

Dados Internacionais de Catalogação-na-publicação (CIP)
(Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo, ES, Brasil)

C749a Congresso Nacional de Arquivologia (4. : 2010 : Vitória, ES).
Anais do IV Congresso Nacional de Arquivologia, 19 a 22 de
outubro de 2010. - Vitória, ES : [AARQES], 2010.
1 CD-ROM

Tema: A Gestão de Documentos Arquivísticos e o Impacto das
Novas Tecnologias de Informação e Comunicação.
ISBN: 978-85-63771-00-1

1. Arquivologia - Congressos. 2. Documentos arquivísticos -
Congressos. 3. Tecnologia da informação. I. Título. II. A Gestão de
Documentos Arquivísticos e o Impacto das Novas Tecnologias de
Informação e Comunicação.

CDU: 930.25

Realização



Patrocínio



Apoio



Parceiros



Agência Oficial



Organização



IV CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA

Além do que se vê: uso e “*pós-uso*” da informação orgânica arquivística.

Universidade de Brasília (UnB)

Rodrigo Fortes de Ávila

rodfortes@gmail.com

Renato Tarciso Barbosa de Sousa

renasou@unb.br

RESUMO

A arquivística moderna se vê diante de novos desafios devido ao imperativo contemporâneo de comunicação dos conteúdos informacionais. Ganha espaço na literatura arquivística a idealização dessa unidade como insumo aos processos de decisão empresarial e à inteligência competitiva. Porém, em nenhum momento o ciclo de vida das informações orgânicas arquivísticas¹ é estendido com o intuito de se avaliar as formas de utilização desses registros. Dessa maneira, negligenciam-se os laços com o campo de estudo do “comportamento informacional” ou “estudo de usuários”. O trabalho em questão aborda a importância de tal ampliação, objetivando a retroalimentação e a reciclagem das informações diante das demandas dos usuários, intitulado “*Pós-uso*” arquivístico. Desta forma, visa compreender a qualidade da informação orgânica arquivística com uma perspectiva condicionada ao esquema de tomada de decisão dos usuários da Secretaria de Recursos Humanos, do Ministério do Planejamento (MP). Analisa-se o nível de pertinência da informação na resolução do problema, o impacto do objeto informacional e até que ponto o documento logrou o êxito almejado. Para isso dois cenários são estudados: o do usuário e suas circunstâncias; e as formas de utilização dos documentos por esses mesmos usuários.

PALAVRAS-CHAVES: Arquivologia – Informação arquivística – Comportamento Informacional – Estudo de usuários.

ABSTRACT

The modern archivology is faced with new challenges due to the contemporary imperative to communicate the information contents. Gets space the idealization of this unit as an input to decision-making and competitive intelligence. But at no point during the life cycle is extended in order to evaluate ways to use records. Thus, they neglect to links with "information behavior" or "User Study." The work in question addresses the importance of expansion, aimed at recycling and feedback on the demands of users, entitled “Post-use” Archival. The work aims to understand the quality of information with a view subject to the decision-making scheme for users of the MP. It analyzes the level of relevance of information, the impact of the informational object and the extent to which the document was able to successfully pursued. For that two scenarios are studied: the user and its circumstances, and ways to use the documents.

KEYWORDS: Archivology - Archival Information - Informational Behavior - Study of users.

¹ A expressão faz alusão ao ciclo de vida das informações, exposto na figura 1 do trabalho, e não ao tradicional ciclo vital dos documentos ou teoria das três idades, consolidada pela área arquivística no princípio do século XX. Esse ciclo de vida da informação engloba as seguintes etapas: criação, aquisição, organização, armazenagem, recuperação, acesso, empréstimo, disseminação, uso, compartilhamento e aplicação.

Introdução

Entende-se, erroneamente, por gestão da informação a aplicação do ciclo de vida até o ponto da entrega da informação para o consulente ou usuário. Conforme afirma Le Coadic (2004, p.42): “Em nenhum momento se faz referência ao uso da informação e para que serviu”. Ou seja, não nos atentamos em avaliar qual foi o nível de pertinência do documento ao problema suscitado, o impacto do objeto informacional na demanda do usuário e até que ponto o registro logrou o êxito almejado, tanto em nível administrativo quanto em relação ao impacto social da informação. Como ilustra Wilson (2006, p.53) e a figura abaixo: “O que parece ter acontecido com o ciclo de vida da informação é que o mesmo foi estendido para incluir uma área fora do controle do gestor da informação, o uso da informação”.



Figura 01

A Arquivística e seus profissionais preocupam-se em demasia com a ação de disseminação do documento em si, encerrando o seu ciclo de atuação e se omitindo da potencialidade de avaliar os usos a que se destinam as informações destes registros, tanto dentro das organizações quanto em seu aspecto social. Ademais, seria oportuno nos questionar em que sentido estas formas de utilização podem se tornar um instrumental valioso para os serviços arquivísticos?

Partindo da avaliação das maneiras de utilização dos registros orgânicos podemos introduzir neste trabalho o termo “*Pós-uso da informação arquivística*”. Este termo utiliza a hipótese de se trabalhar com as possibilidades de melhoria dos produtos e serviços do arquivo por intermédio da análise do que é feito pelo receptor enquanto tem o documento em suas mãos. Monitorar o “*pós-uso*” promove a contextualização do uso a que se destina o registro, caminhando lado a lado com o problema levantado anteriormente, podendo também auxiliar na criação de produtos e serviços orientados aos problemas específicos de determinados grupos de usuários.

A priori a existência de um documento de arquivo explicita a necessidade de se manifestar ou formalizar uma atividade administrativa. Duranti (1994) salienta que um documento de arquivo encerra um propósito, e que a existência de qualquer documento organizacional, direta ou potencialmente, determina

consequências em um procedimento, podendo criar, preservar, modificar ou concluir situações. Logo, assim como a existência deste registro, o seu uso também representa ações posteriores em nível de impacto social na vida do usuário.

