

ESTUDO DE USUÁRIO DO NÚCLEO DE DOCUMENTAÇÃO DE PESSOAL E INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA¹

Karlla Karollina Almeida Felix²

Joana Coeli Ribeiro Garcia³

RESUMO

Estudos de usuário são avaliações para melhorar a qualidade dos serviços e da estrutura geral de centros de informação. Considerada nessa temática, esta pesquisa identifica o perfil e a satisfação dos usuários do Núcleo de Documentação de Pessoal e Informação – NDPI, da Universidade Federal da Paraíba - UFPB. Para obter os dados foi aplicado um questionário composto de perguntas entre os usuários que frequentaram o arquivo no mês de Outubro de 2016, é portanto uma pesquisa quantitativa, embora com a contribuição de algumas falas dos gestores do referido núcleo. O referencial teórico aborda estudos de usuários e conceitos sobre arquivo, documento e seus usuários. Após a análise dos dados chegou-se a um perfil de usuários, e diagnóstico do grau de satisfação encontrado em relação ao atendimento, serviços, estado de conservação dos documentos; área de consulta, e a partir da análise dos dados coletados, identificam-se pontos que demandam aperfeiçoamento. Esse estudo deve ser visto como uma oportunidade de se conhecer melhor o usuário e, através dele, avaliar o desempenho dos serviços a ele oferecidos.

Palavras-chave: Estudo de usuário de arquivo. Usuário de arquivo – grau de satisfação. Usuário do arquivo NDPI-UFPB.

1 INTRODUÇÃO

Estudo de usuário é uma ferramenta importante no planejamento dos serviços de informação, tendo em vista que ao conhecer os usuários e suas necessidades o profissional da informação pode propor novas maneiras de criar políticas de acesso aos acervos, tratá-los e organizá-los, com vistas a melhoria da qualidade de atendimento.

No Brasil, a literatura sobre estudo de usuário é reduzida, principalmente no campo arquivístico. As pesquisas estão vinculadas, principalmente, a procedimentos técnicos como classificação, arranjo e descrição documental, talvez as mais sensíveis. De outra parte existe intervalos muito grandes entre um estudo e outro sobre usuários, indicando escassez deste tipo

¹ Artigo originário de pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso apresentada no Curso de Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba.

² Graduada em Arquivologia, UFPB.

³ Professora do Departamento de Ciência da Informação, PPGCI/UFPB. E-mail: nacoeli@gmail.com

de pesquisa em arquivos, como em outros centros de informação. Tal diagnóstico ao invés de ser entendido como falta de importância dessa ferramenta de avaliação, deve ser visto como profissão em expansão com demandas a considerar em todas as áreas. Até o ano de 2011 o Brasil dispunha de 14 instituições de ensino superior com Curso de Arquivologia (Lopes, et al., 2011).

Indo além a literatura indica a necessidade de serem feitas avaliações periódica através de estudos de usuários em centros de informação porque os dados colhidos, analisados e interpretados contribuem para os diversos setores desses centros, pois o usuário é um elemento importante para o desenvolvimento de suas atividades. Essa é uma realidade que tenderá a ser modificada nos próximos anos, pois a ênfase dada à guarda e conservação dos documentos passa agora para a utilização dos mesmos.

A motivação para o presente trabalho surgiu da experiência de 2 (dois) anos como estagiária na Pró-reitora de Administração (PRA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), em primeiro lugar. E, em conversa com a Arquivista responsável pelo NDPI, esta considerou interessante visto que os estudos de usuário são avaliações relevantes para a melhoria da qualidade dos serviços e da estrutura de centros de informação. Isso ainda não havia ocorrido com relação ao NDPI. Por outro lado, não é demais acrescentar que no Brasil ainda são poucas as pesquisas voltadas para o usuário em arquivos. Assim, tendo surgido à oportunidade abracei-a de imediato, explicando-se o envolvimento e a necessidade de pesquisar essa temática.

O objetivo desta pesquisa é traçar o perfil dos usuários do Núcleo de Documentação de Pessoal e Informação NDPI, da Universidade Federal da Paraíba - UFPB, diagnosticando o grau de satisfação encontrado em relação ao atendimento, serviços, estado de conservação dos documentos, e área de consulta. Logicamente, a partir da análise dos dados coletados, e da identificação dos aspectos que demandam aperfeiçoamento propor algumas soluções.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo realizado no NDPI caracteriza-se como descritivo, de caráter quantitativo, desenvolvido através de pesquisa de campo que incluindo revisão da literatura, observação participante não-sistemática da sala de consulta, entrevista não-estruturada com os funcionários do acervo e questionário aplicado aos usuários.

Ao iniciar a pesquisa, foi feita à revisão de literatura para entender o que os estudiosos da área desenvolvem acerca do estudo de usuários de arquivo, e não é demais explicitar que se verifica na literatura escassez de publicação sobre o assunto. De certa maneira isso justifica os caminhos metodológicos empregados para se chegar ao que passamos a expor.

Com relação a observação participante não-sistemática, Cunha (1982), refere-se também a chamada de observação participante não-estruturada ou não-controlada, é aquela em que um participante vai captando os acontecimentos, fazendo o papel de um repórter, sem, entretanto, participar ou influir no fluxo dos acontecimentos. Posteriormente foram realizadas entrevistas não estruturadas com as Arquivistas e o dirigente do NDPI. Estas etapas foram necessárias porquanto nos permitiram conhecer a estrutura do Arquivo e suas rotinas, a partir do que iniciamos a elaboração do instrumento de coleta de dados aplicado aos usuários.

O questionário da pesquisa contém perguntas fechadas e aberta, relacionadas aos seguintes aspectos: informações pessoais e socioculturais, necessidades informacionais, opinião sobre os recursos de arquivo, e usos da informação pesquisada. Para Cunha (1982) o questionário é o método mais frequentemente utilizado para a coleta de dados em estudo de usuários. O questionário consiste numa lista de questões a serem propostas pelo pesquisador junto aos informantes para obtenção de dados. Eles encontram respaldo nos estudos bibliométricos dentre os quais se incluem os arquivos.

Durante o período de 10 a 24 de outubro de 2016, 31 usuários que compareceram à Sala de Consulta com a intenção de pesquisar no acervo, foram convidados a responder esse questionário. Assim, o questionário serviu para avaliar, enquanto pesquisa quantitativa, as formas de interação com os atendentes, verificando as necessidades, e satisfação dos usuários quanto às funcionalidades e recuperação da informação. A aplicação do questionário ocorreu nas dependências do NDPI, durante o período da pesquisa, resultando em um total de trinta e um questionários respondidos.

