



## NÍVEL DE SATISFAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DOCUMENTAL DA USINA HIDRELÉTRICA DE ITIQUIRA – MT

Josilaine Oliveira Cézar  
Bibliotecária – Usina Hidrelétrica  
Campus Rondonópolis, MT – Brasil  
[josilaine2@hotmail.com](mailto:josilaine2@hotmail.com)

Profª. Mariza Inês da Silva Pinheiro  
Curso de Biblioteconomia da UFMT  
Campus Rondonópolis, MT – Brasil  
[mariza.ines@terra.com.br](mailto:mariza.ines@terra.com.br)

### Resumo

Desde os tempos primitivos até a atualidade, o homem tem necessidade de expressar e registrar os acontecimentos e reconhece o valor dos documentos e, percebe a importância de guardar essa documentação de uma melhor forma para que a recuperação seja com eficácia. Neste contexto, a pesquisa tem como objetivo principal verificar o nível de satisfação dos 29 colaboradores da empresa sobre a organização documental realizado no acervo do arquivo técnico da Usina Hidrelétrica de Itiquira no município de Itiquira – MT. A coleta de dados foi feita através da pesquisa de campo, em que os dados foram coletados por meio de um questionário com perguntas abertas e fechadas. O Arquivo é composto de um acervo com mais de quatro mil documentos nos mais variados suportes, sendo em CD-ROM, DVDs, disquetes, microfilmes, meio eletrônico, digitais, convencional (papel). Os resultados mostraram um elevado grau de satisfação dos usuários deste setor, havendo uma clara associação dessa satisfação com os seguintes itens: agilidade na recuperação do documento desejado através do sistema automatizado, avaliação do atendimento ao cliente e organização dos documentos. A comunidade estudada demonstrou que há um reconhecimento referente ao trabalho realizado nesta unidade de informação.

**Palavras-chave:** Arquivo. Satisfação de usuário. Organização documental. Documento. Documentação. Profissional da Informação. Usina Hidrelétrica de Itiquira.

### 1 INTRODUÇÃO

O contingente informacional existente em uma empresa precisa ser organizado sistematicamente para sua posterior representação, dessa forma, as informações constantes poderão ser recuperadas satisfatoriamente para seu devido uso.

Assim, a informação passa a ser o combustível que os mantém funcionando, mas para que esse combustível discorra perfeitamente, principalmente no fluxo administrativo, é preciso ter uma gestão adequada da informação e da documentação que eles recebem e produzem. Portanto, os arquivos precisam estar bem organizados, com instalações adequadas para que se estabeleça uma relação entre os documentos e seus geradores.

O desenvolvimento da empresa influenciou um crescimento do acervo documental, nesse sentido, houve a necessidade por parte da administração de fazer uma análise de satisfação do processo de arquivamento. A pesquisa foi aplicada com 20 colaboradores de diferentes setores da empresa Usina Hidrelétrica de Itiquira. Dentro deste contexto, buscou-se verificar, com os mesmos, se o acervo documental está organizado de maneira a possibilitar uma recuperação fácil, relevante e precisa da informação.

O presente artigo tem como intuito básico apresentar considerações e definições que tratam dos assuntos gerais de arquivos, documentos, gestão de documentos de arquivos, dos profissionais da informação e a satisfação do usuário quanto aos serviços arquivísticos que compete a esses profissionais, e como objetivo principal avaliar o nível de satisfação, por parte dos colaboradores da usina, no que se refere à recuperação informacional.

A organização documental do acervo técnico da Usina Hidrelétrica de Itiquira possibilitou a análise da metodologia utilizada para organizar e recuperar os documentos desta unidade de informação, de forma que os objetivos fossem alcançados.

## **2 USINA HIDRELÉTRICA DE ITIQUIRA**

O Aproveitamento Hidrelétrico Itiquira (AHE), com 156MW de capacidade instalada, está localizado no rio Itiquira, em município de mesmo nome, estado de Mato Grosso. Usando um desnível natural de 230m, num trecho em curva de pouco mais de 10 km entre barragem e restituição ao leito natural, o aproveitamento consiste em duas usinas em série, Itiquira I e II.

Sua construção foi iniciada em fevereiro de 1998 e a primeira unidade geradora entrou em operação em outubro de 2002. A usina foi concluída em janeiro de 2003, quando sua quarta unidade geradora começou a operar comercialmente.

A energia gerada é transmitida por uma linha de transmissão própria com cerca de 80 km, entre a subestação de manobra, de 230KV, e a subestação da Eletronorte, em Rondonópolis, onde a mesma é interligada ao sistema da Rede Básica Nacional.

A responsável pela Operação e Manutenção da usina do Aproveitamento Hidrelétrico de Itiquira é a prestadora de serviço Escoelectric. Ao todo conta-se com 29 profissionais em seu quadro de funcionários e está atuando no mercado de trabalho desde 1998, oferecendo serviços multidisciplinares, específicos e diferenciados nos negócios voltados para a prestação de serviços em gerenciamento energético, operação e manutenção de usinas, comissionamento e ensaios de usinas, bem como recuperação de transformadores.



