

Contribuições do estudo de usuários (as) para a construção de produtos e serviços arquivísticos: um estudo de caso

Aurekelly Rodrigues da Silva
 Universidade Federal da Paraíba, Paraíba, Brasil
<https://orcid.org/0000-0001-7802-0253>
 aurekelly@hotmail.com

Eliane Bezerra Paiva
 Universidade Federal da Paraíba, Paraíba, Brasil
<https://orcid.org/0000-0002-9925-0143>
 paivaeb@gmail.com

Resumo O artigo é o relato de uma pesquisa que tem o objetivo de investigar como o estudo de usuários(as) pode contribuir para a construção de produtos e serviços arquivísticos. Trata-se de um estudo de caso de cunho exploratório e descritivo, realizado no Arquivo Geral da Paraíba Previdência (PBPREV). Caracteriza-se como pesquisa de campo, de cunho quanti-qualitativo e de natureza aplicada. Para coletar os dados, foram utilizados entrevista semiestruturada e questionário. Para a análise, recorreu-se à técnica de análise de conteúdo. A pesquisa possibilitou delinear o perfil dos(as) usuários(as), as necessidades de informação e sua satisfação com os produtos e os serviços arquivísticos e constatou que os(as) usuários(as) internos(as) do Arquivo Geral da PBPREV não definem com clareza os produtos e serviços arquivísticos, portanto não souberam identificar e sugerir exemplos deles. Os resultados possibilitaram elencar alguns produtos e serviços arquivísticos para serem aplicados no ambiente desta pesquisa e nos demais arquivos, a fim de melhorar a gestão nessas unidades informacionais. Considera-se de extrema importância conscientizar os(as) gestores de Arquivos quanto à realização de estudo de usuários(as) como fonte de informação fundamental para criar produtos e serviços arquivísticos.

Palavras-chave Estudo de Usuários. Produtos arquivísticos. Serviços arquivísticos. PBPREV.

Contributions of the study of users to the construction of archival products and services: a case study

Abstract The article is a report of research that aims to investigate how the study of users can contribute to the construction of archival products and services. This is an exploratory and descriptive case study, carried out at the General Archive of Paraíba Previdência (PBPREV). It is characterized as field research, of a quantitative and qualitative nature and applied nature. To collect the data, semi-structured interviews and a questionnaire were used. For the analysis, the content analysis technique was used. The research made it possible to outline the profile of the users, the information needs, and their satisfaction with the products and archival services and found that the internal users of the General Archive of PBPREV did not clearly define archival products and services, so they were unable to identify and suggest examples of them. The results made it possible to list some archival products and services to be applied in the environment of this research and the other archives, to improve the management in these information units. It is considered extremely important to make archives managers aware of the need to conduct a user study as a fundamental information source to create archival products and services.

Keywords *User Study. Archival Products. Archival Services. PBPREV.*



Licença de Atribuição BY do Creative Commons
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Submetido em 24/02/2021
 Aprovado em 26/04/2021
 Publicado em 07/05/2021

1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação (CI) tem dado mais importância aos(as) usuários(as) nas últimas décadas, buscando investigar, através de estudos, informações sobre perfis, percepções, expectativas e necessidades de informações destes(as), o que contribui para o crescimento da literatura sobre esse tema.

A oferta de produtos e serviços arquivísticos nos diversos ambientes, seja tradicional ou digital, é um meio de atender à demanda de informação de usuários(as) de arquivos, a fim de otimizar a gestão documental e de possibilitar a promoção e a viabilidade das atividades desempenhadas no setor. O desenvolvimento desses produtos e serviços arquivísticos faz do (a) usuário (a) seu agente avaliativo, para que o resultado de sua oferta atinja seu objetivo de prover toda e qualquer necessidade informacional de forma satisfatória tanto para quem solicita o produto e/ou serviço quanto para quem o produz ou executa.

De acordo com Silva (2012, p. 105), “[...] as necessidades de informação são frutos de fenômenos sociais de interação com outros seres que estimulam a consciência para construção de informação”. Apesar da importância da relação entre o arquivo e o(a) usuário(a), a literatura brasileira ainda é escassa quando se trata do assunto, como apontam Jardim e Fonseca (2004). Por essa razão, realizar estudos sobre os(as) usuários(as) passou a ser fundamental nos diversos tipos de unidades informacionais, porquanto é de acordo com o perfil, as necessidades de informação e a satisfação de seus(as) usuários(as) que elas irão adequar seu funcionamento, oferecendo recursos como produtos e serviços arquivísticos que supram toda e qualquer necessidade de informação deles.

Partindo do pressuposto, a origem da pesquisa se deve à experiência de estágio vivenciada por um(a) dos autores(as), no Arquivo Geral da Paraíba Previdência (PBPREV), e à curiosidade de saber se é possível criar produtos e serviços estudando seus(as) usuários(as). Para além disso, a pesquisa trouxe informações sobre os(as) usuários(as) do setor, a partir de onde foi possível identificar alguns aspectos sobre eles(as) a fim de otimizar a gestão nessa unidade de informação e oferecer produtos e serviços arquivísticos de acordo com as necessidades informacionais de seus(as) usuários(as). A pesquisa justifica-se pela necessidade de ampliar a literatura sobre estudos de usuários(as) de Arquivos, tendo em vista a carência dessa temática na Arquivologia, como aponta Barros (2020). E, também, pela necessidade de propor a aplicação desses estudos no cotidiano dos Arquivos e de seus(as) profissionais para que ofereçam melhores recursos que solidifiquem sua atuação na organização em que estão inseridos(as).

Como condição problematizadora para realizar a pesquisa, parte-se da seguinte questão: Como o estudo dos(as) usuários(as) pode contribuir para a criação de produtos e serviços arquivísticos?

Considerando os aspectos aqui abordados e buscando responder à questão-problema exposta anteriormente, a pesquisa objetivou investigar como o estudo de usuários(as) pode contribuir para a criação de produtos e de serviços arquivísticos no Arquivo Geral da PBPREV. Este artigo é um relato da referida pesquisa.

2 PRODUTOS E SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

Produtos e serviços são termos bens comuns na sociedade contemporânea em que estamos inseridos(as) atualmente. Ao se tratar de informação, os termos se direcionam a um objetivo: sanar as necessidades de informação dos(as) usuários(as), a fim de melhorar o fluxo e o acesso à informação por meio desses produtos e serviços. Apesar de sua familiaridade com diversas áreas, como administração, gestão pública, marketing, entre outras, quando se trata de arquivos, a literatura ainda não apresenta definições específicas para os termos 'produtos' e 'serviços arquivísticos', tendo em vista que ainda não foi dada muita ênfase ao assunto nem foram desenvolvidos produtos e serviços direcionados aos arquivos que sejam referência na área. É necessário, então, mostrar a diferença entre produtos e serviços de informação e produtos e serviços arquivísticos, de acordo com as particularidades da Arquivística.