3 REVISÃO DA LITERATURA

Este item está dedicado a buscar o respaldo teórico, conceitos e indicações específicas que deem sustentação ao estudo e ao mesmo tempo possam servir para analisar os dados coletados. Por isso a subdivisão temática inicia-se por arquivo, usuários de arquivo, estudo de usuário e tipologia de usuários.

3.1 Arquivo

Ao pensar em arquivo, tem-se uma primeira ideia relacionada a algo velho ou morto. Mas ao contrário do que se imagina o arquivo é sim cheio de vida e informação. Para entendermos o conceito de arquivo, devemos antes conhecer três conceitos básicos que integram a área: informação, suporte e documento.

A informação é o elemento que possibilita a transição e a transformação do homem em sociedade (Messias, 2005). Também pode ser definida como uma mensagem sobre um determinado fenómeno ou evento. De un mensaje hasta aspectos relativos a la importancia a la verdad el mismo. La consecuencia de esta situación es la ambigüedad del término y la pobreza y confusión conceptual. (PÉREZ GUTIÉRREZ, apud MESSIAS, 2005).

Já o suporte é o meio no qual a informação é registrada. O papel é o suporte mais utilizado, mas não é o único, pois é cada vez maior o número de instrumentos capazes de servir de suporte da informação, podendo se destacar: CD, DVD e o Microfilme, significa dizer que o documento contém a informação registrada em um suporte. Ou dito de outra forma, no momento em que se registra uma informação no suporte, se cria um documento. Para Prado (1986), documento é uma peça escrita ou impressa que oferece prova ou informação sobre um assunto qualquer. É um conceito que se coaduna perfeitamente com o arquivo.

Este conceito é complementado por Jardim (2004) ao afirmar que o significado de documento para a comunidade norte-americana seria independente do suporte e de suas necessidades de conservação. Enquanto para Bellotto (2002) e Martin-Pozuelo Campillos (1996), na Arquivologia o documento possui características peculiares, tais como unicidade, organicidade, indivisibilidade, integridade, autenticidade e heterogeneidade de conteúdo.

O arquivo é a memória viva, o guardião de todas as informações existentes em suas instituições, e vem desenvolvendo relevante papel no apoio a administração. Também é indispensável ao desempenho das atividades governamentais, e essa importância está cada dia mais evidente para as instituições, sejam elas públicas ou privadas. Nos arquivos estão os registros administrativos, financeiros e legais.

Para Prado (1986) o arquivo serve de instrumento principal de controle à ação administrativa de qualquer empresa, seja ela privada ou pública. Abriga documentos resultantes de uma atividade, sendo estes conservados como comprovantes. Quando bem organizados, transmitem ordens, evitando repetições desnecessárias de experiências, diminuindo a

duplicidade de trabalho, revelando o que está para ser feito e os resultados obtidos. Constitui, ainda, fonte de pesquisa para todos os ramos administrativos e auxilia o administrador na tomada de decisões.

Para Paes (2009), a principal finalidade dos arquivos é servir a administração, constituindo-se com o decorrer do tempo, em base do conhecimento da história. Podemos destacar também como finalidades, a guarda eficiente de documentos que circulam na instituição, garantindo a preservação documental de maneira adequada e o atendimento aos pedidos de consulta de forma rápida e eficiente. Para o sucesso das finalidades é necessário que o arquivo disponha dos seguintes requisitos: profissionais qualificados formados em Arquivologia; Locais apropriados e materiais adequados; Fundamentos arquivísticos a serem adotados e seguidos.

A primeira e principal finalidade do arquivo é servir e dar apoio à administração, em segundo momento, servir de base para a pesquisa e o conhecimento da história, utilizando-se da função possibilitar acesso e tornar disponíveis as informações contidas nos arquivos. Ou como cita Paes (2009), a função básica do arquivo é tornar disponível as informações contidas no acervo documental sob sua guarda.

As Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) do Brasil, tal como outras instituições da administração pública, são detentoras de arquivos formados em decorrência das suas atividades administrativas e acadêmicas. Tais setores produzem cada vez mais conhecimento que se transmitem em informação e são registrados em documentos que vão além das exigências de comprovação administrativa, fiscal e legal.

Na atualidade os arquivos também são considerados centros de informação com a premissa de dar acesso e informar que a massa documental estocada está à disposição para estudos e pesquisas aos usuários internos e/ou externos.

3.2 Usuário de Arquivo

No Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 159) usuário é “definido como a pessoa física ou jurídica que consulta arquivos, também chamado consulente, leitor ou pesquisador”. Nesse contexto, pode-se entender o usuário como a pessoa que precisa da

informação e que busca encontra-la para atender as suas pesquisas, sendo mais apropriado o termo usuário de arquivo.

O usuário de arquivo é aquele que busca e usa as informações nos documentos de arquivo, que trabalha com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade informacional. Para Sanz Casado (1994, p. 19), usuário é "aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades".

Os usuários são clientes dos arquivos, estão em busca da informação contidas nas massas documentais das instituições, e dar acesso a essa informação é a função primordial do arquivista. A partir dessa demanda informacional surge então o interesse em conhecê-los, identificar quais são suas necessidades, expectativas informacionais e sua satisfação no atendimento. Em busca dessas respostas passou-se a desenvolver, estudos de usuários.

3.3 Estudo de Usuário

Estudo de usuário é uma importante oportunidade de conhecer e avaliar as necessidades e expectativas dos usuários. A literatura sobre esse estudo é reduzida principalmente no campo da Arquivologia. Figueiredo (1994, p. 79), relata que estudo de usuário se intensificou a partir da segunda metade da década de 1940 durante a Conferência da Royal Society que focalizou a maneira como os cientistas e técnicos procedem para obter informação, ou como usam a literatura nas suas respectivas áreas, e em 1948 e 1958 foram apresentados inúmeros trabalhos sobre o estudo.

Várias fases foram identificadas, englobando-os em três períodos:

- a) De 1948 a 1965: os estudos eram concentrados no uso de confirmação por cientistas e engenheiros, utilizando como métodos principais questionários e entrevistas. A coleta de dados quantitativos era realizada com a finalidade de planejar serviços mais adequados às necessidades dos usuários;
- b) A partir de 1965, os estudos de caráter mais amplo, ou de comunidades inteiras de usuário, diminuíram quantitativamente. Passaram a ser estudadas técnicas mais sofisticadas de observar indireta para estudar aspectos particulares de comportamento dos usuários, análise de citações, estatísticas de uso de coleções e

início do uso de métodos sociológicos para analisar a transmissão informal da informação;

- c) Na década de 1970, os estudos sociológicos foram utilizados e percebe-se a necessidade de ajustar o sistema aos usuários. Era preciso estudar as necessidades dos usuários de outras áreas, como de ciência social e humanidades, em estudo amplo e exploratório (FIGUEIREDO, 1994).

