

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA**

HEUDÓCIA BEZERRA DA SILVA

**ARQUIVO X USUÁRIO: analisando a visão dos usuários internos acerca do
arquivo da Cidade Viva**

**JOÃO PESSOA
2014**

HEUDÓCIA BEZERRA DA SILVA

**ARQUIVO X USUÁRIO: analisando a visão dos usuários internos acerca do
arquivo da Cidade Viva**

Trabalho de conclusão de curso, apresentado ao curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento as exigências para obtenção de grau de bacharel em arquivologia.

Orientadora: Prof^a. Ma. Wendia Oliveira de Andrade

JOÃO PESSOA,
2014

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

S586a Silva, Heudócia Bezerra da
Arquivo x usuário [manuscrito] : analisando a visão dos
usuários internos acerca do arquivo da Cidade Viva / Heudócia
Bezerra da Silva. - 2014.
62 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.
"Orientação: Profa. Ma. Wendia Oliveira de Andrade,
Departamento de Arquivologia".

1. Usuários. 2. Usuários internos. 3. Acesso á informação.
4. Unidade informacional. I. Título.

21. ed. CDD 025.58

HEUDÓCIA BEZERRA DA SILVA

ARQUIVO X USUÁRIO: Revisitando as necessidades informacionais dos usuários do
arquivo da Cidade Viva.

Trabalho de conclusão de curso,
apresentado ao curso de Graduação em
Arquivologia da Universidade Estadual da
Paraíba, em cumprimento às exigências
parciais para obtenção de grau de bacharel
em arquivologia.

Aprovada em: 27/11/2014

BANCA EXAMINADORA

Wendia Oliveira de Andrade

Profa. Ma. Wendia Oliveira de Andrade (Orientadora)

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Ana Cláudia Medeiros de Souza

Profa. Ma. Ana Cláudia Medeiros de Souza (Membro)

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Danielle Alves de Oliveira

Profa. Ma. Danielle Alves de Oliveira (Membro)

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

“A essência da profissão de arquivista
é manter útil a memória da instituição.”

Jorge Gustavo da Costa

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida, sem Ele jamais seria alguém, a Ele eu dedico toda a minha existência.

A minha família que é tudo na minha vida, agradeço o apoio e incentivo em todos os momentos que precisei. Ao meu pai que me ama do jeito dele, minha mãe que corre de lá pra cá para que eu possa vencer os obstáculos, aos meus irmãos que sempre estão ao meu lado.

A minha orientadora Wendia Oliveira que apareceu num momento bastante oportuno, quando eu já não sabia mais o que fazer, Deus a colocou em meu caminho para me ajudar. Sempre com seu jeito meigo e carinhoso me dizendo pra avançar, obrigada minha flor.

Aos meus Tonhos favoritos. Tia Dani que apareceu do nada, mas chegou pra ficar, sempre digo que foi um anjo enviado por Deus. Obrigada pelos puxões de orelha, palavras de ânimo, encorajamento e pelos muitos momentos de descontração.

A minha primeira amiga de universidade, Dayse “terrorista”, por tantos anos de amizade, companheirismo, momentos felizes e tristes, sempre juntas no busu, obrigada tonha do meu coração.

A layanne “laiá”, porque a gente briga, discute, faz birra, mais no final sempre nos abraçamos e torcemos uma pela outra, obrigada por sua amizade, te desejo muito sucesso.

Ao meu amigo Naftály “Naf”, pelo companheirismo todos os dias na Cidade Viva, pelas discussões em vão, pelos aperseios que ele me faz, porque amigos são pra essas coisas.

A minha amiga Rubilania “Bi”, por tantas lágrimas derramadas juntas em vários momentos, pelas macarronadas lá em Gramame, pelas caronas, pelos segredos, por vários momentos de confissão e descontração.

Ao meu grande “literalmente” Waldemir “Neto”, pela amizade que construímos quase na reta final, mas tenho certeza que valerá para toda vida. Por me ajudar a definir

um tema para minha pesquisa. Obrigada pela cumplicidade e companheirismo em vários momentos, valeu Neto!

Alguns professores que jamais poderia esquecer a professora Anna Carla que me ajudou quando muito precisei, obrigada.

Ao professor Rodrigo Ávila que num momento muito importante da minha vida, sem nem imaginar, me disse palavras sábias e que me ajudou a tomar decisões importantes.

Ao meu “tio” professor Eutrópio Bezerra pela amizade construída nas aulas de preservação e conservação documental que tenho certeza que essa amizade irá continuar.

Ao meu primo Heverton Bezerra que sempre foi um exemplo de vida para mim, e sempre esteve presente nessa fase de universidade, me incentivando.

Aos amigos mais próximos, aqueles que passaram, mas me ensinaram algo e aqueles que continuam ao meu lado em todo tempo Adrienne, Arthur, Cris, Edy, Fátima, Natan, Roberto e Selma.

Aos meus amigos desocupados Gambinho, Nathanna, Hélio, Priscila, Higo e Lili pelos momentos de diversão e aventuras que passamos.

Ao meu amigo Geovanio (My Love), por me socorrer quando eu mais preciso e por sempre me livrar dos apuros, você é dez.

A meu querido Pastor Juarez Duarte por tantas palavras encorajadoras e de bênçãos nos momentos mais confusos durante esse período.

Ao meu amigo André Jhonny por me dizer quase todo dia: pra quê estudar tanto? Só para lembra-lo, ainda não acabou.

A todo corpo docente da UEPB que esteve contribuindo de forma direta à minha formação.

Ao Sistema Cidade Viva em especial ao Presidente Pr. Sérgio Queiroz, ao Diretor executivo José Marcelo, Coordenadora do RH Patrícia Queiroz e aos demais amigos que tive o privilégio de conhecer, reencontrar e conviver tanto tempo, muito

obrigada. Ainda gostaria de agradecer aos funcionários “usuários internos” que estiveram colaborando com essa pesquisa, vocês foram de grande importância para conclusão desse trabalho.

Enfim, muito obrigada a todos os que contribuíram de forma direta e indireta para que eu alcançasse essa vitória, que Deus os retribua com infinitas bênçãos.

RESUMO

O presente trabalho aborda a temática Uso e Usuários do Arquivo de uma instituição privada. O seu objetivo geral foi analisar a opinião dos colaboradores sendo vistos como usuários informacionais, que utilizam o arquivo da Cidade Viva, avaliando sua perspectiva em relação ao setor da instituição. Diante disso, empregou-se a metodologia descritiva e exploratória, em uma abordagem quali-quantitativa, adotando o questionário como o instrumento de coleta de dados. Os resultados obtidos na pesquisa identificam o perfil do usuário da Instituição Cidade Viva, nesse caso, o usuário interno que frequenta o setor de arquivo da instituição. Analisando o que cada um tinha a nos dizer a respeito desse setor, partimos para o questionamento: é possível identificar o arquivo como unidade informacional? Uma vez que essa pesquisa tem como foco principal o usuário, através dela poderemos viabilizar meios que garantam ao usuário o acesso rápido e eficaz à informação desejada. Buscamos verificar se o Arquivo está organizado de maneira que possa disponibilizar informação ao usuário. Consultamos os usuários internos para averiguar as possíveis fragilidades do setor, perceber e descrever a existência de erros a fim de identifica-los e adequar aos preceitos arquivísticos, oferecendo uma boa política de acesso e uso da informação aos usuários do arquivo da Cidade Viva. Finalizamos a pesquisa entendendo o perfil desses usuários, procurando oferecer meios de apresentar o arquivo como unidade informacional, de maneira que possa ser utilizado corretamente pelos usuários internos.

Palavras-chave: Usuários. Usuários Internos. Acesso à informação. Unidade Informacional.

ABSTRACT

This paper addresses the issue Use and File members of a private institution. Its overall objective was to analyze the opinions of employees being seen as informational users, using the Viva City file, evaluating their perspective on the institution sector. Therefore, we used the descriptive and exploratory methodology, in a qualitative and quantitative approach, adopting questionnaire as the data collection instrument. The results of the survey identify the Institution City Live user profile, in which case the internal user who attends the file sector of the institution. Analyzing what each had to tell us about this sector, we left for the question: is it possible to identify the file as informational unit? Since this research is mainly focused on the user, through it we can make possible means to ensure the user quick and efficient access to desired information. We seek to verify that the file is organized so that it can provide information to the user. We consulted internal users to ascertain the possible weaknesses of the sector, perceive and describe the existence of errors in order to identify them and adapt to archival principles, offering a good access policy and use of information to users of Viva City file. Completed the survey understanding the profile of these users, seeking to provide means to present the file as informational unit, so that it can be used properly by internal users.

Keywords: Users. Internal users. Access to information. Informational unit.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AEPIBB – Associação Evangélica Primeira Igreja Batista Bessamar

CIA – Conselho Internacional de Arquivos

EICV – Escola Internacional Cidade Viva

FCV – Fundação Cidade Viva

MDA – Massa Documental Acumulada

PIBJP – Primeira Igreja Batista de João Pessoa

RCCV – Restaurant e Caffeteria Cidade Viva

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Aplicação do método variadex	27
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Gênero dos usuários do arquivo	44
GRÁFICO 2 - Estado civil dos usuários do arquivo.....	45
GRÁFICO 3 - Faixa etária dos usuários do arquivo	45
GRÁFICO 4 - Grau de escolaridade dos usuários do arquivo	46
GRÁFICO 5 - Cargos e funções exercidas pelos usuários do arquivo	47
GRÁFICO 6 - Usuários que frequentam o arquivo.....	48
GRÁFICO 7 - Necessidade de utilizar o arquivo	49
GRÁFICO 8 - Usuários que tiveram êxito nas informações	49
GRÁFICO 9 - Obstáculos na busca das informações.....	50
GRÁFICO 10 - Atendimento no setor de arquivo	51
GRÁFICO 11 - Arquivo como setor administrativo	52
GRÁFICO 12 - Informativos sobre o setor de arquivo	53

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 OBJETIVO GERAL	17
1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO	18
2 CIDADE VIDA: CONHECENDO UM POUCO A INSTITUIÇÃO	19
2.1 ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO.....	20
2.1.1 Associação	20
2.2.2 Escola.....	21
2.2.3 Fundação	21
2.1.4 Restaurante.....	21
2.2 ARQUIVO GERAL.....	22
2.2.1 Organização: método do variadéx	25
2.2.2 Tipologia documental	27
2.2.3 Acesso e Uso	28
3 USUÁRIO: AQUELE QUE BUSCA A INFORMAÇÃO	33
3.1 USUÁRIO DE ARQUIVO.....	33
3.1.1 Usuário de Arquivo Corrente	35
3.1.2 Usuário de Arquivo Intermediário.....	35
3.2 A RELAÇÃO ENTRE USUÁRIOS E O ARQUIVISTA NO AMBIENTE INFORMACIONAL	36
4 METODOLOGIA	39
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	39
4.2. Universo	42
4.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	42
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS	44
5.1 PERFIL DOS USUÁRIOS	44
5.2 NECESSIDADE INFORMACIONAL.....	47

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	54
REFERÊNCIAS	57
APÊNDICES	59

1 INTRODUÇÃO

A cada dia podemos observar o avanço da sociedade pela busca da informação, necessidade que parte de uma pessoa a qual chamaremos de usuário, que procura tal informação para suprir alguma necessidade. A demanda surge de todos os setores, sejam eles públicos ou privados, nesse caso, o que deve ser levado em consideração é o nível de entendimento que o usuário tem a respeito do que está sendo solicitado. Para Dias (2004, p.20):

[...] estudo de volume de uso, ou seja, a frequência da rotatividade obtida por um material de informação quando e sempre que é deslocado de seu local habitual no serviço de informação. Uso pode ser determinado por diversos fatores como: popularidade e disponibilidade em relação ao uso [...].

