

Estudo de usuário interno em serviços de arquivos de recursos humanos: avaliação da qualidade de serviços e necessidades de informação.

**Giseli Milani Santiago Balbino¹
Eliane Cristina de Freitas Rocha²**

Resumo - *O estudo de usuários da informação é imprescindível para o conhecimento do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação. Objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades, hábitos de uso da informação de usuários reais ou potenciais. Na Arquivologia, os estudos voltados para usuários são exíguos. Este trabalho objetivou traçar o perfil do usuário interno de um serviço de arquivo de recursos humanos de uma instituição pública, bem como avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo arquivo e as necessidades de informação deste usuário. A metodologia consistiu na análise exploratória quantitativa de dados, para traçar o perfil e avaliação do serviço de arquivo através de aplicação de questionário, e num segundo momento análise qualitativa verificando as necessidades de informação através de entrevista, aliada com observação não participante que verificou o processo de busca e recuperação da informação. Os resultados apontam para usuários em sua maioria do sexo feminino, com mais de 10 anos de serviço, que utilizam diariamente o serviço arquivístico. Os usuários utilizam o sistema de recursos humanos, embora sua confiabilidade não seja total, devido a erro humano. Concluiu-se que o serviço de arquivo interno de Recursos Humanos atende de maneira satisfatória as demandas de seus usuários.*

Palavras-chave: *estudo de usuários. Usuários internos de arquivos. Necessidades de informação.*

Internal user study file services human resources: evaluation of the quality of services and information needs.

Abstract - *The information users study is essential for the knowledge of the use, improvement, relationships and distribution capabilities of information systems. Aims to identify and characterize the interests, needs, usage habits of actual or potential users of information. In Archival, studies aimed at users are confined. This study aimed to determine the profile of the internal user file service human resources of a public institution and evaluate the quality of services provided by the file and the information needs of the user. The methodology consisted of quantitative exploratory data analysis, to profile and evaluation of the file*

¹ Graduanda do curso de Arquivologia da Escola de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Minas Gerais.

² Doutora em Ciência da Informação, professora dos cursos da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.

through questionnaire service, and a second time qualitative analysis verifying the information needs through interviews, combined with non-participant observation that found the process search and retrieval of information. The results point to users mostly female, with more than 10 years of service, daily use archival service. Users use the human resources system, although its reliability is not total due to human error. It was concluded that the internal file Service Human Resources meets satisfactorily the demands of its users.

Key words: *User studies. Internal user and records service. Information needs.*

1 INTRODUÇÃO

Sabe-se que o usuário é peça chave para resolução de vários problemas de informação. Silva et al (2007, p. 107) apresenta um conceito de usuário e suas necessidades de informação:

Aquele indivíduo, grupo ou entidade que utiliza os serviços prestados por uma biblioteca, centros de informação, arquivos, entre outras fontes, e deles tiram algum proveito, modificam suas estruturas cognitivas, comportamentos e desenvolvimento pessoal.

Estudo de usuários é uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades, hábitos de uso da informação de usuários reais ou potenciais (DIAS, 2004, p. 11).

A Ciência da Informação, Biblioteconomia e Documentação abarcam a maioria dos estudos direcionados a usuários. Entretanto na Arquivologia, de acordo com Jardim e Fonseca (2004), Galvino (2006) e Castro (2013) os estudos de usuários são exíguos. Contudo, a disciplina deve estar centrada, cada dia mais no usuário, devendo-se aprofundar, do ponto de vista teórico e prático, as questões que envolvem o usuário da informação como ator do processo arquivístico (JARDIM; FONSECA, 2004). Tálamo (1996, p. 12) coloca que "a informação é inseparável do sujeito, tanto daquele que a gera, como daquele que a transforma e a trata, como daquele que a recebe e a aplica, transformando-a ou não em outros conteúdos".

As instituições arquivísticas e serviços arquivísticos têm como objetivo o acesso às informações contidas nos documentos, e para tal é imprescindível saber as necessidades do seu público-alvo. A presença do arquivista faz-se imperativo, como um mediador no processo de busca e recuperação da informação arquivística produzida por uma instituição.

Este trabalho tem como objetivo geral traçar o perfil do usuário interno de um serviço de arquivo de recursos humanos de uma instituição pública, bem como avaliar a qualidade dos

serviços prestados pelo arquivo e as necessidades de informação deste usuário. Objetiva, especificamente: a) apresentar o perfil do usuário do arquivo interno e suas características; b) avaliar quantitativamente o serviço de arquivo de recursos humanos e caracterizá-lo; c) definir os parâmetros de confiabilidade do sistema de recuperação da informação atrelado as informações de recursos humanos; d) apresentar, através de pesquisa qualitativa, as necessidades de informação que levam o usuário interno a buscar o arquivo de pessoal da instituição pública estudada.

