

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: POLÍTICAS E GESTÃO INSTITUCIONAL
TURMA ESPECIAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

**O ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL NA PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS:
UM AMBIENTE A SER DESCOBERTO**

CARLOS ALESSIO ROSSATO

FLORIANÓPOLIS
2001

Carlos Alessio Rossato

**O ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL NA PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS:
UM AMBIENTE A SER DESCOBERTO**

**Dissertação apresentada ao Curso de
Pós-Graduação em Administração da
Universidade Federal de Santa Catarina
como requisito parcial para obtenção do
Título de Mestre em Administração.**

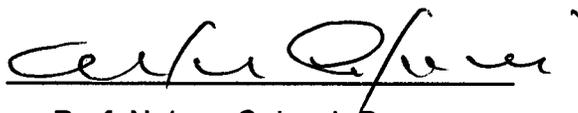
**Orientadora:
Profª Drª Zuleica Maria Patrício**

Florianópolis, março de 2001.

**O ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL NA PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS:
UM AMBIENTE A SER DESCOBERTO**

Carlos Alessio Rossato

Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do Título de Mestre em Administração (área de concentração: Políticas e Gestão Institucional) e aprovada, na sua forma final, pelo Curso de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.



Prof. Nelson Colossi, Dr.
Coordenador

Apresentada junto à Comissão Examinadora integrada pelos professores:



Prof.ª Zuleica Maria Patrício, Dr.ª
Orientadora



Prof. Milton Luiz Wittmann, Dr.
Membro



Prof. Vitor Francisco Schuch Jr. Dr.
Membro

*N*O aconchego do modesto e pobre lar que venho de constituir, tendo a meu lado como Anjo Tutelar e Inspirador uma Esposa cuja dedicação o encanta e santifica, tornando com isso, e com o seu puro affecto menos amargas as minhas horas de Suave Esperança, — compuz este livro, a que dei, sinceramente, o melhor do meu Enthusiasmo, do meu Coração, e da minha Alma...

A Ella, que foi a inspiradora natural destas pauperrimas paginas arrancadas á indigencia do meu pobre espirito; a Ella, que foi companheira minha fiel nos momentos de Amargura e de Alegria; a Ella, que através de todos os obstaculos do Presente e incertezas do Futuro, tem sido minha Fortaleza, meu Arrimo e meu Estimulo, é Dedicado, Consagrado e Offerecido este livro, — unica Riqueza Espiritual que a minha Pobreza Material lhe poderia dar...

Pouco, muito pouco ou quasi nada vale a offerta que lhe faço; — Ella, porém, que tem o raro condão de saber medir o valor do Estudo applicado ás Boas Obras; Ella, que, simples e modesta, dispensa alfaias e baixelas, e tem um coração aberto para o Bem, um coração rico de Affecto e de Pureza, — saberá avaliar, na sua inteireza completa, a Pureza e o Affecto que envolvem esta simples mas sincera Dedicatoria.

Santa Maria da Bocca do Monte, Novembro de 1926.

(Estado do Rio Grande do Sul)

ERNANI MACEDO DE CARVALHO

Texto extraído do Manual de Classificação e Archivamento de Papeis e Documentos Commerciaes e Civis, escrito por Ernani Macedo de Carvalho, em Santa Maria, 1926.

AGRADECIMENTOS

Ao Criador da vida por ter-me oportunizado desenvolver este trabalho que hora não mais me pertence e sim à sociedade que indiretamente fez com que pudesse estar e pesquisar em instituições públicas como a Universidade Federal de Santa Catarina, a Universidade Federal de Santa Maria e o Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. A estas e à sociedade o meu reconhecimento, a minha gratidão e o meu trabalho.

Vi na vida a oportunidade de crescer, amar e ser feliz. Crescer com minha família, que mesmo distante desde minha infância nunca nos perdemos como célula mãe da sociedade. Amar a todos como sendo um pedaço de mim mesmo, especialmente com os que convivo sob o mesmo teto, minha esposa Vera Regina e meus filhos Carlo Giovanni, Cristian Giordani e Giamile Cristina que são a razão primeira da minha existência. Ser feliz com todos os que de alguma forma me proporcionaram este encantamento que só é dado a quem sabe viver e amar.

A vitória deste trabalho compartilho com todos os que me incentivaram, torceram e hoje vibram como co-autores desta dissertação que é o fruto da dedicação de quem vê a informação como um direito democrático de todos, sem restrições, discriminações e censuras.

Por fim, um agradecimento especial à minha orientadora Prof^ª Dr^ª Zuleica Maria Patrício, que me acolheu com todo carinho, me fez crescer, compartilhou seu conhecimento, suas preocupações, seu amor ao ensino e à ciência como forma de qualidade de vida e de felicidade.

SUMÁRIO

RESUMO	vii
ABSTRACT	viii
LISTAS DE FIGURAS	ix
LISTAS DE ANEXOS	x
1 INTRODUÇÃO	1
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	10
2.1 Os Registros Através dos Tempos: Um Breve Histórico	10
2.2 A Informação Arquivística e os Seus Suportes	24
2.3 O Usuário de Arquivos Públicos	35
3 O MÉTODO DE ESTUDO	39
3.1 Natureza do Problema	39
3.2 Tipo de Estudo	40
3.3 Sujeitos e Local do Estudo	41
3.4 Levantamento, Registro e Análise dos Dados	42
3.5 Validação dos Dados	45
4 PERCEPÇÕES DE USUÁRIOS DO APRS	46
4.1 Caracterização dos Sujeitos Pesquisados	46
4.2 Percepções Acerca do Acervo do APRS	50
4.3 Percepções Acerca dos Sistemas de Arranjo e Acesso às Informações do APRS	57
4.3 Percepções Acerca dos Serviços Prestados pelo APRS	62
4.4 Recomendações dos Pesquisadores	65
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES DO ESTUDO	68
6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73

RESUMO

O ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL NA PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS: UM AMBIENTE A SER DESCOBERTO

Autor: Carlos Alessio Rossato

Orientadora: Prof^a. Dr^a Zuleica Maria Patrício

Nas duas últimas décadas, os cidadãos organizaram-se na busca de seus direitos e surge uma preocupação com a qualidade dos serviços públicos, resultando numa exigência maior de responsabilidade, compromisso e interação dos servidores públicos com a sociedade. Como órgão público, o Arquivo Público do Rio Grande do Sul – APRS tem a função de armazenar, preservar e difundir as mais importantes informações administrativo-histórico-culturais do Estado, ensejando este estudo que tem como objetivo conhecer as percepções de seus usuários, em relação ao acervo documental, sistemas de arranjo da massa documental custodiada e serviços disponibilizados. Através de uma abordagem qualitativa, com procedimentos metodológicos que permitiram identificar e analisar dados assim coletados, foi possível concluir que existe um espaço a ser construído entre o que o APRS administra e o que é percebido e desejado por seus usuários. Face às dificuldades e condições apresentadas pelos sujeitos pesquisados, reconhece-se a necessidade de desenvolver programas que objetivem a gestão dos documentos e a conseqüente melhoria dos serviços prestados, privilegiando o acesso rápido e eficaz às informações, redimensionando a atividade de pesquisa, para que a instituição possa vir a atender mais amplamente sua função social.

Palavras-chave: arquivística, arquivística integrada, gestão da informação, arquivos públicos.

Universidade Federal de Santa Catarina

Curso de Pós-Graduação em Administração

ABSTRACT

THE PUBLIC ARCHIVES IN THE STATE OF RIO GRANDE DO SUL IN USERS PERCEPTION: AN ENVIRONMENT TO BE DISCOVERED.

During the last two decades, citizens have organized themselves in the search of their rights and, as a consequence, a preoccupation with the quality of public services has arisen, resulting in a greater request of responsibility, commitment and interaction of the civil servants and society. As a public agency, the Public Archives of Rio Grande do Sul – APRS stores, preserves and disseminates the most important administrative–historical–cultural information of the State, giving opportunity for this work that has as main objective knowing the perceptions of its users in regard to the documental collection, arrangement systems of the mass data guarded and the available services. Through a qualitative approach, with methodological procedures that permit identifying and analyzing collected data, it was possible to conclude that there is a gap between what APRS administers and what is perceived and desired by its users. Considering the difficulties and conditions presented by the studied subjects, the necessity of developing programs that materialize the management of documents and the consequent improvement of the services, allowing a fast and efficient access to the information, redimensioning research activities, became clear, so that the institution can attend more extensively its social function.

Key-words: archivistics, integrated archivistics, information management, public archives.

Federal University of Santa Catarina
Pos-graduation course in Management.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	1
FIGURA 2	5
FIGURA 3	6
FIGURA 4	7
FIGURA 5	12

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A	79
ANEXO B	81
ANEXO C	83
ANEXO D	87

1 INTRODUÇÃO

O trabalho é a atividade mais importante na organização da vida humana. A vida dos indivíduos se articula, socialmente, ao redor do trabalho. É o que BARÓ (1985, p.183) salienta ser "a atividade humana primordial e o marco de referência crucial que define o sentido da existência dos seres humanos." Através dele as pessoas se estruturam na sociedade (Figura 1). É no trabalho que os indivíduos chegam ao êxito ou fracasso, à alegria ou tristeza, onde são materializadas as satisfações e insatisfações como indivíduo ou como grupo. O trabalho contextualiza e materializa a satisfação ou insatisfação do ser humano, no meio ambiente, formando um sistema social específico com seus próprios interesses, seus valores, seus princípios, suas normas e seu estilo de vida.

