



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

**FRANCINEIDE FABIELE DUARTE**

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA EM UM  
ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE EM JOÃO PESSOA**

**JOÃO PESSOA  
2014**

**FRANCINEIDE FABIELE DUARTE**

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA EM UM  
ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE EM JOÃO PESSOA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba (Campus V), como exigência institucional para conclusão do curso e a obtenção do grau de bacharela em Arquivologia.

Orientadora: **Profa. Ma. Wendia Oliveira de Andrade**

**JOÃO PESSOA - PB**

**2014**

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

D812e Duarte, Francineide Fabiele

Estudo de usuários da informação Arquivística em um escritório de contabilidade em João Pessoa [manuscrito] : / Francineide Fabiele Duarte. - 2014.  
52 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 Ciência da Informação do Centro de Ciências Sociais Aplicadas".

1. Arquivos privados. 2. Arquivo contábil. 3. Estudo de usuários. I. Título.

21. ed. CDD 025.1

FRANCINEIDE FABIELE DUARTE

**ESTUDO DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA EM UM  
ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE EM JOÃO PESSOA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba (Campus V), como exigência institucional para conclusão do curso e a obtenção do grau de bacharela em Arquivologia.

Aprovada em:05/12/2014

**BANCA EXAMINADORA**

*Wendia Oliveira de Andrade*

---

**Profa. Ma. Wendia Oliveira de Andrade (Orientadora)**  
Mestra em Ciência da Informação (UFPB/PPGCI)

*Maria Amélia Teixeira da Silva*

---

**Profa. Ma. Maria Amélia Teixeira da Silva**  
Mestra em Ciência da Informação (UFPB/PPGCI)

*Ana Claudia Medeiros de Sousa*

---

**Profa. Ma. Ana Claudia Medeiros de Sousa**  
Mestra em Ciência da Informação (UFPB/PPGCI)

**Dedico este trabalho, à minha querida mãe Maria,  
a quem tanto amo, pelo carinho, incentivo, por  
ter me dado forças para superar os momentos  
difíceis e pelo que hoje sou.**

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus, pois sem ele eu não teria forças para essa longa jornada.

À minha família, por sua capacidade de acreditar em mim.

À meus pais, sobretudo à minha mãe, que sempre me apoiou nos estudos e nas horas difíceis, pois, seu cuidado e dedicação foi que deram, a esperança para seguir.

Ao meu esposo, por todo amor, carinho, paciência e compreensão que tem me dado.

À minha amiga, Maria Cristina, pelas alegrias, tristezas e dores compartilhadas.

À minha excelente orientadora, Prof<sup>ª</sup> Wendia Oliveira de Andrade, por toda sua dedicação prestada, competência e exemplo profissional. A sua orientação foi fundamental para o desenvolvimento deste trabalho.

Agradeço também à minha banca, as professoras Ana Cláudia e Maria Amélia, pelo aceite e todas as contribuições.

À todos os professores do curso, que foram tão importantes na minha vida acadêmica e no desenvolvimento desta monografia.

À todos, que de alguma forma ou outra, colaboraram para a realização deste trabalho.

**OBRIGADA!**

“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível”.

*Charles Chaplin*

## RESUMO

Diante do grande aumento da produção documental e informacional, as organizações perceberam a importância de gerenciar suas informações, compete então ao arquivista a tarefa de gerenciar estas informações e disponibilizá-las a quem delas precisem, por isto é necessário que estes profissionais conheçam seus usuários para que possa auxiliá-los na busca destas informações. Desse modo trata-se de uma pesquisa descritiva, com abordagem quanti-qualitativa, com o objetivo de analisar o uso da informação arquivística de um escritório de contabilidade de João pessoa. No decorrer do trabalho foram apresentadas as principais abordagens dos estudos dos usuários, discutindo sua importância no auxílio do profissional da informação no âmbito contábil. Como resultado do estudo aplicado, constatou-se a importância de modernização do arquivo através das práticas arquivísticas, utilizando a tecnologia para obter melhor conservação e organização.

**Palavras-chave:** Arquivos Privados. Arquivo Contábil. Estudo de Usuários. Uso - informação arquivística.



## **ABSTRACT**

With the large increase in documentary and informational production, organizations have realized the importance of managing your information, it is then the archivist the task of managing this information and make it available to those who need them, so it is necessary that these professionals know their users to that can assist them in finding this information. Thus it is a descriptive research with quantitative and qualitative approach in order to analyze the use of archival information of a person John accounting office. During the work the main approaches of the studies of the users were presented, discussing its importance in aid of the information professional in the accounting framework. As a result of the study applied, there was the importance of file modernization through archival practices, using technology for better conservation and organization.

**Keywords:** Private files. Accounting file. Users Study. Use - archival information.

## LISTA DE ABREVIATURAS

- CAGED** – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
- CLT** – Consolidação das Leis do Trabalho
- COFINS** – Contribuição para o Funcionamento da Seguridade Social
- CNPJ** – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
- CSLL** – Contribuição sobre Lucro Líquido
- DACON** – Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais
- DCTF** – Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais
- DIME** – Declaração do ICMS e do Movimento Econômico
- DEFIS** – Declaração de informações socioeconômicas e fiscais
- DIPJ** – Declaração de Informações Econômico-fiscais da Pessoa Jurídica
- DIRF** - Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte
- FGTS** – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
- GPS**- Guia da Previdência Social
- ICMS** – Imposto Sobre a Circulação de Mercadorias e Serviços
- INSS** – Instituto Nacional do Seguro Nacional
- IPI** – Imposto sobre Produto Industrializado
- IRPJ** – Imposto de Renda Pessoa Jurídica
- IRRF** - Imposto de Renda Retido na Fonte
- ISS** – Imposto sobre serviço
- PIS** – Programa de Integração Social
- PJ** – Declaração de Imposto de Renda Pessoa Jurídica optante pelo Simples
- RAIS** – Relação Anual de Informações Sociais
- SEFIP** – Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS
- SIMPLES** – Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte
- SINTEGRA** – Sistema Integrado de Informações Sobre Operações Interestaduais Com Mercadorias e Serviços

## LISTA DE QUADROS

<b>QUADRO 1</b>	Tabela de Temporalidade de Documentos Contábeis no Brasil ...	<b>18</b>
<b>QUADRO 2</b>	Abordagem tradicional e moderna dos estudos de usuários.....	<b>24</b>
<b>QUADRO 3</b>	Estudo de usuários e suas principais abordagens.....	<b>18</b>
<b>QUADRO 4</b>	Evolução dos estudos de usuários.....	<b>31</b>
<b>QUADRO 5</b>	Idade, Sexo e Estado Civil.....	<b>40</b>
<b>QUADRO 6</b>	Escolaridade, Formação, Função e Tempo de Serviço.....	<b>41</b>

## SÚMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
1.1	OBJETIVO GERAL.....	12
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
<b>2</b>	<b>ARQUIVOS: REFLEXÕES PARA EMBASAMENTO TEÓRICO.....</b>	<b>14</b>
2.1	ARQUIVOS PRIVADOS COM ÊNFASE CONTÁBIL.....	15
2.1.1	<b>Documentos.....</b>	<b>15</b>
2.1.2	<b>Rotina de funcionamento.....</b>	<b>19</b>
<b>3</b>	<b>ESTUDO DE USUÁRIOS.....</b>	<b>22</b>
3.1	ABORDAGEM TRADICIONAL.....	25
3.2	ABORDAGEM ALTERNATIVA.....	29
<b>4</b>	<b>USUÁRIOS DE ARQUIVO.....</b>	<b>32</b>
4.1	USUÁRIOS DE ARQUIVO CONTÁBIL .....	33
4.1.1	<b>Usuários internos e externos no Arquivo Contábil.....</b>	<b>34</b>
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>35</b>
5.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	35
5.1.1	<b>Estudo de caso.....</b>	<b>36</b>
5.1.2	<b>Pesquisa quanti-qualitativa.....</b>	<b>36</b>
5.2	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	37
5.2.1	<b>Questionário.....</b>	<b>37</b>
<b>6</b>	<b>ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	
6.1	PERFIL SÓCIO-ECONOMICO DOS USUÁRIOS.....	39
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>44</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>45</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>48</b>
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO A E B APLICADOS NA PESQUISA</b>	<b>49</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No mundo atual a informação se torna um elemento fundamental para as organizações, É através dela que as organizações pretendem se diferenciar e adquirir conhecimento para alcançar seus objetivos empresariais, com isso a informação tornou-se um recurso importante usado pelas organizações para assegurar a eficiência e qualidade dos serviços prestados.