Segundo a referida autora, estudo de usuário são investigações que visam saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação ou se as necessidades informacionais dos usuários de uma unidade de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

A definição acima, no que se refere à satisfação dos usuários, faz parte da abordagem clássica, todavia quando se refere à investigação para identificar o que os indivíduos precisam relaciona-se com uma linha de abordagem menos clássica, conforme sugere o autor a seguir ou, uma abordagem alternativa. Para Jardim (2004) a abordagem mais clássica dos estudos de usuários tem como foco a identificação do grau de satisfação do usuário com relação ao serviço de informação. No entanto, hoje esses estudos estão se redirecionando para a necessidade de identificação da informação. É o que nos faz ver Sanz Casado (1994), inspirado na metodologia científica, definiu estudos de usuários como o conjunto de estudos que trata de analisar qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação dos usuários.

Figueiredo (1994), ainda informa que os estudos de usuários realizados a partir de 1948 caracterizam-se em dois tipos:

- Estudos orientados ao uso de uma biblioteca ou centro de informação individual;
- Estudos orientados ao usuário, por exemplo, uma investigação sobre um grupo particular.

Os estudos de usuários possibilitam o conhecimento, para que os usuários usem a informação, assim como os fatores que afetam esse uso. Esses estudos são canais de comunicação entre os centros de informação e os usuários. A partir da realização de estudos de usuários, identificam-se diversos tipos de usuários. Cada arquivo pode definir as denominações que serão dadas aos grupos de usuários que fazem uso dos seus serviços.

3.4 Tipologia de Usuário

Tarraubella I Mirabet (1997 apud PEREZ, 2002, p. 4), define dois grupos de usuários, de acordo com as diferentes funções dos arquivos, os usuários internos e externos.

- Usuários Internos: que faz parte da instituição que gerou a documentação e faz uso dos arquivos apenas para cumprir com suas funções perante o órgão produtor dos documentos.
- Usuários Externos: que não faz parte da instituição que gerou a documentação, apenas faz uso dos arquivos para uso administrativo ou pessoal.

Alguns autores criaram classificações para diversos tipos de usuários, com base em diferentes critérios. A respeito da utilização dos serviços dos arquivos, Sanz Casado (1994) classifica usuários como:

- Usuário real: utiliza presencialmente os serviços do arquivo; e sabe como e onde buscar as informações de que necessita;
- Usuário potencial: não utiliza os serviços de arquivo embora tenha a possibilidade;
- Usuário virtual: utiliza a distância os serviços do arquivo, valendo-se dos meios de comunicação, telecomunicação e das informáticas como a internet.

Visando à importância de conhecer os usuários internos e a melhor forma de atendê-los, é que estamos realizando esse estudo. A falta desse tipo de estudo impede que o Arquivo obtenha informações sobre seus pesquisadores e o uso dos seus acervos, informações essas imprescindíveis para traçar metas de trabalho e melhorar as atividades desenvolvidas pelos setores.

4 LOCAL DA PESQUISA: Núcleo de Documentação de Pessoal e Informação

A pesquisa foi conduzida no Núcleo de Documentação de Pessoal e Informação – NDPI – da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), anteriormente denominado Arquivo do Setor de Recursos Humanos (SRH), nomenclatura que foi alterada pelo Conselho Universitário da

Universidade Federal da Paraíba, no uso de suas atribuições e com base no art. 29, inciso XVI, do Estatuto e do Art. 124, inciso II do Regimento Geral da UFPB, (Processo nº 23074.022751/10-91) em sua Resolução Nº 28/2010, Art. 2º, que cria e estrutura a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, vinculado à Reitoria, é o órgão responsável pelo planejamento e acompanhamento das estratégias e políticas de gestão de pessoas da Universidade, como também pela coordenação e acompanhamento da implantação do Plano de Desenvolvimento Institucional e das deliberações dos Conselhos Superiores da UFPB. E aí situa-se o NDPI.

O NDPI está localizado no 1º andar da Reitoria da Universidade Federal da Paraíba, na cidade de João Pessoa – PB, de acordo com o Regimento Interno da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (2012. p. 4), o NDPI atende as necessidades de toda a Instituição no que diz respeito ao controle do arquivamento de documentos referentes à vida funcional dos servidores.

Os serviços prestados concentram-se em atendimento aos usuários com orientação e auxílio na consulta, respostas às questões de referência e orientação sobre utilização do material disponível; recuperação de informações de interesse do usuário. O atendimento pode ser presencial, por telefone ou via e-mail, e quem frequenta e utiliza os serviços da unidade em busca de informação são os usuários Ativos: Docentes e pessoal técnico administrativo. E Inativos: servidores aposentados; instituidores de pensão como pensionista; Demitidos; Redistribuídos; Exonerados de cargo efetivo; Exonerados de cargo comissionado; Aqueles com posse em outro cargo inacumulável; Excluídos por falta de recadastramento; Desligados voluntariamente. Caracterizados funcionalmente no Quadro a seguir.

Quadro 1: Quantitativo de servidores do NDPI

CARGO	QUANTITATIVO
Arquivista	02
Assistente em administração	01
Assistente em Administração (cedido pela Secretaria dos Portos)	01
Servente de Limpeza	01
Estagiários	06

Fonte: NDPI (2016)

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas instalou no NDPI arquivos deslizantes. A iniciativa de modernização do mobiliário visa proporcionar um atendimento eficiente e eficaz aos

usuários do NDPI, como também oferecer, a quem trabalha no setor, ergonomia, funcionalidade e racionalização com qualidade. A aquisição do novo mobiliário para acondicionamento de documentação reflete o entendimento, por parte da PROGEP, da importância da gestão documental para garantia de direitos. Com os arquivos deslizantes, obteve-se a redução do espaço útil em até 70% quando comparados aos arquivos convencionais além de se conseguir uma melhor maneira de acondicionar as pastas com os documentos.

Das três salas do setor, uma, é destinada à realização de atividades administrativas e ao atendimento do usuário. As duas outras salas, no 1º andar, acomodam documentos sob a responsabilidade do NDPI.