Mas como observar as consequências realizadas pelo documento de arquivo se não nos atentarmos ao uso a que se destinam suas informações? Faz-se oportuno relacionar o ciclo de vida das informações, apresentado no *gráfico I*, com as sete funções arquivísticas propostas por Rousseau e Couture (1998, p. 265). Dentre as sete funções temos as ações de criação, organização, aquisição, conservação, descrição, difusão e acesso. Como apresentado, as funções de um arquivo tocariam até o momento de disseminação dos documentos ou informações, ou seja, a promoção do acesso ao objeto informacional. O uso e o “*pós-uso*” do documento arquivístico, proposto por este trabalho, não é uma preocupação habitual do profissional envolvido neste exercício.

CICLO DE VIDA DAS INFORMAÇÕES X FUNÇÕES ARQUIVÍSTICAS						
CICLO DA INFORMAÇÃO	Aquisição		Organização	Armazenagem	Recuperação	Acesso Empréstimo Disseminação
FUNÇÕES ARQUIVÍSTICAS	Criação Produção	Aquisição	Classificação Ordenação Avaliação	Conservação Preservação	Descrição Difusão Acesso	

Figura 02

Indo além do que se vê, ou seja, ampliando o quadro apresentado acima e passando a englobar o uso do documento de arquivo, este trabalho toca o campo de estudo do “comportamento informacional” ou “estudos de usuários” no campo da Arquivística. Pela insuficiência de estudos dessa temática em arquivos, este trabalho tomou a trajetória de abarcar as reflexões oriundas da própria Ciência da Informação. Com isso, apresenta-se como a literatura da área de arquivo vem observando a presença do usuário em seus estudos. E por último, evidenciamos um estudo de caso como um ambiente provável de aplicação dos pressupostos do trabalho, desembocando na apresentação dos resultados da pesquisa.

1. O comportamento informacional dos usuários de arquivo

A partir dos anos 1980, em virtude das mudanças ocorridas no cenário mundial, a explosão informacional sendo uma delas, o usuário passou a ser considerado o foco central dos debates da Ciência da Informação (CI), antes voltada para os sistemas de organização e recuperação da informação. No cerne desta nova abordagem era necessário compreender as razões que levavam o usuário a buscar a informação, o uso desta, e a forma como acontecia este processo.

O termo comportamento informacional foi indicado por Wilson, no final da década de 1990, como uma alternativa para tratar os estudos de necessidade, busca e uso da informação (INSU). Segundo o autor, o termo está relacionado à totalidade do comportamento humano em relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca de maneira passiva ou ativa. Desde então, o termo tem sido amplamente utilizado e aceito. Torna-se importante destacar também que os estudos de comportamento informacional remontam ao campo de conhecimento até então denominado “estudos de usuários”².

É importante destacar a inexistência na revisão de literatura realizada por Courtright (2007), no periódico ARIST da CI, de qualquer estudo que toque a temática de usuário nos arquivos. A carência desse tipo de estudo relacionado ao uso a que se destina a informação já acompanha há tempos a CI. Wilson (1981) já destacava a dificuldade deste tipo de abordagem. Dentre os principais entraves para este tipo de pesquisa, encontra-se a dificuldade de esboço de uma metodologia que satisfaça e consiga abarcar as diferentes variáveis da pesquisa.

Nesse mesmo sentido, essa inquietação parece acompanhar a trajetória da Arquivística, pois, segundo estudo realizado por Jardim (1999, p.6) entre 1990 e 1995, sobre a produção de conhecimento científico nesta área, chama atenção à ausência de reflexões sobre o tema “estudos de usuários” ou “comportamento informacional”. Se logo acima citamos a escassez deste tipo de estudo na CI, ligada ao aspecto do *uso da informação*, na Arquivística a displicência parece tocar *o tema como um todo*.

Sob um ponto de vista geral, os conceitos de usuário encontrados pela literatura arquivística se baseiam naquele difundido pelo Conselho Internacional de Arquivos (CIA) que o considera como quem consulta e usa os documentos, como leitor ou pesquisador. Nessa perspectiva, este ator ainda é tratado de uma maneira passiva no processo de comunicação, já que o contato só ocorre devido a alguma demanda informacional.

Adiciona-se a isso o fato de que os poucos estudos realizados sobre o usuário-receptor privilegiam o pesquisador do arquivo permanente e a construção de instrumentos de recuperação da informação para serem utilizados por pesquisadores especializados. Assim, não se contempla as particularidades dos usuários

² A expressão “comportamento informacional” é conhecida na literatura internacional pelo termo *informational behavior*. Já pelo enfoque nacional, a expressão é comumente citada pela idéia de “estudos de usuários”. Segundo críticos do uso dessa expressão em níveis nacionais, “comportamento informacional” não deixa claro que é o comportamento do usuário com relação à informação, podendo dar a errônea interpretação de que se relaciona ao comportamento da informação. Por isso, alguns especialistas cunharam a expressão “comportamento do usuário”.

das demais fases do ciclo documental ou teoria das três idades arquivísticas, conforme destaca Santos (2007, p. 178):

Apenas as pesquisas que têm como objeto os arquivos permanentes ou as instituições arquivísticas propriamente ditas abordam o uso da informação orgânica institucional, ou seja, aquela informação acumulada nos arquivos, porém esta abordagem é feita sob um viés historiográfico. Isso ocorre porque a informação disponível nos arquivos permanentes, por sua própria natureza, destina-se aos pesquisadores (historiadores, sociólogos, geógrafos etc.) e aos interessados em geral, não possuindo, na maioria das vezes, uma aplicação no cotidiano da instituição.

É preciso destacar que o tipo de demanda e uso dos arquivos encontra categorias restritas devido às características peculiares desses registros. Essencialmente, a literatura arquivística classifica três grupos distintos de potenciais usos dos registros orgânicos: a) acadêmico-científico; b) administrativo e; c) popular. García Belsunce (apud JARDIM, 1998) evidencia que o uso acadêmico se delimita pela construção de ideias e teorias, relacionado à resolução de problemas de ordem científica. O uso administrativo encontra eco no funcionamento rotineiro das atividades da organização, auxiliando a tomada de decisões internas. Enquanto que o último grupo, o dos ditos “homens comuns”, está envolvido na curiosidade intelectual de conhecimento das ações do estado, juntamente com o interesse pelas questões de ordem pessoal ou familiar.

