial na construção do conhecimento. Durante o processo do cotidiano humano no mundo globalizado os métodos Informacionais da necessidade, busca e uso da informação cresceram gerando a Pluralidade Informacional numa diversidade de informações que cresceu ao longo dos tempos de forma acelerada, onde a sociedade se inseriu no processo de busca pela informação. Com o surgimento da Era Informacional os novos suportes informacionais facilitaram o acesso às informações como um meio de difusão e de transferência de informações. Nessa perspectiva, o estudo de usuário é relevante para compreender suas necessidades específicas, assim criando meios para satisfazer suas necessidades informacionais com eficiência e eficácia. Diante do que foi exposto, este estudo objetiva analisar as necessidades informacionais por parte dos usuários internos e externos do Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria do Estado da Administração, a caracterização dessa pesquisa é embasada pela pesquisa exploratória quantitativa e qualitativa, Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado um questionário misto como fundamento pela busca de explicações baseada em descrições estatísticas e identificando os procedimentos e interpretação detalhada de acordo com a temática. Conclui-se que os resultados obtidos mostraram que os usuários estão satisfazendo suas necessidades informacionais, todavia, os dados afirmam que a disponibilização das informações no Site do Governo deve estar acessível apoiado a aplicabilidade da Lei 12.527 ao usuário de modo a satisfazê-lo.

Palavras-chave: Protocolo-SEAD. Estudos de Usuários. Usuários Internos. Usuários de Arquivos. Satisfação do Usuário.

ABSTRACT

The information being crucial to the development of society has become paramount in the construction of knowledge. During the process of human daily life in the globalized world Informational methods of need, search and use of information grew generating Informational plurality in a variety of information that grew throughout the ages of accelerated form, where society is entered in the search process for the info. With the emergence of the new Informational media facilitated access to information as a means of dissemination and information transfer. In this perspective, the study of user is relevant to understanding their specific needs, thus creating the means to meet their informational needs with efficiency and effectiveness. In front of what was exposed, this study aims to analyze the informational needs of internal and external users of the General Protocol of core Secretary of State administration, the characterization of this research is supported by quantitative and qualitative, exploratory research as a tool for data collection, a joint questionnaire was used as the basis for the search of explanations based on statistical descriptions and identifying procedures and detailed interpretation according to the theme. It is concluded that the results showed that users are meeting your informational needs, however, the data say that the provision of information on the Site must be accessible Government supported the applicability of the law so the user 12,527 satisfy you.

Key-words: Protocol-SEAD. User studies. Internal users. Archives users. User Satisfaction.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO 1: Evolução dos suportes documentais.....	20
QUADRO 2: Categorias e característica de documentos sigilosos.....	23
QUADRO 3: Agentes classificadores e prazos de sigilo.....	24
QUADRO 4: Modelo de Uso da Informação	27

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CODATA	Companhia de Processamento de Dados da Paraíba
ESPEP	Escola de Serviço Público da Paraíba
IASS	Instituto de Assistência Integral a Saúde do Servidor da Paraíba
LAI	Lei de Acesso a Informação
NUPGE	Núcleo de Protocolo Geral
PB Prev.	Paraíba Previdência
SEAD	Secretaria do Estado da Administração

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Gênero.....	36
GRÁFICO 2: Faixa etária.....	37
GRÁFICO 3: Estado Civil.....	38
GRÁFICO 4: Usuário Interno e Usuário Externo.....	39
GRÁFICO 5: Frequência de visita ao protocolo.....	40
GRÁFICO 6: Busca pela Informação.....	41
GRÁFICO 7: Dificuldades na busca da Informação.....	42
GRÁFICO 8: Satisfação do usuário com as informações obtidas.....	43
GRÁFICO 9: Nível de Satisfação do usuário.....	44
GRÁFICO 10: Necessidades Informacionais.....	45
GRÁFICO 11: A eficácia na recuperação da Informação.....	46

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	OBJETIVO GERAL	18
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
2.1	PLURALIDADE INFORMACIONAL	19
2.2	LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO	20
2.3	CATEGORIAS DE SIGILO DOS DOCUMENTOS	22
3	ESTUDOS DE USUÁRIOS	25
3.1	NECESSIDADES, BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO	26
3.2	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	28
3.2.1	Usuário de Arquivo	30
4	METODOLOGIA	31
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	31
4.2	CAMPO EMPÍRICO	32
4.3	UNIVERSO E AMOSTRA	32
4.4	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	34
5	ANÁLISE DOS DADOS	35
5.1	O PERFIL DOS USUÁRIOS	35
5.2	ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO	38
5.3	NIVEL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	43
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
	REFERÊNCIAS	50
	APÊNDICE A	53
	APÊNDICE B	54

1 INTRODUÇÃO

As mudanças relacionadas ao suporte e as demandas informacionais que aumentaram com a explosão informacional onde a sociedade se inseriu cada vez mais no processo de busca pela informação devido às necessidades do cotidiano humano no mundo globalizado, a informação passou a ser primordial para o desenvolvimento de atividades, tomada de decisões e garantindo o acesso para todos no grande fluxo de informações.

Sendo a mesma fundamental para o desenvolvimento da sociedade, seu conceito torna-se polissêmico pelas suas varias definições de autores.

A informação, independente do sentido que assume nos mais variados contextos, sempre exerceu um importante papel na vida do ser humano. Essa importância tem crescido progressivamente e, atualmente, consideramos que não se pode viver sem informação. Dentre seus mais diversos sentidos que pode assumir o conceito de informação esta sempre condicionado a um processo de comunicação que visa à produção de conhecimento. (ALBUQUERQUE, 2010, p.25)

De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) a Informação é definida como “ elemento referencial, noção, ideias ou mensagens contidos num documento”. A Informação é apresentada no artigo 4º da Lei 12.527 significa “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato”.

As novas tecnologias sem dúvida trouxeram de modo geral uma possibilidade de disseminar as informações de forma rápida e precisa. Sendo assim, pode-se compreender o quão relevante às novas tecnologias surgiram para difundir as informações com o advento da Internet e o surgimento das novas tecnologias.

Com os diferentes tipos de usuários, utilizando de tal ferramenta digital servindo ao mesmo como uma forma de maior visibilidade da informação por ser um meio ágil e acessível ao realizar a difusão e dos serviços Arquivísticos permitindo assim a informação acessível ao público.

Além disso, o surgimento da Era Informacional, marcada pelas varias transformações causadas pelo fluxo de informações, se tornou um meio de comunicação onde encontramos uma diversidade de recursos tecnológicos, e não é diferente nos ambientes Informacionais, a Era Informacional veio como um meio de difusão e de transferência de informações Arquivísticas.

Fluxo de informações:

[...] é um processo de mediação da informação gerada por uma fonte emissora e aceita por uma receptora, realizando uma das bases conceituais da ciência da informação: a geração de conhecimento no indivíduo e no seu espaço de convivência. (BARRETO 1998, p.122)

A partir destas transformações, pode-se compreender a demanda do fluxo informacional que se encontram no meio organizacional, desse modo, os Arquivistas entram em ação com o objetivo de facilitar o acesso à informação. Tendo um papel fundamental em se adequar a nova era digital, por sua vez, tem o objetivo de facilitar o acesso à informação, um meio que só acontece de maneira fácil havendo uma comunicação com o usuário que busca a informação, baseado em um diálogo entre ambos para que se obtenha o nível de satisfação desejado, suprimindo suas necessidades de forma a satisfazê-lo.

Falar de usuários da informação implica em falar também nos profissionais da informação. Estes sujeitos têm muitas atribuições perante sua entidade de atuação objetivando um melhor desempenho em vários aspectos, sendo uma dessas a mediação da informação entre o usuário e as necessidades por eles apresentadas. (ANDRADE,2014, p. 75)

Sendo capaz de responder as demandas informacionais do dia a dia e as novas necessidades de informação que surgem ao longo dos anos. Barreto (1994) afirma que, “A informação, quando assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informação do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e a sociedade em que vive”.

Nessa perspectiva, grande parte dos ambientes informacionais busca acrescentar os estudos do usuário como meio de facilitar a interpretação e saber seus perfis, com o intuito de disponibilizar as informações de maneira eficaz.

Sendo assim, atender as necessidades dos usuários, conseguir interpretá-lo, disponibilizar a informação, para que aqueles que necessitam de tal informação possam compreender e ao mesmo tempo valorizar o tão importante à função do profissional arquivista em todo e qualquer ambiente informacional, para que assim os métodos Informacionais da necessidade, busca e uso seja adotado com eficiência e eficácia no tocante ao tratamento dos usuários.

Com base no que foi exposto, a referida pesquisa é relevante para área da Arquivologia, tendo como objetivo tornar acessível às informações para aqueles que necessitam da informação o “usuário”. Permitindo através de estudos na área, conhecer conceitos de informação, baseados nas necessidades informacionais, assim compreendendo melhor o processo de busca e uso da informação pelos usuários, com foco na obtenção da satisfação dos usuários.

Tendo em vista que a temática relacionada ao usuário necessita ser mais fundamentada e trabalhada, pois na área da Arquivologia existem como parâmetro principais unidades informacionais, elementos e instrumentos para a organização e classificação dos documentos. Como bem frisa Jardim e Fonseca (2004, p.2) “torna-se assim fundamental aprofundar, no âmbito da Arquivologia, do ponto de vista teórico e prático, as questões que envolvem o usuário da informação como sujeito do processo Arquivístico”. É preciso um olhar significativo para aqueles que realmente utilizam o conhecimento na área Arquivística, pois ao final de todas as etapas os interessados pela informação serão os usuários; apoiados na Lei 12.527 de 18 de Novembro de 2011 a Lei de Acesso à Informação – LAI.

A informação surge da necessidade de cada pessoa num processo natural onde a busca e o uso da informação passam a ter características a partir dos estudos dos usuários. Nesse sentido, a informação tornou-se uma ferramenta presente no cotidiano das pessoas em vários segmentos de forma a atender as demandas cada vez mais das necessidades informacionais, a busca e utilização da informação causada por fatores que levam ao usuário obter informação, pelo processo básico do cotidiano humano onde a necessidade informacional seja adquirida de forma a satisfazer o indivíduo.