O acervo é compreendido integralmente por documentos em gênero textual e informações registradas em suporte de papel, na sua maioria dispostas em processos administrativos, acondicionados em pastas suspensas e caixas de polietileno armazenados em estantes deslizantes de aço. Quanto aos assentamentos funcionais, estes são ordenados pela matrícula na UFPB. No entanto, outras tipologias documentais são armazenadas no NDPI, entre estas: contratos de professores substitutos, controle mensal de frequência, ofícios, memorandos, etc.

Em decorrência da instalação das estantes deslizantes e reforma da sala administrativa: cerca de 16.000 assentamentos foram retirados dos arquivos de aço para as estantes deslizantes; 260 caixas, acumuladas desde 2010, foram retiradas da PROGEP e 592 caixas referentes a diversos assuntos foram reorganizadas fisicamente dentro do setor. Não foi pelo NDPI os três últimos relatórios de ação do NDPI (Quadro 2), referentes ao ano de 2016.

Vemos no Quadro 2 que entre as atividades realizadas em destaque há aumento exponencial do uso das ferramentas oferecidas pelo SIPAC. O recebimento e encaminhamento de assentamentos funcionais de servidores redistribuídos também passaram a serem atribuições do setor. Portarias referentes a atos de concessão de aposentadoria/abono de permanência e, principalmente, de progressão por capacitação estão entre os documentos mais consultados.

Quadro 2: Relatório Trimestral de atividades

Núcleo de Documentação Pessoal e Informação	Tot. Trimestra			Tot. Trimestra			Tot. Trimestra			Tot. Trimestra				
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		
Recebimento de processo via SIPAC	647	421	1123	2191	1278	899	828	3005	1250	1145	1095	3490	0	8686
Envio de Processo via SIPAC	68	25	136	229	285	202	103	590	115	139	189	443	0	1262
Arquivamento físico de processos e documentos	1091	899	1485	3475	2036	1705	1522	5263	1857	1670	1284	4811	0	13549
Atendimento presencial e virtual ao público	282	245	343	870	312	305	298	915	358	288	301	947	0	2732
Empréstimo de assentamentos funcionais à PROGEP	86	128	143	357	144	160	92	396	137	122	71	330	0	1083
Envio de assentamentos funcionais a outras IFES	ver última coluna			0				0				0	0	72
Higienização de assentamentos funcionais	212	234	269	715	546	654	544	1744	432	380	38	850	0	3309

Fonte: NDPI, 2016

O Quadro 3 possibilita conhecer o total de pastas funcionais disponibilizadas no acervo.

Quadro 3: Pastas Funcionais do Acervo

Situação	Quantidade
Ativos - docentes e técnico administrativo	6.992
Aposentados	3.889
Professores substitutos ativos	162
Instituidores de pensão sem pensionista	616
Instituidores de pensão com pensionista	1.222
Redistribuição	487
Demissão	25
Professor substituto - término de contrato e rescisão de contrato	3.210
Aposentadoria pelo INSS	2
Exoneração de cargo efetivo	373
Exoneração de cargo comissionado	29
Admissão em outro cargo inacumulável-art33-inc.viii-8112	394
Exclusão por falta de recadastramento	12
Programa de desligamento voluntario	123
Total de pastas	17.536

Fonte: NDPI (2016)

Até a data final da pesquisa a PROGEP desconhecia o quantitativo de servidores celetistas/estatutários que deixaram a UFPB, em virtude de não haver registro com esse vínculo no sistema SIAPE. Esses números serão obtidos após o término de uma listagem e posterior conferência.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

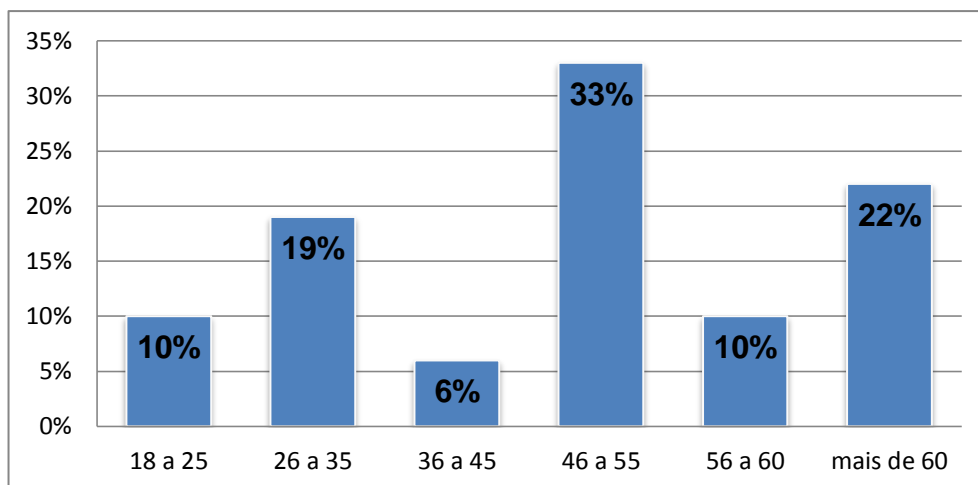
Não há como negar a máxima de que não existe arquivo sem usuário, logo o que se faz imperativo identificar quem são eles, suas principais demandas e necessidade. Além disso, é urgente que os próprios usuários reconheçam seu papel dentro de um sistema de informação e exijam seus direitos de acesso a uma informação de qualidade.

Um estudo de usuário visa definir necessidades, usos e processos de transferência de informação. Portanto deve ser visto como uma oportunidade de se conhecer melhor o usuário e, através dele avaliar o desempenho dos serviços. Dessa forma, no mês de outubro de 2016 foi aplicado um questionário com os usuários que frequentaram o NDPI no período de 10/10 a 24/10 de 2016.

O questionário aplicado aos usuários do NDPI visa identificar as características pessoais e socioculturais; os usos, hábitos e necessidades de informação. Questões sobre o nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento, serviços, estado de conservação dos documentos e área de consulta também integram o questionário. Ao final do questionário é apresentada uma questão aberta, dando aos usuários a possibilidade de expressarem suas opiniões, sugestões e análises sobre sua experiência como usuário do acervo.