Devido ao crescente aumento da produção documental e informacional as organizações perceberam a necessidade de gerenciar estas informações e nesse sentido o profissional da informação torna-se indispensável às organizações, pois ele é o responsável pela gestão e disponibilização da informação de forma rápida e precisa, entre outras tantas atribuições. Nesse ínterim, o arquivista deve estar preocupado não apenas com a organização da documentação e as práticas arquivísticas, mas também uma maior atenção para com os usuários.

Dentro deste contexto, o estudo de usuário surge como um recurso necessário no auxílio do profissional da informação para conhecer seus usuários, assim como suas necessidades informacionais, o qual é de fundamental importância, pois ao identificar as informações que devem ser disseminadas, o acesso a informação se tornará mais rápido e eficiente, satisfazendo seu usuário.

Destarte, essa pesquisa teve o intuito de analisar os usuários da informação Arquivística de um escritório de contabilidade de João pessoa. É preciso, contudo justificar nesse momento inicial, que ao longo da pesquisa iremos reportarmo-nos ao referido arquivo, como “Arquivo Contábil”, pois a empresa privada cedeu-nos o campo para a pesquisa, com a ressalva de que não houvesse a divulgação do nome real da mesma e tão pouco do Arquivo. Mesmo assim, devido a escassez de trabalhos acadêmicos com a temática, percebemos a necessidade de estudar e descrever o ambiente de um arquivo privado com documentação específica de contabilidade para a Arquivologia, comprometemo-nos assim eticamente a honrar o compromisso firmado de não divulgação da referida empresa.

Acreditamos que este estudo pode trazer significativas contribuições para a Arquivologia, tendo em vista que são poucos os estudos realizados com a temática de estudo de usuários, especificamente em arquivos contábeis, contribuindo assim tanto na teoria como na prática; partimos da premissa de que o uso da informação

pelos usuários de um escritório de contabilidade relaciona-se a busca de informações além das praticas profissionais específicas da Arquivologia.

Na conjuntura pessoal a pesquisa se mostra de grande importância, pois esta vem agregar conhecimentos acerca da temática abordada, na Arquivologia, contribuindo assim para o crescimento profissional.

Diante disto, o problema a ser analisando nesta pesquisa é **verificar como se dá o uso da informação Arquivística pelos usuários de um Escritório Contábil**. Para estudar os usuários e o acesso da informação Arquivística em um escritório contábil de João Pessoa, propomos os seguintes objetivos:

### 1.1 Objetivo Geral

- Analisar o uso da informação Arquivística de um Arquivo Contábil, em uma empresa privada na cidade de João Pessoa – PB;

### 1.2 Específicos

- Descrever o perfil dos usuários do arquivo contábil;
- Descrever as formas de acesso às informações do arquivo;
- Identificar as barreiras encontradas no processo de busca às informações;
- Verificar os motivos pelos quais o acesso e o uso da informação ocorrem pelos usuários.

O trabalho está estruturado da seguinte forma, introdução onde foram apresentados os motivos e as razões para o desenvolvimento da pesquisa, três capítulos de fundamentação teórica, além das considerações finais.

No capítulo 2, apresentamos um breve histórico sobre os arquivos privados em específico o arquivo contábil, expondo conceitos e características além de identificar os tipos de documentos trabalhados e relatar a rotina de funcionamento.

No capítulo 3, intitulado de Estudo de usuários, buscou-se compreender primeiramente os aspectos teóricos relacionados à área de estudos de usuários, comportamento informacional e necessidade de informação, com foco nos principais personagens, o usuário da informação e suas necessidades.

No capítulo 4, denominado usuários de arquivos, faremos um estudo específico do usuário contábil, descrevendo suas características e particularidades. No capítulo 5, será descrito o percurso metodológico, onde apontamos a metodologia utilizada na elaboração da pesquisa, desta forma é discutida a abordagem, a classificação e o tipo de pesquisa.

O capítulo 6, discute o resultado da análise dos dados, e por fim no sétimo capítulo são apontadas as considerações finais.

## 2 ARQUIVOS: REFLEXÕES PARA EMBASAMENTO TEÓRICO

Antigamente os documentos não passavam por nenhuma avaliação, seleção ou classificação e nem tinham um local adequado para seu armazenamento, como é mencionado por Paes (1997, p.19):

[...] as definições antigas acentuavam um aspecto legal dos arquivos, como depósitos de documentos e papéis de qualquer espécie, tendo sempre relação com os direitos das instituições ou indivíduos. Os documentos serviam apenas para estabelecer ou reivindicar direitos. Quando não atendiam mais a esta exigência, eram transferidos para museus e bibliotecas.

Hoje eles são vistos de forma diferente e neste capítulo vamos apresentar os vários conceitos de arquivo e documento para Arquivologia, assim como suas características e importância.

### 2.1 ARQUIVOS PRIVADOS COM ÊNFASE CONTÁBEIS

Os arquivos são locais de guarda e conservação dos documentos, criados por instituições ou pessoas, no decorrer de suas atividades, tendo o objetivo de guardar, conservar e disponibilizar os documentos de sua custódia aos seus usuários sempre que necessário. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, (2005, p.27) define arquivo como “conjuntos de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independente da natureza e suporte”.

Podemos então classificar os arquivos de acordo com vários aspectos, no entanto nesta pesquisa vamos nos ater quanto à entidade mantenedora a qual divide os arquivos em dois tipos: Públicos e privados.

Entendemos como sendo:

- ❖ Arquivos públicos - são aqueles produzidos e/ou recebidos por instituições públicas nas esferas federal, estadual e municipal, no desempenho de suas atribuições administrativas, legislativas e/ou judiciárias. Também são considerados públicos o conjunto de documentos produzidos e/ou recebidos por empresas privadas encarregadas da gestão de serviços públicos.



- ❖ Arquivos privados - consideram-se arquivos privados os conjuntos de documentos produzidos e/ou recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, de caráter privado em decorrência de suas atividades. Como exemplo são os arquivos pessoais, comerciais e institucionais.

Diante disto, o foco desta pesquisa foi o arquivo privado, especificamente o arquivo contábil, porém os trabalhos realizados na Arquivologia na área contábil são muito escassos, praticamente não existe literatura, por isto não encontramos nenhuma definição clara do termo; assim entendemos como **arquivos contábeis** aqueles que guardam e preservam o acervo documental da vida econômica de uma entidade pública ou privada, seja ela de fins econômicos, comprobatórios ou mesmo sociais.

### 2.1.1 Documentos

No momento em que o homem registra sua idéia em um suporte material, dá origem a um documento, este por sua vez é importante para provar e testemunhar estas ações, fatos ou fenômenos.

Paes (1997, p. 26), define documento da seguinte forma é o “registro de uma informação independente da natureza do suporte que a contém”. Porém a autora faz uma distinção entre o conceito de documento e de documento de arquivo, onde a diferença esta na sua origem e sua coleta.

Para a mesma, documento de arquivo é:

1. aquele que, produzido e/ou recebido por uma instituição pública ou privada, no exercício de suas atividades, constitua elemento de prova ou informação; 2. Aquele produzido e/ou recebido por pessoa física no decurso de sua existência. (PAES, 1997, p. 26).

Podemos encontrar na Arquivologia várias definições de documento de arquivo, uma vez que esta o tem como seu objeto de estudo, porém aqui utilizamos dois conceitos que vem corroborar com a autora anterior. Entretanto Bellotto e Schellenberg apresentam de forma mais detalhada as características de um documento de arquivo.

Os documentos de um arquivo são os produzidos por uma entidade pública ou privada ou por uma família ou pessoa no transcurso das funções que justificam sua existência como tal, guardando esses documentos relações orgânicas entre si. Surgem, pois, por razões funcionais administrativas e legais. Tratam sobretudo de provar, de testemunhar alguma coisa. Sua apresentação pode ser manuscrita, impressa, ou audiovisual; são, via de regra, exemplares únicos e sua gama é variadíssima, como forma e suporte. (BELLOTTO, 1991, p. 15).

Para Schellenberg (2006, p.41):

Todos os livros papeis, mapas, fotografias ou outras espécies documentarias, independentemente de sua apresentação física ou características, expedidos ou recebidos por qualquer entidade pública ou privada no exercício de seus encargos legais ou em função das suas atividades e preservados ou depositados para preservação por aquela entidade ou por seus legítimos sucessores como prova de suas funções, sua política, decisões, métodos, operações ou outras atividades, ou em virtude do valor informativo dos dados neles contidos.

