

INVESTIGAÇÃO DO USO DO ARQUIVO MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO NORTE: UMA VISÃO ATRAVÉS DOS FUNCIONÁRIOS DAS SECRETARIAS DO MUNICÍPIO

Oliveira, Wendel Gibbon De¹
Bertotti, Valéria Raquel²
Miranda, Angélica C. D.³

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo investigar o perfil dos usuários e o uso do Arquivo Público Municipal de São José do Norte, na visão dos funcionários da Prefeitura Municipal de São José do Norte. Definiu-se os funcionários das secretarias do Município como população e a amostra aqui apresentada, é entendida como aleatória, pois mesmo que o questionário tenha sido enviado aos 73 funcionários, apenas 43 responderam. Esta pesquisa aborda o tema estudo de uso e usuários centrados na arquivística. Quanto aos procedimentos metodológicos, estes foram divididos em quatro partes, a primeira trata-se do tipo de pesquisa desenvolvido, e faz algumas comparações sobre a mesma. O segundo trabalha sobre o instrumento de pesquisa: questionário. Na mesma linha, a terceira parte, foi trabalhada sobre o uso da ferramenta Formulário do *Google e tabulação dos dados*. Por fim, a quarta e última parte foi o detalhamento da pesquisa. A pesquisa foi realizada entre os meses de Março à Maio de 2012, com temporalidade transversal, a mesma é aplicada e caracterizada como pesquisa descritiva. Quanto à natureza dos dados é de caráter Quali-quantitativa, utilizando-se de um estudo de uso da informação. A partir dos dados obtidos apresentar-se-á o perfil do usuário do Arquivo Municipal e os serviços que a instituição oferece aos seus usuários. Conclui-se que o APMSJN é fundamental para a Administração Pública, e que os documentos do seu acervo são frequentemente requisitados pelos funcionários, entretanto estes não conhecem o Arquivo e nem os problemas e dificuldades que a Instituição enfrenta.

Palavras chaves: Arquivo, Estudo de Uso, Estudo de Usuário, Pesquisa Quali-quantitativa, São José do Norte.

1 Acadêmico do Curso de Arquivologia na Universidade Federal do Rio Grande – FURG. E-mail. Wendel.gibbon@yahoo.com.br;

2 Professora no Curso de Arquivologia na Universidade Federal do Rio Grande – FURG. E-mail. valeriabertotti@furg.br.

3 Professora Doutora no Curso de Biblioteconomia na Universidade Federal do Rio Grande – FURG. E-mail. angelicacdm@gmail.com.

1 INTRODUÇÃO

O estudo sobre o uso da informação possibilita ao profissional conhecer seu usuário. Partindo do pressuposto que a informação existe para dar apoio às organizações, compreende-se que são inúmeros os caminhos para melhorar o acesso a ela e, conseqüentemente implementar melhorias nesse processo.

Neste sentido, esta pesquisa é relevante para obter um melhor conhecimento sobre os funcionários das Secretarias Municipais do Município de São José do Norte em relação ao Arquivo Público Municipal, pois pelo que se pode evidenciar, a Instituição passa por diversos problemas, tanto na infraestrutura quanto no próprio atendimento ao usuário de arquivo. Busca-se através desta pesquisa obter informações de relevância tanto para a Instituição como também para a própria Prefeitura. Igualmente, identificar se os funcionários conhecem a real relevância dessa Instituição tanto para eles mesmos quanto para a própria cidade e se já efetuaram algum tipo de pesquisa nesta unidade arquivística, e quais os possíveis problemas eles tenham constatado no Arquivo.

Desta forma, o problema que se apresenta na pesquisa é: os funcionários da Prefeitura Municipal de São José do Norte fazem uso da informação contida no Arquivo Público Municipal de São José do Norte?. A hipótese é que os funcionários das Secretarias do Município conhecem sim as dependências do Arquivo e já realizaram algum tipo de consulta no acervo da Instituição.

Quanto aos objetivos da pesquisa, estes estão distribuídos em objetivo geral e específicos. Entende-se como objetivo geral, investigar o perfil dos usuários e o uso do Arquivo Público Municipal de São José do Norte, na visão dos funcionários da Prefeitura Municipal de São José do Norte. Já os objetivos específicos ficou distribuídos em três categorias, são elas: 1) Investigar na literatura da área, autores que versem sobre o tema estudo do uso e usuários da informação, aplicados a arquivologia; 2) Identificar o perfil do usuário do APMSJN (questões de 01 à 08 do questionário, representadas no capítulo 5, “Análise e discussão dos resultados”. 3) Verificar quais os serviços e como os mesmos são utilizados pelos usuários do APMSJN (questões de 9 à 15 do questionário, representadas no capítulo 5, “Análise e discussão dos resultados”.

2 O ESTUDO DE USUÁRIO E A ARQUIVOLOGIA

Entende-se como usuário aquele indivíduo ou instituição seja ela pública ou privada que necessita de informações para alcançar e desenvolver todos seus objetivos, assim como suas atividades. O estudo de usuários é considerado uma pesquisa ou investigação do perfil de cada pessoa ou comunidade com o intuito de identificar hábitos, necessidades, interesses e usos da informação.

Figueiredo (1983) afirmava que no final da década de quarenta houve o surgimento de uma “nova linha de estudos” durante a Conferência da Royal Society, que concentrou-se no modo como os cientistas e técnicos procediam para obter informações, assim como abordavam, e/ou usavam a literatura em suas referentes áreas. Bernal e Urquhart inseriram em seus trabalhos esta linha de pesquisa e investigação de interesse à “ciência da informação”. Foram atingidos inúmeros estudos nessa linha e apesar das críticas e das barreiras apontadas, pode-se levantar algumas “generalizações e tendências” detectadas por esses estudos:

1. Acessibilidade e facilidade do uso são os fatores mais determinantes para a utilização ou não de um serviço de informação;
2. Muitos profissionais sentem existir um volume excessivo de informação, isto é, existe na realidade mais informação do que a desejada;
3. Há necessidade de que a informação fornecida seja corrente, especialmente na área das ciências;
4. Os canais informais de comunicação são considerados mais importantes do que os canais formais para satisfazerem muitos tipos de necessidade de informação;
5. A educação de usuários, ou de usuários em potencial é uma área negligenciada;
6. A falta de promoção ou de marketing adequado para os produtos elaborados pelos serviços de informação é um outro problema relacionado com a negligência na educação do usuário (FIGUEIREDO 1983, p.45-46).