## 2.1 Unidade de Informação da Usina

O Arquivo Técnico da Usina Hidrelétrica de Itiquira foi definitivamente reestruturado a partir do mês de outubro de 2006. Anteriormente o acervo não tinha uma organização definida, pois se encontrava com algumas formas diferentes de organização, ou seja, cada um organizava a sua maneira, e muitos destes documentos que estavam em ambientes diferentes.

Não tinha um padrão estabelecido e não seguia nenhuma norma, e por isso, muitas vezes, a recuperação de um documento levava horas para ser realizada.

Ao reconhecer a importância de se ter um arquivo bem organizado, a documentação classificada e de fácil acesso, os diretores da usina perceberam a importância de manter um profissional da informação na organização da documentação nos moldes arquivísticos. Para tanto, aprovaram o serviço da estagiária Josilaine do 4º ano curso de Biblioteconomia com a coordenação da professora Mariza Inês, ambas autoras deste artigo, para gerenciar o acervo documental da empresa e assim apresentar uma nova proposta metodológica. Em 2007, logo após o término do curso de Biblioteconomia, a estagiária foi contratada como colaboradora para o gerenciamento do arquivo, dando continuidade dos serviços.

A empresa visava, inclusive, a aprovação da ISO 9001:2000 (Organização Internacional para Padronização) no quesito organização de documentos. A partir daí construiu-se um espaço em uma sala de 20 m<sup>2</sup>, com ambiente climatizado, o que favorece um bom acondicionamento da documentação existente.

O Arquivo é composto de um acervo com mais de quatro mil documentos nos mais variados suportes, sendo em CD-ROM, DVDs, disquetes, microfimes, desenhos dos projetos da construção da usina, acervo fotográfico, documentos convencionais (manuais, catálogos, relatórios, etc.), documentos digitais (desenhos, catálogos, relatórios, apostilhas, etc.). Este centro de informação também possui um mobiliário composto por dez armários, seis estantes, um armário-fichário e duas mesas de escritório.

Para a metodologia da organização, armazenamento, arquivamento e recuperação dos documentos foi criada uma classificação própria, seguindo os objetivos e funções da empresa. Buscou-se apresentar um Sistema de Classificação de Arquivos, que se baseou num Sistema de Classificação Decimal de Assuntos, extraído originalmente da classificação do CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos). Esta classificação é dividida em dez classes principais que são representadas por um número inteiro, composto de três algarismos. Cada classe é dividida em dez subclasses e, esta por sua vez, subdividida em grupos e assim sucessivamente, partindo-se sempre do geral para o específico, conforme tabela 1, a seguir.

**TABELA 1** – Classes e assuntos

<b>Classe</b>	<b>Assunto</b>
<b>000</b>	Administração Geral
<b>100</b>	Catálogos e Manuais
<b>200</b>	Civil
<b>300</b>	Equipamentos e Sistemas
<b>400</b>	Meio Ambiente
<b>500</b>	Operação
<b>600</b>	Histórico da Manutenção
<b>700</b>	Segurança e Medicina do Trabalho
<b>800</b>	Vaga
<b>900</b>	Diversos (assuntos que não tenham classificação nas classes anteriores)

Fonte: Arquivo Técnico da Usina Hidrelétrica de Itiquira - MT

As classes principais correspondem às grandes funções desempenhadas pela empresa. Elas são divididas em subclasses e, esta por sua vez, subdividida em grupos recebendo os códigos numéricos, seguindo-se o método decimal. Conforme tabela 2 e 3.

**TABELA 2** – Subdivisão da classe 300:

<b>Classe 300</b>	<b>Equipamentos e Sistemas</b>
<b>310</b>	Unidades Geradoras CF1
<b>320</b>	Unidades Geradoras CF2
<b>330</b>	Serviços auxiliares Mecânicos CF1 e CF2
<b>340</b>	Serviços auxiliares Elétricos CF1 e CF2
<b>350</b>	Subestação 230KV
<b>360</b>	Serviços auxiliares Externos
<b>370</b>	Sistemas Digitais, Controle e Proteções
<b>380</b>	Vaga
<b>390</b>	Instrumentos, Equipamentos de Teste, Ensaio e Controle de Processo

Fonte: Arquivo Técnico da Usina Hidrelétrica de Itiquira - MT

**TABELA 3** – Subdivisão da subclasse 310:

<b>Classe 310</b>	<b>Unidades Geradoras CF1</b>	<b>SUBCLASSE</b>
<b>311</b>	Gerador	GRUPO
<b>312</b>	Turbina	
<b>313</b>	Sistema de Controle de Velocidade	
<b>314</b>	Sistema de Excitação	
<b>315</b>	Transformador Elevador	
<b>316</b>	Sistema de Proteção da Unidade I	

Fonte: Arquivo Técnico da Usina Hidrelétrica de Itiquira - MT

Com esta Classificação Decimal de Assuntos, os documentos de assuntos relacionados aos departamentos existentes são classificados de maneira a ter um código exclusivo e este código tem por meta facilitar a localização e ordenação desses documentos. Esta classificação recebe uma letra do alfabeto em meio aos números, e isso porque adotaram uma Classificação Decimal de Assuntos com uma codificação alfanumérica para identificar as informações contidas nos diferentes tipos de suporte existentes no acervo. Segue a descrição do suporte em que se encontra o documento e a letra usada para sua identificação.