Amaral (2003) assevera que não é fácil distinguir produtos e serviços de informação, pois a tipologia das duas categorias é muito ampla e pode variar de acordo com a competência da equipe responsável pela sua oferta, o nível de tecnologia utilizado e a maior ou menor exigência de valor agregado do público que se pretende atender. Pode-se afirmar que os serviços de informação são um conjunto de atividades por meio das quais é possível adquirir, processar e transmitir informações, a fim de auxiliar o(a) usuário(a) a satisfazer às suas necessidades informacionais. Por meio de tais serviços, é possível manter uma relação direta entre a informação e o(a) usuário(a) e melhorar a interação e a comunicação entre ele(a) e a unidade.

Borges (2007) refere que os serviços de informação podem ser classificados como de atendimento à demanda e de antecipação à demanda. Suas funções consistem em assegurar que a informação esteja sempre disponível para o(a) usuário(a), assim que for solicitada, e alertá-lo(a) sobre os documentos ou dados que lhe interessam. Quanto aos produtos de informação, são considerados instrumentos tangíveis para disseminar a informação de determinada unidade

informacional, resultante de serviços que, assim como os serviços de informação, visem satisfazer aos(às) usuários(as) na busca da informação e facilitar seu relacionamento com a unidade. Tais produtos, sob o ponto de vista de Borges (2007), caracterizam-se por sua tangibilidade — são apresentados por meio de propriedades como formato, apresentação, suporte, entre outros. Silva (2013, p. 8) afirma que “[...] os produtos e os serviços voltados para arquivos estão associados à geração paralela de receita financeira ou proventos que visam auxiliar na compensação do desenvolvimento e promoção da Unidade de Informação ou Centro de Documentação”.

Com base no exposto, pode-se definir produtos arquivísticos como bens tangíveis produzidos e compostos de informações arquivísticas, capazes de promover o arquivo assim como os serviços disponibilizados na unidade de informação para seus(as) usuários(as). Quanto aos serviços arquivísticos, são intangíveis e podem ser definidos como ações ou atividades desempenhadas no arquivo ou relacionadas a ele, com o objetivo de satisfazer ao(à) usuário(a) em relação às suas necessidades de informação. Como instrumentos de disseminação da informação e resultados de todo o processo da gestão da informação nos arquivos, os produtos e os serviços arquivísticos são direcionados ao setor de arquivo e visam viabilizar e otimizar as atividades desempenhadas no setor, para melhorar o acesso e recuperar os documentos, por vias convencionais ou por meio da *web*.

Ressalta-se, porém, que criar produtos e serviços em arquivos não é tão fácil quanto parece, mas é imprescindível, antes mesmo de aplicá-los à realidade da unidade e aos(às) seus(as) usuários(as), certificar-se de que tenham um padrão de qualidade, posto que a qualidade deve estar também nos produtos e nos serviços arquivísticos. De acordo com Camargo (2016), na gestão, a qualidade consiste em oferecer aos(às) clientes produtos e serviços revestidos de aspectos e atributos que atendam às necessidades e aos desejos dos(as) clientes e até os(as) surpreendam.

É importante relacionar a prática da gestão dos produtos e dos serviços arquivísticos à afirmação de Assis (2006, p. 35), que assevera que “[...] a forma como os produtos e os serviços de informação serão desenvolvidos tem relação intrínseca com a forma como os dados obtidos pelas fontes de informação foram analisados, organizados e armazenados”. Não obstante, desenvolver ações de marketing no planejamento desses produtos e serviços pode influenciar sua otimização e sua utilização, a fim de dar visibilidade e credibilidade ao arquivo e de melhorar o gerenciamento da informação.

Borges (2007) enuncia que o(a) usuário(a) é o elemento que dispara a atividade inerente ao

serviço e pode assumir uma participação passiva, assim como atuar como coparticipante do serviço ou produto de informação. Convém ressaltar a importância de descobrir se os estudos de usuários(as) podem ser um meio de contribuir para a criação de produtos e serviços arquivísticos, com o intuito de promover melhorias de acesso e recuperação dos documentos por vias digitais ou convencionais no setor.

3 O ESTUDO DE USUÁRIO(A) COMO ALIADO DA CONSTRUÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

Os estudos de usuários(as) surgiram desde a década de 1940. De acordo com Figueiredo (1994), foi no período entre 1948 e 1970 que se começou a dar ênfase aos estudos que envolviam o processo de uso de documentos e a descoberta dos “hábitos” dos(as) usuários(as) para obter informações por meio de indicadores sociais e demográficos.

Em busca de ampliar a agilidade para recuperar a informação, as organizações estão modificando suas relações com o arquivo e com os(as) profissionais que atuam na área. Pensando nisso, o relacionamento com os(as) usuários(as) foi se modificando com o passar dos anos, e passou a ser fundamental fazer estudos sobre eles(as) para melhorar o funcionamento das diversas unidades de informação, a gestão e a tomada de decisões das organizações. Dias e Pires (2004, p. 11) afirmam que o estudo dos(as) usuários(as) é “[...] uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”.

Os autores também destacam como razões para a realização desses estudos os seguintes fatores:

- a) O usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços de informação;
- b) Subsidiar o processo de planejamento e avaliação de sistemas de informação e a elaboração de relatórios e projetos;
- c) Verificar a satisfação das necessidades dos usuários por parte do serviço de informação;
- d) Conhecer a natureza e o conteúdo da informação necessitada (variável e complexa; diferentes na essência e na forma);
- e) Planejar adequadamente o desenvolvimento de coleções e o compartilhamento de recursos informacionais;
- f) Dimensionar a demanda futura para diminuir o nível de incerteza bibliográfica no momento da seleção do material (DIAS; PIRES, 2004, p. 13).

Pensando nisso, a realização de estudo de usuários(as) tornou-se um fator determinante em toda e qualquer organização — pública ou privada — pois, seja ele(a) interno(a) ou externo(a), o planejamento e a gestão nas unidades informacionais poderão viabilizar a criação de recursos

como produtos e serviços de informação, que podem contribuir tanto para a tomada de decisões quanto para a organização e seus respectivos setores.