Diante do exposto, a informação possui relevância em todo e qualquer ambiente informacional, com base numa compreensão da relação existente entre informação e dos que dela necessita. Assim a pesquisa tem como pergunta norteadora, as necessidades informacionais dos usuários do Núcleo de Protocolo Geral estão sendo atendidas? Tendo como objetivo analisar as necessidades informacionais dos usuários internos e externos do Núcleo de Protocolo Geral - NUPGE da Secretaria do Estado da Administração – SEAD, setor encarregado de receber, registrar, distribuir e movimentar os documentos.

Em relação à estrutura do texto, o referido trabalho foi dividido em capítulos, o primeiro capítulo trata-se da Introdução, na qual teve uma contextualização de tudo

que será abordado no trabalho, uma pequena abordagem da temática, expondo as justificativas do trabalho, as razões pelas quais a pesquisa foi relevante para a área da Arquivologia a problematização da pesquisa que ao longo do desenvolvimento do estudo se fundamenta e em seguida o objetivo geral e específicos.

O segundo capítulo apresenta a Fundamentação Teórica, contextualizada seguindo a temática, “Pluralidade Informacional”, “Lei de Acesso a Informação” e “Categorias de sigilo dos documentos” relacionando-se com ideias de autores que contribuíram para o desenvolvimento da pesquisa.

O terceiro capítulo baseado nos “Estudos do Usuário” e a “Necessidade, Busca e Uso da Informação”, tratou de conceitos e características que envolvem os perfis dos usuários relacionados aos processos Informacionais dos mesmos.

O quarto capítulo aborda a “Satisfação do usuário”, direcionando ao leitor analisar os aspectos onde as necessidades Informacionais daqueles que buscam a informação seja qual for o ambiente informacional sejam atendidas de forma a satisfazê-lo.

O quinto capítulo envolve a metodologia ligada a Caracterização da pesquisa, Campo Empírico, Universo e amostra e Instrumento de coleta de dados apresentando todo procedimento adotado na investigação, na sua trajetória e na compreensão dos dados coletados na pesquisa.

O Sexto capítulo denominado “Análise dos dados” aborda a análise e discussão dos resultados obtidos na pesquisa na aplicação dos questionários, e a relação com a metodologia da pesquisa.

Por fim, apresenta-se as considerações finais do trabalho, abordando em linhas gerais todo resultado da pesquisa e importância da mesma para a construção e o desenvolvimento desta pesquisa, abordando sugestões e ideias, partindo dos resultados obtidos na análise dos dados e de toda estrutura metodológica da pesquisa.

1.1 OBJETIVO GERAL

- Analisar as necessidades informacionais por parte dos usuários internos e externos do Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria do Estado da Administração.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Delinear o perfil dos usuários do Núcleo de Protocolo Geral.
- Identificar o fluxo de usuários no Núcleo de protocolo.
- Compreender a necessidade, busca e uso da informação de forma a atender as demandas informacionais diante do processo do cotidiano humano;
- Apresentar o nível de satisfação dos usuários no Núcleo de Protocolo, estabelecendo uma perspectiva de forma a suprir suas necessidades.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo abordamos desde o Fluxo Informacional, o crescimento da informação, partindo para o direito de acesso a aplicabilidade da Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011 nos ambientes informacionais. Apresentamos as relações existentes entre eles, se tratando dos métodos informacionais na Arquivologia abordados neste capítulo.

2.1 PLURALIDADE INFORMACIONAL

A Pluralidade Informacional relaciona-se a diversidade, ao grande número de informações que cresceu ao longo dos tempos de forma acelerada.

O aparecimento da escrita no período pré-histórico marcado pelas formas que o homem encontrou em deixar vestígios com a pintura nas paredes das cavernas a referida pintura rupestre, que se dava a partir de cenas do cotidiano, conseqüentemente pode-se perceber a necessidade do ser humano de registrar a informação. Para Reis (2006, p. 02) “Os arquivos surgiram desde que a escrita começou a estar a serviço da sociedade, nascida de forma espontânea no seio das antigas civilizações [...]”.

Nesse sentido, a Revolução Francesa marcada por mudanças pelas quais tornaram os arquivos necessários proporcionou o surgimento dos primeiros arquivos com o crescimento da demanda do papel e a necessidade do profissional Arquivista atuando no meio contribuiu na era da administração dos arquivos, no gerenciamento, organização, preservação documental e a acessibilidade das informações ao público, teve grande relevância nessa fase de evolução nos arquivos.

Sabemos que a informação se encontra no processo de registro em um determinado suporte, como mostra o quadro a seguir:

QUADRO 1: Evolução dos Suportes Documentais

Antiguidade	Tempos Recentes	Atualidade
Mármore Marfim Cobre Tábuas Tabletes de argila	Papiro Pergaminho Papel	Fita magnética Filme de nitrato CD DVD Pen drive Blu-Ray

FONTE: ALVES e FRANÇA (2002, p. 3).

Ao longo da evolução histórica se encontravam em diferentes formas como a placa de argila, o papiro, o pergaminho, o papel e nos dias de hoje os suportes eletrônicos devido à nova Era digital, facilitando o controle do fluxo informacional e a acessibilidade de acesso as informações.

No meio Organizacional, esse fluxo é constante pela demanda de informação, o desenvolvimento das atividades no ambiente interno e o sigilo das informações onde alguns órgãos não disponibilizavam ao público privatizando as informações. Contudo, a partir da Lei de acesso a Informação-LAI, a referida Lei é fundamental ao acesso as informações sendo dever dos órgãos e entidade pública a divulgação das informações solicitadas pelo público (usuário).

Com a aprovação da Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação, amplia a participação do usuário, cidadãos aos instrumentos na obtenção de informações aos documentos da gestão pública. Sem duvida a referida Lei representa uma mudança no paradigma em relação à trajetória da transparência pública, estabelecendo que todo aquele que necessita de tal informação a Administração Pública deve atender as demandas informacionais dos usuários.

2.2 LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO

Com base nos princípios do direito de acesso, o Art. 3º da LAI, aborda que os procedimentos previstos na referida Lei destinam-se a assegurar o direito

fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e cita algumas diretrizes; uma delas é a divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações.

O cidadão deve estar bem informado para que o mesmo obtenha condições de acesso aos seus direitos, o mesmo estando por dentro do assunto tem melhores condições de acessar seus direitos é preciso que haja um interesse por parte das pessoas sobre essa lei, sendo necessária para a disponibilização de informações, garantindo assim o acesso.

Os benefícios que a LAI trouxe, interveio na quebra de paradigmas existentes nos documentos e “abriu os olhos” dos cidadãos e auxilia bastante na alegação dos direitos. O momento de construção e expansão da LAI como um todo está sendo dado em passos e atingindo em linhas gerais o favorecimento de condições Arquivísticas. Ainda vimos que a um déficit na aplicabilidade dessa Lei, devido ao não conhecimento, a pouca importância que se dá a mesma, tanto nas Instituições principalmente em Órgãos Públicos, como no próprio Arquivo e no geral a quem lida com Informação e às vezes é a partir do Gestor disseminar as informações pertinentes aos usuários, pois é de fato e de Direito da sociedade. O auxílio de outras Leis fundamentam o uso e desempenho dessa aplicabilidade mostrando a interdisciplinaridade nos âmbitos gerais, mais em meio político a LAI se define melhor por já ser consolidada por esses superiores. Com o intuito de propor normalizações, regulamentações e apresentar diretrizes na atuação do profissional da área, estabelecendo padrões para o desenvolvimento das atividades junto aos documentos e aos ambientes informacionais, a Legislação toma parâmetros de suma importância principalmente na sua aplicabilidade.

É essencial estabelecer leis cujo principal objetivo é tornar o desenvolvimento seja de atividades e de regras a serem seguidas de forma a obter precisão na execução das suas atividades. Visando que todos promovam a preservação da informação, para que no futuro tenhamos acesso. A informação em todos os meios e suportes precisos, de modo a possibilitar e garantir o acesso às informações.

2.3 CATEGORIAS DE SIGILO DOS DOCUMENTOS

Os documentos nos diversos suportes que permeiam o âmbito Arquivístico surgem em razão de sua existência e a sua abrangência na busca adequada à nova realidade. Com base nesses aspectos fica evidente a necessidade de manter disponíveis e acessíveis os registros armazenados seja qual for o suporte.

Entender o Direito de acesso à informação dos documentos, seja eles ostensivos (acesso livre) ou sigilosos (restrição de acesso) é preciso uma análise das principais legislações que tratam do acesso e sigilos das informações e privado do nosso País, nas Leis lei 8.159 de 09 de janeiro de 1991 onde dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e a 12.527 de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação como já foi mencionada anteriormente.

A partir da leitura das leis conseguimos identificar as formas de acessibilidade aos documentos, respeitando suas possíveis restrições de uso. No artigo 4º e 5º da lei 8.159 deixa claro o acesso aos documentos por todos. Art. 4º - 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. Art. 5º - A administração pública franqueará a consulta aos documentos públicos na forma da lei.

[...] o sigilo parece norteado estabelecendo mecanismos de controle do acesso no âmbito do próprio Estado. Mias que normatizar as possibilidades de acesso á informação por parte da sociedade civil, ordena a gestão do sigilo no próprio aparelho de Estado. (JARDIM, 1999, p.4)

QUADRO 2 : Categorias e Característica de Documentos Sigilosos.

CATEGORIAS	CONCEITO	CARACTERÍSTICAS
Ultrassecretos	Documentos que requeiram excepcionais medidas de segurança e cujo teor só deva ser do conhecimento de agentes públicos ligados ao seu estudo e manuseio.	Documentos referentes á soberania e integridade territorial nacionais, planos de terra e relações internacionais do País, cuja divulgação ponha em risco a segurança da sociedade e do Estado.
Secretos	Documentos que requeiram 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, seja autorizado 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 requeiram rigorosas medidas de segurança cuja divulgação ponha em risco a segurança da sociedade e do Estado.
Confidenciais	Documentos cujo conhecimento e divulgação possam ser prejudiciais ao interesse do País.	Aqueles em que o sigilo deva ser mantido por interesse do governo e das partes e cuja divulgação previa vir a frustrar seus objetivos ou ponha em risco a segurança da sociedade ou do Estado.
Reservados	Documentos que não devam, imediatamente, ser do conhecimento do publico em geral.	Aqueles cuja divulgação, quando ainda em tramite , comprometa as operações ou objetivos neles previstos.

