

ATENDIMENTO A DISTÂNCIA : A EXPERIENCIA DO ARQUIVO NACIONAL

Antonio Carlos G. Valerio (AN) antcarlos@arquivonacional.gov.br

Kátia Maria Borges Oliveira (AN) katia@arquivonacional.gov.br

MariaHelenaSoaresMiranda (AN) helenamiranda@arquivonacional.gov.br

Resumo

Esta comunicação tem como objetivo apresentar o atendimento a distância como a face modernizadora do acesso aos documentos/informações para os usuários do Arquivo Nacional, exceto para os residentes nos limites administrativos do município do Rio de Janeiro, evitando o deslocamento físico do público, ao mesmo tempo em que divulga a instituição arquivística para todo o território nacional e para o exterior, além de capacitar os técnicos da informação diante dos desafios que se apresentam com a utilização de novas tecnologias informáticas e com a adequação da comunicação.

Palavras-chave: Arquivo Nacional, Acesso , Atendimento a Distância

Abstract

This communication has as objective to present the attendance in the distance as the modernize face of the access to documents/information for the users of the National Archive, except for the residents in the administrative limits of the city of Rio De Janeiro, preventing the physical displacement of the public, at the same time where it all divulges the archive for the domestic territory and the exterior, beyond ahead enabling the technician of the information of the challenges that if present with the use of new technologies and with the adequacy of the communication.

Word-key: National archive, Access, Attendance in the Distance

1 Introdução

O atendimento ao público, nas vertentes a distância e presencial, formam um *pool* de acesso aos documentos e/ou informações disponíveis no Arquivo Nacional e, ao mesmo tempo, promove a divulgação do órgão e o insere na política de inclusão digital do governo, sobretudo, através de seu atendimento a distância.

É claro que a prestação de informação a distância sempre esteve presente na Instituição, tendo passado por dois momentos não excludentes, mas complementares, no

tocante ao conteúdo das informações e ou tipo de documentos disponibilizados, perfil do usuário e crescimento da demanda.

2 Contexto histórico

Entre as décadas de 1970 e 1990, o atendimento por correspondência era praticado pela unidade de pesquisa e publicação, sem contar com uma estrutura administrativa específica (oficialmente estabelecida como um serviço próprio para esta finalidade), sendo tratado apenas em função do perfil da demanda, e por vezes executado, também, pelas unidades de procedimentos técnicos.

Com o crescimento da demanda e a mudança do perfil dos usuários, o atendimento por correspondência passa a ser atribuição da unidade responsável pelo atendimento presencial.

No final da década da 1990, ele já apresenta características de um atendimento a distância, assinalando para a necessidade de espaço próprio e de pessoal exclusivo para exercer a atividade, porém permanece fisicamente na área do atendimento presencial e subordinado aos mesmos procedimentos burocráticos. Podemos indicar, por exemplo, o procedimento adotado de transformar toda e qualquer solicitação de usuários em processo administrativo numerado e o pedido de arquivamento feito pela responsável pela unidade de atendimento presencial, para então ser encaminhado à unidade de Protocolo e Arquivo. A primeira medida adotada, que corrobora para sua autonomia administrativa, é a introdução do endereço eletrônico exclusivo para o recebimento de consultas e a disponibilização no sítio institucional de uma seção destinada aos usuários à distância, com esclarecimentos e formulários próprios para as demandas com fins de prova ou histórica – cultural.

A introdução de tecnologias informáticas produz efeito imediato na divulgação do acervo do Arquivo Nacional, bem como amplia a demanda e modifica o perfil do usuário.

Todos esses fatores conjugados conduzem para a criação de uma unidade formal, no ano de 2003, denominada Divisão de Atendimento a Distância – DIADI, subordinada à Coordenação-Geral de Acesso e Difusão Documental. Em 2004, com uma nova estrutura organizacional passa à Coordenação denominada de Atendimento a Distância –

COADI, instalando-se fisicamente fora da área do atendimento presencial, com rotinas e procedimentos próprios, garantindo o acesso aos documentos/informações para pessoas e instituições públicas e privadas, excluindo de sua atuação somente os usuários residentes na cidade do Rio de Janeiro.

