

ArPDF - Gerência Cultural

ARQUIVO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL

CADERNOS DE PESQUISA

ISSN 1413-2524

MARCO AURÉLIO DE LEMOS SANTOS
Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF

ATENDIMENTO A USUÁRIOS
DE ARQUIVOS PÚBLICOS:
algumas reflexões e experiências da ArPDF

Nº 5
setem bro/

Governador do Distrito Federal
CRISTOVAM BUARQUE

Vice-Governadora
ARLETE AVELAR SAMPAIO

Secretário de Cultura e Esporte
SILVIO TENDLER

Superintendente do ArPDF
WALTER ALBUQUERQUE MELLO

Diretor Executivo da
Fundação Cultural do Distrito Federal
NILSON RODRIGUES DA FONSECA

Conselho Editorial

Walter Albuquerque Mello - Presidente
Ana Cláudia Corrêa Brandão Gracindo
Fernando Brandão
Jackson Cavalcanti Júnior
Margareth de Souza
Marli Guedes da Costa
Oswaldo Sérgio Balbino dos Santos
Sebastião Afonso Moreira Fonseca
Vânia Maria Moreira Caldas
Zila Silva

Foto da Capa: Construção de Ministério (detalhe)
Fundo NOVACAP - Acervo ArPDF

ARQUIVO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL

ISSN 1413-2524

MARCO AURÉLIO DE LEMOS SANTOS
Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF

ATENDIMENTO A USUÁRIOS
DE ARQUIVOS PÚBLICOS:
algumas reflexões e a experiência do ArPDF

CADERNOS DE PESQUISA

Nº 5

setembro/2011

ISBN 85-85245-18-2

S 237

Santos, Marco Aurélio de Lemos.

Atendimento a usuários de arquivos públicos:
algumas reflexões e a experiência do ArPDF / Marco
Aurélio de Lemos Santos. - Brasília : ArPDF, 1996.

16 p. - (Arquivo Público do Distrito Federal.
Cadernos de Pesquisa, ISSN 1413-2524; 5)

ISBN 85-85245-18-2

I - Título II - Série 1 - Arquivos - estudo de
usuário 2 - Atendimento a usuário - Arquivos

CDU 930.25:025.5-052

Apresentação

Um Arquivo Público que exerça, ademais de suas funções precípuas de recolher, tratar, conservar, difundir e tornar acessível à consulta todos os documentos acumulados por determinada administração, a saudável prática de estender as suas potencialidades de ação em maior benefício da sociedade, está cumprindo, sem desvio e sem esmorecimento, seu real papel.

O trabalho técnico em constante atualização, as oficinas internas de reflexão e estudo, a presença documental de seus fundos nos eventos cívicos, históricos e artísticos de Brasília, além das exposições próprias, a constante reciclagem dos seus arquivistas, as publicações, o atendimento correto aos usuários, sejam administradores, juristas, cidadãos ou historiadores - tudo isso tornado possível pela supervisão segura de Walter Albuquerque Mello - fazem do Arquivo Público do Distrito Federal uma instituição exemplar no seu gênero.

A edição sistemática de instrumentos de pesquisa e de outras publicações é, entre outros, um consistente produto da determinação e da competência com que trabalham a Direção e toda equipe de arquivistas do Arquivo Público do Distrito Federal. O grau de maturidade, de conhecimentos arquivísticos e de espírito crítico que esta mesma equipe começa a apresentar é bem fruto de seus estudos especializados e dos constantes debates entre seus membros e os realizados com colegas mais experientes; é resultado, sobretudo, do ambiente de confiança, respeito e autonomia ali predominante.

A série *Cadernos de Pesquisa*, que veicula trabalhos de autoria da equipe de profissionais do Arquivo ou de outros especialistas alheios aos seus quadros, constitui uma excelente contribuição, não só à sobejamente pobre bibliografia arquivística brasileira, mas também à historiografia.

A preocupação do Arquivo Público do Distrito Federal com o correto atendimento ao usuário já vem de longa data, tendo-se manifestado, nos últimos anos, na melhoria de várias de suas facetas: salas apropriadas para consulta, informatização do acesso, publicação de instrumentos de pesquisa e desenvolvimento da coleção bibliográfica especializada. Materializa-se, agora, na elaboração de um guia de atendimento, para cuja estrutura e matéria foram realizadas discussões em grupo e pesquisas bibliográficas e de campo; deste procedimento resultou um primeiro e norteador texto de ensaio.

Integrante da equipe dos arquivistas da instituição, Marco Aurélio de Lemos Santos, de quem tive a oportunidade de ser professora no Curso de Especialização em Organização de Arquivos, da Universidade de São Paulo, preocupou-se, desde o início do projeto do Guia, com a sua "teorização". Este é o sentido do presente número dos *Cadernos de Pesquisa*.