FONTE: JARDIM (1999,p.3-4).

No artigo 24 da LAI aborda que “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 ultrassecrета, secreta ou reservada”. Evidenciando os prazos de restrições de acesso a

Informação a partir da leitura da Lei 12.527 e o texto de Jardim apresentaremos as categorias e prazos de sigilo dos documentos.

QUADRO 3 : Agentes classificadores e prazos de sigilo

CATEGORIAS DE SIGILO	AGENTES CLASSIFICADORES	PRAZOS DE CLASSIFICAÇÃO
Ultrassegredo	Chefes dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.	Até 30 anos
CATEGORIAS DE SIGILO	AGENTES CLASSIFICADORES	PRAZOS DE CLASSIFICAÇÃO
Secreto	As autoridades acima, governantes e ministros (ou 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.	Ate 5 anos

FONTE: JARDIM (1999,p. 3-4).

3 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Com base nos estudos de usuários e informação é possível compreender o que o usuário busca, quais suas necessidades específicas, assim criando meios para satisfazer suas necessidades informacionais.

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informações por parte dos usuários de todo e qualquer ambiente informacional estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO,1994, p. 7)

É evidente que cada usuário possui uma necessidade específica, com isso, os estudos de usuários são realizados de maneira a desvendar o perfil de cada usuário, seu comportamento, visando conhecer determinado usuário que busca a informação desejada, seja para tomada de decisões , interesses particulares ou uma maneira de engrandecer o conhecimento; de maneira a alcançar ou averiguar o nível de satisfação das necessidades de informação dos usuários a fim de obter desenvolvimento nas atividades no ambiente informacional. Ainda conforme Figueiredo (1994)

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

A realização desses estudos é essencial para identificar o comportamento, por qual motivo há uma necessidade de informação, a busca feita pelos sujeitos está sendo feita de forma apropriada para atender suas necessidades e se o uso da informação foi disponível de forma acessível correspondendo ao conteúdo desejado.

Os métodos de aplicação de questionários e entrevistas são as principais ferramentas para explorar os estudos de usuários com propósitos exploratórios, para conseguir os dados quantitativos que é justamente o que conseguimos esclarecer a partir da aplicação do questionário no Núcleo de Protocolo Geral.

A busca pela informação torna-se frequente a partir da necessidade do usuário, a partir da leitura do livro de Choo (2003), um importante autor que abordar

minuciosamente assuntos ligados ao comportamento informacional por parte dos usuários, com base na leitura do texto pode-se observar que desde a Segunda Guerra Mundial surge pesquisas relacionadas à necessidade, busca e uso da informação.

3.1 NECESSIDADE, BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO

O estudo das necessidades e dos usos da informação é necessariamente transdisciplinar, ligando áreas como a psicologia cognitiva, estudos de comunicação, armazenamento de informações e entre outros.

Segundo Choo (2003 p.100), “As necessidades de informação não surgem plenamente formadas, mas são clarificadas e definidas com o tempo”. As necessidades de Informação surgem a partir de uma falta de conhecimento sobre determinado assunto, o individuo passa a perceber que necessita da informação para que a construção do conhecimento ou uma compreensão entre em ação, levando o usuário ao processo de busca.

O referido autor ressalta que a busca da Informação “é o processo no qual o individuo engaja-se decididamente em busca de informações capazes de mudar seu estado de conhecimento”. (CHOO,2003, p.102). Dessa forma, a informação torna-se fundamental para o usuário, estando acessível no momento em que a busca da informação produz informações úteis, desenvolvendo um foco para sua pesquisa.

As informações devem estar acessíveis ao usuário de forma a satisfazê-lo com o conteúdo adquirido, assim gerando a ele conhecimentos e esclarecimentos. Portanto,

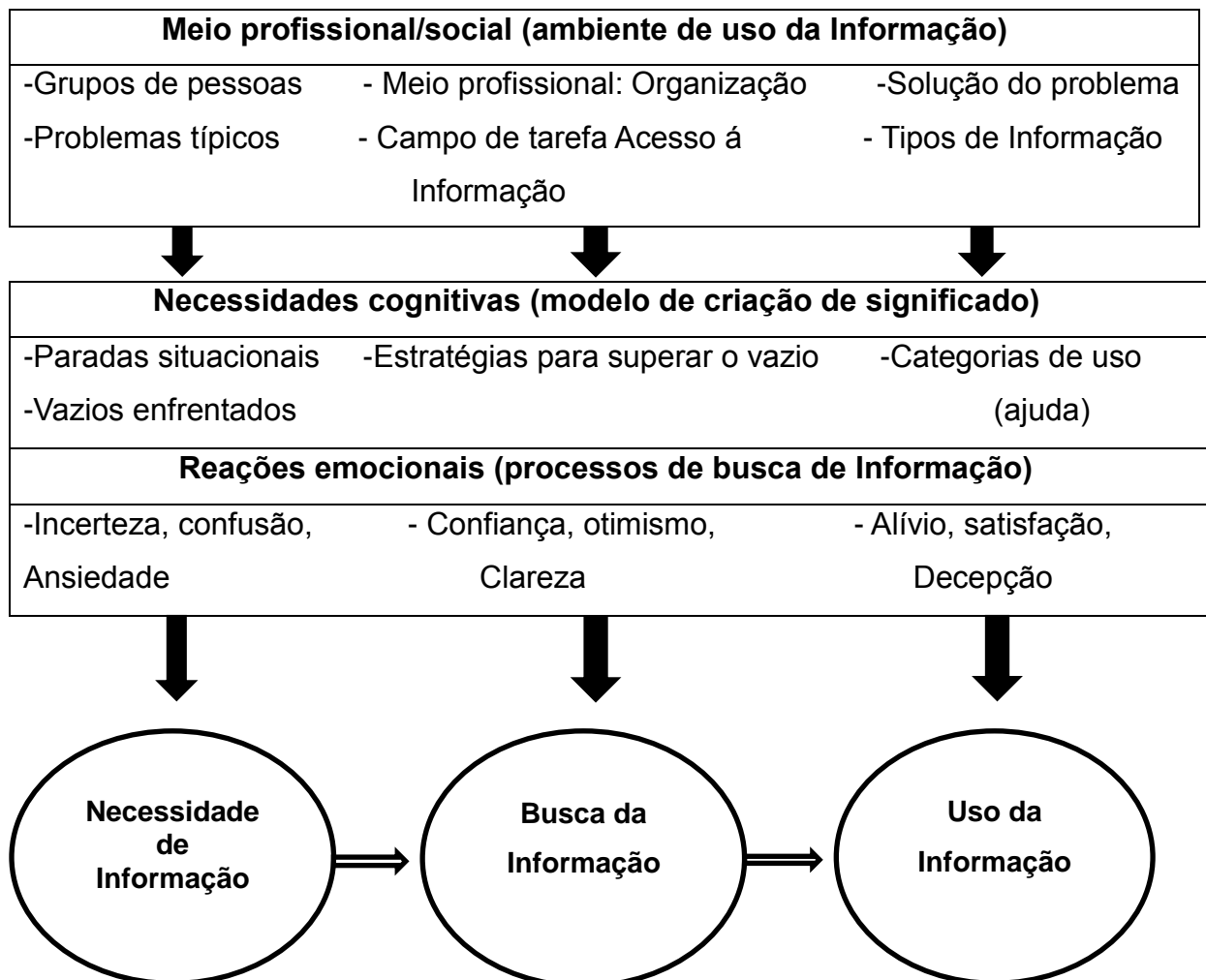
O uso da informação é a seleção o processamento das informações, que resultam em novos conhecimentos ou ações. A informação é usada para respondera uma questão, solucionar um problema, tomar uma decisão, negociar uma posição ou dar sentido a uma situação. (CHOO, 2003, p.119)

É preciso que aqueles que são responsáveis por disponibilizar as informações, percebam os resultados do uso dela, a contribuição que a informação gerou ao usuário, tornando-se uma ferramenta capaz de desvendar a satisfação do mesmo.

Diante do abordado, independente da relação do responsável pelo setor do ambiente informacional, não se trata apenas de disponibilizar e dar acesso à informação, mas como irá dar acesso, os meios que ao estar disponíveis para facilitar o seu uso, contanto sempre com a LAI, atribuindo essa relação de feedback com os usuários.

No uso da informação, segundo Choo (2003,p.66) “a busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais”. Portanto se faz necessário os estudos de usuários como meio de conhecer seus perfis, e analisar quais suas necessidades informacionais com intuito de satisfazê-los.

QUADRO 4: Modelo de Uso da Informação



FONTE: CHOO (2003, p.114).

Diante da figura o relato dos processos Informacionais faz parte de uma dimensão na qual os usuários estão inseridos. Em relação a adquirir a informação de formar a atender as demandas informacionais para tomada de decisões, interesses pessoais ou adquirir conhecimentos.

Na necessidade de Informação o usuário estar no estado de falta de conhecimento; o usuário necessita da Informação para suprir suas necessidades tanto mediatas quanto imediatas e de campo específico maior que o conhecimento onde cada um possui sua verdade absoluta e suas atribuições a partir de sua vivencia. Na busca da informação é onde a uma mudança no estado de conhecimento ele passa a compreender a informação que buscou, e no uso da informação o usuário passa a ter seus conhecimentos esclarecidos, assim podendo criar novos conhecimentos a partir da informação adquirida, podendo surge outras necessidades informacionais.

3.2 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Sendo a informação essencial na medida em que os usuários buscam por uma determinada informação, o mesmo busca a informação, espera que suas necessidades sejam atendidas e assim satisfazendo-se com os serviços e métodos de determinada instituição seja ela pública ou privada. Dessa forma;

[...] toda informação possui sua relevância no ambiente em que permeia; toda informação possui elementos passíveis de investigação e problemas informacionais a serem solucionados, ou pelo menos expostos, para uma busca de solução. (ANDRADE, 2014, p.14)

A disseminação das informações é necessária por meio de mecanismos que realiza essa relação com o receptor, possibilitando o desenvolvimento no entendimento da informação, atribuindo uma relação de feedback com os usuários.