Foram entrevistados 31 usuários e extraídos os dados estatísticos que contribuiram para construção do perfil do usuário, no período estipulado. No que se refere ao gênero dos usuários, no resultado constata-se uma predominância do sexo feminino, com 62% dos usuários questionados, seguindo de 38% do sexo masculino. Quanto à faixa etária dos usuários do NDPI, os resultados revelam no Gráfico 1, que a maior porcentagem se concentra na faixa dos 46 aos 55 anos, que corresponde a 33% do total. Observa-se um equilíbrio nas demais faixas etárias, acima de 60 anos com 22%; 26 aos 35 anos com 19%; 18 aos 25 anos com 10%; 56 aos 60 anos com 10%; 36 aos 45 anos com 6%.

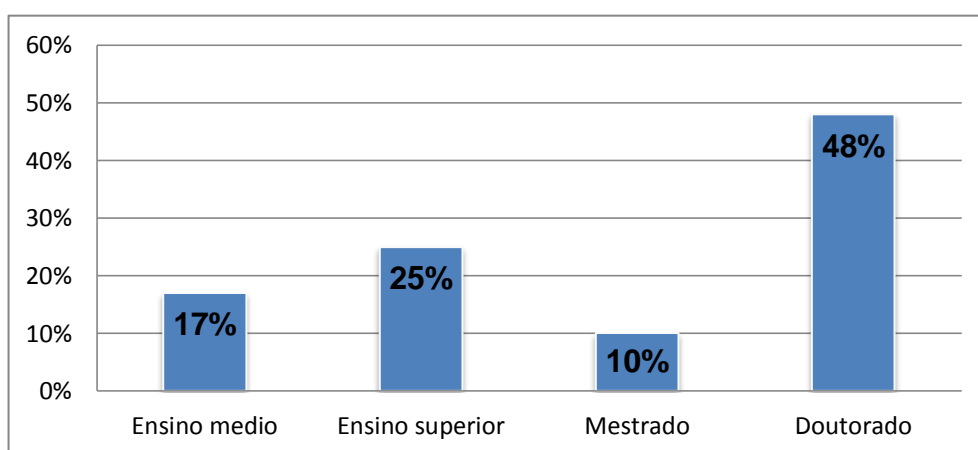
Gráfico 1: Faixa Etária



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Percebe-se, no Gráfico 2, uma clara predominância de usuários com doutorado, que corresponde a 48% do total dos usuários que responderam ao questionário no mês de outubro de 2016. Também pode-se notar que dentre os usuários do arquivo existe um grande número com ensino superior, 25%. Seguidos de 17% com ensino Médio. A especificação dos que possuem mestrado e doutorado é uma subdivisão daqueles com ensino superior que na verdade constituem 83%. Esses resultados levam a pensar que as informações que essas pessoas demandam devem ser bastante específicas, tendo em vista o nível de conhecimento que possuem.

Gráfico 2: Escolaridade

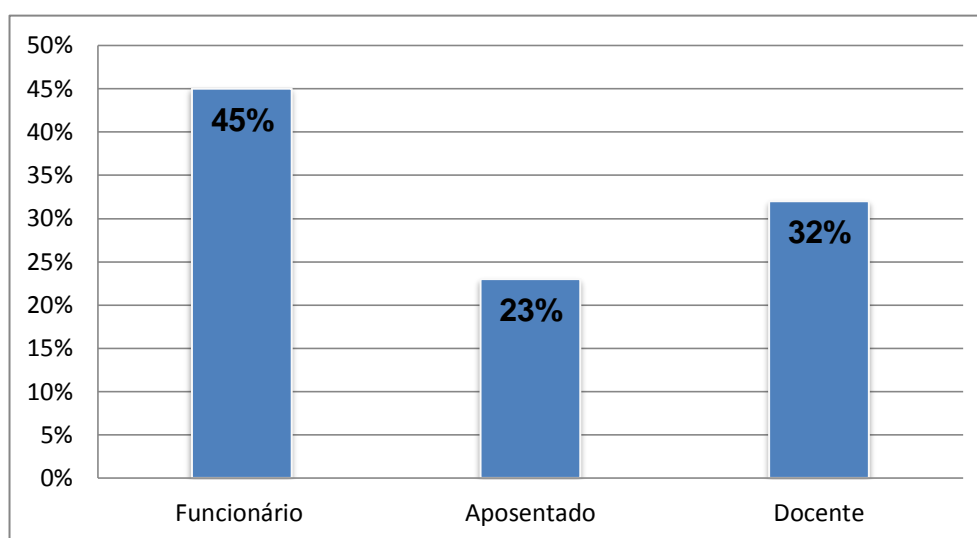


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

A principal importância de um estudo constante nos centros de informação é definida pela demanda de usuários. Ou como está destacado nas palavras do Sanz Casado (1994) haveria que se realizar estudos de usuários com uma periodicidade constante, isto porque haveria necessidades e expectativas que se configurariam diferentes se também fossem diversas a escolaridade dos usuários respondentes naquele outro momento. Nesse sentido, a identificação do tipo de usuário, ou sua qualificação com especificidade, fará com que o profissional da informação tenha subsídios para aprimorar e/ou criar serviços, adequando-os às necessidades que emergem.

Na questão a seguir identificam-se as categorias dos usuários. Ao observar o Gráfico 3 pode-se verificar que o maior número de usuários entre funcionário, com 45%, seguindo por Docentes, com 32% e Aposentados com 23%.

Gráfico 3: Categoria de Usuário



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Os arquivos muitas vezes, carecem de referências, divulgação, promoção, de ser realmente divulgado ao seu usuário. Devido a isso o processo de difusão tem sido uma ferramenta significativa de aproximação do arquivo com a sociedade. Esse processo de divulgação, o ato de tornar público, de dar a conhecer o centro de documentação, uma fotografia dos serviços disponíveis aos usuários (PEREZ, 2005).

Por outro lado, o estudo de usuário torna-se uma possibilidade de planejar a melhor forma de promover um acervo documental por meio de um estudo detalhado torna-se relevante. Resulta que 68% dos usuários tomam conhecimento sobre o NDPI pela internet enquanto 32% por terceiros conforme as respostas aos questionários.