Dentre as seis “generalizações e tendências” apresentadas acima por Figueiredo (1983, p. 45-46), algumas merecem maior destaque nesta pesquisa, porém vale destacar que existem algumas contradições/diferenciações em relação à área de biblioteconomia para a área arquivística. Quanto a *acessibilidade e facilidade do uso* ao contrário das bibliotecas que em sua maioria estão sempre preparadas para o atendimento ao público, muitos arquivos deixam a desejar nesse quesito fazendo com que o usuário não tenha sucesso nas informações desejadas na sua primeira visita ao local, ou seja, em muitos arquivos há uma carência de informações sobre seus acervos. Outro fator importante a destacar é *a educação de usuários*

Mesmo com a chamada Lei de Acesso⁴ em vigor desde Maio deste ano, uma parte significativa da população desconhece os arquivos. Além disto, estas instituições em sua maioria não estão preparadas para divulgarem seus acervos.

Para Cunha (1982, p.6) o termo estudo de usuário apareceu em 1960, anteriormente este termo estava abarcado dentro de um grande assunto, este pode ser facilmente nomeado de “*levantamento bibliotecário (library survey)*” (*grifo nosso*).

Partindo da afirmativa acima, percebe-se que para Line (1967 apud CUNHA 1982, p.6) levantamento bibliotecário é ‘coleção sistemática de dados concernentes a bibliotecas, suas atividades, operações, pessoal, *uso* e *usuário*, num dado tempo ou num período de tempo’ (*grifo do autor*) ou seja, era um estudo realizado para obter informações, nas quais de alguma forma servissem para reverter em benefício tanto para os usuários quanto para a própria instituição.

Wellard (1937) constata em sua obra que estes estudos já haviam sido realizados nas bibliotecas públicas da época, para tal, havia uma peça principal, na qual “indicava as necessidades, preferências e motivações para o uso da biblioteca”. Esta peça pode ser entendida como o bibliotecário (reader's advisory service), sendo assim, pode-se dizer que sua existência teria “dispensado as equipes que realizaram os estudos iniciais neste campo”. Deste modo, entende-se que a narrativa acima pode ser entendida como uma das “causas de que os estudos de usuários de bibliotecas públicas” sejam isolados, separados e/ou considerados como parte do “corpo de uma pesquisa na área de biblioteconomia”, este episódio ocorreu por que os pesquisadores tinham sido principalmente cientistas sociais, ou melhor, dizendo, os professores da *Escola de Biblioteconomia de Chicago* (WELLARD 1937 apud FIGUEIREDO 1983, p. 43-44) (*grifo nosso*).

Para Tobin (1974), foi no início dos anos sessenta, que o termo *estudo de usuário (user Studies)* começou a ser indexado no *Library Literature*. Nesta mesma obra, ‘o mesmo estudioso identificou, no período de 1960-1973, 477 referências bibliográficas sobre o assunto, das quais 293 eram contribuições norte-americanas e 184 de outros países’. Nota-se que com o passar do tempo as pesquisas sobre usuários foram se modificando e passaram de

4 [LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.](#)

uma mera descrição para um modo mais analítico e avaliativo dos fatos (TOBIN 1974 apud CUNHA, 1982, p.6) .

2.1 Estudo de usuário

Para Figueiredo estudo de usuários é a investigação feita para saber o que os indivíduos necessitam, seja em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1979, p. 79). Figueiredo nos faz perceber que estudo de usuário é o entendimento das reais necessidades de satisfação dos usuários, sejam estes, usuários de arquivo, bibliotecas, centros de documentação ou museus.

Vergueiro (1988, p.106 apud GALVINO 2006, p.17) afirma que existe uma diferença entre estudo de uso e estudo de usuários, essa diferença pode ser entendida da seguinte maneira: *Estudo de uso* 'são aqueles que se iniciam a partir de um grupo de materiais de biblioteca e então começam a investigar qual o seu uso, ou quanto de uso lhes tiveram', ou seja, procura observar qual a frequência de uso de uma determinada obra e qual a sua relevância para os pesquisadores. Em outras palavras, pode-se dizer que este estudo busca coletar informações pertinentes ao uso de um determinado acervo. Já os *estudos de usuários* 'começam com pessoas e perguntam se ou quando elas usam os materiais da biblioteca e, talvez, quais os tipos de materiais utilizam', ou seja, busca obter informações pertinentes a satisfação dos indivíduos em relação a uma determinada pesquisa. Como também encontrar melhorias para os diversos problemas evidenciados, identificados pelos usuários na instituição, assim como: quais as reais condições oferecidas pela instituição para a consulta do acervo, o atendimento, a agilidade na busca do material solicitado e etc.

Para Lima (1989, p. 165) estudo de usuário vai contemplar a "monitorização do ambiente em que o sistema está inserido de modo que a partir da definição de seu objetivo político", o serviço pode distinguir com maior objetividade seu público-alvo. Desta forma pode manusear uma determinada base de dados para obter-se uma eficaz cobertura das necessidades. Para o autor, um dos mais formidáveis trabalhos na organização das bases de dados é o método de estruturação do acervo por nível de especificidade da informação que o usuário necessita para atender as suas necessidades de pesquisa, podendo o usuário ser

definido como “aquele que realiza uma pesquisa nos documentos para obter uma informação determinada” (LIMA 1989, p.165).

Ao falar sobre os estudos de usuários da informação, Ferreira (1995 apud NEVES ET AL 2005, p. 5) afirma que as pesquisas estão focadas no indivíduo, ou seja, parte de um ponto de vista cognitivo, no qual busca “interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas”. Foram feitas análises sobre as “características únicas de cada usuário”, na qual se buscou chegar as cognições, ou melhor, dizendo, os conhecimentos mais comuns da maioria deles.

