



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORA DE GRADUAÇÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ARQUIVOLOGIA**

POLLYANNA VIDERES RAMOS DA CRUZ GOUVEIA

**ANÁLISE DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS INTERNOS
DO ARQUIVO JUDICIAL DO FÓRUM CÍVEL DE JOÃO PESSOA/PB**

**JOÃO PESSOA
2017**

POLLYANNA VIDERES RAMOS DA CRUZ GOUVEIA

**ANÁLISE DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS INTERNOS
DO ARQUIVO JUDICIAL DO FÓRUM CÍVEL DE JOÃO PESSOA/PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Orientadora: Prof^a. Ma. Claudialyne da Silva Araújo.

**JOÃO PESSOA
2017**

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.

G719a Gouveia, Pollyanna Videres Ramos da Cruz
Análise das necessidades informacionais dos usuários internos
do Arquivo Judicial do Fórum Cível de João Pessoa/PB
[manuscrito] / Pollyanna Videres Ramos da Cruz Gouveia. - 2017.
77 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
ARQUIVOLOGIA) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2017.

"Orientação: Claudialyne da Silva Araújo, Departamento de
Arquivologia".

1. Acesso e uso dos documentos. 2. Arquivo judicial do
Fórum Cível. 3. Estudo de usuários. 4. Necessidades de
informação. 5. Usuários internos. I. Título. 21. ed. CDD 025.58

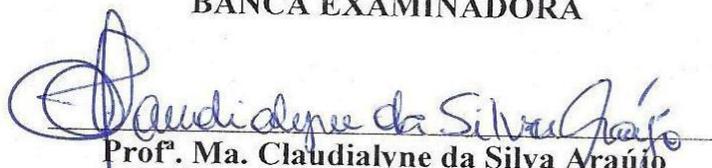
POLLYANNA VIDERES RAMOS DA CRUZ GOUVEIA

**ANÁLISE DAS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS INTERNOS
DO ARQUIVO JUDICIAL DO FÓRUM CÍVEL DE JOÃO PESSOA/PB**

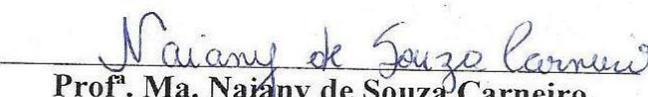
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Arquivologia.

Aprovada em: 27/03/2017.

BANCA EXAMINADORA


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


Prof.^a Ma. Esmeralda Porfírio de Sales
(Examinador 1)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof.^a Ma. Naiany de Souza Carneiro
(Examinador 2)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus que sempre deu forças para enfrentar todos os obstáculos ao longo dessa minha trajetória para poder realizar o sonho de concluir esse curso superior onde acabei me apaixonando e não me imagino trabalhando e estudando outra área.

À Esmeralda Porfírio de Sales, coordenadora do curso de Graduação em Arquivologia, por sempre ter me ajudado nesses quatro anos e meio de curso e principalmente por ter me incentivado a escolher este curso no dia da minha matrícula e graças os conselhos dela tive a oportunidade de conhecer essa área maravilhosa, muito obrigada por tudo!

À professora Claudialyne da Silva Araújo pela confiança de ter aceitado a ser minha orientadora e essa temática mesmo sem ter o projeto de pesquisa em mãos, pela amizade, dedicação, por ter passado toda a sua sabedoria nos dias de orientação e toda a paciência e incentivo para concluir este Trabalho de Conclusão de Curso.

As professoras, Esmeralda Porfírio de Sales e Naiany de Souza Carneiro pela amizade, consideração e carinho de terem aceitado o meu convite para participarem da banca e pelas contribuições e sugestões, pois são através delas que vão enriquecer essa pesquisa.

A minha família pela paciência e por sempre terem me dado muita força em meus estudos, pois se não fosse por eles não teria conseguido enfrentar cada obstáculo em minha vida e nem ter concluído este curso.

A minha avó Antônia Dulcinete Silva da Cruz Gouveia (*in memoriam*), por sempre ter me dado apoio e conselhos nos momentos em que mais precisei, por acreditar na minha capacidade e nas suas orações que sempre pedia a Deus para que eu concluísse o meu curso e me realizasse profissionalmente e essa conquista não é só minha, mas também é dela.

A todos os professores do curso de Graduação em Arquivologia da UEPB, por terem passado todos os seus conhecimentos em sala de aula na teoria e na prática, pois contribuiu bastante na execução das minhas atividades no período de estágio do Arquivo Judicial do Fórum Cível e também para a minha formação acadêmica. Em especial ao professor Henrique França primeiramente por todo o incentivo para sempre está se dedicando e se atualizando nos estudos desde o 1º período do curso de Arquivologia, pois os seus conselhos em sala de aula me ajudou bastante para enfrentar todos os obstáculos nos quatro anos e meio nesse curso e isso nunca vou esquecer e por ter passado também

todo o seu conhecimento nas aulas do 4º período na disciplina de uso e usuários da informação arquivística, pois foi graças a essa disciplina que acabei me interessando por essa temática e fiz a minha pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso sobre a análise das opiniões dos servidores dos cartórios do Fórum Cível a respeito dos serviços prestados pelo Arquivo Judicial dessa instituição. E os resultados desse trabalho foram de grande contribuição para a melhoria dos serviços do arquivo do Fórum Cível que foi o local onde estagiei, muito obrigada mesmo!

Aos funcionários da biblioteca da UEPB Campus V, pela presteza e atendimento nesses quatro anos e meio de curso quando precisei de alguns livros na minha área e também para elaboração dessa pesquisa.

Aos funcionários da coordenação da UEPB, Marcelino Ferrer e Daniela Duarte por serem tão prestativos, eficientes e atenciosos nos momentos que necessitei de seus serviços nesses quatro anos e meio de curso.

Aos colegas de turma 2012.2, manhã do curso de Arquivologia da UEPB, pelo apoio, companheirismo, pela amizade, carinho, união e pelas contribuições nos estudos das disciplinas durante os quatro anos de curso e que jamais me esquecerei de todos os momentos que passamos juntos na universidade.

Ao diretor do Fórum Cível Desembargador Mário Moacyr Porto de João Pessoa Dr. Inacio Jario Queiroz de Albuquerque por ter autorizado a aplicação da coleta de dados com os servidores dos cartórios desse fórum, pois essas informações coletadas foram de grande contribuição para este Trabalho de Conclusão de Curso e para a melhoria dos serviços do Arquivo Judicial dessa instituição.

Aos servidores dos cartórios do Fórum Cível de João Pessoa que são os usuários internos do Arquivo Judicial dessa instituição, pela amizade, pelo carinho e por terem a boa vontade de participar dessa pesquisa, pois vocês foram de extrema importância para a análise de estudo de usuários e concluir este Trabalho de Conclusão de Curso.

A toda equipe de estágio do Arquivo Judicial do Fórum Cível, Kelly Pontes, Irany Rodrigues, Auricélia Martins, Bárbara Carvalho, Matheus Batista, Victor Hugo, seu José Jamaci, Severino (Bio), Edson e Denilson, muito obrigada pelos ensinamentos, pois foram de grande contribuição como profissional e estudante da área de Arquivologia e principalmente pelo acolhimento, carinho e pela amizade e que jamais me esquecerei desses dois anos de convivência com essa equipe maravilhosa.

Enfim muito obrigada a todos que colaboraram de forma direta e indiretamente para a realização dessa pesquisa.

“Compreender o comportamento do usuário do serviço ou produto de informação é essencial, pois mostra como e porque esse usuário escolhe e utiliza ou não determinado serviço ou produto de informação informacional, possibilitando-se a avaliação e adequação do mesmo. A partir disso, é possível determinar as melhorias apropriadas dos serviços ou produtos, de acordo com o comportamento do usuário”.

(Mônica Erichsen Nassif Borges)

RESUMO

O estudo de usuários é de grande importância para as instituições públicas e privadas, pois é através da aplicação desse instrumento que pode trazer vários benefícios para o trabalho do profissional da informação como: conhecer os níveis de satisfação dos usuários em relação ao atendimento da instituição mantenedora, aprimorar os serviços prestados pelos funcionários do local em que trabalha e satisfazer principalmente as necessidades informacionais de seus usuários. Os usuários internos são subordinados pela gerência da instituição em que trabalha onde a sua função é solicitar as demandas de seu setor para o arquivo onde dá acesso e uso dos documentos para os usuários externos que necessitam e utilizam as suas informações, mas não prestam serviços para essa instituição mantenedora. O objetivo desse trabalho foi analisar as necessidades de informação dos usuários internos do Arquivo Judicial do Fórum Cível de João Pessoa - PB. A metodologia desta pesquisa foi caracterizada como abordagem quali-quantitativa, com a natureza descritiva e exploratória e os instrumentos de coleta de dados utilizados foram à técnica da observação participante e o questionário semi-estruturado aplicado apenas para os servidores dos cartórios do Fórum Cível, o intuito desse estudo foi avaliar as opiniões dos usuários internos dessa instituição sobre o trabalho do Arquivo Judicial para poder identificar os erros nos serviços do arquivo, trazer melhorias no trabalho desse setor e dar acesso e uso das informações com eficiência e rapidez. Finalizando esse trabalho, o resultado da análise dos dados mostrou que mesmo diante das dificuldades existentes no Arquivo Judicial como: o número reduzido de servidores e estagiários, a estrutura inadequada, a falta de espaço físico e não possui qualidade de trabalho para os servidores desse setor, os usuários internos estão satisfeitos com os serviços prestados pelo arquivo, pois mostram empenho e boa vontade no atendimento e na medida do possível conseguem cumprir com os prazos de entrega das demandas dos cartórios suprindo assim as necessidades das partes dos processos.

Palavras-Chave: Acesso e Uso dos Documentos. Arquivo Judicial do Fórum Cível. Estudo de Usuários. Necessidades de Informação. Usuários Internos.

RESUMEN

El estudio sobre usuarios es de gran importancia para las instituciones públicas y privadas, pues es a través de la aplicación de este instrumento que se puede traer (presentar) varios beneficios para el trabajo del profesional de la información como: conocer los niveles de satisfacción de los usuarios en relación al atendimento de la institución mantenedora, mejorar los servicios prestados por los funcionarios del local en que trabaja y satisfacer principalmente las necesidades de información por parte de sus usuarios. Los usuarios internos son subordinados por la gerencia de la institución en que trabaja donde su función es solicitar las demandas de su sector para el archivo donde repasa el acceso y uso de los documentos para los usuarios externos que necesitan y utilizan sus informaciones, pero no prestan servicios para esta institución mantenedora. El objetivo de este trabajo fue analizar las necesidades de información de los usuarios internos del Archivo Judicial de lo Foro Civil de João Pessoa – PB. La metodología de esta investigación fue caracterizada con el enfoque cualitativo-cuantitativo, tras la naturaleza descriptiva y exploratoria, y los instrumentos de coleta de datos utilizados fueron la técnica de la observación participante y el cuestionario semiestructurado aplicado sólo a los servidores de la ciudad del Foro Civil, el intuito de este estudio fue evaluar las opiniones de los usuarios internos de esta institución sobre el trabajo del Archivo Judicial para que se pueda identificar los errores en los servicios del archivo, traer mejorías al trabajo de este sector y dar acceso y uso de las informaciones con eficiencia y rapidez. Al final de este trabajo, el resultado del análisis de los datos mostró que mismo delante de las dificultades existentes en el Archivo Judicial como: el reducido número de servidores y pasantes, estructura inadecuada, falta de espacio físico y sin calidad de trabajo para los servidores de este sector, los usuarios internos están satisfechos con los servicios prestados por el archivo, porque muestran compromiso y buena voluntad en el servicio y, en la medida de lo que sea posible, consiguen cumplir con los plazos de entrega de las demandas de los notorios lo que suple así, las necesidades de las partes de los procesos.

Palabras Clave: Acceso y Uso de los Documentos. Archivo Judicial de lo Foro Civil. Estudio de Usuarios. Necesidades de Información. Usuarios Internos.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Fachada do Fórum Cível Desembargador Mário Moacyr Porto	31
Figura 2: Fachada do Arquivo Judicial do Fórum Cível	32
Figura 3: Arquivo do Fórum Cível de João Pessoa	33
Figura 4: Extensão do Arquivo Judicial no subsolo do Fórum Cível	33
Figura 5: Arquivo das quatro varas dos Juizados Especiais Cíveis no subsolo do fórum	34
Figura 6: Tela inicial do sistema do Tribunal de Justiça da Paraíba	35
Figura 7: Cadastro dos processos no sistema do arquivo	36
Figura 8: Tela inicial do malote digital do Tribunal de Justiça da Paraíba	37
Figura 9: Consulta dos documentos não lidos no malote digital do arquivo	37
Figura 10: Consulta dos documentos lidos no malote digital do arquivo	38
Figura 11: Sistema de busca das informações do Arquivo Judicial	39
Figura 12: Consulta pelo número do processo no sistema do arquivo	39
Figura 13: Consulta do processo pelo nome da parte (autor e réu) no sistema do arquivo	40
Figura 14: Modelo de bilhete com dados do protocolo físico do arquivo	41
Figura 15: Modelo de guia fora dos processos do Arquivo Judicial	42

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sexo dos usuários internos do arquivo.....	46
Gráfico 2: Faixa etária dos usuários internos do arquivo.....	47
Gráfico 3: Grau de escolaridade dos usuários internos do arquivo.....	47
Gráfico 4: Tempo de serviço dos servidores dos cartórios.....	48
Gráfico 5: Avaliação no atendimento do Arquivo Judicial.....	49
Gráfico 6: Acesso às informações do Arquivo Judicial.....	50
Gráfico 7: Clareza nas informações enviadas ao cartório.....	50
Gráfico 8: Dificuldades para ter acesso aos processos do arquivo.....	52
Gráfico 9: Satisfação das necessidades dos usuários externos do arquivo.....	52
Gráfico 10: Importância de ter acesso às informações do arquivo.....	54
Gráfico 11: Contribuição dos serviços do arquivo para o cartório.....	56
Gráfico 12: Cumprimento dos prazos de entrega para o cartório.....	57
Gráfico 13: Avaliação da gestão do Arquivo Judicial.....	58

LISTA DE QUADRO

Quadro 1: Melhorias nos serviços prestados pelo Arquivo Judicial do Fórum Cível..... 62

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AJ	Arquivo Judicial.
CONARQ	Conselho Nacional de Arquivos.
FCJP	Fórum Cível de João Pessoa.
LAI	Lei de Acesso à Informação.
TJPB	Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO DO ARQUIVO	17
2.1	ACESSO E USO DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA	20
2.2	USUÁRIOS DE ARQUIVO	24
2.3	USUÁRIOS INTERNOS	27
3	ARQUIVO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA	31
4	METODOLOGIA	43
5	ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS	46
5.1	DADOS DEMOGRÁFICOS	46
5.2	SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO DO ARQUIVO.....	48
5.3	NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS	51
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	60
	REFERÊNCIAS	65
	APÊNDICES	
	ANEXOS	

1 INTRODUÇÃO

Atualmente as pessoas que são os “usuários” estão indo com bastante frequência à procura de suas informações no arquivo e o responsável por este setor é o “arquivista” que precisa estar preparado para atender com presteza as necessidades dos mesmos. É a partir da busca das informações que surge o “desejo” que é quando o usuário está necessitando do documento de uma instituição pública ou privada podendo satisfazer ou não o uso informacional, a “demanda” são informações solicitadas nas instituições mantenedoras pelos indivíduos e por fim o “uso” são informações encontradas nas instituições e são utilizadas pelos próprios usuários atendendo assim as suas necessidades.

A realização do resultado dos estudos de usuários da informação pode trazer vários benefícios, como por exemplo: ajudar a conhecer os níveis de satisfação dos usuários em relação aos serviços das instituições mantenedoras, aprimorar o atendimento dos funcionários desse setor e satisfazer as necessidades informacionais desses usuários.

Na justificativa deste estudo foi apresentado no Arquivo Judicial (AJ) onde possuem algumas dificuldades em relação aos seus serviços como na entrega diária dos processos solicitados pelos servidores dos cartórios do Fórum Cível de João Pessoa (FCJP), pois existem três arquivos: os dois foram construídos no subsolo da própria instituição por falta de espaço físico no arquivo antigo e os arquivos do subsolo desse fórum são os seguintes: das 4 (quatro) varas de Juizados Especiais Cíveis e o outro foi construído no início do ano de 2016 onde são armazenados os processos dos anos mais recentes de 2010 à 2015 das varas de Fazendas, Cíveis, Feitos Especiais e Executivos Fiscais. Esses dois arquivos do subsolo do Fórum Cível também estão com pouco espaço para armazenar os processos mais recentes, causando acúmulo de documentos nos arquivos dos cartórios dessa instituição.

Já o arquivo mais antigo onde os servidores trabalham diariamente fica localizado na Rua Senador João Lyra, nº 207, no bairro de Jaguaribe em uma quadra de esportes distante do Fórum Cível e as situações físicas desse local são inadequadas para armazenar os processos por causa da falta de espaço, do acúmulo de poeira, da alta temperatura, das infiltrações, dos agentes biológicos como: fungos, bactérias, insetos e roedores e das estantes que também não são apropriadas para guardar as caixas arquivo, pois são utilizadas em bibliotecas e estão enferrujadas. Então essas condições físicas do arquivo antigo podem causar riscos à saúde aos servidores e prejudicar também a preservação dos documentos que estão arquivados nesse setor.

Existe também a quantidade de servidores que são três e é muito pouco para organizar esses arquivos e atender as demandas e as necessidades dos usuários internos dessa instituição que são muito altas e por fim a verificação das informações no protocolo, pois só possui suportes físicos e isso dificulta bastante quando os servidores do arquivo estão em atendimento com os usuários internos no telefone e pessoalmente, pois tem que ir atrás das informações solicitadas no protocolo para saber se os processos estão no arquivo ou no cartório e isso acaba causando atraso e falta de eficiência deste setor.

Deste modo não tem como diariamente os servidores do Arquivo Judicial receber as documentações do Fórum Cível, informar a tramitação dos processos solicitados pelos usuários internos, enviar os documentos localizados para os cartórios e trabalhar nos três arquivos desse fórum por causa da distância, das condições físicas do arquivo antigo que são inadequadas para armazenar os documentos, dos riscos a saúde que pode causar aos servidores deste setor, da falta de espaço físico nesses três arquivos para armazenar os processos mais recentes dos cartórios, da quantidade de servidores que são poucos para trabalhar nesses arquivos e da existência de protocolos físicos para verificar as informações para os cartórios dessa instituição. Então este arquivo faz o possível para satisfazer as necessidades informacionais dos usuários internos marcando um dia na semana para receber os documentos dessa instituição mesmo com espaço limitado, enviar os processos pedidos para os cartórios e informar através de bilhetes e memorandos sobre a tramitação dos documentos solicitados pelos usuários internos desse setor e organizar os três arquivos mesmo com o quadro reduzido de servidores e as condições inadequadas do arquivo antigo.