**TABELA 4:** Descrição dos suportes dos documentos

Descrição	Letra correspondente
Papel	A
Disquete	B
CD e DVD	C
Documentos digitais (desenhos)	D
Fotos	F
Material no suporte convencional intermediário	I
Material no suporte convencional permanente	P

Fonte: Arquivo Técnico da Usina Hidrelétrica de Itiquira – MT, 2006

No exemplo abaixo, exemplo de código que é anexado ao documento assim que este recebe sua classificação:

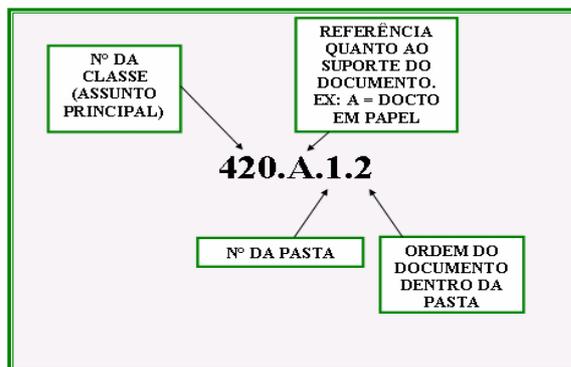


Figura 1: Código de classificação

Fonte: Arquivo Técnico da Usina Hidrelétrica de Itiquira – MT, 2006.

Com este Código de Classificação é possível localizar o documento solicitado, independentemente de seu suporte ou estágio de evolução (corrente, intermediário ou permanente), pois os documentos foram separados nessas três fases de evolução.

O acervo foi selecionado em documentos correntes, intermediários e permanentes, porque na divisão de Machado e Camargo (2000, p. 21) os documentos podem ser divididos

em primeira idade, segunda idade ou terceira idade, segundo “a frequência e a finalidade com que são utilizados.” De acordo com o mesmo autor a teoria das três idades é fundamentada no ciclo vital dos documentos, ou seja, as sucessões das “fases por que passam os documentos, desde o momento em que são criados até a sua destinação final.”

Para arquivar os documentos foi necessário mais de um método de arquivamento, pois são vários os tipos de documentos e em diferentes suportes e diversas às formas com que são solicitados, como por exemplo, os principais são: pelo órgão emissor, pelo código do documento, pelo título e por uma palavra chave. Paes (1997, p. 40) referencia essa utilização de vários tipos de arquivamento ao dizer que “difícilmente se emprega um único método, pois há documentos que devem ser ordenados pelo assunto, nome, local, data ou número.”

Os documentos classificados são lançados na base de dados, o programa “ARQUIVO”, software desenvolvido pela própria instituição, visando suprir as necessidades de recuperação da informação de forma rápida e fácil, o que favorece o trabalho de busca do material solicitado e melhoria dos serviços arquivísticos.

Este software conta também com um sistema de controle de empréstimo, o que torna possível controlar os documentos emprestados. Além de fornecer relatório completo dos documentos emprestados no período que for solicitado, bem como relatório dos documentos cadastrados na base de dados. A implementação deste software contou com treinamentos de parte da equipe que opera na empresa, para uso desta nova ferramenta que a tecnologia nos proporcionou.

Sendo assim, os funcionários além de se interar da classificação elaborada para o acervo do Arquivo Técnico, passaram a acessar o software de maneira a conhecer melhor os materiais constantes no acervo.

Neste contexto, é possível observar que o arquivo técnico da usina tem como finalidade gerar informação, trabalhar em conjunto com o processo de manutenção e operação da empresa, de forma a manter os documentos organizados, tratados, armazenados e disponíveis aos usuários internos. Desta forma, o arquivo torna-se o coração da empresa, onde contêm todo o histórico da mesma, de forma que possui informações valiosas sobre equipamentos, softwares, máquinas geradoras, turbinas e demais documentos relacionados à operação de uma usina.

Como já foi mencionado, o quadro funcional da empresa conta com 29 colaboradores, sendo que destes a grande maioria faz uso do material contido no acervo, além dos usuários externos que prestam serviços para a empresa.

## 2.2 Satisfação de usuário da unidade de informação da usina

O usuário de um serviço sempre desenvolve expectativas em relação à sua realização, diante disso tornou-se possível a avaliação do grau de satisfação dos usuários desta unidade de informação. Sendo que esta avaliação ganha maior relevância quando permite aperfeiçoar o serviço prestado, quer no sentido de alinhar as expectativas do usuário às possibilidades de realização do serviço ou às suas reais necessidades, quer no sentido de efetuar mudanças na sua operação para oferecer um serviço de melhor qualidade.