De acordo com Gómez Hernández (2002 apud LUCAS et all 2008, p. 63), estudos de usuários também podem ser entendidos como um conjunto de estudos que abordam e analisam de forma qualitativa e quantitativa os hábitos informacionais dos usuários, estes por sua vez podem ser, ‘mediante a aplicação de distintos métodos, entre eles os matemáticos’, como também “em relação a seu consumo de informação”.

Para Choo (2003 apud LUCAS et all 2008, p. 63), ao abordar sobre as ‘necessidades de informação’ dos usuários, o autor diz que as mesmas se ‘constituem em um dos elementos centrais do modelo de uso da informação’, fazendo com que as necessidades de informações girem-se como foco para o desenvolvimento tanto de produtos, como também de serviços de informação. É possível compreender que o autor relaciona o modelo de uso da informação com: a necessidade, a busca e o uso da informação.

Os usuários da informação analisados podem ser *usuários reais e/ou usuários potenciais* de um sistema de informação (LUCAS et all, 2008, p. 63). *Usuários reais* são todos aqueles ou aquelas pessoas que usam e utilizam o serviço de informações. E os *usuários potenciais* podem ser entendidos “como o total de usuários que podem utilizar o serviço de informação” (DIAS et al 2004, p.7) isto é, não necessariamente eles utilizam o serviço, mas podem vir a utilizá-lo.

Dias et al (2004) afirma que a necessidade de cada indivíduo é complexa em relação à informação e esta vai se modificando constantemente.

O conhecimento do usuário é a base da orientação e da concepção dos serviços de informação, considerando suas características, atitudes, necessidades e demandas. Esses serviços devem ser planejados de acordo com os usuários e a comunidade a ser atingida, com a natureza de suas necessidades de informação e seus padrões de

comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar a eficiência de tais serviços (DIAS et al 2004, p.7).

Portanto, a definição acima, nos faz compreender que o estudo de usuário é uma pesquisa com o intuito de investigar a real importância, interesses e necessidades dos usuários, reais ou potenciais, e desta maneira analisar seus hábitos informacionais.

2.2 Estudo de usuário na arquivologia

Conforme foi identificado durante o levantamento bibliográfico de literaturas pertinentes ao *estudo de usuário na arquivologia* percebe-se que este termo não é muito trabalhado na área arquivística. Bohn (2010, p. 6) fez uma análise completa nas publicações de dois periódicos⁵ no país e o resultado obtido de 1999 até 2005 não foi nada animador. Infelizmente apenas um artigo no total de duzentos (200) analisados apresentou o tema⁶. Partindo do estudo apresentado por Bohn, observa-se que esta área de estudo é pouco explorada pelos arquivistas, apesar do estudo de usuário ser de suma importância em um Arquivo, pois é através dele que é possível identificar e também apresentar melhorias à instituição.

Segundo Bohn (2010, p. 2), os autores José Maria Jardim e Maria Odila Fonseca (2000) apresentam para seus leitores uma arquivologia mais “centralizada no usuário da informação”, nesta obra é possível compreender “ausências de janelas no Arquivo”, tanto para o mundo quanto para a sociedade. Sendo assim, percebe-se que o tema estudo de usuário abordado na Arquivologia, é pouco aplicado pelos profissionais arquivistas, principalmente pelos profissionais da área de docência do Curso. Notou-se que no decorrer da graduação, existe uma grande lacuna entre esse estudo e a Arquivologia, na maioria das vezes os docentes que vem a trabalhar sobre o tema para com os acadêmicos, são profissionais de outras áreas, como a biblioteconomia. Essa troca de experiência com profissionais de outras áreas, vem a contribuir com o intercâmbio de informações entre os cursos. Porém percebe que o

5 Foram analisadas as seguintes publicações, Arquivistica.net e DataGramZero, todas referentes a área de Arquivologia. Com o objetivo de o estudo de usuários na arquivologia brasileira: um levantamento em periódicos *on line*.

6 Estudo de uso e usuário, aplicados a Arquivologia.

profissional de biblioteconomia tem um embasamento superior ao arquivista, em relação ao estudo de uso e usuários da informação.

Os autores Jardim e Fonseca (2004, p. 4-5), afirmam que o contato com a literatura pesquisada, ou seja, estudo de usuários na Arquivologia possibilitou-lhes o surgimento de diversas hipóteses, tais como:

Pouca expressividade da literatura arquivística sobre estudo de usuário comparado com outros temas da área; É evidente a preocupação com o acesso a informação, no entanto a ênfase encontra-se nos aspectos legais; A noção de acesso á informação arquivística tende a estar mais relacionada aos atributos do arquivista e aos deveres da instituição, do que a um processo de transferência de informação que envolva a participação do usuário; Os usuários não se configuram como sujeito do processo de transferência da informação e sim como objetos do acesso á informação; Ao se tratar de estudos de usos e usuários de arquivo, não se conhece uma literatura que aprofunde este tema do ponto de vista teórico e prático; A preocupação com os Arquivos parece não estar centrada numa perspectiva efetivamente dialógica envolvendo arquivistas, Arquivos e usuários; Os estudos tendem a beneficiar o usuário do arquivo permanente, sem contemplar as demais fases do ciclo de vital arquivístico; Parece ocorrer no campo arquivístico algo próximo ao que menciona Le Coadic (1997, p. 7) quando aborda a questão no campo da biblioteconomia e da documentação, inicialmente procuram-se respostas aos problemas colocados pelas coleções [...], depois aqueles colocados pelas biblioteca em si, enquanto serviço organizado [...] e somente por último, os problemas colocados pelos leitores, pelos usuários; Aparentemente é no âmbito da literatura norte-americana que a questão do usuário mostra-se mais enfatizada.

Das nove hipóteses apresentadas acima, as que mais instigaram este estudo foram à baixa expressividade de literatura na área de Arquivologia; a inexistência de literaturas que aprofundem sobre o tema estudo de uso e usuário em Arquivos; e o benefício deste estudo para os usuários de Arquivo, para as demais fases do ciclo vital de documentos arquivísticos.

Segundo Bohn (2010, p. 3) o estudo proposto por Jardim e Fonseca (2000) permite “analisar a promoção do uso, acesso e fluxo da informação”. Bohn propôs analisar as novas “práticas de estudo de usuário”, estas por sua vez podem ser entendidas como práticas que devem ser elaboradas e/ou aplicadas para suprir as necessidades do usuário de Arquivo.