Dentre os grupos específicos apresentados pela literatura, Bruno Delmas (1977 apud TAYLOR, 1984) insere o arquivista nessa categorização. Para o autor, este profissional deve ser considerado a partir do momento em que observa a melhor maneira de organizar a documentação para atender às pesquisas de um determinado público.

A democratização de acesso às informações arquivísticas resulta na aparição de um cliente novo aos sistemas de arquivo, que Blais (1995) designa como o “usuário-cidadão”. Além dessa categoria, a autora especifica um grupo a mais: o “pesquisador-amador”. O principal motivo para o contato desse usuário com o arquivo é a curiosidade pessoal por grandes fatos e eventos históricos.

A diluição das categorias de usuário, representadas acima, tem como marco essencial a utilização cada vez maior das tecnologias da informação (TI's) por parte dos usuários-receptores. Oliveira (2006) nos lembra a importância de criar instrumentos de descrição com maior grau de facilidade de utilização, tanto pela característica de acesso remoto aos serviços de arquivo, quanto pela necessidade de transmissão do conteúdo do documento custodiado pela instituição arquivística.

O conceito de usuário apresentado por Le Coadic (1996) parece ser o mais razoável para as finalidades deste estudo. Para este autor, o usuário é definido como aquele que está em busca de informação para suprir alguma demanda. Dessa maneira, esta demanda faz surgir a necessidade de busca e ainda orienta a maneira de utilização dos documentos.

A base fundamental sob a qual se alicerça a estratificação do usuário na arquivística apresenta dois eixos centrais: promover o acesso à informação orgânica registrada aos usuários produtores desse tipo de objeto, ação diretamente relacionada às fases de gestão; e torná-la acessível ao usuário do arquivo permanente, relacionado ao valor histórico e de pesquisa.

Contudo, parece-nos que ainda desprezamos o peso do usuário como variável preponderante ao processo de comunicação dos arquivos. Qual é o sentido desse tipo de posicionamento sendo que os produtos e serviços de informação dessa unidade devem estar direcionados ao atendimento de seus desejos informacionais?

O que impulsiona o usuário a se lançar no processo de busca e uso da informação é a necessidade de sanar dúvidas para resolver problemas de ordem informacional. Por intermédio da busca de informação a necessidade do consulente se torna palpável e explícita. Cabe ao profissional arquivista detectar e entender essa carência informativa, que surge da estreita relação entre o indivíduo e o meio em que está inserido. Por isso Taylor (1986) ressalta que a unidade de informação deve procurar compreender não apenas a necessidade informacional do demandante, mas também se inteirar das circunstâncias particulares que permeiam essa necessidade.

O gráfico abaixo ilustra o corte realizado pela presente pesquisa e os campos de estudos envolvidos em tal análise:

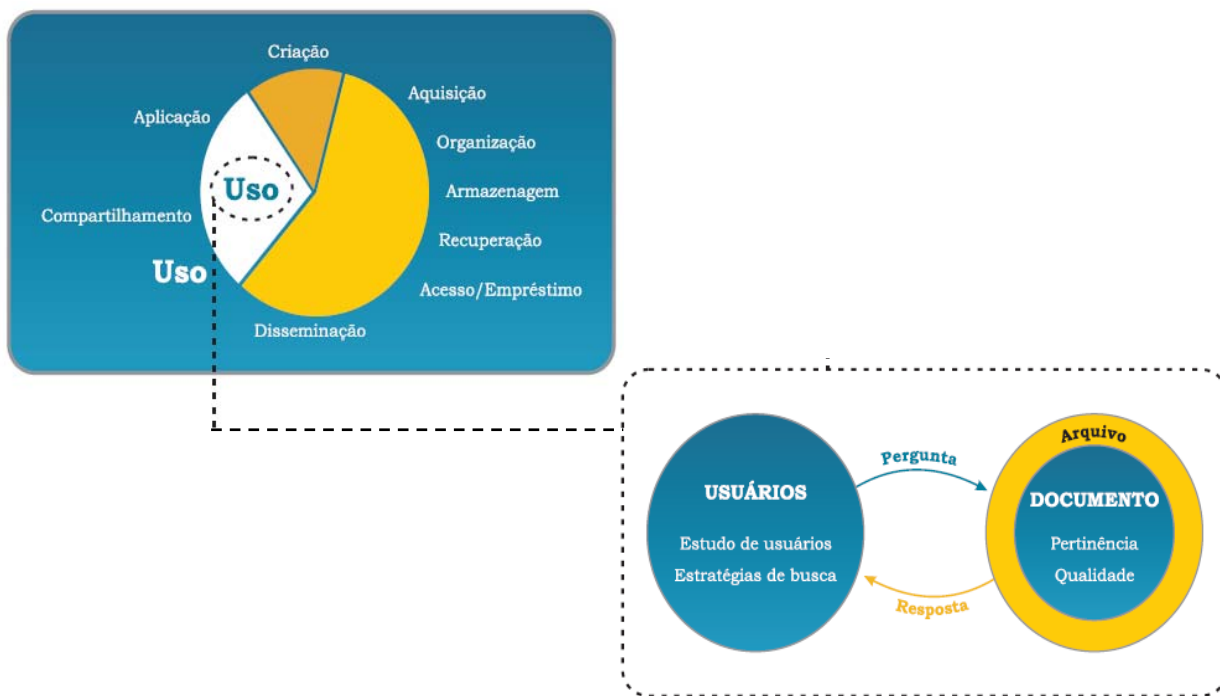


Figura 2

2. Aplicação da pesquisa

O trabalho destaca as circunstâncias do contexto de uso do documento e as situações e em que se encontram o usuário. Dessa forma, utilizou-se a seguinte metodologia:

