

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO¹

CLÁUDIO DAVID MARTINS²

DOLORES DE FATIMA MORAES ZAMPERLINI³

DULCINEA SARMENTO ROSEMBERG⁴

RESUMO

Trata-se de um estudo de usuários para avaliar o serviço de atendimento prestado aos usuários da Junta Comercial do Estado do Espírito Santo (JUCEES), buscando atingir os seguintes objetivos específicos: caracterizar o perfil profissional dos usuários quanto a sua atuação e ocupação atual; identificar a frequência e o tipo de serviços demandados; identificar a finalidade de uso dos serviços demandados; avaliar o grau de disponibilidade e acesso aos serviços demandados; medir o grau de satisfação com a qualidade dos serviços prestados quanto ao tempo de resposta e ao conteúdo da informação; diagnosticar a necessidade de outros serviços de informação além dos que já são oferecidos. Metodologicamente refere-se a uma pesquisa do tipo levantamento, elegendo-se como instrumento de coleta de dados o questionário, que foi aplicado a uma amostra de 141 contadores e seus funcionários. Infere que a JUCEES proporciona serviços de qualidade, mas necessita redefinir os planos de trabalho e investir em propostas de melhoria contínua. Recomenda-se que a Instituição implemente ações, tais como: melhoria da qualidade dos serviços oferecidos; redução do número de estagiários através da realização de concurso público para contratação de novos servidores incluindo arquivistas; garantia de segurança das informações custodiadas em seu Arquivo, para uma mudança efetiva, que assegure ao público capixaba um tratamento igualitário, oportunizando a todos o acesso aos documentos custodiados pelo seu Arquivo.

Descritores: 1. Estudo de usuários; 2. Arquivos – estudo de usuários. 3. Usuários de informação arquivística. 4. Avaliação de serviços de informação. 5. JUCEES – avaliação do serviço de atendimento.

¹ Trabalho de Conclusão do Curso (TCC) de Graduação em Arquivologia, da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), defendido em dezembro de 2005.

² Aluno do Curso de Arquivologia da UFES e funcionário da JUCEES.

³ Aluna do Curso de Arquivologia da UFES, empresária do ramo contábil e contadora.

⁴ Professora do Departamento de Ciências da Informação da UFES e orientadora do TCC.

INTRODUÇÃO

A escolha do objeto deste estudo: “AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO” surgiu em decorrência de um fato ocorrido durante uma palestra proferida pelo Departamento Nacional do Registro de Comércio, vinculado ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, realizada no ano de 2003 em Vitória (ES), da qual participamos como funcionário da JUCEES e como profissional contabilista. O evento tinha como objetivo esclarecer dúvidas sobre o novo Código Civil Brasileiro aprovado pela Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002, que entrara em vigor em janeiro do referido ano.

Ao reunir inúmeros usuários da Junta Comercial do Estado do Espírito Santo (JUCEES), em determinado momento da palestra houve um desvio do objetivo principal do evento, pois alguns participantes aproveitaram o ensejo para apontar as dificuldades que vivenciavam no dia-a-dia, ao necessitarem de atendimento e disponibilização da informação por parte da JUCEES. Assim, as reclamações dos usuários nos instigaram a realizar este trabalho de conclusão de curso, buscando avaliar por meio de um estudo de usuários, o grau de satisfação do público com os serviços prestados pela Instituição.

Para Figueiredo (1994), as mudanças que surgiram com os avanços tecnológicos e os novos ambientes de trabalho vieram facilitar a vida do homem contemporâneo e, ao mesmo tempo, proporcionaram a execução de operações cada vez mais complexas resultantes da ampliação do uso das tecnologias da informação.

Nesse ambiente de rápidas transformações e novos tipos de negócios, a principal característica é a quantidade de informações, que cresceu muito quando comparada ao montante que as organizações processavam há alguns anos. Somado a esse fato, o advento da *Internet* trouxe a possibilidade de realizar operações mais complexas em menor tempo e de maneira simples, utilizando um volume cada vez maior de dados, o que fez surgir uma preocupação quanto ao modo de assegurar a qualidade da informação. Por isso, as atividades diárias passaram a se desenvolver de forma integrada, buscando facilitar não só a

obtenção, mas também a assimilação das informações necessárias à tomada de decisões no ambiente de negócios de uma empresa.