Mediante ao exposto acima, julgou-se necessário fazer uma reflexão sobre a seguinte questão: *Qual o perfil, a avaliação do serviço de arquivo e do seu sistema informacional e as necessidades de informação de um usuário interno do serviço de arquivo de recursos humanos de uma instituição pública ?*

Justifica-se tal análise, uma vez que o estudo de usuários internos em serviços de arquivo é um assunto pouco explorado na produção científica na área de arquivologia no Brasil, bem como estudo de usuários de arquivos correntes, tal qual se pode verificar pelo baixo índice de recuperação de artigos, quando se relacionam os dois assuntos.

Outra questão é a importância de se conhecer o usuário interno e suas demandas a fim de melhor atender as suas expectativas de recuperação da informação, constante nos documentos arquivísticos.

A metodologia consistiu, em um primeiro momento, na análise exploratória quantitativa de dados, para traçar o perfil e avaliação do serviço de arquivo e do sistema informatizado pertencente ao serviço, utilizando-se de questionário. De acordo com Cunha (1982, p. 8), o questionário: “É o método mais frequentemente empregado para a coleta de dados em estudo de usuários. Consiste num rol de questões a serem escolhidas pelo pesquisador junto aos informantes para obtenção de dados, indicados pelos mais diversos métodos de amostragem”. Em um segundo momento, foi feita análise qualitativa para verificar quais as lacunas do sistema de informação, bem como as necessidades de informação dos usuários, através de entrevista. Em uma terceira etapa, após a aplicação da entrevista, foi feita uma observação não participativa dos usuários no exercício de suas atividades.

2 ESTUDO DE USUÁRIOS

A origem dos estudos de usuários remonta aos primeiros trabalhos sobre comunicação

científica no início do século XX.

Um dos mais importantes e significativos eventos na área aconteceu em 1976, quando da criação do *Centre for Research on User Studies (CRUS)* na Unidade de Sheffield, Inglaterra, com o apoio do *British Library Research and Development Department (BLRDD)*, o centro tinha o cunho de se tornar referência em estudo de usuários, abrangendo quatro áreas: pesquisa, educação, consultoria e informação (WILSON-DAVIS, 1977 *apud* GASQUE; COSTA, 2010, p. 26). A motivação para criação foi a falta de desenvoltura dos investigadores no uso das técnicas de investigação social, aliada à necessidade de buscar uma metodologia uniforme (GONZALEZ TERUEL, 2005, p.52). Segundo a autora, em mais de dez anos de funcionamento, o *CRUS* realizou um trabalho que se destaca dos demais, o *Information Needs and Service and Services in Social Services Departments (INISS)*. O objetivo do estudo foi investigar a conduta e hábitos de informação dos trabalhadores sociais britânicos para saber suas necessidades e construir, a partir daí, serviços de informação mais efetivos. O caráter inovador neste estudo é a observação direta, os pesquisadores avaliaram o comportamento dos usuários e aplicaram em seguida questionários. Os questionários serviam de instrumento de validação dos dados obtidos. Os resultados levariam à implantação de melhorias a fim de atender e antecipar a necessidade de informação dos usuários (GONZALEZ TERUEL, 2005, p.53).

No final da década de 1980, observam-se estudos que levam em consideração, o aspecto cognitivo, influenciados por correntes teóricas como a Teoria Sistêmica da Informação (BERTALANFFY, 1930 *apud* ARAÚJO, 2009), de origem biológica, em que a visão do todo é preponderante a das partes, e pelo paradigma da Epistemologia Social, originário de Shera (1952).

Em 1990, destaca-se o trabalho desenvolvido por Chatman (1999), apresentando três estruturas para entender o comportamento informacional: “teoria da pobreza de informações”, “teoria do ciclo de vida”, “teoria do comportamento normativo”, desenvolvidas em sistemas de prisão de segurança máxima femininas nos Estados Unidos. A autora cita que “uma realidade individual é uma construção social da realidade” (CHATMAN, 1999, p.215).

Outro estudo, oriundo desta época, é a abordagem multifacetada, onde várias teorias devem ser levadas em consideração para se avaliar um comportamento informacional (PETTIGREW et al., 2001).

No modelo Kuhlthau (1999) o usuário passa pelas seguintes fases na busca da informação: início, seleção, exploração e formulação. No início, o usuário sente necessidade de informação para resolver uma questão, na seleção o usuário seleciona a informação relevante para a questão a ser resolvida, nesta fase é comum a incerteza e otimismo. Na formulação a compreensão aumenta, ficando mais clara a resposta para o problema inicial (BAPTISTA e CUNHA, 2007).

É possível identificar, a partir do fim da década de 1990, debates acerca do termo que passou a ser utilizado pelos pesquisadores “comportamento informacional” em detrimento de estudos de necessidade, busca e uso da informação. O embate centrava no termo “comportamento”, que poderia ser lido com enfoque *behaviorista*. Um autor que deve ser destacado, neste caso, é Wilson, que vem aprofundando a discussão teórica sobre o campo. O autor defende a utilização da Fenomenologia, postula uma lealdade ao estudo do fenômeno tal como ele é vivido – o que denota entender o contexto vivo das pessoas interagindo num caso concreto (ARAÚJO, 2012).