De acordo com a literatura estudada, a prática de avaliar os serviços prestados aos usuários surgiu nos anos 60 na Europa e Estados Unidos, com interesse inicial de adesão ao tratamento. No Brasil, os estudos de satisfação ganharam destaque a partir a década de 1990.

A incorporação do usuário na avaliação tem sido valorizada não apenas por constituir-se um indicador sensível da qualidade dos serviços prestados, mas por estar potencialmente relacionada à maior adequação no uso do serviço. (ESPERIDIÃO; BOMFIM, 2005).

Para Prévost, Fafard e Naudeau (1998, apud BOMFIM et al. 2002 p. 582) abordar a satisfação dos usuários “implica trazer um julgamento sobre características dos serviços e, portanto, sobre sua qualidade. Assim, a perspectiva do usuário fornece informação essencial para completar e equilibrar a qualidade dos serviços.”

A qualidade dos serviços é conseqüência de uma boa organização, por isso os arquivos também precisam deste processo para satisfação do usuário, seja ele, usuário interno ou externo. Neste enfoque, o acesso à informação para Jardim (1999 apud JARDIM; FONSECA, 2005, p. 121), é o mais importante do que onde a informação se encontra.

Vergueiro (2000, p. 6) diz que “a qualidade deve ser medida segundo os julgamentos dos usuários e que estes julgamentos são realizados a todo momento a partir da constatação do usuário sobre o serviço recebido e os custos que ele teve para obtê-lo.”

A qualidade dos serviços é percebida quando se constata a satisfação do usuário, o foco principal desta pesquisa. Nessa perspectiva, o objetivo deste trabalho consiste em avaliar a satisfação dos usuários do arquivo técnico da usina, sendo conduzida uma revisão de literatura com síntese qualitativa. O que nos faz perceber que a maneira mais comum e fácil de conceber o conceito de satisfação é em termos de expectativas e da percepção dos serviços recebidos. Deste modo, o que se mede, muitas vezes, não é a satisfação propriamente dita, mas a percepção dos serviços e a expectativa prévia dos usuários. (VAITSMAN, 2003; PARASURAMAN, 1988 apud ESPERIDIÃO; BOMFIM, 2005).

Para Esperidião e Bomfim (2005), as avaliações de satisfação de usuário de serviços [...] podem representar um importante meio para contornar esta questão, atuando como instrumentos de dar voz aos usuários. Deste modo, permitem aos usuários oportunidades de expressão nas quais podem monitorar e controlar as atividades dos serviços públicos de saúde, fortalecendo sua participação nos processos de planejamento e exercendo controle social.

Fica claro, portanto, que as pesquisas de satisfação dos usuários são uma das diferentes formas de avaliação dos serviços a serem desenvolvidas com o intuito de avaliar, aperfeiçoar e monitorar o desenvolvimento do serviço prestado.

### 3 ARQUIVO E DOCUMENTAÇÃO

As organizações arquivísticas têm se utilizado de conceitos e ferramentas de gestão de qualidade em serviços para melhoria de processos de trabalho, visando maior eficiência e melhores resultados.

Considerando que na informação se tem o capital, ou, é o capital, visto que “os dois bens primordiais do ponto de vista econômico, com características próprias e diferentes dos outros bens, são a informação e o conhecimento, pois seu uso não faz com que acabem ou sejam consumidos. (BORGES, 2004, p. 58).

Através do conhecimento, tal informação organiza-se sistematicamente, pois se entende conhecimento como uma estrutura coerente e freqüentemente universal da informação, de duração significativa e estocado ou consolidado; e que o conhecimento é registrado em diferentes suportes como livro, fotos, CD, DVD, etc., passando a se constituir um documento, nesse contexto, podemos citar o arquivo como centralizador da riqueza da empresa, pois este, segundo Paes (1997, p. 20), “é o conjunto de documentos oficialmente produzidos e recebidos por um governo, organização ou firma, no decorrer de suas atividades e conservados por si e seus sucessores futuros.”

O Arquivo se mostra importante para uma empresa a partir do momento que houve a necessidade de registrar a informação em um suporte, a fim de produzir provas da mesma informação, pois, ao contrário de tempos anteriores, a palavra não tem mais valor jurídico enquanto firmamento de contrato ou prova de algum processo. As empresas surgiram, e com elas, os documentos, e, devido ao desenvolvimento das ciências, da administração e a aplicação de O&M e da Reengenharia, foram moldando formulários para melhor entender os registros das informações, daí começa o processo de normalização da informação. (VIEIRA, 2005).



Devido a essa importância, o arquivo sendo ele público ou privado, é de grande relevância em uma empresa, independente do seu porte, é preciso ter um local apropriado para sua instalação, pois é ele que irá dar suporte para as atividades administrativas e históricas da instituição.

Para Vieira (2005), um bom arquivo deve ser bem conservado, limpo, apresentar boa conservação de seu acervo e, principalmente, permitir um resgate rápido de qualquer uma de suas peças. E para mostrar uma boa conservação dos documentos, bem como a organização e recuperação do mesmo, deve ser o objetivo de todo arquivo.