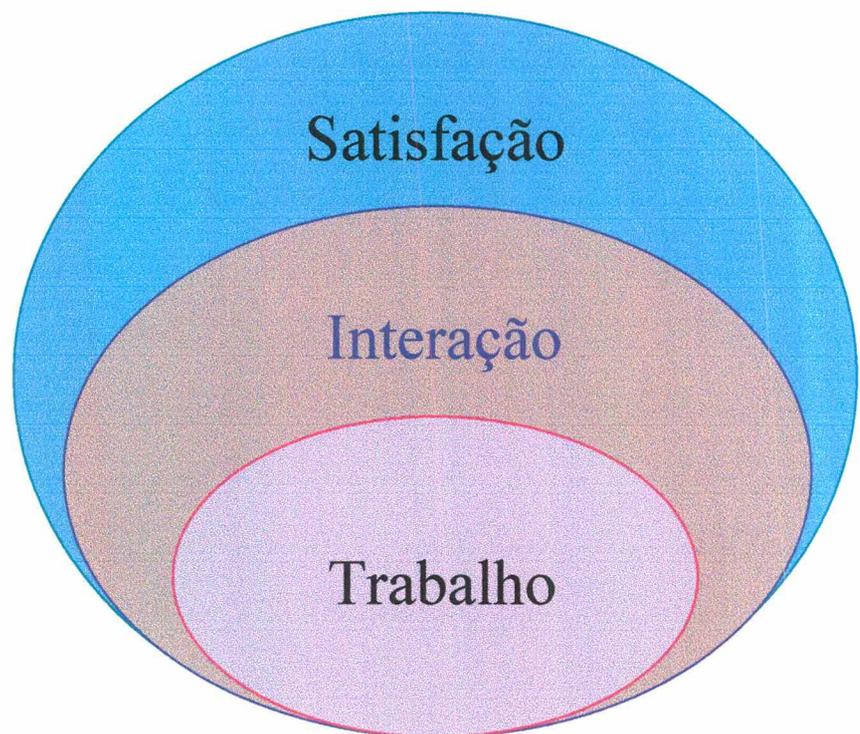


Figura 1 – O trabalho como base para a interação e a satisfação dos indivíduos

Sente-se satisfação quando se obtém o pretendido ou insatisfação quando isto não for alcançado. Tais sucessos ou fracassos ficam gravados na memória do

indivíduo, sendo possível lembrá-los como fatos marcantes em sua vida. A busca pela satisfação pode ser ou não com o mesmo objetivo, mas o resultado está diretamente relacionado a diferentes motivações. Neste sentido (PATRÍCIO, 1999 p.40) assim se manifesta:

a vida humana tem sido um movimento constante de busca de satisfação e de inibição de sofrimentos. Vive-se administrando, cuidando de nossas próprias necessidades de ser, ter, sentir, conhecer, fazer e estar e intervindo nas necessidades dos outros. É a eterna busca de viver prazer e felicidade.

Essa busca, enquanto **processo humano**, é **mediada por interações** compostas por energias, expressões de componentes culturais (crenças, valores, conhecimentos, normas, práticas) e sentimentais, e também por componentes próprios da natureza não cultural.

Os aspectos culturais, tanto do indivíduo quanto da organização, são peças-chaves no processo de satisfação ou insatisfação. Enquanto o indivíduo traz uma cultura interiorizada, que modela seus objetivos, a organização contabiliza as dos indivíduos produzindo a sua própria cultura.

Neste contexto, a interação social está condicionada, na base, pelo trabalho e entendida como uma ação social mutuamente orientada de dois ou mais indivíduos, onde há de se considerar os níveis individual, social e cultural. Sabe-se que o social e o cultural só fazem sentido quando constituídos a partir do indivíduo e que este só pode ser concebido no interior do social e do cultural. A interação vai assumir o papel de processo mediador que permitirá a passagem de um nível para outro. É através dela que se compreende o que ocorre em um dos níveis, por exemplo, o nível individual pode afetar o social ou o cultural.

A interação social pode ser vista como a influência de um indivíduo sobre o outro num determinado momento de suas vidas. É um contato onde cada um dos participantes pode ser modificado de alguma forma. Neste particular, a interação é condição para a construção do indivíduo. Explicar adequadamente essa ação, sem levar em conta a percepção que a pessoa tem sobre indivíduo, organização e seus processos de mudança, é muito difícil. Percepção é aqui entendida, segundo BARÓ (1985, p.180), "como um processo através do qual estímulos são captados e o seu sentido ou significado são interpretados." Neste processo, o indivíduo tende, por

um lado, a selecionar aqueles dados que permitam perceber um objeto adequado à sua capacidade, por outro, completar significativamente sua percepção, acrescentando informações aos dados captados, conseguindo predizer o futuro a partir do percebido. Desta maneira, perceber pode ser compreendido como "o ato de selecionar e interpretar os estímulos que chegam aos sentidos, com a finalidade de predizer seu significado para a pessoa." BRUNER, (apud BARÓ, 1985, p. 190).

Desta forma, a história dos arquivos, vista sob os aspectos administrativo, social e cultural, confunde-se com a história da humanidade. As manifestações da atividade do homem são testemunhadas, através dos tempos, em construções, objetos, desenhos e sinais. De alguma maneira os povos, sempre mantiveram algum tipo de comunicação com seus semelhantes. Mas é a escrita, que veio registrar os seus atos, conhecimentos e sentimentos, que se tornou o principal meio de comunicação através dos tempos. Os registros escritos dominaram de forma absoluta por milhares de anos, cedendo espaços com a descoberta dos meios audiovisuais. Mesmo assim, os meios pelos quais os dados são armazenados, que neste trabalho são identificados como sendo os suportes da informação, mudam de tempos em tempos e de maneiras muito radicais.

Enquanto na antiga Mesopotâmia, há mais de quatro mil anos a.C., as informações econômicas da época foram gravadas em *tabuinhas de argila*, e até hoje estes dados são preservados, (MALHEIRO DA SILVA et al, 1999, p. 45), no ano 2000 as informações estão sendo registradas de forma digital ou até mesmo virtual, acessadas, em qualquer continente, no momento de sua geração.

Pela sua natureza, o homem é um ser social. Convive com seus semelhantes. Ao interagir inicia-se um processo de organização que vem disciplinar e facilitar a vida em comum dos cidadãos. Isto implica no surgimento de dados sobre atos e fatos passíveis de serem registrados e acessados. Os arquivos surgem desta necessidade de armazenamento de dados. Primeiro para uso imediato dos usuários que os produziram, por serem documentos gerados numa fase administrativa, no dia a dia de uma organização, identificados também como de valor primário. São denominados de arquivos correntes ou arquivos ativos, onde a guarda e o gerenciamento dos documentos são de responsabilidade do próprio órgão produtor.

Por outro lado tem-se os arquivos históricos ou arquivos permanentes que custodiam os documentos que perderam o valor administrativo, vindo a assumirem um valor secundário em que os documentos são preservados por possuírem elementos históricos relevantes sobre a instituição produtora.

BELLOTTO (1991, p. 6), identifica a existência de "arquivos administrativos ou correntes que permitem que a administração caminhe; e arquivos permanentes ou históricos que são a matéria-prima da história." Neste sentido, as atividades administrativas de planejamento, organização, comando, controle e coordenação, são essencialmente produtoras de documentos. Cabe ao arquivo armazenar o que é produzido, desde que contenha informações a serem utilizadas no processo decisório administrativo ou informativo histórico.

Se esta prática de se arquivar, sem critérios técnicos, tudo o que é produzido pode, por um lado, satisfazer qualquer necessidade de pesquisa administrativa ou histórica, por outro, o excesso de documentos armazenados pode fazer com que se inviabilize a busca da informação desejada, peio fato de se despendem muito tempo em encontrá-la, analisá-la, selecioná-la e aplicá-la.

O armazenamento correto dos dados é de fundamental importância para a aquisição de conhecimento. Por outro lado, só a possibilidade de se ter um acesso rápido e fidedigno à informação é que pode viabilizar o acúmulo ordenado e eficaz do mesmo. Entende-se por armazenamento de informação toda uma metodologia arquivística específica que parte da produção ou gestão do documento, passando por etapas distintas como a classificação, ordenação, descrição, guarda e conservação, culminando com a utilização de sistemas de acesso rápido, seguro e eficiente à informação.

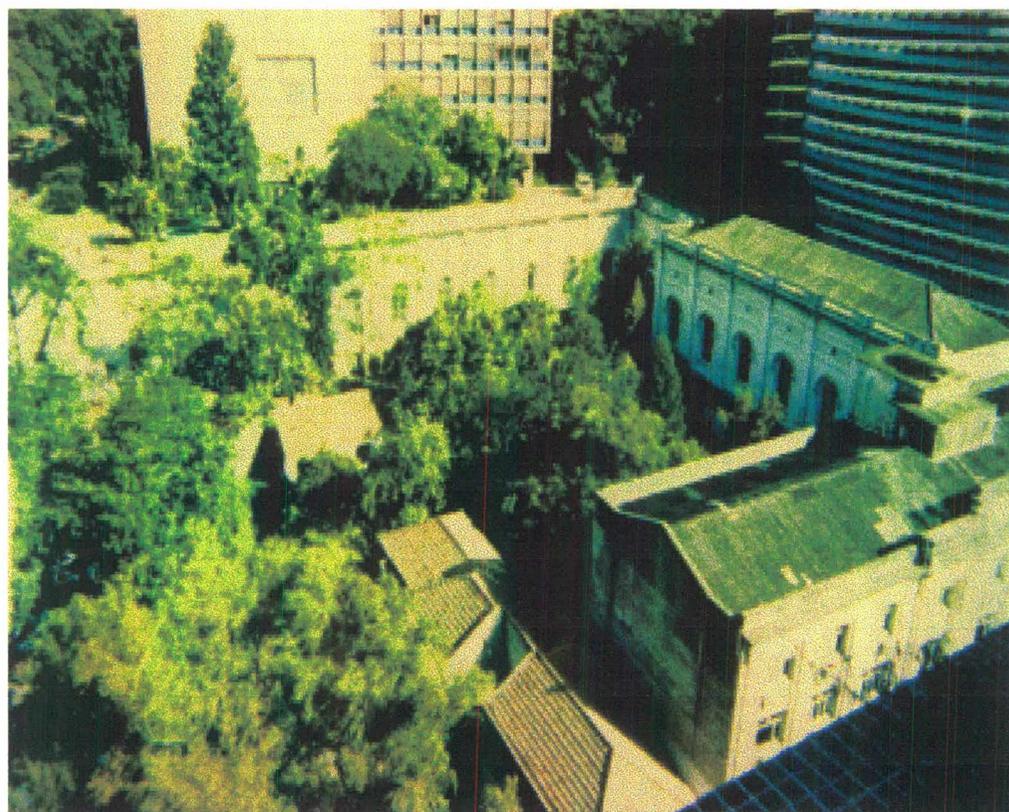
HEREDIA (1993, p.121), ao fazer a relação entre arquivos e informação assim se manifesta: *Archivos e información son inseparables en cuanto que los archivos están formados por documentos y éstos son portadores de información.* Refere-se também ao volume e à explosão da informação que é provocado pelo avanço das tecnologias relacionadas com seu tratamento e transmissão, ao mesmo tempo que

são, a cada momento, mais revolucionários os suportes das informações e seus meios de difusão e acesso.

Neste sentido, o Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (APRS), subordinado à Secretaria de Estado da Administração, e localizado no centro político-cultural de Porto Alegre (Figura 2), por possuir todas as características e condições favoráveis para a realização de um trabalho de pesquisa, foi a instituição definida para que se fizesse um estudo sobre o tema proposto.