O trabalho reflete as inquietações do Autor (e de toda a equipe responsável por este instrumento de pesquisa) referentes à momentosa questão, atualmente tão discutida nos países do hemisfério norte, da *informação certa, no lugar certo, no momento certo para o cliente certo (e no custo certo*, como acrescentam alguns). Partindo da constatação de que os procedimentos envolvidos no atendimento dos usuários deveriam partir da questão da *qualidade* dos serviços prestados ao *cliente*, os dois conceitos (qualidade e clientes) foram devidamente teorizados e discutidos. Em seguida, foram considerados *vis-a-vis* à questão da sua relação com a visibilidade e sobrevivência dos arquivos e dos arquivistas na era da informação. Toma-se vital, na atualidade, a racionalização da produção, da organização e do uso desta mesma informação,

diante dos "excessos" informacionais proporcionados pelo crescimento econômico e social, pela complexidade burocrática, pelo avanço da ciência, da tecnologia e pela difusão das letras e das artes; crescimento, complexidade, avanço e difusão estes, superdimensionados e supermultiplicados e superdifundidos, hoje, pela informática.

A otimização dos serviços de referência, leia-se atendimento ao público, levado a efeito pelas bibliotecas nos novos moldes que a "explosão documentária" exige, foram estudados pelos funcionários do Arquivo encarregados da redação do *Guia*. Os estudos teóricos e metodológicos a respeito apresentariam - como apresentaram - utilidade para serem redimensionados para o atendimento em arquivos. Este "empréstimo" ou "migração" de idéias são necessários porque, mesmo nos países de arquivística mais avançada, a abordagem do tema tem sido escassa, com exceção, talvez, de alguns artigos produzidos nos Estados Unidos.

De posse destes conhecimentos e experiências já havia condições para que os técnicos do ArPDF pudessem reformular o antigo sistema de atendimento, complicado por seu feitio em três diferentes formulários. O novo formulário único, racional e sucinto passou a facilitar, não só a consulta, como também veio proporcionar ao Arquivo mais e melhor qualificados dados sobre seus consulentes. Ficam claros por meios dos gráficos apresentados os resultados estatísticos, assim como se assinalam as suas leituras possíveis. A instituição já tem, inclusive, podido rever alguns de seus setores e algumas de suas atividades a partir de resultados obtidos pela verificação dos formulários de atendimento.

O texto de ensaio já tem sido utilizado e suas arestas estão sendo aparadas para a emissão do *Guia* definitivo, muito embora não se pretenda suspender as pesquisas sobre a demanda/uso das informações e sobre a satisfação do usuário. Haverá tantas reformulações do *Guia* quantas forem necessárias.

Assim, o presente *Caderno de Pesquisa*, no seu feitio de antemural teórico e metodológico para o *Guia de Atendimento do Usuário do Arquivo Público do Distrito Federal*, acaba por também ser um instrumento de compreensão das formas de trabalho científico no ArPDF, do perfil do seu uso/usuário e da capacidade da instituição de assumir uma "postura ativa, criativa e aberta a um diálogo entre o velho e o novo", como bem coloca Marco Aurélio de Lemos Santos ao encerrar o seu texto.

Heloísa Liberalli Bellotto

Professora da Universidade de São Paulo

No texto que se segue serão realizadas considerações a respeito do conceito de qualidade, de algumas das transformações em andamento na atualidade e o impacto dessas transformações no ambiente dos arquivos.

Buscar-se-á neste trabalho evidenciar a imprescindibilidade dos arquivistas adotarem uma postura ativa em relação às necessidades de sua clientela, empenhando-se em criar soluções para as demandas informacionais de nosso tempo.

Tentar-se-á demonstrar, finalmente, que a elaboração de um instrumento que trate dos procedimentos envolvidos no atendimento aos usuários é parte de uma estratégia mais ampla que tem na satisfação do cliente o seu principal fundamento.

1 - Qualidade: por que considerar o cliente?

O Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa define qualidade como a "propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza". No termo encontra-se implícita também a idéia de virtude, ou seja, de que algo, sob o ponto de vista das regras de conduta socialmente consideradas válidas, é bom.

A qualidade de qualquer coisa ou pessoa é, portanto, definida em relação a um conjunto de valores referenciais estabelecidos socialmente. A sociedade contemporânea, fundamentada na produção e consumo de mercadorias, engendrou uma cultura da "realização humana pelo consumo". Em certa medida, a realização coincide com a capacidade de consumo e a satisfação com a maneira como essa capacidade se viabiliza. A satisfação é aferida por duas variáveis: a primeira diz respeito às características intrínsecas do objeto de consumo e a segunda ao próprio processo de consumo. As duas variáveis estão em permanente mutação, pois encontram-se submetidas ao desenvolvimento técnico e organizacional da produção de mercadorias, que cria, de forma frenética, novos produtos e as correspondentes necessidades de consumo. Esse desenvolvimento também atualiza a cada instante as maneiras como se realiza o consumo (as formas de pagamento, o ambiente de consumo do produto, os serviços vinculados ao produto, etc.). Por conseqüência, o conjunto de valores referenciais utilizados na definição de qualidade (enquanto coisa ou capacidade de induzir satisfação) está também em permanente mudança. Esse processo de mudança dos referenciais foge ao controle das individualidades, pois realiza-se como fenômeno coletivo.

Podemos dessa forma compreender os significados da palavra qualidade expressos por Juran & Gryna: "A qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e dessa forma proporcionam a satisfação em relação ao produto. (...) A qualidade é a ausência de falhas" (1991:11).

Portanto, as definições correntes localizam a origem e a finalidade da qualidade numa mesma entidade: o cliente. O cliente é o detentor de necessidades, é o consumidor e é o juiz da qualidade. Como nesta definição de Tschohl & Franzmeier: serviço com qualidade "é tudo quanto seus clientes pensam que é!", ou seja, "é tudo quanto seu cliente deseja" (1996:10).