Tal movimento causou alterações profundas na maneira de as organizações operarem, levando à necessidade de repensarem os seus fundamentos básicos. Essas alterações podem ser entendidas como as novas formas de sincronização, comunicação e interação. Novas tecnologias a cada dia possibilitam melhorias que diminuem obstáculos como tempo e espaço. Tanto as pessoas como as organizações têm trocado mais informações, seja pelo envio de mensagens ou troca de arquivos. O surgimento da conectividade criou uma série de benefícios jamais imaginados, proporcionou às pessoas algo realmente novo (COHEN, 2002).

No que se refere à sincronização é uma forma de a organização obter melhores resultados para o negócio, que consiste em realocar os recursos a partir de uma estratégia que tenha o público como foco, reunindo e unificando as informações dispersas utilizando-as de forma a maximizar sua utilidade e aplicação. Por outro lado, a comunicação e interação buscam a melhoria do tráfego da informação e permite a otimização do fluxo e a redução do tempo para sua recuperação (COHEN, 2002).

Segundo Jardim e Fonseca (2004, p. 1), “[...] a emergência de práticas inéditas de produção, transferência e uso da informação abrem possibilidades ilimitadas para seu uso e oferta, envolvendo um conjunto cada vez mais amplo e anônimo de indivíduos”. Enfim, já há algum tempo, a troca de arquivos digitais e *on-line* ou reunir-se em salas de bate-papo e fazer conferências via *web*, tornou-se corriqueiro. A conectividade é a oportunidade criada pela tecnologia. A tecnologia por sua vez é o instrumento que criou tal ambiente. Resta agora entender o mecanismo que faz esse ambiente funcionar, fazendo com que a tecnologia interaja de forma integrada, e proporcione a satisfação de nossas necessidades básicas – a informação.

Desta maneira a disponibilização e acesso à informação deve ser evidenciada, e por ser o instrumento facilitador do conhecimento, deve ser tão adaptável quanto possível para que

as relações com os usuários da informação sejam otimizadas mediante a aplicação das técnicas de recuperação da informação aliada às novas tecnologias.

A partir deste panorama, abordou-se o tema Estudo de Usuários, tendo como finalidade principal avaliar e planejar sistemas de informação, podendo ser concebida como uma ferramenta de gestão que permite monitorar e conhecer o público ao qual está direcionada a missão organizacional.

Ao monitorar o público, a instituição poderá segmentá-lo em usuário e não usuário, adotando como categorias de análise o seu perfil de uso, demanda, necessidade e comportamento informacional. Com isso cria-se condições de focalizá-lo a partir do uso, ou não, na maneira como procedem para obter a informação ou para qual finalidade a usam em suas atividades diárias (ROSEMBERG, 2003).

O primeiro Estudo de Usuários foi realizado em 1947 na área das ciências exatas por Bernal e Urquhart, e em 1960, surgiu como uma área de conhecimento da biblioteconomia, cujos primeiros estudos de comportamento de usuário tinham como preocupação o fluxo e o uso de canais de informação. Esses trabalhos objetivavam agilizar e aperfeiçoar os serviços e produtos de informação, justificar a existência de unidades de informação, determinar os documentos mais utilizados e descobrir hábitos e maneiras para busca, obtenção e uso da informação, ou seja, a preocupação básica estava centrada no “acervo” (FIQUEIREDO, 1994). Nos dias atuais, entretanto, devido ao fato de a Biblioteconomia estar sendo norteada pelo paradigma da informação, observa-se que os Estudos de Usuários têm se dirigido à informação e ao indivíduo.