Durante o período de estágio na Cidade Viva, alguns comentários nos levaram a pensar sobre como os seus colaboradores, sendo vistos como usuários, viam o setor de arquivo, se eles o reconheciam como unidade informacional. Nessa perspectiva buscamos traçar o perfil desses usuários, para compreender o entendimento que eles têm a respeito do setor de arquivo e avaliar a relação entre eles ao fazer uso das informações.

Partimos então para apresentação do nosso campo de pesquisa, a Cidade Viva que aparece com uma instituição com várias áreas de atuação, pelo fato de ter várias ramificações. Buscamos entender sua organização, como se dá o fluxo das informações geradas por ela e o que acontece com as informações após chegar ao setor de arquivo, tendo em vista que é o lugar onde está armazenada toda documentação que é gerada diariamente.

Em especial é apresentado o setor de arquivo: a maneira com é feita a organização da documentação, os métodos utilizados que vêm facilitar no momento de buscar as informações. Os variados tipos de documentações que muitas vezes se repetem e a preocupação do arquivista para manter o princípio da proveniência de forma que as documentações não sejam misturadas.

O acesso e uso das informações também são pontos que devem ser abordados na pesquisa, uma vez, que é um dos principais focos que envolvem a relação do usuário e o arquivo.

Após esses esclarecimentos passaremos a conhecer o usuário, ou seja, aquele que busca a informação. Nesse caso estaremos tratando dos colaboradores que fazem parte do quadro de funcionários da Cidade Viva, tendo-os como usuários internos. Abordaremos usuários como um todo, mencionando aqueles que utilizam os arquivos correntes e intermediários que apesar de serem poucos, são o maior alvo de nossa pesquisa.

Após identificar o perfil desses usuários, passamos a entender suas necessidades, o que os levam a procurar o setor de arquivo e se suas necessidades são supridas. Analisamos a relação que o usuário tem com o arquivo, fazendo uma ponte com o profissional responsável por esse setor e das informações que por ele são disseminadas.

Uma boa organização é essencial para a recuperação da informação e para isso é necessário utilizar alguns critérios/métodos que ajude na hora da busca. Apresentaremos os métodos utilizados no setor de arquivo que nos ajudaram a obter informações de maneira mais rápida e com resultado eficaz para aquele que necessita da informação.

Através de um questionário avaliamos o entendimento que o usuário interno tem sobre o fenômeno estudado, partindo disso percebemos a necessidade ou dificuldade encontrada por eles na hora de buscar informação, seja, ela qual for. Através das respostas obtemos uma compreensão do que o usuário busca e a partir disso podemos desenvolver meios que facilitem na hora de adquirir as informações.

Só assim, poderemos analisar quais os pontos que podem melhorar para que o setor de arquivo venha adquirir a identidade de unidade informacional e que seus usuários, sejam eles internos ou externos, possam entender a relevância que este setor tem para qualquer instituição. Tendo em vista que um dos principais objetivos do arquivo é fornecer informações de maneira que venham a contribuir com as necessidades do usuário que à busca.

1.1 OBJETIVO GERAL

- Analisar a opinião dos colaboradores da Cidade Viva sendo vistos como usuários e sua relação ao setor de arquivo da instituição.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Traçar o perfil dos usuários do Arquivo da Cidade Viva;
- Identificar se os colaboradores (usuários internos) da Cidade Viva reconhecem o Arquivo como unidade informacional;
- Avaliar a relação dos usuários internos com Arquivo da Cidade Viva.

A estruturação deste trabalho está organizada da seguinte forma: no primeiro capítulo apresenta-se uma introdução geral sobre as temáticas desenvolvidas ao longo do trabalho e os objetivos da investigação. O segundo momento ocupou-se da contextualização do objeto de estudo, bem como, os primeiros conceitos voltados à forma de organização do arquivo da Cidade Viva.

O terceiro capítulo teve como prioridade estabelecer um panorama geral sobre os estudos de usuários e a relação dos sujeitos com o profissional da informação. O capítulo subsequente está baseado no processo metodológico, onde foram descritos os métodos, técnicas e o caminho percorrido para alcançarmos a finalidade do estudo.

O quinto capítulo abrange a análise de dados coletados junto aos usuários do arquivo da Cidade Viva. O momento seguinte é marcado pelas considerações finais e as indicações dos desdobramentos da pesquisa. Por fim, ressalta-se a presença dos apêndices e anexos para contextualizar as informações encontradas durante o estudo.

A concretização deste trabalho é de suma relevância para a instituição, pois apesar de todo o processo de organização que vem sendo desenvolvido no arquivo, os usuários estiveram fora do planejamento das atividades. Deste modo, traçar o perfil destes sujeitos, e pensar em suas necessidades, é essencial para atingir a finalidade do arquivo: fornecer informação para a ressignificação dos sujeitos.

2 CIDADE VIVA: CONHECENDO UM POUCO A INSTITUIÇÃO

Como consequência de um grande crescimento experimentado pela Primeira Igreja Batista de João Pessoa (PIBJP), sua liderança resolveu expandir sua atuação para outros bairros da cidade. Para cumprir tal propósito, foram criadas algumas extensões da Igreja, dentre elas, os então denominados Núcleos de Manaíra, do Bessa e de Cruz das Armas, que seguiam a visão, os projetos e as orientações da sede.

Depois de vários anos cumprindo sua missão, sob a direção PIBJP, o Núcleo do Bessa foi reconhecido como Igreja local, no dia 05 de dezembro de 2002, e passou a usar a razão social Associação Evangélica Primeira Igreja Batista do Bessamar (AEPIBB), inicialmente composta por 35 membros. Através de um pedido de socorro de uma mãe desesperada pelo seu filho que se enveredava pelo mundo das drogas, houve um despertar da igreja com o propósito de abrir seus olhos para a realidade atual.

Partindo disso, em um determinado dia quando parte da liderança¹ estava à procura de um lugar para fazer o retiro da juventude, observaram que na BR 101 tinha um terreno a venda, local adequado para a construção de uma Centro de Reabilitação para Dependência Química, e essa idealização se tornou realidade.

Observamos que a instituição tem uma história longa e de muitos acontecimentos, algo que ficou registrado apenas na memória de muitos dos seus fundadores e frequentadores. Porém, onde ficaram os registros desses acontecimentos? Inicialmente não foi pensado em um lugar como um Arquivo, supomos que a documentação gerada durante esses acontecimentos e mesmo sobre a instauração eram apenas guardadas, mas com o passar do tempo essa produção de documentos aumentaria e conseqüentemente seria necessário um local específico para colocar os documentos mais antigos que já não estavam mais sendo utilizados, mas que detinham grande potencial informacional e histórico da instituição.

Os documentos foram sendo acondicionados em caixas que eram colocadas em uma sala e após algum tempo já não era possível encontrar nada, fazendo-se necessário um profissional que pudesse fazer o tratamento daquela massa documental acumulada (MDA), nascendo assim o Arquivo da Cidade Viva; tendo

¹ Liderança: Pessoas responsáveis pelo grupo de jovem da igreja.

como principal função a organização dos documentos com o propósito de colocar disponíveis as informações quando solicitadas.

Contudo, para que haja uma melhor compreensão situacional do Arquivo para a Instituição é preciso explicar sobre a organização e funcionamento, para que possamos apresentar as muitas atividades da Cidade Viva, não apenas como uma escola, mas entre tantos outros segmentos.

2.1 ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Vimos que a Associação Cidade Viva, com o passar do tempo expandiu suas atividades com o propósito de melhorias para a sociedade a qual está inserida, para que os projetos ganhassem força junto à sociedade e aos órgãos públicos. Para entender essa estrutura, elencamos as partes que envolvem o todo com o propósito de facilitar o entendimento do leitor.

2.1.1 Associação

A Associação como vemos é a base que estrutura todas as ramificações da Cidade Viva, foi a partir dela e de suas atividades que foram crescendo de maneira abrangente, lembrando que a **Associação Evangélica Primeira Igreja Batista do Bessamar (AEPIBB)**, é onde acontecem atividades rotineiras como cultos, eventos, e também é de onde surgem as ações sociais. A partir dela que houve a necessidade de ampliação, partindo da visão de ser uma igreja capaz de influenciar João Pessoa, a Paraíba, o Brasil e o mundo a viver o cristianismo bíblico de maneira relevante, em seu contexto sociocultural. Como suas atividades iam ganhando força e a cada dia ia aumentando a vontade de ir além tornou-se necessário instituir uma fundação para que a associação não tivesse problemas futuros. E eis que é instituída a Fundação Cidade Viva, em outubro de 2008, com a responsabilidade de cuidar de todas as ações sociais da Cidade Viva.

2.1.2 Escola

A escola passa a ser uma ramificação da Cidade Viva, com o propósito de investir no futuro, em 2010 deu-se início a **Escola Internacional Cidade Viva (EICV)**, com uma proposta inovadora de educar crianças em tempo Integral, com ensino bilíngue, acompanhamento nutricional, ética cristã e com o propósito de educar líderes que transformarão o mundo. Hoje, é a única escola na Paraíba com High School Americano, onde os alunos podem receber graduação Americana e Brasileira quando concluem o 3º ano do Ensino Médio.

2.1.3 Fundação

Para que os projetos ganhassem força junto à sociedade e aos órgãos públicos, foi instituída a **Fundação Cidade Viva (FCV)**, em outubro de 2008, com responsabilidade de cuidar de todas as ações sociais da Cidade Viva alcançando os seus objetivos através de sete eixos de atuação: Educação, Esporte e Cultura; Saúde; Apoio à Família; Geração de Emprego e Renda; Valores Cristãos; Meio Ambiente e Ética, Direito e Cidadania. Após cinco anos de trabalho, buscando promover a dignificação do ser humano, tornou-se Instituição de Utilidade Pública Municipal, Estadual e Federal.

2.1.4 Restaurante

Como outra ramificação da Instituição Cidade Viva, eis que foi criado o **Restaurant e Caffeteria Cidade Viva (RCCV)**, que vem inovando no conceito, na apresentação do food service e no acompanhamento nutricional dos alunos e colaboradores, servindo mais de 1.300 refeições diárias. Os cuidados com a higiene e manuseio dos alimentos renderam à equipe uma Certificação da Vigilância Sanitária de Conduta Exemplar pelo 3º ano consecutivo; e em 2013 o Restaurante ficou entre os finalistas no Prêmio de Competitividade para Micro e Pequenas Empresas (MPE Brasil 2013), escolhidos entre mais de mil concorrentes.

Ainda nesse ponto é bom ressaltar que a Cidade Viva também envolve o terreno da BR 101, onde podemos localizar o Centro de Recuperação para Dependentes Químicos, onde fica o cuidado e tratamento das pessoas com dependência química, no Conde é localizado o Núcleo de Apoio Integral (NAI), onde são ministrados cursos como manicure, cabeleireiro, etc. para que a comunidade carente possa aprender algumas atividades e através disso incentiva-las a ganhar o próprio sustento, tendo como objetivo promover a dignidade ao ser humano.

Dos locais acima citados não é possível detalhar os dois últimos pela distância, impossibilitando coletar informações das pessoas que os constituem, salientando que, pela mesma razão eles acabam não sendo usuários de arquivo, por não ter acesso ao setor.

Entretanto, os documentos por eles gerados são levados para a matriz e colocado no arquivo da instituição localizado no Bessa, podemos entender como um arquivo geral, pelo fato de todas as documentações serem encaminhadas para lá, onde são tratadas e armazenadas.