A ótica centrada na capacidade de induzir satisfação ao cliente impõe que os conceitos definidores dos produtos incorporem outras características que se encontram fora do conjunto de seus atributos materiais. Há, dessa forma, uma tendência a incorporar uma quantidade maior de

trabalho¹ aos produtos. Disso resulta o fato de que todos os processos envolvidos na produção de um determinado produto sofrem o impacto da ampliação dos limites da definição do que seja esse produto, inclusive aqueles que estão fora do que se convencionou chamar "linha de produção". Nesse sentido, Juran & Gryna definem a qualidade como uma função que deve estar presente em todos os departamentos de uma empresa, isto é, todas as áreas da empresa devem estar orientadas para a realização de produtos ou serviços adequados ao uso e às necessidades de seus clientes (sejam internos ou externos). Essa definição pode ser também aplicada aos órgãos públicos; sua adoção provavelmente resultaria em melhora qualitativa dos serviços oferecidos à sociedade.

A capacidade da sociedade contemporânea de incorporar progressivamente uma quantidade maior de trabalho nos produtos por ela elaborados é desconcomunal, constituindo-se em fase avançada das transformações iniciadas com a Revolução Industrial. A ampliação da capacidade de lidar com enormes massas de dados em tempo reduzido e sua aplicação aos processos produtivos têm mudado substancialmente os produtos, a organização e o funcionamento das unidades produtivas. Esse intenso consumo de informações, como forma de agregação de valor aos bens e serviços, impõe aos trabalhadores a necessidade de busca permanente de atualização técnica e de ampliação de horizontes culturais. Os trabalhadores estão sendo forçados a enfrentar com mais frequência mudanças em suas tarefas, mudanças em produtos e reorganizações na estrutura e no funcionamento das empresas.

Essas transformações repercutem, também, no ambiente em que se encontram inseridos os arquivistas e as instituições arquivísticas, demandando de ambos criatividade e intensificação de trabalho, objetivando a resolução de problemas e a adequação às necessidades do presente.

2 - Os arquivos, os arquivistas, o fim de século e outras coisas mais: visibilidade e sobrevivência

Desde o século XVII a capacidade humana de produzir, armazenar, processar e transmitir informações tem se multiplicado continuamente. Os avanços tecnológicos em andamento nesta segunda metade do século XX, notadamente nas atividades relacionadas ao processamento, armazenamento e transmissão de informações (informática e telecomunicações), têm proporcionado um crescimento exponencial das informações². Segundo Vania M. R. H. Araujo, esse fenômeno está resultando em um aproveitamento limitado, isto é, a quantidade de informações disponíveis tem se mostrado superior à capacidade humana de assimilá-las. Baseada em estudos relativos ao uso de coleções em bibliotecas/centros de documentação e à satisfação de usuários, afirma que está ocorrendo uma insatisfação generalizada dos usuários com os sistemas de informações e que esse fato decorre da incapacidade desses sistemas (agigantados) de proverem os usuários com informações adequadas e relevantes. Para a autora, é possível minimizar os efeitos desse processo de saturação por meio de uma reversão dos sistemas de

¹ Entendido aqui com o sentido estrito de energia humana, física ou intelectual, consumida e objetivada pela sua incorporação ao objeto da ação humana. Em sentido amplo, adotamos a definição que o entende como "uma ação ou antes uma obra, desempenhada por seres humanos, que supõe determinado dispêndio de energia, dirigida para um fim determinado e conscientemente desejado, executada sempre mediante uma participação de energia física e de inteligência, acompanhada geralmente de um auxílio instrumental e que de algum modo produz efeitos sobre a condição do agente." (FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. *Dicionário de Ciências Sociais*. Rio de Janeiro : Ed. FGV, 1986. p. 1249).

² Esse fenômeno tem sido chamado por vários autores de explosão da informação.

informação a "tamanhos compatíveis com a capacidade de absorção dos segmentos sociais aos quais visa atender" (1995:70).

Araujo propõe que essa reversão tenha caráter qualitativo, isto é:

"Deve-se usar informação (inteligência) sobre o próprio sistema para revertê-lo de acordo com as necessidades de uma sociedade de informação - para que ele possa realmente ser um sistema de recuperação da informação. Isso não implica mera redução de tamanho, mas um repensar conceitual sobre a entidade enquanto sistema social, onde as reformulações necessitem, talvez, ir bem além de cortes quantitativos, onde seja talvez necessário repensar o sistema em seus subsistemas, processos, componentes, para que dele se extraia informação, e não seu simulacro" (1995:71).

À explosão da informação tem correspondido uma explosão de atividades e instituições a ela relacionadas. As organizações e profissões tradicionalmente identificadas com o tratamento da informação têm presenciado a diluição de fronteiras outrora estabelecidas.