Sendo assim, o Estudo de Usuários pode ser visto como um dos componentes básicos para a otimização do processo decisório, pois propicia reunir dados necessários para determinar quais entre várias estratégias alternativas podem levar à obtenção do resultado pretendido. Para isso, o público, que no caso da JUCEES, não tem outra opção de busca da informação, como veremos a seguir, deve ser objeto freqüente de estudo, uma vez que a sua opinião é fundamental para a gestão das atividades desenvolvidas no Arquivo, o qual existe somente

em função de sua utilidade para ao atendimento dos objetivos que originaram a criação desse órgão no Estado do Espírito Santo.

No campo da Arquivologia, são escassos os artigos sobre as experiências vividas ou resultados obtidos a partir da realização de estudos dessa natureza, ou seja, envolvendo o indivíduo e a sua interação com a informação arquivística. Diferentemente, na área de Biblioteconomia são bastante freqüentes os relatos de pesquisas realizadas tendo como foco o público e seu comportamento com relação ao uso, ou não, da informação gerenciada pelas unidades de informação biblioteconômicas.

Entretanto, reafirmando a importância da ampliação do uso dos arquivos nos aspectos que envolvem o processo de socialização de informação, Macmullin e Taylor (apud FERREIRA, 1995), dizem:

[...] a sociedade se torna cada vez mais dependente da informação. Entretanto, os sistemas que estocam, organizam, e tornam acessíveis a informação e o conhecimento, criam problemas crescentemente críticos. Segundo esses autores, uma questão séria na era da informação é a sobreposição de informação. Entende-se por isso que não dispomos de informação em demasia, mas, ao contrário, que esses mesmos sistemas que filtram, transmitem e distribuem informação não estão operando bem, isto é, não estão operando segundo as necessidades dos usuários.

Diante disso, pode-se concluir que o sucesso de uma unidade de informação está diretamente relacionado ao conhecimento que se tem das necessidades de informação dos seus usuários, aliado à capacidade de disponibilização de informações por parte do seu gestor.

Dessa forma, este estudo foi conduzido acreditando que:

Tal como os indivíduos, as organizações também precisam de informações. Assim, as organizações de negócios precisam de fatos e dados para previsão de mercado, desenvolvimento de um novo produto, adaptação de uma nova tecnologia. As escolas, como organizações, precisam de informações para melhorar e ampliar o processo de aprendizado. Já as organizações de pesquisa, precisam de informação para sintetizar novos dados com fatos conhecidos, como parte do processo criativo. O governo, em suas diferentes esferas, precisa de informações para formular planos, redefinir tomada de decisão e para servir de base de previsão e resolução de problemas (FIGUEIREDO, 1997, p. 19).

Considerando que a informação gera o conhecimento, que por sua vez facilita a tomada de decisão ao mesmo tempo contribui positivamente para a obtenção de resultados esperados, o Estudo de Usuários torna-se uma ferramenta facilitadora do monitoramento meio ambiente interno, externo e, conseqüentemente, de acesso à informação que possa subsidiar o processo decisório, afinal, “a comunicação do conhecimento é efetiva quando e se a informação que é transmitida por um resulta em mudanças em um outro” (BELKIN; ROBINSON, 1976 apud FREIRE, 2004, p. 3).

Para Vergueiro (2000, p. 50), “[...] a importância de buscar uma relação cada vez mais estreita entre o fornecedor do produto/serviço e aquele para quem esse produto/serviço é dirigido, como elemento essencial para melhoria da qualidade, jamais poderá ser minimizada”. Nessa direção, também Saracevic (apud FREIRE, 2004, p. 3), nos esclarece que a medida de relevância de uma informação é dada quando “a informação que é transmitida de um resulta em mudanças em outro”. Disso pode-se concluir que a priorização do usuário é ponto primordial, pois sua satisfação está diretamente ligada à qualidade do serviço oferecido.

Diante do exposto, pretendeu-se com este estudo avaliar a satisfação dos usuários que freqüentam, demandam e usam os serviços prestados pela JUCEES, que, por sua vez, depende diretamente da qualidade dos serviços internos prestados pelo seu Arquivo.