Nesta pesquisa abordamos mais detalhadamente o documento de arquivo contábil, ou seja, vamos aqui descrever as tipologias documentais geradas no decorrer da vida econômica de uma entidade, e podem ser classificados em quatro tipos que são:

**1) Documentos administrativos:** São informações que, nem sempre estão ligadas diretamente ao registro contábil e por isso não são provas de fatos praticados. Normalmente esse tipo de registros é composto por correspondências, atos enunciativos, e demais informações gerenciais;

**2) Documentos fiscais e financeiro:** Composto por notas fiscais de emissão própria, notas fiscais de entrada, comprovantes, duplicatas e extratos bancários que demonstram as transações financeiras além de todos os impostos sobre lucros e faturamento como:

COFINS – Contribuição para o Funcionamento da Seguridade Social

ISS – Imposto sobre serviço

PIS – Programa de Integração Social

SIMPLES – Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte

IRRF - Imposto de Renda Retido na Fonte  
 CSLL – Contribuição sobre Lucro Líquido

**3) Documentos de registros das Operações:** São todos os dados representativos dos fatos praticados pela entidade, como: documentos de abertura de uma empresa, escrituração de imóveis, os livros Razão e Diário, que são usado para registrar os fatos ocorrido na empresa no decorrer de cada ano, assim como as declarações que são:

DACON – Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais

DCTF – Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais

DIME – Declaração do ICMS e do Movimento Econômico

DIPJ – Declaração de Informações Econômico-fiscais da Pessoa Jurídica

DIRF - Declaração de Imposto de Renda Retido na Fonte

PJ – Declaração de Imposto de Renda Pessoa Jurídica optante pelo Simples

DEFIS – Declaração de informações socioeconômicas e fiscais

**4) Documentos de empregados e previdência social:** é composto por todos os documentos referente aos empregados, (registro de empregado, aviso prévio, folha de pagamento, contra-cheque e etc.) e das obrigações previdenciárias a eles vinculadas (RAIS, CAGED, SEFIP, INSS, FGTS e GPS) assim como os documentos referentes aos demais tributos de responsabilidade da entidade, seja como contribuinte ou como responsável, tais como: (IRPJ - imposto de renda, IPI - imposto sobre produtos industrializados, ICMS - imposto sobre circulação de mercadorias e serviços entre outros).

É importante destacar a responsabilidade que o contador tem pela guarda e preservação adequada da documentação de seus clientes, sendo obrigado muitas vezes a manter instalações próprias ao setor de arquivo, abaixo é apresentado uma tabela de temporalidade dos documentos contábeis no Brasil, onde pode ser verificado o prazo de guarda para cada tipo documental apresentado anteriormente.

**QUADRO 01:** Tabela de Temporalidade de Documentos Contábeis no Brasil

<b>Espécie de Documento</b>	<b>Conteúdo Informacional</b>	<b>Arquivo Corrente</b>	<b>Arquivo Intermediário</b>	<b>Arquivo Permanente</b>	<b>Fundamen.</b>
Nota fiscal Própria	Transações Operacionais e Financeiras	Durante o Exercício	5 anos		Lei 5.172/66 art. 173
Nota fiscal de Fornecedores	Transações Operacionais e Financeiras	Durante o Exercício	5 anos		Lei 5.172/66 art. 173
Cheque, ordem bancária, depósito bancário, extrato bancário, duplicata	Financeira	Durante o Exercício	5 anos		Lei 5.172/66 art. 173
Impostos e contribuições sobre o lucro, impostos e contribuições sobre o faturamento, impostos sobre a aquisição e exportação	Financeiro e Tributário	Durante o Exercício	5 anos		Lei 5.172/66 art. 173
Contribuições à previdência social	Financeiro e Tributário	Durante o Exercício	10 anos		Dec. 3048/99 – art. 225
Folhas de Pagamento e Registro Funcional	Financeira e Administrativa	Durante o Exercício	30 anos		Dec. 3048/99 – art. 348
Contratos de Parceria	Transações operacionais e financeiras	Durante o Exercício	5 anos		Lei 5.172/66 – art. 173
Contrato social, estatuto social, atas de órgãos colegiados	Jurídico	Durante o Exercício		Durante a vida da Entidade	
Escritura de aquisição de imóveis (patrimônio)	Transações operacionais e financeiras	Durante o Exercício	5 anos	Durante a vida da Entidade	
Livros Contábeis e Fiscais	Transações operacionais e financeiras	Durante o Exercício	5 anos	Durante a vida da Entidade	
Registros Magnéticos	Transações Financeiras	Durante o Exercício	5 anos		Dec. 3000/99 – art. 265

**Fonte:** Lei 5.172/66 – CTN e Decreto 3.048/99 RCPS

### 2.1.2 Rotina de Funcionamento

A partir deste levantamento podemos identificar as seguintes atividades:

- 1) Emissão de relatórios informatizados RH - Neste momento é gerado todos os relatórios e documentos previdenciários, ou seja, aqueles ligados ao funcionário, como por exemplo:
  - Recibos de pagamento de salário;
  - Relatório da folha de pagamento;
  - Aviso prévio demissionais;
  - Aviso e recibo de férias;
  - Termo de rescisão de contrato de trabalho;
  - Guias de Recolhimento da previdência social, FGTS e contribuições sindicais.
  
- 2) Preparação da folha de pagamento - esta etapa consiste na atualização de alguns dados como: a conferência de cartão ponto, para apuração de horas extras, faltas, licenças médicas, acidentes de trabalho, férias e demissões.
  
- 3) Preparação de registros fiscais - Registro das notas fiscais de venda e serviços, bem como as notas fiscais de compras de mercadorias, em cumprimento das normas do Código Tributário Nacional, no que diz respeito aos tributos federais, do Regulamento do ICMS/SC, aos tributos estaduais e na Consolidação das Leis Municipais, inerentes aos tributos municipais.
  
- 4) Emissão de relatórios informatizados fiscais como:
  - Registro de entrada de mercadorias
  - Registro de saídas de mercadorias
  - Registro de apuração de impostos (IPI, ICMS, ISS, PIS, COFINS, SIMPLES, CSLL, E IRPJ);
  - Guias de recolhimentos de impostos

e) Obrigações acessórias: São obrigações acessórias de natureza mensal tais como SEFIP, CAGED, DIME, SINTEGRA, ISS , DCTF e DACON, sendo estes dois últimos em alguns casos entregues semestralmente, existe também aquelas que são informadas anualmente que é o caso da RAIS, DIME, DIPJ e DIRF.

Mas estas obrigações são dependentes da realização das etapas anteriores, que após sua conclusão, consiste em enviar por meio eletrônico, as informações aos órgãos fiscalizadores.

f) Transporte de malotes: Para que seja permitido a realização das etapas anteriores o fluxo de documentos entre cliente e escritório se faz através do transporte de malote contendo os documentos necessária para fazer a escrita contábil, fiscal e previdenciária das empresas.

g) Arquivamento dos documentos:

- Folha de pagamento ocorre entre os dias 10 a 15 de cada mês.
- Receita de prestação de serviço é arquivada a partir do dia 10 de cada mês.
- Arquivamento de notas fiscais: Entre os dias 20 à 25 de cada mês os documentos decorrentes da execução dos sistema de fiscal, ocorre o arquivamento das notas fiscais, de acordo com os registros efetuados nos respectivos livros.

Para a complementação desses registros mensais depois de encerrado o ciclo fiscal, é processado as despesas de cada cliente de acordo com os documentos inseridos em cada malote e não aproveitados nos departamentos anteriores como: Duplicatas e boletos: arquivamento feito de acordo com os lançamentos contábeis.

h) Emissão de balancetes: A emissão de balancetes contábeis mensalmente encerra o ciclo de informações de cada um dos clientes, transformando-os em instrumentos gerencial estando a disposição a cada um deles.

Além destas já informadas anteriormente, existem outras rotinas de caracterizas esporádicas como é o caso das que se seguem:

a) Registro de empregados: O prazo de 48 horas para registro de empregados estabelecido pela CLT, via de regra, torna difícil a sua viabilidade, mas o escritório orienta a imediata remessa da carteira de trabalho e demais documentos pessoais, para a sua efetivação, através das seguintes tarefas:

- Anotação em carteira;
- Transcrição em ficha de registro individuais de empregados;
- Cadastramento no sistema de folha de pagamento;
- Edição do contrato de trabalho, solicitação ou renúncia do vale transporte, acordo de compensação de horas, recibo de carteira de trabalho.

b) Informações cadastrais: Os clientes que mantém relacionamento bancário, em geral, precisam elaborar respectivos cadastros, competindo ao escritório a confecção e a junta destes documentos.

c) Certidões Negativas: As empresas que tem como clientes órgãos governamentais estão sujeitos a apresentações de certidões negativas de débitos comprovando a regularidade fiscal, podendo também ser solicitadas nos casos com operações com bancos oficiais, então cabe ao escritório manter estas certidões atualizadas.

d) Contratos, Distratos e Alterações: Na abertura de empresas o contrato social ou a declaração de firma individual (requerimento do empresário) ou ainda o estatuto social, são documentos que lhe dão sustentação a sua existência jurídica que se consolida com o respectivo registro na Junta Comercial do Estado ou Cartório de Registro Civil, o escritório por sua vez fica responsável pela emissão ou alteração destes dados sempre que necessário.