Momentos	Objetos	Fenômenos	Questionamentos	Instrumentos	Registro
1	Usuário	Necessidades Demandas	<i>Quem quer?</i> <i>Para quê quer?</i> <i>O quê quer?</i>	Questionários	Planilhas
2	Documento	Uso Pertinência	<i>Como usou?</i> <i>Resolveu?</i> <i>Suficiente?</i>		
3	Gestor	Imagem do arquivo enquanto serviço	<i>Pra que serve?</i> <i>Qual importância?</i> <i>Desafios?</i> <i>Oportunidades?</i>	Entrevista	Anotações
4	Usuário + Documento + Gestor	Análise de resultados			

Após a aplicação, cotejaram-se os dados quantitativos e qualitativos como meio de proporcionar uma melhor compreensão do problema a ser estudado. O uso de métodos quantitativos está adequado a uma população de objetos de estudo comparáveis, cujos dados possam ser generalizados. Dentre as principais variáveis envolvidas neste projeto temos:

- Pertinência – a utilidade da informação arquivística;
- Impacto – o resultado da aplicação dessa informação;
- O tempo de resposta do arquivo;
- A proatividade do serviço de arquivo do SRH/MP.

O quadro abaixo resume e agrupa os componentes envolvidos na pesquisa:

A - Consulta	A1. Frequência de pesquisa
	A2. Motivos de pesquisa
	A3. Formas de solicitação
B – Usuário/Perfil	B4. Conhecimento sobre a necessidade
	B5. Características gerais/Classificação
C - Atendimento	C6. Eficiência e eficácia
	C7. Satisfação
	C8. Proatividade
D - Pós-uso	D9. Comportamento após contato
	D10. Pertinência do registro
	D11. Impacto do registro

Diante disso, a pesquisa percorreu as seguintes etapas:

- Aplicação de formulários aos usuários do arquivo, de forma a avaliar a relação destes com o sistema de informação;
- Entrevista com o gestor da área, com intuito de identificar qual é a imagem dos serviços prestados pelo setor de arquivo da SRH.

Como base empírica de nosso trabalho elegemos um “recorte” sobre a linha do procedimento de pesquisa do documento junto ao arquivo da SRH/MP (Secretaria de Recursos Humanos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão), realizado pelo usuário (habitualmente um funcionário da instituição) que almeja responder a uma demanda informacional. Este procedimento é devidamente gerenciado pelo Sistema **CPROD** – Controle de Processos e Documentos – SRH/Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão, de onde extraímos nossa amostra, composta de todos os usuários do sistema CPROD que solicitaram documentos no período de 15/10/09 a 15/11/09, totalizando 20 questionários, sendo que 16 deles retornaram (dois foram respondidos por e-mail), um foi desconsiderado (por apresentar contradições) e outros três foram devolvidos em branco.

Após a etapa de investigação foi realizada a análise dos dados para a averiguação dos resultados, onde estudamos os dados coletados e interpretamos os resultados à luz da literatura estudada.

Na primeira instância da pesquisa encontra-se o usuário em busca do documento de arquivo para solucionar uma questão. Tivemos aqui a possibilidade de levantar questionamentos relacionados aos

motivos do contato direto com esta unidade de informação. Assim, foi possível recolher informações referentes às circunstâncias que desembocaram na consulta ao arquivo, ou seja, identificar o problema do setor de trabalho do consulente, que gerou o seu relacionamento com essa unidade.

Para coletar estas informações foram utilizados como instrumento de coleta de dados o questionário autopreenchível, entregue pessoalmente ou por correio eletrônico, no qual o usuário ficou à vontade para descrever o problema de trabalho.

Na primeira etapa da linha da pesquisa encontra-se o usuário em busca do documento de arquivo para solucionar o problema. Temos aqui a possibilidade de levantar questionamentos relacionados aos motivos de contato direto com esta unidade de informação. Assim, podem-se recolher informações referentes às circunstâncias que desembocaram na consulta ao arquivo central, ou seja, identificar o problema do setor de trabalho do consulente, que gerou o seu relacionamento com essa unidade.

Para coletar essas informações, utiliza-se como instrumento a entrevista aberta por telefone ou por e-mail, dependendo do modo de formalização da solicitação, onde o funcionário pode ficar a vontade para descrever o problema de trabalho. Dessa forma, em nenhum momento se induz o usuário a responder o questionamento de forma fechada; dando-nos a margem necessária apenas para perguntá-lo: para que você quer o documento em questão?

A segunda parte analisa o uso a que se submeteu o documento solicitado e a sua pertinência na resolução das demandas. Para registrar tais informações relacionadas ao uso a que se submeteu o documento de arquivo, aplicam-se questionários por meio de entrevistas semi-estruturadas aos mesmos usuários do primeiro momento da pesquisa, mantendo, assim, um controle da amostra.