3 ARQUIVOLOGIA E ESTUDO DE USUÁRIOS

De acordo com Jardim (2004), em sua pesquisa realizada sobre estudo de usuários no campo arquivístico, o tema é pouco expressivo no cenário brasileiro, se comparado com outros relacionados à Arquivologia. O autor pontua hipóteses derivadas de sua pesquisa: usuário do documento arquivístico não é um ator efetivo do processo de transferência de informação e sim um objeto do acesso à informação, não há aprofundamento teórico e/ou prático quanto ao tema, os estudos estão focados no arquivo permanente, não há estudos que verifiquem o serviço, os produtos e os usuários de arquivos.

Entretanto, se configura uma interlocução propícia à Arquivologia com estudo de usuários (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015). A vigência da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, chamada Lei de Acesso à Informação, evidenciou para as instituições arquivísticas e serviços de arquivo a necessidade de atender aos usuários internos e externos em suas demandas, e assim, de compreender os seus anseios e necessidades de informação. Assim, acredita-se que deverá crescer os estudos de usuários na arquivologia (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015). A Lei de Acesso à Informação evidencia o uso dos arquivos públicos (instituições e serviços) como fonte de informação documental geradora de direitos e de

realização de pesquisas. Há então, uma função social dos arquivos públicos, para com a coletividade. A construção da cidadania, a ampliação dos direitos sociais e a exigência do comprometimento do Estado com políticas públicas são ações que podem ser relacionadas à abertura dos documentos de arquivo para a sociedade.

Além da função social, os serviços de arquivo devem atender aquele que produz os documentos arquivísticos das instituições no cumprimento das demandas, com agilidade e visando sua satisfação.

Ademais, estudo de usuários configura-se como uma técnica de Marketing, uma vez que, entendendo as necessidades dos que buscam o serviço de arquivo, podem-se desenvolver um serviço mais eficiente (CÉ; PEDRAZZI, 2011). A aproximação dos usuários com o serviço de arquivo ou instituição arquivística evidencia a importância e a utilidade dos documentos arquivísticos e corrobora com o cumprimento do seu papel de dar acesso.

Cé e Pedrazzi (2011) citam Xavier Tarraubella I Mirabet que classifica os usuários de arquivos em internos e externos, definindo como usuário de arquivos internos:

Usuários Internos: são os usuários que apresentam uma concepção mais monolítica que a dos usuários externos, já que se referem à organização ou instituição que gerou a documentação. Porém este monolitismo na sua concepção se diversifica no planejamento das necessidades que oferece e no que pode oferecer. Podemos dizer que o usuário interno se caracteriza por demandar do arquivo como complemento da totalidade das funções básicas de: organizar, recolher, conservar e difundir.

O foco nos usuários internos é importante devido à natureza de suas necessidades específicas geradas pelas atividades exercidas, no interior de instituições. O serviço de arquivo deve estar alinhado com o que é importante para o público ao qual se destina. A identificação e avaliação das lacunas informacionais dos usuários podem auxiliar na estruturação de instrumentos de busca e recuperação da informação efetiva, que diminua o tempo de espera e maximize a resposta. De acordo com Oliveira et al. (2010, p. 2):

Sob o ponto de vista do usuário interno, quanto mais a análise se detiver na constatação do passado e do presente, mais crescerá e avolumará a sua importância como instrumento de avaliação de performance da entidade.

Um serviço de arquivo em uma instituição é responsável pelas funções de organizar, conservar e tornar acessível documentação arquivística ali depositadas.

As atividades de elaboração, criação e produção do documento, bem como utilização dos documentos arquivísticos acontece nos arquivos correntes ou de primeira idade, e onde ocorre

também, a maior frequência de uso das informações pelos usuários internos. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 29) define o arquivo corrente como: “Conjunto de documentos, em tramitação ou não, que, pelo seu valor primário, é objeto de consultas frequentes pela entidade que o produziu, a quem compete a sua administração”.

Os documentos do arquivo corrente possuem valor primário, qual seja, administrativo, fiscal, jurídico, legal. De acordo com Jardim (1995, p. 6):

O valor primário refere-se aos aspectos gerenciais do documento e à demanda de uso que este recebe por conta da administração que o produziu. Detectar o valor primário dos documentos é, como tal, identificar seu potencial de uso no âmbito do processo decisório, considerando suas dimensões gerenciais, legais e financeiras.

Assim, entende-se o arquivo corrente como aquele com ampla importância na tomada de decisão imediata para uma instituição, sendo um potencializador de atividades gerenciais e de conhecimento. Para tal, o serviço por ele prestado deve ser capaz de propiciar rápida comunicação das informações constantes nos documentos arquivísticos, com segurança, maior grau de refinamento e relevância. Portanto, além das funções inerentes ao arquivo corrente, este é passível de análise e desenvolvimento de tecnologias de informação que o auxiliem na busca e recuperação de documentos que são demandados pelos usuários internos.