Além dos contratos sociais, posteriormente podem ocorrer as alterações contratuais, sendo estas elaboradas a partir do momento em que ocorrer modificações na estrutura societária da empresa.

### 3 ESTUDO DE USUÁRIOS

Podemos inferir aos Estudos de usuários aquelas pesquisas que tem por objetivo conhecer os usuários, medir o grau de satisfação do indivíduo e/ou avaliar produtos e serviços, entre outros aspectos que envolvem um sujeito e uma unidade informacional. Figueiredo (1994, p.7) assevera que:

Estudo de usuários são investigações que se faz para saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeita de maneira adequada.

Ribeiro (2009, p.31) categoriza os estudos de usuários em tipos distintos, no que se refere ao foco da pesquisa, como por exemplo:

[...] os estudos de necessidades e usos, que investigam o comportamento dos utilizadores no processo de pesquisa de informação; os estudos de satisfação, que pretendem determinar até que ponto a informação obtida, na sequência de uma pesquisa, satisfaz a necessidade de informação que ocasionou a mesma pesquisa, ou seja, pretendem saber se quem procura encontra aquilo que procura; e os estudos de impacto ou benefício, que procuram avaliar os contributos da informação obtida para o trabalho dos utilizadores que efetuaram a pesquisa.

Ainda sobre o mesmo aspecto Dias (2004, p. 11) corrobora: “Estas pesquisas objetivam identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”.

Na última década, entretanto, os estudos de usuários se voltaram essencialmente para: o comportamento informacional, a avaliação de níveis de satisfação, desempenho do usuário em seu processo de busca e uso de informação, com ênfase na relação entre usuários e sistemas de informação interativos no contexto social das TICs (COSTA, 2008).

A literatura sobre estudos de usuários é muito reduzida principalmente no campo Arquivístico, os estudos no Brasil ainda não se preocupam com a questão do estudo de usuários nos arquivos, como em outros países nos quais esses estudos configuram uma corrente ainda emergente na Arquivologia.

Mesmo constatando um número ainda pequeno de estudos de usuários em arquivos se comparadas as outras temáticas abordadas, percebemos que os



estudantes e os profissionais de Arquivologia já estão buscando desenvolver mais trabalhos nessa área para que possamos aproximar os usuários dos arquivos.

Para a arquivista Herrera (1997) os estudos de usuários realizados pela Biblioteconomia são mais comumente encontrados e explorados do que na Arquivologia, porém a realização desses estudos são fundamentais para os arquivos saber e reconhecer as necessidades de seus usuários viabilizará ao profissional de arquivo um melhor atendimento de seu público-alvo, uma vez que este profissional vai conhecer suas especificidades e assim buscar adequações a elas, dando ao arquivista subsídios para elaborar serviços que atendam as necessidades dos seus usuários de arquivo. Jardim e Fonseca (2004, p. 9) corroboram a importância desses estudos:

A mudança de paradigma que se observa nos serviços de informação, calcada na proposta de “serviço orientado ao usuário” e tendo como ênfase a identificação das necessidades de informação pressupõe, no caso da Arquivologia, uma mudança de um paradigma anterior: é preciso que se considere o arquivo como um serviço de informação.

Eles são importantes não só para compreender as necessidades dos usuários, mas também para o sistema informacional, pois as unidades ou centros de informação devem oferecer serviços e produtos de qualidade, e esses devem estar em sintonia com os resultados dos estudos (os quais devemos perceber características, expectativas e necessidades informacionais dos usuários), ou seja, deve existir uma interatividade entre os estudos de usuários realizados e as unidades informacionais os quais se relacionam. Sobre o exposto Perez (2009, p.13) afirma que:

O sucesso de um órgão de informação depende, em grande parte, do conhecimento que ele possui das necessidades de informação dos indivíduos que se utilizam dos serviços oferecidos. Portanto, estudo de usuários constitui-se num instrumento importante para avaliação e planejamento desses serviços.

Portanto estes estudos se caracterizam também por possibilitar a constatação e finalidade de uso da informação por seus usuários e saber os fatores e barreiras que impedem o acesso a informação (se está sendo disponibilizada da forma apropriada).

Segundo Sanz Casado (1994) os estudos de usuários podem ter várias aplicações, dependendo significativamente do contexto institucional. Algumas dessas aplicações são relacionados ao conhecimento dos hábitos e necessidades dos usuários, detectando assim, possíveis mudanças que por ventura aconteçam; a avaliação e medição da eficácia dos recursos das unidades de informação, a adequação do espaço e avaliação do sistema nacional de informação; o conhecimento da estrutura e dinâmica dos pesquisadores, bem como a facilidade para realizar cursos de formação de usuários.

Os estudos de usuários possuem dois tipos de abordagem, a tradicional e a alternativa, que trata o conceito de informação sob perspectivas como mostra ao quadro abaixo.

**QUADRO 2:** Abordagem tradicional e moderna dos estudos de usuários.

<b>ABORDAGEM TRADICIONAL</b>	<b>ABORDAGEM ALTERNATIVA</b>
INFORMAÇÃO: propriedade da matéria, mensagem, documento ou recurso informacional, qualquer material simbólico publicamente disponível.	INFORMAÇÃO: o que é capaz de transformar estruturas de imagem, estímulo que altera a estrutura cognitiva do receptor.
NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO: estado de necessidade de algo que o pesquisador chama de informação, focada no que o sistema possui, e não no que o usuário precisa.	NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO: quando a pessoa reconhece que existe algo errado em seu estado conhecimento e deseja resolver essa anomalia, estado de conhecimento abaixo do necessário, estado de conhecimento insuficiente para lidar com incerteza, conflito e lacunas em uma área de estudo ou trabalho.

**Fonte:** Dervin e Nilan (1984 apud MIRANDA, 2006, p.100).

A partir dessas reflexões sobre os estudos de usuários, das perspectiva daqueles autores que escolhemos para embasar-nos, apresentaremos as abordagens conhecidas como tradicional e alternativa, além da perspectiva dos estudos de usuários em arquivos.

### 3.1 ABORDAGEM TRADICIONAL

Para Figueiredo (1999) existem duas abordagens que podem ser aplicadas aos estudos de usuários: a tradicional e alternativa.

A abordagem tradicional ou conservadora como é colocado por Ferreira(2002) refere-se aos estudos dirigidos aos sistemas de informação como é citado abaixo.

A abordagem tradicional enfoca o “conteúdo” ou à “tecnologia”. Os estudos voltados ao conteúdo são os relacionados às linhas temáticas de interesse de grupos de usuários, com base nos modelos tradicionais de classificação do conhecimento. Os estudos voltados à tecnologia são os que focalizam o uso de livros, fontes, bases de dados, obras de referência, computador ou o próprio sistema (COSTA; SILVA; RAMALHO, 2009).

De acordo com os mesmos autores a informação é algo objetivo, existe externa e independentemente do usuário e que passa a ser um elemento secundário predisposto a se adequar as características das unidades de informação, ou seja, esse tipo de estudo observa o comportamento do usuário real ou potencial<sup>1</sup>, em relação ao uso e satisfação com os serviços e/ou unidades de informação.

Essa abordagem de certa forma focaliza sua atenção para as atividades técnicas dos serviços de informação e para uma percepção coletiva dos usuários, tratados apenas como informantes e não sendo considerados propensos à investigação, estudo e pesquisa.

A partir desse tipo de estudo há possibilidades de identificar a frequência que os usuários visitam as unidades de informação, o material e o tipo de informação buscada por eles. As pesquisas realizadas nessa abordagem eram pautadas por procedimentos e técnicas de natureza quantitativa, a preocupação restringia-se aos aspectos funcionais das unidades e o perfil de cada usuário, ou seja, as pesquisas não eram suficientes para entender e resolver os problemas informacionais dos usuários.

---

<sup>1</sup> Usuários reais: são aqueles usuários conhecidos que realmente utilizam os serviços da unidade de informação e potenciais são todos os indivíduos inseridos na comunidade da unidade de informação que podem utilizar os serviços e produtos de informação disponíveis, ou seja, aqueles para quem os serviços estão disponíveis, ainda que eles não os utilizem efetivamente.