Há que se ressaltar que, para realizar e manter uma boa gestão documental, é necessário reconhecer o(a) usuário(a) como fundamental em todas as fases do fluxo documental, porque é com base em suas necessidades que as atividades são desenvolvidas nos arquivos (JARDIM; FONSECA, 2004; DUFF, 2016). Nesse contexto, a construção e o gerenciamento de produtos e serviços arquivísticos com base no perfil, nas necessidades de informação e na satisfação dos(as) usuários(as) do arquivo seriam um meio de estreitar laços e facilitar a comunicação entre o(a) profissional arquivista e os(as) usuários(as) de sua unidade de informação, o qual deixa de ser apenas um membro complementar nas ações de arquivo e passa a integrar o processo de construção do conhecimento e o fazer arquivístico. Isso se justifica porque as instituições adequarão seu funcionamento às necessidades dos(as) usuários(as), oferecendo recursos para supri-las.

Almeida (2000) refere que o estudo de usuários(as) faz parte do processo de planejamento e da tomada de decisões. É a partir desse estudo que será possível pensar em desenvolver produtos e serviços arquivísticos, a fim de melhorar o relacionamento entre o arquivo, o(a) usuário(a) e a informação. Convém enfatizar que a oferta de produtos e de serviços arquivísticos e seu aprimoramento são imprescindíveis nessa unidade, devido à sede de informação constante e insaciável do ser humano, como usuário(a) que a busca e precisa dela de maneira rápida e eficaz.

4 PARAÍBA PREVIDÊNCIA

A Paraíba Previdência (PBPREV) é uma autarquia que foi criada pela Lei Estadual n. 7.517, de 30 de dezembro de 2003. Por força do art. 7º da Lei n. 7.721/2005, vincula-se à Secretaria de Estado do Governo da Paraíba com agências distribuídas em todo o Estado. Sua missão é de gerir o regime próprio de previdência dos(as) servidores(as) públicos efetivos do estado da Paraíba, conforme as regras e os princípios jurídicos emanados do art. 40 da Constituição do Brasil, das Emendas Constitucionais n. 20/1998, 41/2003 e 47/2005, bem como das Leis Federais n. 9.717/1998 e 10.887/2004. (PARAÍBA, 2003; PARAÍBA, 2005; BRASIL, 1998a; BRASIL, 2003; BRASIL, 2005; BRASIL, 1998b; BRASIL, 2004).

A PBPREV é uma entidade fiscalizada por diversos órgãos de controle, como o Ministério da Previdência Social (MPS), o Tribunal de Contas do Estado (TCE) e a Controladoria Geral do Estado (CGE). Para isso, é imprescindível que toda a documentação seja bem gerida, produzida e

armazenada na Instituição, para que, quando for necessário, ela possa recuperá-la para fins administrativos e comprobatórios sem fugir das balizas legais. A gestão previdenciária envolve as atividades de controle e de arrecadação das contribuições patronal e dos servidores, tendo em vista a concessão, o pagamento e a manutenção das aposentadorias, das reformas e das pensões devidas aos segurados do regime de previdência.

A PBPREV não dispõe de um quadro funcional próprio, porém tem a colaboração de servidores(as) efetivos(as) [cedidos(as) pelo estado da Paraíba], de comissionados(as) e de estagiários(as), todos(as) distribuídos(as) em diversos setores da Instituição, e dispõe de três arquivos: o Arquivo Setorial da Gerência Previdenciária (GPREV), o Arquivo Setorial da Procuradoria Jurídica (PROJUR) e o Arquivo Geral, com dois anexos em fase de organização.

4.1 Conhecendo o Arquivo Geral da PBPREV

O Arquivo Geral da PBPREV é o lugar onde ficam armazenados os processos de diversas séries documentais referentes às atividades meio e fim da Instituição, entre as quais se encontram: processos previdenciários, fichas funcionais de servidores inativos, portarias, cópias de processos (requerimentos), processos do Tribunal de Contas do Estado, documentos de movimentos contábeis da instituição, além de comunicação institucional. Hierarquicamente, o Arquivo é diretamente ligado à Gerência Previdenciária, apesar de não estar inserido no organograma da PBPREV como setor.

Parcialmente organizado, o Arquivo Geral tem certa agilidade no processo de busca e de recuperação da informação, usando o Sistema de Protocolo (SISPROTO)¹, por meio do qual é possível acompanhar o trâmite documental e ter acesso ao processo digitalizado quando estiver disponível no sistema. Apesar de ser utilizado para controlar os documentos convencionais e digitalizados da PBPREV, esse sistema ainda não atende aos requisitos do e-ARQ Brasil. O sistema de protocolo só é usado pelos(as) usuários(as) internos(as), servidores(as) da PBPREV, pois os(as) usuários(as) externos(as), servidores(as) do estado da Paraíba não têm acesso a ele. Para solicitar concessão de benefício e acompanhamento de processo, precisam comparecer ao Órgão para ter acesso ao processo físico e podem consultar o trâmite do processo no site da Instituição.

Apesar dos esforços depositados nas atividades pertinentes ao Arquivo, ainda há muito a fazer dentro da unidade, porque, nos primeiros meses de 2017, a produção incessante e em alto índice sobrecarregou o setor de processos, comprometeu todo o seu espaço de armazenamento e

¹ Consiste em um Sistema de Protocolo utilizado na PBPREV por meio do qual é possível acompanhar o trâmite documental e ter acesso ao processo digitalizado quando estiver disponível no sistema.

impossibilitou que houvesse uma gestão eficaz na unidade. Todavia, para facilitar a gestão documental, o Arquivo Geral da PBPREV dispõe de alguns produtos e serviços arquivísticos que viabilizam as atividades concernentes ao Arquivo, como demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1 - Produtos e serviços arquivísticos disponíveis no Arquivo Geral

PRODUTOS	SERVIÇOS
Cópia de documentos/processos	Atendimento aos(às) usuários(as)
Listagem dos processos arquivados no Arquivo Geral	Ordenamento de processos
Sistema de Protocolo-SISPROTO	Guarda documental
Pastas funcionais dos servidores	Arquivamento
	Empréstimo de documentos/processos
	Fornecimento de cópias de documentos/processos
	Organização de documentos

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Considerando o exposto, realizou-se um estudo de usuários(as) que poderá contribuir para desenvolver novos produtos e serviços arquivísticos, que serão direcionados ao perfil, às necessidades de informação e à satisfação dos(as) usuários(as) internos(as) do Arquivo Geral da PBPREV e que poderão melhorar a gestão documental e contribuir com o processo de tomada de decisões na Instituição.