Portanto para acabar com o problema no AJ foi realizado uma pesquisa com os servidores dos cartórios do FCJP. Este estudo teve o objetivo de avaliar as opiniões dos usuários internos em relação ao trabalho do Arquivo Judicial. Com o resultado dessa análise com os servidores dos cartórios do Fórum Cível pode ajudar a identificar os erros e aprimorar os serviços do Arquivo Judicial e oferecer também melhorias de acesso e uso das informações para os usuários.

Na problemática desta pesquisa mostrou que existem algumas dificuldades nos serviços prestados pelo arquivo do Fórum Cível de João Pessoa como a existência de três arquivos: os dois arquivos foram construídos no subsolo desse fórum por falta de espaço físico no arquivo antigo e esses dois arquivos também estão com espaço limitado para receber os documentos mais recentes dos cartórios e o arquivo mais antigo é distante e não é instalado dentro do prédio do Fórum Cível e as condições físicas desse arquivo também são inadequadas para armazenar os documentos e trabalhar, a quantidade de servidores deste setor

é pouco para organizar esses arquivos e atender as demandas dos cartórios e por fim a existência de protocolos físicos no Arquivo Judicial, pois dificulta na verificação das informações para os cartórios dessa instituição.

Diante dos fatos mencionados, a proposta desse estudo teve como objetivo de fazer uma avaliação mostrando as opiniões dos servidores dos cartórios do Fórum Cível de João Pessoa em relação aos serviços do Arquivo Judicial dessa instituição.

Essa pesquisa foi apresentada com o seguinte questionamento: **O Arquivo Judicial consegue suprir as necessidades informacionais dos servidores dos cartórios do Fórum Cível de João Pessoa - PB?**

O objetivo geral dessa pesquisa foi **analisar as necessidades de informação dos usuários internos do Arquivo Judicial do Fórum Cível de João Pessoa - PB**. Em seguida para realização deste estudo foi apresentado os objetivos específicos:

1. Descrever os serviços oferecidos pelos servidores do Arquivo Judicial;
2. Apresentar e avaliar as opiniões dos usuários internos desse setor;
3. Identificar as principais necessidades dos servidores dos cartórios em relação aos serviços do arquivo;
4. Propor melhorias nas atividades do Arquivo do Fórum Cível.

Então foram através dos objetivos dessa pesquisa que procurou-se compreender melhor as necessidades informacionais dos servidores dos cartórios do Fórum Cível Desembargador Mário Moacyr Porto, identificar os problemas existentes nos serviços prestados pelos servidores do Arquivo Judicial e trazer melhorias de acesso e uso dos processos para os usuários desse setor.

Em termos de organização este trabalho foi dividido em seis capítulos. No capítulo 1 foi a **Introdução** e relatou informações sobre os usuários nos dias atuais e os benefícios da realização do estudo de usuários para os profissionais da informação e em seguida foi explicado a justificativa e a problemática desse estudo onde informou as dificuldades existentes nos serviços prestados pelo Arquivo Judicial do Fórum Cível de João Pessoa - PB e por fim foi apresentado os objetivos geral e específicos dessa pesquisa.

Em seguida iniciou-se a fundamentação teórica onde abordou a temática deste trabalho, de forma que o leitor poderá entender melhor o intuito dessa pesquisa. Então no capítulo 2 foi intitulado como os **Serviços da Informação no Arquivo** onde informou a evolução da qualidade dos serviços nas organizações, as definições dos produtos e serviços de

informação, os tipos de serviços e os benefícios que esses serviços podem trazer para as instituições mantenedoras.

No capítulo 2.1 teve como título sobre o **Acesso e Uso de Informação Arquivística** que ressaltou como deve ser o tratamento adequado nos documentos dos arquivos, o conceito da informação arquivística, os tipos de acesso à informação e a sua importância e os tipos de documentos sigilosos.

No capítulo 2.2 dessa pesquisa foi intitulada como os **Usuários de Arquivo** onde destacou o desconhecimento das pessoas sobre os arquivos, a definição sobre o estudo de usuários e a sua importância, o conceito de usuários de arquivos e a relação entre os dois.

No capítulo 2.3 teve como título sobre os **Usuários Internos** onde enfatizou a definição de usuários internos e externos e as diferenças entre os dois e a importância do profissional da informação aplicar os questionários para os clientes internos da instituição onde presta seus serviços.

No capítulo 3 desse estudo foi intitulado como **Arquivo do Tribunal de Justiça da Paraíba**, onde informou sobre o histórico e as fotos do local onde foi aplicada a pesquisa o Fórum Cível de João Pessoa - PB e o Arquivo Judicial dessa instituição e outras informações como: a sua localização, a organização, a descrição e fotos do trabalho dos servidores desse setor.

No capítulo 4 foi a **Metodologia** onde destacou as abordagens e características, o universo e amostra e os instrumentos de coleta de dados utilizados nessa pesquisa.

No capítulo 5 foi a **Análise dos Dados e Resultados** onde mostrou através de gráficos, transcrições das falas dos participantes e algumas citações da fundamentação teórica dessa pesquisa que foram interligados com as respostas dos mesmos. Essa análise mostrou as opiniões dos participantes desse estudo que foram os servidores dos cartórios do Fórum Cível em relação aos serviços prestados pelo Arquivo Judicial dessa instituição.

E por fim no capítulo 6 foi às **Considerações Finais** onde ressaltou os objetivos desse estudo e se foram alcançados ou não, os resultados da análise dos dados, os problemas e as propostas de melhorias nos serviços do Arquivo do Fórum Cível e as contribuições dessa pesquisa para instituição onde foi aplicado o estudo de usuários e também para os estudantes do curso de Arquivologia.

2. SERVIÇOS DA INFORMAÇÃO NO ARQUIVO

Hoje em dia as instituições públicas e privadas junto com gestores estão se preocupando mais em mudar o atendimento em seus setores procurando trazer melhorias no acesso às informações e aumentar principalmente o nível de satisfação de seus usuários.

Segundo Valls e Vergueiro (2006) informam que a qualidade dos serviços da informação está sendo modificada pelos gestores das instituições, pois eles estão à procura de outras formas de organizar o seu ambiente de trabalho pensando mais nas necessidades dos usuários, disponibilizando os documentos e as informações de forma mais passiva. Sobre a evolução da qualidade dos serviços da informação nas instituições informa-se que:

De 1997 até o presente ano, a evolução nas organizações foi acentuada, em razão das mudanças sociais e econômicas da última década e certamente a administração de serviços de informação sofreu alterações em razão da necessidade de melhoria dos serviços prestados e da elevação dos níveis de qualidade oferecidos aos seus usuários. (VALLS; VERGUEIRO, 2006, p.119).

Na citação dos autores acima explicam que foi a partir do ano de 1997, que as organizações começaram a evoluir devido às mudanças sociais e econômicas, as administrações dessas empresas aprimoraram na prestação de seus serviços de informação com mais qualidade para poder satisfazer as necessidades de seus usuários. Então foi a partir desse momento que as empresas deixaram de pensar somente neles, mas em seus usuários procurando oferecer serviços de qualidade para satisfazer as necessidades dos mesmos.

Soares (2012) enfatiza que existe uma vantagem competitiva para os arquivos mantendo fidelidade para os seus usuários e alcançando os novos e a prestação de serviços do arquivo pode ser uma ferramenta ideal e indispensável.

Então a qualidade nos serviços da informação pode trazer vários benefícios como, por exemplo: melhorias nas estruturas físicas, no atendimento dos arquivos das instituições e contribuir principalmente para satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários.

Segundo Brandão (2011) o serviço pode ser definido como o desenvolvimento de atividades feitas dentro arquivo com objetivo de atender de maneira satisfatória as necessidades informacionais dos usuários.

Ou seja, o serviço pode ser entendido como as atividades realizadas diariamente pelos funcionários ou servidores do arquivo onde tem o intuito de suprir as necessidades informacionais de seus usuários.

Em seguida Borges (2007, p. 118) ressalta a diferença das características dos produtos de informação “Os produtos, diferentemente dos serviços de informação, caracterizam-se pela tangibilidade – que se apresenta através de propriedades tais como formato, suporte e outros”. Quer dizer que os produtos são as documentações de diversos suportes que são disponibilizadas para os usuários de uma unidade de informação.

Para Anna e Campos (2016, p. 69) os serviços podem proporcionar “acolhimento, quanto reconhecimento da necessidade do usuário e a localização da informação por ele procurada.” Pode-se dizer também que os serviços podem favorecer tanto os usuários que atende as suas necessidades e o gestor da informação que satisfazendo os mesmos pode ganhar o reconhecimento profissional na instituição em que trabalha através desses usuários. Em seguida Brandão (2011, p.33) descreve o significado de presteza no atendimento do usuário no arquivo como:

Isso significa presteza no arquivo; realização dos processos de avaliação, seleção e aquisição mediante procedimentos criteriosos que visam a descrição fidedigna da informação de forma clara e objetiva; proporcionar um acondicionamento dos documentos de arquivos sob critérios básicos de preservação e conservação; disponibilizar as informações do arquivo para o usuário da forma mais completa possível, entre outros.

Na explicação da autora acima que é de acordo com as atividades de avaliação, seleção e aquisição que são as práticas para fazer a descrição dos documentos de arquivo com mais clareza, armazenar os documentos através das políticas de preservação e conservação, dá acesso e uso das informações aos usuários e entre outros. Todos esses serviços são compreendidos como presteza no atendimento aos usuários de arquivo e são esses serviços que ajudam ao arquivista a satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários.

Conforme Borges (2007) afirma que existem dois tipos de serviços de informação: os serviços de atendimento à demanda que são serviços feitos por encomenda, pois só atendem as demandas exclusivas para os usuários, exemplos desse tipo de serviço são: levantamento bibliográfico, pesquisa de opinião entre outros e o serviço por antecipação à demanda que são serviços que só atendem as necessidades dos usuários antes que essas demandas futuramente se tornem importantes para os mesmos, exemplos desse tipo de serviço são: alertas bibliográficos, análises dos ambientes de negócios e outros.

Esses dois tipos de serviços de informação podem ajudar o arquivista e também a instituição, pois é através desses serviços que vai ajudar a melhorar o nível de satisfação, trazer mais usuários para o arquivo e o gestor ser reconhecido profissionalmente.

Então Borges (2007) complementa que o usuário é considerado um elemento importante, pois pode participar de forma passiva dos serviços ou produtos da informação do arquivo e acaba se tornando parte integrante dos processos de produção e serviços pedidos por ele mesmo. Conforme as ideias da autora acima os usuários são indivíduos importantes para o profissional da informação, pois eles ajudam de maneira passiva a aperfeiçoar os produtos ou serviços da informação do arquivo através das suas necessidades. O intuito do profissional da informação de fazer um atendimento prestado ao usuário pode ser entendido como:

O atendimento prestado ao usuário no intuito de reconhecer sua necessidade informacional e o conhecimento do acervo documentário são requisitos básicos para que a informação seja recuperada e disseminada, exercendo o profissional da informação um papel mediador entre usuário e informação. (ANNA; CAMPOS, 2016, p.69).

Tanto o atendimento e como também o conhecimento de todo o acervo da instituição são elementos importantes para o profissional de arquivo ajudar a recuperar e a disseminar as informações para seus usuários.

Conforme Valls e Vergueiro (2006) os serviços de informação devem analisar o seu papel nas instituições mantenedoras como, por exemplo, nas universidades, empresas privadas, fundações e entre outros, pois eles pedem pelo menos um alinhamento em seus objetivos estratégicos, na otimização de recursos e nos níveis de qualidade para poder justificar a manutenção dos seus serviços.

Nesse momento, o gestor de arquivo deve analisar os objetivos estratégicos, a missão, aprimorar a qualidade dos recursos e serviços de informação para poder satisfazer a vontade dos usuários.

Valls e Vergueiro (2006) informam que não adianta fazer o que o usuário realmente quer se por acaso não poder oferecer o que ele necessita no momento. Os autores relatam ainda que os serviços de informação tiveram vários avanços, mas possuem também alguns problemas como: ausência de recursos materiais, falta de mão de obra e entre outros.

É o papel dos profissionais da informação de fazer o possível para atender a demanda dos usuários, mas a própria instituição também deve oferecer os melhores recursos e diminuir os problemas do arquivo, pois é através desses recursos que o profissional deste setor vai aprimorar os seus serviços e satisfazer os seus usuários e as demandas.

De acordo com Baptista (2000, p.8) além desse aspecto, a “melhor maneira de proporcionar um atendimento de qualidade é conhecendo bem o usuário, conhecendo o propósito da instituição e os produtos e serviços que se está oferecendo”. Então fazendo dessa

forma vai ajudar a melhorar a qualidade dos serviços do arquivo e o profissional deste setor será valorizado não só na instituição, mas vai satisfazer principalmente os seus usuários.

Para Borges (2007) um ponto importante em relação aos serviços e produtos de informação nas instituições é o profissional se sensibilizar e se aproximar com os seus usuários, é essencial divulgar para que eles acreditem e utilizem os produtos e serviços e mostrar também os benefícios que esses serviços podem trazer para os mesmos e como será o seu atendimento, pois é a partir dessas tarefas que poderá ter resultados esperados dos usuários.

Dessa forma os arquivistas devem aperfeiçoar e divulgar os seus serviços e produtos do setor em que trabalha para a própria instituição e também para os usuários, pois é através dessas atitudes que poderá trazer mais usuários, conhecer os mesmos e aperfeiçoar os seus serviços.

2.1 ACESSO E USO DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

Com a evolução da informação os cidadãos começaram a valorizar os arquivos e a entender também a importância do acesso, uso e da preservação das informações arquivísticas. Os profissionais da informação tiveram a responsabilidade de organizar de forma arquivística os arquivos em que trabalham e a criar também vários instrumentos de pesquisa com objetivo de facilitar o acesso e o uso das informações e pensando principalmente na satisfação das necessidades de seus usuários.

Logo após, Calderon (2013, p.59) informa o seu entendimento como deve ser o tratamento adequado nos documentos dos arquivos.

Entendemos que, nos arquivos, a informação registrada em documentos receberá tratamento adequado e esses documentos devem ser organizados de acordo com princípios arquivísticos, desde seu nascimento junto ao organismo produtor, até seu destino final. Amplia-se, portanto, campo de atuação do profissional de arquivo e também a função dos arquivos na sociedade contemporânea.

É através desses tratamentos que o arquivista faz nos documentos do arquivo em que trabalha que contribuirá tanto para seus usuários que tem acesso e uso de suas informações de forma rápida como também para o próprio profissional da informação que atenderá com eficiência e presteza as necessidades de seus usuários.

Calderon et. al (2004) relatam que nas instituições públicas ou privadas existem várias espécies e tipologias documentais com características financeiras, administrativas e pessoais.

No entanto se por acaso o profissional de arquivo fizer uma gestão documental e informacional deve conhecer bem a instituição, pois se não tiver o conhecimento do seu histórico será difícil de entender o ciclo desses documentos.

Então o profissional da informação tem a obrigação de estudar e ter um conhecimento mais aprofundado sobre o histórico da instituição em que trabalha para poder fazer uma boa gestão e organizar de forma adequada os fundos documentais, pois é dessa forma que vai facilitar o acesso às informações para os usuários desta instituição.

Sobre a informação arquivística a sua definição pode ser entendida como:

Dessa forma, podemos entender que a informação arquivística é um conjunto estruturado de representações factuais advindas das atividades realizadas por pessoa física ou jurídica, no exercício de sua função, e registradas em documentos de arquivo, elaborados em qualquer tipo de suporte e que têm como função servir à administração, à pesquisa e também ao cidadão na busca por seus direitos. (CALDERON, 2013, p.109).

A informação arquivística pode ser compreendida também como informações que são desenvolvidas por uma pessoa física e jurídica no exercício de suas atividades da instituição onde trabalha e essas informações podem ser registradas em qualquer tipo de suporte tendo o objetivo de serem utilizados pela própria administração dessa instituição, pesquisadores ou qualquer indivíduo que deseje ter acesso a esse documento.

Conforme Smit (2013) o acesso é um direito garantido e muitas vezes por lei e pelas constituições e os arquivos que tem o dever de disponibilizar os seus documentos para os cidadãos.

Então de acordo com pensamento do autor, os cidadãos tem o direito de ter acesso as suas informações e o arquivista deve atender as necessidades de seus usuários e disponibilizar os documentos que estão custodiados nos arquivos das instituições.

A seguir Jardim (1999, p.3) conceitua os tipos de acesso à informação, jurídico, físico e intelectual fazendo relações com o direito onde são políticos, culturais, materiais e intelectuais e serão mostrados logo abaixo:

A noção de acesso à informação relaciona-se, portanto, a um direito, mas também a dispositivos políticos, culturais, materiais e intelectuais que garantam o exercício efetivo desse direito. O **acesso jurídico** à informação não se consolida sem o **acesso intelectual** à informação. O **acesso jurídico** à informação pode garantir ao usuário o **acesso físico** a um estoque informacional materialmente acessível (um “arquivo” no subsolo de um organismo governamental, por exemplo) sem que seja possível o **acesso intelectual** dada a ausência de mecanismos de recuperação da informação.

Ou seja, o acesso à informação é um direito que os cidadãos tem a qualquer tipo de informação que seja pública e está relacionado ao acesso jurídico de uma informação os usuários podem garantir o acesso físico através de um arquivo no subsolo de um órgão governamental sem precisar ter acesso intelectual que são instrumentos de recuperação da informação.

Vasconcelos, Veras e Souza (2011) explicam que o objetivo dos arquivos é dar acesso às informações seja qual for à idade e o âmbito dos documentos para os usuários, pois é atividade desse setor de assegurar o acesso as suas informações, mas só será possível disponibilizar para os usuários depois de aplicar uma gestão documental.

Entretanto o arquivo não pode impedir de seus usuários a terem acesso às informações, mas o profissional da informação só pode disponibilizar as informações deste setor se por acaso fizer uma gestão de documentos, pois só assim terá facilidade de dar acesso às informações que foram solicitadas pelos cidadãos.

Para Indolfo (2013) o acesso à informação está cada vez mais reconhecido por todos os cidadãos, pois entendem que tem o direito e o quanto é importante essa concretização não só na disponibilização das informações políticas, mas também das econômicas e sociais. A autora esclarece também que esse direito foi uma grande conquista para a sociedade, pois dependendo do tipo de informação as pessoas tem a liberdade de ter acesso a qualquer informação que deseja no momento, pois estará informada sobre tudo e pode até conhecer ou então participar de questões relacionado à saúde, economia, social, política e entre outros.