O quadro abaixo, segundo Costa et al (2009) demonstra as principais abordagens do paradigma centrado no usuário com seus respectivos autores e estão explicitadas com base na literatura de estudo de usuários para que possamos ter uma noção dos principais métodos e técnicas que o pesquisador tem a sua disposição.

**QUADRO 3** – Estudo de usuários e sua principais abordagens

<b>METODOLOGIA</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
<b>Wilson, (1981)</b>	<p>Modelo baseado nas seguintes proposições: as necessidades de informação têm sua gênese nas necessidades básicas do sujeito, (fisiológicas, cognitivas e afetivas), logo não é uma necessidade primária, mas sim, secundária; e, diante da busca de informação para satisfazer sua necessidade, o sujeito pode deparar-se com barreiras individuais, pessoais, interpessoais e ambientais. Wilson propõe um novo modelo a partir do seu modelo anterior e através de um exaustivo estudo em que utilizou teorias de diferentes áreas, como a Ciência da Informação, a Psicologia, a Comunicação, dentre outras, para analisar o comportamento de busca de informação.</p>
<b>Dervin, (1977)</b>	<p>Conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido nos seus mundos e como elas usam a informação e outros recursos nesse processo. Procura lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões que podem ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação. (situação &gt; lacuna &gt; uso).</p>

<p><b>Belkin, Oddy</b> <b>Brooks</b> (1982)</p>	<p>A abordagem do Estado Anômalo do Conhecimento (Anomalous States of knowledge) focaliza pessoas em situações problemáticas, em visões da situação como incompletas ou limitas de alguma forma. Usuários são vistos como tendo um estado de conhecimento anômalo, no qual é difícil falar ou mesmo reconhecer o que está errado, e enfrentam lacunas, faltas, incertezas e incoerências, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia. (situação anômala &gt; lacunas cognitiva &gt; estratégias de busca).</p>
<p><b>Taylor</b>, (1986)</p>	<p>A abordagem do Valor agregado (User-values ou Value-added), de Robert Taylor (1986) focaliza a percepção da utilidade e valor que o usuário traz para o sistema. Pretende fazer do problema do usuário o foco central, identificando diferentes classes de problemas e ligando-os aos diferentes traços que os usuários estão dispostos a valorizar quando enfrentam problemas. É um trabalho de orientação cognitiva em processamento da informação. (problema&gt; valores cognitivos&gt; soluções).</p>
<p><b>Ellis</b>,(1989) e <b>Ellis, Cox e Hall</b>,(1993)</p>	<p>Modelo de comportamento de busca de informação que parte do pressuposto de que o processo de busca se dá por meio de aspectos cognitivos, constituído por etapas que não acontecem de forma sequencial, características gerais que não são vistas como etapas de um processo. Inicialmente se baseia em seis categorias de análise: Iniciar, Encadear, Vasculhar, Diferenciar, Monitorar, Extrair. Posteriormente, esse modelo foi aperfeiçoado pelo próprio Ellis em conjunto com Cox e Hall (1993) que acrescentaram mais duas categorias ao modelo original que são: Verificar e Finalizar. Assim, o Modelo é composto por oito categorias.</p>

<p><b>Kuhlthau,(1994)</b></p>	<p>Modelo denominado de Information Search Process e se baseia no conceito de estado anômalo do conhecimento de Belkin (1982). Segundo Kuhlthau (1994), o Information Search Process é um modelo potencializado pela Teoria do construtivismo em que a aprendizagem de um novo conhecimento se realiza por uma construção individual e ativa e não pela transmissão. O processo se desenvolve em seis estágios: Iniciação, Seleção, Exploração, Formulação Coleta e Apresentação.</p> <p>Cada estágio se caracteriza pelo comportamento do usuário em três campos de experiência: o emocional, o cognitivo e o físico.</p>
<p><b>Choo (2003)</b></p>	<p>Modelo que ressalta três propriedades da busca e do uso da informação: a) o uso da informação é estabelecido a partir do significado que o indivíduo lhe impõe, à luz de suas estruturas emocionais e cognitivas; b) o uso da informação é situacional. O indivíduo faz parte de um meio, profissional ou social, que afeta, diretamente, suas escolhas para o uso da informação etc) o uso da informação é dinâmico, interagindo com os elementos cognitivos, emocionais e situacionais do ambiente, que impulsionam o processo de busca da informação, modificando a percepção do indivíduo em relação ao papel de informação e os critérios pelos quais a informação é julgada. Sob um dado assunto. A busca se caracteriza por um processo implementado pelo indivíduo para modificar o estágio anterior.</p>

**Fonte:** Costa, Silva e Ramalho (2009, p.8).

### 3.2 ABORDAGEM ALTERNATIVA

Surge então na Ciência da Informação uma nova abordagem, um estudo dirigido aos próprios usuários da informação ou abordagem alternativa, essa perspectiva direciona-se para o usuário, considerando-o como elemento principal na unidade informacional, sendo percebido como sujeito ativo na busca, acesso e uso da informação, e tendo suas necessidades modificadas a medida que avança no fluxo informacional e adquire novas informações.

A abordagem alternativa ao posicionar informação como algo construído pelo ser humano, está visualizando o indivíduo em constante processo de construção, livre para criar o que quiser junto aos sistemas ou às situações. Essa abordagem se preocupa em entender como pessoas chegam à compreensão das coisas, pesquisando por dimensões passíveis de generalizações dessa tomada de consciência (ou de compreensão), e ainda em identificar o processo de uso da informação em situações particulares. (FERREIRA, 2002).

Sob essa ótica, Kurtz (1990, p. 32) diz que “o usuário da informação, em nossos dias, requer rapidez, eficiência e precisão na busca da informação que faz aos arquivos e centros de informação para satisfação de suas necessidades.”

Segundo Jardim e Fonseca (2004), na Arquivologia, os estudos de usuários, partiram da abordagem tradicional ou seja, modelo de arquivos direcionados para os arquivistas, para o modelo arquivos direcionados para os usuários, como abordagem alternativa; lembram os autores que essas mudanças no objeto de estudo da Arquivologia são necessários para um maior aprofundamento na literatura de estudos de usuários.

Assim Weschenfeld (2002) afirma que nesta abordagem alternativa o usuário é considerado um ser pensante, que elabora e reelabora continuamente suas ideias e conceitos na sociedade a qual participa. Para Dervin e Nilan (1986) essa abordagem ainda na perspectiva da Biblioteconomia e Ciência da Informação, sobre comportamento de usuários, se caracteriza por:

- Observar o ser humano como construtivo e ativo;
- Considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente;
- Visualizar holisticamente as experiências do indivíduo;

- Focalizar os aspectos cognitivos envolvidos;
- Analisar sistematicamente a individualidade das pessoas;
- Empregar maior orientação qualitativa.

Considerando essas características percebe-se que a informação é concebida e construída com a participação do sujeito informacional, havendo assim um diálogo entre o usuário e a informação. Assim, partindo para a perspectiva arquivística, o modelo de arquivo unicamente para os arquivistas precisa ser modificado, como corroboram Sá e Santos (2004, p. 6): “Os profissionais da informação devem sair do modelo arquivo direcionados para arquivistas e partirem para o modelo arquivo direcionado para usuários.”

Garcez e Rados (2002) afirmam que os estudos de usuários são essenciais para uma unidade ou centro de informação, devendo ser repetidos frequentemente, no intuito de avaliar se as expectativas dos usuários foram atendidas em relação ao serviço e produtos informacionais oferecidos por estes estabelecimentos.

De acordo com o Quadro 3 podemos observar uma contextualização das diversas fases que passaram os estudos de usuários na segunda metade do sec. XX elaborado por Costa (2008).

**QUADRO 4 – Evolução dos estudos de usuários**

EVOLUÇÃO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NO SÉCULO XX	
LINHA DO TEMPO	FASES DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS
Final da década de 40	Final da década de 40 Os Estudos de Usuários tinham como finalidade agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas. Tais estudos eram restritos à área de Ciências Exatas.
Final da década de 50	Intensificam-se os estudos acerca do uso da informação entre grupos específicos de usuários, agora abrangendo as Ciências Aplicadas.
Final da década de 60	Os Estudos de Usuários enfatizam agora o comportamento dos usuários; surgem estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados.