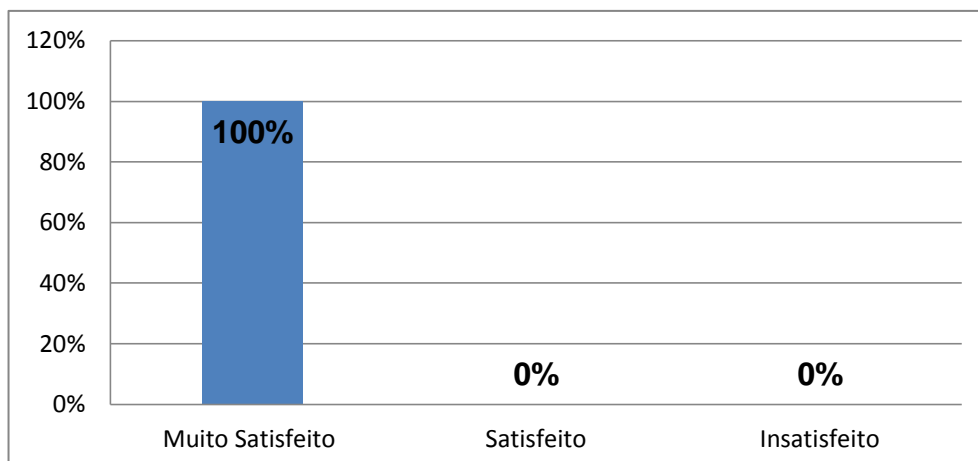
O desejo de informação consiste naquilo que o indivíduo gostaria de ter e que pode ser transformado em demanda pelo especialista em informação. Esta demanda é o que o usuário solicita ao arquivo, seguido da forma como a informação será utilizada. Muitas vezes, não se sabe o destino dado à informação e como ela foi utilizada pelo usuário, apesar de saber o que ele solicitou e obteve em um arquivo (SANZ CASADO, 1994). Por fim, o requerimento de informação significa o que é necessário, desejado ou demandado naquele determinado momento. Entenda-se com que as demandas por determinada informação são eventuais, a menos que não atendidas. Nesse caso pode haver solicitação em outro momento. A utilização da informação é importante para o estudo de usuário, pois indica quais são seus os principais interesses informacionais. Observou-se que 52% dos usuários afirmaram consultar o acervo com finalidades administrativas, enquanto 48% alegaram interesse particular.

A parte final do questionário identifica qual o nível de satisfação em relação a algumas características dos serviços e condições gerais do Arquivo. Para fins de análise sobre a satisfação dos usuários, considera-se que as três primeiras categorias (atendimento; informações e esclarecimentos; agilidade e rapidez), representam usuários muito satisfeitos e as duas últimas categorias (conservação dos documentos e a área de consulta), usuários parcialmente satisfeitos.

A satisfação das necessidades dos usuários de arquivos é uma variável fundamental de qualquer serviço de informação. Para melhor servir aos usuários, adaptar-se a suas características significa, aos arquivos, renovar suas formas de atendimento, adequando suas funções e superando outras já em desuso (Jardim, 1999).

O bom atendimento prestado ao usuário é um meio de promover o arquivo, o usuário atendido com presteza e cordialidade se sentirá bem recebido, voltará mais vezes e divulgará o acervo. Os usuários foram unânimes quanto ao atendimento, 100% estão muito satisfeitos com a qualidade do atendimento (Gráfico 4). Este percentual reafirma o alto nível de satisfação dos usuários para com o tratamento que recebem ao visitarem o Arquivo.

Gráfico 4: Grau de satisfação em relação a qualidade do atendimento

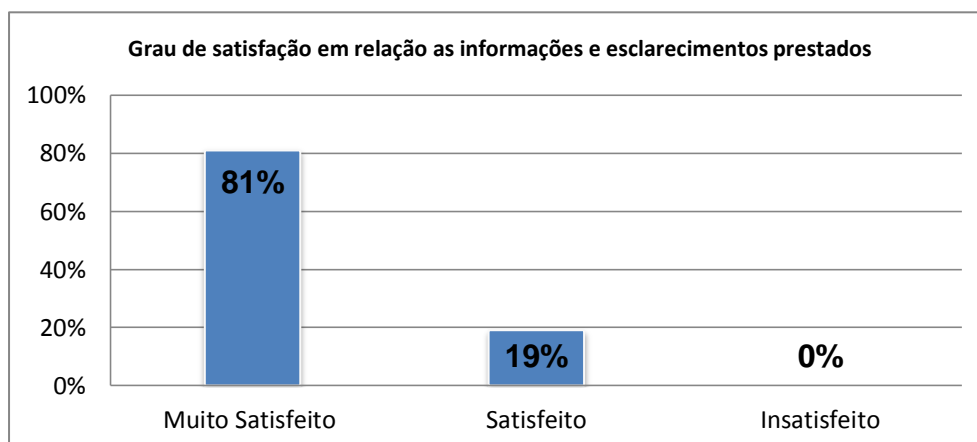


Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Para que os usuários alcancem, de forma rápida e eficiente, às informações que buscam, faz-se necessário ajuda dos funcionários. O nível de satisfação com relação às informações e esclarecimentos prestados aos usuários reflete a preocupação do NDPI para com a formação de seus usuários.

Neste quesito 81% dos entrevistados classificaram as orientações recebidas como muito satisfatórias (Gráfico 5). Em 19% dos casos a orientação recebida foi avaliada como satisfatória.

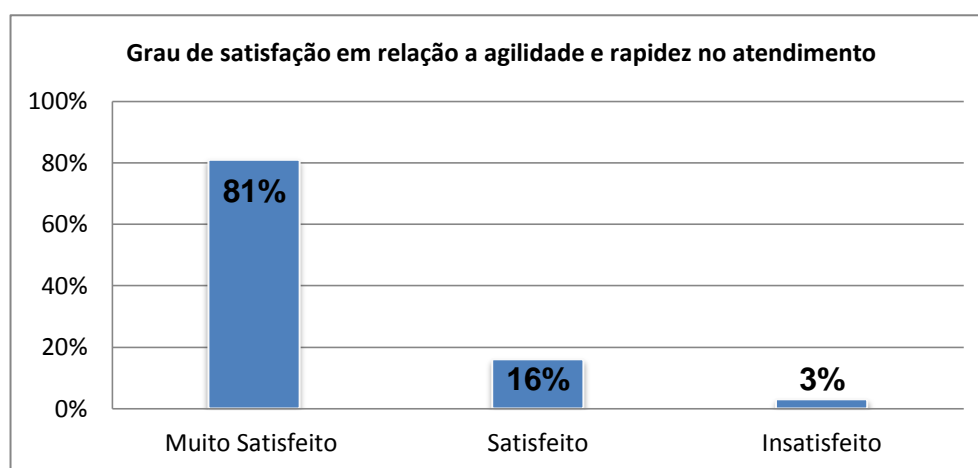
Gráfico 5: informações e esclarecimentos.