Com a crescente difusão das novas tecnologias informacionais o conceito de documento tem sido ampliado a todo tipo de suporte físico da informação que pode ser armazenado. Sendo assim, um documento pode ser um livro, um artigo, uma coletânea, um filme cinematográfico e outras espécies documentárias, independente de sua apresentação física ou características.

Ao longo da história da humanidade e em meio às diversas revoluções, os documentos tiveram e têm o papel de suma importância no cenário mundial, uma delas é o advento da informação, onde a informação agregado ao suporte se firmou como documento de prova e hoje podemos ver os mais diversos suportes eletrônicos da informação, “[...] tais como: ampliações fotográficas, filmes, vídeos, fitas magnéticas, microfilmes, disquetes, documentos informáticos etc.” (PAES, 1997, p. 158).

O documento, independentemente do suporte, precisa ser preservado, conservado, organizado num sistema único, dentro dos moldes e costumes de uma arquivística moderna, para cumprir com a finalidade de “informar” (CONARQ, 2001), Conselho Nacional de Arquivos.

A informação, portanto, presente nos documentos, e, por suas vez, reunida em centros de documentação como os arquivos, torna-se fundamental para os seres humanos e para a sociedade onde estes vivem. Esse pensamento é reforçado por Couture, Ducharme e Rousseau (1988 apud JARDIM; FONSECA, 2005, p.123), onde dizem que “todos os membros da organização têm necessidade de informação pra cumprir suas funções respectivas”, podendo elas, a informação, “[...] ser verbais ou registradas sobre suportes”, tornando-se documentos.

## 4.1 Gestão de documentos de arquivo

O crescente número de documentos que as organizações vêm criando e guardando, a busca por informações importantes pode se tornar uma tarefa difícil. Quanto maior a quantidade de informações, maior a necessidade de um gerenciamento eficiente a fim de transformá-las em conhecimento.

Todos os acontecimentos gerados pelo de progresso científico e tecnológico desencadeado a partir do século XIX, ocasionaram uma grande produção de informações e vários tipos de suportes dos documentos “[...] como relatórios técnicos, teses, patentes, desenhos, fotografias, microfilmes, microfichas, filmes, diapositivos, discos, fitas magnéticas e, mais recentemente, os produtos dos sistemas de computador – disquetes, CD-ROM” (PAES, 1997).

Nesta perspectiva, Jambeyro e Silva (2004, p. 3) assegura que “a expansão dos suportes materiais e virtuais de informação tem levado ao aparecimento de formas organizacionais distintas e ao estabelecimento de novas relações entre os indivíduos, estejam eles em atividade profissional ou simplesmente no exercício da cidadania.” O autor em questão confirma que essa expansão fez com que surgisse “[...] a necessidade de captar, filtrar, tratar, recuperar, distribuir, disseminar informações, de tal forma que a gestão da informação passou a ser atividade vital para todas as organizações da sociedade, nos níveis internacional, nacional e local.” É neste contexto que se inserem os profissionais de informação na perspectiva deste milênio e, em particular, o profissional em gestão da informação (MARCHIORI, 2002, p. 73).

Observa-se que com o advento das novas tecnologias a necessidade do acesso à informação está cada vez mais rápida, tanto pelo produtor do documento (usuário interno), como pelo usuário externo. O vertiginoso crescimento da produção documental e a mudança do perfil do pesquisador que freqüentemente solicita informações contidas em conjuntos documentais homogêneos (a quem já não interessa um documento isolado, um fato, ou um acontecimento individualizado a não ser para efeitos da prova) são características que atestam a complexidade do trabalho arquivístico, exigindo instrumentos pontuais de gestão da informação orgânica.

Com a evolução dessas novas tecnologias passaram regras e normas com o intuito de contribuir para o tratamento da recuperação da informação, desta maneira surgiu o termo gestão de documentos.

No Brasil a Lei 8.159, Art. 3º define gestão de documentos como “conjunto de

procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária visando a eliminação ou recolhimento para guarda permanente” dos documentos, sendo que a guarda permanente deve contribuir para pesquisa histórica de uma sociedade, instituição ou pessoa.

A partir deste conceito, Bernardes (1998, p. 11) esclarece “a gestão pressupõe, portanto, uma intervenção no *ciclo de vida dos documentos* desde sua produção até serem eliminados ou recolhidos para guarda definitiva.” Nesse sentido, Bernardes (1998, p. 11) ainda menciona que um programa geral de gestão compreende todas as atividades inerentes às:

idades *corrente e intermediária* de arquivamento, o que garante um efetivo controle da produção documental nos arquivos correntes (valor administrativo/vigência), das transferências aos arquivos centrais/intermediários (local onde os documentos geralmente aguardam longos prazos precaucionais), do processamento das eliminações e recolhimentos ao arquivo permanente (valor histórico-cultural).