Final da década de 70	Os Estudos de Usuários passam a preocupar-se com mais propriedade com o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação, atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas. Os primeiros trabalhos na literatura especializada sobre o
Final da década de 80 tema datam dessa década.	Os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho.
Final da década de 90	Os estudos estão voltados ao comportamento informacional, que define como as pessoas necessitam, buscam, fornecem e usam a informação em diferentes contextos, incluindo o espaço de trabalho e a vida diária.
1ª Década do Século XXI	Os estudos estão voltados tanto para o comportamento informacional, quanto para a avaliação de satisfação e desempenho, enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos, no contexto social das TIC.

**Fonte:** COSTA (2008, p. 52)

Percebe-se que a evolução dos estudos de usuários percorre em direção cada vez mais voltada ao usuário e sua satisfação, no entanto os profissionais da informação vêm nesses estudos a necessidade de colocar este usuário no centro das preocupações das unidades informacionais.

## 4 USUÁRIOS DE ARQUIVO

Podemos considerar dois tipos de usuários de informação de arquivo: usuários internos e externos.

Os internos são aqueles usuários que fazem parte da instituição e buscam normalmente informações para solucionar problemas ou para a tomada de decisões, enquanto os externos podem ser diversos desde pesquisadores científicos até o cidadão comum, porém estes só podem acessar a documentação de cunho permanente da instituição (ANDRADE, 2014).

Xavier Tarraubella I Mirabet (1997 apud PEREZ, 2002, p. 4). Definem usuários internos e externos como:

**1. Usuários Internos:** são os usuários que apresentam uma concepção mais monolítica que a dos usuários externos, já que se referem à organização ou instituição que gerou a documentação. Porém este monolitismo na sua concepção se diversifica no planejamento das necessidades que oferece e no que pode oferecer. Podemos dizer que o usuário interno se caracteriza por demandar do arquivo como complemento da totalidade das funções básicas de: organizar, recolher, conservar e difundir.

**2. Usuários Externos:** na década de 1950 se inicia um cambio transcendental na utilização dos arquivos na Europa, caracterizado por um incremento progressivo do nome de usuário externo e por sua diversificação. Este cambio fez com que, paralelamente, aumentasse o número de investigadores profissionais e produziu ainda a aparição de novos usuários de arquivos, como: os estudantes universitários, os profissionais de diferentes áreas e cidadãos comuns que buscam os arquivos para satisfazer necessidades pessoais ou administrativas.

Nesse sentido, a identificação do tipo de usuário fará com que o profissional da informação tenha subsídios para aprimorar e/ou criar os serviços, adequando-os as necessidades emergentes, pois como complementam Jardim e Fonseca (2004), os arquivos não devem ser organizados para os arquivistas, o que precisamos é de arquivos direcionados para os usuários.

## 4.1 USUÁRIOS DE ARQUIVO CONTÁBIL

De acordo com o Instituto Brasileiro de Contadores (IBRACON) 1992, usuário é “toda pessoa física ou jurídica que tenha interesse na avaliação e do progresso de determinada entidade, seja tal entidade empresa, ente de finalidades não lucrativas, ou mesmo patrimônio familiar”.

### 4.1.1 Usuários Externos e Internos do arquivo contábil

De um modo geral, os usuários das informações geradas pela contabilidade podem ser classificados como também como “usuários internos e externos”. Assim descrevemos e categorizamos:

- a) **Internos:** São considerados usuários internos as pessoas que fazem parte da empresa, ou seja, os funcionários, diretores, sócios e empresários que necessitem destas informações para determinados fins.
- b) **Externos:** Os usuários externos concentram suas atenções, de forma geral, em aspectos mais genéricos expressos nas demonstrações contábeis como usuário externo das informações produzidas pela contabilidade pode-se citar:
  - Bancos e fornecedores;
  - Governo (fiscalização);
  - Auditores externos;
  - Investidores do mercado de capital (no caso de sociedades anônimas de capital aberto).

Os usuários externos possuem a expectativa de receberem informações confiáveis que favoreçam a tomada de decisão. Geralmente estes usuários buscam informações que sirva para prova/testemunho, ou seja, comprovantes de pagamentos, boletos bancários, notas fiscais de compra ou venda. No caso de fiscalização os documentos mais solicitados são os documentos que comprovem faturamento, como as notas fiscais de emissão próprias, assim como as guias de pagamentos dos impostos sobre receita e documentos previdenciários.

Já os usuários internos, também devem ser atendidos da melhor forma possível. Se as empresas tiverem foco apenas nos usuários externos, poderão prejudicar a satisfação dos usuários internos, na medida em que as informações necessárias para que os usuários internos executem suas atividades não serão disponibilizadas. A documentação utilizada por estes usuários são aquelas para desenvolvimento de suas atividades no dia-dia.

## 5 METODOLOGIA

A metodologia científica infere no modo como será a pesquisa. Para Gil (2007a, p. 26), o método científico é “ o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o conhecimento.” Sendo assim a metodologia é fundamental para alcançar os objetivos propostos, ou seja, o método se preocupa em estabelecer maneiras de como chegar até a isto, através da pesquisa científica.

Ainda sobre o mesmo assunto, Calazans (2007, p. 39) corrobora:

[...] é a escolha metodológica, que constitui na seleção de procedimentos um dos elementos para a condução de qualquer trabalho científico sistemáticos e/ou estratégias de pesquisa para descrição e explicação de uma determinada situação de estudo.

Sendo assim, a seguir serão apresentados os procedimentos metodológicos que foram utilizados para o desenvolvimento desta pesquisa.

### 5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

No estudo realizado foi utilizada a pesquisa empírica, que segundo Michel (2009, p. 42), “é aquela que busca respostas e soluções através da observação e pratica dos fenômenos que embasam suas conclusões.”

Para Rodrigues (2007, p. 42),

[...] a pesquisa empírica é aquela que busca fontes primárias, no mundo dos acontecimentos não provocados nem controlados pelo pesquisador, que se caracteriza por desenrolar-se em ambiente natural. Trata-se de um procedimento baseado na observação direta do objeto estudado no meio que lhe é próprio.

Gil (2002, p. 41) acrescenta, “as pesquisas científicas podem ser classificadas em três grandes grupos conforme seu objetivo: pesquisa exploratória, pesquisa descritiva e pesquisa explicativa.” Por tanto neste estudo tratou-se de uma pesquisa descritiva, pois tem o objetivo de descrever e identificar as características e necessidades de informação dos usuários. Como é afirmado por Gil (2002) que diz que este tipo de pesquisa tem como principal objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno.

## 5.2 ESTUDO DE CASO

O estudo de caso, conforme Gil (2002, p. 54) consiste no “estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. Ou seja, seu objetivo é relatar os fatos como aconteceram, descrever situações, proporcionar conhecimento acerca do objeto estudado e averiguar ou comprovar situações presentes no caso.

O mesmo autor afirma que existem três tipos de estudo de caso: o intrínseco, o instrumental e o coletivo. Neste trabalho aplicou-se o conceito de estudo de caso instrumental, pois é aquele que, conforme Gil (2002, p. 139), “é desenvolvido com o propósito de auxiliar no conhecimento ou redefinição de determinado problema”.

Sob a mesma perspectiva Pontes (2006, p.2) colabora,

É uma investigação que se assume como particularística, isto é, que se debruça deliberadamente sobre uma situação específica que se supõe ser única ou especial, pelo menos em certos aspectos, procurando descobrir a que há nela de mais essencial e característico e, desse modo, contribuir para a compreensão global de um certo fenômeno de interesse.

Sendo assim esta pesquisa, por se caracterizar como um estudo de caso pretende retratar uma situação em particular de um escritório de Contabilidade em João Pessoa analisando suas características.

### 5.2.1 Pesquisa quanti-qualitativa

Como abordagem de pesquisa será utilizada o método misto, pois analisa tanto dados quantitativos, que segundo Richardson (1999) caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto na modalidade de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas. Quanto os dados qualitativos que se justifica por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social investigação, pois não emprega um instrumental estatístico como base do processo de análise como é colocado por Baptista e Cunha (2007, p.6.):

A pesquisa qualitativa focaliza a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Além disso, ela dá mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano.

Segundo Neves (1996) os métodos de investigação são classificados como quantitativos e qualitativos por possuírem forma e ênfase diferentes, no entanto, não são excludentes. Ao pesquisador é permitido desenvolver a pesquisa que se beneficie das vantagens dos dois tipos de investigação.

### 5.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados através dos instrumentos de pesquisa é uma etapa importante para a realização da pesquisa. Segundo Andrade (2007, p.132) os “[...] instrumentos da pesquisa são os meios através dos quais se aplicam as técnicas selecionadas”, porém, necessita-se de tempo para organizar estes instrumentos (MARCONI; LAKATOS, 2003).