Então esse direito de ter acesso às informações foi de grande contribuição para os cidadãos, pois antes não tinham o conhecimento mais aprofundado das informações econômicas, sociais, políticas e saúde, e nem tinham a oportunidade de estarem informados diariamente e de lutarem por seus direitos e isso com certeza foi uma grande vitória para a sociedade.

Como bem descreve Paes (2006) que de acordo com a natureza, os arquivos são classificados como: arquivos públicos e privados, são setoriais e centralizados e os assuntos dos documentos que são considerados sigilosos de acordo com o Decreto de nº 2.134/97 e esses documentos são subdivididos em grau de sigilo como: ultrassecretos, secretos e reservados.

De acordo com Brasil (2011) o projeto de lei de nº 12.527/11 a denominada Lei de Acesso à Informação (LAI) foi alterada no dia 18 do novembro 2011 a classificação da informação quanto o grau e os prazos de sigilo. No artigo 23 e inciso 1º destaca os prazos máximos de restrição de acesso à informação que são as seguintes: grau **ultrassecreto** são

documentos pertencentes a Presidente e Vice-Presidente da República, Ministros de Estado, Comandantes da Marinha, Exército e Aeronáutica e entre outros e existe o risco de segurança para a sociedade e o Estado e o prazo de sigilo é até 25 (vinte e cinco) anos, grau **secreto** são documentos pertencentes às autoridades informadas anteriormente, dos titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista e deve está em segurança, pois com a divulgação dessas informações pode colocar em risco a vida dos cidadãos e do Estado e o prazo de sigilo é até 15 (quinze) anos e por fim grau **reservado** são documentos que pertencem a todas essas autoridades acima e que exerçam funções de direção, comando ou chefia e não devem ser divulgados para os cidadãos, pois pode prejudicar os seus objetivos ou operações e o prazo de sigilo é até 5 (cinco) anos.

Os documentos sigilosos são as únicas informações que possuem restrições de acesso para os cidadãos com prazos de guarda nos arquivos das instituições e também de destruição.

Logo em seguida, Rabello (2010) conceitua o uso da informação como um ambiente de interação e que pode ser utilizado na prática para desenvolver novos conhecimentos. Pode ser entendido, que é um local onde disponibiliza as informações para os usuários podendo gerar mais conhecimentos para os mesmos.

Conforme Smit (2013) que relata o uso dos documentos que estão armazenados na fase corrente são considerados funcionais na busca da possibilidade de transações das instituições no momento do registro e o usuário participa de alguma forma deste processo de decisão, avaliação e informacional. É a partir desse envolvimento que surgem novas formas de recuperação da informação como a indexação ou metadados.

A participação dos usuários pode contribuir bastante para os gestores da informação, pois é através das opiniões dos mesmos que os serviços arquivísticos serão aprimorados e com isso pode melhorar o acesso e uso das informações do arquivo.

Então Indolfo (2013) destaca que a teoria e a prática podem contribuir para a realização de uma gestão documental e é fundamental para aplicar uma avaliação, classificação e identificação garantindo assim o acesso às informações.

Deste modo o arquivista deve ser um profissional qualificado e ter conhecimentos teóricos mais aprofundados em sua área para poder aplicar uma boa gestão de documentos e ajudar aos usuários e a instituição em que trabalha a terem acesso e uso das suas informações.

2.2 USUÁRIOS DE ARQUIVO

Atualmente os arquivos das instituições estão sendo mais valorizados pela sociedade, pois no passado as pessoas não tinham o conhecimento do valor dos documentos, mas com a evolução da informação tiveram o conhecimento da sua importância e que todos podem ter acesso e uso a esses documentos.

Conforme Galvino (2006) antigamente as pessoas achavam que o arquivo estava relacionado apenas a guarda e a conservação dos documentos e eram considerados históricos ou informativos, mas com desenvolvimento da era da informação a sociedade teve o conhecimento da importância do acesso, da guarda e preservação da informação e hoje em dia os arquivos são considerados centros de informação e deve ser disponibilizados para todos.

Cunha, Amaral e Dantas (2015) informam a definição de estudos de usuários da informação que é o envolvimento de todos os tipos de estudos relacionados às necessidades, desejos, demandas, expectativas, atitudes e comportamentos dos usuários da informação.

É a partir do comportamento de seus usuários que o arquivista faz um estudo para melhorar o seu atendimento, satisfazer principalmente as suas necessidades informacionais e poderá ao mesmo tempo adquirir mais conhecimentos em sua área através desse estudo.

Neste caso, Cunha; Amaral e Dantas (2015, p.36) asseguram a importância do estudo de usuários da informação.

Portanto, o estudo de usuários da informação é importante para entender a relação de pessoas e grupos de pessoas e suas formas de interagir com a informação no ato de se informarem. Por consequência, são estudos de suma importância para aqueles que prestam serviços de informação.

O estudo de usuários pode contribuir para os usuários interagirem com o gestor de arquivo tenha o conhecimento de suas necessidades e como profissional vai ter que assumir a responsabilidade que as necessidades de seus usuários sejam satisfeitas naquele determinado momento.

Dias e Pires (2004, p.7) definem o usuário como “aquele que solicita um serviço (resposta a uma questão ou uma pesquisa bibliográfica); ao cliente de um serviço; ao produtor de informação, entre outros.” O usuário pode ser entendido como um indivíduo que faz um pedido de uma informação que está necessitando naquele exato momento para um prestador de serviços de uma instituição mantenedora.

Para Silva (2014) usuário de arquivo pode ser conceituado como o indivíduo que vai atrás de suas informações no setor para poder satisfazer as suas necessidades. De acordo com esta explicação acima, os usuários de arquivo podem ser definidos como:

[...] temos como usuários de arquivo aqueles que além de utilizador e requisitor da informação e documentos de interesses são atuantes fundamentais nos atos para benfeitoria e tornar seus interesses acessíveis e potencializar com vantagem as omissões existentes. (LEITE, 2014, p.37).

Os usuários de arquivos podem trazer vários benefícios para os arquivistas, pois eles podem ajudar aprimorar os seus serviços e ao mesmo tempo satisfazer as necessidades das demandas dos mesmos e da própria instituição.

Então Portella e Perez (2011, p.2) afirmam que “Considerando as características dos usuários dos arquivos é possível disponibilizar-lhes a infra-estrutura que atenda as necessidades de sua consulta”. Organizando de forma adequada o arquivo da instituição vai contribuir para expandir o conhecimento do arquivista e ao mesmo tempo satisfazer as necessidades informacionais dos usuários deste setor.

Em seguida Leite (2014) descreve que os usuários começaram a sair da sua zona de conforto para ir à procura de suas informações no arquivo, contribuindo de acordo com o seu comportamento nos serviços de busca deste setor e não apenas nas solicitações dos produtos. A autora informa também que os usuários mostram suas características de acordo com o tipo de informação, o local que solicita e o uso dos serviços e produtos se dirigem a todas as diretrizes conhecendo quem está solicitando e o atendimento desses tipos de demandas.

A partir do surgimento da era da informação as pessoas tiveram o conhecimento da importância dos documentos, começaram a ir atrás das suas informações nos arquivos conhecendo as unidades de informações das instituições públicas e privadas e especificando o tipo de informação que deseja naquele momento para o profissional de arquivo.

Galvino (2006) informa que hoje em dia é considerado um mundo informatizado e as informações estão sendo circulados de forma rápida por meio da internet e os arquivistas precisam aplicar novas estratégias para poder chamar atenção de seus usuários para poder aumentar o acesso e uso de seus documentos, pois o arquivo deve ser mais divulgado e aberto para poder mostrar a população a sua capacidade informacional. O autor destaca também que com o aparecimento da tecnologia de comunicação e informação melhorou bastante os serviços oferecidos e o acesso às informações nos arquivos.

Então o arquivista deve começar a se aperfeiçoar também na área de tecnologia da informação para poder melhorar os serviços dos arquivos das instituições e ajudar aos

usuários a terem acesso e uso as suas informações com mais facilidade, agilidade e de forma eficaz.

Neste caso Silva (2014) explica que para compreender melhor a relação entre o usuário e o arquivo, o profissional deve ter um conhecimento mais aprofundado e qualificado para poder observar e avaliar os seus usuários através de conversas para entender a visão dos mesmos com este setor, pois é só ele como profissional da área que os usuários podem solicitar as informações e satisfazer as suas necessidades de forma eficaz e ágil e é através deles que o seu trabalho vai ser reconhecido na instituição.

O arquivista como profissional da informação deve adquirir mais conhecimento na sua área para entender os seus usuários na hora da solicitação das suas informações e é através das dificuldades dos serviços deste setor que pode ajudar melhorar e aperfeiçoar a busca das informações e satisfazer também as necessidades desses usuários.

A seguir Leite (2014, p.37) vai relatar a importância de dar acesso às informações para os usuários de arquivo.

Tornar acessível a todos o acesso à informação é a base que se trata de moldar as unidades informacionais para os usuários de arquivo, conformidade com a LAI e o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) que determina em sua totalidade definir leis para o benefício em comum dos serviços nos arquivos visando justamente o aparato social no aprimoramento em favor a todos.

De acordo com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e o Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ) mostra que os usuários de arquivos tem o direito de ter acesso as suas informações em qualquer instituição mantenedora, então cabe ao profissional disponibilizar as informações e aprimorar os seus serviços arquivísticos procurando satisfazer os usuários e a própria instituição.

Conforme Galvino (2006) a utilização dos arquivos não pode ser apenas para pessoas intelectuais, deve ter espaço também para todos os níveis sociais, pois os cidadãos tem o direito de ter acesso às informações por todo o país e um dos problemas de não possuir o maior número de pessoas frequentando os arquivos das instituições é a falta de uma política nacional de arquivos para realizar as necessidades materiais, estruturais, técnicas e dos recursos humanos e ajudar também a melhorar a infraestrutura dos arquivos municipais, estaduais e nacionais. E por fim o autor esclarece também que existe uma diminuição do quadro de funcionários nos arquivos, pois não possui uma quantidade de pessoas suficientes tanto para fazer o atendimento das demandas maiores para os usuários e ainda organizar toda a documentação deste setor.

Portanto as instituições devem ter consciência e entender os problemas existentes em seus arquivos e procurar atender as necessidades dos arquivistas através de recursos humanos, técnicos e estrutural, pois só assim os chefes desses setores poderão aprimorar os seus serviços e satisfazer as demandas das próprias instituições e de seus usuários.

2.3 USUÁRIOS INTERNOS

Os usuários internos são indivíduos que trabalham dentro da própria instituição pública ou privada e as solicitações não são para benefícios próprios, mas faz parte dos seus serviços de informação que são organizadas, recolhidas e disponibilizadas para os usuários externos que são os cidadãos.

De acordo com a explicação acima, os usuários internos pode ser entendido como:

Entendemos como usuários internos aqueles que organizam, recolhem, conservam e difundem os documentos que são produzidos por suas instituições para que estes órgãos em sua gestão administrativa tenham seus suportes informacionais para as tomadas de decisões. (SILVEIRA, 2013, p.64).

No local que foi realizado essa pesquisa que é o Fórum Cível de João Pessoa os usuários internos são os servidores dos cartórios que solicitam os processos diariamente para os servidores e estagiários do Arquivo Judicial dessa instituição onde disponibilizam para os cartórios darem acesso e uso dessas informações para os usuários externos que são os cidadãos no caso as partes dos processos e os advogados.

Além disso, Silveira (2013) descreve também a definição de usuários externos como aqueles indivíduos que vão atrás das instituições mantenedoras para poder satisfazer as suas necessidades informacionais.

Isto é, os usuários externos são indivíduos que não trabalham na instituição mantenedora, mas necessitam da prestação de serviços dos servidores ou funcionários que são os usuários internos para poder satisfazer as suas necessidades informacionais.

Duarte (2014) afirma que identificando o tipo de usuário o profissional de arquivo deve ter conhecimentos aprofundados para poder modificar ou aperfeiçoar os serviços e adaptar as necessidades urgentes para os mesmos.

Então o profissional de arquivo deve ter mais conhecimento na sua área para poder entender as necessidades de seus usuários, localizar as informações solicitadas e aprimorar os

serviços deste setor e é através de seu trabalho que vai adquirir mais conhecimento e ser reconhecido profissionalmente pela instituição e pelos próprios usuários.

Logo após Leite (2014, p.64) relata a diferença dos dois tipos de usuários de arquivos internos e externos e mostrando também que esses indivíduos podem ser analisados como usuários potenciais e reais.

Os dois enfoques de usuários existentes nos setores de arquivos, vimos no geral como internos e externos e ainda podendo analisá-lo como usuários potenciais e usuários reais. Analisar os usuários como atuante nas políticas internas das instituições é enquadrá-los na perspectiva de usuários reais, aqueles que utilizam a informação com frequência e em decorrência de suas necessidades imediatas. Já os usuários que põe em evidência a necessidade na qual o gestor e/ou os sistemas que pode ou não se obter, devem ser caracterizados como usuários potenciais, aqueles que têm duas possibilidades de ser utilizadas ou não as informações como no caso de docentes, pesquisadores e discentes.

Em outras palavras, os usuários reais ou internos são indivíduos que trabalham na instituição e prestam serviços para os usuários potenciais ou externos que solicitam para o arquivo dessa instituição as informações para disponibilizar aos mesmos e faz uso também dos documentos desse arquivo. Já os usuários potenciais ou externos não trabalham nessa instituição, mas solicitam os documentos para os usuários reais ou internos para poder ter acesso e uso das informações dessa instituição.

Baptista (2000, p. 6) assegura que “[...] antes mesmo de se tentar mudar os hábitos do cliente interno, é preciso verificar as dificuldades e insatisfações que impedem a realização dos serviços de fornecimento da informação.” Então antes mudar os hábitos do cliente interno dessa instituição o ideal mesmo é realizar um estudo de usuários, pois é através das opiniões dos mesmos que o profissional da informação poderá identificar os erros nos serviços prestados pelo seu setor, aprimorar o seu trabalho e por fim entender e satisfazer as necessidades desses clientes.

Deste modo Duarte (2014) esclarece que os usuários internos devem ser atendidos da melhor forma possível, pois se por acaso o arquivo focalizar apenas aos usuários externos vai acabar prejudicando na satisfação e também nas atividades diárias dos usuários internos dessa instituição podendo assim dificultar o acesso para os usuários externos.

Entretanto o arquivista tem que entender que não pode satisfazer apenas os usuários externos, mas deve atender principalmente os usuários internos, pois são eles que vão disponibilizar as informações solicitadas para os mesmos.

Neste caso Leite (2014) assegura que o arquivo é um lugar que pode ser encontrado documentações importantes com diversas tipologias podendo servir tanto para a memória

como também para fins administrativos, legais ou jurídicos de forma legítima, probatória e entre outros e os usuários internos ou externos podem usar também essas informações, pois é dessa forma que o arquivo acaba sendo vantajoso como fundo ou serviços.

O local onde está sendo avaliado pelos participantes dessa pesquisa que é o Arquivo Judicial do Fórum Cível de João Pessoa e possui várias tipologias e documentações administrativas e históricas e são consideradas importantes tanto para os servidores dessa instituição como também para os advogados e cidadãos.

Para Silva (2014) é através dos questionários que o profissional entenderá a visão dos usuários internos em relação à pesquisa estudada, podendo perceber as dificuldades encontradas por eles no momento da procura das informações e é através das respostas destes usuários é que vão ajudar a compreender melhor quais são as informações que eles estão procurando no momento, podendo criar outras formas que facilite na busca destas informações solicitadas para os mesmos. Portanto a autora explica também que é dessa forma que o profissional da informação deve pensar quais serão os pontos negativos de seus serviços que deverão ser melhorados mostrando a identidade do arquivo da instituição para os usuários internos e apresentando também os objetivos deste setor que é disponibilizar as informações da melhor forma suprimindo as necessidades de seus usuários.

Com aplicação dos questionários para os usuários de arquivos é que o profissional da informação vai avaliar e entender as opiniões desses usuários e através de algumas respostas negativas em relação aos serviços do arquivo em que trabalha é que poderá criar diversas formas para melhorar o acesso e uso das informações e atender principalmente as necessidades de seus usuários.

É deste modo que Devadason e Pratap Lingam (1996) apud Cunha; Amaral, Dantas, (2015, p. 119) mostram uma classificação utilizando um estudo de usuários para os clientes internos de uma empresa:

1. alta administração: responsável pela elaboração de políticas e de planejamentos estratégicos de longo prazo, com vistas a fusões, aquisições e novas linhas de produtos;
2. cientistas de Pesquisa & Desenvolvimento: responsáveis pela pesquisa, inovação e geração de know-how tecnológico;
3. administração intermediária: responsável pela solução de problemas e pela tomada de decisões requeridas para atingir os objetivos e metas e implementar as políticas fixadas pela alta administração;
4. supervisores: responsáveis por assegurar que os produtos e serviços estão sendo produzidos no tempo certo, de acordo com os níveis de custos e de qualidade esperados;
5. pessoal operacional e técnicos: responsáveis pelas operações de rotina.

É através do estudo de usuários internos que o gestor da informação vai entender a visão dos mesmos e poderá aprimorar os produtos e serviços arquivísticos de seu setor. E com a melhoria dos produtos e serviços o gestor vai perceber se houve ou não o aumento do nível satisfação de seus usuários.

Costa e Silva (2015) destacam que a gestão da qualidade da informação nas instituições se encontra no atendimento das necessidades dos usuários internos, contribuindo no oferecimento dos produtos e serviços de qualidade realizando o melhor atendimento e com objetivo de satisfazer os próprios usuários, pois eles são de extrema importância para qualquer instituição mantenedora.

Em vista disso, o arquivista deve aplicar uma boa gestão na qualidade dos serviços nos arquivos das instituições, pois vai trazer melhorias não só para os seus serviços vai contribuir também na satisfação das necessidades dos usuários internos dessas instituições que vão disponibilizar as informações solicitadas com agilidade e eficiência para os usuários externos desses arquivos.

3 ARQUIVO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA

O Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB) foi instalado no dia 30 de setembro no ano de 1981, pelo Decreto nº 69 e o Superior Tribunal de Justiça por este mesmo decreto foi designado no dia 15 de outubro do mesmo ano da sua criação. A instalação do Tribunal de Justiça e da Casa da Justiça foi um grande acontecimento na sociedade paraibana por causa do seu significado social, administrativo e político. Depois da sua instalação, o Presidente provisório, Desembargador Manoel da Fonseca Xavier de Andrade fez um discurso sobre esta instituição fazendo um agradecimento depois da sua eleição para Presidente efetivo. Terminando este ato solene da instalação concluiu as deliberações do Tribunal, escreveu uma ata, que foi assinada pelo Doutor Governador do Estado, os membros do Tribunal que foram empregados na Secretaria e os diversos cidadãos presentes. (PARAÍBA, 2016).