3 SÃO JOSÉ DO NORTE E O ARQUIVO PÚBLICO MUNICIPAL

A criação do Município de São José do Norte deu-se através de Decreto Imperial emitido em 25 de Outubro de 1831. O Município foi administrado pela Câmara de Vereadores até 1982, cujo primeiro presidente foi Caetano José Travassos. Já o primeiro Intendente

municipal foi João Landell que governou a partir de 1892. Até 1930, o Município teve 08 Intendentes. Com a Constituição Federal de 35, passou a ser reconhecido o cargo de prefeito, sendo Lauro de Moura e Cunha o primeiro mandatário a exercer o cargo de prefeito de São José do Norte (MACHADO E RIVERA, 1992, p. 11).

Segundo o Site da Prefeitura Municipal de São José do Norte, o Município possui uma população de 25.503 habitantes, gerando uma densidade demográfica de 22,81 habitantes por Km². A cidade de Rio Grande fica aproximadamente a 8 km de distância do Município, no entanto, o único acesso entre as duas cidades é por meio da travessia hidroviária⁷. A distância entre São José do Norte e a Capital do Estado Porto Alegre é de 360 Km. Atualmente a economia do Município é sustentada pela agricultura, pesca e turismo, sendo a cebola, o arroz e as florestas de pinus as principais fontes de renda agrícola, e o camarão como a principal renda pesqueira.

O Arquivo Público Municipal de São José do Norte (APMSJN) foi criado pelo primeiro Intendente Municipal⁸ no século XIX, e em 1986 a Instituição passou por um projeto de revitalização arquivística, tendo como foco a organização do acervo, por meios de ordenação e higienização dos documentos. O referido projeto teve como responsável a coordenadora, arquivista e historiógrafa Eni Barbosa.

Eni também contava com uma equipe de organização⁹, e em 1988 desenvolveu o Guia do Arquivo¹⁰. Logo depois devido a mudanças administrativas no Município a segunda fase do projeto não foi adiante, causando grande frustração para a equipe do projeto.

Após várias mudanças, em 1998 o Arquivo foi transferido para o prédio da antiga Progasa¹¹ situado no bairro Tamandaré. A Instituição é subordinada a Secretaria da Administração Pública do Município, na qual a bibliotecária Lizete Terezinha Santos Abreu é responsável pela administração da mesma.

7 Travessias de Lanchas, balsas ou outras embarcações pela Laguna dos Patos.

8 Int. Dr. João Landell (1892 – 1894)

9 Composta por sete pessoas, entre eles funcionários e estudantes da própria comunidade, além de uma aluna/ estagiária voluntária da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul - PUC.

10 Possui uma listagem dos documentos, esta ferramenta de pesquisa não encontra-se nos padrões arquivísticos.

11 Produtos Gaúchos S/A, Fábrica que produzia diversos produtos de derivados da cebola (conservas de cebola, massa de cebola, etc.) para exportação.

Segundo Oliveira et all (2012) a Instituição está localizada no mesmo prédio (pavilhão) onde atua o complexo administrativo do Município¹², além da oficina de obras da prefeitura. O Arquivo é composto por três grandes salas, e conforme foi apresentado no último levantamento documental fazem parte do acervo da Instituição documentos históricos e administrativos, além de algumas coleções, totalizando um aparato de 5843 caixas arquivos (quase 82 Km de documentos) relacionadas à vida do Município. (OLIVEIRA et all, 2012, p. 5 – 6).

Vale ressaltar ainda, que a Instituição armazena documentos referentes aos arquivos intermediário¹³ e permanente¹⁴. Entretanto a mesma não possui nenhum procedimento e/ou técnica arquivística de classificação e guarda de documentos, a identificação dos arquivos deu-se através de observações visuais, assim como análises sobre a origem e a criação de cada documento do Arquivo. (OLIVEIRA et all, 2012, p. 5 – 6).

4 METODOLOGIA

Neste capítulo será apresentado os procedimentos metodológicos desta pesquisa, São eles: tipo de pesquisa desenvolvido; Instrumento de pesquisa: questionário; O uso da ferramenta Formulário do *Google e tabulação dos dados*; e o detalhamento da pesquisa.

4.1 Tipos de pesquisa

Malhotra (2006, p. 154 – 155) entende que o objetivo de uma pesquisa qualitativa é “alcançar uma compreensão qualitativa das razões e motivações subjacentes” este tipo de pesquisa possui uma análise de dados “não-estatística”, enquanto que a coleta de dados aplicada nas pesquisas qualitativas, pode-se dizer que são não-estruturados. Ao contrário das pesquisas qualitativas, as pesquisas quantitativas possuem coleta de dados estruturada e

12 Abriga quatro Secretarias Municipais, são elas: de Obras e Urbanismo, de Transporte e Trânsito, do Meio Ambiente, Secretaria Geral de Governo e do Gabinete do Prefeito.

13 Conjunto de documentos originários de arquivos correntes, com uso pouco freqüente, que aguarda destinação (DBTA, 2005, p. 32).

14 Conjunto de documentos preservados em caráter definitivo em função de seu valor. Também chamado arquivo histórico (DBTA, 2005, p. 34).

utilizam de técnicas estatísticas para a análise de dados, o objetivo primordial deste tipo de pesquisa é a de “quantificar os dados e generalizar os resultados da amostra para a população-alvo”. Percebeu-se que esses dois tipos de pesquisas possuem resultados bem distintos, tais como: as pesquisas qualitativas o “desenvolvem uma compreensão inicial” quanto às quantitativas “recomendam uma linha de ação inicial” (MALHOTRA 2006, p. 154 – 155).

4.2 Sobre o instrumento de pesquisa: questionário

O uso de perguntas é o método mais utilizado em estudo de usuários, embora muitas vezes tenhamos dificuldades tanto na elaboração dos questionários quanto na tabulação dos dados coletados. Para tal, Cunha (1982, p. 8) afirma que o questionário é o método mais usado para a obtenção de coletas de dados, no entanto o autor ressalta que quando o questionário é aplicado junto à entrevista, este passa a ser denominado formulário.