Em artigo recentemente publicado, Mostafa & Pacheco abordam o mercado emergente de informação. Segundo as autoras, tal mercado é ocupado por uma vasta gama de profissões e a quantidade de empregos oferecidos nesse setor está em franco crescimento. Informam, ainda, que também prolifera uma literatura composta principalmente de publicações destinadas ao mundo empresarial, que constata e justifica esse mercado. As autoras comparam as atividades relacionadas ao mercado emergente de informações (pesquisa de mercado, organização de cadastros, geração de fontes, atendimento, cálculos específicos, redação, registro, arquivo e *marketing*) com aquelas tradicionalmente desenvolvidas pelos bibliotecários e concluem que elas coincidem. Evidenciam dessa forma a ocupação, por outros profissionais, de espaços tradicionalmente vinculados à atividade do bibliotecário. A preocupação com o fato dos bibliotecários estarem adotando uma postura passiva diante desse mercado perpassa todo o texto do artigo e é externada de forma contundente em suas conclusões:

"A produção da informação, sem dúvida, exige nível superior (seja ele de graduado ou pós-graduado). Por isso que nos balcões de informação não-convencionais, atividades como pesquisa de mercado, *marketing*, geração de fontes e redação exigem o nível superior, ao passo que registrar, cadastrar e arquivar exigem o nível médio. Isso é revelador: o bibliotecário, supostamente de nível superior, é *expert* em atividades que podem ser desenvolvidas por pessoal de nível médio!

"O bibliotecário aceita desempenhar tarefas de nível médio na biblioteca, mas possivelmente resistiria em executá-las nos balcões não-convencionais. (...) Protegido pelo título de bibliotecário, ele prefere a biblioteca. As escolas preferem a biblioteconomia e os documentos bibliográficos, e o enorme mercado de informação passa ao largo daqueles atores e daquelas instituições de ensino" (1995:179).

Essas considerações, se transpostas para o ambiente dos arquivos e arquivistas, evidenciam uma situação ainda mais grave. Pois a debilidade das instituições arquivísticas e a correspondente fragilidade do reconhecimento social da profissão e das funções arquivísticas em nosso país consubstanciam-se em situação ainda mais vulnerável que aquela relativa a bibliotecas e bibliotecários.

Em artigo publicado em 1990, Blais & Enns constatam que em seu país os administradores culturais têm se transformado em executivos de *marketing* e os arquivistas têm sido forçados a adaptar seus serviços aos interesses e às expectativas dos usuários como forma de buscar o apoio da coletividade. Os autores afirmam que os novos papéis assumidos por administradores culturais e arquivistas têm suas origens nas transformações ocorridas nas décadas

de 70 e 80 (a tendência à comercialização da cultura, a redução dos recursos governamentais resultante da onda neoliberal e a simultânea alteração das demandas de informação do público em geral) e que têm tido importante impacto sobre as instituições arquivísticas.

Com base nessas constatações, defendem a importância dos chamados programas públicos³ na administração dos arquivos. "Para resgatar a noção de programação pública da periferia da tradição arquivística," propõem "a integração dos programas públicos naquilo que pode ser considerado como o cerne das funções arquivísticas", e apelam "para uma valorização maior, por parte dos profissionais, da necessidade de aperfeiçoar práticas passadas e desenvolver novas abordagens na interação diária com seu variado público" (1989/1990:56).

Blais & Enns propõem também a ampliação da definição de "programas públicos":

"como atividades que resultem em interação direta com o público, a fim de garantir a participação e o apoio necessários ao cumprimento das finalidades de um arquivo. Neste contexto, os programas públicos têm quatro componentes. Eles apóiam as atividades da instituição criando a imagem dos arquivos, promovendo a conscientização para sua valorização, assegurando a formação dos usuários e do público geral sobre o valor e o potencial dos arquivos e, ainda, possibilitando a utilização dos documentos" (1989/1990:58).

Como fazem em seu artigo Mostafa & Pacheco em relação aos bibliotecários, também Blais & Enns percebem uma relativa passividade dos arquivistas frente à pauta de problemas de nosso tempo.

A substituição de um comportamento passivo por uma postura ativa realiza-se por meio do reconhecimento do cliente como o referencial fundamental. Para tanto, as instituições arquivísticas devem: conhecer seus clientes; conhecer as necessidades de seus clientes (isto é, conhecer em que os usuários estão utilizando as informações de arquivo e como estão fazendo uso delas); realizar reordenamentos organizacionais e de produtos e serviços, buscando satisfazer efetivamente as necessidades dos clientes; fazer uso das técnicas do *marketing* e da pedagogia com o objetivo de seduzir e formar novos clientes. A adoção de uma postura ativa e centrada no cliente significa também a atualização dos padrões de qualidade nos arquivos.

Os serviços de referência, por exemplo, devem ser repensados sob essa ótica, isto é, deve-se considerar como característica fundamental de qualquer instrumento de acesso sua capacidade efetiva de informar o usuário, desprezando-se em sua formatação as informações que, pelo seu conteúdo estritamente técnico, encontram-se fora do universo de interesse e compreensão do usuário. Blais & Enns alertam:

"Ao contrário das bibliotecas, nossos serviços de referência têm sido mais ou menos *ad hoc*, levando-nos a uma defasagem no desenvolvimento de estratégias e técnicas específicas de referência. A ineficiência desta abordagem torna-se cada vez mais evidente. Em primeiro lugar, e de maneira bem clara, esta não é uma utilização efetiva dos recursos humanos. Este problema atingiu proporções críticas nos últimos anos, nos quais, devido ao aumento de clientes nos diversos repositórios, o serviço para o público absorveu