Todo e qualquer ambiente Informacional deve estar composto por elementos chaves para o alcance do seu sucesso, levando em contas profissionais capacitados para exercer tal função, função essa que lida com o público com treinamentos seja em relação à postura, a ética, comprometimento e respeito aos outros; estar em sintonia com os serviços oferecidos pela instituição; ou seja; o bom atendimento é

um diferencial competitivo nas Instituições gerando vantagens e benefícios, a relação com o usuário é fundamental, o diálogo deve existir para que tanto a busca quanto o uso da informação seja adquirido com eficiência. Entender a necessidade do usuário é um fator decisivo para o fluxo de informações que mais e mais se torna veloz nos dias de hoje.

Diante das inovações das tecnologias podemos perceber que os recursos tecnológicos oferecidos por boa parte dos centros informacionais buscam meios ou ferramentas de busca mais acessíveis para atender as necessidades humanas.

De acordo com o exposto,

[...] as necessidades de informação surgem como corolário de um processo básico do cotidiano humano considerando que uma necessidade de informação deve ser pensada indissociavelmente aos contextos da satisfação, de modo que se estenda como processo socialmente construído no âmbito das interferências dos centros de informação e da autonomia dos usuários da informação. (SILVA, 2012, p. 120)

Conhecer o perfil do usuário e para entender por caminhos de pesquisas os seus interesses para atender suas necessidades é fundamental entre as várias formas de difusão de informações disponíveis, ou seja, quanto mais a interação com o usuário, acesso e utilização maior a facilidade. Sendo assim, o desenvolvimento da pesquisa se referindo ao NUPGE desenvolveu características particulares do seu meio, envolvendo além da análise das necessidades informacionais dos usuários internos e externos, compreendendo os métodos informacionais até se chegar à satisfação do usuário, para isso analisamos a partir do questionário o nível de satisfação desses usuários que utilizam dos serviços do protocolo. Concluindo a análise a partir dos resultados da Satisfação do Usuário nesse ambiente Informacional onde lida com fluxo de pessoas diariamente.

3.2.1 Usuário de Arquivo

Os usuários de arquivo desde os fluxos informacionais cresceram à medida que houve a necessidade de busca pela informação. Contudo os usuários passaram a contribuir com os serviços no arquivo, obtendo as informações no arquivo no processo de busca. Usuários de arquivos são compreendidos como aquele que utiliza da informação e solicita a informação de acordo com suas necessidades.

Estes sujeitos caracterizam-se por fazer uso do arquivo e seus documentos, mas eles fazem com que, quando considerados como premissa indispensável de funcionamento, toda a sua estrutura se modifique e se adéque de forma a atender suas demandas informacionais. O usuário é parte fundamental de uma unidade informacional e das suas diretrizes de funcionamento, não o considerar é negligenciar para quem se destina a informação que é tão trabalhosamente organizada nas unidades informacionais. (ANDRADE, 2014, p.72)

Cada usuário possui seu perfil e comportamento informacional de acordo com a informação buscada no ambiente informacional, esses serviços e produtos desencadeiam possíveis análises de conhecê-los a partir das suas necessidades, assim atendendo as demandas informacionais do mesmo.

O ambiente informacional, o arquivo, deve atender as demandas dos usuários atribuindo circunstâncias que norteiam os comportamentos dos usuários no processo de busca corroborando assim para a satisfação desses indivíduos que precisão de tal informação. Dessa forma, o usuário e arquivo interligam-se, um servindo ao outro tendo contribuições tanto nas instituições quanto ao próprio usuário em obter as informações, colaborando também para estudos e pesquisas futuras.

Compreende-se que com o crescimento da demanda dos fluxos informacionais visto em decorrência das necessidades que surgem seja administrativas ou como forma de ampliar os conhecimentos, os usuários de arquivos tem o papel de preencher lacunas para melhoria existente nos serviços relacionados ao fluxo informacional existente em qualquer arquivo, e os arquivos um ambiente que estar sempre disponível ao usuário garantindo o acesso a informações para todos e assim satisfazendo seja qual for sua necessidade, tratando suas lacunas informacionais.

4 METODOLOGIA

A metodologia apresentada nesta pesquisa envolve todo procedimento adotado na investigação e na sua trajetória no seu contexto e na compreensão dos dados coletados na pesquisa. Nesse aspecto, vem com o objetivo de explicar a natureza da pesquisa, objetivos e seu desenvolvimento.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Assim, a caracterização dessa pesquisa é embasada pela pesquisa exploratória, segundo Gil (2007 p.43) as “pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato ”como fundamento pela busca de explicações baseada em descrições estatísticas e identificando os procedimentos e interpretação detalhada de acordo com a temática, favorecendo a melhor compreensão das ideias no texto.

Dessa forma, a referida investigação científica tem abordagem na pesquisa qualitativa e quantitativa; pesquisa qualitativa procura estabelecer uma interpretação mais detalhada sobre o fenômeno estudado.

[...] é a pesquisa que – predominantemente – pondera, sopesa, analisa e interpreta dados relativos à natureza dos fenômenos, sem que os aspectos quantitativos sejam a sua preocupação precípua, a lógica que conduz o fio do seu raciocínio, a linguagem que expressa as suas razões. (RODRIGUES, 2007, p.38)

A pesquisa quantitativa, por sua vez é “aquela investigação que se apoia predominantemente em dados estatísticos” (Rodrigues 2007, p.34). Onde os dados são interpretados sem descrições estatísticas. A presente investigação científica caracteriza-se por quantitativa por utilizar os dados estatísticos e qualitativos para a interpretação do problema.

4.2 CAMPO EMPÍRICO

O campo empírico da pesquisa tem como lócus a Secretaria de Estado da Administração- SEAD, localizada na Rua João da Mata s/n, bairro - Jaguaribe, na cidade de João Pessoa – PB.

Fundado na década de 1970, mais precisamente durante a administração do então governador do Estado, Ernani Sátyro, foi construído o Centro Administrativo Estadual. A SEAD foi criada através da Lei nº 2.986 de 12 de março de 1963 – denominada Secretaria de Estado dos Negócios da Administração. A SEAD trata-se de um órgão da administração direta do Estado.

A Secretaria de Administração é um órgão da administração direta do Estado, que tem funções relacionadas ao patrimônio estadual e as relações com o servidor público, seja ele efetivo, ativo ou inativo, comissionado ou prestador de serviço; como também assuntos pertinentes para a administração direta.

Além das Diretorias e Gerências da própria Secretaria, de acordo com o organograma do Governo Estadual, são vinculados à SEAD: a Escola de Serviço Público da Paraíba-ESPEP o Instituto de Assistência Integral a Saúde do Servidor da Paraíba - IASS a Companhia de Processamento de Dados da Paraíba - CODATA e a Paraíba Previdência- PBPrev.

4.3 UNIVERSO E AMOSTRA

Para 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”. O universo de uma pesquisa é a junção de elementos com suas características.

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 explicar pessoas e coisas, fenômenos etc.”

A escolha do Universo baseou-se no Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria do Estado da Administração, denominado setor responsável de receber, registrar, distribuir e movimentar os documentos, também conhecido pelo número de registro dado ao documento recebido e expedido. É um setor cujas atividades se firmam cuja

principal função é informar rápida e precisamente a localização exata da documentação em trânsito, desenvolvendo, para tanto, as seguintes atividades: Atendimento, Recebimento, Classificação, Expedição, Registro e Movimentação.

Por se tratar de um setor que envolve o gerenciamento dos documentos correntes desde sua criação até a tramitação para os devidos setores responsáveis, o protocolo é considerado um importante setor na Secretaria de Administração onde se inicia todo o ciclo documental.

Segundo Paes, em sua obra denominada Arquivo Teoria e Prática (2007, p.54):

Os arquivos correntes muitas vezes respondem ainda pelas atividades de recebimento, registro, distribuição, movimentação e expedição dos documentos correntes. Por isso frequentemente encontra-se na estrutura organizacional das instituições a designação de órgãos de protocolo.

O gerenciamento de documentos correntes é essencial na administração pública o estabelecimento de normas para a gerência dos documentos na fase corrente. Levando em consideração que os documentos correntes estão vinculados aos fins para os quais foram criados, esses carecem de um tratamento de classificação, controle de expedição, tramitação e arquivamento, objetivando o acesso rápido e preciso as informações neles contidas.

Com base na Satisfação do usuário, levando em consideração a busca daqueles que utilizam o setor de protocolo à amostra é uma parte retirada da população, de forma aleatória ou não, para representação do universo. Richardson (1999, p. 158) aponta que amostra é "qualquer subconjunto do universo ou da população".

Explorar os estudos de usuários é fundamental para obter resultados dos seus perfis, comportamentos e saber o real motivo que levou o mesmo a buscar a informação, a partir do instrumento de coleta de dado aplicado no NUPGE a amostra é formada pela quantidade de sujeitos que responderam o instrumento de coleta de dados, somando 20 sujeitos que responderam as perguntas, sujeitos esses que se denomina usuário interno e usuário externo, para uma melhor compreensão da definição desses Usuários, classificam-se como Usuário Interno aqueles que fazem parte da estrutura Organizacional da Instituição (servidores), que prestam serviços ao Órgão e Usuário Externo aqueles que utilizam dos serviços da Instituição, porém, esses não tem ligação direta com o Órgão.

4.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Esse estudo escolheu como instrumento de coleta de dados o questionário. Marconi e Lakatos (2003, p. 201) conceitua questionário como “um instrumento de coleta de dados, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador”. Nesse sentido, a construção de um questionário deve obedecer aos objetivos da pesquisa e suas respostas vão oferecer os dados que auxiliarão para explicar o problema da pesquisa.

Como instrumento de coleta de dado, foi utilizado um questionário misto. Considerada uma das ferramentas mais utilizadas nos estudos relacionados ao usuário, o questionário será um meio objetivo fundamentado na pesquisa e de auxílio para a explicação do problema da pesquisa. Marconi e Lakatos (2003, p. 201) definem questionário como sendo “um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

Nessa mesma perspectiva Gil (2008, p.121) define questionário como;

[...] a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

Como forma de melhor compreender as informações nos procedimento de coleta de dados e buscar um resultado para a pesquisa, buscamos analisar a partir do questionário os perfis dos usuários, o processo de necessidade, busca e uso das informações dos usuários internos e externos e ao final compreender o foco da pesquisa que é saber o nível de satisfação dos usuários. O questionário aplicado representa a relação entre as perguntas no questionário com os Objetivos Específicos desta pesquisa.