#### 5.3.1 Questionário

Neste trabalho para a coleta de dados utilizarei o questionário que para obtenção das informações necessária à esta pesquisa, tal como definido por Lakatos e Marconi (2008, p. 201): “ O questionário é um instrumento de coleta de dados construído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante, sem a presença do pesquisador”. O questionário será composto por perguntas abertas e fechadas já que a pesquisa utilizará o método misto.

Sobre o questionário, Gil (2007, p. 131) explica de tratar-se de:

Perguntas abertas são aquelas que se apresentam deixando um espaço em branco para que a pessoa escreva sua resposta, e perguntas fechadas são aquelas que apresentam ao respondente um conjunto de alternativas de respostas para que seja escolhido a que melhor representa a sua situação ou ponto de vista.

O questionário foi escolhido, por ser um procedimento de coleta de dados vantajoso aos objetivos propostos, devido à economia de tempo e poder abranger todo o público estudado ao mesmo tempo, obtendo respostas rápidas e precisas, assim como poder responder as perguntas sem a intervenção do pesquisador.



## 6 ANÁLISE DOS DADOS

O questionário foi aplicado em agosto de 2014, sendo este dividido em duas partes “A” e “B”. O questionário “A” vai analisar o perfil dos usuários, e é composto por sete questões, sendo destas quatro abertas e três fechadas já o questionário “B” vai tratar dos aspectos relacionados ao acesso e uso da informação pelos usuários, composto por oito questões abertas e fechadas.

### 6.1 Perfil Sócio-econômico dos Usuários

Após a aplicação dos questionários com os usuários sobre as informações arquivísticas o escritório de contabilidade, em João Pessoa, iniciou o processo de análise e interpretação dos dados.

Os questionários foram codificados como U1, U2, U3 até a letra U seguida do número 10, correspondendo a Usuário 1, Usuário 2, Usuário 3 e assim consecutivamente.

A primeira análise refere-se ao questionário A e trata do **Perfil dos Usuários**, com perguntas que abordam: Idade, Sexo e Estado Civil.

**Quadro 5 - Idade: Sexo, Estado Civil**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
<b>Idade</b>	26	24	28	23	28	29	22	24	24	20
<b>Sexo</b>	F	F	F	M	F	F	F	F	F	F
<b>Estado Civil</b>	C	S	C	C	S	S	S	C	S	S

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Ao se observar o tópico idade, os usuários pesquisados têm idade com faixa etária 23 a 29 anos de idade. Por isso, infere-se que as pessoas que exercem essa função (usuários) na empresa contábil são jovens em idade laboral satisfatória.

No tópico sexo cerca de 90% dos usuários são femininos e 10% masculino. O que demonstra que o sexo feminino prevalece em sua maioria, mas não interfere no trabalho dentro do ambiente do trabalho.

**Quadro 6:** Escolaridade, Formação, Função e Tempo de Serviço

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
<b>Escol.</b>	<i>E.M</i>	<i>E.M</i>	<i>Grad.</i>	<i>E.M</i>	<i>Grad</i>	<i>Grad</i>	<i>Grad</i>	<i>Grad.</i>	<i>Grad</i>	<i>Grad.</i>
<b>Form.</b>	<i>Con t.</i>	<i>Cont.</i>	<i>C.C</i>	<i>Cont.</i>	<i>C.C</i>	<i>Cont</i>	<i>C.C</i>	<i>S. Social</i>	<i>C.C</i>	<i>Dir</i>
<b>Função</b>	<i>Aux</i>	<i>Aux.</i>	<i>Aux.</i>	<i>Aux.</i>	<i>Aux.</i>	<i>Aux.</i>	<i>Aux.</i>	<i>Ass. Pessoal</i>	<i>Aux.</i>	<i>Ass. Pesso al</i>
<b>Tempo</b>	<i>2,5</i>	<i>3 anos</i>	<i>3 anos</i>	<i>3 anos</i>	<i>3 anos</i>	<i>1 ano</i>	<i>3 anos</i>	<i>10 meses</i>	<i>3 anos</i>	<i>6 meses</i>

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Os dados acima estão inseridos ainda no questionário A, **Perfil dos Usuários** que trata da Escolaridade, Formação Acadêmica e Função que exerce dentro da empresa e tempo de serviço e ou experiência.

Em relação a escolaridade cerca de 70% dos usuários possuem ou estão cursando graduação, 30% possuem ensino médio demonstrando, portanto, que embora cargos técnicos e são auxiliares contábeis e não exijam maiores formações.

A maioria dos usuários possui conhecimento e qualificações para as atividades no referido escritório de contabilidade. Inferindo dizer, que estes profissionais buscam atualizações curriculares sejam em suas áreas específicas ou afins. Por outro lado, observou-se, em pesquisa, que 2 (dois) entre os 10 (dez) dos usuários pesquisados possuem formação em áreas diferentes como Serviço Social e Direito. Em relação ao tópico tempo em que cada usuário exerce, na sua maioria têm três anos de empresa e apenas um deles está na empresa há seis meses.

A segunda análise já faz parte do questionário B, **Acesso e Uso da Informação**. Dos usuários entrevistados seis (06) deles utilizam e consultam o arquivo sempre e quatro (04) deles, eventualmente. E os motivos que os levam a fazer uma busca no arquivo são em sua maioria tomada de decisões, seguido de prova e testemunho e raramente para fins pessoais.

Para solicitação de documentos pelos usuários são feitas por telefone, pessoalmente e por email. O controle de consultas e ou empréstimos de documentos do arquivo pela maioria dos usuários é feito via protocolo, e muito raramente por sistema eletrônico. Entre os documentos mais solicitados ou pesquisados são boletos bancários, documentação de usuários externos (empresas)

comprovantes de pagamentos e notas fiscais, duplicatas, documentos admissionais, entre outros.

Aproximadamente sete (07) dos usuários pesquisados confirmaram que encontram problemas para obter informações e acesso ao arquivo. A rotina deles em consultar as informações arquivísticas, no primeiro momento, há o detalhamento por eles mesmos, sobre a situação em que se encontra o arquivo da empresa, em seguida uma breve discussão em relação ao tema como seguem:

**U1-** *“Perca de tempo e poeira!”.*

**U2-** *“Mais de uma pessoa tem acesso ao arquivo, então complica a organização”.*

**U3-** *“Não tenho problemas”.*

**U4-** *“Ao pesquisar não tenho problemas”.*

**U5-** *“A falta de Organização no arquivo”.*

**U6-** *“Falta de Organização”.*

**U7-** *“Falta um funcionário ou profissional específico da área para a função”.*

**U8-** *“Não tenho problemas”.*

**U9-** *“A falta de Organização no arquivo”.*

**U10-** *“Documentos antigos sempre vem com muita poeira e é ruim mexer com tantos papéis, ainda mais na época que estamos na era da tecnologia”.*

No maior número das respostas verifica-se que os usuários possuem opiniões parecidas em relação aos problemas enfrentados para obter informações e pesquisar no arquivo da empresa. Percebe-se que as respostas possuem pontos em comum, como: falta de organização no setor, a ausência de um profissional da área. Destaque ao (U10), que simplesmente falou da dificuldade em manusear papéis de documentos antigos, e como profissional da área de Direito, o mesmo vê a necessidade do uso das novas tecnologias.

Questionados sobre o que eles achariam que deveria melhorar dentro da política de gestão documental da empresa, os dados mostram que 100% dos pesquisados mesmo sem dominar e saberem o que é gestão de documentos e sua

importância eles sugerem mudanças e isso mostra a necessidade de um novo olhar ao arquivo deste escritório, visando sua organização e crescimento.

Os usuários pesquisados foram unânimes em responder sim, e justificaram suas respostas da seguinte maneira sobre as possibilidades de melhorias para os arquivos, destacaram que:

**U1-** *“Todo o arquivo em si deveria melhorar”*

**U2-** *“Uma caixa de arquivos para cada mês com todos os documentos da empresa e em hipótese alguma nenhum funcionário poderia guardar caixas de competência retroativa”.*

**U3-** *“O próprio setor, passando a ser um sistema eletrônico”.*

**U4-** *“Se houver um sistema organizacional razoável não há nada a melhorar, pois o arquivo, só depende de organização para o compartimento das informações, sejam elas por documentos físicos ou eletrônicos”.*

**U5-** *“Organização”.*

**U6-** *“A organização do setor”.*

**U7-** *“A existência de um profissional específico para melhorar a organização”.*

**U8-** *“Melhorar o espaço para ser arquivado os documentos”.*

**U9-** *“Deveria melhorar com pessoas qualificadas e específicas para essa área”.*

**U10-** *“Já que estamos na era da tecnologia, todos esses documentos que são importantes deveriam ser informatizados para que possamos utilizá-los de uma forma mais agradável e acessível a todos. É importante lembrar que os arquivos são a história de uma empresa e, portanto, devem ser bem guardados com segurança e para fazer melhor precisamos informatizá-los”.*

De acordo com os usuários, os documentos mais solicitados ou pesquisados são boletos bancários, documentação de usuários externos (empresas) comprovantes de pagamentos e notas fiscais, duplicatas, documentos admissionais, entre outros. E diante disso pôde se perceber a partir das suas respostas, que há

dificuldades em localizar as informações arquivísticas pela ausência de um profissional especializado para organizar ou ficar a frente do setor.