2.2 ARQUIVO GERAL

Partindo de tudo que foi exposto até agora, entendemos que em meio a tantas atividades executadas ao longo dos anos, foi gerada uma diversidade de documentos. Sendo necessário a criação de um local de guarda específico, o Arquivo, que Paes (2004, p.24) esclarece em primeiro momento ser uma:

Designação genérica de um conjunto de documentos produzidos e recebidos por uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada, caracterizado pela natureza orgânica de sua acumulação e conservado por essas pessoas ou por seus sucessores, para fim de prova ou informação. De acordo com a natureza do suporte, o arquivo terá a qualificação respectiva, como, por exemplo: arquivo audiovisual, fotográfico, iconográfico, de microformas, informático.

Definição muito bem colocada na citação acima especifica o documento de arquivo, além dos suportes onde são registradas as informações. A documentação que chega ao arquivo da Cidade Viva faz parte de fundos documentais distintos e com diversas tipologias, que estavam se acumulando em um mesmo local. Ao

depararmos-nos com aquela MDA, foi necessário estabelecer alguns critérios para sua organização, tendo em vista uma melhoria na hora de buscar informações, pois, como menciona Paes (2004, p.20), “a função básica do arquivo é tornar disponível a informação contida no acervo documental sob sua guarda”.

Constatamos que ao longo das atividades da instituição, todos os processos gerariam documentos que posteriormente precisariam ser armazenados por se tratarem de documentos importantes da sua história, sejam pelos motivos de sua criação, comprovação de alguma ação, aspectos administrativos, jurídicos e legais.

Schellenberg (2006, p. 38) diz: “Devemos admitir que a razão primordial para a preservação da memória dos documentos é alcançar o objetivo para o qual foram criados e acumulados”. Nesse sentido a classificação e arquivamento, bem como outros procedimentos arquivísticos visam preparar o documento com finalidade de guardar e preservar a memória da instituição, tendo juízo de valor, servindo de prova, informação e conhecimento.

Ainda de acordo com Schellenberg (2006, p. 83), “os documentos são classificados de modo a refletir a organização e a função, podem ser dispostos em relação a elas”. O arquivo da Cidade Viva é ativo em suas atividades, passa pela teoria das três idades, em especial temos os documentos em fase corrente que segundo Paes (2012, p.21), “é constituído de documentos em curso ou consultado frequentemente, conservado nos escritórios ou nas repartições que os receberam e os produziram ou em dependências próximas de fácil acesso”.

O arquivo da Cidade Viva também é que chamamos de arquivo privado, para Paes (2004, p.24), são:

Conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por instituições não-governamentais, famílias ou pessoas físicas, em decorrência de suas atividades específicas e que possuam uma relação orgânica perceptível através do processo de acumulação.

De acordo com afirmações, consideramos que os documentos que chegam até o arquivo são referentes aos trâmites da instituição, tendo em vista ser uma empresa privada, logo, só diz respeito à mesma.

Entendemos assim, que a documentação administrativa, é aquela que está sendo utilizada frequentemente pela administração por isso a necessidade de mantê-la em local acessível.

A documentação de uso menos frequente, mas que ainda pode ser solicitada pela administração, recebe o nome de Arquivos intermediários. Segundo Paes (2004) esta fase é constituída por documentos que deixaram de ser frequentemente consultados, mas cujos órgãos que o receberam e os produziram podem ainda solicitá-los, para tratar de assuntos idênticos ou retomar um problema novamente focalizado.

Esse é o que melhor se adequa ao arquivo da Cidade Viva, pois na maioria das vezes são solicitadas documentações contábeis ou para prestação de contas, nesse caso documentos que não são de uso frequente, porém, são solicitadas para atender alguma necessidade.

O arquivo também é composto por documentos que já não são mais utilizados, porém, a instituição reconhece seu valor, que são os arquivos permanentes. Para Paes (2004, p.22), “é constituído por documentos que perderam todo o seu valor de natureza administrativa, que se conservam em razão do seu valor histórico ou documental e que consistem os meios de conhecer o passado e sua evolução”. Nesse caso podemos citar os documentos que já nascem com caráter permanente, como por exemplo, certidões, atas, etc. Esses documentos não são utilizados, podem servir para conhecer a história e a memória da instituição.

O arquivo é responsável pela preservação de documentos de qualquer natureza, desde que tenham desenvolvido alguma atividade e que tenha sido registrado em algum suporte.

O arquivo busca ultrapassar o tempo, ele é vivo e dinâmico, devido o acúmulo constante de informações atuais. No espaço das organizações, é fundamental para qualquer empresa ter suas informações ordenadas, tanto no meio físico como também digital, uma tendência que futuramente deverá ser adotada pelas empresas.

É importante se ter conscientização que um setor de arquivo em uma instituição, irá atender tanto as necessidades administrativas da organização, quanto para atender as necessidades dos usuários sejam eles internos ou externos.

Todo esse processo de gestão documental foi determinado para facilitar ao usuário na hora de buscar a informação desejada e assim já ir direto ao fundo documental específico sem perder muito tempo. Para Bellotto (2006), “Fundo de arquivo é um conjunto de documentos cujo crescimento se efetua no exercício das atividades de uma pessoa física ou jurídica”.

Podemos assim dizer que fundo documental é o local para onde vai a documentação após seu tratamento, deve ser identificado de maneira que facilite no momento de resgatar as informações.

2.2.1 Organização: método do variadéx

A documentação que compõe o arquivo é referente à administração de toda Cidade Viva, onde estão inseridos a Fundação Cidade Viva (FCV), Associação Evangélica Primeira Igreja Batista Bessamar (AEPIBB), Escola Internacional Cidade Viva (EICV), Restaurant e Caffeteria Cidade Viva (RCCV) e as demais ramificações que são interligados à Cidade Viva.

Tendo a consciência da importância de tais documentos para a instituição produtora já que estes refletem a função e atividade organizacional, bem como se constitui em produtos das atividades administrativas, de cunho jurídico, e por fim histórico, é que se percebe a necessidade de preservar tais acervos, tendo como objetivo principal o acesso, a recuperação, e a preservação das informações de forma eficiente e segura para os usuários. Segundo Dias e Pires (2004, p. 6), o conceito de usuários é muito complexo:

Diz respeito tanto ao especialista que interroga uma base de dados como aquele que solicita um serviço (resposta a uma questão ou uma pesquisa bibliográfica); ao cliente um serviço; ao produtor de informação; entre outros. Usuários comunidade e cliente são termos usados muitas vezes como sinônimos. Na literatura internacional o termo mais utilizado é usuário. O termo cliente está mais próximo do conceito comercial (marketing).

Dentro dessa perspectiva passamos a entender que o usuário é aquele que busca resposta de algo através de qualquer serviço de informação, para atender a demanda do nosso usuário foram realizados um planejamento das atividades que seriam executadas com a documentação referente à Cidade Viva, desde a higienização, seleção, avaliação, organização até sua ordenação, em todos os fundos documentais.

Além da tarefa de identificação dos fundos e separação da documentação, é essencial o conhecimento não só da administração, mas também, da natureza dos documentos a serem classificados. Cada setor tem sua peculiaridade e faz-se

necessário a escolha do método ideal de classificação de cada um, que é a finalidade indispensável do arquivo.

Como em qualquer outro setor de qualquer instituição, para que haja uma boa organização, primeiro deve-se identificar tudo o que se tem e separar. Logo após é necessário escolher um método de arquivamento ou método de ordenamento, pois, mais importante que arquivar, é achar a informação rapidamente no momento que está sendo solicitada, sendo assim, o método de arquivamento é imprescindível para facilitar na hora de buscar a informação.

Obtendo as cores como elementos auxiliares para a facilitação não só no arquivamento, como a localização da documentação, diferenciando desta forma cada fundo optamos por utilizar o método padronizado Variadex que para Paes (2004, p.92):

Com o objetivo de minimizar as dificuldades apresentadas pelo método nominal, a Remington Rand concedeu o método variadex, introduzindo as cores como elementos auxiliares para facilitar não só o arquivamento, como a localização dos documentos.

Como os documentos partiam de fundos distintos, definimos então que esse método seria melhor para tais identificações, a divisão foi feita da seguinte maneira: Todos os documentos relativos à Associação ficariam em caixas de poliondas da cor **vermelha**, os documentos da Escola seriam colocados em caixas de cor **amarela**, os documentos da Fundação em caixas de cor **azul** e por fim, os documentos do Restaurante em caixas de cor **verde**.

Figura 1: Aplicação do método variadex



Fonte: Acervo da Cidade Viva

Fotógrafo: Naftály Vieira

O que nos ajudou bastante até mesmo quando o próprio usuário vai procurar alguma informação, com a classificação da cor, ele vai direto ao fundo que representa seu setor e só precisa procurar o assunto na identificação da caixa e assim obter a informação desejada.

2.2.2 Tipologia documental

Nesse tópico falaremos um pouco do documento em si, a identificação dos variados tipos documentos que chegam ao arquivo, são fundamentais na hora de trata-los.

O levantamento e identificação de toda documentação trabalhada foi feita de maneira minuciosa, analisando os elementos característicos de cada um de acordo com sua tipologia, detectando com clareza as funções desenvolvidas pelo órgão produtor. Para Gonçalves (1998, p.15):

A identificação dos documentos de arquivo é o primeiro passo para sua organização e guarda adequada. Na identificação, é fundamental que tenhamos como referência os elementos característicos dos documentos.

Partindo desse conceito procuraremos entender um pouco sobre o que podemos assim dizer: “tipo documental”. Para alguns autores a tipologia documental é quando analisamos o documento em sua essência, dentro de uma visão arquivística. Segundo Lopez (1999, p.71), “propõe-se que tipo documental passe a ser definido pela espécie documental somada à função que a produziu, criando séries tipológicas, isto é, cada tipo documental equivale a uma série documental”.

Podemos dizer que cada documento gerado na instituição, tem suas características próprias e correspondem a suas respectivas atividades. As tipologias referentes ao Sistema Cidade Viva correspondem a Atas, documentos contábeis, registros, ofícios, declarações, dossiês, certificados, atestados, diários; também dispõe de uma grande quantidade de documentos audiovisuais como: pregações, vinhetas, ações sociais e devocionais.

Como podemos observar existem variados tipos de documentos que fazem parte de todo Sistema Cidade Viva, nesse caso toda atenção deve ser voltada para essa documentação uma vez que devemos nos preocupar com sua proveniência, tendo cuidado para que não sejam misturados. Pelo fato do arquivo conter informações de todo o sistema, é necessário que a documentação seja colocada em seu fundo respectivo para que não ajam problemas na hora de fornecer a informação.

2.2.3 Acesso e Uso

Uma das principais funções do arquivo é disponibilizar o acesso à informação, com a tendência voltada para a área da tecnologia, observamos que esse acesso se torna cada vez mais fácil. Dentro de uma visão voltada para a arquivística, Paes (2004), afirma que o acesso é a possibilidade de consultar os documentos de arquivos, as quais podem variar em função de cláusulas restritivas.

O acesso à informação é uma temática muito frequente nos dias de hoje, é comum ver instituições com programas avançados que permitem rapidez e agilidade

no processo de busca à informação, o que torna um desafio para o profissional, neste caso o arquivista. Percebemos que ao longo do tempo houve uma preocupação com o usuário na perspectiva de melhores serviços para disponibilizar a informação que está sendo solicitada. De acordo com a concepção de Le Coadic (1996, p.106):

Por profissionais da informação entendemos as pessoas, homens (ainda são poucos) e mulheres, que adquirem informação registrada em diferentes suportes, organizam, descrevem, indexam, armazenam, recuperam e distribuem essa informação em sua forma original ou como produtos elaborados a partir dela.