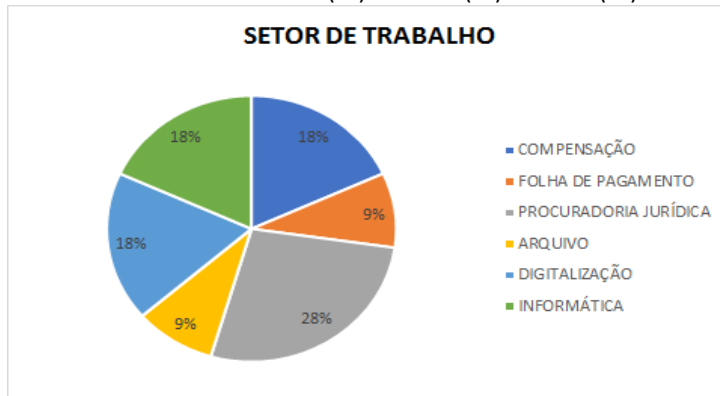
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa compreende um estudo de caso de cunho exploratório e descritivo, realizado no Arquivo Geral da PBPREV. Caracteriza-se como uma pesquisa de campo, de cunho quantitativo e de natureza aplicada, para cuja coleta de dados foram utilizados uma entrevista semiestruturada e um questionário. Aplicou-se a entrevista ao gestor do Arquivo Geral, a qual serviu de subsídio para conhecer como se configura a unidade informacional. As informações obtidas por meio desse instrumento estão dispostas neste texto, mais precisamente na subseção 4.1 que discorre sobre o Arquivo Geral da PBPREV. No tocante ao segundo instrumento, ou seja, ao questionário, este foi aplicado a uma amostra de 10% dos(as) servidores(as) da PBPREV, totalizando 13 colaboradores(as), considerados(as) usuários(as) internos(as), distribuídos(as) por setores distintos dentro da Instituição tendo em vista a frequência com que usam o Arquivo. Para analisar os dados, empregou-se a técnica de Análise de Conteúdo proposta por Bardin (2010), em que se elegeram as seguintes categorias de análise: instituição, produtos e serviços e estudo de usuários (as).

6 RESULTADOS DA PESQUISA

Para compor o perfil dos(as) usuários(as), utilizaram-se as categorias sexo, faixa etária, grau de escolaridade e setor de trabalho. Quanto ao gênero, 54% dos(as) usuários(as) respondentes são do sexo feminino, e 46% do masculino. No que diz respeito à faixa etária, 46% têm entre 21 e 30 anos de idade, 46% de 41 a 50, e 8% até 20 anos. Em relação ao grau de escolaridade, 73% dos(as) respondentes possuem o Ensino Superior incompleto, 18% já o concluíram, e 9% possuem o ensino médio. Sobre o setor onde trabalham, a pesquisa mostrou que estão distribuídos(as) nos setores apresentados no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Setor de trabalho dos(as) usuários(as) internos(as) da PBPREV



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Os dados adquiridos nessa categoria apontaram algumas características básicas dos(as) usuários(as) internos(as) do Arquivo Geral sobre seu perfil. No tocante às necessidades de informação do(a) usuário(a), investigamos a frequência com que os(as) usuários(as) utilizam os produtos e os serviços do Arquivo Geral e constatamos que 46% os utilizavam diariamente; 23% raramente; 16% semanalmente; e 15% mensalmente.

Também foram obtidos dados relacionados aos meios pelos quais os(as) usuários(as) solicitavam os processos ou documentos no Arquivo Geral e verificamos que 50% o buscavam presencialmente, 33% por telefone, e 17% através do Sistema de Protocolo (SISPROTO). Nessa categoria, constatamos que é muito importante saber usar os recursos oferecidos no Arquivo Geral da PBPREV e verificar a frequência e os meios que os(as) usuários(as) internos(as) utilizam para obter informações.

Kurtz (1990) avalia que saber como usar o material arquivístico é de fundamental importância para que o(a) arquivista estabeleça serviços de referência, e essa é uma das muitas funções de um programa de arquivo, como a preservação, a administração e a pesquisa.

As informações obtidas na categoria poderão ser pertinentes para que se possam criar produtos e serviços arquivísticos que supram as necessidades dos(as) usuários(as) internos(as), e

eles(as) não precisem ir ao Arquivo diariamente, seja para solicitar e/ou levar o processo original, porquanto isso compromete a integridade dos documentos e o tempo de serviço que perdem ao se deslocar até o Arquivo. Nessa perspectiva, sugere-se a aplicação de um sistema de digitalização de documentos de excelente qualidade, para que os(as) usuários(as) internos(as) tenham acesso ao processo de forma prática e ágil. Para isso, seria necessário acompanhar periodicamente o serviço, pois tal tipo de sistema precisa estar sempre atualizado, bem como o(a) profissional que o utiliza. Também é sobremaneira importante criar uma Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD) na PBPREV, a fim de aplicar as práticas arquivísticas de avaliação, classificação, descrição e destinação dos documentos. Porém, isso requer que o(a) profissional que atua no Arquivo seja capacitado(a) para criar e disponibilizar produtos e serviços arquivísticos pertinentes a tais atividades.

No que se refere à satisfação dos(as) usuários(as), as questões formuladas no questionário da pesquisa referiam-se aos seguintes aspectos: a) busca e recuperação da informação; b) atendimento; c) horário de funcionamento; d) profissionais que atuam no Arquivo; e e) oferta de produtos e serviços no Arquivo Geral.

A respeito da busca e da recuperação da informação, 69% dos(as) respondentes apontaram que se sentiam muito satisfeitos(as) com o serviço; 31% estavam satisfeitos(as), e nenhum(a) relatou insatisfação quanto à questão. Quando a busca e a recuperação da informação são bem executadas, as atividades que são desenvolvidas na organização não ficam prejudicadas.

Em relação ao atendimento, 85% dos(as) respondentes disseram que estão muito satisfeitos (as); 15% satisfeitos(as), e nenhum(a) referiu que estava insatisfeito(a). A comunicação do(a) profissional que atua no Arquivo com seus(as) usuários(as) é fundamental e minimiza possíveis problemas de relacionamento.

Quanto ao horário de funcionamento do Arquivo, 62% dos(as) respondentes enunciaram que estavam muito satisfeitos(as), e 38% satisfeitos(as). Apesar de todos(as) os(as) usuários(as) internos(as) estarem, no mínimo, satisfeitos(as) com o horário, existe um rodízio de estagiários(as) no setor que não permite que as atividades sejam interrompidas em nenhum momento no Arquivo nem no horário de almoço dos(as) funcionários(as).

No que concerne à satisfação com o trabalho, 92% dos(as) respondentes disseram que se sentiam muito satisfeitos(as) com a atuação dos(as) profissionais que atuam no Arquivo Geral, e 8% estão satisfeitos(as). Essa satisfação se deve ao comprometimento dos(as) colaboradores(as) para atenderem às demandas de pedidos de processo, com o intuito de suprir toda e qualquer

necessidade de informação do(a) usuário(a), porque os(as) profissionais que estavam alocados(as) no Arquivo Geral eram da área de Arquivologia e conheciam a importância desses(as) usuários(as) para a PBPREV. Sobre a oferta de produtos e serviços arquivísticos, 69% dos(as) respondentes disseram que estavam muito satisfeitos(as), e 31% satisfeitos(as).