O Fórum Cível Desembargador Mário Moacyr Porto, fica situado na Av. João Machado, S/N, no Centro e é considerada a maior comarca da capital e foi criado no final do ano de 2006 junto com o Arquivo Judicial desta instituição. Este fórum funciona as seguintes varas: 17 Cíveis, quatro Juizados Especiais Cíveis, sete de Família, seis da Fazenda Pública, uma de Sucessões, uma de Feitos Especiais, duas de Executivos Fiscais, um Juizado do Consumidor e da Microempresa e três Turmas Recursais.¹

Figura 1: Fachada do Fórum Cível Desembargador Mário Moacyr Porto.



FONTE: Página do site Tribunal de Justiça da Paraíba (2010).²
FOTÓGRAFA: Gabriella Guedes.

¹ As sete varas de família do Fórum Cível de João Pessoa foram unificados em dois Cartórios Únicos, 1ª, 2ª e 5ª de família ficaram como 1º Cartório Unificado de Família, já a 3ª, 4ª, 6ª e 7ª de família ficaram como 2º Cartório Unificado de Família e foi inaugurado em 26 de agosto de 2016. Disponível em: <<http://www.tjpb.jus.br/inaugurado-no-forum-civel-da-capital-sistema-de-cartorio-unico/>>. Acesso em: 25/11/2016.

² Foto do Fórum Cível de João Pessoa - PB. Disponível em: <<http://www.tjpb.jus.br/unicred-inaugura-agencia-no-forum-civel-da-capital-nesta-segunda-feira/>>. Acesso em: 25/11/2016.

O A.J mudou algumas vezes para outros endereços, pois este setor não possui um prédio próprio. Esse arquivo não é instalado dentro do Fórum Cível ele está funcionando atualmente em uma quadra de esportes alugada pelo Tribunal de Justiça da Paraíba e a sua localização é na Rua Senador João Lira nº 207 no bairro de Jaguaribe. O Arquivo Judicial é dividido em três salas: protocolo, chefe e o arquivo e possui processos de várias varas: 17 Cíveis, seis da Fazenda Pública, duas de Executivos Fiscais, sete de Família e uma de Feitos Especiais. Ainda existem dois arquivos que foram instalados no subsolo do próprio Fórum um pertence a quatro varas de Juizados Especiais Cíveis e o outro foi criado no início do ano de 2016 para as varas da Fazenda Pública, Executivos Fiscais, Cíveis e Feitos Especiais. O motivo da criação destes dois arquivos foi por falta de espaço no antigo Arquivo Judicial.

O Arquivo Judicial do Fórum Cível possui 37 fundos documentais que pertencem aos cartórios das varas de Família, Fazenda Pública, Executivos Fiscais, Juizados Especiais Cíveis, Feitos Especiais e Cíveis. Possui várias tipologias algumas delas são: Alimentos, Divórcio, Separação, Inventário, Interdição, Execução, Alvará Judicial, Curatela, Ordinária e entre outros.

As datas-limites dos processos armazenados no A.J são a partir do ano de 1872 até 2015 e estão na fase intermediária e permanente. E por fim o método de arquivamento ou ordenamento deste arquivo é numérico e cronológico.

A missão do TJPB é concretizar a justiça, prestando seus serviços de acordo com as leis constitucionais e de forma acessível, notável e verídico. Já a visão dessa instituição é alcançar o nível de excelência na prestação de seus serviços, ser reconhecido pela sociedade como uma instituição confiável, acessível e justa, garantindo um exercício íntegro de cidadania e promovendo também a paz da sociedade. (PARAÍBA, 2016).

Figura 2: Fachada do Arquivo Judicial do Fórum Cível.



FONTE: Dados da pesquisa (2016).

Figura 3: Arquivo do Fórum Cível de João Pessoa.



FONTE: Dados da pesquisa (2016).

Figura 4: Extensão do Arquivo Judicial no subsolo do Fórum Cível.



FONTE: Dados da pesquisa (2016).

Figura 5: Arquivo das quatro varas dos Juizados Especiais Cíveis no subsolo do fórum.



FONTE: Dados da pesquisa (2016).

Segundo a experiência e o conhecimento adquirido no campo da pesquisadora deste estudo pode-se apresentar abaixo uma breve descrição das rotinas dos serviços prestados pelos servidores do Arquivo Judicial do Fórum Cível Desembargador Mário Moacyr Porto.

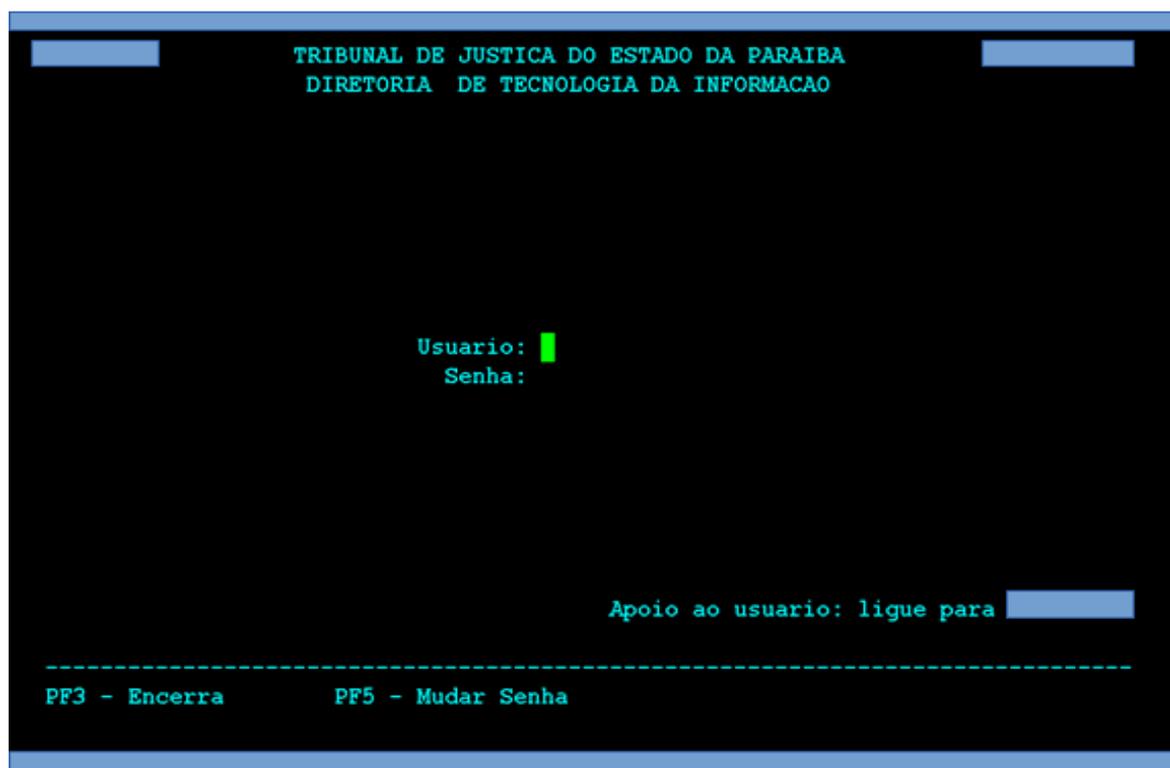
A localização dos processos para os usuários – Os processos são localizados através de um formulário padrão do TJPB de “pedidos de desarquivamento” onde possui informações anexas do tipo: a data do pedido, a vara, a comarca, o tipo de ação, o número do processo, a quantidade de volumes e os números dos apensos (se possuírem) e a numeração da caixa (esta é a informação mais importante, sendo este o elemento de busca). (ver no anexo E). Esses formulários são colocados nas pranchetas das respectivas varas para localizar os processos no arquivo, facilitando o processo de busca. Em posse destas essas informações os servidores localizam os processos e guardam os mesmos em um balcão, sendo enviados posteriormente para os cartórios do Fórum Cível. E por fim esses formulários são arquivados nas pastas de “processos localizados” no protocolo mantendo assim registrado o pedido, se por acaso o processo não for localizado na caixa da vara tem que consultar nos protocolos de “processos enviados para o cartório” para saber se está ou não no cartório, se não for encontrado é verificado para saber se está nas pastas de “processos devolvidos para o arquivo” e se não for

encontrado nenhum registro deste processo tem que arquivar o formulário nas pastas de “processos não localizados”;

A devolução dos processos desarquivados nas caixas do arquivo – Depois de conferir os processos nos formulários e no sistema da intranet do Tribunal de Justiça da Paraíba, os processos são guardados com atenção para não ter o erro de guardar em caixa e vara errada, observando a vara e a numeração de caixa do processo para arquivar de forma correta. Esse serviço só é feito após a devolução dos processos pela vara logo após o uso das informações e a baixa do processo pelo sistema intranet do TJPB;

O cadastramento dos processos no sistema – No sistema intranet do Tribunal de Justiça possui as seguintes informações para cadastrar que são: o número do processo, a vara específica, a comarca, a quantidade de volumes e os números dos apensos (se existirem), o tipo de ação, a numeração de caixa e os nomes dos autores e réus e depois de descrever as informações dos mesmos é consultado no sistema para ver se está correto e se por acaso não estiver deve excluir essas informações no sistema para cadastrar novamente. E esse serviço só é realizado apenas com usuário e a senha de um servidor e se for habilitada para tal serviço, visto que a alteração de informação é algo de extrema responsabilidade;

Figura 6: Tela inicial do sistema do Tribunal de Justiça da Paraíba



FONTE: Interface do sistema do Tribunal de Justiça da Paraíba (2016).

Figura 7: Cadastro dos processos no sistema do arquivo

```

TJPB                                PODER JUDICIARIO DO ESTADO DA PARAIBA
[redacted]                            [redacted]
SISTEMA DE CONTROLE DE PROCESSOS    [redacted]

-----
                                INCLUSAO DE PROCESSO NO ARQUIVO
-----

Processo : [redacted]           Classe : █ _ _ ?           Vara : [redacted]
Comarca  : [redacted]           Dt Atuacao: _ _ _ _       Dt Arquivo:
Estante  : _ _ _ _             Prateleira: _ _ _ _       Capilha  : _ _ _ _
Caixa Atual: _ _ _ _           Caixa Ant. : _ _ _ _

Autor - A : _____
Reu - R  : _____

Observacao :
_____  

_____  

_____  

_____

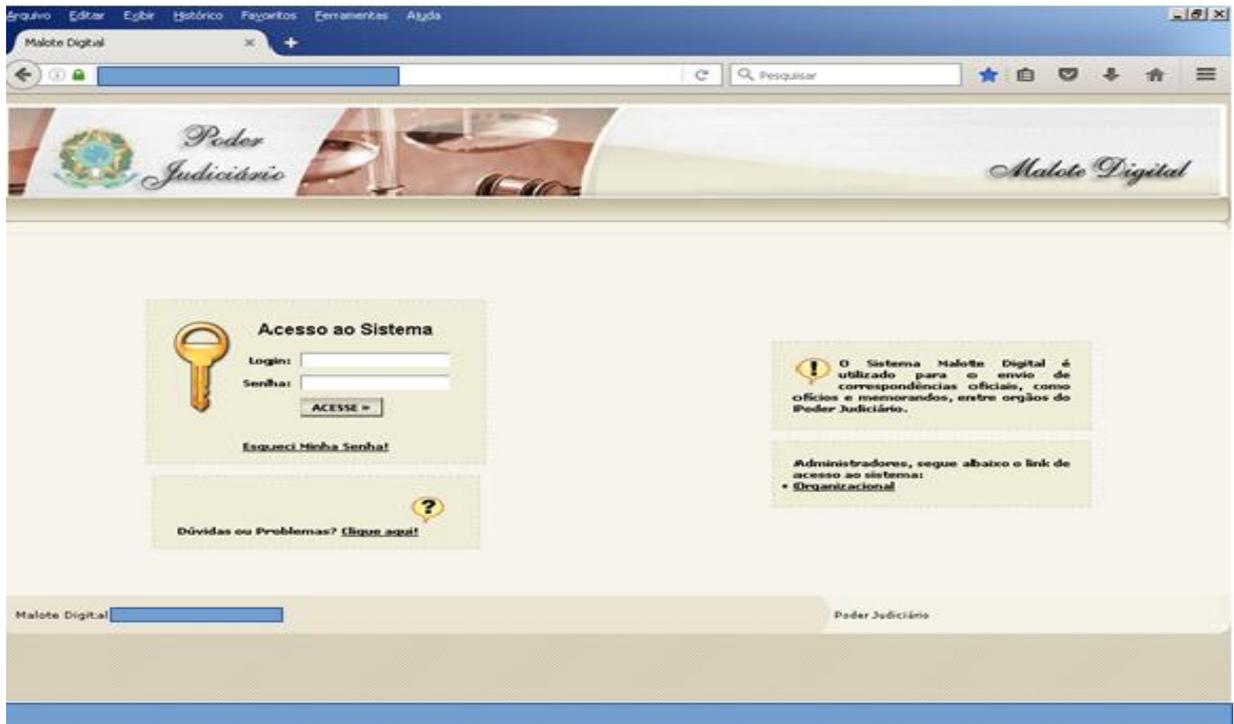
Confirma inclusao? S (s/n)           Outras Partes?: _ (s/n)

-----
F3 - RETORNA
  
```

FONTE: Interface do sistema do Tribunal de Justiça da Paraíba (2016).

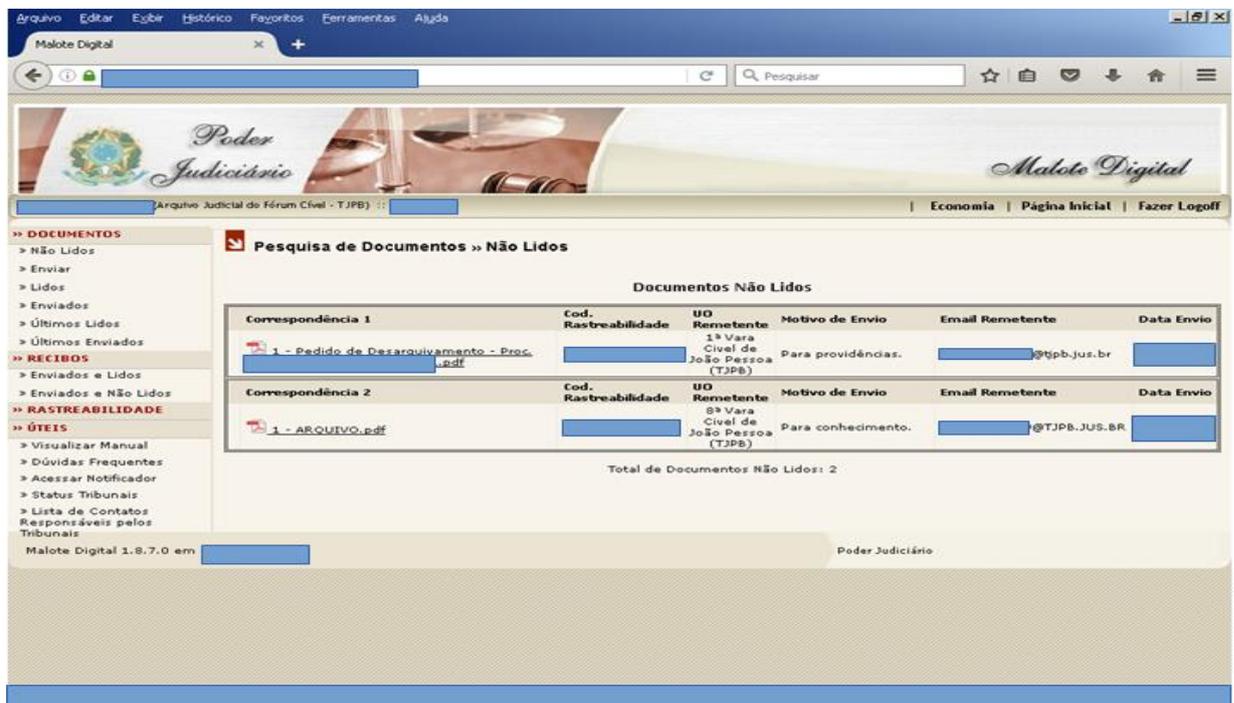
A verificação dos pedidos dos processos pelo malote digital – As solicitações enviadas pelos cartórios no malote digital são consultadas diariamente pelo chefe do setor na página da intranet do Tribunal de Justiça da Paraíba e é acessado através do login do servidor e a senha. Os itens mais utilizados são os “não lidos” onde mostra os formulários padrão do TJPB do “pedido de arquivamento de processos” e do “pedido de desarquivamento de processos” (ver em anexos D e E) para o arquivo que são enviados por meio de ofícios e formulários e os “lidos” que mostra a data documento para ser lido na parte inicial e final e o remetente que é o nome da vara para consultar e os resultados da busca aparece a vara, os números dos processos, as datas e os horários que foram enviados os documentos. O setor modificou as solicitações das varas pelo malote digital, pois mostra a data e o horário do pedido, nome do servidor(a) e a vara que solicitou mantendo assim a informação registrada, autêntica e confiável para ambos setores dessa instituição;

Figura 8: Tela inicial do malote digital do Tribunal de Justiça da Paraíba



FONTE: Interface do Malote Digital do Tribunal de Justiça da Paraíba (2016).

Figura 9: Consulta dos documentos não lidos no malote digital do arquivo



FONTE: Interface do Malote Digital do Tribunal de Justiça da Paraíba (2016).

Figura 10: Consulta dos documentos lidos no malote digital do arquivo

The screenshot displays the 'Pesquisa de Documentos - Lidos' interface. The search form includes the following fields and values:

- Data de Leitura Inicial: 18/02/2016
- Data de Leitura Final: 19/02/2016
- Código de rastreabilidade: [Empty]
- Nome do Documento: [Empty]
- Assunto do Documento: [Empty]
- Total de Registros Por Página: 10
- UD Remetente: 3ª Vara de Família de João Pessoa
- Funcionários: [Empty]
- Exibir somente documentos não lidos por: [Empty]

The search results table is as follows:

Ler Cod.Rastreabilidade	Remetente	Email Remetente	Documento	Data Leitura	Lido Por	Data Envio	Encaminhar
[Redacted]	3ª Vara de Família de João Pessoa (TJPB)	[Redacted]	[Redacted]	18/02/2016 09:33:31	[Redacted]	18/02/2016 17:29:54	[Icons]
[Redacted]	3ª Vara de Família de João Pessoa (TJPB)	[Redacted]	[Redacted]	18/02/2016 09:28:49	[Redacted]	18/02/2016 14:52:09	[Icons]
[Redacted]	3ª Vara de Família de João Pessoa (TJPB)	[Redacted]	[Redacted]	18/02/2016 09:24:54	[Redacted]	17/02/2016 13:28:15	[Icons]

FONTE: Interface do Malote Digital do Tribunal de Justiça da Paraíba (2016).