Sendo o acesso à informação um assunto bem focado atualmente, é necessário questionar: Se os usuários estão buscando essas informações? É importante frisar que as informações que estão sendo mantidas nas unidades informacionais (arquivos), devem ser utilizadas de maneira que possa suprir as necessidades de quem à busca, caso contrário, não haveria necessidade de armazená-las e mantê-las por algum tempo ou por tempo indeterminado. Na perspectiva de Ávila (2011, p.141):

O profissional de arquivo deve trabalhar como mediador das informações registradas nessas categorias e identificar quais são produzidas em cada setor [...]. Além disso, entender o uso das informações orgânicas arquivísticas talvez possa permitir ao arquivista trabalhar pontos de vantagens, inovação e prospecção, envolvidos diretamente com o conceito de inteligência competitiva organizacional (ICO).

Como observamos o arquivista torna-se fundamental para entender as informações que são recebidas no setor, ele deve geri-las de forma que possa permitir melhorar o entendimento de como é visto pelo usuário. O fato de o usuário ter acesso às informações que se encontram no arquivo é relevante uma vez que seu uso pode ser utilizado na tomada de decisões.

Para nosso estudo procuramos entender se os usuários internos usufruem das informações contidas no setor de arquivo da Cidade Viva, tendo em vista que lá está armazenada grande parte da documentação de todos os setores que o constitui. Entretanto, percebemos que a busca de informações ainda é muito

pequena, na maioria das vezes apenas em caso de fiscalização, ou para fins contábeis.

O que nos levou a pensar que muitas vezes alguns usuários são levados a vê o setor apenas como um local de depósito, para armazenar coisas velhas e papéis antigos e que não tem mais utilidade. É aí que parte a necessidade de passar informações sobre esse setor ao seu usuário, para que ele possa entender que uma das finalidades do arquivo é disponibilizar a informação.

A necessidade de informação é colocada por Le Coadic (2004, p.38) da seguinte maneira:

O conhecimento da necessidade de informação permite compreender por que as pessoas se envolvem num processo de busca de informação. Exigência oriunda da vida social, exigência de saber, de comunicação, a necessidade de informação se diferencia das necessidades físicas que se originam de exigências resultantes da natureza, como dormir e comer, etc.

Diante do exposto vemos que a necessidade da informação parte do usuário, não é algo do seu dia a dia, e sim, para resolver algum problema, constatar algum fato. Quando um usuário vai a algum local em busca de informação, ele tem em mente algo específico, ou apenas alguma ideia do que ele precisa o que nem sempre quer dizer que ele saiba ao certo o que quer.

Vale ressaltar que o arquivista encarregado por aquele setor deve estar pronto para suprir essa necessidade, muitas vezes é levado a traduzir o que o usuário solicita fato que acontece quando o mesmo não sabe especificar o que deseja, o que deve ficar claro ao leitor é que a função básica desse profissional é fornecer (dá acesso), a informação ao usuário que a solicita de maneira que ele possa fazer uso.

Ainda na perspectiva Le Coadic (2004), “o uso é uma prática social, o conjunto das artes de fazer”. Podemos entender, que não basta apenas conseguir a informação, e sim, saber o que fazer dela, fazer uso. Então só assim podemos medir até que ponto essa informação é válida ao usuário. Quando busca entender o usuário, o arquivista deve perceber a forma mais adequada de oferecer seus serviços.

O arquivo não é um local limitado, e sim, destinado aos usuários que necessitam de informações das mais diversificadas possíveis. Pelo fato do mesmo

concentrar a preservação dos documentos de toda instituição, tudo que ali está sendo resguardado é para ser útil quando solicitado. Para Ávila (2011, p. 92):

[...] o fluxo do comportamento informacional, que envolve o processo de necessidade, busca e o uso de determinado tipo de informação, tem como objetivo final a satisfação do usuário pela resolução de sua demanda.

Nessa relação, podemos perceber que a procura de informações dos usuários no arquivo da Cidade Viva, é bem limitada, se comparado a outros setores administrativos. A visão de alguns usuários pode ainda não ter sido ampliada para este setor, no sentido de saber qual a sua utilidade. Acreditamos que possa existir a necessidade de uma divulgação sobre as atribuições desse setor, de forma que os usuários passem a entender como ter acesso às informações daquele setor e como fazer uso dessas informações.

O estudo de usuários é fundamental para o bom andamento das atividades do setor de arquivo, que deve estar pronto para atender as solicitações que ali chegam. Kronka (2004, p.28), diz:

O conhecimento do usuário é indispensável tanto para planejar novos serviços de informação como para aprimorar os acontecimentos já existentes, uma vez que todos os serviços de uma unidade de informação são voltados para os usuários.

Como podemos observar na citação acima é necessário que o responsável pela informação conheça seu usuário para aprimorar os serviços já existentes, de maneira que possa suprir as necessidades de seus solicitantes. Para Andrade (2014, p.72):

O usuário é parte fundamental de uma unidade informacional e das suas diretrizes de funcionamento, não o considerar é negligenciar para quem se destina a informação que é, tão trabalhosamente organizada nas unidades informacionais.

Partindo dessa citação é que podemos analisar que o usuário é essencial para as unidades informacionais é para eles que as informações são preservadas. Nesse estudo passamos a conhecer o nosso usuário, sendo ele real, que são aqueles que utilizam os serviços daquele setor e sua presença é mais frequente.

Com base nesse estudo diagnosticamos a satisfação do nosso usuário, e avaliamos a melhoria nos serviços oferecidos de maneira que traga satisfação ao usuário, podendo despertar o “interesse” até dos usuários que nunca utilizaram nada daquele setor, nesse caso o usuário potencial.

Fez parte desse estudo uma pequena amostra dos usuários internos da Cidade Viva. Segundo Gil (2002, p. 100), amostra “é o subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população”. Sendo assim utilizamos uma parte dos usuários que compõem a Cidade Viva, com o propósito de alcançar o maior número de informações necessárias para o resultado de nossa pesquisa.

3 USUÁRIO: AQUELE QUE BUSCA A INFORMAÇÃO

A informação hoje em dia é primordial na vida de qualquer pessoa, qualquer decisão que vamos tomar é baseada em alguma informação, que buscamos através de várias fontes informacionais. Partindo dessa premissa, o arquivista deve entender que o arquivo é um local destinado para disseminar a informação, logo, o principal interessado é o usuário. É para ele que tais informações estão sendo tratadas, por essa razão, o arquivo não é um local que deve está escondido e sim em boa localização e sempre à disposição de quem o criou contribuindo para tomada de decisões.

Estamos a todo tempo nos referindo ao usuário, e poderá surgir o questionamento: Como assim usuário? Pois é, quando falamos sobre usuários, estamos nos referindo àquela pessoa que busca algum tipo de informação. E busca no arquivo informações que lhes sejam úteis, ou seja, usuário de arquivo.

Inicialmente buscamos apresentar as definições de usuário. Encontramos no Dicionário de Terminologia Arquivística (2005, p.169), “usuário é uma pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada de consulente, leitor ou pesquisador”. Mas quem são esses usuários? No caso específico da nossa pesquisa, estaremos referindo-nos há alguns colaboradores do Sistema Cidade Viva tendo-os como usuários internos. Portella e Perez (2011, p. 4), diz: “usuários internos são aqueles provenientes da organização ou instituição produtora da documentação [...]”.

Em nossa pesquisa os usuários internos serão alguns colaboradores do Sistema Cidade Viva, levando em conta que são eles que solicitam as informações, tendo acesso direto ao setor. Usuários internos que chamaremos de usuários de arquivo e para entender melhor o ponto seguinte faz referência a esse tipo de usuário.

3.1 USUÁRIO DE ARQUIVO

Entendemos que usuário de arquivo é aquela pessoa que procura o setor para buscar alguma informação para suprir sua necessidade. Segundo Ávila (2011, p.78):

A categorização de usuários de arquivo nesses estudos corresponde à divisão clássica entre os clientes internos e externos, sendo representada pelos dois eixos centrais da Arquivística: de um lado, promover o acesso à informação orgânica registrada pelos produtores, relacionado às fases de gestão; e do outro, torná-la acessível ao usuário do arquivo permanente, característica relacionada ao valor histórico e de pesquisa.

Quando o usuário chega ao arquivo para solicitar uma informação, primeiramente ele deve ser ouvido para que seja entendida sua necessidade. Para Choo (2003, p. 70):

O valor da informação reside no relacionamento que o usuário constrói entre si mesmo e determinada informação. [...] só é útil quando o usuário infunde-lhe significado, e a mesma informação objetiva receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos.

Como podemos observar deve existir esse relacionamento entre o usuário e a informação que ele busca, para dar-lhe significado. A fala de Choo (2003) ainda refere-se à variedade de significados que a informação pode trazer ao usuário, nesse caso depende da sua finalidade.

Observamos que as pessoas acham que o arquivista é importante, entretanto, falta um conhecimento mais abrangente acerca das funções destes profissionais. Para entender a relação do usuário com o arquivo é necessário um conhecimento mais aprofundado, primeiramente observando os seus usuários, avaliando o conhecimento dos mesmos em relação ao setor através de conversas e comentários informais.

O arquivista por sua vez deve estar muito bem qualificado no exercício de suas atividades, ele é o canal que o usuário necessita para poder chegar de maneira mais rápida e eficaz a informação que se deseja. Quanto melhor o arquivista exerce o seu trabalho, mais respeito ele irá adquirir e através disso o usuário acabará percebendo a relevância que o setor de arquivo e seu profissional têm dentro da instituição.

3.1.1 Usuário de Arquivo Corrente

De acordo com Paes (2004, p.54),

Os arquivos correntes “são constituídos de documentos em curso ou frequentemente consultados como ponto de partida ou prosseguimentos de planos, para fins de controle, para tomada de decisões das administrações etc”.

De acordo com essa afirmação fica claro entender que o arquivo corrente é aquele em trâmite, pode está sendo produzido, ele é consultado frequentemente e por isso devem ser mantidos próximos ao setor administrativo de maneira que tenha fácil acesso.

Os usuários que tem acesso a esses tipos de documentos são exatamente os da administração, que utilizam a documentação no dia a dia; nesse caso, os documentos são restritos a eles, também pelo fato de estarem em curso de suas atividades não podem ser emprestados. Quando esses documentos não tiverem mais tanta utilidade eles devem ser transferidos para o arquivo com uma lista identificando o que está sendo enviado para o setor de arquivo, onde vai receber o tratamento adequado antes de ser arquivado.

3.1.2 Usuário de Arquivo Intermediário

Segundo Paes (2004), o arquivo intermediário tem a dupla vantagem de centralizar e administrar os documentos que perderam sua utilidade corrente para as administrações. Nesse caso, os documentos são levados ao setor de arquivo onde passam por um tratamento e onde são armazenados.

Os usuários desses documentos continuam fazendo parte da administração, entretanto, seu uso não é tão frequente, porém, podem ser solicitados a qualquer momento quando se fizer necessário. Esses documentos também não devem ser emprestados, uma vez que ainda pode ser requerida, sua utilização pode ser feita no próprio setor de arquivo apenas como consulta, pelo fato de poder ser necessária sua utilização pelo administrativo conforme mencionado anteriormente.

3.2 A RELAÇÃO ENTRE USUÁRIOS E O ARQUIVISTA NO AMBIENTE INFORMACIONAL

Como podemos ver até agora existe uma relação em tudo, no que diz respeito ao arquivo e seus usuários. O arquivo é um dos meios que o usuário tem para chegar à informação desejada, é bem clara a importância que o usuário tem para esse setor. Todas as palavras que foram colocadas até agora são voltadas à informação, esse é o ponto principal dessa relação.