Uma das questões do instrumento de coleta dos dados visou saber, numa escala de 0 (mínima) a 5 (máxima), baseada na Escala de Likert (GIL, 2002), o grau de importância do Arquivo Geral para a PBPREV. Essa escala é usada para medir a satisfação/concordância das pessoas sobre determinados aspectos relacionados a construtos de interesse. Os resultados demonstraram que 85% dos(as) respondentes deram nota máxima 5 (cinco), e 15% pontuaram 4 (quatro).

De acordo com os(as) respondentes, é no Arquivo onde está concentrado seu objeto de trabalho, que são os processos guardados no setor. Porém, se não houver uma boa gestão, as atividades desenvolvidas nos setores distribuídos na PBPREV não funcionarão a contento. Assim, constatou-se que os(as) participantes da pesquisa reconhecem a importância do Arquivo como unidade de informação essencial para a Instituição.

No que se refere à satisfação dos(as) usuários(as) com a localização do Arquivo Geral, sua estrutura funcional, seu ambiente, a organização e a conservação dos documentos armazenados, os dados mostraram os resultados obtidos na pesquisa. Os(As) usuários(as) classificaram seu grau de satisfação em: péssimo, razoável, bom e excelente.

Sobre a localização do Arquivo Geral, 46% dos(as) respondentes a consideraram boa; 39% excelente e 15% razoável. Conforme os(as) respondentes, a divisão de opiniões sobre a localização do Arquivo entre razoável, boa e excelente é porque o Arquivo Geral localiza-se no térreo do prédio, e alguns(as) dos(as) usuários(as) trabalham no 1º andar e precisam descer para buscar processos solicitados no setor. Beck (2000) assevera que ao escolher o local de um Arquivo é preciso levar em consideração o ambiente adequado para preservar o acervo documental e o desenvolvimento de suas funções. A autora destaca que o arquivo localizado no andar térreo é mais adequado para receber os documentos e deve ser composto de áreas especiais para triagem, higienização e desinfestação dos documentos arquivísticos (BECK, 2000).

Partindo desse pressuposto, verificou-se, por meio da observação direta que, embora esteja bem localizado, o Arquivo Geral da PBPREV ainda precisa ser ampliado, pois o espaço no qual estão armazenados os documentos está quase todo comprometido e não facilita o acesso a ele e a comunicação com os(as) usuários(as). Também se recomendou que fossem criados e disponibilizados produtos arquivísticos que dessem informações aos(as) usuários(as) internos(as) e

externos(as) a respeito de sua localização na Instituição, antes que se direcionassem a ele, como por exemplo, um mapa no setor de atendimento da PBPREV mostrando os setores distribuídos no Órgão.

A respeito da estrutura funcional do Arquivo, 38% dos(as) respondentes consideraram boa, enquanto 31% acharam excelente, e outros(as) 31% razoável. Tais dados podem ser interpretados considerando-se o tipo de mobiliário do Arquivo, que dispõe de arquivos deslizantes com capacidade para armazenar as caixas-arquivo e as pastas funcionais de maneira organizada, além de estantes, computadores e impressoras, que agilizam o processo de guarda e de recuperação dos documentos. Porém, as necessidades específicas para a busca, a guarda e a preservação desses documentos para uma recuperação eficaz devem ser pensadas no momento de planejamento do edifício (BECK, 2000), porquanto o Arquivo precisa de adaptações em sua estrutura funcional, como, por exemplo, uma área específica para triar, higienizar e desinfestar os documentos que ainda não constam no Arquivo Geral.

Sobre o ambiente do Arquivo, 39% dos(as) respondentes o classificaram como razoável, 38% como bom, e 23% como excelente. Nenhum(a) respondente classificou como péssimo o ambiente do Arquivo Geral. Assim, considerando que o Arquivo é um local onde se armazenam documentos em diversos estados de conservação e que muitos(as) usuários(as) não conhecem as medidas que devem ser tomadas para conservar o acervo, os documentos devem ser higienizados diariamente, para que não percam seu valor informacional, pois, de acordo com Beck (2000), é preciso controlar a temperatura e a umidade relativa do ar, criar medidas de proteção contra poluição e cuidar da iluminação do ambiente. Para isso, o acervo deve dispor de equipamentos específicos e criar produtos e serviços arquivísticos voltados para seu ambiente, por meio de um planejamento estratégico.

No que tange à organização dos documentos armazenados no Arquivo Geral da PBPREV, os resultados foram satisfatórios, tendo em vista que 62% dos(as) entrevistados(as) a consideraram excelente e 38% boa. Ninguém marcou as opções 'razoável' ou 'péssima'. Na visão dos(as) usuários(as) internos(as) do Arquivo Geral da PBPREV, os documentos estavam bem-organizados, porque a busca e a recuperação da informação solicitada eram rápidas e eficazes, pois, segundo eles(as), a forma de ordenar os processos contribuía consideravelmente para que eles fossem recuperados dentro do Arquivo agilizando o trabalho executado pelos(as) usuários(as) internos(as) em seus respectivos setores. Martins (2005) entende que o arquivamento correto e a localização

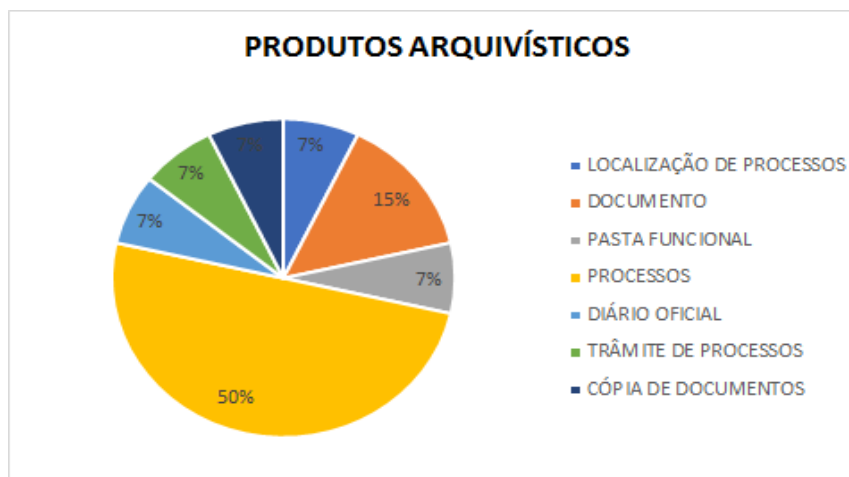
imediate de cada documento dependem, na maioria das vezes, da precisão e do cuidado na execução de cada uma dessas operações.