Pardo (2006, p. 65) afirma em seu trabalho que, caso o pesquisador tenha escolhido o questionário como seu instrumento de coleta de dados, o mesmo deve-se aceitar como objetivo da pesquisa o “levantamento dos aspectos do fenômeno estudado e, com base neles, começar a construir o roteiro de questões”.

4.3 Sobre o uso da ferramenta Formulário do *Google Docs* e tabulação dos dados

Conforme a *Google* apresenta em seu site, através do *Google docs* é possível acessar os arquivos e/ou documentos em qualquer computador, desde que este tenha acesso à internet. No entanto, existem algumas tarefas que podem ser realizadas sem a necessidade de conexão com a internet. O *Google Docs* é um importante pacote de produtos, estes por sua vez permitem criar diferentes tipos de documentos, tais como: documentos de texto, Planilhas, outros tipos de arquivos e coleções do *Google*. Vale ressaltar que foi nas planilhas que se desenvolveu a ferramenta formulário, esta por sua vez, possibilitou a elaboração e/ou criação do questionário em meio digital.

O envio desta ferramenta de coleta de dados foi através do e-mail, este por sua vez foi criado especialmente para esta pesquisa, foi enviado junto ao link do questionário, algumas

orientações¹⁵, além de uma declaração do Secretário Administrativo, na qual o mesmo autorizava a pesquisa.

4.4 Detalhamento da pesquisa

Esta pesquisa foi elaborada pelo acadêmico do curso de Arquivologia da Universidade Federal do Rio Grande (FURG), com intuito de pesquisar e analisar o perfil dos usuários e o uso do Arquivo Público Municipal de São José do Norte - APMSJN pelos funcionários da prefeitura São José do Norte - SJN, tendo como foco os funcionários das 14 secretarias do próprio município, tais como: Secretaria Geral de Governo – SGG; Secretaria Municipal de Administração – SMA; Secretaria Municipal de Agricultura e Pesca – SMAP; Secretaria Municipal da Assistência Social, da Cidadania e da Mulher – SMASCIM; Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento – SMCP; Secretaria Municipal da Educação e Cultura – SMEC; Secretaria Municipal da Fazenda – SMF; Secretaria Municipal do Meio Ambiente – SMMA; Secretaria Municipal Obras e Urbanismo – SMOU; Secretaria Municipal de Transporte e Trânsito – SMTT; Secretaria Municipal da Saúde – SMS; Secretaria Municipal do Turismo e Promoções – SMTP; Procuradoria-Geral do Município – PGM. Vale ressaltar que apenas os funcionários internos das secretarias, ou seja, somente os que lidam com documentos é que foram relacionados para esta pesquisa. Para tal, buscou-se entrar em contato com cada responsável das Secretarias e solicitar informações sobre o número de funcionários que supostamente possam ter contato com documentação do Arquivo e da própria Prefeitura. Desse modo, definiu-se como *universo da pesquisa*, a Prefeitura Municipal de São José do Norte, quanto a *população da pesquisa* os funcionários das secretarias do Município e quanto a *amostra da pesquisa* esta foi aleatória, pois o questionário foi enviado para os 73 funcionários indicados pelas Secretarias, sendo que 47 responderam ao formulário.

O instrumento de coleta de dados foi um questionário e este foi elaborado na opção “formulário” do Google docs. A aplicação do pré-teste, realizou-se uma semana antes da aplicação da pesquisa, entre os dias 1º e 2 de Abril de 2012. Optou-se por escolher para o

15 Objetivos da aplicação do referido questionário; informações sobre o prazo da pesquisa.

preenchimento do pré-teste apenas três funcionários, sendo estes de secretarias diferentes. Após o pré-teste, notou-se a necessidade de reformular algumas questões.

O questionário foi aplicado entre os dias nove e vinte de Abril de 2012. No entanto, o número de participantes foi baixo, cerca de dezessete respostas. Procurou-se não somente prolongar o prazo da pesquisa até o dia vinte e sete de Abril de 2012, mas também agendar um horário e ir até algumas as Secretarias do Município, tais como: SMA, SMCP, SMOU, SMEC, SMAP e a SMMA, para aplicar o questionário em formato digital. Para tal, foi feito o uso de um Notebook com acesso a internet. Porém ao chegar ao primeiro local a ser aplicado o questionário, na SMA, os funcionários solicitaram que o questionário fosse impresso e que deixasse com eles na parte da manhã indo buscar à tarde.

Foi realizada a impressão do questionário e entregue aos funcionários na SMA. Após observar o efeito positivo desta aplicação, deu-se seguimento nas demais secretarias mencionadas no parágrafo acima. A escolha destas seis secretarias para a reaplicação do questionário deu-se por dois motivos: o primeiro foi a afinidade de alguns funcionários, e o segundo, foi o baixo número de respostas, em relação aos funcionários de cada Órgão.

Esta pesquisa foi realizada entre os meses de Março à Maio de 2012 pode ser entendida como temporalidade transversal, isto é, foi desenvolvida em curto espaço de tempo, além disso, é aplicada e caracterizada como pesquisa descritiva, pois já se conhece os objetivos e se trabalhar com os dados comportados na literatura. Tipo de pesquisa quanto à natureza dos dados realizado nesta obra é uma pesquisa de caráter Quali-quantitativa, utilizando-se de um estudo de uso da informação.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Conforme foi apresentado na metodologia deste trabalho, o número de funcionários que fazem algum tipo de consulta no acervo é de um universo de 73 pessoas. Dentre essas, apenas 47 funcionários, ou seja, cerca de 64% deles fizeram parte desta pesquisa.

As primeiras questões do questionário¹⁶ foram elaboradas especialmente para obter e/ou identificar o perfil do usuário do Arquivo Público Municipal de São José do Norte.

16 As questões número 1 até a de número 8 servem para identificar perfil do usuário do Arquivo.

Dos 47 funcionários participantes que responderam o questionário, 64% são do sexo feminino e apenas 36% são do sexo masculino.