O profissional da informação é responsável de gerenciar a documentação que chega ao setor de arquivo, durante suas atividades ele já deve pensar como organizar as informações ali contidas de maneira que facilite a sua busca, sabendo ele, que tudo o que passa por suas mãos pode ser requerido futuramente com determinada finalidade.

O arquivista é o responsável no processo de organização desses fundos documentais, pois ele está ali para fazer uma avaliação e tratamento necessário a essa massa documental, para posteriormente separá-las de acordo com seu respectivo fundo e em seguida acondicioná-las de maneira que possa manter sua integridade.

Ao acompanhar todo esse processo o profissional em arquivo acaba por conhecer as informações de tudo que ali se encontra, é a esses profissionais que os usuários devem recorrer quando necessitam de uma informação, pois esses profissionais devem estar aptos para disseminar a informação correta e em tempo hábil.

O arquivista deve estar sempre atento às informações que chegam ao setor, ele deve ser eficiente na execução de suas atividades, sua conduta deve ser irrepreensível, pois, no arquivo está concentrada informações de várias competências, incluindo documentos sigilosos, ou até mesmo secretos, a ética é um ponto crucial nessa relação.

Como em qualquer outra área profissional o trabalhador deve manter uma boa conduta. Para o arquivista, não poderia ser diferente, o fato de estar em contato com vários documentos, sendo eles confidenciais, pessoais, gera certa responsabilidade no que diz respeito à conduta, comportamento e atitudes que são reconhecidos legalmente e estabelecidas em um Código de Ética.

De acordo com o Conselho Internacional de Arquivos (CIA), os profissionais devem cumprir as seguintes orientações:

- 1- Os arquivistas mantêm a integridade dos arquivos, garantindo assim que possam se constituir em testemunhos permanente e digno de fé do passado.
- 2- Os arquivistas tratam, selecionam e mantêm os arquivos em seu contexto histórico, jurídico e administrativo, respeitando, portanto sua proveniência, preservando e tornado assim suas inter-relações originais.
- 3- Os arquivistas preservam a autenticidade dos documentos nos trabalhos de tratamento, conservação e pesquisa.
- 4- Os arquivistas asseguram permanentemente a comunicabilidade e a compreensão dos documentos.
- 5- Os arquivistas se responsabilizam pelo tratamento de documentos e justificam a maneira como o fazem.
- 6- Os arquivistas facilitam o acesso aos arquivos ao maior número possível de usuários, oferecendo seus serviços a todos com imparcialidade.
- 7- Os arquivistas visam encontrar o justo equilíbrio, no quadro da legislação em vigor, entre o direito ao conhecimento e o respeito à vida privada.
- 8- Os arquivistas servem aos interesses de todos e evitam tirar de sua posição vantagens para eles mesmos, ou para quem quer que seja.
- 9- Os arquivistas procuram atingir o melhor nível profissional, renovando, sistemática e continuamente, seus conhecimentos arquivísticos e compartilhando os resultados de suas pesquisas e experiências.
- 10- Os arquivistas trabalham em colaboração com seus colegas e os membros das profissões afins, visando assegurar, universalmente, a conservação e a utilização do patrimônio documental. (CIA, 1996)

Como podemos ver o arquivista deve cumprir uma série de requisitos que se relaciona a várias áreas do conhecimento, mantendo a integridade da documentação, seu contexto histórico, jurídicos e administrativos sempre respeitando sua proveniência, preservar autenticidade, tratamento, conservação para fins de pesquisa. Um fato que estamos sempre mencionando é a compreensão que o arquivista deve ter dá informação para poder disseminá-la, oferecer melhores serviços ao usuário, entre outros.

Esses são pontos fundamentais tanto para a instituição, como para os usuários para que possam entender que o profissional arquivista deve ser íntegro em seu comportamento e que não serve apenas para tratar os documentos e mediar informações, lembrando que nem todas as informações podem ser disseminadas daí a necessidade de sua conduta.

Diante disso, entendemos que o arquivista vai além de um simples guardador de papel, seu perfil requer além de boa qualificação para exercer suas atividades, deve existir capacidade para atuar como disseminador de informações.

Com base no que foi exposto anteriormente sobre usuário e no que foi abordado agora sobre o profissional responsável pelo arquivo, podemos constatar que o entrosamento de ambas as partes é essencial para que exista eficiência na disseminação das informações, o arquivista deve está em consonância com usuário de maneira que ele compreenda o que está sendo solicitado, ele deve está apto para atender as demandas.

4 METODOLOGIA

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a opinião dos colaboradores da Cidade Viva sendo vistos como usuários, tem em relação ao setor de arquivo da instituição. Para fundamentar a nossa pesquisa, foi realizada revisão teórica em livros, artigos e trabalhos realizados sobre a temática de uso e usuários de arquivos. Além do conhecimento prévio sobre a Cidade Viva sua estrutura, seu funcionamento, os fundos documentais e sua guarda sendo este o local de nossa pesquisa, foram necessários um aprofundamento maior no que diz respeito aos usuários que utilizam o setor de arquivo.

Para o desenvolvimento dessa pesquisa foi necessário à obtenção de dados que nos serviram de referência para entender a relação do que idealizamos com a realidade, para isso foi essencial utilizar um método. Para tal Marconi e Lakatos (2003, p.83), diz “[...] que o método científico é a teoria da investigação”. É a maneira que traçar para alcançar os resultados e concluir a pesquisa.

Tomando como sequência a referida pesquisa é classificada como empírica, por se caracterizar pelo entendimento de experiências já vivenciadas por determinado grupo de pessoas e através delas obter dados sobre o conhecimento do fenômeno estudado. Para Marconi e Lakatos (2008, p. 75), “o conhecimento empírico é transmitido por intermédio de treinamento apropriado, sendo um conhecimento obtido de forma racional, conduzido por meio de procedimentos científicos”.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A respeito da abordagem, utilizamos a junção do método quantitativo e qualitativo resultando assim no método quantiqualitativo. Segundo Richardson (2011, p. 70), “o método quantitativo como o próprio nome já indica, caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto na modalidade de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas [...]”.

O método qualitativo também será utilizado, pois, como menciona Richardson (2011, p. 79), “a abordagem qualitativa de um problema, além de ser uma opção de investigador, justifica-se, sobretudo, por uma forma adequada para entender a

natureza de um fenômeno social”. Nesse caso é possível obter resultados flexíveis e não concretos, pelo fato de nos basearmos em como os usuários percebem o fenômeno estudado.

A descrição também é fundamental no processo de obter informações, através dela podemos evidenciar características sociais como opiniões sobre o fenômeno estudado, seu comportamento etc. Marconi e Lakatos (2008, p. 189), afirma que a descrição “consiste em investigações de pesquisas empíricas cuja principal finalidade é o delineador ou análise das características de fatos ou fenômenos, a avaliação de programas, ou os isolamentos de variáveis principais ou chave”.

De acordo com Richardson (2011, p. 66), “estudos exploratórios é quando não se tem informação sobre determinado tema e se deseja conhecer o fenômeno”. Nesse caso temos informações colhidas apenas por meio de bibliografias, como também, através de conversações com os usuários internos.

Baseado no exposto, podemos concluir que as informações foram obtidas de diferentes formas, em experiências vivenciadas pelos usuários que os levaram a entender de alguma forma como se dá algo. A bibliografia é outra forma que encontramos de buscar informações necessárias para compreender como se dá o entendimento para o fenômeno.

Outra característica da nossa pesquisa é o estudo de caso que para Mueller (2007, p. 40), “é uma investigação empírica que pesquisa fenômenos dentro do seu contexto real e onde o pesquisador não tem controle sobre eventos e variáveis, buscando descrever, compreender e interpretar a complexidade de um caso concreto”.

É imprescindível este tipo de avaliação nessa pesquisa, pois, através desse tipo de método tivemos como obter informações que favoreciam a pesquisa. Tendo em vista que, uma unidade de análise, um caso pode ser uma pessoa, uma organização, etc. Utilizaremos como exemplo, alguns relatos obtidos em conversas que tivemos com alguns usuários internos a respeito do setor de arquivo como parte de nossa pesquisa.

Através do “conhecimento” ou “ideias” que esses usuários tinham a respeito do setor de arquivo, a maneira **como eles pensavam que funcionava o setor de arquivo** nos fez despertar o interesse de levar à pesquisa a frente. A seguir

mencionaremos alguns comentários feitos por alguns funcionários durante conversas informais a respeito das atividades realizadas no setor de arquivo:

Funcionário 1 – *“Não sabia que precisava estudar pra guardar papéis”.*

Funcionário 2 – *“Deveria digitalizar todos esses papéis aí guardaria o documento eletrônico e jogaria os papéis fora, assim seria uma forma de não guardar tantos papéis e com isso ter mais espaço”.*

Funcionário 3 – *“Deve-se guardar tudo, tudo é importante”.*

Funcionário 4 – *“O pessoal deve se conscientizar que arquivo não é depósito”.*

Partindo desses poucos comentários entre outros aqui não relatados, devemos analisar que existem algumas situações onde não há coerência, como também, alguns comentários bem colocados a respeito do setor de arquivo. Podemos tomar como exemplo, o relato do quarto funcionário quando afirma que o arquivo não é depósito.

Quando nos deparamos a esses tipos de assertivas, despertamos para buscar mais desses possíveis “usuários”, percebemos a necessidade de procurar realmente detalhes que nos levem a entender a ideia que cada um deles tem, para só assim encontrar a melhor maneira de repassar informações que levem esses usuários a uma conscientização sobre como realmente é o setor de arquivo e como procedem as atividades desse setor.

4.2 UNIVERSO

Nesse ponto passaremos a conhecer o universo que trabalhamos em nossa pesquisa, nesse caso, apenas os usuários que utilizam o setor de arquivo. Richardson (2011, p.157-158), define universo como:

Conjunto de elementos que possuem determinadas características. Usualmente, fala-se de população ao se referir a todos os habitantes de determinado lugar. Em termos estáticos, população pode ser o conjunto de indivíduos que trabalham em um mesmo lugar, os alunos matriculados em uma mesma universidade toda a produção de refrigeradores de uma fábrica, todos os cachorros de determinada raça em certo setor de uma cidade etc.

Nessa perspectiva e para melhor compreensão passaremos a identificar o nosso universo, que é constituído apenas pelos usuários que utilizam o setor de arquivo, dos participantes da nossa pesquisa totalizamos 12 pessoas, das quais apenas oito são usuários reais do arquivo. .

Ao avaliar nossa pesquisa percebemos que a quantidade de usuários que frequentam o arquivo da instituição é muito pequena, sendo assim, podemos dizer que a nossa pesquisa foi realizada com todo universo. E ainda com a colaboração de alguns funcionários que mesmo não se adequando ao perfil de usuários de arquivo, se prontificaram a participar da pesquisa de forma que viesse dar sua contribuição.

4.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados é indispensável para uma pesquisa científica, através dele que o pesquisador adquire as informações necessárias para a conclusão da pesquisa. Essa parte da pesquisa podemos dizer que deve ser mais cautelosa, pois é a parte que o pesquisador toma muito tempo, deve ter paciência, esforço pessoal, além de um tempo a cumprir (MARCONI; LAKATOS, 2003).

A nossa coleta foi feita durante o mês de outubro do corrente ano, tendo em vista que iríamos obter informações apenas dos usuários do arquivo, conseguindo

fechar nossa pesquisa em tempo hábil. A seguir iremos mostrar o instrumento utilizado para fundamentar nossa pesquisa.