5 ANÁLISE DOS DADOS

A fim de proporcionar uma melhor compreensão das informações já mencionadas entre os usuários, para a análise dos dados desta pesquisa utilizamos o método quantitativo e qualitativo para identificar as necessidades informacionais por parte dos usuários internos e externos do Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria do Estado da Administração.

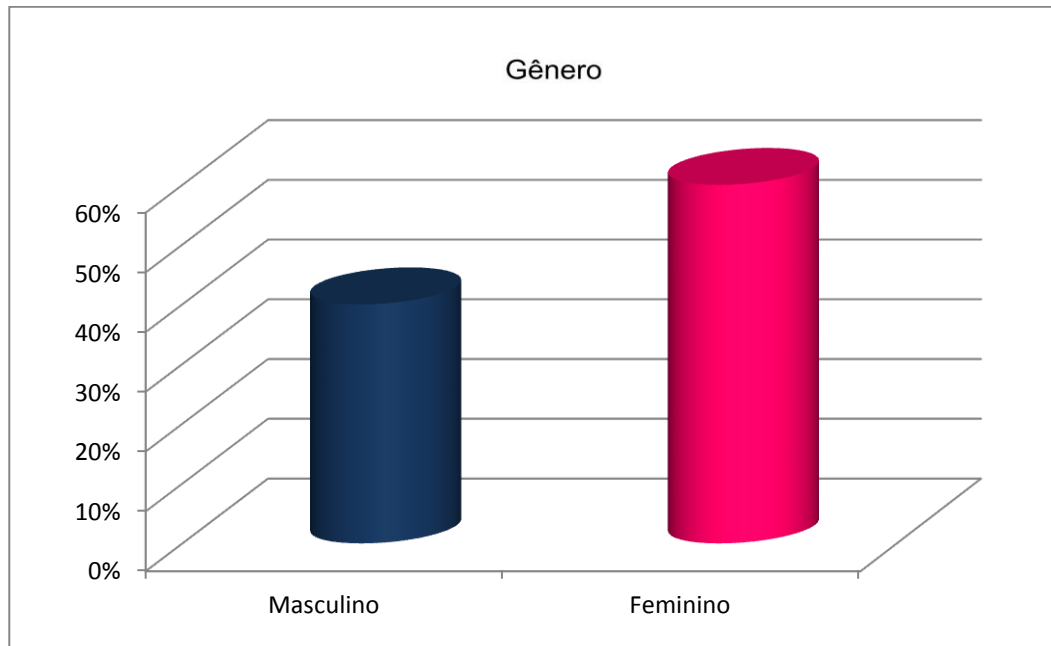
Na perspectiva quantitativa, a análise foi feita por dados estatísticos com o auxílio do software Microsoft Excel 2010, onde possibilitou um tratamento minucioso permitindo a criação dos modelos de análise. Os dados foram representados através de gráficos com porcentagens obtendo seu resultado junto com a análise descritiva. Com os dados coletados a análise descritiva foi feita de acordo com as respostas dos usuários, interpretamos a partir dos conhecimentos adquiridos no decorrer da pesquisa.

A análise qualitativa deu-se a partir da observação feita durante o processo da busca e uso da informação no Núcleo de Protocolo Geral, analisando suas necessidades informacionais, assim elencando a teoria com a prática baseado nos resultados dos questionários.

5.1 PERFIL DO USUARIO

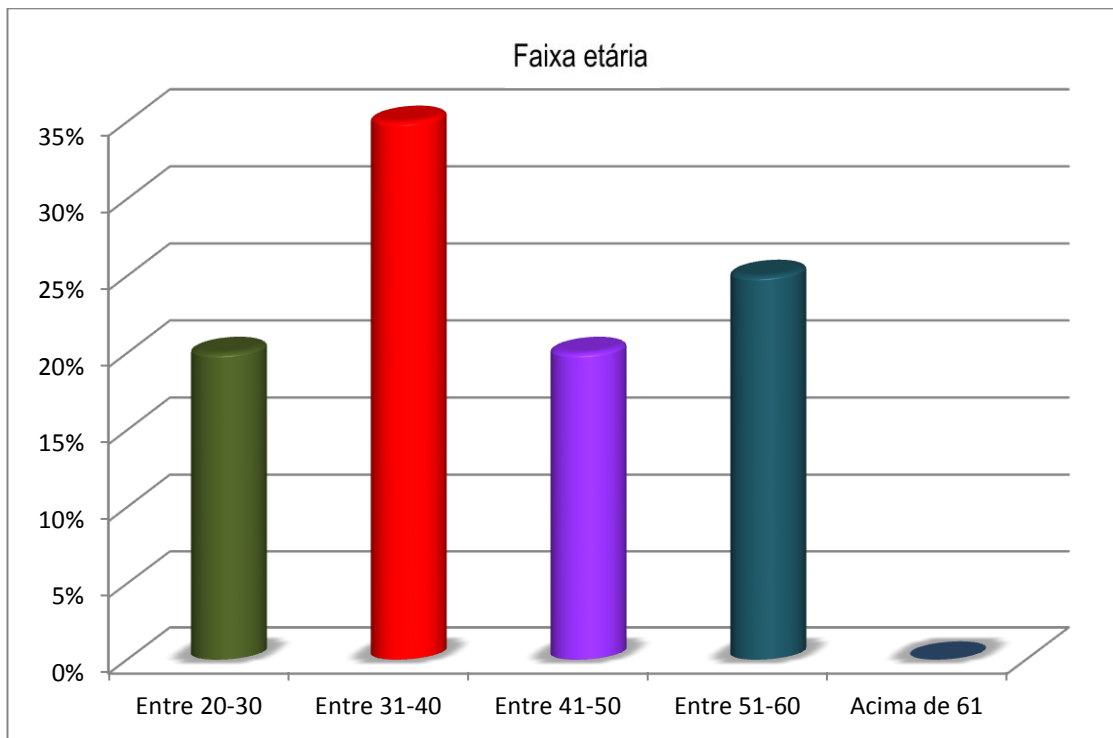
Os entrevistados que responderam foram escolhidos aleatoriamente, participando aqueles que estiveram presentes no Núcleo de Protocolo Geral durante os dias que os questionário foram aplicados, durante o período de (06 a 12 de novembro de 2014) no período da tarde no horário das 14h às 17h.

Contamos com a participação de 20 usuários na aplicação do questionário que buscaram a informação no protocolo. Assim, a coleta de dados identificou os seguintes resultados:

GRÁFICO 1: Gênero

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

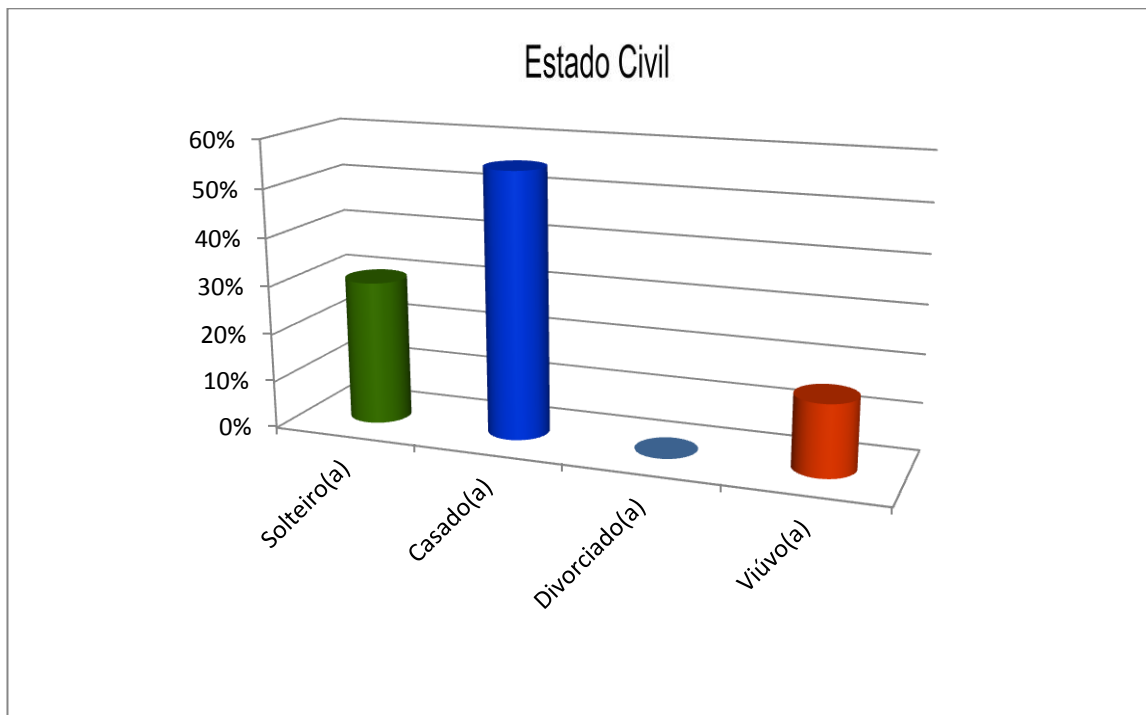
O gráfico acima apresenta que, do total de 20 usuários, 60% são do gênero feminino e 40% do gênero masculino. Diante de tal resultado identificamos que as necessidades informacionais dos usuários do NUPGE são na maioria das vezes do gênero feminino. Nesse sentido as necessidades informacionais surgem de cada um, cada usuário possui uma necessidade específica, seja ela do gênero feminino ou masculino.

GRÁFICO 2: Faixa etária

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Com relação à faixa etária, percebemos que 20% dos usuários que responderam tem faixa etária entre 20 e 30 anos, 35% entre 31 e 40 anos, 20% entre 41 e 50 anos e 25% entre 51 e 60 anos, não obtivemos faixa etária acima de 60 anos.

Assim fica claro que o Núcleo de Protocolo Geral recebe maior quantidade de usuários com faixa etária entre 31 e 40 anos, usuários que de certa forma são maduros e desenvolvidos, mas mesmo assim existem necessidades informacionais.