Sendo assim, é possível perceber que a gestão de documentos foi desenvolvida para melhorar a qualidade de recuperação da informação de maneira que assegura o direito do cidadão à informação desejada.

## 5 PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

Os diferentes tipos de materiais que foram criados ao longo da história pela humanidade e a necessidade de profissionais que cuidassem de sua organização e disponibilização com o objetivo de acessar esses materiais no futuro, fez com que surgissem profissionais com características semelhantes, mas cada um com sua especificidade.

Para Smit (2000) as áreas de Biblioteconomia/Documentação, Arquivologia e Museologia são áreas afins. Para esta autora, essas três áreas se relacionam, pois trabalham com a informação, possuem estoques de materiais e têm como objetivo comum guardá-los, conservá-los e disponibilizá-los para a presente e futuras gerações. A autora ainda argumenta que a diferenciação dessas áreas se dá pelo uso que se faz da informação veiculada pelo material com que trabalham:

A informação sendo uma, “informação” sem outros predicados é o usuário, em busca, e de acordo com suas necessidades, que atribui funções diferenciadas à informação. É nessa acepção que proponho que passemos a entender as expressões “informação arquivística”, “informação bibliográfica” e “informação museológica”, ou seja, entender que os atributos que especificam o termo-raiz “informação” não designam tipos de documentos mas tipos de utilização da informação. (SMIT, 2000, p. 128)

Neste contexto, Targino (2001, p. 5) menciona que “[...] o profissional da informação refere-se àqueles que se dedicam à informação, o que implica atualização, capacidade de pesquisa e de manuseio de suportes variados, tendo em vista, sempre, as demandas informacionais do público.”

Para Jambeiro e Silva (2004, p. 1) “o profissional de informação aparece, então como um intermediário entre as fontes e sistemas de informação e os usuários e, em certas circunstâncias, se constitui num ator-chave na Sociedade da Informação.” Para esse autor os profissionais da informação devem estar preparados para atuar em “qualquer que seja o ambiente de trabalho [...]. Mas terão de ser capazes de localizar, organizar e disponibilizar, pelos meios próprios, no tempo certo, a informação desejada [...] sua principal missão é transformar informação em conhecimento e em ação.”

Ferreira (2003) complementa ao dizer que estes profissionais podem atuar como arquivistas, documentalistas, gerentes de bases de dados, consultores de informação, profissionais da comunicação, analista de informação.

Nesse ponto de vista, Smit (2003, p. 6) demonstra que “tanto os profissionais de arquivos quanto de bibliotecas constroem pontes entre informações e cidadãos: nem um nem outro detém o poder, ambos concorrem para tornar a informação acessível e, desta maneira, contribuir para a melhoria da condição humana.”

## **6 PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO DA PESQUISA**

O estudo estruturou-se na análise do nível de satisfação dos usuários do arquivo técnico da Usina Hidrelétrica de Itiquira - Escoelectric, no que se refere à recuperação da informação e organização que está sendo realizada no acervo desta unidade de informação.

Esta pesquisa foi realizada pelas pesquisadoras em 2007, com a equipe de colaboradores da empresa Escoelectric, este estudo foi elaborado para que possa contribuir na questão organizacional do centro de documentação de uma empresa.

A coleta de dados foi feita através da pesquisa de campo, em que os dados foram coletados por meio de um questionário aplicado a 20 funcionários dos 29 que constam no quadro da empresa, portanto 69% dos colaboradores participaram da pesquisa, pois os outros nove não se encontravam na empresa por motivo de férias ou afastamento por atestado médico. Este questionário é composto por 2 perguntas abertas, 6 perguntas fechadas, e uma nota de sugestões.

Para coletar as opiniões do universo da pesquisa em relação à frequência com que são utilizados os serviços arquivísticos prestados neste centro de documentação, bem como o nível de conhecimento sobre a classificação estabelecida para a organização do acervo e o software desenvolvido para facilitar a recuperação das informações; se há alguma dificuldade por parte do usuário em localizar algum documento utilizando as ferramentas disponíveis no local e, conseqüentemente, foi possível constatar o nosso principal objetivo que seria medir o grau de satisfação destes usuários quanto ao tratamento dado aos documentos desta unidade.

Ao questionar aos colaboradores da empresa “Já precisou de algum documento do arquivo técnico, após o início da organização do acervo nas normas arquivísticas?” obtivemos o resultado de que 100% dos entrevistados utilizam materiais guardados e organizados nesse centro de documentação.

A segunda questão destinou-se em saber se o usuário desta unidade de informação teve alguma dificuldade em encontrar algum documento, após o início da organização. 95% dos usuários não tiveram e/ou não têm dificuldades em encontrar o documento desejado, e 5% responderam “em algumas vezes” tiveram alguma dificuldade. Nota-se que a organização documental tem sido eficiente e relevante ao recuperar a informação.

Ao investigar se os usuários conhecem a classificação aplicada à documentação. Constatou-se que 65% dos entrevistados conhecem a classificação elaborada nos moldes arquivísticos, sendo que 35% destes têm um conhecimento superficial da classificação.