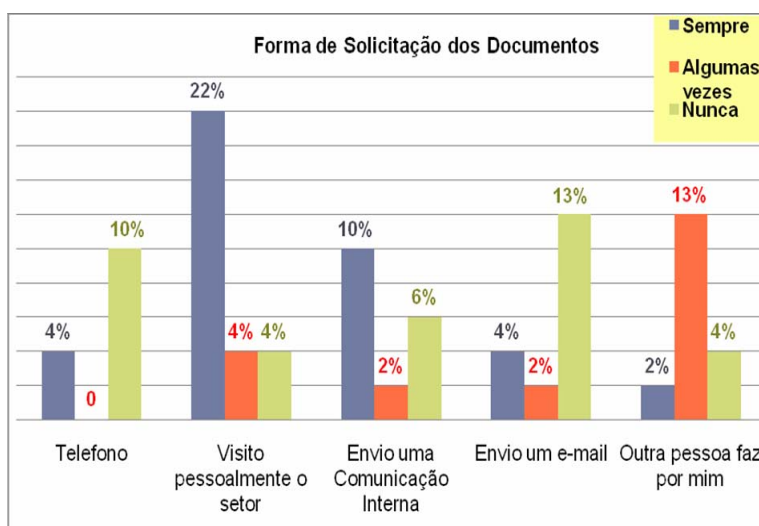
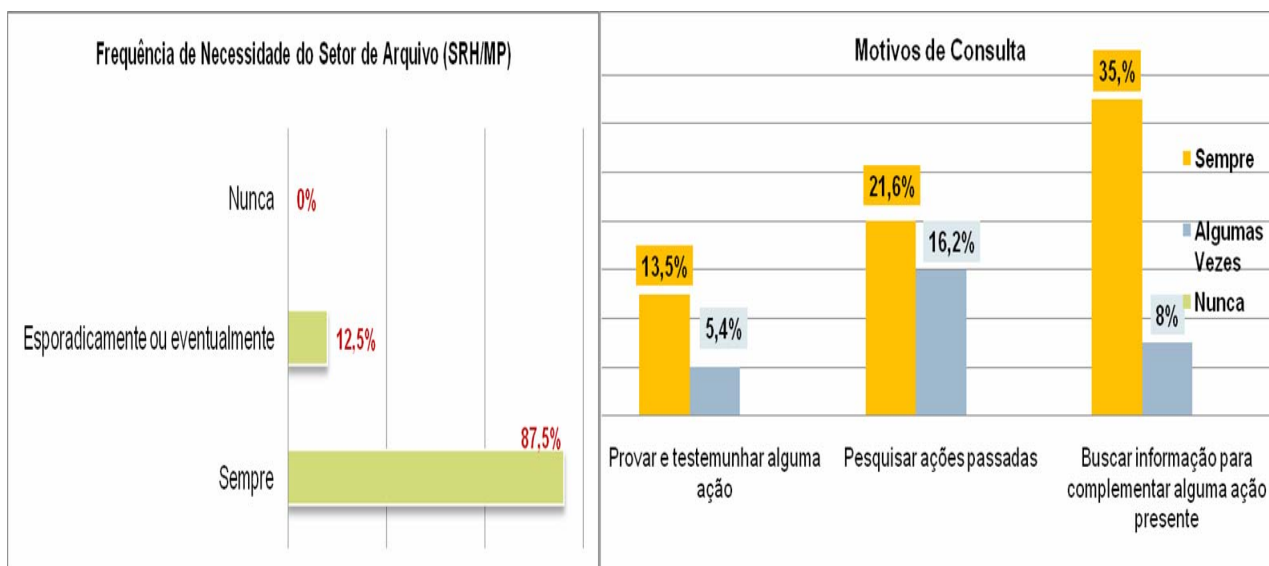
O último momento da pesquisa corresponde à avaliação dos resultados do cruzamento dos dois instantes predecessores, delineando-se dois cenários: um anterior ao acesso direto ao documento e outro já de posse desse registro. Nesse instante, tem-se o intuito de se analisar o impacto do objeto informacional no problema administrativo ou de pesquisa e até que ponto o registro logrou o êxito almejado. Pode-se detectar também se o documento solicitado pelo consulente realmente foi usado conforme o objetivo inicial, revelado pelo primeiro contato junto ao arquivo central, e se esse mesmo funcionário necessitou de outras fontes de informação para resolver a questão.

Podemos resumir os momentos da pesquisa da seguinte maneira:

Momentos	Objeto	Fenômenos	Questionamentos
1	Usuário	Necessidades Demandas	Quem quer? Para que quer? O que quer?
2	Documento	Uso Pertinência	Como usou? Resolveu? Suficiente?

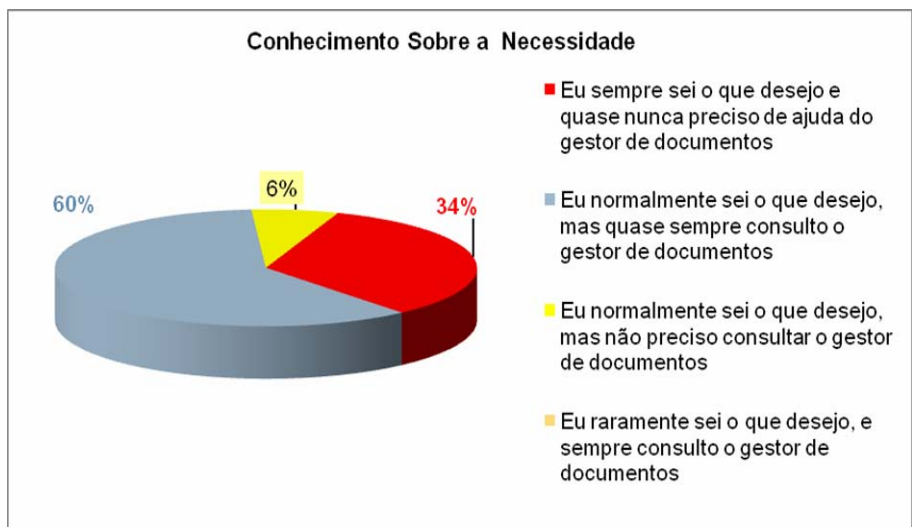
3. Análise e representação dos dados

Após análise dos dados coletados nas duas fases do projeto – questionários com usuários e entrevista com o gestor da área – realizaram-se o cruzamentos dos dados, cujos resultados foram interpretados em conformidade com a revisão de literatura.