Sendo a JUCEES uma autarquia, e sua caracterização funcional, *a priori*, estar relacionada com o arquivamento dos atos referentes ao registro de empresas mercantis localizadas no Estado do Espírito Santo, constitui-se, então, como o órgão centralizador dessas informações.

O seu Arquivo, portanto, armazena um acervo formado a partir dos mais variados tipos de documentos relativos à história e à vida das empresas comerciais, agrícolas ou industriais, tais como atas, protocolos, contratos sociais, alterações de contratos, baixas, falências, entre outros. Assim, os dados, que podem ser disponibilizados possibilitam a realização de diversos tipos de pesquisas, seja com a finalidade de resgatar nosso passado, avaliar a

presente situação econômica de nosso Estado ou ainda fornecer subsídios para o planejamento futuro da economia capixaba.

Em síntese, os documentos custodiados pelo Arquivo da JUCEES contêm informações utilizadas para atender a finalidades específicas: jurídicos, fiscais, contábeis, administrativos, etc., sendo seu acesso irrestrito, porém, não gratuito, gerando recursos financeiros que são gerenciados em proveito da organização que acima das diligências de gastos deve prestar serviços de qualidade.

Trata-se evidentemente de um ambiente que detém informações essenciais para o desenvolvimento das atividades mercantis, fator determinante para a economia do Estado do Espírito Santo e do País, que devem ser disponibilizadas de forma ágil e segura aos seus usuários, o que leva a entidade a estar preparada para atender a demanda da população.

Assim, espera-se que resultados obtidos neste Estudo de Usuários possam subsidiar ações futuras por parte da JUCEES, no sentido de sempre melhorar os seus serviços de informação, pois sabemos que são de suma relevância para o público que a ela recorre, em busca da informação que apenas o seu Arquivo armazena e pode disponibilizar.

Segundo Nascimento e Weschenfelde (2002), em estudo sobre as necessidades de Informação dos vereadores de Florianópolis,

[...] a necessidade de informação não pode ser especificada claramente porque não está disponível ou simplesmente porque o usuário não tem consciência desta necessidade e não é capaz de expressá-la.

Assim, entende-se por “necessidade de informação”, a carência de informação que o indivíduo deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação e atualização pessoal, ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional.

De maneira geral, pode-se dizer que a necessidade de informação varia de indivíduo para indivíduo, de grupo para grupo. Além de envolver diversas variáveis, pode ser satisfeita ou mesmo resultar em frustração, sendo esse um ponto relevante a ser considerado, daí a importância dos estudos que se preocupam em estabelecer fatores que avaliam a necessidade do usuário na busca e recuperação de informações. Assim, conhecer o perfil

dos usuários e suas reais necessidades, formas de busca e uso da informação, tende a privilegiá-lo como consumidor final da informação.

No Brasil, como já mencionado anteriormente, existem preocupações com a realização dos Estudos de Usuários. Entretanto, não se conseguiu levantar nenhum tipo de trabalho relacionado ao perfil, comportamento, necessidades e satisfação dos usuários de serviços prestados pelas Juntas Comerciais Brasileiras. Fato que reforça a importância deste estudo apresentado a seguir, e que tem como objetivo principal avaliar os serviços prestados aos usuários da JUCEES e como objetivos específicos:

1. Caracterizar o perfil profissional dos usuários quanto a sua atuação e ocupação atual;
2. Identificar a frequência e o tipo de serviços demandados;
3. Identificar a finalidade de uso dos serviços demandados;
4. Avaliar o grau de disponibilidade e acesso aos serviços demandados;
5. Medir o grau de satisfação com a qualidade dos serviços prestados quanto ao tempo de resposta e ao conteúdo da informação;
6. Diagnosticar a necessidade de outros serviços de informação além dos que já são oferecidos;

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de um estudo descritivo com relação aos objetivos apresentados e, quanto aos procedimentos metodológicos, é uma pesquisa do tipo levantamento por pretender identificar as características de um universo definido de usuários, visando investir na melhoria contínua de sua satisfação.