Buscou-se, com esta investigação, identificar e analisar percepções de usuários de arquivos públicos, no caso específico o APRS, através de uma abordagem qualitativa, acerca da estruturação administrativa e técnica do referido Órgão, bem como os sistemas de arranjo e serviços por ele disponibilizados .

FIGURA 2 – Vista panorâmica dos três prédios que compõem o conjunto arquitetônico neo-clássico do APRS.



Fonte: Arquivo Pessoal. Fotógrafo: Carlos Blaya Perez

Desta maneira, acredita-se que o estudo realizado tenha sido de extrema relevância, em virtude de ser o APRS o órgão máximo destinado a armazenar e preservar as mais importantes informações administrativo-histórico-culturais do Estado do Rio Grande do Sul (Figuras 3 e 4). A escolha do APRS para a realização da pesquisa deu-se em virtude da função pública que este arquivo assume, não só no Rio Grande do Sul, mas também como um dos marcos da arquivística nacional.

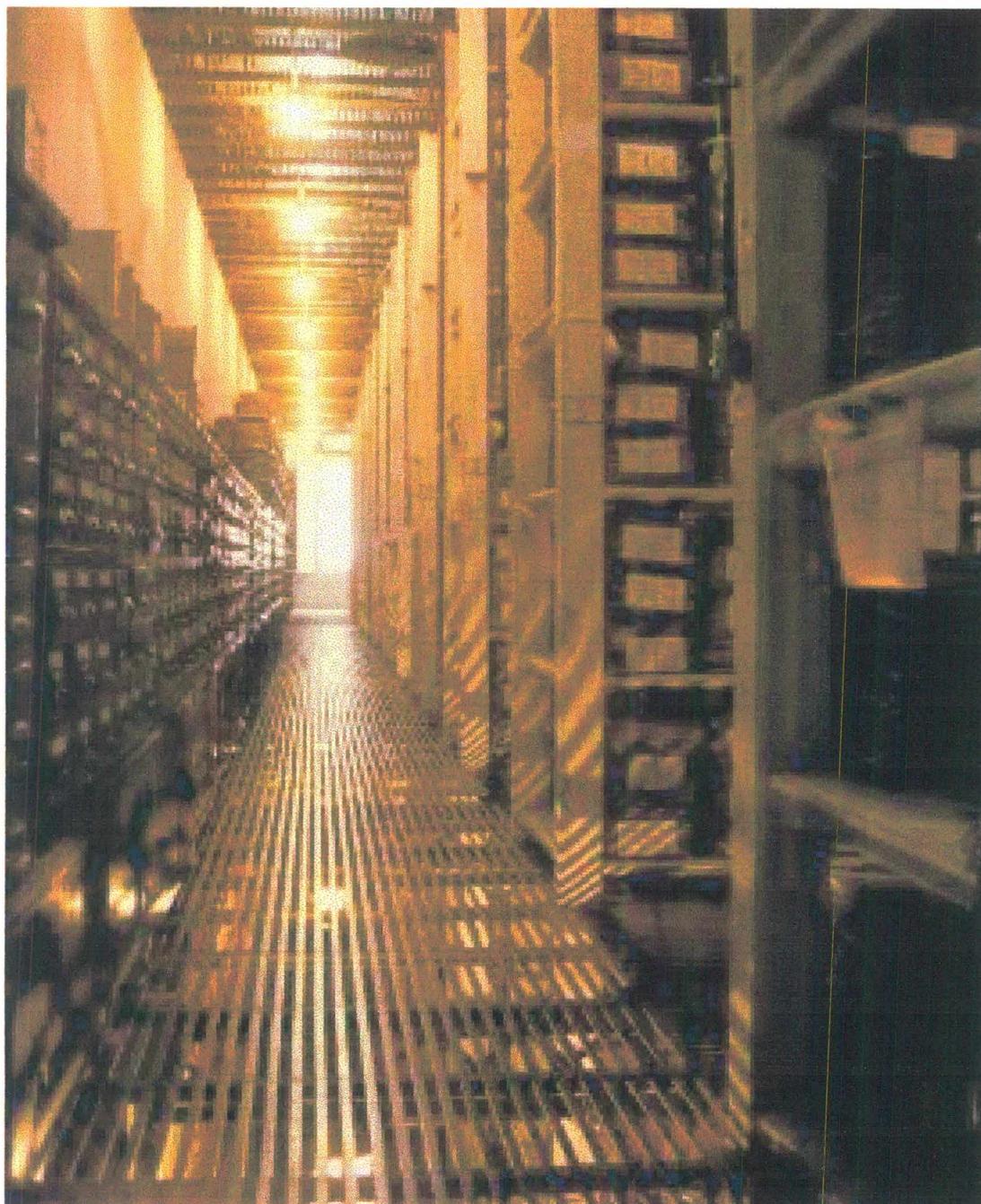
Figura 3 – Vista interna do primeiro prédio do APRS, construído em 1910.



Fonte: Arquivo Pessoal. Fotógrafo: Carlos Blaya Perez

Ao se analisar a estrutura, o tamanho do acervo, as metodologias adotadas e as políticas de acesso às informações arquivísticas, conviveu-se com intensas e complexas atividades onde foi possível entrevistar, observar e, principalmente, analisar percepções e atitudes de usuários do APRS.

Figura 4 – Vista interna do segundo prédio do APRS, construído em 1918



Fonte: Arquivo Pessoal. Fotógrafo: Carlos Blaya Perez

Neste sentido, pretendeu-se, ao longo do trabalho, responder a questão básica da pesquisa, assim delineada: **Quais as percepções de usuários do APRS em relação ao acervo documental, aos sistemas de arranjo dos documentos armazenados e aos serviços por ele prestados?**

Para responder a esta pergunta da pesquisa tomou-se como objetivo: **conhecer as percepções de usuários do APRS em relação ao seu acervo documental, sistemas de arranjo da massa documental e serviços por ele disponibilizados.**

Mais especificamente buscou-se identificar a percepção que usuários do APRS têm em relação ao conteúdo do acervo documental dos poderes constituídos pelo Estado, que o Arquivo vem custodiando e preservando por quase um século. Da mesma forma buscou-se verificar a percepção que estes indivíduos têm, quando da realização de suas pesquisas, com relação aos processos de acesso aos referidos documentos, que datam de 1775 a 1980, aproximadamente. Assim também, verificou-se como eles percebem a qualidade dos serviços que este Órgão Público presta à comunidade.

Partindo-se da percepção que os pesquisadores do APRS têm sobre o acervo documental e os processos de guarda dos mesmos, tornou-se evidente um questionamento que identificou a satisfação ou insatisfação destes em relação aos serviços prestados pelo Arquivo. E num momento final, foi da maior importância solicitar aos entrevistados que justificassem suas colocações, ao mesmo tempo em que passaram a dar sugestões e/ou recomendações para o aperfeiçoamento de métodos e processos de arquivamento, com vistas a aumentar sua satisfação quanto ao acesso às informações arquivísticas do APRS.

Espera-se, com esta pesquisa, oferecer à comunidade acadêmica, profissional e às administrações de arquivos públicos uma contribuição concreta e positiva que possa melhorar, significativamente, os serviços de referência e difusão das informações arquivísticas, facilitando o seu acesso e uso.

Trabalhar a informação, como um produto a ser consumido, é o grande desafio nesta trajetória, pautada pela necessidade de mesclar ensino, pesquisa e extensão, num ambiente de formação acadêmica de uma instituição universitária. Esta prática permitirá disponibilizar os conjuntos documentais aos usuários e trabalhadores dos arquivos, garantindo-lhes o livre acesso às informações arquivísticas, neles custodiados.

Esta pesquisa teve um detalhamento técnico/metodológico para cada assunto trabalhado, para que, ao longo dela, fosse possível identificar, definir e analisar as percepções dos usuários do APRS, sobre os serviços por ele prestados, levando-se em consideração as políticas de acesso às informações arquivísticas adotadas pela administração do Arquivo. Para tanto, verificou-se e analisou-se, também, algumas das atividades desenvolvidas pelos trabalhadores do Arquivo e o uso que fazem das informações, enquanto fontes primárias para a tomada de decisões administrativas, e sob a ótica do pesquisador, como fontes para a construção da história, da cultura e da cidadania.

Para melhor compreensão, este trabalho foi dividido em capítulos onde inicia-se com uma fundamentação teórica que pontualiza alguns dos principais momentos da história dos registros e dos arquivos através dos tempos. Consta também deste capítulo o entendimento de alguns dos principais autores sobre a informação arquivística e os seus suportes e por último, um breve estudo sobre os usuários das informações custodiadas pelos arquivos públicos.

No terceiro capítulo caracterizou-se a metodologia que serviu como base técnica e científica deste estudo qualitativo, através da qual estruturou-se todas as partes do presente estudo.

Num quarto capítulo estão identificadas e analisadas as percepções de usuários do APRS, sempre à luz do pensamento dos autores referenciados na bibliografia básica consultada. E, no último capítulo, estão registradas algumas conclusões e recomendações do estudo, que poderão servir de alerta a todos que continuarem convivendo com processos de pesquisas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Os Registros Através dos Tempos: Um Breve Histórico

Investigar o passado dos arquivos é, já se vê, auscultar um batimento revelador do próprio movimento da História, desde os palácios da Antigüidade até às salas refrigeradas em que os canhões eletrônicos disparam *bits* de informação sobre o anteparo das telas de vídeo. Periodizar a história dos arquivos não é mais fácil nem mais difícil do que periodizar qualquer outro relato particular no quadro da grande História Geral da aventura humana. É impossível fazê-lo com precisão; mas é necessário fazê-lo de alguma forma, por imposição de método, para que possamos abarcar o todo. (ESPOSEL, 1994, P. 173)

A origem dos arquivos e da arquivística, na concepção de Casanova, (1928), não é glória de um ou outro povo pois basta navegar no tempo para provar que tanto os arquivos quanto a arquivística sempre existiram, pois os fatos não pertencem unicamente a uma civilização ou a um Estado. Dependendo das condições e da rapidez da difusão das coisas há maior ou menor avanço da ciência, o que difere um povo do outro. Mas o essencial é que sempre foram documentados e é nisto que se alicerça a história.