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

O usuário da informação, em nossos dias, requer rapidez, eficiência e precisão na busca da informação que faz aos arquivos, bibliotecas e centros de informação, para a satisfação de suas necessidades (KURTZ, 1990). Esta questão identifica até onde, na opinião dos usuários, o arquivo consegue atender a demanda de informação de forma rápida e eficiente. De acordo com o Gráfico 6, 81% dos usuários consideram muito satisfatória, 16% consideram satisfatórias e 3% insatisfatória a agilidade no atendimento recebido. Isto evidencia que a maioria dos usuários está bastante satisfeito quanto a este quesito. Ainda que o percentual de 3% faça uma grande diferença para os demais 97% seria interessante também conhecer os motivos dessa insatisfação, exatamente para aperfeiçoar as formas de atender ao usuário.

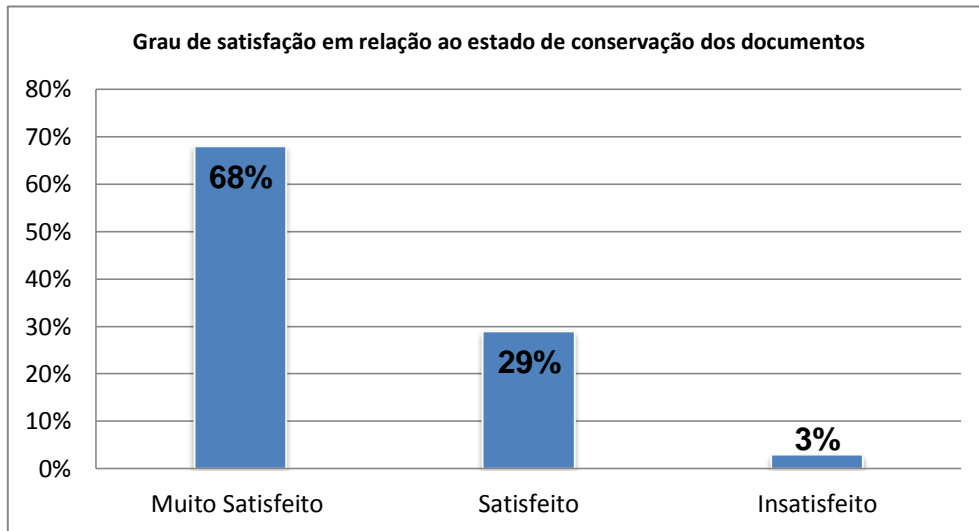
Gráfico 6: Agilidade e rapidez no atendimento



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

A opinião dos usuários sobre o estado de conservação do acervo pode indicar um cuidado adequado no tratamento dos documentos, como também pode sugerir o mau acondicionamento dos mesmos, deterioração, vandalismos e manuseio inadequado. A maioria dos usuários está muito satisfeita com o estado de conservação dos documentos (Gráfico 7). 68% estão muito satisfeitos, 29% satisfeitos e 3% insatisfeitos do total.

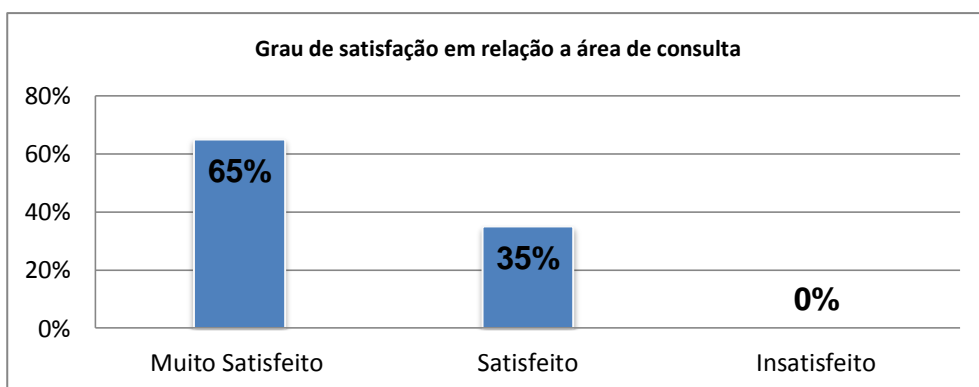
Gráfico 7: Estado de conservação dos documentos



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

O espaço oferecido pelo NDPI para o atendimento foi considerado muito satisfatório por 65% dos usuários e satisfatório por 35% (Gráfico 8). Resta destacar que o espaço de atendimento está em processo de reforma para melhor atender as necessidades dos usuários.

Gráfico 8: Área de consulta



Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Após responderem a cada um dos cinco grupos de questões que avaliam o nível de satisfação para com o acervo, o atendimento e as instalações do arquivo, os usuários foram convidados a apresentar sugestões ou comentários que complementassem suas informações como usuário do NDPI. De acordo com as respostas dos entrevistados 81% optaram por não sugerir ou comentar nada.

Embora no Quadro 4 as respostas são exatamente comentários e dizem respeito ao atendimento, a rapidez no serviço prestado e sobre a organização do setor. São todos positivos, embora 81% não tenham feito declarações. No confronto com Quadro 4 percebe-se que o nada a declarar evidencia a satisfação e elogios ao atendimento realizado pelo NDPI, ao menos no período em que a pesquisa foi realizada.

Quadro 4: Comentários dos usuários sobre o NDPI

<ul style="list-style-type: none"> • Fui muito bem atendida pelos funcionários!
<ul style="list-style-type: none"> • Fiquei surpresa! Não esperava a qualidade do atendimento prestado!
<ul style="list-style-type: none"> • Agradeço a atenção recebida e a rapidez do serviço prestado. É de grande competência essa equipe!
<ul style="list-style-type: none"> • Setor muito organizado!

Fonte: Dados da pesquisa (2016)

Apenas duas sugestões foram apresentadas como se pode verificar a seguir. Com relação à disponibilização dos documentos via internet, há que se lembrar que os documentos que compõem o NDPI são documentos pessoais, e que isso permitiria uma divulgação ampla, geral e irrestrita, conseqüentemente a visualização por qualquer pessoa. Até que ponto isso pode ser colocado dessa forma, mesmo que estejamos em pleno vigor da Lei de Acesso à Informação. Por outro lado, há que se pensar nas despesas financeiras, de pessoal e de maquinário para que isso se realize e confrontar com os benefícios que resultariam. Vejam-se as sugestões para o arquivo do NDPI.