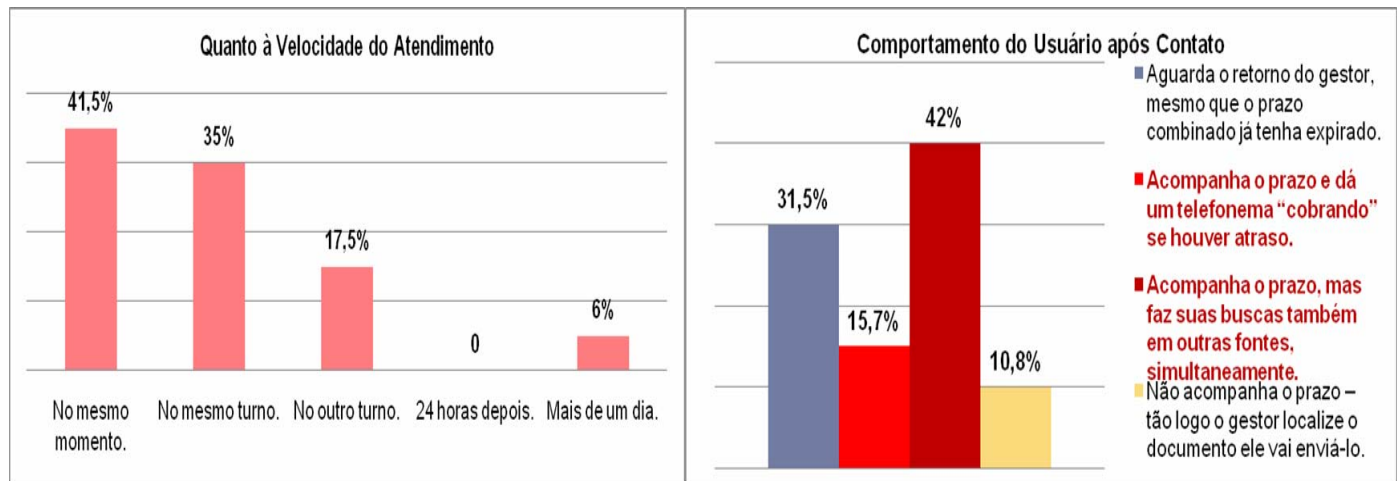


Saber os motivos de consulta bem como a frequência de necessidade do arquivo são questões importantes aos gestores da instituição. As respostas obtidas apontam o contrário do ideal de prova e testemunho de alguma ação, geralmente atribuído aos arquivos. Isso reforça a imagem de um serviço de arquivo inserido na filosofia contemporânea de acesso à informação; bem como o destaque de um arquivo tipicamente corrente. Por outro lado, analisar as formas de solicitação dos documentos exige a análise de alguns questionamentos. Primeiro, existe desconfiança nas TI's ou o contato com o arquivista é mais confiável ao usuário? Segundo, não há mecanismos de atendimento não presencial aos consulentes ou eles preferem contatar diretamente o arquivista? E ainda, a visita direta é mais utilizada por quais motivos? Um

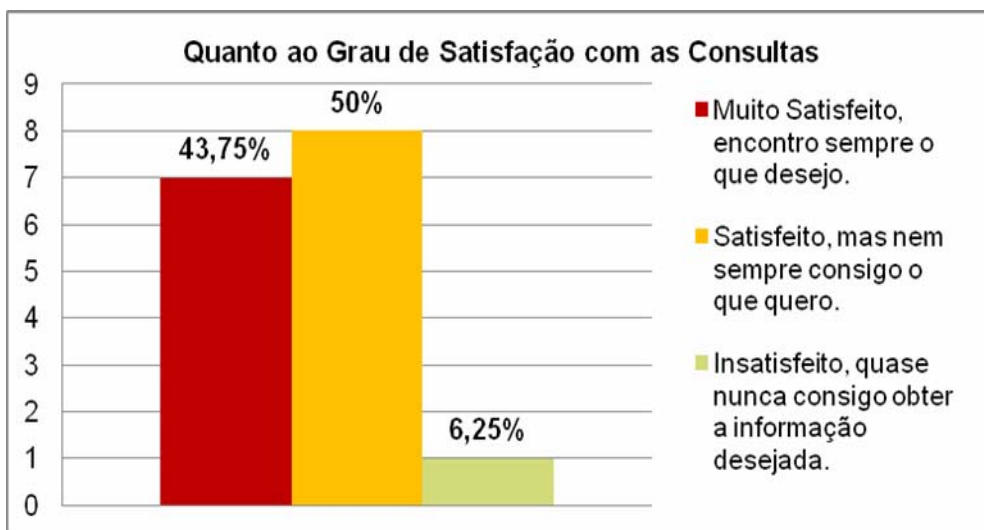
ponto que aparece em destaque ao relacionarmos as questões é o de que o contato direto com o arquivista resolve a demanda do usuário com mais eficiência.



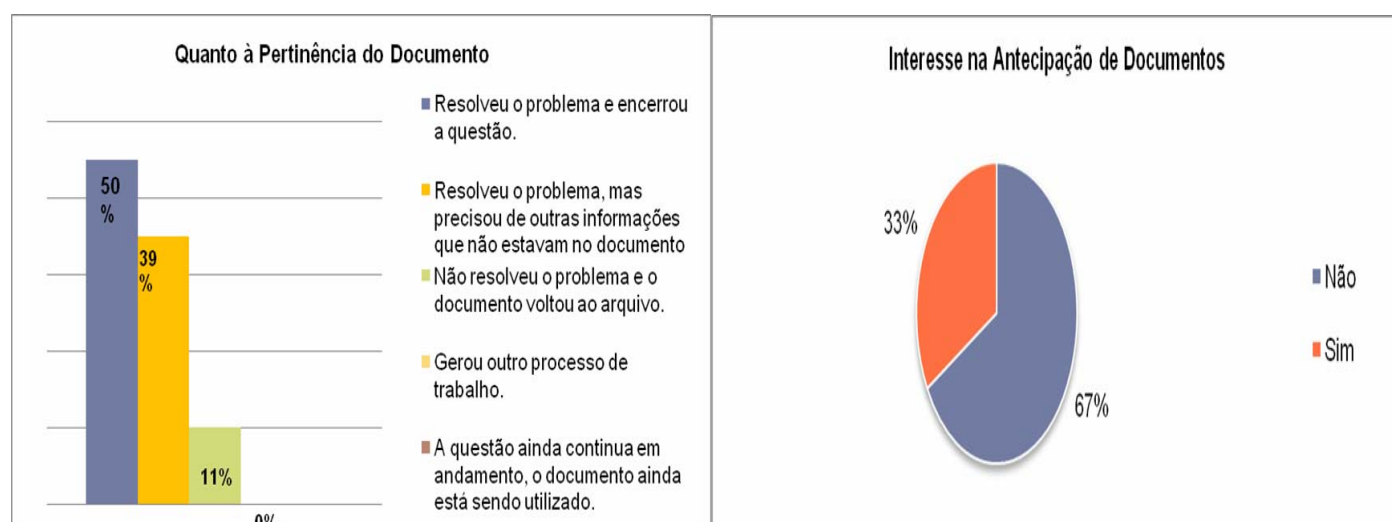
O arquivista ainda continua sendo o principal intermediário no processo de comunicação das informações. Uma questão interessante foi apresentada no momento da pesquisa: será que os servidores responderiam que não sabem o que querem? Acredita-se que por questões políticas, esses usuários não marcariam esse tipo de resposta, dada a probabilidade de ciência do fato pelos seus superiores.