Em nosso caso o instrumento escolhido foi o questionário misto, nesse tipo de questionário as perguntas podem ser abertas e fechadas. Segundo Richardson (2011, p.189), “os questionários cumprem pelos menos duas funções: descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social”.

As informações obtidas por meio do questionário nos permitiu observar as características de alguns usuários que frequentam o arquivo do Sistema Cidade Viva. Organizamos o questionário em duas partes. A primeira parte do questionário diz respeito aos dados socioeconômicos, por exemplo: sexo, idade, estado civil, nível de escolaridade etc. Por tratar-se da primeira pesquisa com ênfase nos usuários de arquivo, comumente chamados de colaboradores, esse perfil foi necessário à complementação dos estudos.

A segunda parte ficou para as questões específicas a respeito do setor de arquivo, para identificarmos o que os usuários entendem por este setor, a relação que eles têm com o setor e até mesmo sugestões com propósito de melhorar as atividades e conseqüentemente o bom andamento do setor, tendo em vista que eles são os maiores interessados.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

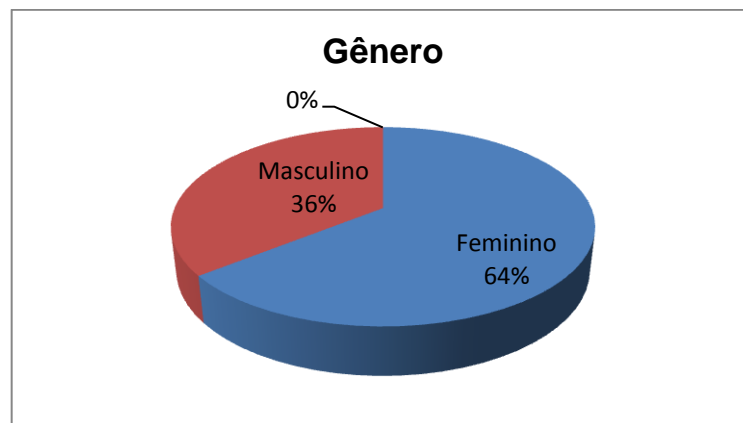
Avançando em nossa pesquisa, ao obter todas as informações necessárias partimos então para o ponto seguinte que se refere à análise dos resultados. Para Marconi e Lakatos (2003, p. 167), “análise (ou explicação), é a tentativa de evidenciar as relações existentes entre o fenômeno estudado e outros fatores”.

A presente pesquisa conforme mencionado anteriormente foi realizada com os usuários internos da Cidade Viva, tendo como principais os usuários de arquivo, como também aqueles que não fazem uso do arquivo, mas quiseram participar da pesquisa. A primeira parte da pesquisa foi mensurados os dados demográficos de 12 usuários, que será representados a seguir.

5.1 PERFIL DO USUÁRIO

De todos os participantes da pesquisa identificamos sua representação com os seguintes dados, no tocante ao gênero:

Gráfico 1: Gênero dos usuários do arquivo

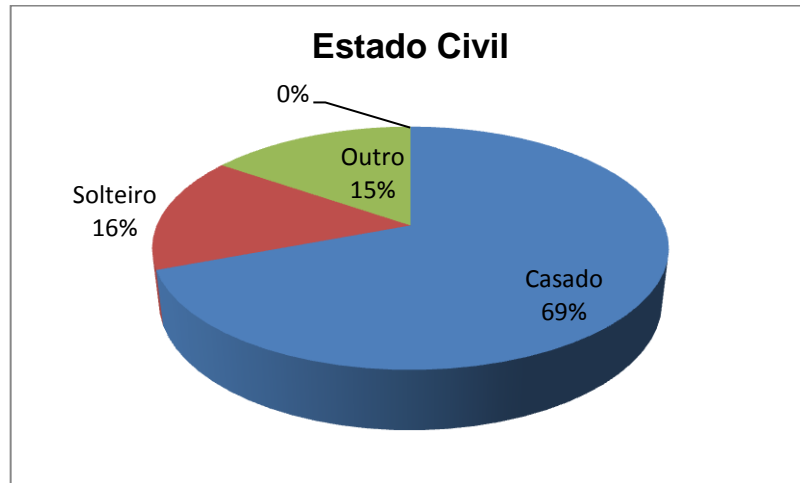


Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Como podemos observar a maioria dos usuários internos que frequentam o arquivo são do sexo feminino.

A segunda pergunta tratava-se do estado civil dos usuários do Arquivo.

Gráfico 2: Estado civil dos usuários do arquivo

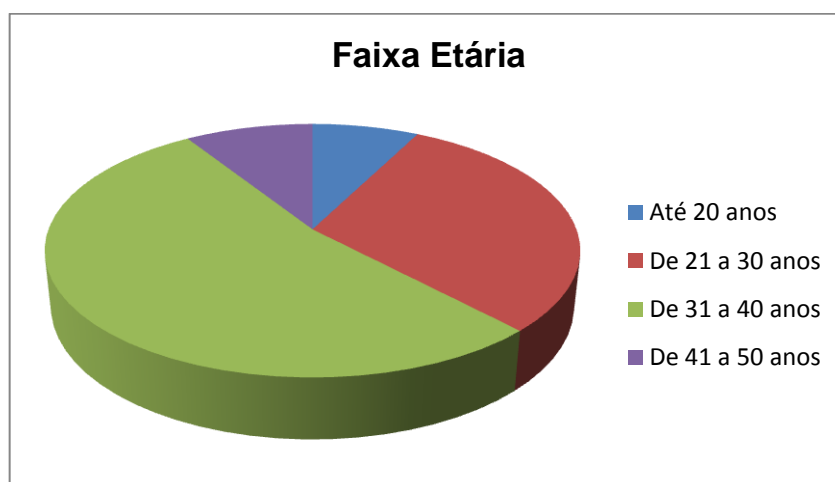


Fonte: Dados da pesquisa (2014)

De acordo com o gráfico acima representado podemos identificar que a maioria dos usuários internos que frequentam o arquivo são casados, uma parte solteiros e a minoria, referente à outros podemos identificar como noivos ou em união estável.

Com intuito de identificar a faixa etária dos usuários tem-se com base nos questionários o seguinte gráfico:

Gráfico 3: Faixa etária dos usuários do arquivo

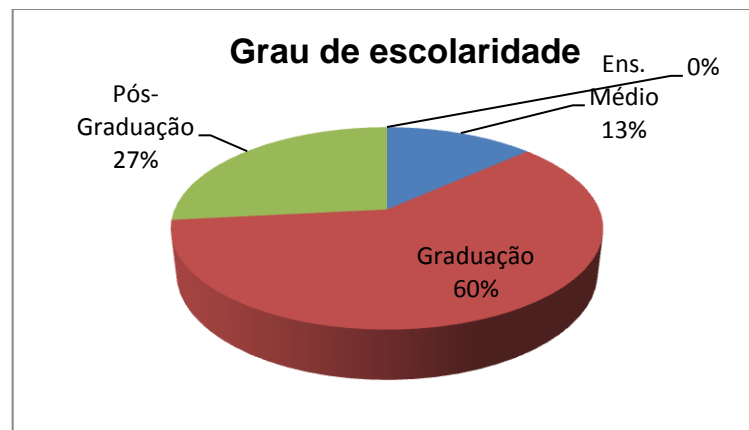


Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Podemos definir desse gráfico um público bem jovial, a grande maioria relaciona-se com pessoas adultas, porém jovens.

Outro ponto necessário à nossa pesquisa era identificar o grau de escolaridade dos usuários.

Gráfico 4: Grau de escolaridade



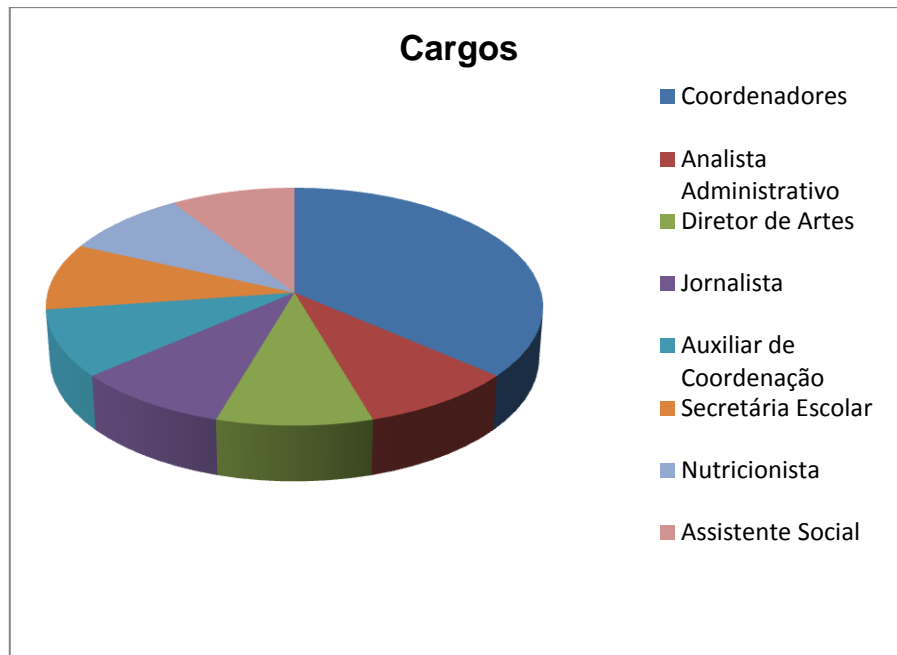
Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Como podemos observar o gráfico acima, o número maior dos usuários que frequentam o arquivo são graduados e em áreas bem distintas como: Pedagogia, Marketing, Matemática, Jornalismo, Publicidade, Ciência das Religiões, Design Gráfico e Nutricionista. Alguns pós-graduados em: Psicopedagogia, Saúde Pública, Alta Gastronomia e Políticas Públicas.

Pelo fato da Cidade Viva abranger várias ramificações, podemos obter diferentes áreas do conhecimento, um ponto que deve ser levado em consideração, pois através do grau de escolaridade podemos mensurar o nível de entendimento que esse usuário tem a respeito do que está sendo investigado.

O gráfico a seguir diz respeito ao cargo/função exercida pelos usuários.

Gráfico 5: Cargos e funções exercidos pelos usuários do arquivo



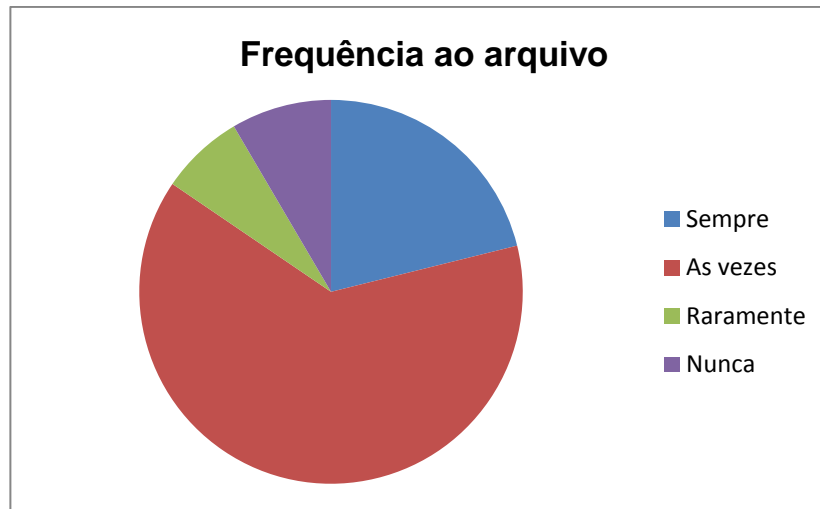
Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Os variados cargos e funções exercidas pelos usuários de arquivo estão demonstrados no gráfico acima, dentre os coordenadores mencionados podemos destacar os executivos, de ensino fundamental e médio, de produção e de compras.