Quadro 5: Sugestões dos usuários para o NDPI

<ul style="list-style-type: none"> • Equipar com impressoras, scanner, etc...
<ul style="list-style-type: none"> • Precisa disponibilizar os documentos via internet.

Fonte: Dados da pesquisa (2016)



6 CONCLUSÃO

A partir da análise dos resultados obtidos, foi possível identificar o perfil do usuário do NDPI. Neste sentido, os usuários do NDPI são funcionários da universidade que estão na categoria usuários ativos, predominantemente de meia idade, entre 46 a 55 anos, sobressaindo-se ligeiramente os do sexo feminino. Quanto à escolaridade no momento da pesquisa as pessoas, em sua maioria, apresentavam com doutorado e os principais usos pretendidos para as informações pesquisadas eram de finalidade administrativa.

O grande número de usuários que descobriram o acervo pela internet indica que há bastante espaço para o NDPI utilizar de métodos virtuais de disponibilização de informações e de comunicação com usuários em potencial, reforçando a possibilidade de utilização da internet como ferramenta de difusão do acervo.

Os cinco quesitos referentes à satisfação dos usuários atingiram um alto índice de satisfação, com destaque para o atendimento com 100% de aprovação. Podemos ressaltar também o bom desempenho das informações e esclarecimentos prestados pela equipe do NDPI e a agilidade e rapidez no atendimento. Essas respostas são contrariadas quando referem ao estado de conservação dos documentos e a área de consulta mostra que não estão muito satisfeitos com a conservação do acervo.

Uma grande porcentagem dos entrevistados optou por não sugerir ou comentar nada sobre sua experiência como usuário do núcleo de documentação. Os comentários apresentados foram de elogios e agradecimentos sobre a qualidade e rapidez no atendimento prestado. Destaque-se que uma das sugestões apresentadas foi à criação de um sistema de consulta virtual do acervo. Com a popularização da internet os arquivos ganharam um novo espaço para melhorar a difusão de seus acervos e serviços. A principal sugestão que fica ao arquivo é a criação de um site próprio, para facilitar o acesso à manipulação do conteúdo.

Destaca-se também, a entrevista com as arquivistas do NDPI, que revelaram subcategorias de usuários inativos até então desconhecidas. Os usuários do NDPI são separados por duas categorias, ativos e inativos. As subcategorias de usuários inativos apresentadas foram: Instituidores de pensão com pensionista; Demitidos; Redistribuídos; Exonerados de cargo efetivo; Exonerados de cargo comissionado; Admitidos em outro cargo Inacumulável; Excluídos por falta de cadastramento; Desligados voluntariamente. Isto pode sugerir uma

subcategorização para os arquivos referentes a informações pessoais de funcionários, considerando-se o setor público ou privado brasileiro.

Vale ressaltar que o curto tempo para a coleta de dados talvez tenha interferido na diversificação das necessidades de informação e conseqüentemente numa reflexão mais ampla. É importante sugerir aos futuros pesquisadores que ampliem esse período, para que possam ampliar as reflexões dedicando-se mais ao aprofundamento do estudo. Entretanto, espera-se que este estudo seja o início para aqueles que fazem o NDPI prossigam com a avaliação de forma contínua e periódica, pois os resultados colhidos e interpretados a cada estudo propiciarão atitudes de propostas e sugestões De melhoria dos serviços aos usuários, para que sua satisfação continue positiva sobre esse arquivo.

USER STUDY OF THE INFORMATION AND DOCUMENTATION CENTER OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF PARAÍBA

ABSTRACT

User studies are evaluations to improve the quality of services and the overall structure of information centers. Considered in this theme, this research identifies the profile and satisfaction of users of the Documentation and Information Center - NDPI, Federal University of Paraíba - UFPB. In order to obtain the data, a questionnaire composed of eight questions was applied among the users who attended the archive in October 2016, it is therefore a quantitative research, although with the contribution of some statements of the managers of said nucleus. The theoretical framework deals with user studies and concepts about the file, document and its users. After analyzing the data, a user profile was obtained, and a diagnosis of the degree of satisfaction found in relation to the service, services, conservation status of the documents; Area, and from the analysis of the data collected, points are identified that require improvement. This study should be seen as an opportunity to get to know the user better and, through him, to evaluate the performance of the services offered to him.

Keywords: File user study. Degree of file user satisfaction. NDPI-UFPB file user.

REFERÊNCIAS

BELLOTTTO, H. L. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 4. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006. Cap. 2, p. 35-43.

BRASIL - Arquivo Nacional. Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em:

<http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf> Acesso em: 22 de Ago. 2016.

CUNHA, M. B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**. Brasília, v. 10, n. 2 (número temático sobre estudo e tratamento de usuários da informação), jul./dez. 1982. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf> Acesso em: 20 de Ago. 2016.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. K. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero**, 2004. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/2049>>. Acesso em: 2 de Set. 2016.

JARDIM, J. M. O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação. In: **CADERNOS de textos**: mesa redonda nacional de arquivos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1999. Disponível em: <<https://arquivoememoria.files.wordpress.com/2009/05/informacao-arquivistica-no-brasil.pdf>>. Acesso em: 2 de Set. 2016.

KURTZ, C. M. S. **O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação**. 1990. 215 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - UFRJ, Rio de Janeiro, 1990.

LOPES, A.P.A.; LIMA, D.F.C.; LIMA, M.G.; GARCIA, J.C.R.; TARGINO, M.G. Mapeamento das áreas de Biblioteconomia, Ciência da Informação, Arquivologia e Museologia. In: GARCIA, J.C.R.; TARGINO, M.G. (Org.) **Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB): reflexão e proposta para dinamização**. João Pessoa: Ideia, 2011.

MARTÍN-POZUELO CAMPILLOS, M. P. **La construcción teórica en archivística: el principio de procedencia**. Madrid: UC3M: Boletín Oficial del Estado, 1996.

MESSIAS, L. C. S. **Informação**: um estudo exploratório do seu conceito em periódicos científicos brasileiros da área de Ciência da Informação. Marília, 2005. 184f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia e Ciências – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2005. Bibliografia: f. 177-194.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: Teoria e Prática. Rio de Janeiro : FGV, 1986.
PEREZ, C.B. Difusão dos arquivos fotográficos. In. Paris, Rosana Urbaneto. (Org.). **Caderno de Arquivologia**: 2. Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Curso de Arquivologia. Santa Maria, 2005. p. 7-23

PRADO, H. A. **A técnica de arquivar**. São Paulo: T. Queiroz, 1986.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudios de usuarios**. Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Editora Pirámide, 1994.