Quanto à conservação dos documentos, 46% dos(as) usuários(as) internos(as) do Arquivo Geral da PBPREV classificaram como excelente; 38% como boa, 8% razoável e 8% péssima. Os 8% dos(as) usuários(as) que consideraram razoável e péssima a conservação dos documentos referiu-se a vestígios de poeira nos documentos solicitados, porém, devido à indisponibilidade de equipamentos e espaço reservado para triagem e higienização dos documentos, alguns deles se deterioraram devido ao tempo de produção e armazenamento por longa data em local não adequado fora do Arquivo. Por essa razão, é necessário adotar medidas específicas para o ambiente, com a finalidade de preservar o acervo documental contra os fatores ambientais (temperatura e umidade relativa, radiação da luz, qualidade do ar) e agentes biológicos (fungos, roedores e ataques de insetos).

No que diz respeito à recuperação da informação, 61% dos(as) respondentes a consideraram excelente, 31% boa e 8% razoável. O grande número de pessoas satisfeitas nesse quesito foi devido à rapidez e à precisão da busca pelos(as) colaboradores(as) do setor de Arquivo. Para os(as) que não acharam excelente, infere-se que o fato se deu devido a problemas de trâmites ocasionados, muitas vezes, por negligência dos próprios(as) servidores(as) — usuários(as) internos(as) —, que utilizavam indevidamente o Sistema de Protocolo, e isso causava transtornos na busca. Por essa razão, seria pertinente aplicar medidas educativas com os(as) usuários(as) internos(as), como, por exemplo, um programa de educação de usuários(as) como serviço arquivístico para educá-los(as) sobre como usar o SISPROTO, manusear os documentos e viabilizar seu fluxo dentro da Instituição.

Sobre a oferta de produtos e serviços no Arquivo Geral da PBPREV, quando perguntamos aos(às) respondentes se ela supria suas necessidades de informação, 92% disseram que “sim” e 8% “não”. Quando solicitados a citar os produtos do Arquivo que satisfaziam às suas necessidades de informação, apenas dez usuários(as) responderam essa questão, e três não souberam identificar, por isso não responderam à questão. O Gráfico 2 apresenta os dados relativos a essa questão.

Gráfico 2 - Produtos identificados pelos(as) usuários(as) internos(as) do Arquivo Geral



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

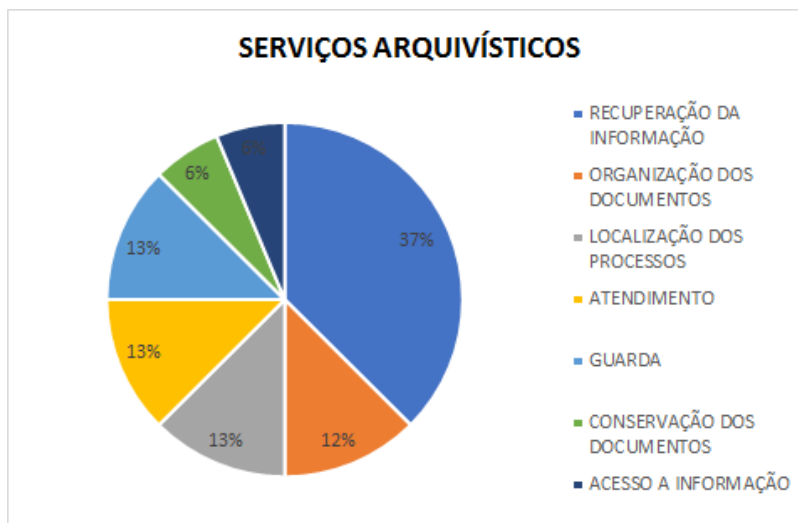
De acordo com as respostas da questão, observa-se que metade dos(as) respondentes, 50% entendiam os processos como produtos arquivísticos, e 15% consideravam os documentos como tal. Em 7% das outras opções de respostas, alguns(as) usuários(as) confundiam produto com serviço, como a localização e o trâmite de processos.

Pode-se afirmar que a cópia de processos, citada como resposta, pode ser considerada produto ou serviço, pois, de acordo com Silva (2013), o portfólio de produtos e serviços no arquivo acaba se entrelaçando, porque há momentos em que se trata de um recurso ou bem que pode ser ofertado. Os(As) usuários(as) identificaram também as pastas funcionais dos(as) servidores(as) e o diário oficial como produtos que, apesar de estarem disponíveis para consulta e recuperação dentro do Arquivo Geral, não foram produzidos na PBPREV, mas, por conterem informações arquivísticas, também podem ser caracterizados por produtos arquivísticos.

Como já explicitado no Quadro 1, o Arquivo da PBPREV dispõe dos seguintes produtos arquivísticos: cópia de documentos/processos, listagem dos processos arquivados no Arquivo Geral, sistema de protocolo-SISPROTO e pastas funcionais dos servidores.

Também se questionou aos(às) colaboradores(as) da pesquisa quais os serviços arquivísticos que eles(as) identificavam no Arquivo Geral para suprir suas necessidades de informação. Quatro dos(as) 13 respondentes não souberam identificar, por isso não responderam à questão. O Gráfico 3 traz as respostas dos(as) nove usuários(as).

Gráfico 3 - Serviços identificados pelos(as) usuários(as) internos(as) do Arquivo Geral



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Segundo os(as) respondentes, a maioria dos serviços que identificaram está relacionada à recuperação da informação, que corresponde a 37%; à localização, ao atendimento e à guarda foram 13%, respectivamente, 12% foram as respostas relacionadas à organização dos documentos, e 6% sobre a conservação dos documentos e o acesso à informação.

A noção de serviços, como pode ser visto no Gráfico 3, está mais clara para os(as) usuários(as) internos(as), pois, quando relacionada a arquivos, eles(as) associaram imediatamente à execução de tarefas desempenhadas no setor. Algumas respostas foram usadas com outros termos, mas, em contato direto com os(as) respondentes, soubemos quais eram os serviços sobre os quais eles(as) estavam emitindo sua opinião. A percepção dos(as) usuários(as) sobre os serviços arquivísticos mostra que o papel dos(as) profissionais que atuam no setor é visivelmente reconhecido e importante e resulta da gestão documental.

Destaca-se que o Arquivo da PBPREV dispõe de serviços como: atendimento aos(as) usuários(as), ordenamento de processos, guarda documental, arquivamento, empréstimo de documentos/processos, fornecimento de cópias de documentos/processos, e organização de documentos.