Os resultados indicaram que existe um bom nível de organização dos arquivos. Ademais, percebemos que se confirma a característica ora apresentada ao relacionarmos o gráfico com as maneiras de solicitação dos documentos. Dessa maneira, o usuário que vai diretamente ao arquivo geralmente tem a sua demanda resolvida. Por isso a escolha por esse tipo de contato. Como em 42% dos casos o usuário consulta outras fontes de informação, enquanto aguarda a resposta do arquivo, isso leva à conclusão de que o documento de arquivo é uma das fontes informativas utilizadas para resolver as demandas. Isso é reforçado ao relacionarmos essa ponderação com o gráfico dos “motivos de consulta”.

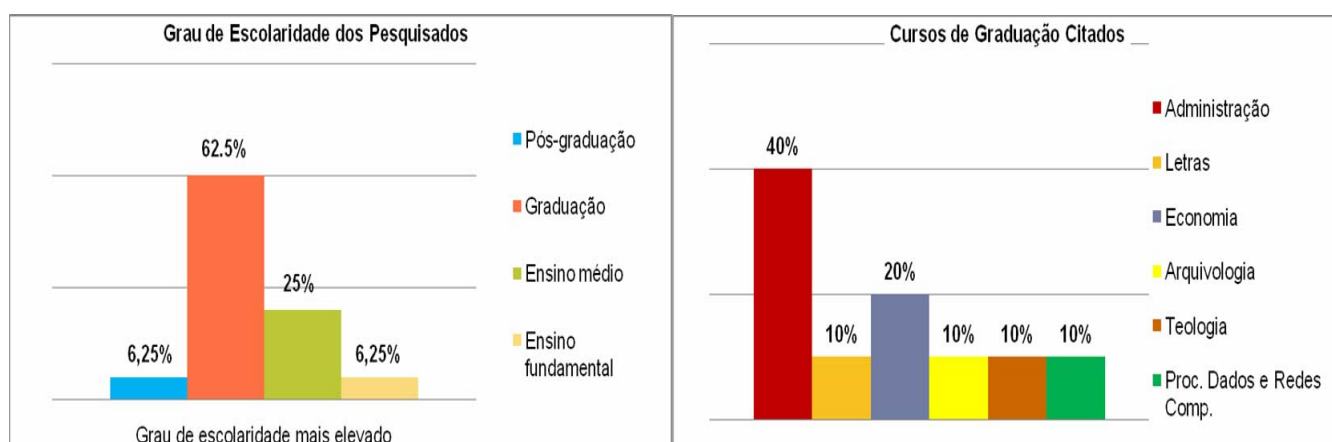
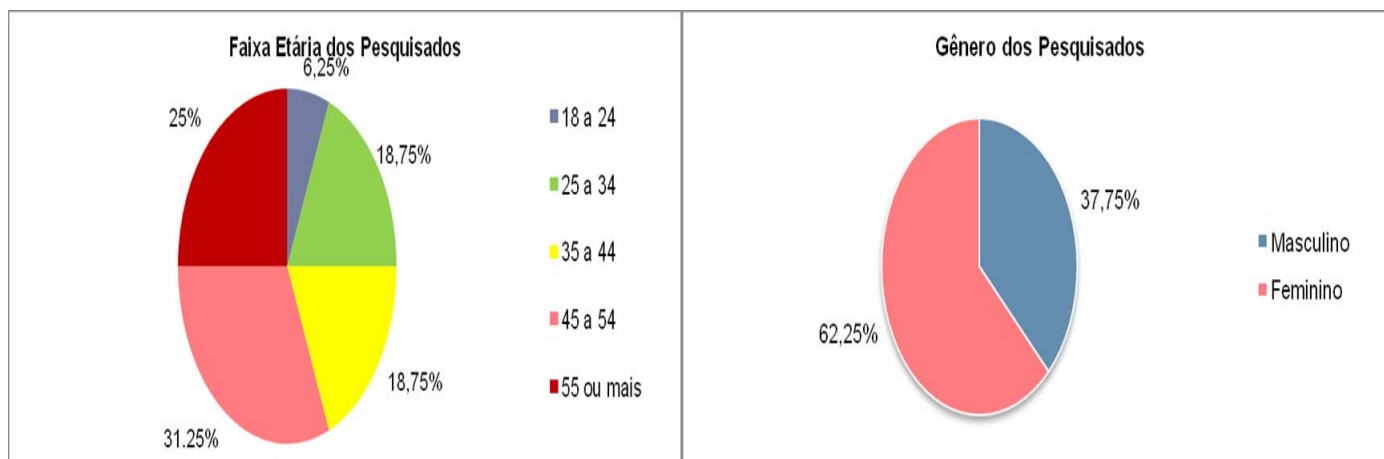


Os resultados apresentam um nível de satisfação elevado por parte dos usuários (93,75%). Podem ser destacados três pontos para essa resposta: buscas pontuais por informações, uso do gestor de documentos e o bom nível de organização dos conjuntos documentais.