4 CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ARQUIVO ESTUDADO

O serviço de arquivo estudado pertence a uma instituição pública, que possui as seguintes características:

1. O serviço de arquivo de recursos humanos é descentralizado, localizado fisicamente no andar da Diretoria de Recursos Humanos e a ela subordinada, estando sob sua guarda as pastas funcionais de todos os funcionários ativos (arquivo corrente), parte de inativos e desligados do serviço (corrente até 2 anos após aposentadoria ou desligamento).
2. As pastas funcionais são do tipo “pasta suspensa” e são acondicionadas em arquivos deslizantes.
3. Os documentos arquivísticos contidos dentro da pasta funcional estão separados por abas, que recebem denominações de acordo com funções da instituição, tipologia

documental ou mesmo por assunto. Exemplo: aba com o nome “averbação de tempo” (função) e “documentos pessoais” (assunto).

4. Não há registro de numeração das páginas dos documentos, nem na sua totalidade, nem por abas.
5. Os documentos arquivísticos que findam prazo no corrente são transferidos ao arquivo intermediário centralizado, em outro endereço, onde aguardam prazo para sua eliminação;
6. As pastas funcionais aguardam por 100 anos para serem eliminadas neste arquivo central.
7. Há um coordenador do serviço de arquivo e 11 funcionários que realizam o atendimento, arquivamento e guarda da documentação.
8. Para que haja desarquivamento das pastas funcionais, é necessário acessar um sistema tipo *Messenger*, onde o solicitante, com login e senha, requer o seu desarquivamento e entrega, ao solicitado.
9. O sistema de Recursos Humanos possui interface amigável, funcionando em intranet, acessível por *login* e senha, autorizados apenas a funcionários lotados na área de recursos humanos. “É possível inserir dados através de vários menus separados por assunto, por exemplo: “férias”, “licenças”, “averbação de Tempo”, e gerar relatórios simples, contendo dados da mesma aba. Não é possível cruzamento de dados de vários assuntos. Relatórios complexos, com dados multifacetados, são possíveis apenas em pedidos específicos à área de informática. O sistema não abarca a totalidade de atividades realizadas nos setores de recursos humanos, alguns processos de trabalho são feitos manualmente, como, por exemplo, controle de adicionais por tempo de serviço obtido por averbação de certidão de tempo de contribuição.

O serviço de arquivo estudado atende a toda Diretoria de Recursos Humanos, que possui três gerências e doze coordenações subordinadas, num total de 276 funcionários.

5 METODOLOGIA

Investigou-se o perfil dos usuários internos de um arquivo corrente de uma instituição pública,

sua avaliação do serviço de arquivo, sistema informacional e suas necessidades de informação. Como modalidade de pesquisa optou-se por um Estudo de Caso que segundo Yin (2001) representa uma averiguação baseada na experiência e compreende um método largamente utilizado, com a lógica do planejamento, coleta e análise de dados.

Foi realizada análise exploratória, que de acordo com Dalfovo *et al.* (2008, p.4) significa “a investigação de algum objeto de estudo que possui poucas informações”, num primeiro momento quantitativa, para traçar o perfil e avaliação do serviço de arquivo através coletando-se dados através de questionário (anexo I). De acordo com Cunha (1982, p.8), o questionário:

É o método mais frequentemente empregado para a coleta de dados em estudo de usuários. Consiste num rol de questões a serem escolhidas pelo pesquisador junto aos informantes para obtenção de dados, indicados pelos mais diversos métodos de amostragem.

Em um segundo momento, foi feita análise qualitativa para verificar as necessidades de informação através de entrevista. Para Bardin (1977, p. 21),

(...) numa análise quantitativa, o que serve de informação é a frequência com que surgem certas características do conteúdo e na análise qualitativa é a presença ou ausência de uma dada característica de conteúdo ou de um conjunto de características num determinado fragmento de mensagem que é tomado em consideração.

Foi feito pré-teste, com dois respondentes, utilizando-se ambos os modelos, e não houve nenhum problema as questões formuladas.

A amostra foi delimitada através da escolha de uma gerência através de sorteio, e aplicou-se questionário a todos os funcionários ligados a esta gerência. De um universo de 276 pessoas foram contatadas 60 pessoas, número superior às 51 pessoas anteriormente almeçadas para fazer parte de uma amostragem probabilística, com erro amostral de 10%, 95% de intervalo de confiança em uma amostra homogênea (Santos, *on-line*)³.

Quanto aos cuidados éticos da pesquisa, foi informado a cada participante do sigilo dos dados, tanto na etapa quantitativa quanto na qualitativa. Foi feito cabeçalho com esta informação no questionário e na entrevista. O pesquisador foi identificado caso o participante quisesse maiores informações.