Aos(Às) respondentes foi questionado se achavam pertinentes os quatro pontos apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 - Sugestões de produtos e serviços arquivísticos para o Arquivo Geral

SUGESTÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS	SIM		NÃO	
	Nº	%	Nº	%
a) Realizar pesquisa bimestral de satisfação dos(as) usuários(as) do Arquivo Geral?	9	21	4	40
b) Inserir uma página do Arquivo Geral no site da PBPREV para disponibilizar informações sobre o órgão assim como atividades realizadas no mesmo?	10	24	3	30
c) Promover eventos, palestras relacionadas ao tema 'Arquivo', trazendo informações para os(as) servidores(as) (usuários (as) internos(as)) da PBPREV pertinentes à área e ao órgão?	10	24	3	30
d) Criar um programa de educação de usuários(as) a fim de educá-los(as) quanto ao uso, ao trâmite, à guarda e ao acesso aos documentos?	13	31	0	0
Total:	42*	100	10	100

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

* O montante de respondentes da questão difere do total de colaboradores (as).

Como mostra a Tabela 1, 100% dos(as) pesquisados(as) responderam à questão 9, com 42 respostas positivas e 10 negativas sobre a promoção de produtos e serviços arquivísticos intrínsecos às atividades sugeridas. Os dados indicaram que houve uma quantidade maior de respostas positivas sobre a criação de um programa de educação de usuários(as) — 13 respondentes, ou seja, 30,9% e 40% das respostas negativas foram relacionadas à realização de pesquisa bimestral sobre a satisfação dos(as) usuários(as) do Arquivo Geral.

Infere-se que os(as) que responderam 'não' às opções dadas não conhecem a proposta de sua aplicação ou não a entenderam, já que alguns(as) também não encontraram produtos e/ou serviços arquivísticos disponíveis no Arquivo Geral. Isso significa que quando se trata do Arquivo não conhecem os recursos oferecidos, tampouco reconhecem a importância real dessa unidade de informação. Contudo, todos(as) foram unânimes em responder sim à proposta de criar um Programa de Educação dos(as) Usuários(as), visto que reconheceram que há deficiências quanto ao uso, ao trâmite, à guarda e ao acesso aos documentos.

A última questão do instrumento de coleta dos dados foi aberta, para que os(as) respondentes sugerissem produtos e serviços arquivísticos que, em sua opinião, suprissem as necessidades de informação dos(as) usuários(as) do Arquivo Geral. Responderam à essa questão 62% dos(as) colaboradores(as) da pesquisa, e 32% não o fizeram. No entanto, as opiniões foram bem diversificadas, o que gerou uma inquietação aos pesquisadores a respeito de sua visão sobre produtos e serviços arquivísticos. O Quadro 2 apresenta as sugestões dos(as) respondentes da pesquisa.

Quadro 2 - Sugestões apresentadas pelos(as) entrevistados(as)

RESPOSTAS	O QUE SERIA
<i>“Facilitar com tecnologia para todos(as) os(as) usuários(as)”</i>	Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)
<i>“Disponibilizar via web, e-mail”.</i>	
<i>“Serviço de atendimento ao público voltado a informações úteis.”</i>	Serviço de atendimento
<i>“Aumentar o espaço do Arquivo para melhor servir aos(às) funcionários(as)”.</i>	Ampliação do espaço físico do Arquivo Geral
<i>“Contratação de estagiários(as) para que o serviço de informação se torne mais rápido”.</i>	Aumento do quadro funcional no Arquivo Geral

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

De acordo com as respostas apresentadas no Quadro 2, os(as) usuários(as) internos(as) do Arquivo Geral da PBPREV não expressaram com clareza o que são produtos e serviços arquivísticos, portanto, não souberam sugerir exemplos. Esse desconhecimento se deve à noção de produto e de serviço que as pessoas estão habituadas a ver no dia a dia, e quando se trata de um meio específico, como o arquivo, causa uma desconstrução de ideias relacionadas e certo desconforto ao tentar identificá-los e defini-los nesse contexto organizacional.

Os produtos e os serviços arquivísticos, que têm características próprias, devem se adequar à realidade de acúmulo e de organização do arquivo, e sua gestão deve estar em constante aperfeiçoamento, a fim de tornar eficiente e eficaz sua aplicabilidade e mudar a visão dos(as) usuários(as) a respeito de sua existência.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da pesquisa indicaram que é possível criar produtos e serviços partindo de estudos sobre os(as) usuários(as), pois é por meio do seu perfil, de suas necessidades e de sua satisfação que o(a) gestor(a) do Arquivo poderá oferecer produtos e serviços arquivísticos direcionados ao que eles (as) precisam e aos meios onde estão inseridos(as).

Considera-se que, quando a oferta de produtos e de serviços arquivísticos é realizada com base nesses estudos, visa promover melhorias na gestão documental, de informação e do conhecimento entre os(as) usuários(as) e o setor de Arquivo como membro fundamental na tomada de decisões. Isso requer a disponibilidade de recursos financeiros para criar e ofertar esses produtos e serviços arquivísticos e conscientizar os(as) gestores sobre sua importância. Todavia, é imprescindível que esses produtos e serviços arquivísticos sejam aperfeiçoados constantemente, de acordo com as necessidades informacionais dos(as) usuários(as) do Arquivo.

Para isso, o uso das TICs e o meio digital devem ser explorados para disponibilizar informações sobre os produtos e serviços de forma mais rápida e eficaz e atingir um público mais abrangente. Cabe ao(à) arquivista e a toda a equipe que atua no Arquivo, como colaboradores(as) e mediadores(as) da informação, gerir as informações nesses meios para que não se tornem obsoletas e sem fundamentos, na perspectiva de sanar as necessidades informacionais de quem necessita — o(a) usuário(a).

No caso do Arquivo Geral da PBPREV, percebe-se que é necessário investir na unidade informacional e em pessoal especializado para atuar nela. A falta de um(a) arquivista e de técnicos(as) de Arquivo compromete o desenvolvimento de estratégias que facilitem a gestão no Arquivo, uma vez que esses profissionais possuem um capital intelectual capaz de criar produtos e serviços arquivísticos a partir das necessidades dos(as) usuários(as) e da própria unidade de informação. Com base no exposto, consideramos que a PBPREV, como um órgão vinculado à Secretaria de Estado do Governo da Paraíba, poderia se tornar referência no que tange ao seu Arquivo, tendo em vista a gama de processos custodiados em seu âmbito e a importância de sua recuperação e acesso.