³ Ann E. Pederson e Gail Farr Casterline, em *Archives and manuscripts: public programming* (Society of American Archivists Basic Manual Series. Chicago : Society of American Archivists, 1982), definem programas públicos como "qualquer atividade que contribui para uma maior conscientização sobre os arquivos e para o que eles fazem". Segundo Heloísa Liberalli Bellotto, "na terminologia arquivística brasileira a expressão corresponde à assistência educativa, à difusão e à extensão, consideradas como serviços de caráter permanente oferecidos pelos arquivos públicos. A questão do *marketing*, tão importante nos programas públicos pode ser considerado dentro da difusão e da extensão."

recursos anteriormente destinados a outras atividades. Paradoxalmente, em numerosos casos, nosso sucesso no trabalho de programação pública contribuiu para esta crise, pois o aumento das exigências dos clientes não foi acompanhado por maiores recursos humanos e financeiros. Em segundo lugar, a ênfase sobre o serviço individualizado, até certo ponto, afastou a atenção dos arquivistas da produção de instrumentos de pesquisa, que são capazes de se sustentar por si mesmos como ferramentas de referência que, deixando de responder às expectativas dos arquivistas, e sim às necessidades dos usuários, reduzem sua dependência em relação àqueles. Verificamos, através de estudos realizados sobre o usuário, que muitos dos instrumentos de pesquisa e das ferramentas descritivas são tão complexos e inamistosos para o usuário que é quase impossível utilizá-los sem a mediação de um arquivista especializado. Sendo eles concebidos primariamente como ferramentas de controle, com muito pouco respeito para com as necessidades dos usuários, essa descoberta dificilmente pode ser considerada surpreendente. O montante de tempo exigido para a prestação de um serviço personalizado decorrente desta negligência acarreta, uma vez mais, significativas implicações em termos de recursos" (1989/1990:65).

Num mundo de acirrada concorrência e enorme quantidade de organizações e canais de manipulação e oferta de informações, os arquivistas e as instituições de arquivo devem também procurar conhecer e ampliar a dimensão de prazer⁴ existente em seus produtos e serviços. A incorporação sempre crescente de novos atributos a produtos e serviços com o objetivo de ampliar a sensação de prazer de seus consumidores tem-se constituído em importante estratégia concorrencial. Mesmo a escola, uma instituição reconhecida como necessária por quase todos e com um conceito de qualidade relativamente estável, sofre com as rápidas transformações de nosso tempo e é chamada a se relacionar com seus clientes de uma forma nova. Snyders em obra recente, na qual discute o modelo escolar ainda vigente entre nós e defende a alegria como experiência necessária e fundamental da vida, afirma:

"Por um lado, o lazer se estruturou em instituições. Os instrumentos de lazer, desde a televisão até a organização dos esportes e das férias, ocupam posições-chave em nossas sociedades, sem paralelo com as simples distrações de tempos atrás. Ademais, certas instituições de lazer, consideradas como meios de formação, estabelecem uma concorrência cada vez maior com a escola. Elas prometem aos seus seguidores - que não são alunos, que não são constrangidos como alunos - progredir sem despende tanto esforço como na escola. Se a escola não quer travar um combate por demais desigual, ela deverá se preocupar bem mais com a satisfação de seus adeptos. Enfim, os temas da penitência, da dificuldade e do valor educativo tendem a se dissipar. Vivemos num mundo onde a procura da alegria, ao invés de provocar culpa, aparece como um dos valores mais confessáveis, às vezes mesmo como um valor dominante" (1993:36).

Portanto, uma abordagem que considere a possibilidade de ampliar o prazer auferido pelas pessoas ao entrarem em contato com os arquivos ou com os documentos de arquivo é, no mínimo, necessária, devendo constituir-se em parâmetro norteador dos processos de conscientização do público em geral a respeito das funções arquivísticas. Tem-se ampliado um tipo de demanda informacional e cultural de caráter difuso e diletante extremamente suscetível aos padrões de qualidade. É tarefa vital para as instituições arquivísticas públicas na atualidade a adoção de uma postura ativa que popularize uma imagem de "organizações dinâmicas e vibrantes, dignas de apoio, e capazes de preencher as atuais e futuras necessidades informativas e culturais de seus patrocinadores e do público em geral" (Blais & Enns, 1989/1990:60).

⁴ Os produtos não podem apenas satisfazer necessidades, eles têm que se constituir em deleite para os clientes, isto é, devem satisfazer necessidades induzindo sensações agradáveis. O cliente deve estar objetiva e subjetivamente convencido da satisfação de suas necessidades.

3 - O Guia de Atendimento ao Usuário do ArPDF:

A elaboração do Guia de Atendimento ao Usuário do ArPDF (instrumento que normatiza os procedimentos relativos à atividade de atendimento a usuários) foi o resultado de uma série de reflexões entre os membros da equipe do Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF. Essas reflexões estavam claramente centradas na relação entre a instituição e seus clientes (ou usuários).

As discussões técnicas que levaram à elaboração do Guia originaram-se nas comemorações do 10º aniversário do Arquivo em 1995. Naquela ocasião foi realizado um seminário interno, que contou com a presença do professor José Maria Jardim e teve como objetivo fazer um balanço dos 10 anos de existência da instituição. Vários procedimentos técnicos e administrativos adotados na instituição foram, então, avaliados. Quando da análise da atividade de atendimento aos usuários, constatou-se que eles eram submetidos a repetidos procedimentos administrativos (preenchimento de vários formulários com informações similares) antes de efetivamente terem acesso às informações que desejavam. Com o objetivo de resolver o problema foi criado um formulário único. Além de agilizar o atendimento, o formulário também possibilitou uma coleta mais eficiente de dados sobre os usuários da instituição, permitindo a realização de estudos sobre o seu perfil.