A seguir passaremos a segunda parte do questionário que é bem específica, através dela conseguiremos avaliar o nível de entendimento que o usuário tem a respeito do setor de arquivo, como também conhecer as sugestões que os mesmos têm a nos oferecer, de maneira que possa ampliar o entendimento daqueles que não conhecem o setor.

5.2 NECESSIDADE INFORMACIONAL

Passaremos entender a relação do nosso usuário com o setor de arquivo, entender se esses usuários identificam esse setor como unidade informacional. No primeiro instante procuramos saber a frequência que esses usuários frequentam o setor de arquivo.

Gráfico 6: Usuários que frequentam o arquivo

Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Nesse gráfico podemos perceber que a grande maioria procura o arquivo apenas quando necessitam de algum material que não foi especificado, porém, por conhecer esses usuários e tudo que o arquivo guarda, podemos identificar materiais como revistas, informativos (Bússola), mais na grande maioria são arquivos digitais.

Daqueles que sempre procuram o arquivo podem destacar os responsáveis pelo RH, e também a secretaria escolar. Os que se encaixam em raramente e nunca fazem parte do grupo dos quais podemos chamar “curiosos” nomeando aqueles usuários que já chegaram à porta do arquivo ou até mesmo entraram para saber o que tinha na sala, o que se guardava ali, etc.

Buscou-se saber o que o levou esse usuário a procurar a arquivo, representados no gráfico a seguir:

Gráfico 7: Necessidade de utilizar o arquivo

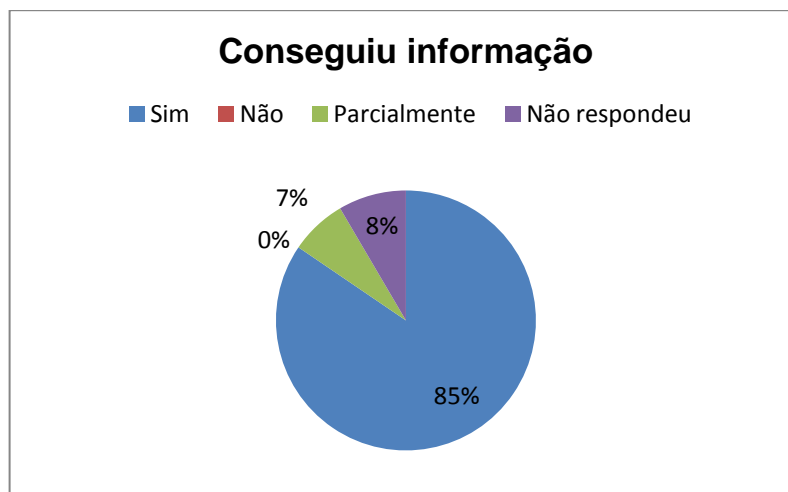


Fonte: Dados da pesquisa (2014)

No gráfico acima podemos destacar que a maioria dos usuários procura o arquivo para pegar algum material do tipo, pastas, revistas, etc. Outra parte vai realmente para buscar informação. Essa minoria de percentagem 6% se refere exatamente àquelas pessoas que quiseram participar da pesquisa, mesmo não frequentando.

Procuramos identificar quantos usuários tiveram êxito quando utilizou o arquivo em busca de informações.

Gráfico 8: Usuários que tiveram êxito nas informações

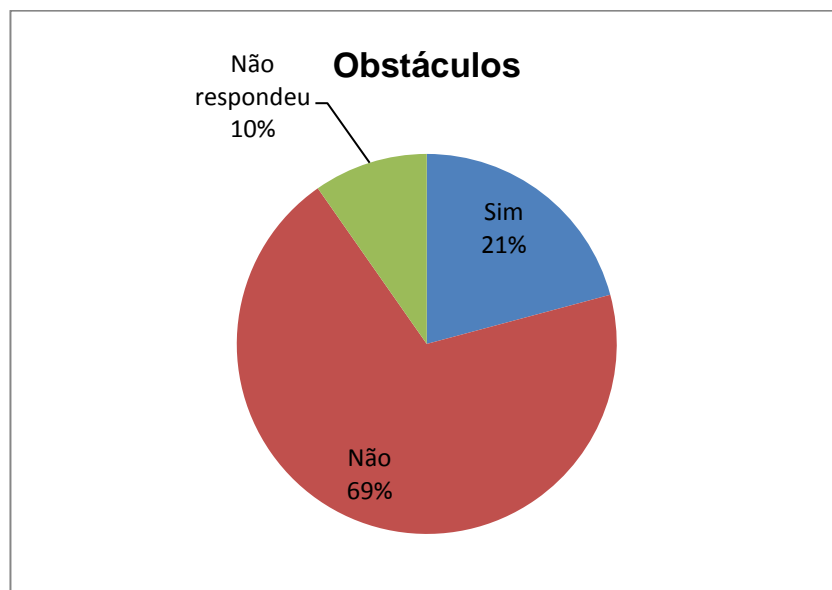


Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Baseado nos resultados obtidos o gráfico acima se refere aos usuários que frequentam o arquivo, como podemos vê a maioria tem êxito na aquisição das informações, outra parte afirma que as informações não foram suficientes para suprir suas necessidades e a parte que não quis responder, diz respeito ao usuário que quis colaborar com a pesquisa, porém nunca necessitou utilizar o setor.

Outro ponto a ser questionado foi o acesso às informações, procuramos saber se houve obstáculos para conseguir essas informações.

Gráfico 9: Obstáculos na busca das informações

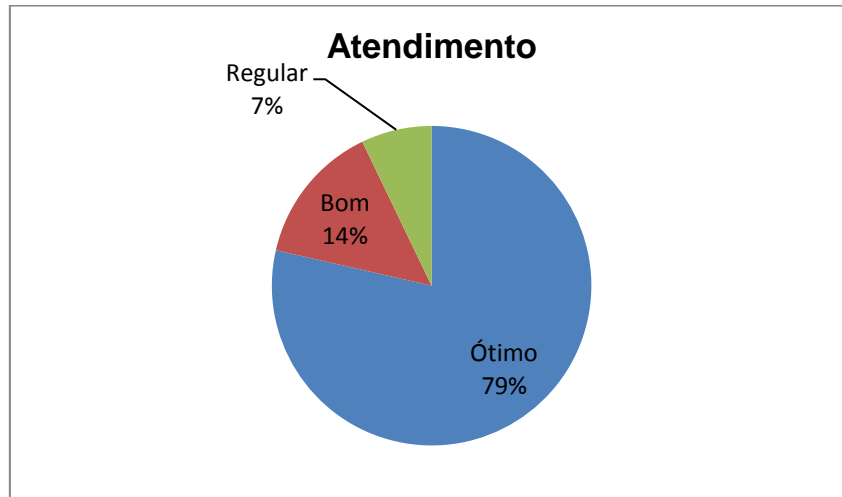


Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Nesse gráfico podemos perceber que a maioria não encontrou obstáculo na hora de procurar a informação que necessitava, tivemos respostas do questionário onde os usuários responderam que as informações solicitadas foram prontamente atendidas e de maneira rápida, os responsáveis pelo setor dão atenção e têm boa vontade. Poucas pessoas afirmaram que encontraram, é referente à falta de informação da própria instituição, e a parte que não tivemos resposta é referente àqueles usuários que nunca utilizaram o setor de arquivo.

No que se refere ao atendimento dos responsáveis pelo setor tivemos as seguintes respostas:

Gráfico 10: Atendimento no setor de arquivo



Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Nesse caso vemos que o atendimento dos responsáveis pelo setor é bem reconhecido pelos usuários.

A seguir procuramos saber o que cada usuário entendia pelo setor de arquivo, na perspectiva deles, as respostas foram as mais diversas possíveis, a grande maioria respondeu que é um local para armazenar documentações importantes, documentos que não estão em uso, local de organizar documentos para ter fácil acesso, local que é restrito aos responsáveis pela documentação. Entre algumas respostas mencionadas nos questionários, tivemos três que nos chamaram atenção, relataremos a seguir, nos referindo como usuários um, dois e três.

Usuário 1- “O arquivo é o coração da empresa, onde se tem a história e documentos importantes para a vida da empresa”.

Como podemos vê existe certo “entendimento” a cerca do setor de arquivo, mas que ainda pode ser melhorado, porém, para o nosso entendimento já é um ponto positivo. Passaremos então ao segundo usuário.

Usuário 2- “O arquivo é o local onde sua atribuição é fazer o registro, resgate da história e guarda de materiais”.

Nesse segundo caso podemos perceber que em partes existe uma coerência no que o usuário pensa sobre o arquivo, quando ele se refere ao registro e resgate da história, já deixa um pouco a desejar quando ele no final fala que uma das atribuições é a guarda de materiais. Para entender melhor, vamos pegar como exemplo as palavras do último usuário que diz:

Usuário 3- “Arquivo é um local que é depositado tudo que não está sendo usado naquele momento”.

Podemos observar uma resposta muito vaga no que diz respeito a “depositar”, a ideia que temos é que o arquivo pode está sendo visto como depósito, o que foge muito do seu real sentido, logo, vemos que existe uma espécie de “confusão” no entendimento do nosso usuário. Partiremos então para o próximo ponto que consiste em saber dos usuários se eles consideravam o arquivo um setor administrativo.

Gráfico 11: Arquivo como setor administrativo



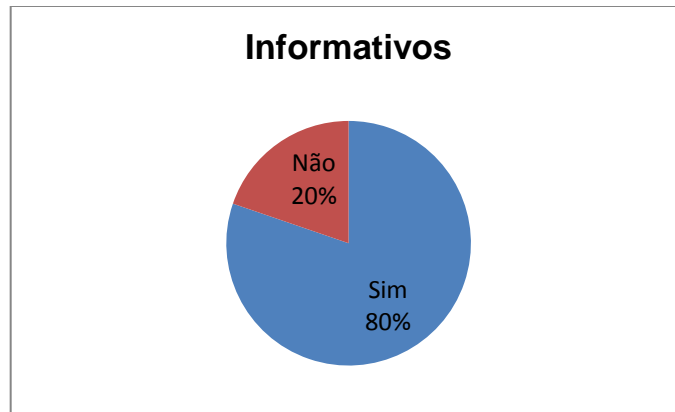
Fonte: Dados da pesquisa (2014)

Ao justificar suas respostas, os usuários relatam que “o fato do arquivo receber documentação de toda instituição, guardar várias informações, por ser um setor de documentação acaba tornando-o um setor administrativo”. Em contrapartida, tivemos respostas que dizia que “o arquivo era um setor

independente, ou afirmações que diziam que só era um setor administrativo quando possui funções e ligações administrativas”.

Ao ser questionado sobre ter algum informativo que esclarecesse sobre o setor de arquivo, tivemos as seguintes respostas:

Gráfico 12: Informativos sobre o setor de arquivo



Fonte: Dados da pesquisa (2014)

A maioria dos usuários afirmam que seria bom ter algum informativo que pudesse esclarecer as atividades do setor de arquivo, para que as pessoas pudessem entender como se dá os trâmites do setor, para que todos os setores entendam a real função e ajude a organizar a documentação, para sua conservação e poder arquivá-los.