Quanto à faixa etária dos pesquisados, foi apresentado para os funcionários algumas categorias como opções de respostas¹⁷. Onde identificou-se que a faixa etária predominante entre os respondentes é acima de 36 anos, ou seja, cerca de 43% dos pesquisados marcaram esta opção. Por outro lado, observou-se que há poucos funcionários com idade igual ou inferior a 20 anos, pois esta categoria obteve apenas 3% das respostas dos participantes.

Quanto ao local de residência, 74% dos pesquisados moram na cidade de SJN, e apenas 26% residem na cidade de Rio Grande.

Sobre o grau de instrução dos funcionários apresentou-se nove¹⁸ alternativas nas quais o respondente teve a possibilidade de marcar a alternativa que mais adequasse à sua formação escolar. É importante salientar que das nove alternativas propostas aos funcionários sete foram utilizadas como opção de respostas, sendo assim, notou-se que apenas 15% dos funcionários possuem um Curso de Pós-Graduação, e que 23% têm Ensino Superior Completo, além disso, percebeu-se também que esse número pode aumentar em seguida, pois 34% dos servidores estão em processo de conclusão do Ensino Superior. No entanto, observou-se que alguns funcionários terminaram o Ensino Médio e seguiram seus estudos e acabaram se especializando no curso de técnico em contabilidade, outros acabaram não desenvolvendo nenhum tipo de atividade de especialização. Foi identificado também que 2% dos funcionários ainda não concluíram o Ensino Médio, na mesma linha, 2% dessas pessoas ainda não completaram o Ensino Fundamental. Com isso identificou-se que a maior parte dos respondentes possui curso superior ou estão concluindo o mesmo. Desta forma, se somarmos as categorias de Curso de Pós-Graduação e Ensino Superior Completo, pode-se inferir que o grau de instrução predominante entre os usuários do Arquivo é o Ensino Superior Completo. Sendo que o Curso de formação predominante é o de Administração.

Quanto ao vínculo empregatício dos respondentes, optou-se por elaborar a questão com os possíveis cargos¹⁹ existentes nas Secretarias da Prefeitura. Sendo assim, observou-se

17 Menos de 19 - 20 anos; 21-25 anos; 26-30 anos; 31-35 anos e acima de 36 anos.

18 Ensino Superior Completo; Ensino Superior Incompleto; Ensino Médio Completo; Ensino Médio Incompleto; Ensino Fundamental Completo; Ensino Fundamental Incompleto; Especialização – Pós; Mestrado; Doutorado.

19 Cargo de Confiança, Celetista, Concursados e Estagiários.

que 79% dos entrevistados são *concurrados*, 11% são *Cargos de Confiança – CC*, 6% são *Celetista* e 4% são *Estagiários*.

A questão 6 tem como foco identificar o número de participantes por secretaria desta pesquisa. No entanto, é importante salientar que nem todas as secretarias possuem um número expressivo de funcionários que supostamente venham a lidar com a documentação da Instituição, ou seja, em algumas secretarias o número de usuários do Arquivo é inferior as demais. A secretaria que tem o maior número de funcionários que lidam com documentos do Arquivo Municipal é a SMA com uma média de 37% das participações. Já as secretarias SMTP, SMCP, SMASCIM e GP possuem apenas 2% de participação cada.

Quanto a questão 7, esta serviu apenas para identificar quais foram as secretarias do Município que responderam o formulário, e ao mesmo tempo verificar se as mesmas possuem divisões por setores. Ao observar os dados coletados, identificou-se que as GP, SMA, SMASCIM, SMCP, SMEC, SMF, SMMA, SMOU, SMTP e SMS possuem divisões por setores. Já a PGM e SMAP não possuem divisões por setores. Em relação as SMTT e SGG, essas não participaram da pesquisa, sendo assim ficou-se inviável obter informações sobre as mesmas.

A questão 8 serve para identificar o tempo de serviço dos funcionários pesquisados em relação ao seu ambiente de trabalho. Para tal, foi perguntado aos respondentes, *por quanto tempo eles trabalham nas secretarias*, o resultado foi muito interessante, pois a grande maioria, ou seja, cerca de 47% dos participantes trabalham entre *1 a 5 anos*, 11% trabalham entre 6 a 10 anos e 15% exercem atividades nestes setores nos seus respectivos setores de origem a *mais de 11 anos* e conhecem bem a rotina de trabalho com a documentação do setor. Na mesma linha cerca de 28% dos pesquisados trabalham menos de *11 meses* em seus respectivos locais de trabalho. Percebeu-se que alguns funcionários, sejam estes com algum tempo de serviço e/ou os mais antigos, sequer conhecem ou já realizou algum tipo de consulta no acervo.

As demais questões foram exclusivamente elaboradas para identificar o uso do Arquivo pelos funcionários das Secretarias do Município. Desse modo, na questão 9 perguntou-se aos participantes se eles conhecem a Instituição.

Os resultados mostraram que 79% dos respondentes afirmaram que conhecem a Instituição (questão 9). Quando perguntado se eles já realizaram algum tipo de pesquisa no

acervo da Instituição (questão 10), apenas 68% já realizaram algum tipo de pesquisa no acervo. Nota-se assim que 11% dos participantes que conhecem a Instituição, nunca realizaram nenhum tipo de pesquisa no acervo da mesma.

Ao observar que 68% dos pesquisados já realizaram algum tipo de pesquisa no acervo, percebeu-se a necessidade de investigar qual frequência de utilização dos documentos, nesse sentido observou-se que os documentos que tiveram um número de respostas igual ou superior a nove, são: Atos legais, Decretos, ficha funcional, Leis, Portarias e Processos. No entanto, os documentos que merecem destaque por serem frequentemente requisitados pelos funcionários, são os Decretos com 19 respostas, e os Processos com 17 respostas. É importante salientar que nesta questão os pesquisados tinham a opção de marcar mais de um documento. Também foi oferecido nesta mesma pergunta uma opção denominada “outros”, caso o respondente pesquisasse outro documento ou assunto, que não estivesse na relação acima. Alguns funcionários, cerca de 11 pessoas, marcaram a opção outros, porém não inseriram o tipo de assunto ou documento.