Em 89% dos casos o usuário afirmou conseguir atender a sua necessidade. Contudo, o documento de arquivo é **uma das fontes de informação**. Além disso, o interesse na antecipação de documentos tem o intuito de verificar a possibilidade de proatividade do serviço de arquivo. Percebemos que os usuários não sentem a necessidade de contato com o arquivo sem o surgimento da demanda. Contudo, essa avaliação pode ser atenuada ao observarmos o perfil e a cultura organizacional já constituída no que diz respeito à imagem do arquivo.

4.1 Perfil dos pesquisados



Como a maioria dos pesquisados apresenta uma faixa etária superior a 35 anos (75%), podemos observar a hipótese de que existe uma cultura organizacional já construída. O grau de escolaridade pode abrir a possibilidade de se avaliar questões relacionadas à resolução dos problemas dos usuários. Será que esse fator influencia na resolução das questões? Ou seja, será que a escolaridade não tem impacto sobre a busca de informação?

5. Considerações Finais

O arquivo enquanto unidade de informação pode transferir um pequeno pedaço de sua constituição, a informação, sem perder de vista o contexto em que este pedaço é retirado, a ideia do conjunto. O que interessa ao usuário, na maioria das vezes, é o pequeno pedaço, enquanto o que importa ao arquivista é o todo. Uma questão analisada é a de que os arquivistas já estão atendendo ao usuário sem se esquecer de seus objetivos de prova e evidência que só acontecem de maneira contextualizada.

A observação dos dados pesquisas permitiu acompanhar informações importantes quanto aos seguintes aspectos: consulta ao arquivo, perfil dos usuários, eficiência do atendimento às demandas por parte do serviço de arquivo e o pós-uso do documento. Dessa maneira, podemos agrupar esses fatores sob o seguinte raciocínio: frequência de pesquisa, motivos de pesquisa, formas de solicitação, conhecimento sobre a necessidade, características gerais/Classificação dos usuários, eficiência e eficácia do serviço, satisfação, proatividade, comportamento após contato e pertinência do registro.

Partindo da análise dos dados, podemos evidenciar as seguintes considerações:

1. A pertinência do documento é um fator crítico de sucesso aos serviços de arquivo;
2. O grau de satisfação do usuário é proporcional ao nível de resolução do problema, ou seja, a pertinência e relevância da fonte;
3. O arquivo não é o único sistema de informação que resolve as demandas dos usuários;
4. A informação é o mais importante em 80,8% dos casos;
5. O nível de resolução é diretamente proporcional ao uso do gestor de documentos;
6. Aqueles que não se utilizam do gestor estão satisfeitos, mas nem sempre conseguem o querem;
7. A presença do gestor facilita na resolução das demandas e no aumento do grau de satisfação com os serviços de arquivo;
8. O fato de o usuário procurar outras fontes de informação gera uma satisfação parcial. Esse ponto deve ser observado pelo gestor. Como nem toda informação se encontra no arquivo, este setor precisa ter um alto controle do trâmite dos documentos para responder ao usuário aonde se encontra a informação solicitada;
9. O usuário insatisfeito não se utiliza do arquivista como intermediário. Isso evidencia que o arquivo precisa se apresentar nesses casos.

Por essas considerações, podemos destacar que o simples ato de rearquivar um documento pode trazer consigo vários questionamentos úteis para uma nova disseminação de informações, retirando a passividade da postura de dar acesso sem entender os motivos da solicitação. Além disso, pode-se ir adiante observando como o objeto de arquivo foi utilizado pelos usuários em seu contexto, em que sentido foi útil, como resolveu a questão, e que situações estavam englobadas no contexto de uso.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BLAIS, Gabrielle; ENNS, David. Intensificando o 'nobre sonho': programação pública nos arquivos canadenses. **Acervo**. Rio de Janeiro, v. 4/5, n. 2/1, p. 55-68, jul./dez. 1989/jan./jun. 1990.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **Dicionário de terminologia Arquivística**. Paris: CIA, 1984.

COURTRIGHT, Christina. The challenge of context in information behavior research. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 41, 2007.

DURANTI, Luciana. Registros documentais contemporâneos como provas de ação. Trad. Adelina Novaes e Cruz. **Estudos históricos**. Rio de Janeiro, v.7, n.13, p.49-64, jan./jun. 1994.

FONSECA, Maria Odila; JARDIM, José Maria. **Estudos de usuários em arquivos**: em busca de um estado da arte. DataGramZero – Revista de Ciência da Informação, v.5, n.5. Disponível em <http://www.dgzero.org/Out04/Art_04.htm>. Acesso em 20/01/08.

JARDIM, José Maria. A produção de conhecimento arquivístico: perspectivas internacionais e o caso brasileiro (1990-1995). In: JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila (Orgs.). **A formação do arquivista no Brasil**. Niterói: Eduff, 1999.

_____. Informação governamental: acesso e sigilo. **Política & Administração**. Rio de Janeiro: FESP, v. 3, n. 4, p. 29-36, nov. 1998.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

OLIVEIRA, Lucia Maria Velloso de. **O usuário como agente no processo de transferência dos conteúdos informacionais arquivísticos**. 2006. 146f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal Fluminense, 2006.

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

SANTOS, Vanderlei Batista dos. A prática arquivística em tempos de gestão do conhecimento. In: SANTOS, Vanderlei Batista dos (org.). **Arquivística: Temas contemporâneos**. Brasília: Senac, 2007.

TARAPANOFF, Kira (organizadora). **Inteligência organizacional e competitiva Brasília**: Editora UnB, 2001. 344p.

TAYLOR, Hugh A. **Los servicios de archivo y el concepto de usuário**: estudio del RAMP. Paris: UNESCO, 1984.

WILSON, Thomas Daniel. A problemática da gestão do conhecimento. In: TARAPANOFF, Kira (org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: Unesco / IBICT, 2006. p. 37-55.

_____. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v.31, n.1, p.3-15, 1981.