Sobre o grau de satisfação referente a classificação, ou seja, se o usuário acredita que a classificação facilitou a busca do documento, se a recuperação deste está sendo precisa. Foi possível verificar que houve 100% de aprovação para a classificação aplicada para organização deste arquivo.

A quinta e sexta questões são relacionadas, a primeira destas refere-se ao conhecimento dos usuários em relação ao software elaborado de acordo com as necessidades informacionais existentes nesta unidade, já a segunda questiona se o usuário que conhece este software encontrou alguma dificuldade na busca do documento desejado.

Os 50% dos usuários conhecem perfeitamente o software e fazem uso do mesmo, sendo que 30% dos entrevistados conhecem apenas superficialmente e os outros 20% restante não o conhecem.

Por sua vez, a sexta questão, nos possibilita avaliar que os usuários que conhecem este software mesmo que superficialmente, não tiveram e/ou não tem dificuldade em buscar documentos nesta base de dados, somando um total de 75% dos entrevistados. 5% destes entrevistados em algumas vezes tiveram dificuldades e outros 20% não conhecem o mesmo.

As outras três questões são do tipo abertas, a primeira delas mencionada para que o usuário pudesse dar sugestão de melhoria dos serviços arquivísticos. Sendo que para essa questão obtivemos poucas sugestões das quais foram repassadas para a responsável pelo arquivo para uma possível aplicabilidade no setor. Podemos considerar como relevantes as sugestões em que dois usuários comentaram que pode ser interessante a integração entre os documentos convencionais (impressos) e os digitalizados, tão quanto o controle de fidelidade de informação nos dois tipos de documentos quando da existência de um mesmo documento nos dois suportes.

Na penúltima questão sugeriu-se aos colaboradores que mencionassem se tinham alguma dificuldade para buscar documentos no software caso a resposta da pergunta anterior tenha sido “sim”, mas não houve respostas. A última questão aberta pede qual a avaliação do usuário em relação à organização realizada neste centro de informação. Nesta questão obtivemos diferentes respostas, como já era esperado, dentre elas podemos destacar algumas como: excelente, ótima, muito boa, boa. Portanto, de uma forma geral o resultado é positivo na visão dos colaboradores desta empresa em relação a esta organização documental.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo dessa pesquisa foi verificar e avaliar o grau de satisfação dos usuários do arquivo técnico da Usina Hidrelétrica de Itiquira e, conseqüentemente, evidenciar o tratamento arquivístico realizado nesta unidade. Estes objetivos foram alcançados, à medida em que constatamos um elevado grau de satisfação dos usuários deste setor, havendo uma clara associação dessa satisfação com os seguintes itens: rapidez e agilidade na recuperação do documento desejado, um bom atendimento ao cliente, organização e arquivamento que possibilita um fácil acesso ao documento, existência do software para facilitar a busca do material.

A comunidade estudada nos possibilitou constatar que há um reconhecimento, por parte dos colaboradores, referente ao trabalho realizado nesta unidade de informação.

Observa-se que, quanto maior o nível de informação referente aos procedimentos dessa organização documental, maior o grau de satisfação. O nível de informação quanto ao tratamento realizado, está condicionado, entre outros aspectos, pelos setores da empresa, ou seja, há setores como eletromecânica e eletroeletrônica que buscam uma quantidade maior de informação com maior periodicidade e conseqüentemente se interam da classificação aplicada

à documentação, bem como ao software elaborado para suprir as necessidades desta unidade.

Através desta análise, verificou-se também a necessidade de treinar os usuários que ainda não conhecem a classificação e o software, e com isso possibilitar a interação destes com a organização do acervo, dessa forma conhecerão melhor os tipos de documentos existentes neste arquivo, ocorrendo isso, confirmaria o que Paes (1997, p. 20) diz que “a função básica do arquivo é tornar disponível as informações contidas no acervo documental sob sua guarda.”

O advento da informatização do acervo foi de grande importância, ao passo que agilizou o processo de recuperação da informação, bem como possibilitou o acesso dos colaboradores/usuários ao conteúdo existente na documentação do arquivo. Contudo, a importância do uso das novas tecnologias da informação dentro de acervos arquivísticos é fundamental.

Esta pesquisa desenvolvida neste arquivo acredita-se que beneficiará a Usina Hidrelétrica de Itiquira, pois oferece uma nova realidade de organização e recuperação de documentos, bem como o papel da bibliotecária no que se refere a conhecimentos sobre organização de arquivos. Aplicar na prática as diversas normas que podem ser empregadas em uma unidade de informação, colocando em questão a complexidade de se trabalhar com um material diferenciado como é o da usina, que trata de documentos sobre turbinas, geradores, tomadas d’água, canais de adução, barragem vertente, transformadores, entre outros, que sendo desconhecidos pela estagiária, houve a necessidade de interação dos serviços e processos realizados nesta hidrelétrica, para entendimento e posterior organização de acordo com a realidade deste ambiente.