A questão 11 visa identificar para qual finalidade os funcionários utilizam o Arquivo. Para tal, foi oferecida as seguintes alternativas como opção de respostas, São elas: *Curiosidade, Pesquisa Escolar, Pesquisa pessoal, Trabalho, Use esta opção caso tenha marcado NÃO na questão 10, e outros*. Nota-se que os dados coletados vieram a sanar qualquer dúvida em relação à utilização do acervo da Instituição. Identificou-se que a maioria dos funcionários utiliza o Arquivo para o trabalho, e alguns dos pesquisados realizam consultas no acervo da Instituição para algumas de suas pesquisas pessoais. A pergunta de número 12 foi elaborada com o intuito de identificar como são realizadas as consultas nos documentos da Instituição. Ao tabular os dados evidenciou-se que como as pessoas tinham a possibilidade de marcar mais de uma caixa de seleção, então a soma das percentagens pode ultrapassar 100%. Deste modo, procurou-se somar o número total de respostas da questão 12, e descobrir a porcentagem de cada opção apresentada aos pesquisados. Descobriu-se que houve um total de 74 respostas, aonde se chegou aos seguintes resultados: As alternativas “os documentos são enviados até você por protocolo” e “designa alguém para ir buscar as informações/documentos” tiveram 17 respostas cada uma. As alternativas “você vai ao Arquivo” e “os documentos são enviados por meio eletrônico” apresentaram o mesmo número de respostas, 14 respostas cada uma. A alternativa “Use esta opção caso tenha

marcado NÃO na questão 10” teve 10 respostas, no entanto, a opção “outros” teve 02 respostas, porém quando o respondente marca esta questão ele deve informar sua posição sobre o assunto, fato este que não aconteceu.

A questão 13 procurou identificar qual a frequência de utilização do Arquivo pelos funcionários. Ao tabular os dados coletados percebeu-se que 9% dos funcionários realizam pesquisas no Arquivo pelo menos uma vez por semana. Apenas 4% dos respondentes têm o hábito de consultar o acervo da Instituição mais de uma vez por semana, ou seja, de duas a cinco vezes por semana. Identificou-se também que 11% das pessoas entrevistadas utilizam a Instituição no mínimo uma vez por mês. Já 21% da amostragem afirmaram que utilizam as informações disponibilizadas pelo Arquivo dentre duas a cinco vezes ao mês, entretanto, observou-se que 2% da amostra efetuou pesquisas e/ou consultas na Instituição pelo menos uma vez por ano. Por fim, nota-se que 28% dos funcionários utilizam os serviços do Arquivo dentre duas a cinco vezes ao ano. Nota-se que 25% dos pesquisados não conhecem a Instituição e sequer utilizaram os serviços oferecidos pela mesma, sendo assim, observou-se uma variação de 4% em relação a questão 9, acredita-se que alguns respondentes possam ter respondido o questionário equivocadamente, ou seja, o entrevistado disse que não fazia pesquisas na Instituição e depois disse que fazia.

A penúltima pergunta do questionário teve como intuito investigar se o APMSJN localiza com eficiência e/ou facilidade os materiais solicitados para a realização de alguma atividade de pesquisa dos funcionários, seja esta uma pesquisa para o próprio trabalho ou uma pesquisa pessoal. Sendo assim, foi possível perceber que 68% dos pesquisados obtiveram sucesso quando solicitaram documentos ao Arquivo. No entanto, 4% dos funcionários afirmaram que não obtiveram sucesso em suas pesquisas quando solicitaram algum tipo de documento à Instituição. Além das alternativas “SIM” e “NÃO”, foi apresentado como opção de resposta a alternativa “Não Sabe / Não Respondeu”, esta por sua vez obteve 28% de respostas, sendo que a maioria destas é de funcionários indecisos com a questão ou que se quer conhecem ou efetuaram consultas no Arquivo Municipal.

A questão de número 15 do questionário foi elaborada com o intuito de analisar e observar, qual a visão dos pesquisados em relação ao Arquivo Público Municipal da Cidade. Para tal, foi solicitado que os participantes da pesquisa deixassem sua opinião a respeito do Arquivo. Após observar as respostas da questão 15 notou-se que alguns funcionários não

conhecem a situação física da Instituição. Outros por sua vez sabem da precariedade do Arquivo e pedem mudanças urgentes no setor. Assim sendo, pode-se dividir as informações coletadas entre: Elogios e reclamações; Necessidades; e Situações Emergenciais.

No que se diz respeito aos elogios, foi identificado que muitos respondentes elogiaram o serviço da Instituição, pois sempre que solicitaram algum tipo de informação e/ou documento à funcionária, a mesma sempre atendeu as solicitações. Quanto às reclamações, uma pequena minoria mencionou que quando requisitou algum serviço na instituição, esse por sua vez não foi atendido. Alguns respondentes afirmaram que o sistema informatizado é precário, e que devem remover os animais da parte externa do Arquivo, segundo eles, esse gesto beneficiaria o acesso a mesma.

Quanto às necessidades, evidenciou-se que a instituição deve realizar algumas melhorias, tais como: a aquisição de novos mobiliários, a digitalização dos documentos, Informatização do setor para consulta online, aumentar o número de computadores, modernizar e aumentar o espaço físico. Além de melhorias na ventilação, iluminação e também na conservação dos documentos. Identificou-se também que alguns funcionários, acreditam que o Arquivo não esteja localizado adequadamente e/ou corretamente, segundo eles, já que a Instituição é Pública, a mesma deveria estar em um local adequado a visitas da comunidade.

No que diz respeito a situações emergenciais, segundo os pesquisados, a instituição deve melhorar sua infra-estrutura, pois a mesma encontra-se precária, também foi sugerido a contratação de novos funcionários, em especial um arquivista, para que assim possa ser implantado na instituição, técnicas exclusivas da arquivística. Analisando as questões, diagnosticou-se outros pontos emergenciais, tais como: aumentar o espaço físico da Instituição, melhorar as condições de trabalho da funcionária, e nunca deixar o Arquivo sem funcionário, pois segundo os participantes, quando a funcionária sai de licença saúde, a consulta aos documentos fica impossibilitada devido a sua ausência. Alguns respondentes sugeriram que o poder público seja mais participativo quando se tratar de melhorias para o APMSJN.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa atingiu todos os objetivos propostos, investigou-se na literatura da área o tema estudo de uso e usuário, assim como autores que versem sobre o tema estudo do uso e usuário da informação, aplicados a arquivologia. Percebeu-se que o tema é pouco trabalhado na área arquivística, contudo acredita-se que este trabalho venha a somar, às demais bibliografias identificadas, e assim espera-se o tema aqui apresentado desperte interesse dos pesquisadores e quem sabe, sirva de estímulo a demais pesquisas sobre o assunto na arquivologia.