No entendimento de Malheiro da Silva et al, (1999) os primeiros arquivos surgiram da intuição, alheia a qualquer vertente técnica ou conceitual, se bem que, no vale do Nilo e na Mesopotâmia, quatro mil anos antes da era Cristã, a escrita desempenhava um papel primordial na organização das cidades e estados:

os palácios e os templos passam a dispor de locais onde se conservam textos e registros de mais diversa índole, para serviço das classes dirigentes. São já verdadeiros arquivos, embora pelo seu conteúdo possam algumas vezes acumular a função de bibliotecas privadas. Na verdade, tanto se encontram missivas e assentos contabilísticos, como textos literários, sob a forma de oráculos, hinos religiosos ou relatos históricos. As sociedades pré-clássicas tinham um sentido muito apurado da lei e da justiça. Daí que uma boa percentagem dos documentos produzidos diga também respeito a tratados, contratos, atos notariais, testamentos, promissórias, recibos e sentenças de tribunais. É de

referir ainda o aparecimento de léxicos e catálogos descritivos, o que já revela um grau superior de organização. (p.46)

A escrita surge da necessidade de sobrevivência dos seres humanos. Na busca de novas maneiras de comunicação, que não apenas os gestos e os grunhidos da era das cavernas, surge a oralidade e mais tarde as primeiras formas escritas.

James G. Février identificou e resumiu alguns momentos do desenvolvimento da escrita, entre os quais destacam-se:

- 1) o homem primitivo dispõe de uma multiplicidade de meios de expressão, que vão da linguagem oral ao desenho, passando pelo gesto, pelos nós, pelos entalhes sobre matéria dura, etc. Desses meios de expressão, uns são transitórios, outros são duráveis. Apenas subsistirão os que forem suscetíveis de maior aperfeiçoamento;
- 2) durante um segundo período, a escrita tende a coincidir com a linguagem articulada, mas não se trata ainda senão de uma correspondência aproximativa, um sinal escrito ou um grupo de sinais visa sugerir toda uma frase. Disso resulta que o sistema gráfico, por mais engenhosamente que tenha sido concebido, permanece em perpétuo devenir, porque o número de pensamentos e por conseguinte de frases possíveis é praticamente infinito.

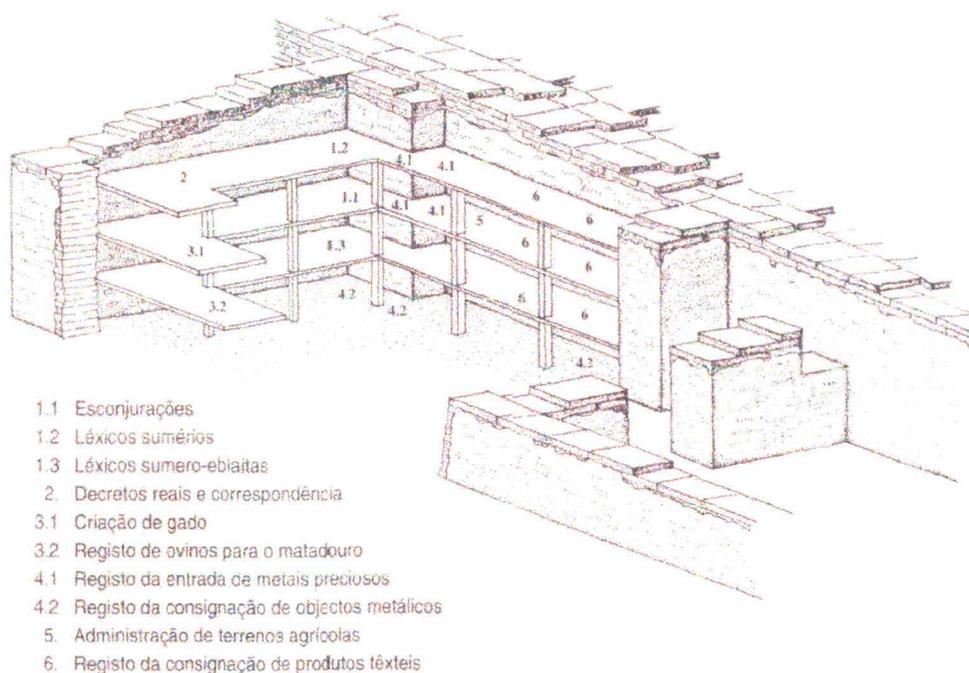
Recentes descobertas arqueológicas revelaram a existência de verdadeiros arquivos na antiga Mesopotâmia, onde os registros econômicos de maior importância como listas de mantimentos, manifestos de gado, recibos e contas para a gestão do templo foram gravados em tabuinha de argila, em escrita cuneiforme. Revela-se nestas descobertas algo até hoje essencial na arquivística que é a estrutura orgânica funcional dos depósitos, onde, conforme (Figura 6), pode-se identificar um arquivo central com espaços específicos destinados às mais variadas atividades do Palácio de Ebla, no século XXIV antes de Cristo.

Os arquivos não eram concebidos como meros depósitos ou reservas inertes de placas de argila. Eles constituíam já um complexo sistema de informação. Para além dos documentos em

si, havia uma estrutura organizacional, um critério seletivo de preservação e a disponibilização de um serviço, determinado tanto pelo valor informativo das placas, como pela pertinência e rigor da sua integração sistêmica. (MALHEIRO DA SILVA et al, 1999 p.48)

FIGURA 6

A sala principal do arquivo do Palácio de Ebla, onde a ordenação das tabuinhas de argila obedecia à respectiva estrutura funcional (séc. XXIV a. C.)



Fonte: MALHEIRO DA SILVA, Armando et al.
Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação, 1999, p.52.

Apesar de terem sido encontrados arquivos com uma suposta organização funcional e sistêmica das informações e um elevado senso de preservação das mesmas, poucas são as fontes que relatam estes arquivos. As dificuldades residem na variedade de suportes e a sua difícil preservação, por serem materiais perecíveis como o pergaminho, a argila, entre outros. Se bem que, ressalvado o papel, que se revelou como um dos melhores e mais resistentes suportes da informação, desde que de boa qualidade e com algum critério de preservação, os meios modernos de registo de dados como microfimes, fitas, eletrônicos, etc. , são ainda mais perecíveis fora das condições ideais de armazenamento. O acesso às informações

registradas por estes últimos pode ser inviabilizado, em curto espaço de tempo, pela obsolescência de equipamentos de recuperação de imagens e sons.

Independente dos suportes, a escrita, por suas características e universalidade, tem-se demonstrado como base, através dos tempos, dos registros e perpetuação da informação. Neste contexto, MARTINS, 1996, num comparativo entre a escrita ideográfica e a pictográfica, lança a idéia de que não existe uma evolução da escrita. O que existe é uma evolução dentro de cada sistema, maior ou menor conforme os casos, mas não de um sistema para outro.

Tanto quanto se pode saber, as pinturas e esculturas das grotas pré-históricas não respondiam nem a uma intenção estética, isto é, desinteressada, tendo em vista exclusivamente a beleza, nem a uma intenção racional, isto é, lógica, tendo em vista a fixação e a transmissão do pensamento. (MARTINS, 1996 P.36)

No processo evolutivo da escrita salienta-se a *mneomônica*, que fazia uma representação simbólica das idéias e do seu encadeamento, com o emprego de cordões de fios de lã de cores diversas, nos quais se colocavam, a alturas diferentes, nós mais ou menos complicados. Fragmentos desta escrita ainda são lembrados quando da utilização do método mnemônico que se fundamenta no uso de cores para a melhor memorização dos locais onde são arquivados os documentos em um arquivo.

A escrita fonética veio substituir a imagem visual pela sonora, desdobrando-se em silábica, na qual o sistema se funda em grupos de sons, representados por um sinal, e a alfabética, em que cada sinal corresponde a uma letra. De posse da letra os homens adquirem um instrumento de infinita flexibilidade, abrindo-lhes caminhos antes inimagináveis. (MARTINS, 1996)

A escrita ideográfica caracterizada por representar os objetos e idéias por sinais está identificada nos caracteres cuneiformes, os hieróglifos e a escrita chinesa. Na escrita cuneiforme, segundo o mesmo autor, os documentos arqueológicos demonstraram que não há nenhuma ligação histórica entre esse sistema e os processos pictográficos, ainda que, por milênios, se pensava que houvesse este tipo de relação.

Coube ao professor Georg Friedrich Grotelend, em 1802, decifrar este tipo de escrita, que mesmo guardando milhões de registros em vários arquivos, somente a partir desta data puderam ser transformados em informações plenamente acessíveis.

A escrita hieroglífica, representada pelo uso de tinta sobre papiro, se prolongou até os anos 300 da era Cristã, com poucas modificações em sua existência de mais de três mil anos. Este tipo de escrita, mais utilizada pelos egípcios, teve como origem a ideográfica, mas aos poucos transformou-se em fonética e até alfabética. (MARTINS, 1996)

Salienta-se os registros cuneiformes e hieroglifos por constituírem-se na principal base de dados armazenados e preservados por vários milênios, que hoje são as fontes de informações dos mais antigos arquivos. Entre estes, destaca-se o de Amarna, “onde se encontrou importante correspondência, do século XIV a.C., enviada à corte egípcia por soberanos estrangeiros”, e que, sob condições excepcionais de preservação, fizeram chegar até nós um número relativamente elevado de papiros egípcios. (MALHEIRO DA SILVA et al. 1999 p.55)

De acordo com os mesmos autores, no extremo oriente, mais precisamente na China, o uso de placas de osso e escamas de tartaruga era o suporte da sua escrita primitiva e que:

pouco antes do início da era cristã, já os chineses produziam textos em seda, papel ou fitas de madeira. Tudo leva a crer, pois, que alguns pressupostos da moderna ciência arquivística estavam já pragmaticamente resolvidos na alta Antigüidade e não apenas no espaço europeu. Embora as informações sejam escassas, os exemplos de que dispomos demonstram que a prática administrativa impunha as suas regras, das quais a organicidade dos arquivos seria já um corolário incontestável. (MALHEIRO DA SILVA et al. 1999 p.58)

Assim, segundo ESPOSEL (1994), pode-se iniciar a história dos arquivos pelas tábuas de argila, madeira ou marfim encontradas em escavações na Mesopotâmia e dispostas ora em escaninhos, como no quinto aposento do Templo de Nabu, em Khorsabad, ou lado a lado ou empilhadas em estantes de madeira ou

banquetas de tijolos ou argila, ora arrumadas em cestas, compartimentos de cerâmica ou caixas de madeira, com rótulos indicando a natureza do conteúdo.