6 RESULTADOS

Na análise quantitativa, foram avaliados 55 questionários, que retornaram de um total de 60

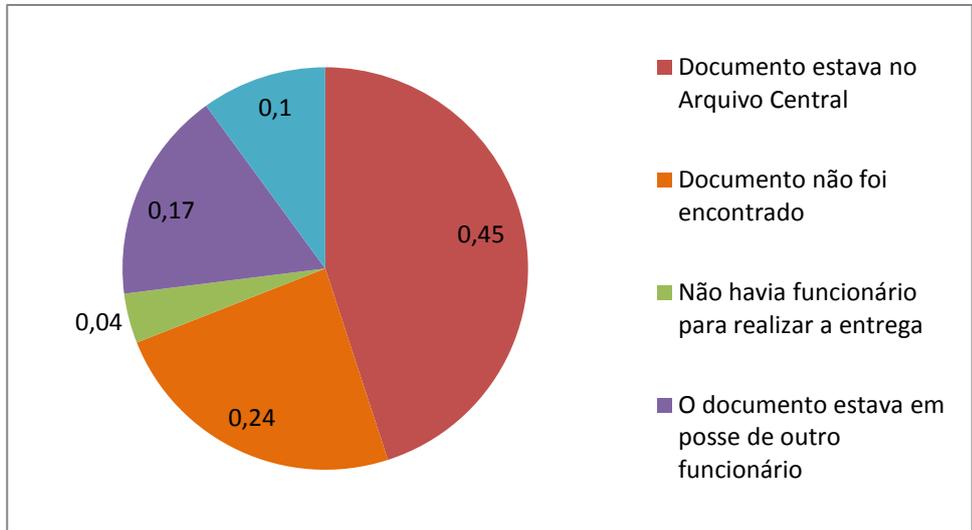
³ <http://comentto.com/blog/calculadora-amostal/>

distribuídos.

Quanto ao perfil dos usuários, 91% são do sexo feminino, sendo que 89% com mais de quatro anos de serviço na instituição. Todos os respondentes são usuários do arquivo interno, sendo que 40% dos usuários já utilizam o arquivo a mais de 11 anos.

A utilização dos serviços arquivísticos é diária, para 56% dos usuários. A forma de solicitação dos documentos via sistema tipo *messenger*, é confiável para 76% dos respondentes. Entretanto, foram verificadas falhas na entrega de documentos, e 20% dos usuários justificaram que eventualmente os funcionários do serviço de arquivo não estão on-line no sistema de solicitação de pastas funcionais, atrasando a entrega. Este resultado é corroborado quando o usuário qualifica o tempo de espera como “dentro do esperado” para 78% dos respondentes, e quando 75% declara que já houve atrasos na entrega das pastas funcionais requeridas. Quanto ao motivo alegado pelo atraso da entrega de documentos, verificam-se diversos posicionamentos dos usuários, conforme demonstrado no Gráfico 1.

Gráfico1. Motivo alegado para o atraso para o fornecimento de documentos.



O horário de funcionamento do serviço de arquivo é adequado para as necessidades de 87% dos usuários. O serviço foi classificado como “Bom” para 69% dos respondentes. Este resultado deve-se aos seguintes pontos negativos no serviço de arquivo: erros no arquivamento de documentos, seja no assunto a que se refere à aba da pasta, sejam na ordem cronológica dos documentos, seja no equívoco de arquivar documentos de um funcionário na

pasta de outro funcionário. Foi marcada também, a falta de numeração nos documentos contidos na pasta funcional e o atraso na entrega. Os pontos positivos ressaltam a recepção adequada do serviço de arquivo interno, uma vez que a agilidade, a prestatividade e a atenção no atendimento foram os destaques dados pelos usuários. No quesito organização/conservação da pasta funcional, refletiu-se a questão do arquivamento dos documentos arquivísticos, que muitas vezes apresentam-se fora de ordem, levando à 55% dos respondentes a classificá-la como “Bom”.

Sobre a utilização do Sistema Informacional de Recursos Humanos, 98% dos participantes utilizam o sistema como ferramenta de trabalho. Entretanto 87% não consideram as informações do sistema como reprodução fidedigna das informações contidas nos documentos arquivísticos das pastas funcionais. Esse resultado traduziu-se na classificação do grau de confiabilidade no sistema entre o “bom”, com 56% e o “regular”, com 35% do total de respostas.

Diante de tais informações, procedeu-se a análise qualitativa dos dados, com o foco nas necessidades de informação destes usuários ao solicitarem a pasta funcional no serviço de arquivo, e, além disso, procurou-se buscar resposta quanto à baixa confiabilidade no conteúdo registrado no Sistema de Recursos Humanos, através de entrevista.

Foi realizada, na etapa final, observação não participante dos usuários submetidos à entrevista, em uma das atividades realizadas diariamente.

A amostragem foi definida por saturação nas respostas da entrevista, ou seja, quando se atingiu respostas iguais, para a mesma pergunta, entre usuários diferentes, à pesquisa se concluiu. Foram concretizadas 6 (seis) entrevistas, com usuários apresentando o seguinte perfil: mais de 10 anos de serviço, maioria do sexo feminino, faixa etária de 30 a 50 anos.