A análise dos formulários e dos processos devolvidos para o arquivo no sistema –

Os processos devolvidos para o Arquivo Judicial são conferidos com cuidado pela capa desse documento antes de serem guardados nas caixas e os formulários próprios do TJPB de “devolução de processos desarquivados” (ver em anexo C) da respectiva vara são analisadas pelo sistema e devem ser observados os seguintes itens: o número do processo, números dos apensos e volumes (se tiver), o tipo de ação, a vara, a numeração da caixa, nomes dos autores e réus e se o processo está “baixado” ou “ativo” se por acaso estiver ativo informar e devolver o processo ao cartório para baixar o mesmo pelo sistema do TJPB. No sistema do Arquivo Judicial só possui dois tipos de busca de informação que são: pelo número do processo e a outra pelo nome das partes, autor e réu. Um dos formulários é guardado nas pastas de “processos devolvidos ao arquivo” para ter o controle de entrada neste setor e o outro formulário é devolvido para o cartório. E por fim precisa ter a assinatura e data no formulário da pessoa que conferiu o tal serviço, pois este item ajuda a solucionar muitas questões;

Figura 11: Sistema de busca das informações do Arquivo Judicial



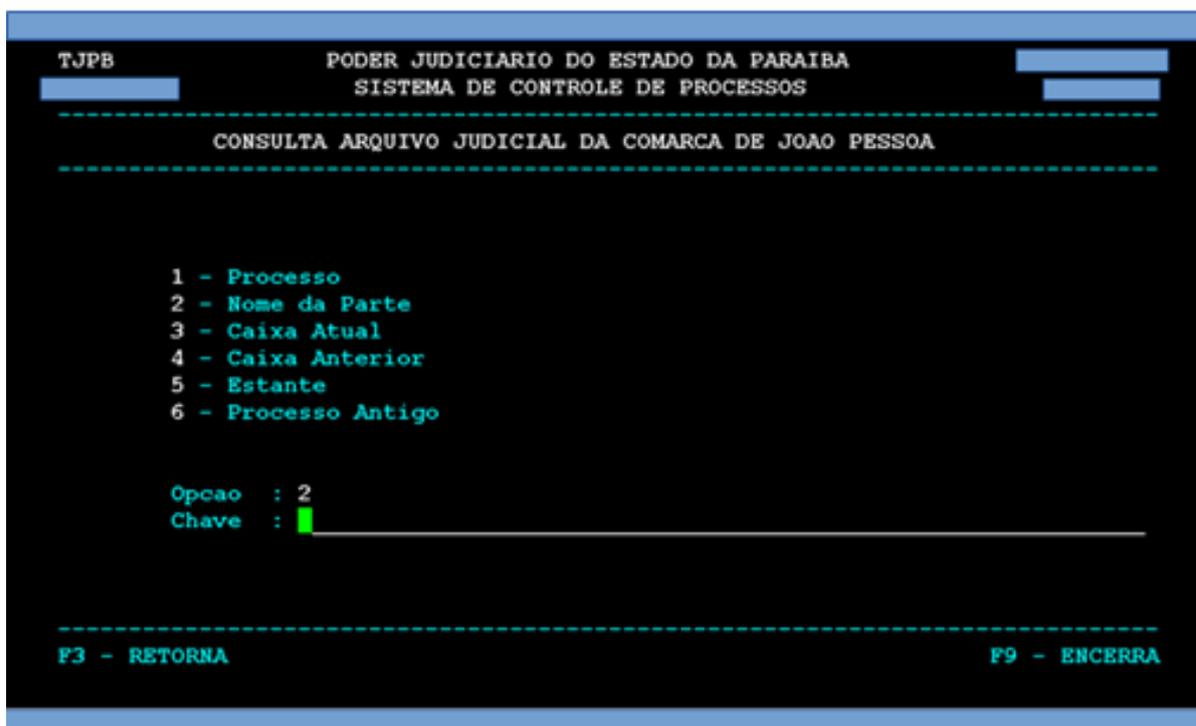
FONTE: Interface do sistema do Tribunal de Justiça da Paraíba (2016).

Figura 12: Consulta pelo número do processo no sistema do arquivo



FONTE: Interface do sistema do Tribunal de Justiça da Paraíba (2016).

Figura 13: Consulta do processo pelo nome da parte (autor e réu) no sistema do arquivo



FONTE: Interface do sistema do Tribunal de Justiça da Paraíba (2016).

Os protocolos dos processos solicitados para serem entregues aos cartórios do Fórum Cível – O Arquivo Judicial utiliza o formulário de “pedido de desarquivamento dos processos” que são de modelos próprios, não podem ser alterados e estão disponíveis no site do TJPB. (ver em anexo E). Os processos são consultados pelo sistema para saber se a vara está correta, se o processo está baixado ou ativo se por acaso estiver ativo avisar e devolver o mesmo ao cartório do fórum para baixar pelo sistema do TJPB e os formulários são preenchidos com as seguintes informações: a vara, a comarca, a data do pedido, o número do processo, o número dos apensos e volumes (se existir), o tipo de ação, nomes dos autores e réus e depois os servidores do arquivo imprime duas cópias, pois uma delas depois assinadas e carimbadas pelos servidores dos cartórios fica arquivada no protocolo de “processos enviados para o cartório” do arquivo e a outra via fica no cartório do fórum. Por fim depois de protocolados os processos solicitados são separados para serem enviados para os cartórios do Fórum Cível;

A descrição dos bilhetes e memorandos informando a tramitação dos processos solicitados pelos cartórios do Fórum – O objetivo desses bilhetes é descrever as informações das tramitações dos processos solicitados pelos cartórios e são retirados nos protocolos de entrada e saída do Arquivo Judicial que são a partir dos anos de 2010 à 2016. No bilhete elaborado pelo arquivo possui as seguintes informações: a data do pedido, o

número do processo solicitado, o dia que o mesmo foi enviado para o cartório, depois são assinadas e carimbadas e por fim imprime duas vias uma delas fica guardada na pasta do arquivo “bilhetes enviados para os cartórios” e a outra cópia fica com o servidor do cartório informando onde se encontra os processos solicitados e mantendo assim registrado. O modelo de bilhete foi uma alternativa utilizada para justificar a ausência da entrega de algum processo solicitado. Já o memorando é elaborado pelo chefe do Arquivo Judicial e só é enviado quando a vara pede e também quando o processo não se encontra no arquivo. Então são feitos duas vias um desses documentos fica no cartório e a outra fica arquivada na pasta de “memorandos” no arquivo para manter registrado essa informação,³

Figura 14: Modelo de bilhete com dados do protocolo físico do arquivo

**Relação de processos pedidos via malote digital que já estão em Cartório
(ESPECIFICAR QUAL VARA)**

DATA DO PEDIDO	Nº DO PROCESSO	EM CARTÓRIO DESDE

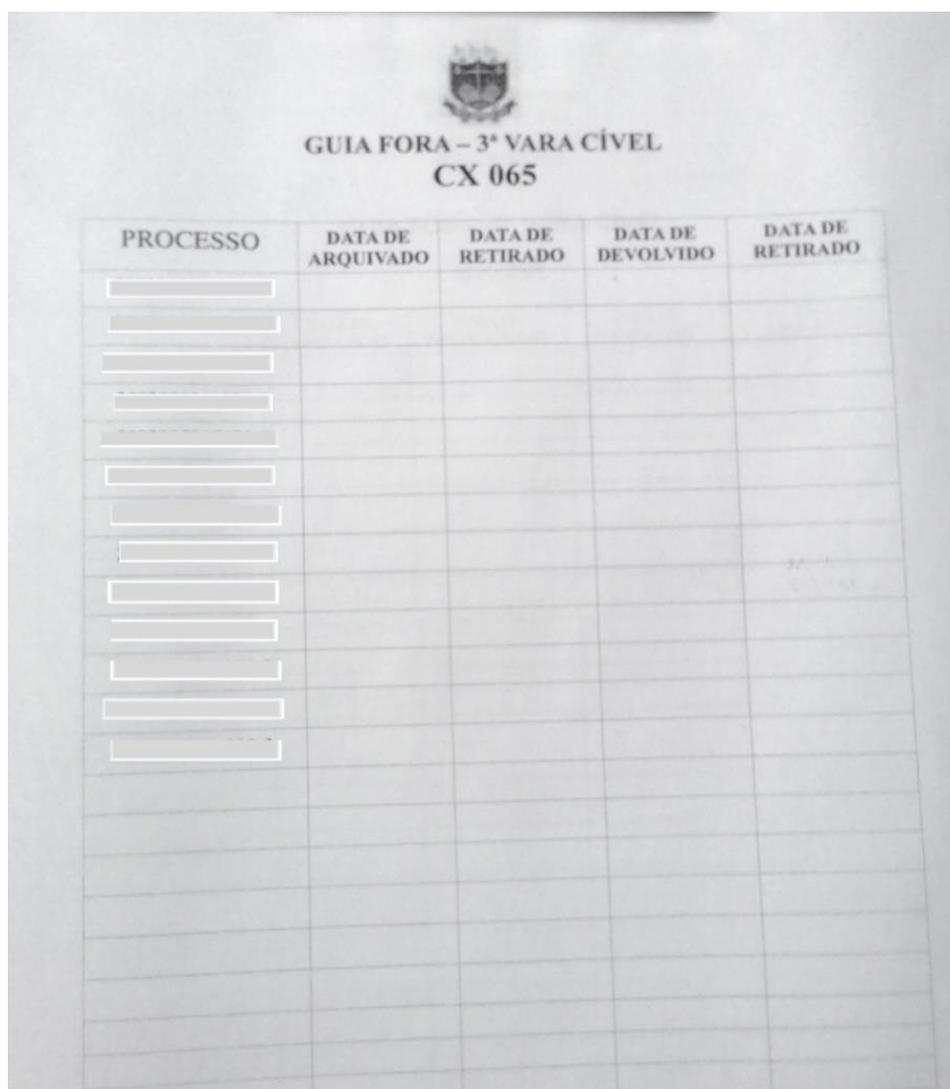
FONTE: Dados da pesquisa (2016).

A elaboração de guias fora para armazenar nas caixas arquivo - A elaboração desses guias fora tem como objetivo de aumentar o controle e registro da tramitação dos processos do Arquivo Judicial. As informações do guia fora são as seguintes: o número da

³ O modelo de bilhete foi criado no ano 2015 pelos estagiários do Arquivo Judicial Fórum Cível, tendo como objetivo dos servidores dos cartórios terem a informação registrada sobre a tramitação dos processos solicitados a este setor.

caixa, número do processo, a data de arquivamento, retirado, devolvido e de retirado novamente, são carimbadas e assinadas pelo chefe deste setor e por fim são guardadas nas caixas das varas do Arquivo Judicial.

Figura 15: Modelo de guia fora dos processos do Arquivo Judicial



The image shows a document titled "GUIA FORA - 3ª VARA CÍVEL CX 065". At the top center is a small crest. Below the title is a table with five columns: "PROCESSO", "DATA DE ARQUIVADO", "DATA DE RETIRADO", "DATA DE DEVOLVIDO", and "DATA DE RETIRADO". The table has 15 rows, with the first 10 rows containing empty rectangular boxes in the "PROCESSO" column. The rest of the table is empty.

PROCESSO	DATA DE ARQUIVADO	DATA DE RETIRADO	DATA DE DEVOLVIDO	DATA DE RETIRADO

FONTE: Dados da pesquisa (2016).

4 METODOLOGIA

Segundo Michel (2009) a metodologia científica são os caminhos escolhidos pelo pesquisador com finalidade de atingir um objetivo qualquer. É dessa forma que são solucionados os problemas e procurando também as respostas para as suas necessidades e dúvidas.

Para Prodanov e Freitas (2013, p.44) afirmam a pesquisa como “um conjunto de ações, propostas para encontrar a solução para um problema, as quais têm por base procedimentos racionais e sistemáticos.” De acordo com a citação acima a pesquisa só pode ser realizada quando existir um problema devendo ter soluções e respostas para obter os resultados. Então Gil (2008, p. 45) explica que “O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos.”

A abordagem adotada nessa pesquisa foi a quali quantitativa, pois segundo Prodanov e Freitas (2013, p.70) o método qualitativo “[...] há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.” Como foi explicado acima esse método não é utilizado técnicas e recursos estatísticos. Já o método quantitativo Prodanov e Freitas (2013, p.69) asseguram como “[...] tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las.” Nesse método tem a necessidade de utilizar as técnicas estatísticas para realizar esta pesquisa.

A característica utilizada nesse estudo foi descritiva e exploratória. Prodanov e Freitas (2013) ressaltam que a pesquisa descritiva é quando o pesquisador descreve e analisa as características do ambiente ou população estudada sem interferir ou manipular. Já a pesquisa exploratória Marconi e Lakatos (2003) consideram que são investigações de uma pesquisa empírica e tem o objetivo de formular questões ou problemas com algumas finalidades como: elaborar hipóteses, aumentar a afinidade do pesquisador com o ambiente ou fato estudado, podendo fazer uma pesquisa futura mais concreta.

Portanto a finalidade dessa pesquisa foi avaliar as opiniões dos servidores dos cartórios deste fórum em relação ao trabalho do Arquivo Judicial. Com o resultado da análise com os servidores dos cartórios do FCJP vai ajudar a identificar os erros e aprimorar os serviços do arquivo e oferecer também melhorias de acesso e uso das informações para os usuários internos dessa instituição.

Para especificar o universo dessa pesquisa, foi feita com servidores dos cartórios do Fórum Cível Desembargador Mário Moacyr Porto em João Pessoa, pois são eles os usuários internos do AJ onde prestam serviços para os usuários externos que são os cidadãos e eles utilizam os serviços desta instituição. A quantidade total dos servidores que trabalham nos cartórios deste fórum são 140. Então de acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 98) que definem o universo como “a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas em determinado estudo”. Como foi afirmado acima o universo é o número total da população estudada pelo pesquisador. Já a amostra dessa pesquisa, foi aplicada com uma parte do universo ou população estudada que foram com 20 servidores dos cartórios do Fórum Cível. Para Marconi e Lakatos (2003, p. 163) amostra “é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”. Como os autores destacaram nessa citação a amostra pode ser entendida como uma parte da população ou do universo analisado pelo pesquisador.

Os instrumentos de coleta dados utilizados nessa pesquisa foram à técnica da observação e o questionário. Gil (2008, p.100) assegura que a observação “nada mais é que o uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano.” O tipo de observação escolhida para esta pesquisa foi a observação participante. Então Michel (2009, p.67) esclarece que é quando “o pesquisador participa com a comunidade ou grupo ou realidade estudada.” Outro instrumento utilizado para coletar os dados foi o questionário. Então Prodanov e Freitas (2013) explicam a definição do questionário como sendo uma sequência de perguntas ordenadas e que devem ser preenchidas pelos respondentes ou participantes dessa pesquisa.

Então para atingir os objetivos dessa pesquisa foi desenvolvido um questionário semi-estruturado com 14 (quatorze) perguntas fechadas e abertas e possuindo um espaço para os participantes deste estudo complementar suas respostas. Este questionário foi elaborado apenas para os servidores dos cartórios do Fórum Cível Desembargador Mário Moacyr Porto de João Pessoa, onde foram definidos como indivíduos ou participantes dessa pesquisa. O questionário foi dividido em 3 (três) categorias, com 4 (quatro) perguntas nos dados demográficos, 3 (três) nos serviços da informação do arquivo e 7 (sete) nas necessidades de informação dos usuários internos. Essas perguntas foram elaboradas de acordo com os capítulos da fundamentação teórica desse trabalho.

Deste modo foi aplicado 20 questionários com os servidores dos cartórios do Fórum Cível de João Pessoa, totalizando 280 respostas. Diante desse alto número optou-se por escolher as respostas mais completas para fazer a análise das opiniões desses participantes.

Foi a partir dessa escolha que pode ser analisado com cautela as respostas dos questionários atingindo assim as finalidades dessa pesquisa que foi identificar os problemas existentes nos serviços prestados pelos servidores do Arquivo Judicial, trazer melhorias no trabalho deste setor e satisfazer com eficiência e rapidez as necessidades informacionais dos usuários internos dessa instituição.

5 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

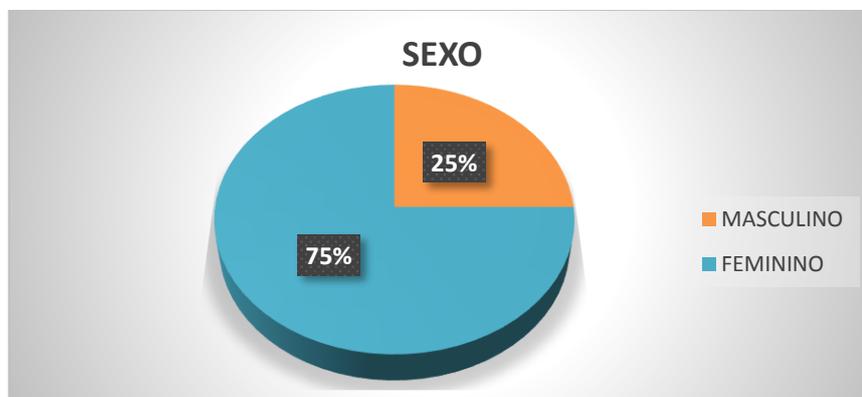
Para melhor entendimento das informações relatadas anteriormente, foi utilizado para análise dos dados dessa pesquisa a abordagem qualiquantitativa para saber as necessidades informacionais dos usuários internos do Arquivo Judicial do Fórum Cível Desembargador Mário Moacyr Porto.

O método quantitativo foi aplicado com dados estatísticos através do software Microsoft Excel 2010 fazendo uma construção minuciosa dos gráficos para essa análise. Esses dados foram elaborados por meio de gráficos com porcentagens e junto com a análise descritiva das respostas obtidas nos questionários. Já o método qualitativo foi utilizado a observação das respostas dos servidores dos cartórios do Fórum Cível, analisando as opiniões dos mesmos sobre os serviços prestados pelo AJ e aplicando também a teoria com a prática. Para a exposição dos resultados foram atribuídos códigos como Participante E1 até E20 e mantendo em sigilo a identidade dos participantes dessa pesquisa.