A confecção do novo formulário considerou os campos existentes nos formulários já em uso na instituição. Esse formulário passou a conter três conjuntos de campos: os destinados à identificação do usuário, os destinados à identificação do tema da pesquisa (suas finalidades e características) e os destinados ao registro das fontes consultadas pelo usuário. Sua aplicação foi iniciada em janeiro de 1996. Para completar as novas diretrizes, também foram discutidos e estabelecidos procedimentos-padrões para o atendimento aos usuários. Esses procedimentos, o formulário e as formas de preenchê-lo constituíram o Guia de Atendimento ao Usuário⁵.

Após seis meses de uso experimental do novo formulário e de várias novas discussões sobre os campos e os procedimentos de atendimento, chegou-se a uma importante conclusão: a atividade carecia de melhor planejamento e estudo. Na realidade, havia sido marcada por uma considerável dose de pragmatismo e açodamento. Por outro lado, a disposição em questionar as formas como tem-se procedido o atendimento aos usuários, vem possibilitando um fértil e positivo repensar de muitas outras atividades da instituição.

Os dados relativos à aplicação do formulário no primeiro semestre de 1996 foram reunidos e já permitem uma visão mais precisa dos consulentes da instituição e de sua demanda de informação.

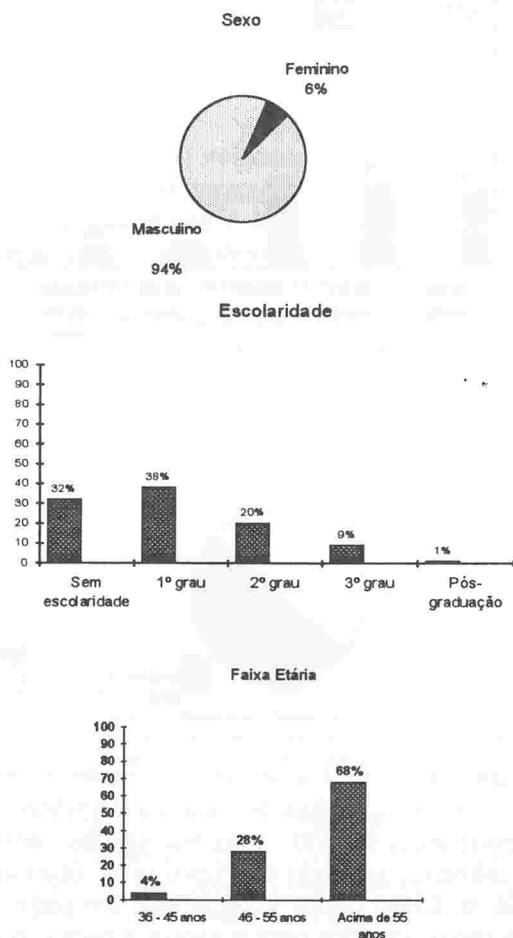
Por meio do uso das porcentagens mais expressivas de cada um dos itens existentes no formulário de registro dos usuários, chegou-se a um perfil: a maioria desses usuários é do sexo masculino, tem mais de 55 anos de idade, tem curso superior, mora no Plano Piloto e recorre ao Arquivo Público para realizar pesquisas de caráter probatório-trabalhista. Contudo, feito dessa forma, o perfil dos usuários do ArPDF, distancia-se de tal forma da realidade que chega mesmo a invertê-la.

Para chegar a um perfil mais aproximado da realidade foi necessário realizar uma

⁵ Na elaboração dos procedimentos de atendimento ao usuário foram consideradas as ordens de serviço internas existentes no ArPDF que versavam sobre as normas de acesso às fontes existentes na instituição.

importante distinção. Existem atualmente dois tipos predominantes de usuários: os que realizam consultas de natureza probatório-trabalhista⁶ e os que realizam consultas de natureza científico-cultural⁷. O perfil de um e de outro é também absolutamente distinto.

No caso das consultas de natureza probatório-trabalhista, o usuário do ArPDF é: do sexo masculino, tem mais de 55 anos de idade, é analfabeto ou tem apenas o primeiro grau e reside em uma das cidades-satélites do DF. Em sua maioria, trabalharam como operários durante o período da construção de Brasília e recorrem ao ArPDF visando a comprovação de tempo de serviço.

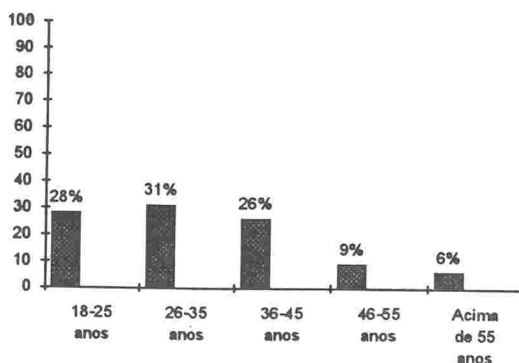


⁶ Trata-se de consultas que visam comprovar tempo de serviço, exercício de funções e outros casos, sempre vinculados à comprovação de direitos trabalhistas.