É com base no desenvolvimento desta experiência e na sistematização de seus procedimentos que repousa nossa comunicação, a qual será ilustrada com o relato de casos.

3 O contexto político-institucional

Os investimentos realizados nos últimos anos em tecnologias informáticas ou eletrônicas nas instituições públicas alterou o quadro de descrença na prestação dos serviços públicos e colocou o atendimento a usuário como prioridade do Estado Brasileiro.

No Arquivo Nacional, o indicativo da mudança pode ser observado nas tabelas quantitativas (anexo1), onde o crescimento precisa ser analisado levando-se em consideração as políticas públicas implementadas nos últimos governos, no tocante ao acesso à informação de um modo geral, e, em particular, nas instituições arquivísticas que ampliaram seus raios de ação, divulgando e colocando seus acervos à disposição do público.

Assim, o foco institucional está em procurar tornar eficiente e ágil o atendimento, sobretudo, desfazer a velha imagem de arquivo como *“lugar poeirento, bolorento e de papel velho desorganizado, com funcionários gordos e velhos, sempre sem disposição para o trabalho”* (pensamento expresso por um usuário em contato por telefone ao receber uma resposta negativa de seu pleito).

Os recursos financeiros foram ampliados e dirigidos à ação atendimento aos usuários, dentre outras ações que compõem o planejamento plurianual -PPA, cuja meta era tornar o atendimento ágil e eficiente na prestação de informações, o que, por sua vez, resultaria em marketing institucional.

Dentro desse entendimento, os PPAs do Arquivo Nacional vêm destinando significativos recursos orçamentários ao atendimento presencial e a distância, tendo em

vista o crescimento anual do número de usuários, na razão de 20% ao ano.

A expectativa institucional atinge seu ápice em 2004, quando foram registrados 10.113 atendimentos, superando as metas e impulsionando os setores da Instituição a participarem do processo de mudança a tomarem decisões, no tocante, à preservação e organização do acervo.

Diante da realidade do crescimento da demanda, fica patente observar que o planejamento institucional, para fins de tratamento técnico do acervo, pode ser guiado pelos indicadores de acessos aos conjuntos documentais e pelo perfil dos usuários, de maneira que o tratamento arquivístico possa corresponder às expectativas dos usuários cidadãos de maneira eficiente.

Além disso, é importante observar que as liberações dos recursos obedecem às oscilações da economia brasileira, o que, por vezes, coloca o órgão em descompasso com as ações do PPA. A exemplo, liberam-se verbas para contratação de serviços e material de consumo, enquanto aquelas destinadas à aquisição de bens permanentes ficam contingenciadas durante todo o ano, sendo liberadas somente final do exercício.

Diante de situações acima apontadas, surge o grande desafio do técnico, que precisa garantir e criar soluções rápidas para que a ação não sofra solução de continuidade.

Esta realidade influencia nos trabalhos desenvolvidos na Instituição e nas novas demandas de organização e preservação de acervo, porém, em certa medida, favorece ao atendimento a distância, uma vez que o serviço necessita, sobretudo, de técnico com conhecimento acumulado dos conjuntos documentais e de equipamentos do tipo microcomputador, impressora, telefone e fax e de um sítio institucional com conteúdo informativo objetivo e claro que facilite o primeiro contato do usuário cidadão.

4 Os procedimentos metodológicos

A partir do Decreto nº 2.182, de 20 de março de 1997, revogado pelo Decreto nº 4073, de 03 de janeiro de 2002, é que se estabelece uma instrução normativa para transferência e recolhimento de acervos arquivísticos públicos federais para o Arquivo Nacional. Até essa época, portanto, os fundos documentais eram geralmente recolhidos

no estado de organização em que se encontravam em seus locais de proveniências ou de procedência.

É diante dos recolhimentos de conjuntos documentais desorganizados na sua trajetória institucional, que se pode compreender porquê, de uma maneira geral, o Arquivo Nacional demorou tanto tempo para concentrar o acesso aos documentos, independentemente do suporte, em uma unidade administrativa exclusiva para o atendimento presencial.