Todos os participantes relataram, na primeira questão proposta sobre a fidedignidade das informações do sistema, em relação à pasta funcional, que o sistema não é fiel ao conteúdo documental devido a erro humano ocorrido no lançamento das informações no banco de dados, e à ausência de conferência posterior que possa validar os referidos lançamentos, respondendo então à questão do percentual intermediário de confiabilidade do sistema exposto nos dados quantitativos. Ademais, dois respondentes relataram que, embora o sistema tenha os dados, não há como gerar relatórios complexos, envolvendo o tratamento de informação de vários lançamentos, como dados de adicionais por tempo de serviço concedido,

em cruzamento com averbações de tempo prestadas em outras instituições, por exemplo. Um usuário do sistema mencionou que há, ainda, concessões de verba pecuniária que não estão previstos no banco de dados, como abono permanência, que é caracterizado por um percentual que se recebe depois de completado 30 anos de serviço, um incentivo para que o funcionário mantenha-se em atividade laboral. Esta contagem é realizada manualmente e o controle é feito por planilhas.

Foi exposto, igualmente, que as necessidades de informação não são satisfeitas pelo sistema por necessidade de prova, como é o caso de apresentação de cópia de documentos arquivísticos para resposta a uma lide judicial contra a administração pública, que somente é possível quando se recorre à pasta funcional.

As respostas qualitativas confirmam os dados quantitativos no caso da avaliação do sistema, que apresenta problemas no seu funcionamento e na validação de dados.

Quanto à segunda questão, qual seja “Sobre a utilização da pasta funcional relate a última vez que solicitou e para que serviço” procede-se a apresentação das respostas.

Usuário 1: Foi solicitada a pasta funcional para juntada do AR na cópia do ofício, cujo assunto tratava-se de acúmulo de cargo ilícito. Não foi encontrada a cópia. Foi feito levantamento do local do protocolo, no sistema de gerenciamento de documentos eletrônicos, e foi verificado que se encontrava na Diretoria de Recursos Humanos, para onde o AR foi enviado.

Usuário 2: Foi solicitada a pasta para verificação de saldo de férias regulamentares para funcionário à disposição de outro órgão público, saldo indagado pela Gerência por ofício. Foi verificado se o funcionário tinha saldo de férias ao ser transferido e se usufruiu férias no órgão ao qual foi lotado. Foi expedido ofício, com as informações para Gerência.

Usuário 3: Foi solicitada a pasta para conferência de dados pessoais, como CPF, nome e pagamento para concessão de auxílio creche, de acordo com solicitação do funcionário.

Usuário 4: Foi solicitada a pasta para revisão de averbação de tempo de serviço prestado em outros órgãos. Foi verificada cada certidão contada na pasta funcional e feitos os devidos lançamentos no sistema.

Usuário 5: Foi solicitada a pasta, devido a demanda da Diretoria de Recursos Humanos, sobre

concessão de salário acima do teto de remuneração permitido pela legislação. Através dos documentos de aposentadoria, constatou-se que o funcionário possuiu 2 (dois) cargos públicos, antes da promulgação da Constituição da República de 1988 e outro depois, o que é lícito. Foi verificado todo o conteúdo da pasta e relatada à situação para a Diretoria através de comunicação interna.

Usuário 6: Foi solicitada a pasta para verificar período de substituição de um funcionário ocupante de um cargo em comissão, para sua devida correção, já que o período de afastamento tinha sido prorrogado. A correção foi realizada.

A apresentação dos dados sugere uma forma sistematizada no processo de trabalho, uma vez que a busca e recuperação da informação se dão através da utilização da pasta funcional, evidenciado na análise quantitativa, já que os usuários necessitavam da pasta funcional para realização de suas atividades cotidianas.

Quanto à terceira questão, 3 (três) usuários tiveram problemas na execução de tarefas, por falta de resolução das demandas de informação. Foi relatado o extravio de documentos na pasta funcional; solicitação superior para concessão de benefícios que não eram devidos e, portanto não puderam ser outorgados; e informações que necessitavam de tratamento, como pedido de contagem de tempo para aposentadoria, onde foi necessária a confecção de novo documento arquivístico com as informações para o solicitante. Quanto ao extravio de documentos, cabe ressaltar que o arquivamento incorreto na pasta funcional pode tê-lo causado, fato este relatado anteriormente na análise quantitativa.

A observação não participante foi realizada durante a concretização de um determinado procedimento, resultado de alguma necessidade informacional, de cada um dos 6 (seis) entrevistados. As necessidades advêm de demanda, seja por requerimento de um funcionário da instituição, seja por solicitação de superiores hierárquicos. As demandas foram: (1) averbação de tempo de serviço; (2) resposta a reclamação de funcionários à Ouvidoria; (3) concessão de adicionais por tempo de serviço; (4) solicitação de concessão de período de férias; (5) substituição de cargo em comissão; (6) inclusão de novo funcionário na instituição.