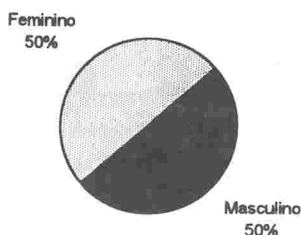
⁷ Trata-se de consulta visando à produção e formação acadêmicas - teses, trabalhos universitários, trabalhos escolares de primeiro e segundo graus, preparação de aulas, etc. - , a preparação de livros e/ou artigos e outros textos e matérias jornalísticas para os meios de comunicação, o levantamento de documentos originais e/ou cópias para a produção de filmes e vídeos, a realização de tarefas em gincanas, o conhecimento de fontes existentes sobre determinado assunto, a verificação prévia de fontes para definição de um projeto, o levantamento de dados para a inclusão de informações em um guia e a satisfação de demandas culturais difusas e diletantes.

No caso de consultas de natureza científico-cultural, os usuários do ArPDF são jovens (têm entre 18 e 35 anos de idade), não há predominância de sexo e moram no Plano Piloto. Em geral, procuram o arquivo em busca de fontes para trabalhos universitários, teses de pós-graduação, exposições, matérias jornalísticas, realização de filmes e vídeos e mais uma grande quantidade de outros fins.

Faixa Etária



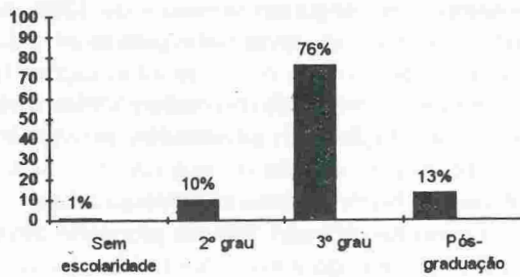
Sexo



É interessante notar que menos de 1% de todos os usuários do ArPDF tem menos de 18 anos de idade e que apenas 11% das consultas de natureza científico-culturais são realizadas por usuários que cursaram apenas até o segundo grau. Raríssimas, também, são as consultas realizadas por professores de primeiro, segundo e terceiro grau, objetivando a preparação de aulas ou materiais de uso didático. Esses dados explicam-se, em parte, pela inexistência⁸, na instituição, de programas específicos voltados para a escola e para o público da referida faixa etária.

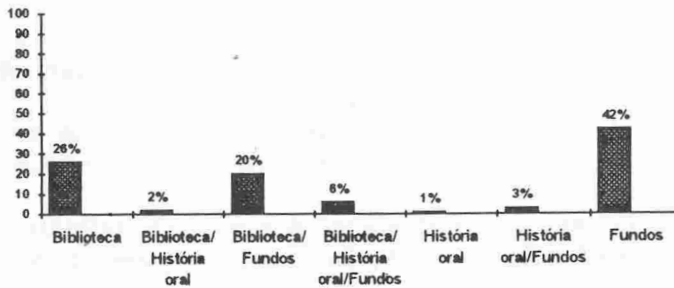
⁸ No mês de publicação deste Caderno a instituição estava elaborando o projeto O Arquivo vai à Escola que tem como objetivo estabelecer atividades permanentes de assistência educacional.

Escolaridade



Os dados relativos ao tipo de fonte consultada pelo usuário numa pesquisa de natureza científico-cultural evidenciaram outras características da instituição. As porcentagens relativas a consulta de documentos arquivísticos e bibliográficos são muito próximas: 71% e 54% respectivamente⁹; ou seja, 71% dos usuários do ArPDF que realizam pesquisas de natureza científico-cultural usam documentos existentes nos fundos e 54% usam informações existentes na pequena biblioteca mantida pelo órgão. Consultam a biblioteca e não consultam os fundos 29% dos usuários e 46% consultam os fundos e não consultam a biblioteca.

Fontes Consultadas



A pequena biblioteca existente no órgão desempenha um importante papel como instrumento de apoio na satisfação das demandas de informação do usuário. Tal fato pode ser explicado por dois motivos diferentes, talvez complementares. Em primeiro lugar, uma parte dos usuários, apesar de se dirigir a uma instituição arquivística, não necessita, em função das características de seu trabalho, de usar os documentos arquivísticos ali existentes. Em segundo lugar, talvez uma parte dos usuários não esteja encontrando, no conjunto de fundos existentes na instituição, as informações de que necessita.

⁹ Os dois percentuais são relativos ao universo de usuários que fazem pesquisas de natureza científico-cultural. Uma parte dos usuários que consultam os fundos, também consultam a biblioteca e vice-versa.

As informações que a instituição tem conseguido com a aplicação do formulário de registro de usuários têm-se mostrado de grande relevância para a avaliação de desempenho de várias de suas atividades e setores. No segundo semestre de 1996, contudo, o formulário será reelaborado, visando responder questões não levantadas pelo atual. Os estudos específicos sobre a satisfação de usuários e sobre a demanda e o uso de informações terão continuidade. Esses estudos deverão possibilitar o estabelecimento de critérios e padrões de qualidade e a manutenção do processo de aprimoramento da relação com os usuários da instituição. Uma das conclusões mais importantes desse trabalho é a percepção de que na atualidade, talvez mais do que em qualquer outro momento anterior da história humana, deve-se adotar uma postura que privilegie um intenso e permanente processo de reflexão. A esse processo deve-se somar também uma postura ativa, criativa e aberta a um diálogo entre o "velho" e o "novo".