O acesso aos documentos em uma unidade exclusiva de atendimento ocorre somente com o Decreto nº 44.862, de 21 de novembro de 1958 que estabelece a unidade de consulta denominada Seção de Consulta, com técnicos destinados para desempenhar a tarefa de atendimento ao público e espaço físico para o acesso aos documentos, ficando o atendimento por correspondência atribuído à unidade de pesquisa histórica, regulamentada à época pelo mesmo decreto .

Com as subseqüentes alterações da estrutura organizacional e dos regimentos da Instituição, a Seção de Consultas vai se consolidando e passando a desempenhar, também, a função de atender ao público residente fora da cidade do Rio de Janeiro, por correspondência. Para tanto, permanece adotando o procedimento de autuar todas as solicitações na unidade de Protocolo e Arquivo, para, em seguida, encaminhá-las aos técnicos da Seção de Consultas.

À época, para cada nova correspondência, abria-se um processo numerado e uma ficha protocolar, provocando uma grande concentração de requerimentos na unidade de Protocolo, a espera de verificação e protocolização das correspondências.

O usuário já com uma solicitação em andamento, ou seja, com nº de processo protocolado, que enviasse nova requisição de atendimento, tinha sua correspondência anexada ao processo inicial para ser encaminhado ao técnico da informação. Por vezes, a solicitação anterior não estava concluída, estando o processo tramitando nas áreas de emissão de certidão ou reprodução de documentos, quando se iniciava o novo atendimento. Esta situação gerava problema no envio da informação e, conseqüentemente, demora no atendimento.

A prática de anexação ou da abertura de processo para cada correspondência nova desempenha seu papel na burocracia da instituição, e foi defensável, enquanto a demanda

se manteve estável e diminuta. No entanto, passa a causar problemas de ordem técnico-administrativa quando as solicitações se avolumam, especialmente com a introdução de tecnologia informática e do correio eletrônico no final da década de 1990.

O acesso eletrônico gerou a explosão da demanda e exigiu a reorganização administrativa para a prestação de serviço à distância, não somente quanto ao procedimento de autuação das correspondências, mas de técnicos exclusivamente voltados para a atividade. Com supervisão própria, fica, então, sob a responsabilidade da Coordenação de Acesso à Informação.

A partir de então, as correspondências passam, inicialmente, por leitura e avaliação da supervisão, com base em critérios de limites das informações contidas nos instrumentos de pesquisa disponíveis à consulta, generalização do assunto e/ou inexistência do conjunto documental, para então, serem encaminhadas aos técnicos de informação para realizar o atendimento.

A modificação do procedimento inicial, implicou no fim da autuação da correspondência, facilitando a circulação pelas unidades organizacionais intervenientes - emissão de certidão e reprodução de documentos, e, já num primeiro momento, se observa a agilidade na emissão de resposta.

Com a eliminação do rito do processo e do protocolo, a solicitação do usuário é tratada objetivamente, independente e exclusiva, e concluída na própria unidade de atendimento a distância.

Neste cenário de expansão do número de solicitações, surgiu a necessidade de reconstrução do sítio institucional, com seção exclusiva, contendo textos explicativos e formulários próprios, numa tentativa de delimitar as questões dos usuários, face aos limites impostos pelos instrumentos de pesquisa e ou organização dos documentos.

Desta forma, procurou-se estabelecer indicativos, para mostrar a diferença fundamental na recuperação da informação em arquivos e em bibliotecas, pois o desconhecimento do usuário, mesmo o de perfil acadêmico, apontava sempre para questões generalistas, gerando dificuldades para o atendimento a distância e causando uma imagem negativa do Serviço.

O passo seguinte, foi controlar o fluxo das solicitações, substituindo o fichário tradicional por uma planilha eletrônica, inicialmente produzida em *Excel* e,

posteriormente em *Access*. Sua função é centralizar as informações relativas aos usuários, desde a entrada da solicitação na unidade de atendimento a distância até a sua finalização, constituindo um dossiê de cada atendimento.