Para os gregos e Romanos, o grande avanço no armazenamento de dados ocorre em decorrência da criação do alfabeto que, segundo Vendryès, citado pelos autores portugueses acima referidos, “o alfabetismo é o único aperfeiçoamento da escrita.” No que diz respeito aos povos gregos a escrita foi a base da necessidade de se conservar certos documentos que após o desenvolvimento da organização interna do Estado, institucionalizam-se os primeiros arquivos, como relata SIMEONE (1986 p. 68):

um verdadeiro arquivo foi erguido no séc. IV a. C. no Metroon, o santuário da grande Mãe (deusa da terra). Era o depósito dos documentos públicos (leis, plebiscitos, documentos do conselho e da assembléia popular, tratados internacionais, etc.). Documentos privados eram aceitos excepcionalmente para fins públicos.

Com os gregos houve uma expressiva evolução nas técnicas de registros, armazenamento e acesso às informações oficiais. É o que se pode perceber em Heredia H. quando se refere ao, *archeion* (os antigos) denominação usada pelos gregos ao arquivo, onde se guardava principalmente as atas públicas de caráter político-administrativo, como as de caráter notarial para servir de garantia aos cidadãos. O nome, o conceito e a função do *archeion* dos povos gregos são assimilados pelos romanos e divulgados no ocidente pela Igreja, sob a forma latina de *archivum* e mais tarde pelos espanhóis como *archivo* e pelos portugueses como *Arquivo*.

Assim como os gregos, os romanos também registravam seus atos públicos, primeiramente em pequenas tábuas de madeira ou de metal ou esculpidos na pedra, e eram colocadas em praça pública ou junto aos templos. Assim, o primeiro arquivo romano, e por muito tempo o mais importante foi o *Aerarium*, que era a administração central das finanças públicas, no templo de Saturno. (SIMEONE, 1986)

Tanto na civilização grega quanto na romana verifica-se o princípio da autenticidade e da legalidade de todos os documentos gerados e conservados pelas

administrações públicas desses povos. Isto porque neles eram registrados os atos dos governantes o que mais tarde estabelece-se a noção de democracia, ou seja, o direito dos cidadãos a terem acesso a estes arquivos. Se bem que, inicialmente, só determinados funcionários podiam consultá-los, pois a função das informações armazenadas nestes arquivos era relacionada quase que exclusivamente ao exercício do poder, como escreve (CRUZ MUNDET 1996 p.37):

se assistimos a este salto impressionante na concepção dos arquivos é, nem mais nem menos, porque os governantes adquiriram consciência de sua importância para o governo e à administração. Nas guerras, nos tratados de paz, os E'stados fazem verdadeiros esforços para evitar que os arquivos corram a mesma sorte que os territórios, no caso dos perdedores, e tudo o contrário no dos vencedores.

Vê-se que, nas palavras de Cruz Mundet, os governantes têm uma clara consciência da documentação custodiada como um instrumento de informação precisa e necessária para o exercício do poder interno e externo em defesa do Estado.

Antes do Império Romano só existiam as coleções de documentos públicos. A partir de então, entre os romanos e outros povos do ocidente começam a ser formadas coleções particulares ou de famílias junto aos arquivos do Estado, que de acordo com o valor atribuído a cada peça ou conjuntos, pelos governantes, estes se convertiam em documentos de guarda e controle dos arquivos oficiais.

Para MALHEIRO DA SILVA et al. (1999 p.61), ao se referirem à fundamentação teórica e conceitual dada pelos romanos aos seus arquivos relatam que a arquivística de hoje ainda conserva estes fundamentos de tal maneira que:

muitos dos critérios utilizados pelos romanos na configuração da sua rede de arquivos continuam ainda hoje válidos. E a importância concedida à relação entre o documento e a entidade produtora virá, por sua vez, a constituir a chave da arquivística moderna.

Mais adiante, os mesmos autores se referem ao sistema de acesso aos documentos, no Estado Romano como sendo:

a acessibilidade aos documentos oficiais por parte do cidadão comum era, porém, controlada. Os grandes arquivos foram criados, antes de mais, para uso do Estado. Contudo, isto não quer dizer que estivessem completamente fechados à sociedade. Os seus documentos podiam ser comunicados ou copiados mediante requerimento ao imperador e após autorização escrita deste último.(p.64)

A idéia de liberalização do acervo dos arquivos à população surge bem mais tarde e toma força a partir da Revolução Francesa que passa a entender o Arquivo Central do Estado como sendo o verdadeiro Arquivo da Nação. Esta visão de arquivo como Órgão Nacional com a finalidade de orientar e coordenar todos os demais Arquivos, passa a ser mais um grande contributo para a arquivística de todos os países a partir deste período.

Para os romanos a organização arquivística recebeu tamanha importância que os levou a definir o Estatuto do Arquivista, o que eles chamavam de *Tabularius*. Nele foram conferidas aos responsáveis pelos arquivos, atribuições no âmbito da conservação, reprodução e validação dos documentos, prescrevendo, em certos casos, as condições de acesso bem como o escalonamento da própria carreira. (MALHEIRO DA SILVA et al. 1999)

O termo *arquivo* passa do Mundo Antigo para a Idade Média, principalmente, através do cristianismo, e é a Igreja a grande responsável pela divulgação deste conceito aos povos ocidentais como: Espanha, França e Portugal, pois: “a instabilidade política e social que então se instaiou, as evidentes dificuldades institucionais daí decorrentes e a fraca resistência dos suporte é que levaram à perda quase total dos arquivos da época.” (opus cit. p. 71)

Na Espanha, a história dos arquivos se inicia em Barcelona com a criação do *Archivo De La Corona de Aragón*, em 1318 (GENERELO e LÓPEZ, 1998) e regulamentado em 1384, como descreve HEREDIA H. (1993) e cujo documento mais antigo reporta ao ano de 889 da era Cristã. Este arquivo, foi criado em função da documentação gerada pelos condes e reis de Barcelona o que veio, de certa maneira, diferir do segundo arquivo espanhol, o *Archivo General de Simancas*, em 1489, quando os reis católicos ordenaram a concentração de seus arquivos na

Chancelaria de Valhiadoli, ao tomarem consciência da necessidade de reunir a documentação e acabar com a dispersão de épocas anteriores. (GENERELO e LÓPEZ, 1998)

O modelo espanhol se expandiu a outros territórios europeus como a França que cria um processo similar em 1589 e mais tarde na Itália surgem os arquivos de Florença, Siena, e o Arquivo do Vaticano, este em 1610. (CRUZ MUNDET, 1996). Posteriormente, são criados também na Espanha o *Archivo General de Indias*, em Sevilha, (1789), o *Archivo Histórico Nacional*, Madri, (1866), este último criado em razão da necessidade de se guardar e organizar a documentação procedente de instituições religiosas do século XIX.

Quase que simultaneamente à criação dos grandes arquivos nacionais criados a partir da metade do século XVII, surgem as primeiras escolas de formação de arquivistas. É o que ocorreu na França em 1821 quando foi criada a *École de Chartes*; em 1854 o *Institut für Oesterreichische Geschichtsfurung*, na Áustria; a *Escuela de Diplomática*, na Espanha em 1856; e a *Scuola di Paleografia e Diplomatica*, em 1857 na Itália.

Cabe salientar que as grandes obras, os marcos teóricos da literatura arquivística surgem, somente, a partir dos últimos momentos do século XIX, quando a Associação dos Arquivistas Holandeses publica o que é considerada a primeira grande produção teórica e lembrada por todos os que vieram depois, trata-se do *Manual de Arranjo e descrição de Arquivos*, Holanda, 1898. Na seqüência cronológica surgem os trabalhos de: H. Jenkinson, com *Um Manual de Administração de Arquivos*, Inglaterra, 1922; E. Casanova, com *Arquivística*, Itália, 1928; A. Brenneke, com *Arquivística. Contributo à Teoria e à História Arquivística Européia*, 1953; T. R. Schellenberg, com *Arquivos Modernos. Princípios e Teorias*, Estados Unidos, 1958; A. Tanodi, com *Manual de Arquivologia Hispanoamericana*, Argentina, 1961; Associação dos Arquivistas Franceses com *Manual de Arquivística*, França, 1970; A. Herdeia Herrera com *Arquivística Geral. Teoría e Prática*, Espanha, 1986; E. Ladolini com *Arquivística. Princípios e Problemas*, Itália, 1990; J. Cruz Mundet, com *Manual de Arquivística*, Espanha, 1994; C. Couture, com *As*

Funções da Arquivística Contemporânea, Canadá, 1999; e A. Malheiro da Silva et al., com *Arquivística, Teoria e Prática de uma Ciência da Informação*, Portugal, 1999.

Talvez fosse apenas uma coincidência o fato de ter sido criado o primeiro Curso de Arquivologia no Brasil pela Universidade Federal de Santa Maria, e Ernani Macedo de Carvalho, haver escrito em novembro de 1926, em Santa Maria, o *Manual de Classificação e Archivamento de Papeis e Documentos Comerciais e Civis*, que é o primeiro trabalho metodológico contemplando a teoria e a prática arquivística publicado no Brasil que se tem conhecimento.

De conformidade com o que está relatado nas mais diversas obras publicadas por historiadores e pesquisadores nacionais e estrangeiros, tanto as instituições arquivísticas quanto os profissionais da arquivologia tiveram sua origem na civilização Grega, especialmente a de Atenas. Tanto os arquivos quanto os arquivistas, que se desenvolveram sob as doutrinas grega e posteriormente romana durante a idade média, alcançaram um significativo impulso nos séculos XVI e XVII, na Província Ibérica, onde o *Archivo de la Corona de Aragón*, o *Archivo General de Simancas*, o *Archivo General de Indias*, o *Archivo de Sevilla*, estes na Espanha e o *Arquivo Nacional da Torre do Tombo*, em Portugal, concentraram uma importante documentação, que é possível estudar-se os antecedentes e o desenvolvimento das colônias espanholas e portuguesas na América Latina.

É pela ótica e estrutura administrativa dos arquivos da Espanha que são criados os primeiros arquivos nos países latinos de colonização espanhola e é sob os mesmos princípios e a cultura portuguesa que se institucionalizou, no Brasil, o Arquivo Nacional, Rio de Janeiro, (1838) e posteriormente os arquivos estaduais e municipais.

Na América Latina, seja pela estruturação das instituições públicas herdada dos gregos e romanos e adotada pelos espanhóis e portugueses, seja pelas idéias e domínio impostos por estes povos sobre a colonização iberoamericana, seja pelas publicações científicas sobre os arquivos e a arquivística, dos povos europeus, vê-se o surgimento de vários arquivos públicos, instituídos com a finalidade de reunir e preservar os documentos produzidos pelas administrações públicas. É bem verdade

que, no final do século XIX e início do século XX, a arquivística brasileira e dos países de colonização espanhola, tiveram uma forte influência, principalmente, de escritores italianos e franceses.