5.1 DADOS DEMOGRÁFICOS

Os participantes/respondentes dos questionários foram escolhidos através dos servidores que estavam presentes nos cartórios do Fórum Cível. Os questionários foram aplicados a partir do dia 07 até 30 de novembro de 2016 e no horário de 15:00 até 16:00 da tarde. Tivemos a participação de 20 servidores dos cartórios deste fórum. Nesta 1ª categoria serão exibidos logo abaixo os dados demográficos dos participantes desse estudo:

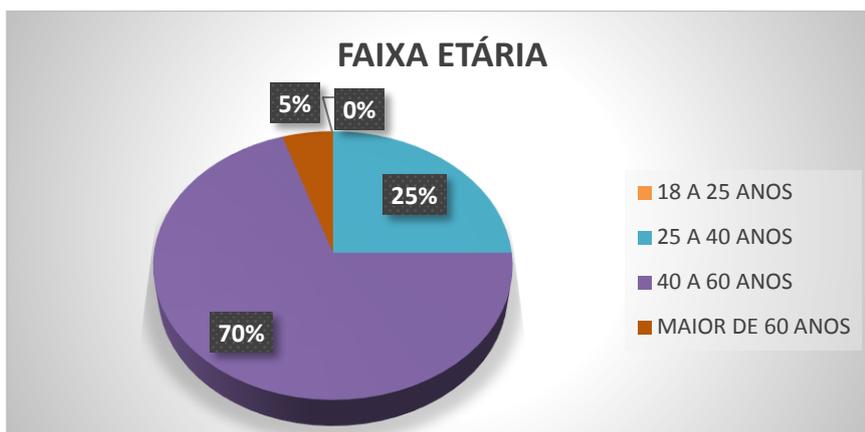
Gráfico 1: Sexo dos usuários internos do arquivo



FONTE: Dados da pesquisa (2016).

De acordo com o gráfico dessa categoria, 75% dos respondentes afirmaram que são do sexo feminino e 25% dos respondentes responderam que são do sexo masculino. Então percebe-se que a maioria dos usuários internos do Arquivo Judicial são do sexo feminino. (ver no gráfico 1).

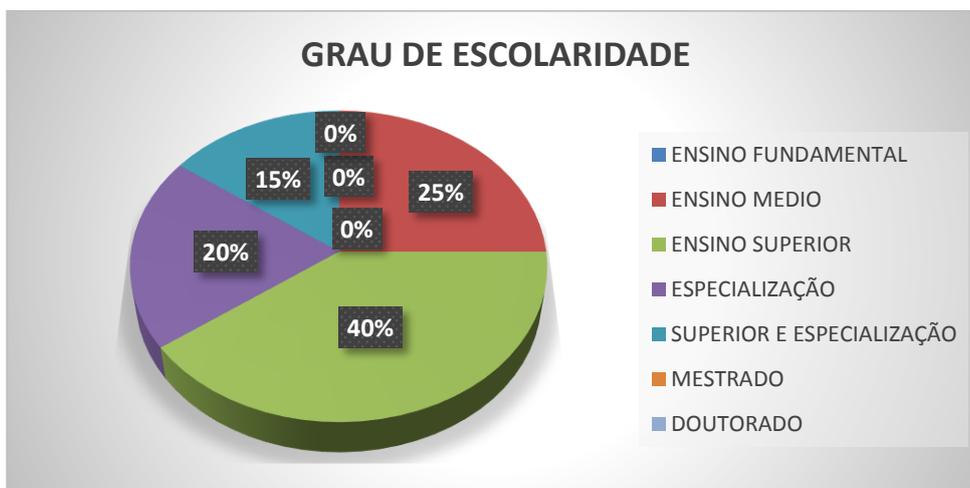
Gráfico 2: Faixa etária dos usuários internos do arquivo



FONTE: Dados da pesquisa (2016).

Neste gráfico, 70% dos participantes responderam que tem entre 40 a 60 anos, 25% disseram que tem entre 25 a 40 anos e 5% que são maiores de 60 anos. Pode-se perceber que a maioria dos respondentes possuem a faixa etária entre 40 a 60 anos, então os usuários internos deste arquivo correspondem a pessoas mais maduras. (ver no gráfico 2).

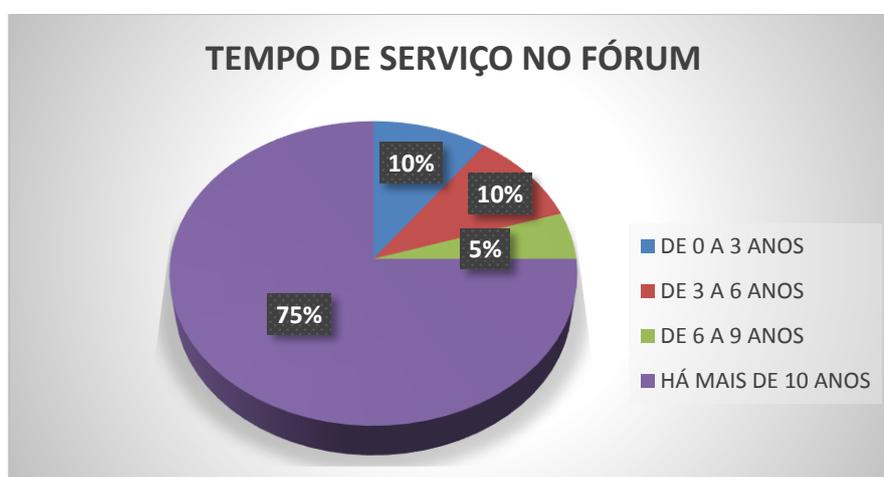
Gráfico 3: Grau de escolaridade dos usuários internos do arquivo



FONTE: Dados da pesquisa (2016).

No gráfico acima, 40% dos respondentes disseram que tem o ensino superior, 25% afirmaram que tem o ensino médio, 20% possuem o curso de especialização e 15% tem o ensino superior e especialização. Portanto os servidores do Fórum Cível possuem vários cursos superiores de Direito, Odontologia, Ciências Contábeis, Pedagogia, Administração, Geografia e Educação Física e alguns tem cursos de Especialização em Direito Administrativo, Gestão Pública, Direito do Trabalho e Educação Física em Treinamento de Esportivo. Mostrando então que os servidores desta instituição procuram sempre aprimorar e qualificar os seus conhecimentos. (ver no gráfico 3).

Gráfico 4: Tempo de serviço dos servidores dos cartórios



FONTE: Dados da pesquisa (2016).

Sobre este gráfico, 75% dos participantes disseram que o tempo de serviço no cartório do Fórum Cível são há mais de 10 anos, 10% afirmaram que são de 3 a 6 anos, 10% responderam que são de 0 a 3 anos e por fim 5% disseram que são de 6 a 9 anos. Pode-se observar que a maioria estão há mais de 10 anos trabalhando nesta instituição. (ver no gráfico 4).

5.2 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO DO ARQUIVO

Nesta 2ª categoria serão apresentadas as questões que foram elaboradas de acordo com os capítulos da fundamentação teórica deste estudo, o primeiro capítulo leva o mesmo título exibido acima, que é sobre os serviços de informação do arquivo e o outro tem como título de acesso e uso de informação arquivística. O objetivo desta categoria é avaliar o atendimento do Arquivo Judicial do Fórum Cível, entendemos que a partir dessa avaliação que podemos

sugerir melhorias no acesso às informações, qualificar os seus serviços e aumentar o nível de satisfação dos usuários internos desta instituição.

Gráfico 5: Avaliação no atendimento do Arquivo Judicial



FONTE: Dados da pesquisa (2016).

A primeira pergunta dessa categoria foi: **como você avalia o atendimento dos servidores do Arquivo Judicial do Fórum Cível? Justifique sua resposta.**

Então de acordo com o gráfico acima, 85% dos respondentes afirmaram que o atendimento do arquivo é ótimo e 15% responderam que o atendimento deste setor é bom. Então o resultado deste gráfico mostrou que a maioria dos usuários internos estão satisfeitos com o atendimento prestado pelo AJ. (ver no gráfico 5). Nesta pergunta os participantes tiveram o espaço para justificar as suas respostas onde serão mostrados a seguir:

Diante de um quadro reduzido de servidores, os processos chegam aos cartórios regularmente em tempo hábil. (Participante E2).

Sempre obtenho contato por telefone ou faço um ofício solicitando os processos e envio pelo malote digital. (Participante E10).

Em relação à resposta do **Participante E2**, que informa que mesmo com o “quadro reduzido de funcionários”, mas ele está satisfeito com o atendimento deste setor, pois cumpre com a data de entrega dos processos aos cartórios.

Já a resposta do **Participante E10**, que afirma que “sempre obtém o contato por telefone ou envia o ofício pelo malote digital” sobre o pedido por telefone não é sempre que o arquivo aceita os pedidos dos processos por telefone, pois não fica registrado quem foi o servidor que solicitou, a data do pedido e o número do processo como mostra no malote

digital do TJPB, o setor só aceita se for de extrema urgência como, por exemplo: algum usuário que não mora em João Pessoa ou um usuário idoso, são raras essas exceções.

Gráfico 6: Acesso às informações do Arquivo Judicial

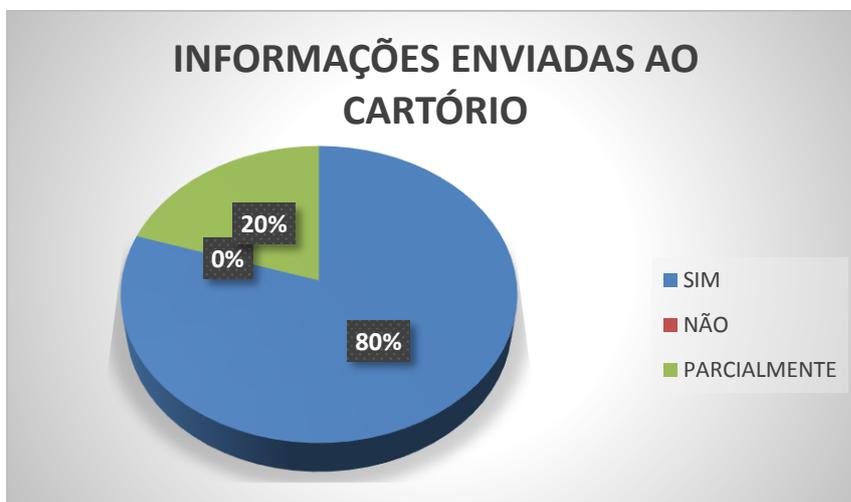


FONTE: Dados da pesquisa (2016).

A segunda pergunta foi sobre **os servidores do Arquivo Judicial conseguem disponibilizar e dar informações com eficiência dos processos solicitados pelo cartório?**

Conforme a análise da resposta deste gráfico, 100% dos respondentes disseram que sempre o arquivo disponibiliza e dar informações com eficiência as solicitações dos processos para o cartório. Mostrando então que o Arquivo Judicial atende as necessidades informacionais dos cartórios do Fórum Cível. (ver no gráfico 6).

Gráfico 7: Clareza nas informações enviadas ao cartório



FONTE: Dados da pesquisa (2016).

A terceira pergunta foi sobre **as informações enviadas através de bilhetes e memorandos apresentam alguma clareza que justificam a possível localização dos processos? Justifique sua resposta.**

Segundo o gráfico, 80% dos participantes afirmaram que sim as informações do arquivo apresentam clareza sobre a possível localização dos processos solicitados e 20% disseram que as informações do arquivo são parcialmente. Portanto a maioria dos usuários afirmaram que as informações do Arquivo Judicial são claras, mostrando então que os servidores deste setor conseguem suprir as necessidades informacionais dos cartórios. (ver no gráfico 7). Abaixo serão expostas algumas das respostas descritas pelos participantes:

Com certeza! É através deles que temos a certeza se o processo solicitado está no arquivo ou se encontra no cartório. (Participante E5).

Pois todos os pedidos são feitos em formulários próprios, com dados suficientes para a localização. (Participante E7).

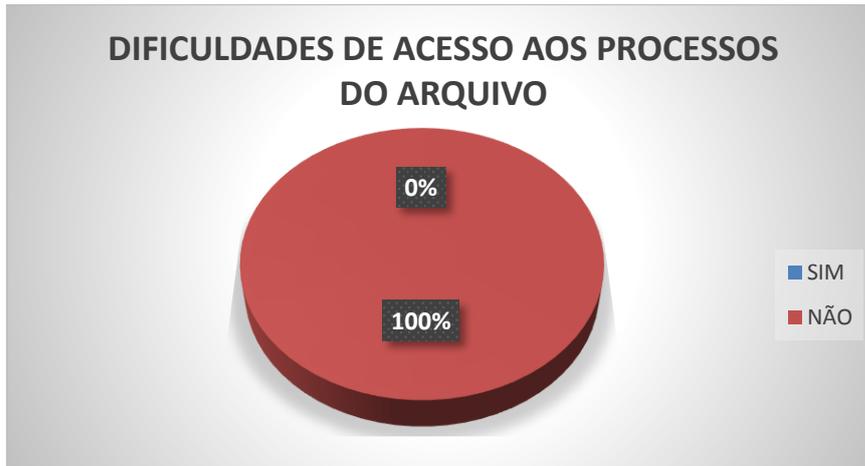
Quando estamos na dúvida ligamos para o arquivo e eles justificam e dão caminhos possíveis para encontrar os processos solicitados no próprio cartório. (Participante E12).

Pode-se perceber através dessas respostas, o reconhecimento dos usuários internos com a clareza dos serviços prestados pelo arquivo. Entende-se que as respostas dos **Participantes E5, E7 e E12** onde estão interligadas com a citação de Anna e Campos (2016, p. 69) onde destacam que os serviços podem proporcionar “acolhimento, quanto reconhecimento da necessidade do usuário e a localização da informação por ele procurada.”

5.3 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS

Nesta 3ª categoria serão exibidas as questões que foram desenvolvidas com base nos capítulos da fundamentação teórica dessa pesquisa que são sobre os usuários de arquivo e usuários internos. Portanto o objetivo dessa categoria é analisar as necessidades informacionais dos usuários internos do AJ e através dessa análise é que serão criados e aperfeiçoados meios ou recursos para facilitar o acesso e o uso das informações e suprir principalmente as necessidades dos mesmos.

Gráfico 8: Dificuldades para ter acesso aos processos do arquivo

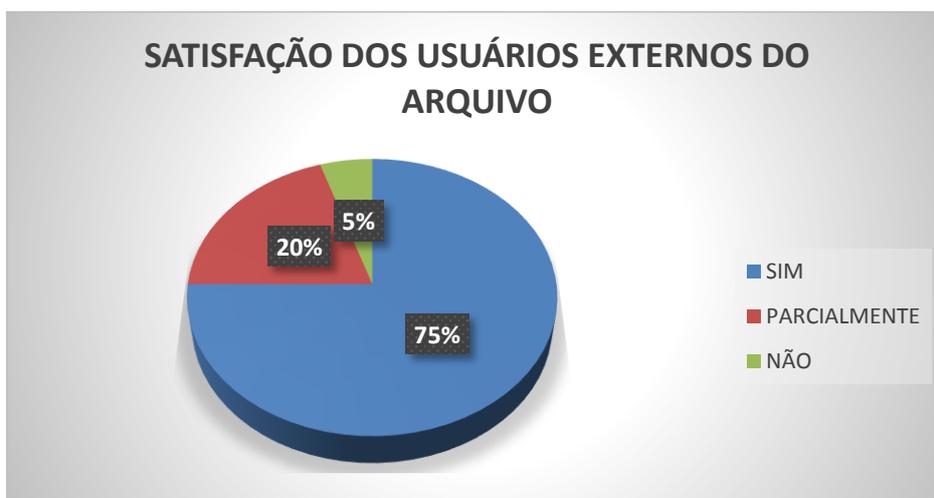


FONTE: Dados da pesquisa (2016).

Na primeira pergunta dessa categoria analisou se **existe alguma dificuldade para ter acesso aos processos do Arquivo Judicial? Em caso de resposta positiva, exemplifique.**

No gráfico apresentado acima, 100% dos respondentes afirmaram que não tem dificuldades para ter acesso aos processos do arquivo. Assim todos os participantes responderam que não tem dificuldades para ter acesso aos processos do arquivo, mostrando que os servidores deste setor conseguem atender as demandas dos cartórios do Fórum Cível. (ver no gráfico 8).

Gráfico 9: Satisfação das necessidades dos usuários externos do arquivo



FONTE: Dados da pesquisa (2016).

Na segunda pergunta: **o arquivo consegue satisfazer as necessidades das partes (Autor/réu) nos processos? Justifique.**

De acordo com este gráfico, 75% dos participantes responderam que sim o arquivo consegue satisfazer as necessidades das partes dos processos, 20% afirmaram que parcialmente o arquivo consegue satisfazer as partes dos processos e por fim 5% disseram que não o arquivo não consegue satisfazer as necessidades das partes dos processos. Então a maioria dos respondentes afirmaram que o arquivo consegue satisfazer as necessidades das partes dos processos e mostra que os servidores deste setor estão ajudando aos clientes externos a terem acesso às informações, atendendo as vontades dos mesmos. (ver no gráfico 9).

Existe uma ligação da informação acima com as ideias de Silva (2014) onde explica que para compreender melhor a relação entre o usuário e o arquivo, o profissional deve ter um conhecimento mais aprofundado e qualificado para poder observar e avaliar os seus usuários através de conversas para entender a visão dos mesmos com este setor, pois é só ele como profissional da área que os usuários podem solicitar as informações e satisfazer as suas necessidades de forma eficaz e ágil e é através deles que o seu trabalho vai ser reconhecido na instituição. A seguir serão expostas as respostas de alguns participantes desta pesquisa.

Sempre mostram empenho e boa vontade para fornecer ao cartório os processos solicitados. (Participante E8).

Apesar de ter poucos servidores, eles se esforçam o máximo para atender as demandas solicitadas pelos cartórios. (Participante E16).

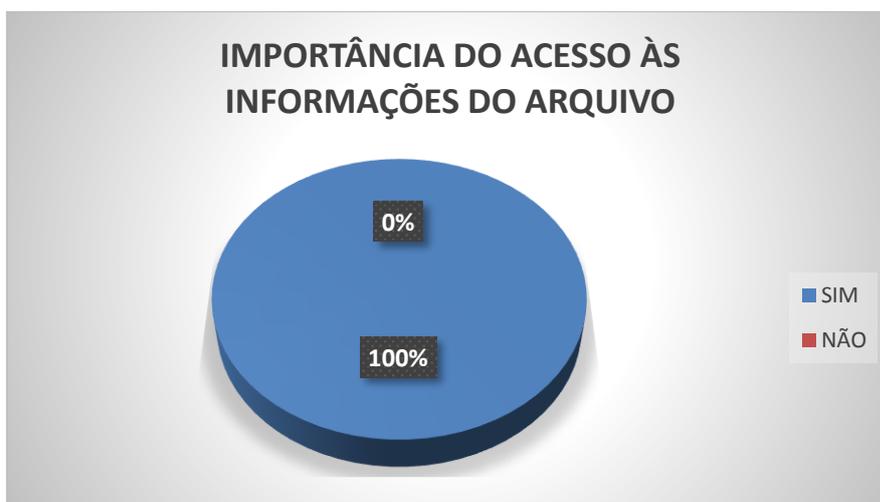
O arquivo é prestativo, mas poderia trazer os processos para os cartórios mais de uma vez por semana. (Participante E1).