Conforme os entrevistados para melhorar o arquivo da empresa deveriam começar pelo espaço onde estão guardadas as informações, a criação de uma sistematização dos documentos, onde o setor poderia ter um sistema eletrônico, onde tudo seria digitalizado. Para alguns usuários poderia melhorar também se as informações arquivísticas de cada mês fossem organizadas separadas. Para outros, a existência de uma arquivista a frente do setor, o mesmo estaria em melhor conservação e organização.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer desta trajetória trabalhamos com o arquivo privado e contábil, em específico o arquivo de um escritório de contabilidade de João Pessoa, com o objetivo de analisar o uso da informação arquivística pelos seus usuários; para isso foi necessário descrever as tipologias documentais de tal arquivo, bem como as rotinas de funcionamento.

Fizemos uma explanação acerca das abordagens de estudo de usuários, e percebemos que este tipo de estudo mostra-se extremamente importante no auxílio do profissional da informação, facilitando o acesso à informação, com isto percebemos que o estudo de usuários em um escritório de contabilidade de João Pessoa foi primordial, pois possibilitou definir o perfil de seu usuário, nível de satisfação e percepções perante o arquivo.

No fluxo de um sistema de informações contábeis, os arquivos são a origem e o destino dos acessos, por isto cada vez que um documento é acessado, da forma manual convencional, o documento retirado de um endereço poderá retornar para outro, se não houver um controle seguro capaz garantir o retorno do documento ao endereço de origem.

Com o avanço das novas tecnologias, os escritórios de contabilidade têm transferido muitos de seus documentos do papel para arquivos digitais beneficiando assim os usuários que passam a encontrar as informações arquivísticas com maior brevidade, os dados tem mais segurança e durabilidade, ocupam um menor espaço físico, agilizando assim o funcionamento dessas empresas.

Concluimos com a realização desta pesquisa no escritório de contabilidade de João Pessoa que apenas os usuários estão conectados com o mundo contemporâneo, com a era das novas tecnologias e acreditam que pela importância e especificidade dos documentos, todos deveriam ser informatizados para que eles pudessem utilizá-los de uma forma mais rápida, acessível e em menos tempo. Lembrando ainda que “os arquivos são a história, a memória de uma empresa e portanto devem ser bem guardados e para isso precisam também ser informatizados”.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução a Metodologia do Trabalho Científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- ANDRADE, Wendia Oliveira de. **USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO JURÍDICA: quem são e como funciona o fluxo informacional no Arquivo da Justiça Federal da Paraíba (JFPB)**. 2014. 138 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa. 2014.
- ARQUIVO NACIONAL. (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>>. Acesso em: 20 de out. 2014.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudos de Usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectiva em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, mai/ago. 2007.
- BELLOTTO, Heloisa Liberalli. **Arquivos Permanentes: tratamento documental**. São Paulo: T. A. Queiroz, 1991. 198 p.
- COSTA, Luciana Ferreira da. **Usabilidade do Portal de Periódicos da Capes**. João pessoa: UFPB, 2008. 238 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Federal da Paraíba, 2008.
- CALAZANS, Angélica Toffano Seidel. Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa In: MUELLER, Suzana P. M. (Org.). **Métodos para a Pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007, p. 39-62. Editora Atlas, 2ª Ed., 2009.
- COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da Silva; RAMALHO, Francisca Arruda Ramalho. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero**, v.10, n.4, jul./ago., 2009. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago09/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm)>. Acesso em: 17 mar. 2010.
- DARVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)**, v.21, p. 3-33, 1986.
- DIAS, M. K. et al. **Usos e Usuários da Informação**. São Carlos: EDUSCar, 2004.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de Uso e Usuários da Informação**. Brasília: IBICT, 1994.
- \_\_\_\_\_. Usuários. In: \_\_\_\_\_. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 1999, p. 10-54.
- FERREIRA, Sueli Mara S. P. **Estudos de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem Sense-Making**. Disponível em: <[www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm](http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/index.htm)>. Acesso em: 23 mai. 2014.

GARCEZ, Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. **Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância**. *Ciência da Informação*, Brasília: v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

\_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HEREDIA HERRERA, Antonia. **Archivística general: teoría y práctica**. Sevilla: Diputación de Sevilla, 1997

IBRACON – Instituto Brasileiro de Contadores. **Princípios Contábeis**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1992.

JARDIM, José Maria; Fonseca, Maria Odila. Estudo de usuário em arquivos: em busca de um estado da arte. **Data Grama Zero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, n. 5, v. 5, out. 2004. Disponível em: <[http://dgz.org.br/out04/Art\\_04.htm](http://dgz.org.br/out04/Art_04.htm)>. Acesso em: 10 set. 2011.

KURTZ, Clara Marli Scherer. **O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação**. 1990. 215 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1990.

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

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em Ciências Sociais**. 2. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

MIRANDA, Silvânia Vieira de. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-144, set./dez. 2006.

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Cadernos de pesquisa em administração**, v.1, n.3, 1996.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: Teoria e prática. 3. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, 1997.

PEREZ, Carlos Blaya. **Marketing Aplicado aos Arquivos**. Material Didático do Curso de Pós-Graduação em Gestão de Arquivos a Distância. Santa Maria: UFSM/UAB, 2009, pp. 01-3

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



SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Editora Pirámide, 1994.

SCHELLENBERG, T. T. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. 6. Ed. Tradução de Nilza Teixeira Soares. 6° Ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO A E B APLICADOS NA PESQUISA



### Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas - CCBSA

#### Campus V Ministro Alcides Carneiro

#### Curso de Bacharelado em Arquivologia

### QUESTIONÁRIO

Meu nome é Francineide Fabiele Duarte, sou aluna do curso de Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Este questionário é parte da monografia orientada pela Professora Ma. Wendia Oliveira de Andrade para a obtenção do título de Bacharel em Arquivologia, deixo claro que os dados aqui fornecidos só serão utilizados para fins de trabalho acadêmico.

#### QUESTIONÁRIO A – PERFIL DO USUÁRIO

1. Idade: \_\_\_\_\_ Anos

2. Sexo: Masculino (  ) Feminino (  )

3. Estado Civil

(  ) Casado (a)

(  ) Solteiro (a)

(  ) Viúvo (a)

(  ) Divorciado (a)

Outros: \_\_\_\_\_

4. Nível de Escolaridade

(  ) Ensino Médio

- ( ) Graduação
- ( ) Mestrado
- ( ) Especialização
- ( ) Doutorado

5. Qual sua área de formação?

\_\_\_\_\_

6. Qual sua função na  
instituição?

\_\_\_\_\_

7. Há quanto tempo  
exerce?

\_\_\_\_\_

**QUESTIONÁRIO B – ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO**

1. Com que frequência você consulta o arquivo?

- Sempre
- Eventualmente
- Nunca

Outros: \_\_\_\_\_

2. Quais os motivos que o leva a fazer uma busca no arquivo?

- Prova e Testemunho
- Tomada de decisões
- Fins pessoais

Outros: \_\_\_\_\_

3. Como é feita a solicitação do documento?

- Telefone
- Pessoalmente
- E-mail

Outros: \_\_\_\_\_

4. Como é feito o controle de consultas e/ou empréstimos de documentos do arquivo?

- Em protocolos
- Em sistema eletrônico
- Não possui controle

Outros: \_\_\_\_\_

5. Você encontra algum tipo de problema para obter informações e pesquisar no arquivo?

- Sim
- Não

Obs: Se responder “sim” quais são?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Os documentos solicitados ao arquivos são encontrados:

- Sempre
- Raramente
- Nunca

Outros: \_\_\_\_\_

7. Você obtém um atendimento satisfatório?

Sim  Não

8. Com relação ao resultado da pesquisa você considera:

Ótimo  Ruim  
 Boa  Péssima