Neste contexto, o profissional da informação, aqui especificando o bibliotecário, fica como intermediário da informação e usuário, e com isso vê-se cada vez mais a necessidade de este profissional aperfeiçoar seus conhecimentos, estar hábil a lidar com a complexidade da profissão e do que surge com a evolução da tecnologia. Sendo que este profissional é tido como um facilitador na interação da gestão da informação com as novas tecnologias em prol da instituição que está inserido.

Portanto, este trabalho é de grande valor para as autoras e para a sociedade acadêmica, bem como para profissionais da área que poderão ter acesso a essa literatura, pois o arquivo é uma fonte de informação de grande valor.

As empresas, por sua vez poderão, a partir disso especializar-se e diversificar seus arquivos, ou investirem na criação deles, visto que nem todos o possuem. Percebe-se que ao atuarem com profissionais da informação, as empresas poderiam, a nosso ver, contribuir para



a ampliação do campo de atuação destes profissionais, pois sua formação acadêmica os compete para enfrentar a complexidade e maior especificidade de serviços e produtos nelas apresentados.

Assim, podemos observar que o profissional da informação, em decorrência de seu papel de intermediador, não pode ficar alheio à realidade social que o cerca. Ele deverá estar capacitado frente ao tratamento da informação voltada aos objetivos coerentes com a realidade à qual pertence, pois desta forma poderá conquistar a confiança da clientela e contribuir para seu desenvolvimento sócio-econômico.

A qualidade dos serviços é fundamental no processo de crescimento de toda organização prestadora de serviços. Por isso, proporcionar uma boa organização resulta na confiabilidade e satisfação.

De uma forma geral o resultado é positivo na visão dos colaboradores desta empresa em relação a esta organização documental, já que estes se mostraram satisfeitos com o trabalho.

## REFERÊNCIAS

BERNADES, Ieda Pimenta. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998. Disponível em: <<http://www.saesp.sp.gov.br/cf1.pdf>> Acesso em: 30 out. 2006.

BOMFIM, Leny Alves (trad) et al. Estudo etnográfico da satisfação do usuário do Programa de Saúde da Família (PSF) na Bahia. **Ciência e Saúde Coletiva**, 2002. v. 7, n. 3, p. 581-589. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v7n3/13034.pdf>>.

BORGES, Maria Alice Guimarães. O profissional da informação: somatório de formações, competências e habilidades. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 55-59.

BRASIL. Lei nº.8.159, de 8 de janeiro de 1991. **Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências**. Disponível em: <<http://www.presidencia.gov.br/legislacao/>>.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivos relativos às atividades-meio da administração pública / Arquivo Nacional**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001. 156p.

ESPERIDIÃO, Monique; BOMFIM, Leny Alves. Avaliação de satisfação de usuários. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.10, supl. p. 303-312, 2005.

FERREIRA, Danielle T. Profissional da informação: perfil de habilidades demandas pelo mercado de trabalho. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.32, n.1, p.42-49, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/>>.



GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998. 2 v. Disponível em: <<http://www.saep.sp.gov.br/cf2.pdf>>. Acesso em: 02 nov. 2007.

JAMBEIRO, O.; SILVA, H. P. A informação e suas profissões: a sobrevivência ao alcance de todos. **DataGramZero - Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 4, ago. 2004. Disponível em: <[http://www.datagramazero.org.br/ago04/Art\\_03.htm](http://www.datagramazero.org.br/ago04/Art_03.htm)>. Acesso em: 21 jan. 2007.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Arquivos. In: CAMPELLO, Bernadete; CALDEIRA, Paulo da Terra (Org.). **Introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Autêntica, 2005. p. 123-126.

MACHADO, Helena Corrêa; CAMARGO, Ana Maria de Almeida. **Como implantar arquivos públicos municipais**. 2. ed. São Paulo: Arquivo do Estado, v. 3, 2000. 88 p.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1997.

RODRIGUES, Ana Márcia Lutterbach. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a09.pdf>>. Acesso em: 02 fev. 2007.

ROUSSEAU, Jean-Yves, COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa : Dom Quixote, 1998.

SMIT, Johanna W. O profissional da informação e sua relação com as áreas de Biblioteconomia/Documentação, Arquivologia e Museologia. In: VALENTIM, M. L. P. (org). **O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo, 2000.

SMIT, Johanna W. Arquivologia/Biblioteconomia: interfaces das ciências da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 8, n. 2, 2003. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/informacao/include/getdoc.php?id=380&article=136&mode=pdf>>.

TARGINO, M. G. Quem é o profissional da informação? **Ciência da informação**, Brasília, 2001. Disponível em: <<http://www.decos.ufal.br/cienciadainformacao/evento2.htm>>. Acesso em: 22 fev. 2007.

VERGUEIRO, Waldomiro. O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudos de caso em instituições brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19. Porto Alegre **Anais...**Porto Alegre: Federação Brasileira das Associações de Bibliotecários, 2000 ROM.

VIEIRA, Sebastiana Batista. **Técnicas de arquivo e controle de documentos**. Rio de Janeiro: Temas e Idéias, 2005.