A JUCEES tem como usuário final um público diversificado composto por estudantes, empresários, servidores de órgãos públicos e contadores, sendo este último segmento o maior em nível quantitativo, fato que vem justificar a sua escolha como sujeitos deste estudo.

O público usuário da JUCEES, ambiente deste estudo, possui uma característica que lhe é peculiar, qual seja: na maioria das vezes, não é o usuário final da informação que demanda os serviços, mas sim os seus funcionários, que vivenciam diariamente a realidade dos fatos e eventuais dificuldades para obtenção e disponibilização da informação, mediante os seus serviços. Uma outra característica desse público é que ele é formado, conforme informações da própria Instituição, pelos profissionais contadores.

Em face dessas características, optou-se por compor uma amostra que privilegiasse os contadores e também aqueles indivíduos, que não raramente também são funcionários dos escritórios de contabilidade, tais como: *office boy*, auxiliar de contabilidade, técnico em contabilidade, que como informamos, demandam os serviços oferecidos pela Junta para satisfazer as necessidades de informação de outros.

Quanto aos usuários *in loco* dos serviços prestados, em média são atendidos pela JUCEES 152 diariamente, dos quais foram selecionados aleatoriamente 54 (35%), cujo total constituiu a amostra desse segmento.

Para coletar informações acerca da população de contadores, que fazem uso dos serviços de forma indireta, mas que são usuários finais da informação disponibilizada pela Junta, contamos com a colaboração do Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Espírito Santo (CRC-ES), no sentido de informar que são 7.000 profissionais contabilistas regularmente inscritos no CRC-ES atuando em todo o Estado. Na Grande Vitória, deste universo, atuam 3.000 contabilistas e aproximadamente 400 escritórios de contabilidade.

Diante desse quantitativo, e da impossibilidade de entrevistar a totalidade da população em exercício, para selecionar a amostra deste estudo, recorreu-se ao Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis e Empresas de Assessoramento, Perícia, Informações e Pesquisa do Estado do Espírito Santo (SESCON-ES), por tratar-se de uma entidade de classe que representa uma das categorias desses profissionais. Por meio de contato com a secretária do SESCO-ES, teve-se acesso ao cadastro dos associados, e constatou-se que o número efetivo de associados constitui-se de 108 contadores, que se configurou como a amostra deste segmento da população a ser estudada.

Para coletar os dados optou-se pela técnica de questionários elaborados para serem respondidos pelos dois tipos de usuários, diferenciados apenas pela primeira questão, que teve como objetivo caracterizar o perfil profissional quanto à atuação e ocupação atual dos usuários da JUCEES.

Inicialmente, realizou-se um pré-teste com 5 freqüentadores da JUCEES no dia 11 de outubro de 2005, visando verificar se o questionário seria bem aceito pelos respondentes e se estava condizente com os objetivos da pesquisa. Após essa etapa, a coleta de dados propriamente dita ocorreu no período de 13 a 18 de outubro, no horário de 15:00 às 17:30 horas. Abordou-se diretamente o usuário no saguão de atendimento da JUCCES para entrega do questionário, instruindo-o acerca dos objetivos, da forma de sua participação na pesquisa, bem como sobre o procedimento de devolução do questionário. Todos os questionários distribuídos foram devolvidos imediatamente após o seu preenchimento.

No que se refere ao questionário aplicado aos contadores associados ao SESCON-ES, também foi realizado um pré-teste com dois contadores, sendo um deles ao mesmo tempo contador e professor universitário do Curso de Ciências Contábeis da UFES, cujo objetivo foi verificar se o instrumento estava condizente com os objetivos da pesquisa.

Após essa etapa, o questionário foi enviado por *e-mail* aos contadores nos dias 17 e 18 de outubro, acompanhado de uma correspondência explicativa acerca dos objetivos do estudo e da sua importância para a concretização da mesma.