Visando à aceitação e ao reconhecimento dos(as) gestores(as) das organizações, a classe arquivística deve aperfeiçoar suas habilidades, a fim de se tornar peça fundamental em todo ambiente onde atue, a fim de aproveitar bem mais os arquivos e sua funcionalidade através de um serviço de referência capaz de atender a contento aos(às) seus(as) usuários(as).

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília, DF.: Briquet de Lemos/Livros, 2000. 112 p.

AMARAL, Sueli Angélica do. Gestão da oferta de produtos e serviços das unidades de informação de Brasília no ambiente tradicional e no ciberespaço. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais** [...]. Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/venancib/paper/view/2117/1252>. Acesso em: 10 maio 2020.

ASSIS, Wilson Martins de. **Metodologia para construção de produtos de informação nas organizações**. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/VALA-6T7QWL/1/mestrado___wilson_martins_de_assis.pdf. Acesso em: 15 maio 2020.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2010.

BARROS, Thiago Henrique Bragato. Sem gestão não há difusão e acesso: Aspectos histórico-conceituais da arquivística canadense e brasileira. **Acervo**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 3, p. 68-85, set./dez. 2020.

BECK, Ingrid. **Recomendações para a construção de arquivos**. Rio de Janeiro: CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos, 2000. Disponível em:
http://conarq.gov.br/images/publicacoes_textos/recomendaes_para_construo_de_arquivos.pdf. Acesso em: 10 dez. 2020.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 1, p. 115-128, jul/dez. 2007– ISSN: 1678-765X. Disponível em:
<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2007>. Acesso em: 15 dez. 2020.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 20, de 15 de dezembro de 1998**. Modifica o sistema de previdência social, estabelece normas de transição e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1998a. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc20.htm. Acesso em: 18 mar. 2021.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003**. Modifica os arts. 37, 40, 42, 48, 96, 149 e 201 da Constituição Federal, revoga o inciso IX do § 3 do art. 142 da Constituição Federal e dispositivos da Emenda Constitucional nº 20, de 15 de dezembro de 1998, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2003. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc41.htm. Acesso em: 18 mar. 2021.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 47, de 5 de julho de 2005**. Altera os arts. 37, 40, 195 e 201 da Constituição Federal, para dispor sobre a previdência social, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2005. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc47.htm#:~:text=EMENDA%20CONSTITUCIONAL%20N%C2%BA%2047%2C%20DE%205%20DE%20JULHO%20DE%202005&text=Altera%20os%20arts.,do%20%C2%A7%203%C2%BA%20do%20art. Acesso em: 18 mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº 10.887, de 18 de junho de 2004**. Dispõe sobre a aplicação de disposições da Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003, altera dispositivos das Leis nºs 9.717, de 27 de novembro de 1998, 8.213, de 24 de julho de 1991, 9.532, de 10 de dezembro de 1997, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2004. Disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.887compilado.htm#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20aplica%C3%A7%C3%A3o%20de,1997%2C%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs. Acesso em: 18 mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº 9.717, de 27 de novembro de 1998**. Dispõe sobre regras gerais para a organização e o funcionamento dos regimes próprios de previdência social dos servidores públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos militares dos Estados e do Distrito Federal e dá

outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1998b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9717.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%209.717%2C%20DE%2027%20DE%20NOVEMBRO%20DE%201998.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20regras%20gerais%20para,Federal%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAsncias. Acesso em: 18 mar. 2021.

CAMARGO, Wellington. **Controle de Qualidade Total**. Curitiba: e-Tec Brasil, 2016. Disponível em: <http://proedu.rnp.br/handle/123456789/444>. Acesso em: 16 dez. 2020.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2021.

DUFF, Wendy M. Mediação arquivística. In: EASTWOOD, Terry; MACNEIL, Heather (org.). **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: UFMG, 2016.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília, D.F.: IBICT, 1994.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila Kahl. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out, 2004. 12p. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/5671>. Acesso em: 15 dez. 2020.

KURTZ, Clara Marli Scherer. **O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação**. Rio de Janeiro: UFRJ, 1990. 215p.

MARTINS, Neire do Rocio. **Manual Técnico de Organização de Arquivos Correntes e Intermediários**. Universidade Estadual de Campinas - Agência de Formação Profissional - Arquivo Central do Sistema de Arquivos. Campinas, 2005. Disponível em: https://www.siarq.unicamp.br/siarq/images/siarq/pesquisa/textos_tecnicos/organizacao_arquivos_correntes_intermediarios.pdf. Acesso em: 24 dez. 2020.

PARAÍBA. **Lei nº 7.517, de 30 de dezembro de 2003**. Dispõe sobre a criação da Autarquia PBPREV – Paraíba Previdência e a organização do Sistema de Previdência dos Servidores Públicos do Estado da Paraíba e dá outras providências. João Pessoa: Governo do Estado da Paraíba, 2003. Disponível em: <http://www.pbprev.pb.gov.br/Pbprev/a-previdencia/arquivos-legislacao/c7640d01.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2021.

PARAÍBA. **Lei nº 7.721, de 27 de abril de 2005**. Autoriza a fusão de Secretarias de Estado, denomina órgão resultante da fusão e dá outras providências. João Pessoa: Governo do Estado da Paraíba, 2005. Disponível em: <http://www.pbprev.pb.gov.br/Pbprev/a-previdencia/arquivos-legislacao/fdb43d01.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2021.

SILVA, Ismaelly Batista dos Santos. Consultoria arquivística aplicada à gestão de produtos e serviços de informação no NDPI/UFPB. In: CONFERÊNCIA SOBRE TECNOLOGIA, CULTURA E MEMÓRIA, 26., 2013, Recife. **Anais [...]**. Recife: UFPE, 2013. Disponível em:

http://www.liber.ufpe.br/ctcm2013/anais/files/7b.CAAGPSI_NDPI-UFPB.pdf. Acesso em: 29 nov. 2020.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012.

NOTAS DE AUTORIA

Aurekelly Rodrigues da Silva

Doutoranda e mestra em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Bacharel em Arquivologia pela Universidade Federal da Paraíba. Desenvolve pesquisas relacionadas às temáticas: Responsabilidade Social da Arquivologia; Estudos de Usuários de Arquivos; Violência contra mulheres; Protagonismo Social; e Mediação da Informação.

Link Currículo Lattes - <http://lattes.cnpq.br/5504079844115832>.

Eliane Bezerra Paiva

Doutora em Linguística, mestra em Ciência da informação e graduada em biblioteconomia, realizados na Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Professora adjunta do Departamento de Ciência da Informação da UFPB. Atua nos seguintes eixos temáticos: organização, acesso e uso da informação, produção científica e informação indígena.

Link Currículo Lattes - <http://lattes.cnpq.br/2217613637426413>.