É nessa miscigenação de povos europeus, em especial portugueses, espanhóis e franceses, que surge o Arquivo Nacional do Brasil como o marco referencial da arquivística brasileira. Seu principal objetivo era recolher e conservar os documentos produzidos e acumulados pela administração pública brasileira. Com a República, 1889, as Províncias passam a criar seus arquivos públicos com estrutura e atividades próprias, e objetivos idênticos ao do Arquivo Nacional. Estes arquivos, mais tarde transformados em Arquivos Públicos Estaduais, tidos apenas como depósitos da produção documental das administrações públicas, são concebidos como *Sistemas de Arquivos* somente a partir da década de 1980, após a criação dos Cursos de Graduação em Arquivologia no Brasil.

Quando aborda o tema *Sistema de Arquivos*, CASTANHO (1998), salienta que os profissionais da arquivologia, no Brasil, têm buscado uma padronização de metodologias e que os arquivos públicos constituem instituições voltadas mais para a guarda de documentos do que uma vocação política de democratização das informações por eles custodiadas através dos tempos. No seu entendimento, ainda persiste a idéia de que estes documentos, erroneamente, são constituídos de caráter histórico e muitas vezes são tratados sem observância aos critérios científicos.

Referindo-se ao estado atual dos documentos públicos brasileiros, SILVA (1996, p. 11), assim se manifesta:

a situação caótica em que se encontram os acervos e serviços arquivísticos governamentais, no que se refere à guarda, à preservação e ao acesso ao documentos públicos, torna cada vez mais evidente e imperativo ao Arquivo Nacional estreitar as suas relações com os órgãos e entidades da Administração Pública Federal, no sentido da sua necessária integração técnico-normativa junto às unidades produtoras e acumuladoras de documentos.

Dentro deste espírito, de que o Arquivo Nacional passasse a ditar as principais normativas para o bom funcionamento dos arquivos públicos brasileiros, em 1978, através do Decreto 82.308, de 25 de setembro, foi criado o Sistema Nacional de Arquivos, com o intuito de garantir a preservação de documentos do poder público e de interesse das comunidades. Neste mesmo ano, pelo Decreto 6.546, de 04 de julho, já tinha sido instituída a profissão de ARQUIVISTA e de TÉCNICO DE ARQUIVO, com efetivo exercício em todo o território nacional.

A década de 70 revela uma grande preocupação quanto à formação do arquivista, pois havia uma carência de recursos humanos qualificados. A realidade conjuntural da sociedade impunha a existência de sujeitos extremamente técnicos e competentes. Assim, chegava o momento de preparar um profissional que se adaptasse à realidade conjuntural deste período. A formação profissional era eminentemente tecnicista, pois este era o modelo de educação vigente naquele momento. (CASTANHO, 1998 p. 9)

A partir do final desta década surgem os primeiros cursos universitários de formação de Bacharéis em Arquivologia. Assim criam-se os cursos da Universidade Federal de Santa Maria, em 1976; da Federação das Faculdades Integradas do Estado do Rio de Janeiro, hoje UNI-RIO, em 1977, com a transformação do então Curso Permanente de Arquivo do Arquivo Nacional em curso de graduação por esta última; da Universidade Federal Fluminense, em 1979; da Universidade de Brasília, em 1991; da Universidade Estadual de Londrina, em 1996; da Universidade Federal da Bahia, em 1997; da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, em 1999; e da Universidade Federal do Espírito Santo, em 1999.

Nas últimas duas décadas deste século, vasta legislação - federal, estaduais e municipais - foi sendo instituída. Como destaque especial ao Decreto Federal 8.159, de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, que em seu art. 1º determina: "É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação." Este mesmo decreto define arquivos públicos e arquivos privados, ao mesmo tempo em que estabelece as abrangências e as competências dos arquivos federais, estaduais e municipais. O Capítulo V, do

mesmo, trata do *acesso e sigilo* dos documentos públicos, armazenados em qualquer suporte, que digam respeito à segurança da sociedade e do Estado e à intimidade do indivíduo.

Ainda pelo mesmo decreto foi criado o Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ, como órgão central do Sistema Nacional de Arquivos - SINAR, ficando vinculado ao Arquivo Nacional e com a incumbência de definir e coordenar a política nacional de arquivos.

Neste sentido, o APRS, responsável por uma retrospectiva histórica de mais de 225 anos, instituiu uma vasta e específica legislação com o objetivo de disciplinar a gestão, a produção, a organização, o armazenamento, a conservação, a transferência e o recolhimento da documentação produzida pela administração pública estadual, em todo o território rio-grandense, assim como, definir maneiras mais adequadas e eficientes de acesso às informações arquivísticas por ele custodiadas.

Duas datas se destacam e marcam a história do APRS, neste processo. A primeira em 1906, pelo Decreto 876, de 08 de março, quando foi criado o *Arquivo Público, Estatística e Biblioteca do Estado do Rio Grande do Sul*. Vê-se que este ato legal criou, na mesma estrutura, a *Estatística* e a *Biblioteca*, posteriormente, estes dois setores foram desmembrados do Arquivo Público, vindo a constituírem órgãos públicos distintos, cada um deles com estrutura administrativa própria e finalidades específicas.

Ainda, neste decreto, ficaram regulamentados os serviços que o Arquivo deveria prestar como órgão público, dando-lhe uma estrutura administrativa para seu real funcionamento. É o que foi definido nos artigos 1º e 2º do citado decreto, no capítulo referente a seu fim, sua organização e seus serviços.

Art. 1º - A repartição do Arquivo Público, da Estatística e da Bibliotheca, subordinada á Secretaria dos Negócios do Interior e Exterior, é destinada:

§ 1º a adquirir e conservar, sob classificação systematica, todos os documentos concernentes á legislação, á administração, á história, á geographia, ás artes e industrias do Rio Grande do Sul;

§ 2º a executar, coordenar e analysar todos os trabalhos estatísticos que se relacionarem com o estado physico, economico, commercial, industrial, politico, administrativo, moral e intellectual do Estado;

§ 3º a incumbir-se do serviço da Bibliotheca Publica na fórmula prescripta por este regulamento.

Art. 2º - Estes serviços são distribuidos por tres secções, sob a immediata direcção e fiscalização de um director geral.

A Segunda data marcante refere-se ao ano de 1989, com a criação do Sistema de Arquivos do Estado do Rio Grande do Sul, através do Decreto 33.200, de 05 de junho. Este instrumento legal, que ainda vigora, tem como objetivo elaborar princípios, diretrizes, normas e métodos de organização e funcionamento para os arquivos correntes, intermediários e permanente, visando à preservação da história administrativa, política, econômica, cultural e social do Estado, conforme o previsto no art. 3º do referido decreto.

Art. 3º - O SISTEMA DE ARQUIVO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL tem como objetivos principais:

I - assegurar a proteção e a preservação da documentação arquivística do poder público estadual, como elemento de apoio à administração e por seu valor histórico e cultural;

II - harmonizar as atividades nas diversas fases de administração de documentos de arquivo-corrente, intermediário e permanente, atendendo às peculiaridades dos órgãos geradores da documentação; e

III - facilitar o acesso ao patrimônio arquivístico público, de acordo com as necessidades da administração pública e da comunidade.

Com este decreto e também com a edição do Decreto nº 33.201, da mesma data, o APRS passa a coordenar todo o processo de gestão da documentação pública do Estado, com o objetivo claro de, identificar, avaliar e custodiar o acervo documental de cada uma das unidades administrativas, e desta maneira facilitar o seu acesso aos mais variados usuários.

É exatamente nesta conjuntura que foi centralizado o objetivo do estudo, ou seja, o que o APRS reúne em seus depósitos, quais os processos que são utilizados para o armazenamento e conservação da documentação produzida e acumulada pelo Estado, e quais os serviços que são colocados à disposição dos cidadãos para que possam ter acesso rápido e seguro às informações por ele custodiadas.

2.2 A Informação Arquivística e os Seus Suportes

O termo informação, embora sua imprecisão de uso possa ter vários significados, traz consigo uma idéia intimamente ligada ao aumento de conhecimento, tanto das organizações quanto dos indivíduos. Assim, a informação traz idéias como algo que pode ser utilizado, compartilhado, consumido, bem como outras características, dependendo de sua definição. Desta maneira, MALHEIRO DA SILVA et al. (1999, p. 24), atribuem vários usos possíveis para o termo informação como: "política da informação; transferência da informação; gestão da informação; redes de informação; teoria da informação; ciência da informação." Segundo os autores, "a informação parecerá, pois, uma espécie de substância, susceptível de ser movimentada, transferida, manipulada e consumida, e depositada sobre algo manuseável, ou seja, um suporte físico."

Ao analisarem a informação sob a ótica política, DAVENPORT et al. (apud KEIN, 1998), constataram que muitas empresas julgam ser a informação um dos recursos mais críticos e a expansão do seu uso e acesso, são o caminho para a melhoria do desempenho nos negócios. Assim, as organizações precisam gerenciar não só as informações por elas produzidas, mas também, preocupar-se com as práticas e processos que geram essas informações. Neste sentido, a informação depende do processo que a produz, ou seja, ela tem de ser vista em ligação com os meios operativos e na interação sistêmica ao processo informacional.

A informação documental, vista aqui como informação arquivística, é a passível de se registrar, copiar, autenticar, transmitir, comprar, receber, difundir,

classificar, recuperar, armazenar, conservar e utilizar de um modo fácil, estável e exato (ROUSSEAU et COUTURE, 1998).

PASSOS, (apud LASTRES et ALBAGLI, 1999, p.69), ao analisar a informação, em face dos novos modelos de gestão, aponta três níveis analíticos diferentes:

- a) aquele referido à disponibilidade de informações para os procedimentos operacionais das unidades produtivas;
- b) aqueles concentrados com as necessidades estratégicas das empresas; e
- c) aqueles de natureza sistêmica capazes de servir aos interesses intra e inter empresas, mas também, aos diferentes tipos de agentes sócio-econômicos da sociedade civil e dos aparatos públicos de Estado.

Sob a ótica arquivística, dir-se-ia que no primeiro nível as informações possuem características de dados essenciais e necessários a que uma organização atinja seus objetivos de produção de bens ou serviços. São informações produzidas e acumuladas no dia-a-dia da administração, com vistas a facilitar, induzir ou possibilitar a contínua elevação da produtividade em sistemas operacionais e decisórios, descentralizados e flexíveis. Estas informações são armazenadas em seu local de produção, junto ao processo produtivo, em arquivos denominados correntes, setoriais, ativos ou administrativos.