A partir dos dados coletados no decorrer da pesquisa, pode-se traçar um perfil do usuário do Arquivo Municipal. Pode-se dizer que 64% dos usuários do APMSJN são do sexo feminino, possuem idade predominante acima de 36 anos, são moradores da Cidade, e possuem o Ensino Superior Completo, são concursados e trabalham entre 1 a 5 anos neste setor da prefeitura e conhecem bem a rotina de envio e consulta de material do acervo da Instituição, porém poucos sabem dos problemas pelo qual a Instituição está passando, tais como: problemas na infra-estrutura, falta de espaço para acomodação da documentação, ventilação e iluminação em estado crítico, material de informática precário, e etc. Dos 79% dos respondentes afirmaram que conhecem a Instituição, apenas 68% já realizaram algum tipo de pesquisa no acervo. Quando se trata de como são realizadas as consultas no Arquivo, percebeu-se que os usuários preferem que a documentação seja enviada até eles por protocolo, ou designam alguém para ir buscar as informações/documentos.

Procurou-se identificar quais os serviços que a Instituição oferece, nesta linha percebeu-se que a mesma possui uma grande massa documental comportando o arquivo intermediário e permanente da prefeitura. Sendo assim, é possível afirmar que o Arquivo Municipal, oferece a seus usuários um serviço de busca e/ou acessibilidade, e a recepção de documentos de ordem administrativa, Tais como: Decretos, Processos, requerimentos, entre outros conforme se apresentou no gráfico 10. Assim como, a guarda de documentos históricos referentes ao Município, que também são requisitados pelos funcionários.

Em suma, pode-se dizer que o APMSJN é fundamental para a administração pública, pois é nele que está localizada toda documentação intermediária e permanente do Município, e estas por sua vez são frequentemente requisitadas pelos funcionários. No entanto, observou-

se por parte dos pesquisados, que a Instituição apresenta inúmeras deficiências, como: infraestrutura e mobiliários precários, quadro de funcionário baixo, iluminação e ventilação em estado caótico, computadores e periféricos ultrapassados, documentos necessitando de conservação.

Notou-se que alguns funcionários se quer têm conhecimento das reais situações do Arquivo, para muitos, o atendimento “funcionando” já está de bom tamanho. A maioria sabe das dificuldades do Arquivo Municipal e sugere que o Poder Público, olhe com carinho para a Instituição, pois é ela que mantém toda a documentação da Prefeitura. Alguns respondentes sugeriram a contratação de um profissional arquivista, para atuar juntamente ao lado da responsável pela Instituição.

A partir dos resultados obtidos por este trabalho podemos percebermos a relevância do estudo de uso e usuário aplicado à arquivística. Sugere-se que os Arquivistas revejam seus atos e procurem identificar e estudar sobre o perfil dos usuários dos arquivos. Com a regulamentação da chamada Lei de Acesso e Transparência (Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), as instituições arquivísticas devem estar preparadas para uma nova demanda de usuários, e o aperfeiçoamento ao atendimento dos mesmos, deve começar pelo entendimento e a necessidade de busca e/ou pesquisa por informações de cada usuário de arquivo. A melhor maneira disso acontecer é estudar o perfil dos usuários de arquivos.

REFERÊNCIAS

- BOHN, Liane Carolina. **O Estudo de Usuários na Arquivologia Brasileira: Um Levantamento em Periódicos *on line***. 2010.
- CUNHA, Murilo Bastos da. **Metodologias para Estudo dos Usuários de Informação Científica e Tecnológica**. R. Bibliotecon Vol 10 (2). Brasília, 1982.
- DIAS, Maria Matilde Kronka. PIRES, Daniela. **Uso e Usuário da Informação**. UFSCar, 2004.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.
- GALVINO, Cláudio César Temóteo. **Estudo de Usuários do Arquivo Público Estadual Jordão Emerenciano**. UFPE. Recife, 2006.
- JARDIM, José Maria. FONSECA, Maria Odila. **Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte**. *DataGramaZero. Revista de Ciência da Informação - v.5 n.5*, 2004.
- LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro, **Estudos de Usuários de Sistemas de Informação: Contribuição Metodológica da Epidemiologia**. Ci. Inf. 18 (2). Brasília 1989.
- LUCAS, André. FELÍCIO, Joana Carla de Souza Matta. FARIAS, Regina May de. STEINBACH, Vanessa. COSTA, Marília Damiani. **Estudo de Usuário Como Estratégia Para Gestão da Informação e do Conhecimento: Um Estudo de Caso**. Revista ABC: Biblioteconomia em Santa Catarina VOL. 13, n.1. Florianópolis, 2008.
- MACHADO, Maria Elvira Silveira. RIVERA, Mara Rúbia Pinho. **São José do Norte Terra de Águas Claras e Areias Brancas**, 1992.
- MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada. 4ª Edição**. Editora Bookman. Porto Alegre, 2006.
- NEVES, Guilherme L. C. SOUZA, Nicole Amboni de. LUCAS, Elaine R. de Oliveira. **Aplicativos de Gestão de Bibliotecas e a Utilização dos Pilares do CRM**. UFSC, Santa Catarina, 2005.
- OLIVEIRA, Wendel Gibbon. MACHADO, Natália Lindner. BERTOTTI, Valéria Raquel. **Diagnóstico do Acervo do Arquivo Público da Cidade de São José do Norte**. FURG, Rio Grande, 2012.
- PARDO, Maria Benedita Lima. **A arte de realizar pesquisa um exercício de imaginação e criatividade**. Editora UFS. Aracajú, 2006.



Disponível em:

Google Docs

<https://docs.google.com/#home> <acessado em: 08/05/2012>

Prefeitura Municipal de São José do Norte <acessado em: 23/03/2012>

<http://www.saojosedonorte.rs.gov.br>