Os resultados demonstraram que 3 (três) dos usuários entrevistados consultaram todo o conteúdo da pasta funcional para realizar a atividade observada quais sejam as demandas de (1) a (3), enquanto o restante utilizou-se apenas de conteúdos específicos para efetivação da demanda. Os dados decorrentes da análise da pasta funcional e, conseqüentemente, da

produção de documentos arquivísticos, são compilados no sistema de RH, em sua integralidade, para 5 (cinco) usuários, sendo que apenas 1 (um) usuário respondeu a lide solicitada, produzindo documento arquivístico, sem transferência de informações para o sistema de RH, qual seja o incumbido de atender a demanda (2). Os usuários são agentes de acesso à informação por tornar os dados palatáveis àqueles que necessitam da informação.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise quantitativa dos dados mostra que o serviço de arquivo interno de Recursos Humanos atende de maneira satisfatória as demandas de seus usuários. Entretanto, é notável a questão do arquivamento de documentos arquivísticos em abas diferentes das que seriam as adequadas, nas pastas funcionais. Deve-se, entretanto refletir se este arquivamento equivocado foi resultado do fazer arquivístico, ou se, ao solicitar a pasta, este usuário pode estar modificando, por conta própria, a ordem dos documentos, uma vez que as folhas não são numeradas. Neste ponto cabe a ressalva que há uma legislação no âmbito do Estado de Minas Gerais, qual seja a Lei 14.184/2002, que dispõe sobre o processo administrativo no âmbito da administração pública estadual, que regulamenta no seu art. 19 que as páginas do processo serão numeradas sequencialmente e rubricadas, o que não é realizado no âmbito desta instituição. A consequência é a eventual desorganização dos documentos conforme apontado pela pesquisa e com o agravante que a falta do registro pode causar extravio de documentos, já que não se tem controle do que é apensado ou não nas pastas funcionais.

O público que utiliza o arquivo, em sua maioria, possui acima de 10 anos na instituição, revelando usuários que conhecem a instituição e o serviço de arquivo ao qual fazem a solicitação.

A questão da separação física entre o arquivo intermediário e corrente da instituição constitui um problema, causando atrasos na entrega de documentos. Entretanto a literatura arquivística aponta que os depósitos intermediários devem estar, sempre que possível, em locais de fácil acesso, mas em endereços afastados dos grandes centros urbanos, diminuindo o impacto no custo de armazenamento. Há que se equacionar a questão financeira com a eficiência no serviço.

A análise qualitativa demonstrou que mesmo em posse dos documentos arquivísticos

imprescindíveis para resolução de demandas diversas, muitas vezes se faz necessária a produção de outros que compilem e sistematizem as informações tornando-as palatáveis e acessíveis para o demandante. Desta forma, concretiza-se a função primária dos arquivos, o acesso.

É importante salientar que, para fidedignidade das informações do sistema de RH, é imperativa validação dos dados no banco. E, logicamente, a inserção destes dados, e no caso estudado, o usuário é o responsável por tornar o sistema confiável. Assim, o usuário tem dois papéis: o de manutenção das informações e o de construção de uma política de atendimento da unidade de informação, ajudando a selecionar e traçar estratégias para melhoria do sistema.

Pesquisas de usuários internos podem apontar possíveis transformações dos arquivos internos, buscando a eficiência do serviço. Os usuários são fundamentais, e saber qual a demanda, bem como a avaliação do serviço é primordial para o seu funcionamento tanto nas Instituições Arquivísticas, como nos serviços de arquivo.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, C.A.A. **Paradigma social nos estudos de usuários da informação**: abordagem interacionista. Disponível em: <<http://www.okara.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/9896/7372>>. Acesso em: 23 Mar. 2016.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Gráfica Telles da Silva, c1977.
- CÉ, G.; PEDRAZZI, F. Estudo de usuários como recurso para a difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. **Biblos - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Porto Alegre, v. 25, n. 2, p. 75-89, jul./dez. 2011.
- CASTRO, R. M. **Estudo do perfil de usuário de um acervo arquivístico**. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1525/1526>>. Acesso em: 21 mar. 2016.
- CUNHA, M. B. **Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica**. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2016.
- CUNHA, Murilo; AMARAL, S. A; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 464 p.
- DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogério Adilson; SILVEIRA, Amélia. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.2, n.4, p.01- 13, Sem II. 2008.
- FERREIRA, S.M.S.P. **Estudo de necessidade de informação**: dos paradigmas tradicionais a
- Múltiplos Olhares em Ciência da Informação, v.6, n.2, out. 2016.

abordagem sense-making. [s.n.], Porto Alegre, 1997.

FIGUEIREDO, N.M. **Tópicos modernos em Ciência da Informação**. Lorena: Centro Cultural de Teresa D'ávila, 1994. p 4-5.