As respostas supracitadas mostram que os clientes internos deste arquivo reconhecem que os servidores se empenham para disponibilizar as informações para os cartórios do Fórum Cível, mas por causa da redução do quadro de servidores compromete a prestação final dos serviços.

Percebe-se que a resposta do **Participante E16** está relacionada com o pensamento de Galvino (2006) que esclarece [...] Existe uma diminuição do quadro de funcionários nos arquivos, pois não possui uma quantidade de pessoas suficientes tanto para fazer o atendimento das demandas maiores para os usuários e ainda organizar toda a documentação deste setor.

Sobre a resposta do **Participante E1**, onde destaca que “O arquivo é prestativo, mas poderia trazer os processos para os cartórios mais de uma vez por semana” em relação à entrega dos processos para os cartórios do Fórum Cível, o arquivo faz o possível para atender as necessidades das partes (autor e réu), mas por causa da distância deste setor, pois o local onde os servidores trabalham não é instalado na própria instituição só os arquivos mais recentes que são os Juizados Especiais Cíveis e a extensão do Arquivo Judicial e a quantidade de servidores desse arquivo são três e é muito pouco para poder entregar diariamente os processos solicitados pelos cartórios e organizar estes arquivos e infelizmente essas dificuldades acabam prejudicando na prestação de serviços deste setor para os usuários. Portanto o Arquivo Judicial estabeleceu essa norma “de entregar uma vez por semana” para poder localizar durante a semana todos os processos solicitados pelos cartórios do Fórum Cível com objetivo de suprir as necessidades informacionais dos usuários internos e externos dessa instituição.

Gráfico 10: Importância de ter acesso às informações do arquivo



FONTE: Dados da pesquisa (2016).

A terceira pergunta foi **como usuário interno, você considera importante ter acesso às informações do arquivo? Justifique sua resposta.**

No gráfico exposto acima, 100% dos respondentes afirmaram que sim considera importante ter acesso às informações do arquivo. Portanto todos os respondentes consideram importante ter acesso às informações do arquivo, mostrando o quanto este setor pode contribuir para as partes “autor e réu” a terem acesso a seus processos e a suprir as

necessidades desses usuários. (ver no gráfico 10). Abaixo serão mostradas as descrições de algumas respostas desses participantes.

Acho importante porque essas informações auxiliam na compreensão das dificuldades e métodos de trabalho do arquivo, tornando o convívio entre o arquivo e os cartórios mais harmonioso. (Participante E13).

O arquivo é a memória real dos fatos ocorridos no passado. Os processos arquivados tem a real importância de informações e os documentos para as partes envolvidas. (Participante E20).

Nas respostas acima percebe-se o quanto os servidores dos cartórios consideram importante o arquivo, que representa a memória da instituição e da sociedade e compreendem também que este setor trabalhando em parceria com a instituição mantenedora pode ajudar as partes a terem acesso aos seus documentos, a melhorar a qualidade de seus serviços aumentando assim o nível de satisfação dos mesmos.

De acordo a explicação acima, percebe a relação com a citação de Duarte (2014) que os usuários internos devem ser atendidos da melhor forma possível, pois se por acaso o arquivo focalizar apenas aos usuários externos vai acabar prejudicando na satisfação e também nas atividades diárias dos usuários internos dessa instituição, podendo assim dificultar o acesso para os usuários externos.

Sobre a resposta do **participante E20** que ressalta a “importância do arquivo e dos documentos para as pessoas e instituições” sua ideia está relacionada com o pensamento de Leite (2014) que destaca o arquivo como um lugar que pode ser encontrado documentações importantes com diversas tipologias podendo servir tanto para a memória como também para fins administrativos, legais ou jurídicos de forma legítima, probatória e entre outros e os usuários internos ou externos pode usar também essas informações, pois é dessa forma que o arquivo acaba sendo vantajoso como fundo ou serviços.

Gráfico 11: Contribuição dos serviços do arquivo para o cartório

FONTE: Dados da pesquisa (2016).

A quarta pergunta foi **o serviço do Arquivo Judicial pode contribuir na execução de suas atividades no cartório em que trabalha? Justifique.**

No gráfico apresentado acima, 100% dos participantes responderam que sim que o serviço do arquivo pode contribuir nas atividades dos cartórios. Deste modo todos os participantes estão satisfeitos com os serviços do arquivo, mostrando que este setor pode ajudar aos servidores dos cartórios do Fórum a executarem as suas atividades. Disponibilizando os processos solicitados para as partes: autor e réu. A seguir vão ser apresentadas algumas respostas elaboradas pelos participantes. (ver no gráfico 11).

Sim, é importantíssimo o bom funcionamento do arquivo, na medida que atende com eficiência as solicitações, por sua vez, os cartórios conseguem oferecer respostas ágeis para as partes dos processos. (Participante E6).

Porque diariamente precisamos solicitar processos ao arquivo judicial tanto a requerimento das partes e quanto para apensar a outro processo ativo. (Participante E19).

Existem documentos importantes no arquivo e que são essenciais para a resolução dos problemas das partes. (Participante E15).

De acordo com as respostas mostradas acima, pode-se perceber que os servidores dos cartórios do Fórum Cível acham importante o trabalho do arquivo, para eles podem contribuir para resolver os problemas das partes dos processos solicitados, suprimindo e satisfazendo também as necessidades de informação do próprio setor e dos usuários dessa instituição.

Existe relação da resposta do **Participante E6** com o pensamento de Brandão (2011) o serviço pode ser definido como o desenvolvimento de atividades feitas dentro arquivo com objetivo de atender de maneira satisfatória as necessidades informacionais dos usuários.

Gráfico 12: Cumprimento dos prazos de entrega para o cartório



FONTE: Dados da pesquisa (2016).

Na quinta pergunta investiga-se: **quando o processo é pedido com urgência ao Arquivo Judicial. Este cumpre com os prazos de entrega de forma satisfatória? Explique a sua resposta.**

Conforme o gráfico acima, 90% dos participantes afirmaram que sim o arquivo cumpre com os prazos de entrega dos processos urgentes para o cartório e 10% disseram que o arquivo não cumpre com prazos de entrega dos processos urgentes para o cartório. Sendo assim a maioria dos clientes internos deste arquivo estão satisfeitos e que entregam os processos solicitados com urgência para o seu setor, atendendo assim as demandas desses usuários. (ver no gráfico 12). Logo após serão exibidas algumas respostas feitas pelos participantes desta pesquisa.

Na medida do possível, os servidores do arquivo trazem no mesmo dia o processo solicitado ou no máximo, no outro dia. (Participante E17).

Quando os processos geralmente estão no arquivo, sempre que solicitamos inclusive de urgência somos prontamente atendidos. (Participante E4).

A partir dessa resposta pode perceber que os servidores dos cartórios estão satisfeitos com os serviços do Arquivo Judicial informando que os servidores deste setor, procura

atender as suas necessidades e cumprir com os prazos de entrega dos processos urgentes, acelerando a resolução dos problemas das partes.

Gráfico 13: Avaliação da gestão do Arquivo Judicial



FONTE: Dados da pesquisa (2016).

A sexta pergunta foi **como você avalia a gestão dos serviços do Arquivo Judicial? Justifique.**

Segundo este gráfico, 60% dos respondentes afirmaram que é ótimo a gestão dos serviços do arquivo, 35% dos participantes informaram que é bom a gestão dos serviços do arquivo, 5% dos respondentes disseram que é regular a gestão do Arquivo Judicial e por fim nenhum dos participantes responderam que é ruim e péssimo a gestão dos serviços do arquivo. Dessa forma a maioria dos servidores dos cartórios do Fórum Cível estão satisfeitos com os serviços oferecidos pelo Arquivo Judicial, mostrando então que os servidores deste setor estão atendendo as suas demandas. (ver no gráfico 13). Em seguida vão ser apresentadas as respostas de alguns participantes.

Avalio como uma gestão operosa, pois consegue da razão aos pedidos com relativa facilidade e isso demonstra organização. (Participante E3).

Sempre atendem os pedidos dos cartórios satisfazendo assim as necessidades das partes dos processos. (Participante E11).

Considero que, mesmo diante das dificuldades, como: falta de servidores e espaço físico, o arquivo cumpre o seu papel de forma satisfatória. (Participante E18).

Sobre as respostas apresentadas acima, percebe-se que os servidores dos cartórios do Fórum Cível sabem das dificuldades existentes no Arquivo Judicial, mas mesmo diante desses problemas eles demonstram nesse momento que estão satisfeitos com a gestão de serviços prestados por este setor, pois estão conseguindo suprir as necessidades das partes dos processos.

Pode-se observar que existe uma ligação entre o pensamento do **Participante E3** e de Costa e Silva (2015) onde destacam que a gestão da qualidade da informação nas instituições se encontra no atendimento das necessidades dos usuários internos, contribuindo no oferecimento dos produtos e serviços de qualidade realizando o melhor atendimento e com objetivo de satisfazer os próprios usuários, pois eles são de extrema importância para qualquer instituição mantenedora.

No final do questionário foi elaborado um espaço aberto destinado para os servidores dos cartórios do Fórum descreverem suas sugestões sobre as possíveis melhorias para os serviços oferecidos pelo AJ, as respostas de dois participantes serão apresentadas a seguir:

A necessidade de ter mais servidores e estagiários e uma estrutura nova do arquivo judicial com espaço maior são fundamentais para um ótimo atendimento e funcionamento. (Participante E9).

O que poderia ser melhorado na prestação de serviços e nas condições do arquivo são: mais estagiários e servidores, qualidade de trabalho, uma instalação nova para o arquivo, aplicação da tabela de temporalidade e digitalização dos processos. (Participante E14).

De acordo com as sugestões dos usuários internos do AJ, pode-se perceber que existem alguns problemas que não deve ser resolvidas apenas pelo gestor do arquivo, mas essa mudança tem que ser feita junto com a instituição em que trabalha oferecendo, por exemplo: mão de obra, recursos materiais e financeiros e entre outros. São através desses recursos e de mão de obra que o setor poderá prestar os seus serviços com mais qualidade para os clientes internos e externos dessa instituição. Portanto através da análise dos resultados dos questionários que pode ser percebido que mesmo diante das dificuldades do Arquivo Judicial, os servidores deste setor conseguem atender com eficiência e rapidez as demandas dos cartórios do Fórum Cível de João Pessoa, suprimindo assim as necessidades informacionais dos mesmos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse estudo teve como objetivo geral analisar as necessidades de informação dos usuários internos do Arquivo Judicial do Fórum Cível de João Pessoa - PB e os objetivos específicos foram: descrever os serviços oferecidos pelos servidores do Arquivo Judicial, apresentar e avaliar as opiniões dos usuários internos deste setor, identificar as principais necessidades dos servidores dos cartórios em relação aos serviços do arquivo e por fim propor melhorias no trabalho do Arquivo do Fórum Cível. Portanto pode – se perceber que os objetivos desse trabalho foram alcançados, pois serão através dos resultados obtidos nesse estudo que poderá ajudar a identificar os erros e aperfeiçoar os serviços prestados pelos servidores do arquivo, melhorar o acesso e uso das informações deste setor e satisfazer principalmente as necessidades informacionais dos usuários internos e externos dessa instituição.

De acordo com a análise dos dados dessa pesquisa, percebeu-se que mesmo diante das dificuldades como: quadro reduzido de servidores e estagiários, estrutura inadequada e sem espaço físico para armazenar os documentos no arquivo e por não possuir qualidade de trabalho para os servidores desse setor, os usuários internos estão satisfeitos com os serviços prestados pelo Arquivo Judicial do Fórum Cível, pois os servidores desse setor mostram empenho e boa vontade no atendimento e na medida do possível conseguem cumprir com os prazos de entrega das demandas para os cartórios suprimindo assim as necessidades das partes dos processos (autor e réu). Por fim houve algumas sugestões dos participantes dessa pesquisa para a melhoria na qualidade dos serviços do Arquivo Judicial assim citadas: nova instalação do arquivo, mais qualidade de trabalho para os servidores, criação da tabela de temporalidade, digitalização dos processos e o aumento do quadro de servidores no Arquivo do Fórum Cível.

Os problemas existentes no AJ que dificultam na prestação de serviços dos servidores desse setor serão apresentados logo abaixo.

As mudanças constantes de chefes deste setor, sem formação específica na área de Arquivologia. O trabalho desempenhado era somente armazenar os processos dos cartórios neste arquivo causando acúmulos de massas documentais e não tinham também a preocupação de preservar e conservar esses documentos, pois como não tinham experiência na área de arquivo não organizavam de acordo com as técnicas arquivísticas. Por desconhecimento erros também no manuseio dos processos e no sistema de busca das informações do arquivo. Essas atitudes refletem e acabam prejudicando os usuários internos e

externos do arquivo dessa instituição a terem acesso e uso das suas informações com mais agilidade e facilidade.

O aumento de serviços para os servidores do arquivo deu-se por causa da redução do quadro de servidores no arquivo onde acabou sobrecarregando nas atividades desse setor e não conseguindo atender com maior presteza dentro do prazo todas as necessidades informacionais dos servidores dos cartórios do Fórum Cível de João Pessoa.

As estruturas e locais inadequados dos três arquivos do Fórum Cível foram ocasionadas primeiramente pelo acúmulo de processos desnecessários nesses três arquivos e também nos arquivos dos cartórios dessa instituição, pois não existem políticas de eliminação de documentos e nem espaço físico nos arquivos desse fórum para armazenar os documentos mais recentes dos cartórios e em seguida as estruturas inadequadas do arquivo antigo que são os agentes biológicos como: fungos, bactérias, insetos e roedores, as infiltrações, a alta temperatura, o excesso de poeira, as estantes que não são apropriadas para armazenar as caixas arquivo, pois são utilizadas em bibliotecas e estão enferrujadas. Esses problemas comprometem a preservação e a conservação de alguns documentos que já estão danificados e podendo também causar riscos a saúde aos servidores desse setor por causa do acúmulo de poeira, das ferrugens dessas estantes e dos agentes biológicos. E por fim a distância desse arquivo antigo, pois não é instalado dentro do próprio Fórum e está funcionando atualmente em uma quadra de esportes no bairro de Jaguaribe em João Pessoa-PB. Por causa dessa situação acaba prejudicando na entrega diária dos processos aos cartórios do Fórum Cível, pois este setor não consegue atender dentro do prazo todas as necessidades informacionais dos usuários internos e externos dessa instituição.

A existência de processos e protocolos físicos no arquivo dificulta no atendimento aos usuários internos dessa instituição para dá as informações dos protocolos e disponibilizar os processos solicitados para os cartórios do Fórum Cível causando atraso e falta de eficiência desse setor.

Por fim o sistema de busca do arquivo está desatualizado que foi motivado pelo fato do sistema ser antigo, onde acabou prejudicando na localização e busca das informações dos processos para os cartórios, pois só possui duas opções de busca que é pelo número do processo e o nome das partes (autor e réu).

A seguir será exibido logo abaixo um quadro de melhorias das atividades do arquivo e depois informações com mais detalhes sobre as propostas apresentadas anteriormente das melhorias dos serviços prestados pelos servidores do Arquivo Judicial do Fórum Cível Desembargador Mário Moacyr Porto em João Pessoa - PB.

Quadro 1: Melhorias nos serviços prestados pelo Arquivo Judicial do Fórum Cível**PROPOSTAS DE MELHORIAS NOS SERVIÇOS DO ARQUIVO JUDICIAL**

- Contratação ou realização de concursos com os profissionais da área de arquivologia para ocupar o cargo de chefe no Arquivo do Fórum Cível para poder organizar este setor de acordo com as normas e as políticas arquivísticas.
- Realização de concursos com os profissionais e estudantes da área de arquivologia para trabalhar no Arquivo Judicial como técnicos e estagiários em arquivo e que seja no mínimo 10 profissionais para organizar os três arquivos e cumprir a quantidade de demandas dos cartórios que são muito altas.
- Solicitar um arquiteto do Tribunal de Justiça da Paraíba para elaborar junto com o arquivista uma estrutura mais adequada e que seja de acordo com as normas e padrões arquivísticas para o Arquivo Judicial do Fórum Cível, com mais espaço para armazenar os processos dos cartórios, todo climatizado e mais próximo desse fórum.
- Caso não encontre um local mais próximo dessa instituição, será necessário o Fórum Cível disponibilizar um motorista para trabalhar definitivamente para o arquivo e ajudar na entrega diária de todos os processos solicitados para os cartórios desse fórum.
- Solicitar ao Fórum Cível no mínimo três funcionários da limpeza para ficar trabalhando permanentemente no arquivo, pois só assim o ambiente de trabalho permanecerá sempre limpo.
- Continuar com o projeto da política de descarte que foi criado e sugerido no ano de 2010 pelos professores do curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba e com objetivo de diminuir o acúmulo e eliminar os processos desnecessários no Arquivo Judicial.
- Continuar com o projeto de digitalização dos processos do Arquivo Judicial que foi iniciado no dia 15 de junho de 2015 pelos professores e alunos do curso de Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba e com intuito de dá acesso e uso dos processos com mais facilidade e rapidez para os usuários desse arquivo.

- Solicitar ao Fórum Cível um profissional da área de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça da Paraíba para elaborar junto com o profissional de arquivo um sistema de recuperação de informações mais atualizado e com mais opções de buscas de informações e criar também um protocolo digital do Arquivo Judicial dentro sistema dessa instituição com intuito desse arquivo e dos cartórios terem acesso às informações das tramitações dos processos com mais eficiência, facilidade, rapidez e diminuir também a quantidade de demandas deste setor.

FONTE: Elaborada pela autora (2017).

Primeiramente uma contratação ou realização de concursos com os profissionais da área de arquivologia para ocupar o cargo de chefe do Arquivo do Fórum Cível, pois assim esse setor será organizado de acordo com as com as normas e políticas arquivísticas. Fazer uma gestão de forma correta separando os documentos que são considerados intermediários e permanentes. Aplicando essas técnicas no Arquivo Judicial poderá melhorar o acesso e uso das informações e satisfazer principalmente as necessidades dos usuários internos e externos dessa instituição.

Em seguida uma realização de concursos com os profissionais e estudantes da área de arquivologia para trabalhar no Arquivo Judicial como técnicos e estagiários em arquivo, pois para o tamanho do arquivo antigo e dos dois arquivos do subsolo do Fórum deveria ter no mínimo 10 profissionais da área para trabalhar junto com o chefe desse setor na organização desses arquivos, higienização dos documentos e cumprir principalmente a quantidade de demandas, pois as solicitações dos cartórios dessa instituição são muito altas.