Referências Bibliográficas

- ALBRECHT, Karl, BRADFORD, Lawrence J. **Serviços com Qualidade: a vantagem competitiva.** São Paulo : Makron Books, 1992.
- ARAUJO, Vania Maria Rodrigues Hermes de. Sistemas de Informação: nova abordagem teórico-conceitual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 54-76, jan./abr. 1995.
- 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.
- FIGUEIREDO, Nice. As novas tecnologias: previsões e realidade. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 110-118, jan./abr. 1995.
- FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Dicionário de Ciências Sociais.** Rio de Janeiro : Ed. FGV, 1986.
- JURAN, J.M., GRAYNA, Frank M. **Controle da Qualidade: conceitos, políticas e filosofia da qualidade.** São Paulo : Makron Books, 1991.
- LIMA, Regina Célia Montenegro de. Marketing de produtos de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 23, n. 3, p. 373-376, set./dez. 1994.
- MOSTAFA, Solange Puntel, PACHECO, Márcia. O Mercado Emergente da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 169-170, maio/ago. 1995.
- SNYDERS, Georges. **Alunos felizes: reflexão sobre a alegria na escola a partir de textos literários.** Rio de Janeiro : Paz e Terra, 1993.
- TSCHOHL, John, FRANZMEIER, Steve. **A Satisfação do Cliente: como alcançar a excelência através do serviço ao cliente.** São Paulo : Makron Books, 1996.

Dados sobre o Autor

Marco Aurélio de Lemos Santos, 31, licenciado em História pela Universidade de Brasília (1990), com especialização em Organização de Arquivos na Universidade de São Paulo (1992). Atualmente é assessor da Gerência de Pesquisa do Arquivo Público do Distrito Federal.



Membro do Conselho Internacional
de Arquivos CIA/UNESCO

Setor de Áreas Públicas, Lote "B", Bloco 47, 41

NOVACAP - Brasília - DF - CEP 71.215-000

Telefone: 361-1454/Fax: 233-2191

<http://www.gdf.gov.br/sec/sce/arpdf>

E-mail: arpdf@gdf.gov.br

*home Page
arpdf.d.f.gov.br.*

ASSOCIAÇÃO DOS AMIGOS DO ARQUIVO PÚBLICO DO DF

PROJETO GRÁFICO

Editor de Arte: Oswaldo Sergio (Dinho)

Revisor: Fernando Brandão

Editores Eletrônicos: Dilson Faria Neves

Acompanhamento/Contatos: Ana Claudia Corrêa Brandão Gracindo

Divulgação: Margareth Soares Lourenço

Reprodução Fotográfica: Marta Célia Bezerra Vale, Joaquim Firmino Cosmo

Fotolito: Antônio Cardoso Neto

Impresso na gráfica da FCDF

EQUIPE DO ARQUIVO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL

SUPERINTENDÊNCIA

Walter Albuquerque Mello (Superintendente) - Vânia Maria M. Caldas (Chefe de Gabinete) - Paulo Marcelo de Carvalho, Sebastião Afonso M. Fonseca (Assessores) - Rosângela Souza de Moraes, Wilma Yaeko Sakamoto

NÚCLEO DE GESTÃO DOCUMENTAL

Vanderlei Batista dos Santos (Chefe) - Elizabete Silva Oliveira, Luiz Carlos M. Martins

NÚCLEO DE INFORMÁTICA

Flérica Cristóvão Lopes (Chefe) - Aldair Silva Couto, Paulo César Gusmão, Vilma Mesquita

GERÊNCIA DE ARQUIVO PERMANENTE

Lucia Margarida Alheiro da Silva (Gerente) - Carmen Valéria Soares Rocha Villar, Elza Maria Gomes Ribeiro, Jackson Cavalcanti Júnior, Joaquim Firmino Cosmo, Marcelo Gomes Durães, Marta Célia Bezerra Vale, Paloma Siqueira Fonseca, Sandra Suelene Torres, Sevilia Maria Ximenes, Vani Rodrigues, Vera Lúcia Pereira Duarte

GERÊNCIA CULTURAL

Oswaldo Sergio Balbino dos Santos (Gerente) - Ana Claudia Corrêa Brandão Gracindo, Cleverton de Jesus Silva, Fernando Brandão, Dilson Faria Neves, Margareth Soares Lourenço

GERÊNCIA DE PESQUISA

Marli Guedes da Costa (Gerente) - Flávia Gleice dos Reis, Marco Aurélio de Lemos Santos, Margareth de Souza, Tereza Eleutério de Sousa, Vânia Lucia Alheiro Rosa, Zila Silva

DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL

Luiz Fernando Corrêa Silva (Chefe) - Jarivaldo Nunes de Souza, José Freitas, José Leonardo C. de Queiroz, Joselita Pereira de S. Sousa, Justino Moura de Sousa, Jomar Nickerson de Almeida, Lúcia Maria Damasceno Fernandes, Manoel Pedro dos Santos, Maria de Fátima B. Rodrigues, Maria da Conceição M. C. Pernambuco, Maria Genuina C. Martins, Marlúcia Medeiros F. Rosendo, Oswaldo Pereira N. Neto



SECRETARIA
DE CULTURA
E ESPORTE



GOVERNO DO
DISTRITO
FEDERAL

O povo em 1.º lugar