GALVINO, C.C.T. **Estudo de Usuários do Arquivo Público Estadual Jordão Emerenciano**. Disponível em: <<http://rabci.org/rabci/sites/default/files/EstudoDeUsuarioApeje2006.pdf>>. Acesso em: 21 mar. 2016.

GASQUE, K.C.G.D.; COSTA, S.M.S. Evolução teórico metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v.39, n.1,p.21-32, jan./abr., 2010.

GONZÁLEZ TERUEL, A. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Gijon: Trea, 2005. p.39-60.

JARDIM, José Maria. A invenção da memória nos arquivos públicos. **Ciência da Informação**, Brasília: IBICT, v. 25, n. 2, 1995.

OLIVEIRA, Alessandro Aristides de; SILVA, Andréia Regina da; ZUCCARI, Solange Maria de Paula; RIOS, Ricardo Pereira. Análise das demonstrações contábeis e sua importância para evidenciar a situação econômica e financeira das organizações. **Revista Eletrônica Gestão e Negócios**, v. 1, n.1, p.1-13, 2010.

PINHEIRO, L. V. R. **Usuários – informação: o contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro: IBICT, 1982. Disponível em: <<http://biblioteca.ibict.br/phl8/anexos/PINHEIROUsuarios.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2016.

ROBREDO, J. **Da Ciência da Informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília: Thesaurus e SRR Informações, 2003. 245 p.

SILVA, A. C. P. da. et al. Déficit Informacional: obstáculos no uso de canais (in)formacionais por docente do programa de pós-graduação em economia - Ppge/Ufpb. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v.17, n.3, p.107-117, set./dez. 2007.

Yin R. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2a ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ANEXO I

QUESTIONÁRIO

Este questionário é parte de um trabalho que será desenvolvido na Disciplina “Estudo de Usuário de Arquivo” no curso de Arquivologia da UFMG. Tem objetivo de traçar o perfil, uso e avaliação dos serviços de arquivo e sistema de Recursos Humanos.

Informo que todos os dados individuais serão mantidos em sigilo.

1. Gênero:

masculino Feminino

2. Há quanto tempo você trabalha nesta empresa/instituição?

Até um ano

De um a dois anos

De três a quatro anos

mais de quatro anos

3. Você já utilizou o arquivo de Pessoal?

Sim não

Se você já utilizou, responda as próximas questões:

4. A quanto tempo você utiliza o serviço de arquivo?

0 a 5 anos 6 a 10 anos 11 ou mais

5. Quantas vezes por semana você utiliza o arquivo?

1 vez 2 vezes 3 vezes 4 vezes todos os dias

6. Qual o nível de confiança do sistema Spark (para solicitação de documentos)?

muito confiável pouco confiável não é confiável

Justifique: _____

7. Na sua última solicitação o tempo de espera foi:

menor do que o esperado dentro do esperado maior que o esperado

8. Já houve atrasos na entrega do documento solicitado?

sim não

9. Se sim, diga qual foi o motivo alegado pelo arquivo:

Documento estava no Arquivo Central

Documento não foi encontrado

Não havia funcionário para realizar a entrega

O documento estava em posse de outro funcionário

outros _____

10. O Horário de Funcionamento do Arquivo é adequado as suas necessidades?

sim não

Se não, justifique: _____

11. Como você classifica o serviço de arquivo:

Excelente

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

12. Você acha que falta algo ao Arquivo para que o setor seja considerado satisfatório aos seus usuários?

sim não

Se sim, justifique: _____

13. Enumere 1 ponto positivo e 1 negativo do serviço de arquivo:

Positivo: _____

Negativo: _____

14. Como você avalia as condições de organização/conservação da pasta funcional:

Excelente

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

Justifique _____

15. Sobre o Sistema de RH responda: Você utiliza o sistema de RH?

sim não

16. Se você utiliza o sistema de RH, responda: Os dados do sistema de RH substituem os dados que estão nos documentos da pasta funcional?

sim não

17. O grau de confiabilidade do sistema de RH para fornecer informações, pode ser classificado como:

() Excelente () Bom () Regular () Ruim () Péssimo

APÊNDICE A

ENTREVISTA

Esta entrevista é parte de um trabalho que será desenvolvido na Disciplina “Estudo de Usuário de Arquivo” no curso de Arquivologia da UFMG. Tem objetivo de traçar o perfil, uso e avaliação dos serviços de arquivo e sistema de Recursos Humanos.

Informo que todos os dados individuais serão mantidos em sigilo.

1. No questionário respondido anteriormente a maioria das pessoas relataram que o sistema de Recursos Humanos não possui dados que podem ser considerados fieis a os documentos contidos na pasta funcional. Você concorda? Discorda? Justifique.
2. Sobre a utilização da pasta funcional relate a última vez que solicitou e para que serviço.
3. Em algum momento do seu trabalho ao utilizar a pasta funcional, você não teve sua necessidade de informação solucionada?