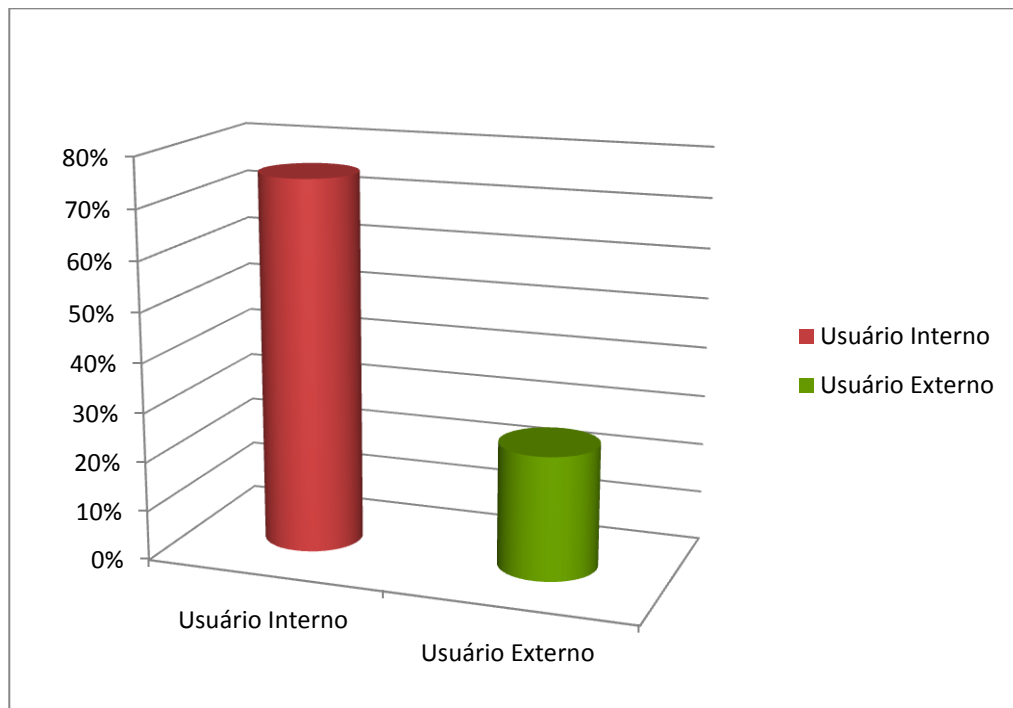
GRAFICO 3: Estado Civil

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Em relação ao Estado Civil os dados da pesquisa mostraram que 30% dos usuários são solteiros, 55% são casados, não obtivemos resultados para divorciados e 15% são Viúvos. Nesse sentido, os usuários casados procuram mais o NUPGE.

5.2 ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO

Os elementos informacionais mencionados neste capítulo envolvem o processo dinâmico da busca dos usuários internos e externos que buscam informações no NUPGE, com base em tal informação foram identificados os usuários que buscam informações seja ele usuário interno ou usuário externo.

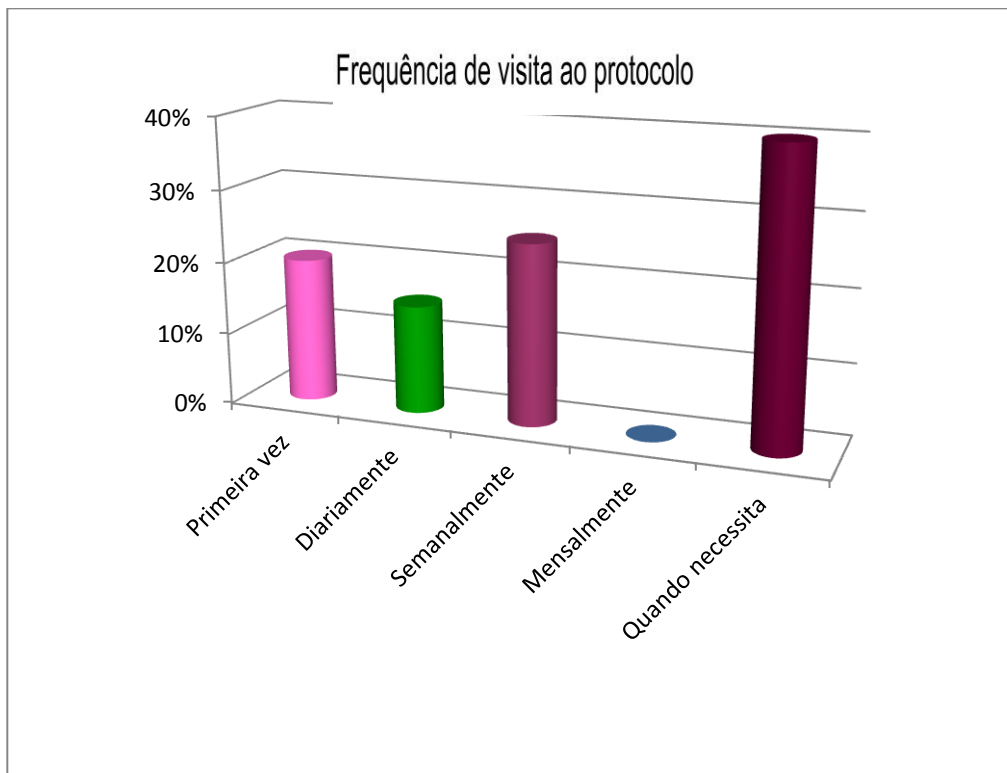
GRÁFICO 4: Usuário Interno e Usuário Externo

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Como já abordado na metodologia da pesquisa na definição de Usuário Interno aqueles que fazem parte da estrutura Organizacional da Instituição (servidores) e Usuário Externo aqueles que utilizam dos serviços da Instituição, porém, esses não tem ligação direta com o Órgão. Podemos citar como exemplo a abertura de processo cujo assunto denomina-se por Auxilio Funeral, onde os familiares dos servidores que faleceram chegam ao NUPGE e solicitam tal abertura de processo.

Desse modo o resultado da pesquisa mostrou que 75% são usuários internos e 25% são usuários externos; a pesquisa apontou que o principal usuário dos serviços do Núcleo de Protocolo Geral sob o ponto de vista quantitativo é o usuário interno.

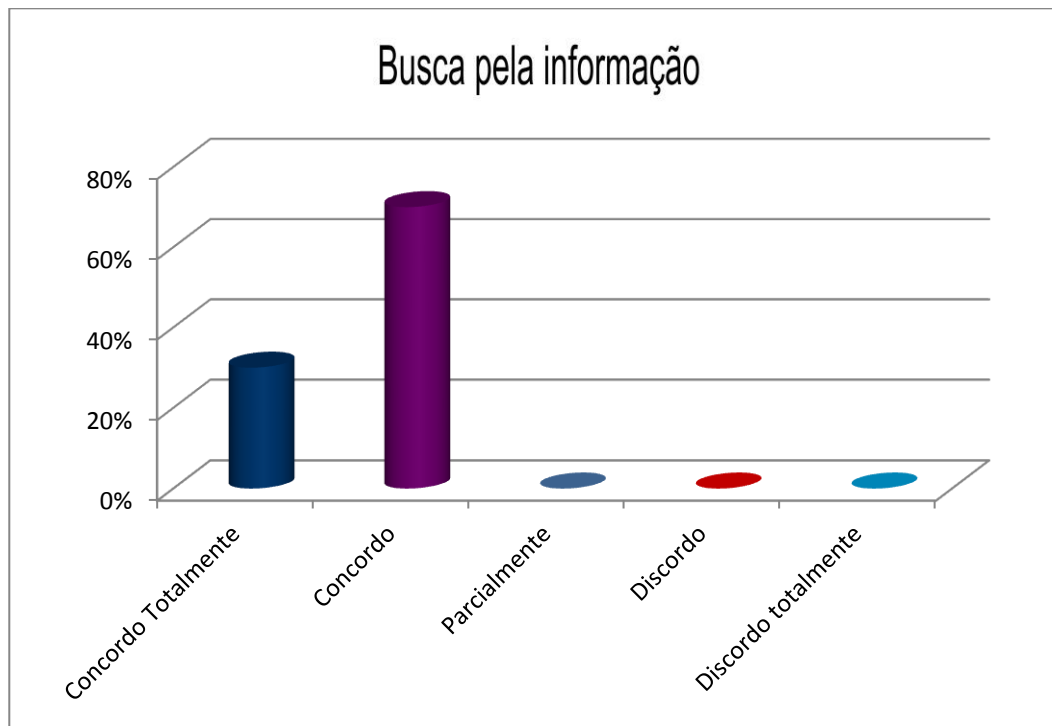
A partir daí buscou-se informações sobre o processo de necessidade, busca e uso da informação.

GRÁFICO 5: Frequência de visita ao Núcleo de Protocolo Geral

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

No que se diz respeito às necessidades Informacionais dos usuários, procuramos analisar a frequência de visita ao Núcleo de Protocolo Geral, 20% afirmaram que foram ao protocolo pela primeira vez, 15% dos usuários responderam que visitaram o protocolo diariamente, 25% frequentam o protocolo semanalmente, A opção mensalmente não obteve nenhuma resposta e 40% responderam que só frequenta o protocolo apenas quando necessita da informação.

Dessa forma pudemos analisar que os usuários que mais frequentam o NUPGE são aqueles que necessitam da informação, com base nos dados, nos resultados podemos dizer que o protocolo é sim um ambiente informacional bem visitado.

GRÁFICO 6: A busca pela informação acessível

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Em relação à busca da Informação, buscamos compreender se as informações que os usuários estavam buscando no NUPGE estavam acessíveis, 30% dos usuários responderam que concordam totalmente com a afirmação, 70% responderam que concorda com a afirmação, a opção parcialmente, discordo e discordo totalmente não obteve resposta.

Com esses resultados chegamos à conclusão que as informações no protocolo estão acessíveis aos usuários de acordo com suas necessidades, podemos dizer que baseado nas respostas dos usuários a partir do questionário quase 100% dos entrevistados responderam que concordam com a afirmação anexada no questionário.