A base de dados eletrônica de Controle de Atendimento a Distância (anexo 2) foi dividida pelos assuntos gerais de maiores incidências, e dentro destes, campos comuns e específicos, a saber: o nome do requerente, a data do recebimento, o assunto, o nome do técnico da informação, o momento do direcionamento para as unidades intervenientes no processo de atendimento, tipo e número de correspondência-resposta, data de expedição, pagamento de serviços e observações para que todos estes dados possam ser fornecidos com agilidade e a qualquer tempo ao usuário a respeito da fase de seu atendimento. Nessas ocasiões, a rapidez da informação é fundamental para o esclarecimento e a satisfação do usuário.

Além de controlar o fluxo do atendimento, ele permite recuperar de forma racional e ágil toda a tramitação do atendimento e ainda contribui para o planejamento de trabalhos de organização e arranjo da documentação, podendo fornecer também estatísticas aos interessados em estudos de perfil de usuários.

Não é demais enfatizar a importância de que os procedimentos adotados no âmbito do atendimento a distância devem levar sempre em conta a agilidade na recuperação da informação e na eficiente comunicação aos usuários.

Justamente, por tratar-se de uma prestação de serviço “virtual” é necessário que as demandas sejam sempre atendidas em “tempo Internet” para que não se caía no princípio da morosidade burocrática, ainda muitas vezes norteadora da performance das instituições públicas.

Com vistas a agilizar a resposta diante do número crescente de usuários deste serviço, sentiu-se a necessidade de padronizar as cartas respostas, quer as enviadas por correio postal, quer por mensagem eletrônica, utilizando nos textos termos e informações claras que possibilitem o entendimento por qualquer pessoa que as leiam e que, ao mesmo tempo, esclareça sobre o trabalho de busca realizado pelo técnico, para a devida credibilidade do atendimento, mesmo no caso de resposta negativa (anexos 4 a 8).

É preciso atentar para o seguinte o fato: uma instituição arquivística, por vezes, não atende ao usuário por não dispor da informação ou do documento pretendido.

Porém, o atendimento deve, sempre que possível, ser direcionado para outras instituições, onde o usuário possa obter uma resposta positiva. Nestas situações, o técnico da informação precisa lembrar da situação de dispersão documental no país, onde um fundo documental pode ser encontrado em instituições arquivísticas de diferentes esferas administrativas

A transferência da informação não se esgota somente na verificação intra-institucional, ou seja, nos instrumentos de pesquisa disponíveis. Vai além .

Há sempre o esforço em orientar e /ou sugerir ao usuário, a busca pela informação ou documento em instituição congênera ou em sítios institucionais. Neste momento, a *Internet* é um instrumento de grande valia para auxiliar na recuperação de documento ou informação.

Os trajetos e meios obtidos para se chegar a um atendimento pleno devem ser cuidadosamente registrados, com base no atendimento já acontecido sobre o mesmo tema/assunto, para posterior sistematização das informações em um instrumento de pesquisa auxiliar. Este procedimento vai agilizar e facilitar a comunicação entre o técnico, o usuário e a Instituição

Finalmente, cabe indicar que, para um atendimento de qualidade, é fundamental um exame cuidadoso do conteúdo da solicitação, objetivando facilitar o diálogo com o usuário quando há necessidade de esclarecimentos ou para produzir resposta negativa, pois evita a prestação de informação não solicitada, que possa criar conflitos com o usuário. A consequência destes conflitos é a manutenção da velha imagem do *”arquivo como instituição de guarda de papel velho e desorganizado, e de gente que não trabalha”*.

5 Conclusão

Todos os procedimentos acima indicados são produtos de uma intensa experiência e discussão do grupo de trabalho, que tem a preocupação constante de aprimorar os serviços prestados aos usuários do Arquivo Nacional, uma vez que vem, sistematicamente, ampliando em número e uso das informações, conforme pode ser

I FÓRUM INTERNACIONAL DE ARQUIVOLOGIA – UEPB – *Campus V* - João Pessoa, 25 a 27 de novembro de 2008.

avaliado com o crescimento do acesso, dentro dos limites territoriais brasileiros e no exterior.