Em um segundo momento, algumas informações adquirem um valor estratégico, em procedimentos que envolvem mudanças de processos, políticas e/ou objetivos. Estas são guardadas junto às gerências ou diretorias, em suportes de acesso rápido e fidedigno.

O terceiro nível se caracteriza por informações não mais operacionais ou estratégicas, mas, como fonte referencial para a constituição da história, como matéria-prima para os pesquisadores. Neste nível é que encontramos os arquivos públicos municipais, estaduais e federais, denominados históricos ou permanentes e dependendo do grau de sigilo as informações podem ser acessadas, democraticamente, por qualquer cidadão.

Visualiza-se, desta maneira, uma seqüência lógica, um processo, um ciclo que envolve a produção, o processamento, o arquivamento e o uso da informação. Vê-se, claramente, que existe uma produção orgânica de informações, isto é, os documentos são gerados e gerenciados dentro do processo administrativo. Cada unidade administrativa produz os seus documentos e estes possuem uma relação lógica com os produzidos no passado e os que virão a ser criados. São os documentos de valor primário, gerados para o embasamento do processo decisório. Neste sentido, ROUSSEAU et COUTURE (1998, p. 65), assim se manifestam:

de fato, a informação orgânica é utilizada pelas unidades do organismo, quer pelo seu valor primário, a fim de decidir, de agir e de controlar as decisões e as ações empreendidas, quer pelo seu valor secundário, a fim de efetuar pesquisas retrospectivas que põem em evidência decisões ou ações passadas. A gestão da informação orgânica, permitindo a pesquisa retrospectiva, reduz a incerteza e melhora a tomada de decisão, aprofundando o conhecimento da cultura institucional e do processo de decisão.

Na mesma linha de pensamento, BELLOTTO (1991, p.15), ao definir documentos de arquivo vincula-os a uma fonte geradora orgânica e funcional ao dizer que:

os documentos de arquivo são os produzidos por uma entidade pública ou privada ou por uma família ou pessoa no transcurso das suas funções que justificam sua existência como tal, guardando esses documentos relações orgânicas entre si. Surgem, pois, por razões funcionais administrativas e legais. Tratam sobretudo de provar, de testemunhar alguma coisa. Sua apresentação pode ser manuscrita, impressa ou audiovisual; são, via de regra, exemplares únicos e sua gama é variadíssima, como forma e suporte.

Neste processo podem ser produzidos volumes, desnecessários, de documentos, que aliados a falta de um sistema de avaliação pode vir a acumular informações sem qualquer valor administrativo, e, por conseqüência, nenhuma significação histórica. O problema pode vir a ser o excesso de informações, armazenadas de forma desestruturada, dificultando sobremaneira o acesso às de maior valor ou demanda. Deste modo, ao entrar-se em um novo ciclo econômico, fortemente baseado em tecnologia, conhecido como a *Era de Informação*, ou ainda

a *Era do Conhecimento*, a informação organizada, correta e recebida em tempo certo deverá fazer a diferença entre os usuários.

O excesso de informação, ou a *poluição de informação*, pode fazer com que se perca sua utilidade, exatamente pelo fato de se despender muito tempo em buscá-la, analisá-la, selecioná-la e aplicá-la nos processos decisórios. Criam-se e utilizam-se idéias e imagens a uma velocidade cada vez maior. O conhecimento, adquirido por volumes cada vez maiores de informações, disseminadas por meios de comunicação ainda mais velozes, está se tornando descartável.

A história dos arquivos está intimamente ligada à história dos suportes das informações. Estes suportes são importantes, na medida em que se deve à sua durabilidade ou à sua fragilidade o fato de se ter ou não conservado o testemunho e de se poderem consultar os vestígios do passado. Entre os principais suportes utilizados, encontram-se as placas de argila, o papiro, o couro, o papel e, mais recentemente, os diferentes suportes eletrônicos, assim:

a forma/função pela qual o documento é criado é que vai determinar seu uso e destino de armazenamento futuro. É a razão de sua origem e emprego, e não do suporte sobre o qual está constituído, o que vai determinar sua condição de documento de arquivo, de biblioteca, de centro de documentação ou de museu (BELLOTTO, 1991, p. 14).

Em curto espaço de tempo, assiste-se o lançamento de novos suportes da informação, muito mais atraentes e ágeis na recuperação da informação do que o tradicional suporte *papel*. O uso deste pode estar em acentuado processo de declínio, mas as informações estão aumentando a cada segundo em volume e velocidade, numa forçosa migração para novos suportes, como os magnéticos.

Os novos suportes eletrônicos do século XX apresentam características revolucionárias para a informação. É o que ROUSSEAU et COUTURE (1998, p. 39), tão bem descrevem:

as fitas magnéticas, os videodiscos, os disquetes de todos os formatos têm como característica comum, para além da miniaturização, o fato de tornarem a informação ilegível sem a

ajuda de um aparelho apropriado. As conseqüências da utilização destes novos suportes estão ainda por determinar. Sabe-se já que têm a vantagem de permitir um maior armazenamento e de facilitar a difusão. Tecnicamente frágeis, levantam novos problemas relativos à organização da informação, bem como à sua conservação. Eles exigem uma nova especialização por parte dos gestores da informação.

Neste sentido, se o gerenciamento de informações em suportes mais *palpáveis* ou *visíveis*, como o papel, já era uma tarefa difícil, a dos novos suportes, cada vez mais diferenciados e com volumes documentais a multiplicarem-se a cada minuto, torna-se uma atividade cada vez mais especializada, exigindo profissionais versáteis, inovadores, abertos às novas tecnologias e, principalmente, flexíveis às mudanças.

Se em civilizações remotas, antes da escrita, as informações eram transmitidas verbalmente através do *mnêmon* ou seja "o homem da memória", "o memorizador", (ESPOSEL, 1994, p.175 e ROUSSEAU et COUTURE, 1998, p.74), para LÉVY (1998, p. 7), ao comparar uma informação registrada no papel ou na tela de um computador salienta que o fundo da questão não muda em nada, e diz mais: "Ainda que os suportes de informação não determinem automaticamente tal ou qual conteúdo de conhecimento, eles não deixaram de contribuir para estruturar fortemente a *ecologia cognitiva* das sociedades." Referindo-se às sociedades antes da escrita, onde o saber era transmitido por técnicas de memória apoiadas no ritmo, no relato, na participação do corpo e na emoção coletiva, ele acrescenta: "certas representações não podem sobreviver por muito tempo numa sociedade sem escrita (números, tabelas, listas), enquanto é fácil arquivá-las graças às memórias artificiais."

Com a utilização de suportes e com a ajuda de códigos preestabelecidos, vive-se, neste final de milênio, numa verdadeira revolução na maneira de ver e utilizar a informação. Isto quer dizer que, independentemente do suporte onde estão registrados os dados, as organizações de hoje, que dispõem de boas informações e com maior rapidez de acesso, são as que alcançam melhores resultados e maior competitividade.

As características impostas pela globalização exigem uma abordagem funcional e sistemática no tratamento das informações. É o que ROUSSEAU et COUTURE (1998, p. 63) defendem como de suma importância:

- um acesso rápido e eficaz a uma informação de qualidade quer interna, quer externa ao organismo;
- uma harmonização bem como uma maior coordenação das necessidades dos utilizadores, nomeadamente através da introdução eventual do *guichet* único, através de uma rede de comunicação;
- uma maximização dos esforços investidos no tratamento da informação documental através de uma melhor coordenação e de uma normalização das intervenções dos peritos das diversas disciplinas das ciências da informação.

A moderna arquivística, fundamentada por Jean-Yves Rousseau e Carol Couture, bem como os portugueses Armando Malheiros da Silva, Fernanda Ribeiro, Júlio Ramos e Manuel Luís Real, que prega a integração de todas as etapas do ciclo vital dos documentos, ainda não tem total aceitação entre os profissionais brasileiros que atuam tanto nas mais variadas instituições arquivísticas, quanto na docência em cursos superiores de arquivologia, hoje em número de oito, no Brasil. Salvo raras exceções os arquivistas ainda privilegiam uma arquivística tradicional. Trabalham o campo teórico e prático de uma forma dicotômica, desintegrada. Trazem consigo características ou preferências de atuação em arquivos correntes, os de valor primário, ou se dedicam aos arquivos históricos, cujo acervo possui um valor secundário.

Para ROUSSEAU et COUTURE (1998, p. 70), a arquivística, dependendo do seu enfoque, pode ser abordada de três maneiras:

- a) uma maneira unicamente administrativa (records management) cuja principal preocupação é ter em conta o valor primário do documento;
- b) uma maneira tradicional que põe a tônica exclusivamente no valor secundário do documento; e

- c) uma maneira nova, integrada e englobante que tem como objetivo ocupar-se simultaneamente do valor primário e do valor secundário do documento.

A sustentação desta última abordagem parece mais lógica e abrangente, pois permite assegurar a unidade e a continuidade dos atos e fatos administrativos, no âmbito de uma instituição, permitindo, assim, a implementação de um sistema integrado de arquivos. Isto implica, segundo ROUSSEAU et COUTURE (1998, p. 70), em atingir três objetivos essenciais:

- a) garantir a unidade e a continuidade das intervenções do arquivista nos documentos de um organismo e permitir assim uma perspectiva do princípio das três idades (arquivos correntes, intermediários e permanentes) e das noções de valor primário e de valor secundário;
- b) permitir a articulação e a estruturação das atividades arquivísticas numa política de organização dos arquivos; e
- c) integrar o valor primário e o valor secundário numa definição alargada de arquivo.

A arquivística, hoje, deve ser entendida como uma seqüência lógica da gestão integrada das informações em seus vários estágios. Isto implicaria em colocar no mesmo patamar de importância a produção, a avaliação, a classificação, a ordenação, a descrição, a preservação e a difusão das informações, bem como seu livre acesso às partes interessadas.

Adepto e defensor desta arquivística integrada, LOPES (1997 p. 110), assim se refere a fatores sistêmicos de interdependência de procedimentos e um tratamento global da informação arquivística:

a proposta de uma arquivística integrada revoluciona o conceito tradicional de tratamento arquivístico voltado, agora, para uma visão do todo, sem fragmentações. A classificação, a avaliação e a descrição propostas baseiam-se na intervinculação dos procedimentos. Reconhecem-se as peculiaridades de cada idade, sem muros de contenção entre as mesmas. Valorizam-se os arquivos correntes e os intermediários, demonstrando-se que a classificação, avaliação e descrição na origem devem consistir no epicentro do trabalho arquivístico. Propõe-se um tratamento global que resulte no aumento das possibilidades de uso da

informação registrada para tomada de decisões nos arquivos correntes e nas suas extensões, os intermediários.