GRÁFICO 7: Dificuldade na busca da Informação

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

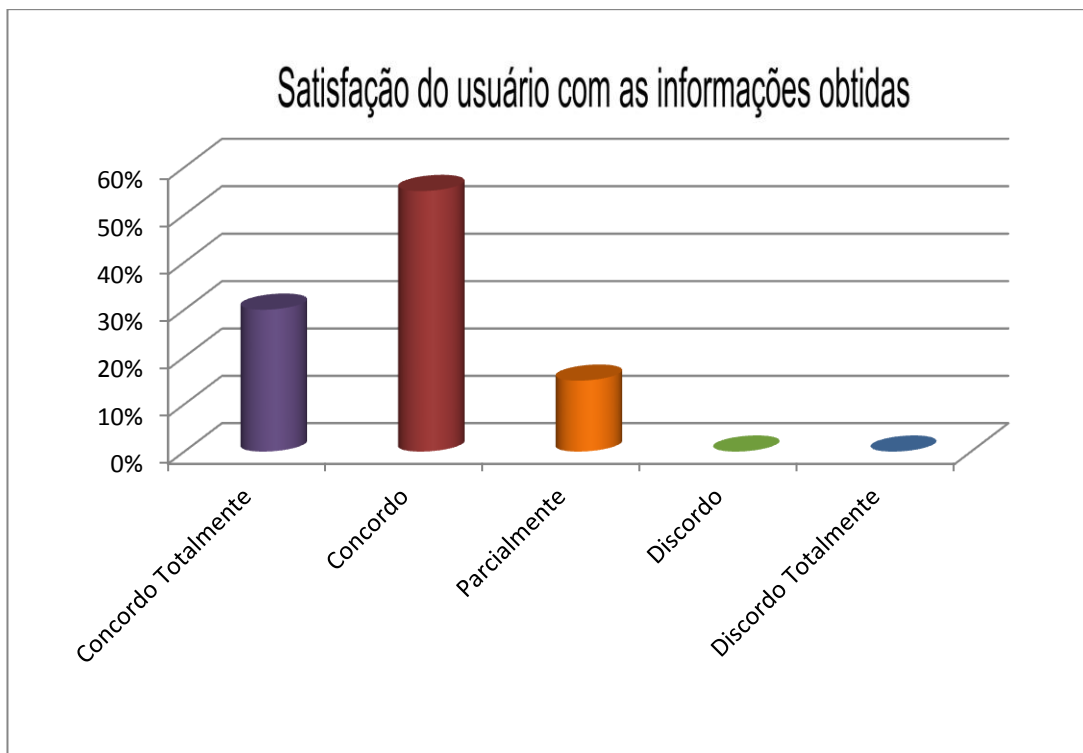
Quando perguntado aos usuários se os mesmos sentiam dificuldade em conseguir as informações desejadas a opção concordo totalmente e concordo não obtiveram respostas, 30% dos usuários responderam que parcialmente tiveram dificuldades em conseguir as informações no protocolo, 60% responderam que discordam e 10% responderam que discordam totalmente de tal afirmação.

O resultado nesse gráfico pode nos mostrar que o protocolo se inseri no quadro de ambientes informacionais onde a busca pela informação esta acessível, porem, a partir dos resultados percebemos que 30% dos entrevistados responderam parcialmente, subentendesse que o setor de protocolo deve melhorar seu atendimento em relação à disponibilização das informações de forma a obter um resultado satisfatório.

5.3 NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Todo e qualquer ambiente Informacional deve atender as necessidades dos usuários, conseguindo interpreta-lo e, sobretudo disponibilizando a informação, para que assim os métodos da necessidade, busca e uso das informações seja adotado com eficácia se tratando dos usuários.

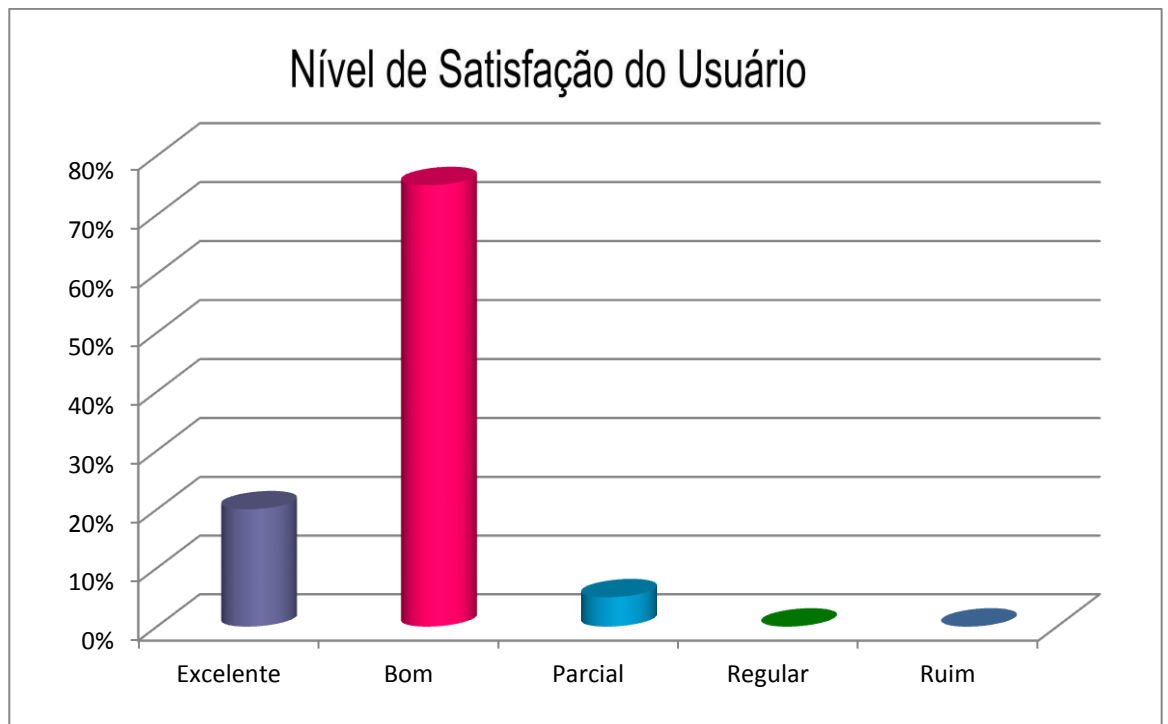
GRAFICO 8: Satisfação do usuário com as informações obtidas



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Com base nas respostas dos usuários em relação à satisfação do conteúdo das informações que o mesmo procurou, 30% responderam que concordam totalmente, 55% responderam concordam, 15% parcialmente, a opção discordo e discordo totalmente não obteve resultado.

Com base nisso, boa parte dos usuários entrevistados ficaram satisfeito com o conteúdo das informações que ele procurou no protocolo, todavia, uma parte respondeu parcialmente, nos levando a entender que a satisfação dos usuários já mencionados não foi considerada de maneira Satisfatória.

GRAFICO 9: Nível de Satisfação do Usuário

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

No que se diz respeito ao nível de satisfação do usuário, 20% responderam excelente, 75% Bom, 5% parcialmente, as opções regular e ruim não obtiveram resultado.

Com base no processo da necessidade, busca e uso da informação, o gráfico mostra que ocorreram de maneira satisfatória levando em consideração os 5% que responderam parcialmente. Exigindo do NUPGE uma melhor análise nos seus serviços oferecidos e em relação à aplicabilidade do atendimento preciso ao lidar com o público a partir dos métodos Informacionais supracitado para que assim obtenha um resultado satisfatório abrangendo todos os usuários.

GRAFICO 10: Necessidades Informacionais

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Em relação às Necessidades Informacionais, diante do questionário foi perguntado se os usuários conseguiram suprir suas necessidades informacionais no Núcleo de protocolo Geral, 15% responderam que concordam totalmente, 80% disseram que concorda 5% parcialmente, a opção discorda e discorda totalmente não obteve resultado.

Através das respostas dos usuários pudemos analisar que foi considerado de modo satisfatório o atendimento as necessidades informacionais dos usuários no NUPGE, que o protocolo é um local um ambiente mediante os resultados que os usuários conseguem suprir suas necessidades informacionais.

GRÁFICO 11: Eficácia na recuperação da Informação

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Para uma análise voltada aos funcionários do setor do Núcleo de protocolo Geral, uma das perguntas contidas no questionário foi em saber se os colaboradores do NUPGE que lidam com o público foram eficazes na recuperação da informação solicitada, todos os usuários (100%) responderam que sim, tiveram eficácia na recuperação da informação.

A satisfação do usuário é um componente fundamental para o crescimento e aproveitamento da qualidade dos serviços oferecidos no ambiente informacional e profissionais capacitados para lidar com o público.

Ao final do questionário foi elaborada uma pergunta aberta perguntado se o usuário gostaria de fazer uma crítica ou sugerir alguma melhoria para o setor de Núcleo de protocolo Geral, 3 sujeitos responderam a pergunta, apresentaremos a resposta dos três usuários da mesma forma como foi escrita no questionário, onde constava as seguintes respostas:

Usuário 1: O site da SEAD deveria conter os documentos necessários para dar entrada no processo.

Usuário 2: Os documentos para dar entrada no Auxílio Funeral devem estar no site.

Usuário 3: Colocar no site do governo a documentação necessária de acordo com a necessidade de cada processo.

Com base nas respostas dos usuários, fica claro que há um déficit na aplicabilidade da Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação não está devidamente aplicada conforme seus princípios e diretrizes na execução da mesma com relação à disponibilização das informações que sejam de interesse aos serviços do NUPGE.

Contudo, corroboramos que a necessidade de disponibilizar informações no site do governo, da Secretaria do Estado da Administração–SEAD é de suma importância para atender as necessidades dos usuários, pois é de Direito do cidadão obter as informações. É preciso que os responsáveis por lidar com as ferramentas necessárias para viabilizar o contato virtual com o usuário sejam posto em prática, de modo a possibilitar e garantir o acesso às informações, na LAI o Art. 8º aponta que é dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

Podemos perceber, então, que os resultados de toda análise feita na aplicação dos questionários concretiza que os usuários no NUPGE estão satisfazendo suas necessidades informacionais, entretanto deve estabelecer um elo entre a disponibilização das informações no meio virtual para que assim a eficiência e a eficácia nos ambientes Informacionais envolva a Satisfação do Usuário.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreende-se que é de grande relevância os Estudos de Usuários nos ambientes informacionais analisando suas necessidades específicas, possibilitando a satisfação da informação desejada. Nesse aspecto essa análise se torna cada vez mais importante principalmente referindo-se ao âmbito Arquivístico, como forma de contribuir e incentivar outras pesquisas sobre a necessidade, busca e uso da informação com foco na satisfação no usuário.