Para finalizar nossa pesquisa buscamos saber dos usuários quais as sugestões que eles poderiam dar de forma que pudesse contribuir com melhorias para o setor de arquivo. Houve sugestões a respeito da infraestrutura como, por exemplo, espaço físico mais amplo, arquivar apenas os documentos de valor, comunicações sobre atribuições do arquivo e como todos poderiam utilizá-lo melhor, mais funcionários para o setor, pois, a demanda é enorme. De modo geral, melhorias que toda empresa necessita para um bom funcionamento.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ideia principal que nos levou a realizar essa pesquisa se deu com o propósito de entender o que os usuários que frequentam o arquivo da Cidade Viva pensam a respeito desse setor, fomos investigar o perfil de cada um deles para fechar o entendimento de nossa pesquisa.

Inicialmente fizemos uma apresentação da Cidade Viva relatando como se deu a sua criação, conhecendo um pouco de sua estrutura e as ramificações que envolvem a instituição, abrangendo todas as suas atividades, como por exemplo, associação, centro de recuperação, escola, fundação, núcleo de apoio e restaurante.

A seguir falamos do arquivo de um modo geral, mostrando como foi implantado o setor de arquivo na instituição e como se deu sua organização, levando em consideração a melhor maneira de organizar a massa documental com cuidado para não misturar os documentos, partindo do ponto que existem várias tipologias documentais as quais não devem ser misturados aos diversos fundos existentes nesse arquivo.

Abordamos ainda o acesso e o uso das informações, observamos que o profissional de arquivo é responsável de gerir as informações que chegam ao arquivo, de maneira que possa garantir o acesso à informação para que o usuário possa fazer uso.

Partindo do exposto, compreendemos que usuário é aquele que busca a informação. Passamos a conhecer melhor o usuário de arquivo, sejam eles os usuários do arquivo corrente, que se referem à administração, ou seja, aqueles que utilizam frequentemente. Como também os usuários de arquivos intermediários onde se enquadram os mesmos da administração, e usuários internos quando necessitam de determinada informação para suprir uma necessidade específica.

A relação entre usuário e o arquivista em ambiente informacional também foi um dos pontos trazidos, observamos a relação entre eles que deve ser a melhor possível, o arquivista deve conhecer o perfil do usuário para que possa entender sua necessidade, o usuário por sua vez deve ser claro ao procurar informação e o profissional de arquivo, para que exista consonância no que está sendo solicitado.

Outros fatores necessários a nossa pesquisa foram os estudos descritivos e exploratórios, através da descrição foi possível expor informações características, opiniões sobre o fenômeno estudado, já o estudo exploratório como o próprio nome

já indica é onde necessita explorar, buscar as informações, uma vez que nesse caso não se tem informações sobre determinado tema. Em ambos os casos o usuário interno é a peça chave na pesquisa, através de conversações informais é possível chegar a informações úteis que somem a pesquisa.

Para obtenção dos dados necessários a nossa pesquisa foi aplicado um questionário, instrumento fundamental para conseguir respaldo para nossa pesquisa, através dele o usuário fica a vontade para expressar sua opinião a respeito de determinado assunto.

Podemos acreditar que a pesquisa foi de grande proveito uma vez que conseguimos obter resposta de todo o universo, nesse caso, apesar da instituição ter um número grande de funcionários, tivemos êxito ao conseguir informações de todos os usuários que utilizam com certa frequência o setor de arquivo, como também de outras pessoas que ao perceber que poderiam contribuir com nossa pesquisa quiseram participar mesmo não sendo usuários do arquivo.

Após obter as informações do questionário, passaremos ao próximo ponto que se refere a analisar item por item da pesquisa, podemos dizer que é uma das partes principais, pois ao analisar os dados podemos chegar à conclusão da hipótese antes levantada.

De acordo com as informações obtidas pelos questionários podemos verificar que a maioria dos usuários que utilizam e frequentam o setor de arquivo, percebem sua importância, entretanto percebem a necessidade de conhecer mais a fundo sobre o setor e suas atividades, uma vez que isso é fundamental e ajudaria muito no funcionamento do mesmo.

Como podemos observar nas respostas apresentadas aos questionários e conseqüentemente aos gráficos, os usuários de arquivo apontam que se houvesse algum tipo de informativo explicando as atividades, ou mesmo uma divulgação dos serviços do setor, este poderia ser mais utilizado pelos colaboradores ou por outros usuários em potencial e a partir disso passariam a ter uma visão diferente, contribuindo para o bom andamento do arquivo.

Outro ponto importante que mencionamos com a pesquisa foi à necessidade de mais profissionais no arquivo, tendo em vista que o setor recebe uma grande quantidade de documentos e muitas vezes sua organização de maneira geral, acaba tomando muito tempo, acarretando demora no que diz respeito ao andamento de suas atividades.

Nossa pesquisa foi de grande proveito, à iniciativa proposta de conhecer mais de perto o nosso usuário de arquivo, nos levou a identificar que eles têm uma “noção”, uma ideia simples sobre o arquivo, porém, constatamos a necessidade que esses usuários têm de conhecer um pouco mais a fundo esse setor, o que para nós pesquisadores é motivo de muita alegria ver que existe interesse em conhecer o arquivo, onde para outros é apenas um local como depósito.

Mediante a isso e para melhorar o entendimento desses usuários, podemos sugerir que à instituição ofereça meios que informem aos usuários as atividades desse setor, mostrando o que é o arquivo, os documentos que devem ser encaminhados até ele, suas atividades, como se dá o fluxo das informações e tantos outros aspectos informacionais. Isso ajudaria muito no andamento do setor, conscientizando que o arquivo deve resguardar apenas documentos necessários e colocaria um fim na ideia do arquivo ser visto como depósito, onde devem ficar tudo que não está sendo utilizado, de maneira que o arquivo passe a ser visto realmente como unidade informacional.

Concluimos assim que o setor está organizado de maneira que possa disponibilizar informação ao usuário, nesse caso podemos perceber que o usuário foi pensado. E agora esse mesmo usuário está sendo consultado, o que demonstra uma fragilidade anteriormente e que agora vem sendo transpassada, percebendo assim os erros a fim de corrigi-los, oferecendo uma boa política de acesso.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Osvaldo. Francisco. Formação, Formatação: profissionais da informação produzidos em série. In.: VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

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

ÁVILA, Rodrigo Fortes de. **Além do que se vê: o uso e o pós-uso da informação orgânica arquivística**. 2011. 264 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

CIDADE VIVA. **Histórico da instituição**. <[http:// www.cidadeviva.org.](http://www.cidadeviva.org.)>. Acesso em 09 fev 2014.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac, 2003.

DIAS, Maria Matilde Kronka et al. **Usos e Usuários da Informação**. São Carlos. EduUFSCar, 2004. 48p. (série apontamentos)

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e ciência da informação**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

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

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do estado 1998. (Projeto como fazer; v. 2)

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Tradução de Maria Yêda F.S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos, 2. Ed. rev. e atual. 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTOES, Francisca Viana da Silva. A informação, cognição e o “quarto excluído”. O arquivo como locus de informação na percepção de usuários reais e potenciais. 2013. 113 f. **Trabalho de conclusão de curso**. (Graduação em arquivologia) – Curso de arquivologia, Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2013.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (org.). **Métodos para a pesquisa em ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: Teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

PORTELLA, Viviane Portella; PEREZ, Carlos Blaya. Perfil dos usuários do arquivo público. **Simpósio Baiano de Arquivologia**. 3 Salvador, 26 – 28 de outubro de 2011. p.12.

RICHARDSON, Roberto Jarry, et. al. **Pesquisa Social: Métodos e técnicas**. 3.ed. 13.reimpr. São Paulo: Atlas, 2011.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos**: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. Arquivos institucionais como unidade de informação: Uma questão de marketing? **Cenário Arquivístico**. Brasília, v.2, n. 2, p. 33-47, jul./dez. 2003.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos Modernos**: principios e técnicas. 6. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

SOUTO, Leonardo Fernandes. O profissional da informação sob o ponto de vista do usuário: Algumas reflexões. In.: _____. **O profissional da informação em tempos de mudanças**. Campinas: Alínea, 2005.

SOUZA, Kátia Isabelli Melo de. **Arquivista, visibilidade profissional**: formação, associativismo e mercado de trabalho. [s.l.s.η], 2011.

APÊNDICES

APÊNDICE 1 – TERMO DE CESSÃO

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E SOCIAIS GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA

Tema da Pesquisa: A percepção que os usuários do Sistema Cidade Viva tem em relação ao seu arquivo.

Pesquisador responsável: Heudócia Bezerra da Silva

SOBRE A PESQUISA A SER REALIZADA NA INSTITUIÇÃO

Esta pesquisa tem como objetivo investigar a ideia que cada usuário tem a respeito do setor de arquivo do Sistema Cidade Viva. Para tanto é necessário aplicar um questionário para obtenção dos dados referentes à pesquisa. Para Richardson (2011, p.189), “os questionários cumprem pelos menos duas funções: descrever as características e medir determinadas variáveis de um grupo social”. Nessa perspectiva após ler e analisar as informações sobre a pesquisa ter meus direitos de:

- Receber propostas a qualquer pergunta e esclarecimento sobre os procedimentos, riscos, benefícios e outros relacionados à pesquisa;
- Retirar o consentimento a qualquer momento e deixar de participar do estudo;
- Não ser identificado e ser mantido o caráter confidencial das informações relacionadas à privacidade.

Declaro que estou ciente dos procedimentos da pesquisa, assim como das minhas contribuições enquanto usuário/pesquisado para construção do projeto de pesquisa em nível de graduação, da Universidade Estadual da Paraíba.

Nome do Usuário: _____

Assinatura: _____

João Pessoa, ____ de _____ de 2014.

APÊNDICE 2 – QUESTIONÁRIO**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA
Orientadora: Profa. Ma. Wendia Oliveira de Andrade**

Este instrumento de coletas de dados faz parte de uma pesquisa de campo realizada para fins acadêmicos que tem por finalidade avaliar as necessidades informacionais dos usuários do Sistema Cidade Viva. Os dados coletados farão parte da monografia para o término da graduação da aluna Heudócia Bezerra da Silva. Pedimos, por gentileza, que respondam as informações solicitadas e desde já, agradecemos a contribuição.

PERFIL DO USUÁRIO

1) Gênero

() Masculino () Feminino

2) Estado civil

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

() Outro _____

3) Faixa etária

() até 20 anos

() entre 21 e 30 anos

() entre 31 e 40 anos

() entre 41 e 50 anos

() acima de 60 anos

4) Grau de escolaridade

() Ensino fundamental

() Ensino médio

() Graduação. Qual? _____

() Pós-graduação. Qual? _____

5) Qual o seu cargo exercido na instituição?

NECESSIDADE INFORMACIONAL

6) Com que frequência você utiliza os serviços do setor de arquivo?

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

7) O que o levou a procurar o setor de arquivo?

() Busca de informação () Conhecer o setor

() Pegar algum material () Nunca precisou

8) Você já conseguiu obter a informação que buscou no arquivo?

() Sim () Não () Parcialmente

9) As informações supriram suas necessidades?

() Sim () Não () Parcialmente

Em caso da resposta ser negativa, o que faltou?

10) Surgiu algum obstáculo na hora de buscar a informação?

() Sim () Não

Em caso da resposta ser positiva, como foi resolvido?

11) Como você classifica o atendimento dos responsáveis pelo setor?

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim () Péssimo

12) O que você entende sobre arquivo?

13) Na sua opinião o arquivo é um setor administrativo? Justifique sua resposta.

14) Você acha que deveria ter algum informativo ou esclarecimentos sobre o setor de arquivo?

15) Em sua opinião, o que poderia melhorar no setor de arquivo? Em caso de não frequentar, desconsidere a pergunta.