Visando o retorno do instrumento, acompanhou-se diariamente a devolução e, aos que não retornaram no prazo estabelecido de 10 dias, fez-se contato telefônico para garantir a sua devolução, devidamente respondido.

Enfim, no período de 17 de outubro a 10 de novembro, dos 108 questionários enviados, foram devolvidos pelos sujeitos 87 deles, representando, portanto, um total de 81% da amostra anteriormente definida, qual seja 108 contadores associados ao SESCON-ES.

CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES FINAIS

Para efeito de conclusão deste estudo, estabeleceu-se como objetivo geral para avaliar os serviços prestados pela JUCEES, o pressuposto da relevância dos estudos de público da informação, tendo como foco os usuários reais que a eles recorrem para efeito da satisfação de suas necessidades informacionais.

Assim, partindo desse princípio, e tendo em conta que a JUCEES é o único órgão competente para efetivar os registros de empresas mercantis no Estado, é preciso assinalar que embora, aparentemente, inexista concorrência na sua área e, conseqüentemente, não sofra pressões do mercado nesse sentido, os seus usuários internos e externos, devem estar continuamente satisfeitos. Para isso, como tem sido ao longo de sua história, deve sempre primar pelo padrão de qualidade que inclua eficiência, agilidade e responsabilidade, e esse é um grande desafio.

Como assinalado na Introdução deste trabalho, os avanços são inúmeros e têm levado a sociedade a se transformar em suas práticas, costumes e valores. Esse processo de mudança tem implicado em quebra de paradigmas por parte das pessoas e das organizações em geral.

Assim, a construção de um novo modo de ser, deve ser abrangente e permear o comportamento e a visão da entidade em relação ao seu público, o que envolve reflexão e ação sobre a reformulação dos seus procedimentos internos, redefinição de planos de trabalho, definição de propostas de melhoria contínua, bem como investimentos constantes em recursos humanos e tecnológicos, entre outros. Enfim, os novos tempos exigem competência para que as instituições alcancem seus objetivos, e para isso é preciso focar a sua atenção na evolução da sociedade e monitorar as demandas e opiniões dos indivíduos.

Em síntese, tudo tem que ser feito pensando em cada detalhe, com a certeza de que as nossas ações atingirão alguém – o usuário – cujas necessidades precisam ser respeitadas e atendidas.

Posto isso, apresenta-se a seguir uma sistematização das sugestões dos usuários pesquisados de modo a inferir sobre a realidade vivenciada ao demandarem os serviços, pois como afirmado no decorrer deste texto, conhecer e medir os requisitos dos usuários é um passo fundamental no planejamento de novas estratégias na busca da melhoria constante da qualidade dos serviços oferecidos.

Neste contexto, é que perguntamos aos usuários: você, como usuário da JUCEES, tem alguma sugestão para melhorar os serviços oferecidos?

Os resultados apontam para investimentos em tecnologias que possam facilitar a disponibilização e acesso aos serviços oferecidos, o que pode ser observado nas seguintes ponderações: ***“digitalizar os documentos das empresas que já estão arquivados”***; ***“recebimento de documentos em suporte eletrônico”***; ***“serviços on-line”***.

Em seguida várias respostas sugerem a necessidade de redução do número de estagiários e contratação de novos servidores conforme as seguintes falas : ***“admitir mais funcionários através de concurso público e reduzir o numero de estagiários”***; ***“contratação de pessoal para substituição de estagiários”***; ***“aumentar o número de funcionários”***. Ressalta-se que instituição utiliza atualmente os serviços de 20 estagiários, sendo 10 estudantes de segundo grau, 9 estudantes de diversos cursos de nível superior, e apenas 1 do Curso de Arquivologia, para realização de tarefas rotineiras tanto no atendimento ao cliente como nos procedimentos internos de registro e arquivamento de documentos. Salientamos também que em seu quadro de servidores não consta nenhum arquivista, como também não está prevista a contratação desse profissional a curto e médio prazo.