Com base na metodologia da pesquisa, a participação das análises de vários autores nela composta e toda sua construção, interpretação e compreensão dos dados obtidos durante a análise dos dados nos métodos de aplicação do questionário com propósitos exploratórios, constatamos a partir dos resultados que as necessidades Informacionais dos usuários que frequentam o Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria do Estado da Administração acontecem de forma natural e dinâmica no processo de busca da informação.

Sendo assim, o NUPGE além de ser um setor onde recebe um fluxo grande de pessoas desenvolvendo atividades de atendimento, recebimento, classificação, expedição, registro e movimentação. O mesmo auxiliou de forma a engrandecer esta pesquisa, na construção da relação existente entre necessidade e satisfação. Com um olhar significativo para aqueles que ao final de todas as etapas necessitam da informação.

Em linhas gerais, com o intuito de melhorar o déficit analisado no resultado ao final dos dados da pesquisa, sugerimos algumas propostas para a melhoria do ambiente, de forma a identificar lacunas existentes, permitindo a adoção de medidas que visem aumentar a eficiência do mesmo a partir dos estudos desta pesquisa: - A iniciativa e execução com relação à disponibilização das informações que sejam de interesse aos serviços do NUPGE, informações essas que são compreendidas como os documentos necessários para dar entrada nos diversos assuntos atendendo a necessidade de cada processo, para que assim não ocorra a insatisfação dos usuários, pois muitos deles acabam não realizando a entrada de processos no setor de protocolo pela falta de documentos. – Com relação aos dados obtidos, é preciso que haja a atualização desses dados, ou seja, a realização de outros estudos embasados a essa metodologia aos usuários como coleta de dados o questionário,

para que assim outros resultados venham a comprovar que os ambientes informacionais estão lidando com um teor satisfatório seja em relação a suprir as necessidades dos usuários, ou disponibilizar as informações de forma a atendê-los de forma precisa.

Concluimos que a presente pesquisa considera que as demandas Informacionais dos usuários do NUPGE diante do processo do cotidiano humano estão sendo atendidas de maneira satisfatória, apresentando um nível de satisfação bom.

A pesquisa foi de extrema importância com base nos conhecimentos teóricos e práticos vistos na Universidade, favorecendo as atividades profissionais como um ponto de conhecimento e de auxílio na formação de profissionais competentes e experientes. Esperamos que a pesquisa contribua para os estudos de usuários e que proporcione e direcione outros arquivistas a estudos nessa temática, contribuindo academicamente para a satisfação dos usuários nos métodos informacionais.

Dessa forma, a participação dos profissionais Arquivistas nesses ambientes informacionais é de extrema importância garantindo um melhor desempenho das atividades e recuperação da informação. Além de incluir as práticas Arquivísticas de maneira cabível atendendo as necessidades de toda instituição em questão, englobando diálogos precisos que contribui aos serviços e desenvolvimento do ambiente facilitando assim, Competências, Habilidades e Atitudes para o futuro profissional.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Elidiany da Conceição. **A construção Subjetiva da Informação: entre o documento de arquivo, o usuário e a história local**. p.66. 2010. Monografia de conclusão de curso (Graduação em Arquivologia) Universidade Estadual da Paraíba – UEPB. João Pessoa, 2010.

ALVES, Isaac Newton Cesarino da Nóbrega; FRANÇA, André Luiz Dias de. **O acesso e o sigilo dos documentos segundo a Legislação Arquivística Brasileira**. Salvador, p.8. 2002. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/heuew/o-acesso-e-o-sigilo-dos-documentos-segundo-a-legislao-arquivstica-brasileira>> Acesso em: 18 de nov. de 2014.

ANDRADE, Wêndia Oliveira de. **USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO JURÍDICA: quem são e como funciona o fluxo informacional no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB)**. 2014. 138 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. 2014.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da Informação. **Revista Perspectiva**. Fundação Sead, v8, n4, p.11. São Paulo. 1994. Disponível em: <<http://aldoibct.ghost.com.br/quest/quest2.pdf>>. Acesso em: 21 de maio de 2014.

_____. Aldo de Albuquerque. **Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica**. Ciência da Informação, Brasília, v. 27, n.2 p. 122-127, 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v27n2/barreto.pdf>> Acesso em: 21 de maio de 2014.

BRASIL. **Lei 12.527 de 18 de Novembro de 2011**. LAI – Lei de Acesso as Informações. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 23 de maio de 2014.

_____. **Lei 8.159 de 09 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> Acesso em 18 de nov. de 2014.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. Tradução Eliana Rocha. São Paulo: Editora Senac, cap.2. 2003. p. 63-120.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. Usos e usuários da informação. São Carlos: EdUFSCar, **Rev. Biblio**. p.48. 2004. Disponível em: <<http://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usuarios-e-usos-da-informacao.pdf>&sa=U&ei=BYdgU7XtHaaW2QXmpoCQAg&ved=0CDcQFjAG&usq=AFQjCNEwhc80biT_kSaw99uMUrvDsfZdlg> Acesso em: 29 de maio de 2014.

ARQUIVO NACIONAL. (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>>. Acesso em: 20 de out. 2014.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, p.154.1994.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. Editora Atlas S.A. São Paulo. Brasil. 2008

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. Editora Atlas S.A. São Paulo: Atlas, p. 177. 1999.

InCID: **Revista Ciência da Informação e Documentação**. Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/124>>. Acesso em: 28 de maio de 2014.

JARDIM, José Maria. **O acesso à informação Arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação**. Rio de Janeiro, Arquivo Nacional, 1999. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o_acesso_informao_arquivstica_no_brasil.pdf> Acesso em: 08 de nov. de 2014.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero. Revista de Ciência da Informação**. v.5, n.5, p.10-15, Rio de Janeiro. 2004. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out04/Art_04.htm> Acesso em: 01 de nov. de 2014.

MARCONI, Mariana de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARIZ, Anna Carla Almeida. Internet e Arquivologia: Instituições Arquivísticas, usuários e Lei de acesso a informação. InCID: **Revista Ciência da Informação e Documentação**. Ribeirão Preto, v. 3, n.2, p. 28-47, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48652>>. Acesso em: 25 de maio de 2014.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. rev. Amp. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

PARAÍBA. Decreto nº 26.817 de 02 de fevereiro de 2006. **Dispõe sobre a estrutura básica da Secretaria de Estado da Administração – SEAD e dá outras providencias**. Diário Oficial do Estado da Paraíba, poder Executivo, João Pessoa, PB. 3 de fev. de 2006. Seção 1, nº 13.145.

REIS, Luís; **O Arquivo e Arquivística evolução histórica**. Portugal, abr.-jun. 2006. Disponível em:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16172402>> Acesso em: 09 de jul. de 2014.

RICHARDSON, Roberto Jarryet et al. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Rui M. **Pesquisa Acadêmica: como facilitar o processo de preparação de suas etapas**. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. InCID:**Revista Ciência da Informação e Documentação**. Ribeirão Preto, v.3, n.2, p. 102-123, jul./dez.2012. Disponível em:<file:///C:/Users/win/Downloads/48656-59376-1-PB%20(7).pdf> Acesso em: 28 de maio de 2014.

APÊNDICE A: FIGURA EXTERNA DO NÚCLEO DE PROTOCOLO GERAL DA SECRETARIA DO ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO.



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

APÊNDICE: B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas- CCBSA
Curso de Bacharelado em Arquivologia - Campus V
Curso Superior de Arquivologia

QUESTIONÁRIO

Você está convidado (a) a participar da pesquisa intitulada: “A PLURALIDADE INFORMACIONAL DA NECESSIDADE, BUSCA E USO E O ALCANCE DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO NÚCLEO DE PROTOCOLO GERAL DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO”. Os dados aqui fornecidos só serão utilizados para fins de trabalho acadêmico. Esta pesquisa tem a orientação da **Profª Ma. Esmeralda Porfírio de Sales**, e como orientanda a graduanda **Andressa Aysa dos Santos Costa**. Peço-lhes que respondam as perguntas para auxiliar na referida pesquisa e, desde já, agradeço a compreensão e contribuição.

PARTE I: PERFIL DO USUÁRIO**1) Sexo**

()Feminino ()Masculino

2) Faixa etária

- () entre 20 e 30 anos
() entre 31 e 40 anos
() entre 41 e 50 anos
() entre 51 e 60 anos
() mais de 61 anos

3) Estado Civil

()Solteiro(a) ()Casado(a) ()Divorciado(a) ()Viúvo(a)

PARTE II: NECESSIDADE, BUSCA E USO DA INFORMAÇÃO**4) Você está buscando informação no Protocolo como:**

() Usuário Interno () Usuário Externo

5) Com que frequência você visita o Núcleo de Protocolo Geral da Secretaria do Estado da Administração?

- Primeira vez
- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Apenas quando necessita da Informação

6) As informações que você buscou de acordo com suas necessidades no Núcleo de Protocolo Geral estavam acessíveis?

- Concordo totalmente
- Concordo
- Parcialmente
- Discordo
- Discordo totalmente

7) Você sente dificuldade em conseguir as informações desejadas?

- Concordo totalmente
- Concordo
- Parcialmente
- Discordo
- Discordo totalmente

PARTE III: SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

8) Você ficou satisfeito com o conteúdo das informações que você procurou?

- Concordo totalmente
- Concordo
- Parcialmente
- Discordo
- Discordo totalmente

9) Qual o nível de satisfação adquirido com as informações obtidas no Núcleo de Protocolo Geral?

- Excelente
- Bom
- Parcial
- Regular
- Ruim

10) Você conseguiu suprir suas necessidades Informacionais no Núcleo de Protocolo Geral?

- Concordo totalmente
- Concordo
- Parcialmente
- Discordo
- Discordo totalmente

11)Os colaboradores do Núcleo de Protocolo da SEAD foram eficazes na recuperação da informação solicitada por você?

() Sim () Não

12)Você gostaria de fazer alguma crítica ou sugerir alguma melhoria para o setor de Núcleo de Protocolo Geral?