Depois uma instalação mais adequada para o Arquivo Judicial do Fórum Cível com estruturas apropriadas para armazenar os processos dos cartórios, com mais espaço, climatizado dentro das normas que sugerem esse tipo de ambiente, estantes deslizantes, salas separadas do protocolo, do chefe, dos servidores e estagiários, setor de higienização, digitalização, locais para armazenar os documentos intermediários e permanentes e que seja mais próximo dessa instituição. Caso não encontre um local próximo a essa instituição, será necessário o Fórum Cível disponibilizar um motorista para trabalhar definitivamente para o arquivo e ajudar na entrega diária de todos os processos solicitados para os cartórios desse fórum. Esse modelo de arquivo ideal para esse Fórum deverá ser criado com o arquivista juntamente com um arquiteto do Tribunal de Justiça da Paraíba para construir de acordo com as normas e padrões arquivísticas.

Após a instalação mais apropriada para o Arquivo Judicial, solicitar no mínimo três funcionários da limpeza do Fórum Cível para ficar trabalhando permanentemente neste setor, pois só assim o ambiente de trabalho permanecerá sempre limpo.

Para diminuir o acúmulo de massa documental do arquivo do Fórum Cível deverá continuar com o projeto de política de descarte que foi criado e sugerido no ano de 2010 pelos professores do curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba. Conveniando com o TJPB para aplicar esse projeto nos arquivos dessa instituição. Com a aplicação desse projeto no AJ vai ajudar a eliminar os documentos que não tem necessidade de estarem arquivados, pois já cumpriram com o prazo de guarda tendo assim mais espaço para guardar os processos mais recentes que já estão acumulados nos arquivos dos cartórios desse Fórum.

Depois da aplicação da política de descarte no arquivo deverá continuar com o projeto de digitalização dos processos que foi iniciado no dia 15 de junho de 2015 pelos professores e alunos do curso de Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba, pois com aplicação desse projeto no Arquivo Judicial vai ajudar a disponibilizar com eficiência e agilidade os processos solicitados e satisfazer principalmente as necessidades dos usuários internos dessa instituição.

E por fim recomenda-se ao Fórum Cível solicitar um profissional da área de Tecnologia de Informação do Tribunal de Justiça da Paraíba para elaborar junto com o profissional de arquivo um sistema de recuperação de informações mais atualizado com mais opções de busca de informações e criar também um protocolo digital do AJ dentro do próprio sistema e que não é só o arquivo tenha acesso às informações de seu protocolo, mas os cartórios dessa instituição também tenha acesso às tramitações dos processos solicitados. Colocando em prática essa ideia diminuirá a quantidade de demandas dos cartórios e o arquivo poderá atender as necessidades de seus usuários de maneira eficiente, prática e com rapidez.

Esse estudo sugere algumas contribuições, pois foi a partir da aplicação da análise de estudo de usuários com os servidores dos cartórios do Fórum Cível Desembargador Mário Moacyr Porto em João Pessoa que pode ser entendido quais eram as necessidades informacionais e os problemas nos serviços prestados pelo Arquivo Judicial e ajudou também a melhorar o desempenho das atividades e a recuperação da informação desse setor. Que essa pesquisa possa beneficiar não só essa instituição, mas contribuir também de forma acadêmica aos estudantes do curso de Arquivologia a darem continuidade aos seus estudos sobre essa temática que é tão pouco discutida e estudada.

REFERÊNCIAS

- ANNA, Jorge Santa; CAMPOS; Suelen de Oliveira. Mediação da informação em arquivos: A necessidade de consolidação da prática do serviço de referência. **Biblionline**, João Pessoa, v.12, n.2, p. 68-83, 2016. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/28257/15516>>. Acesso em: 19 dez. 2016.
- BAPTISTA, Ivani. **Diagnóstico do nível de satisfação do cliente da biblioteca central da Universidade Estadual de Maringá com vistas à qualidade**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11, 2000, Florianópolis. Anais... Florianópolis: UFSC, 2000. [s.n.p]. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/poster014.doc>>. Acesso em: 19 dez. 2016.
- BRANDÃO, Alini Casimiro. Aplicando a gestão da qualidade no serviço arquivístico. **Biblionline**, João Pessoa, v.7, n.2, p. 28-34, 2011. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/9819/6936>>. Acesso em: 19 dez. 2016.
- BRASIL. Lei Nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso às 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; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, 18 nov. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 27 mar. 2017.
- BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência de Informação**, Campinas, p. 115-128, jul./dez., 2007. Disponível em: <<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/viewFile/2007/2128>>. Acesso em: 19 dez. 2016.
- CALDERON, Wilmara Rodrigues. **O arquivo e a informação arquivística: da literatura científica à prática pedagógica no Brasil**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2013, 226 p. Disponível em: <<http://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/109305/ISBN9788579834868.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 22 dez. 2016.
- CALDERON, Wilmara Rodrigues et al. O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário. **Ci. Inf.**, Brasília, v.3, p. 97-104, set./ dez. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n3/a11v33n3.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2016.
- COSTA, João Henrique Lucena da; SILVA, Alzira Karla Araújo da. Gestão de arquivo na visão dos usuários internos: qualidade dos serviços do arquivo do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes/UFPB. **Archeion Online**, João Pessoa, v.3, n.1, p. 04-24, jan./jun., 2015. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/archeion/article/view/24791/13576>>. Acesso em: 19 dez. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015, 448 p.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Uso e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004, 48 p. Disponível em: <<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuarios-da-informacao.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2016.

DUARTE, Francineide Fabiele. **Estudo de usuários da informação arquivística em um escritório de contabilidade em João Pessoa**. 2014. 54f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2014. Disponível em: <<http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/9048/1/PDF%20-%20Francineide%20Fabiele%20Duarte.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2016.

GALVINO, Cláudio César Temóteo. **Estudo de usuários do Arquivo Público Jordão Emericano**. 2006. 43f. Monografia (Especialização em Arquivo) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Departamento de Ciência da Informação, Recife, 2006. Disponível em: <<http://rabci.org/rabci/sites/default/files/EstUsuApeje.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008, 200 p.

INDOLFO, Ana Celeste. O acesso às informações públicas: retrocessos e avanços da legislação brasileira. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v.2, n.1, p. 04-23, jan./jun., 2013. Disponível em: <<http://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/14/10>>. Acesso em: 22 dez. 2016.

JARDIM, José Maria. **O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação**. Mesa Redonda Nacional de Arquivos. Rio de Janeiro, [s.n.p.], 1999. Disponível em: <<https://arquivoememoria.files.wordpress.com/2009/05/informacao-arquivistica-no-brasil.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2016.

LEITE, Mayara Machado. **A pentapolaridade dos usuários e as “síndromes” nos arquivos**. 2014. 70f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2014. Disponível em: <<http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/8747/1/PDF%20-%20Mayara%20Machado%20Leite.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003, 311 p.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais: Um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos**. 2. ed., São Paulo: Atlas, 2009, 204 p.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3 ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006.

PARAÍBA, Tribunal de Justiça da. **Histórico do tribunal primeira fase**. Disponível em: <<http://www.tjpb.jus.br/institucional/historico-do-tribunal/primeira-fase/>>. Acesso em: 25 nov. 2016.

PARAÍBA, Tribunal de Justiça da. **Inaugurado no Fórum Cível da Capital sistema de Cartório Único**. Disponível em: <<http://www.tjpb.jus.br/inaugurado-no-forum-civel-da-capital-sistema-de-cartorio-unico/>>. Acesso em: 25 nov. 2016.

PARAÍBA, Tribunal de Justiça da. **Missão institucional**. Disponível em: <<http://www.tjpb.jus.br/institucional/missao/>>. Acesso em: 25 nov. 2016.

PARAÍBA, Tribunal de Justiça da. **Modelos de formulários normatizados do tribunal**. Disponível em: <<http://www.tjpb.jus.br/servicos/modelos-de-formulario/formularios-normatizados-sna/>>. Acesso em: 25 nov. 2016.

PARAÍBA, Tribunal de Justiça da. **Foto do Fórum Cível Desembargador Mário Moacyr Porto em João Pessoa - PB**. Disponível em: <<http://www.tjpb.jus.br/unicred-inaugura-agencia-no-forum-civel-da-capital-nesta-segunda-feira/>>. Acesso em: 25 nov. 2016.

PORTELLA, Viviane Portella; PEREZ, Carlos Blaya. **Perfil dos usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul**. III SBA – Simpósio Baiano de Arquivologia, Salvador, [s.n.p.], out. 2011. Disponível em: <<http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/uploads/2011/09/Portella-Perez.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2016.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. Ed., Novo Hamburgo: Feevale, 2013, 276 p.

RABELLO, Rodrigo. **O usuário na ciência da informação: inovação conceitual e a avaliação de produtos e serviços de informação no IBICT**. 2010. 22f. Projeto de pesquisa (Pós-graduação em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <<http://www.ibict.br/capacitacao-e-ensino/pesquisa-em-ciencia-da-informacao/pos-doutorado/pesquisas-concluidas-1/o-usuario-na-ciencia-da-informacao-inovacao-conceitual-e-a-avaliacao-de-produtos-e-servicos-de-informacao-no-ibict/O%20usuario%20na%20ciencia%20da%20informacao.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2016.

SILVA, Heudócia Bezerra da. **Arquivo X usuário: analisando a visão dos usuários internos do arquivo da Cidade Viva**. 2014. 63f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2014. Disponível em: <<http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/8743/1/PDF%20-%20Heud%20c3%20Bezerra%20da%20Silva.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2016.

SILVEIRA, Gisele Cristina e Sá. **Estudo de usuários da divisão de documentação do museu antropológico diretor pestana**. 2013, 149f. Monografia (Especialização em Gestão em Arquivos) – Universidade Federal de Santa Maria, EaD, Rio Grande do Sul, 2013. Disponível em: <http://repositorio.ufsm.br:8080/xmlui/bitstream/handle/1/132/Silveira_Gisele_Cristina_e_S%C3%A1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Acesso em: 22 dez. 2016.

SMIT, Johanna W. Recuperação, acesso e uso dos documentos arquivísticos. **Ci. Inf.**, Brasília, v.41, n.1, p. 11-23, jan./abr., 2013. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1391/1569>>. Acesso em: 22 dez. 2016.

SOARES, Ana Paula Alves. **Avaliação da qualidade em serviços de arquivos**. 2012. 326f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/99234/308746.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 19 dez. 2016.

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, 1997 a 2006. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.11, n.1, p. 118-137, jan./abr., 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a10.pdf>>. Acesso em: 19 dez. 2016.

VASCONCELOS, Kathyanne Samara Paulino; VERAS, Maria de Fátima Teixeira; SOUZA, Kátia Isabelli de B. Mello de. **Instituições e usuários dos arquivos**: as formas de diálogo. III SBA – Simpósio Baiano de Arquivologia, Salvador, p. 01-08, out. 2011. Disponível em: <<http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/uploads/2011/09/Vasconcelos-Veras-Souza.pdf>>. Acesso em: 22 dez. 2016.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

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

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) para participar da pesquisa sobre **“Análise das necessidades informacionais dos usuários internos do Arquivo Judicial do Fórum Cível de João Pessoa/PB”**. Esse estudo está sendo desenvolvido pela estudante POLLYANNA VIDERES RAMOS DA CRUZ GOUVEIA para o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) sob a orientação da Prof.^a Ma. Claudialyne da Silva Araújo.

O objetivo desta pesquisa é **analisar as opiniões dos servidores dos cartórios do Fórum Cível Desembargador Mário Moacyr Porto sobre os serviços oferecidos pelo arquivo judicial desta instituição**. No decorrer da pesquisa você poderá tirar qualquer tipo de esclarecimento. Sua participação é voluntária, sua identidade e os dados respondidos serão mantidos em sigilo, e só serão utilizados com a permissão do participante. Para exposição dos resultados serão utilizados códigos e/ou nomes fictícios apenas para efeito ilustrativo do resultado da pesquisa obtida.

Eu, declaro estar ciente e permito o uso dos dados para a pesquisa intitulada como: **“Análise das necessidades informacionais dos usuários internos do Arquivo Judicial do Fórum Cível de João Pessoa/PB”** e consinto em participar desse estudo de forma voluntário (a).

João Pessoa, _____ de _____ 2016.

Assinatura do participante da pesquisa

Assinatura da pesquisadora responsável

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA**QUESTIONÁRIO**

Solicitamos sua colaboração para responder este questionário que vai ser utilizado para uma pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), intitulado como: “**Análise das necessidades informacionais dos usuários internos do Arquivo Judicial do Fórum Cível de João Pessoa/PB**”, sob orientação da Prof.^a Ma. Claudialyne da Silva Araújo. O objetivo deste questionário é analisar as opiniões dos servidores dos cartórios do Fórum Cível Desembargador Mário Moacyr Porto, sobre os serviços oferecidos pelo Arquivo Judicial desta instituição. Agradecemos desde já a sua colaboração.

Pollyanna Videres Ramos da Cruz Gouveia
(Graduanda em Arquivologia/UEPB)

1ª CATEGORIA: DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

- 1) Sexo: () Masculino () Feminino

- 2) Faixa etária:
() 18 a 25 anos
() 25 a 40 anos
() 40 a 60 anos
() maior de 60 anos

- 3) Grau de escolaridade:
() Ensino Fundamental
() Ensino Médio
() Ensino Superior. Informe o curso: _____
() Especialização: Informe a área: _____
() Mestrado
() Doutorado

- 4) Há quanto tempo é servidor (a) do cartório do Fórum Cível de João Pessoa?
() De 0 a 3 anos
() De 3 a 6 anos
() De 6 a 9 anos
() há mais de 10 anos

2ª CATEGORIA: SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO DO ARQUIVO

- 1) Como você avalia o atendimento dos servidores do Arquivo Judicial do Fórum Cível? Justifique sua resposta.

- Ótimo
 - Bom
 - Regular
 - Ruim
 - Péssimo
-
-
-

2) Os servidores do arquivo judicial conseguem disponibilizar e dar informações com eficiência dos processos solicitados pelo cartório?

- Sempre
- Raramente
- Nunca

3) As informações enviadas através de bilhetes e memorandos apresentam alguma clareza que justificam a possível localização dos processos? Justifique sua resposta.

- Sim
 - Não
 - Parcialmente
-
-
-

3ª CATEGORIA: NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS

1) Existe alguma dificuldade para ter acesso aos processos do Arquivo Judicial?

- Sim
- Não

Em caso de resposta positiva, exemplifique.

2) O arquivo consegue satisfazer as necessidades das partes (Autor/réu) nos processos? Justifique.

- Sim
 - Não
 - Parcialmente
-
-
-

3) Como usuário interno, você considera importante ter acesso às informações do arquivo? Justifique a sua resposta.

- Sim
 Não

4) O serviço do Arquivo Judicial pode contribuir na execução de suas atividades no cartório em que trabalha? Justifique.

- Sim
 Não
 Parcialmente

5) Quando o processo é pedido com urgência ao Arquivo Judicial. Este cumpre com os prazos de entrega de forma satisfatória? Explique a sua resposta.

- Sim
 Não

6) Como você avalia a gestão dos serviços do Arquivo Judicial? Justifique.

- Ótimo
 Bom
 Regular
 Ruim
 Péssimo

7) Espaço destinado a sugestões, para possíveis melhorias aos serviços prestados pelo Arquivo Judicial do Fórum Cível de João Pessoa.

Agradecemos a sua colaboração.

ANEXO A – OFÍCIO PARA PERMISSÃO DA 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.

OFÍCIO 044/2016/CCBSA/CA

João Pessoa, 28 de setembro de 2016

A Sua Excelência o Senhor
Juiz INACIO JARIO QUEIROZ DE ALBUQUERQUE
Diretor do Fórum Cível Desembargador Mário Moacyr Porto
Avenida João Machado, s/n – Jaguaribe
CEP 58013-520 – João Pessoa – PB

Vistos, etc.
Defiro o pedido à Secretaria para as devidas providências
João Pessoa 28/09/2016

Assunto: Solicitação de permissão de visita técnica para coleta de dados

Senhor Juiz,

1. Solicitamos a V.Sa. a permissão para que o(a) aluno(a) POLLYANNA VIDERES RAMOS DA CRUZ GOUVEIA, matrícula 122530330, regulamente matriculado(a) no 8º período do Curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, Campus V, João Pessoa – PB, tunc Diurno, possa ter acesso a essa instituição para realização de visita técnica, tratando especificamente de estudo e coleta de dados.
2. Informamos que a coleta de dados é estritamente de ordem acadêmica, em cumprimento às atividades do componente curricular Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), ministrado pelo(a) professor(a) Antônio Germano Ramalho.
3. Diante do exposto, é de fundamental importância essa parceria, na qual o(a) aluno(a) poderá ter a oportunidade de colocar em prática os ensinamentos de Arquivologia.
4. Certos de podermos contar com a vossa compreensão, registramos nossos agradecimentos.



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
Curso de Arquivologia
Campus V
João Pessoa
UEPB

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
Esmeralda Porfirio de Sales
Esmeralda Porfirio de Sales
Coord. do Curso de Arquivologia
Mat. 5.25257-3

Prof.ª Ma. Esmeralda Porfirio de Sales
Coordenadora do Curso de Arquivologia

Atenciosamente,

Campus Universitário V – Alcides Carneiro
Rua Horácio Trajano, S/N – Cristo Redentor
João Pessoa – Paraíba – Brasil
Fone: (0xx83) 3223-1126
www.uepb.edu.br

ANEXO B - TERMO DE CESSÃO E USO DE IMAGENS

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

**Missão:**

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

TERMO DE CESSÃO DE USO DE IMAGEM, NOME, VOZ E DADOS BIBLIOGRÁFICOS

Eu, INACIO JARIO QUEIROZ DE ALBUQUERQUE, declaro que autorizo, de forma gratuita e sem ônus, a divulgação das imagens do Arquivo Judicial do Fórum Cível de João Pessoa, do Sistema Normativo do Poder Judiciário da Paraíba SNA-PJPB e dos Sistemas e Intranet utilizada pelos servidores, para fins técnicos de coleta de dados de pesquisa. Desenvolvidos no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba-UEPB.

Tenho conhecimento que o referido exercício está sendo realizado pela graduanda POLLYANNA VIDERES RAMOS DA CRUZ GOUVEIA, matrícula 122530330 do curso supracitado, sob a orientação do (a) professor (a) Claudialyne da Silva Araújo.

Estou ciente que as imagens poderão ser apresentadas em outras atividades acadêmicas como palestras, amostras e aulas.

João Pessoa, 16 de 11 2016.

(Assinatura do responsável pelo Setor)

ANEXO D - FORMULÁRIO PARA PEDIDO DE ARQUIVAMENTO DOS PROCESSOS NO ARQUIVO

 Estado da Paraíba Poder Judiciário Tribunal de Justiça	PEDIDO DE ARQUIVAMENTO DE PROCESSOS			Código:
				FOR-PJPB-009 (Ver. 00)
Comarca		Unidade		Caixa-arquivo
Relação da caixa-arquivo				
Processo	Volume	Apenso	Volume	Observação
Observações Gerais			Nome e matrícula do servidor que fechou a caixa	
			Nome e matrícula do servidor que recebeu a caixa	