Verifica-se também sugestões de treinamento e qualificação dos funcionários, o que pode ser percebido nas seguintes afirmações: ***“treinar e qualificar os funcionários para dar orientações aos clientes”***; ***“qualificação e treinamento dos funcionários para melhorar o atendimento”***; ***“qualificação dos atendentes do balcão”***. Nesta perspectiva, lembramos Walter (2005), que ao relatar uma experiência vivenciada durante a implantação da Norma ISO-9001:2000 em uma biblioteca pública, diz que “[...] o treinamento dos recursos

humanos [equipe de trabalho] constitui um aspecto fundamental para a qualidade dos trabalhos”.

Partindo da premissa de que as opiniões do público são fundamentais para o desenvolvimento de qualquer atividade e que o sucesso de uma instituição está diretamente relacionado ao conhecimento que se tem das necessidades desse público, cabe à JUCEES analisar de forma criteriosa, as sugestões propostas pelos usuários que participaram desta pesquisa.

Várias conquistas já foram realizadas, outras serão perseguidas, outras são sugeridas. Registra-se, portanto, que não é sem muito esforço e empenho, que na prática isso ocorre. Em síntese, este estudo em face das opiniões dos entrevistados, recomenda que a JUCES continue investindo e/ou viabilizando: melhoria nas condições de trabalho e de atendimento ao público; crescimento pessoal e profissional dos servidores; melhoria da qualidade dos serviços oferecidos; atendimento das necessidades dos usuários disponibilizando novas tecnologias de informação; garantia de segurança das informações custodiadas em seu Arquivo; mudanças nos procedimentos internos; alteração do fluxo documental; redução do tempo de espera para disponibilização e acesso as informações; economia de tempo na localização de uma informação; redução do número de estagiários através da realização de concurso público para contratação de novos servidores incluindo arquivistas; priorizar a contratação de estagiários estudantes de arquivologia.

Por fim, a elaboração de um projeto inovador, indica uma visão de futuro que deve permear suas ações e indicar os caminhos para uma prestação de serviços visando assegurar o efetivo exercício da cidadania, garantindo ao público capixaba tratamento igual em termos de oportunidades de acesso aos documentos custodiados pelo seu Arquivo.

REFERÊNCIAS

1. BRASIL. **Lei Federal n. 10.406 de 10.01.2002**. Novo código civil em vigor a partir de 11.01.2003. São Paulo: RT, 2002.

2. COHEN, M. F. Alguns aspectos do uso da informação na economia da informação. **Revista de Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 26-36, set./dez. 2002. Disponível em <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao>>. Acesso em: 5 jun. 2005.
3. FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <www.ibict.br/cienciadainformacao>. Acesso em: 22 jun. 2005.
4. FIGUEIREDO, N. M. de. **Paradigmas modernos da ciência da informação em usuários/coleções/referência & informação**. São Paulo: Polis, 1999. p. 9-33.
5. _____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. p. 87-97.
6. FREIRE, G. H. Construindo relações horizontais na internet: estudo de usuários on-line. **Revista Informação & Sociedade: Estudos**, Paraíba, v. 14, n. 2, 2004. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/IS1420410.htm>>. Acesso em: 10 jul. 2005.
7. JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. Estudos de Usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero: Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: <<http://www.dgz.org.br>>. Acesso em: 5 jun. 2005.
8. NASCIMENTO M. de J.; WESCHENFELDE, S. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: um estudo de usuário. **Revista Informação & Sociedade: Estudos**, Paraíba, v. 12, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/IS1210210.htm>>. Acesso em: 26 jun. 2003.
9. ROSEMBERG, D. S. **Disciplina Estudo de Usuários**. Ufes: Vitória, 2003. (Notas de aula).
10. VERGUEIRO, W. de C. S. Serviços ao cliente em bibliotecas universitárias brasileiras, com estudo de caso sob o enfoque na melhoria da qualidade. **Revista de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 48-59, 2000.
11. WALTER, M. T. Implantação da Norma ISO 9001:2000 na Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 34, n. 1 p. 104-113, jan./abril. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652005000100012&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 1 out. 2005.