Sobre este tema, JARDIM (1999 p. 33), ao referir-se à "cadeia informacional arquivística", que diz respeito ao arquivo corrente, intermediário e permanente, em analisando o contexto organizacional de produção de documentos e as instituições arquivísticas, assim diz:

há, dessa forma, uma relação profunda entre a gestão da informação arquivística como um recurso e a qualidade dos serviços prestados pelo Estado à sociedade civil. As possibilidades de acesso à informação governamental pelo administrador público e o cidadão encontram-se diretamente relacionadas com o conjunto de práticas desenvolvidas pela administração pública no decorrer desse ciclo informacional.

Sabe-se que os arquivos públicos, no Brasil, palmilham um caminho truncado, desconstruído, sem ligação com o passado organizacional e sem elos de ligação com o futuro. Estes arquivos estão preocupados quase que exclusivamente com a preservação de documentos de valor secundário. Isto se deve a fatos como a extrema dificuldade de obtenção de espaço físico adequado ao armazenamento de documentos, a carência de profissionais capacitados, engajados e comprometidos com a arquivística integrada e a ausência de vontade política dos governantes.

Estas condições, que caracterizam a realidade dos serviços arquivísticos das três esferas de governo, exigem uma nova postura que se contraponha, radicalmente, ao modelo tradicional de gerenciamento dos arquivos públicos. Alcançar este novo objetivo supõe o rompimento com a imagem de instituição arquivística passiva que, durante anos, mantém um perfil monolítico e centralizador de guarda da documentação gerada pela máquina do Estado. Por outro lado, o desenvolvimento da política arquivística nacional, pauta-se cada vez mais por uma estratégia que combine a descentralização da guarda de acervos e a centralização e ampla disseminação de informações.

Preocupados com o que são hoje os arquivos e como deverão se transformar, MALHEIRO DA SILVA et al. (1999, p. 204), assim se manifestam:

mas não foram apenas os políticos, os iluministas ou os historiadores positivistas que perverteram os arquivos no passado. O perigo tem surgido freqüentes vezes do interior das administrações e da própria classe profissional dos arquivistas. Confrontados com os problemas levantados pela moderna explosão documental e pela emergência das novas tecnologias, os profissionais de Arquivo têm enveredado, não raramente, por soluções de continuidade nos depósitos, sem cuidar da complementaridade metodológica e dos elos estruturais que os vinculam ao sistema original. De igual modo, os arquivos não podem hoje virar as costas à sociedade global da informação, mas, para que a sua inserção seja coerente e ajustada, terá que assentar no respeito pelo modelo sistêmico em que se desenvolve o objeto e terá de convocar uma inevitável reformulação do dispositivo metodológico.

O arquivo deixa de ser um mero somatório de fundos documentais no momento em que passa a ser uma unidade integral ligando a administração e a história. Na realidade o que necessita ser modificado, com urgência, são os serviços que os arquivos prestam à sociedade ou seja: as formas de acesso à informação.

A literatura, a respeito do tema, trata do acesso à informação de uma forma clara e envolvente. O que se nota, na prática arquivística, é a ausência de políticas bem definidas sobre gestão documental, assim como, a falta de recursos humanos qualificados para a administração dos arquivos e principalmente a ausência de uma cultura organizacional sobre a necessidade de organização e disponibilização das informações.

ALBERTIN (1996), ao referir-se em sucesso no desenvolvimento e implementação de Sistemas de Informações, afirma que as organizações enquadram-se num determinado contexto em que a cultura organizacional está inciúda e, que pode ser definida como aquilo que se sente em toda sua instalação, nas pessoas em que nela trabalham, algo que faz a organização funcionar (mal ou bem) e que está impregnado em todos seus mecanismos, valores, crenças, procedimentos e comportamentos.

As instituições arquivísticas públicas municipais, estaduais ou federais brasileiras, intituladas como: Arquivo Histórico, Arquivo Público, Arquivo Geral, Arquivo Central ou Arquivo Nacional, entre outras denominações, estão voltadas

mais para a guarda de documentos, supostamente históricos, dissociando do seu valor probatório, administrativo e legal. Ignorando quase por completo uma das funções básicas dos arquivos que é produzir referências e disseminar informações, oportunizando um acesso fácil, eficaz e democrático.

Sobre esse assunto, JARDIM (1995, p. 59) assim se expressa:

no caso específico dos serviços e instituições arquivísticas governamentais, a sua trajetória tem-se dado na periferia do Estado, excluídos da sua própria vocação. Por outro lado e em consequência disso, a sociedade não dispõe de um dos mecanismos mais fundamentais para controle do Estado: a informação.

O tratamento da informação visa à possibilidade de ampliação do conhecimento. Isto implica, necessariamente, na utilização de procedimentos de controle da informação, de criação de meios de acesso e de desenvolvimento de dispositivos susceptíveis de acionar os meios de acesso, com vistas à recuperação da informação armazenada.

Em seus escritos sobre a função cultural dos arquivos, ALBERCH et BOADAS (1997, p. 8), ao referirem-se à atividade cultural dos arquivos como um complemento dos seus serviços, entendem ser "tão importante quanto o programa descritivo ou as medidas de conservação e difusão gerais do serviço de arquivo." É o que consideram primordial para "colocar em contato o arquivo com o cidadão, de colocar em prática a teoria que os serviços de arquivo estão por natureza ao serviço de todos os cidadãos, da coletividade que os sustenta com seus impostos (...) e em cujo serviço estes encontram sua única razão de existir."

Para HEREDIA (1993), a difusão em arquivos não tem outra meta senão servir aos usuários de uma forma rápida e imediata, através da comunicação das informações contidas nos documentos. Salienta, também, que a informação deve ser levada para fora dos arquivos, deve ser oferecida, deve estar próxima dos usuários. Trata-se de ver a informação, sob a ótica mercadológica, como sendo um produto, um serviço a ser consumido. Sob esta visão, busca-se criar no indivíduo o gosto, o desejo, a necessidade de consumir informações, de ampliar conhecimentos, de tomar novas decisões.

O acesso às informações deixou de ser um privilégio dos governantes para converter-se num direito democrático dos cidadãos. É o que reza a Constituição da República Federativa do Brasil, em seu Art. 5º, inciso XIV "é assegurado a todos o acesso à informação, (...)." E mais adiante, em seu Art. 215: "O Estado garantirá a todos o pleno exercício dos direitos culturais e acesso às fontes da cultura nacional, e apoiará e incentivará a valorização e a difusão das manifestações culturais."

Da mesma maneira, a Lei Federal nº 8.159 de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, em seu Art. 4º: "Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, contidas em documentos de arquivos, (...)." Também o Art. 5º, da mesma lei, ao referir-se a consulta dos documentos armazenados pelos arquivos, assim determina: "A administração pública franqueará a consulta aos documentos públicos na forma da Lei." E mais adiante, em seu Art. 22, ao tratar do acesso e do sigilo dos documentos públicos salienta: "É assegurado o direito de acesso pleno aos documentos públicos."

As políticas de acesso aos documentos também constituem meios de difusão em arquivos, porque é possibilitando a consulta aos documentos que se promove o acesso. É necessário dizer que o acesso existe com restrições. GÓMEZ (1994), com propriedade, aborda esta questão, relacionando que o acesso aos documentos está diretamente relacionado com o grau de desenvolvimento democrático da sociedade.

Os serviços de difusão devem ser oferecidos pelos arquivos na tentativa de buscar cada vez mais integrar a sociedade a esta realidade. Desta forma, os arquivos, além de cumprirem seu verdadeiro papel, de facilitar o acesso aos documentos públicos, devem também promover o conhecimento da sociedade como um todo (CASTANHO, 1998, p. 25).

Desta maneira, os arquivos passam a proporcionar, aos usuários das informações arquivísticas, um acentuado grau de satisfação quando na procura de novas informações que permitam um acréscimo de novos conhecimentos.

2.3 O Usuário de Arquivos Públicos.

A satisfação ou insatisfação na busca de informações encontra-se profundamente enraizada na estrutura individual, social e cultural dos indivíduos. Existe uma forte ligação entre estes três elementos, onde a percepção e a motivação fazem a diferença na consecução dos objetivos de quem busca somar conhecimentos através de mais informações. Na realidade, identifica-se um novo personagem que é o usuário da informação. Juntamente com seus valores, crenças e cultura, traz consigo uma expectativa de satisfação ao buscar novas informações capazes de ampliar seu conhecimento, e uma insatisfação, se o processo para obter o que necessita, de certa maneira o impossibilita, parcial ou imparcialmente, de atingir os objetivos desejados.

O usuário deve ser visto como a razão fundamental dos serviços a serem prestados pelo poder público. Sua satisfação depende das facilidades de acesso e relevância das informações armazenadas nos mais diferentes arquivos. Em vista disto, os trabalhadores de um arquivo deixam de ocupar-se, quase que exclusivamente, com os meios de guarda e preservação dos documentos. Passam a dedicar-se, cada vez mais, com a mensagem implícita no documento, ou seja, a informação, adotando métodos mais eficientes de produção e armazenamento, objetivando melhorar os níveis de eficiência no processo de acesso às informações.

Busca-se a satisfação dos usuários como fonte da própria satisfação e sobrevivência da organização. O sucesso em disponibilizar a informação depende do conhecimento que se tem das necessidades dos usuários e oferecer-lhes as melhores alternativas de serviços. É o que prega MCKENNA (1988, p. 36), quando se refere ao condicionamento do consumidor e à necessidade de "uma inversão do padrão do passado, pelo qual os usuários tinham que moldar suas vidas de acordo com o produto ou o serviço desejado." Ao contrário do passado, hoje, segundo o mesmo autor, os novos consumidores detêm um maior grau de informações, facilitadas pelas modernas técnicas de comunicações. Além do que, ampliaram-se consideravelmente as suas opções, diversidade e mobilidade; todavia, o ritmo de vida também os tornou mais insatisfeitos e suas exigências aumentaram em proporções exponenciais.

O novo consumidor espera das organizações, se não reverência pelo menos o respeito dispensado a um semelhante. Enquanto que na iniciativa privada as informações sobre a satisfação dos clientes constitui uma das maiores prioridades de gestão, no serviço público não existe um comprometimento que faça a ligação entre qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários. Evidencia-se, na atual conjuntura das empresas, uma preocupação especial com aquele *algo mais* que o produto possa oferecer, além do seu simples consumo.

As empresas ofertam seus produtos vinculando-os à felicidade, à satisfação, à auto-estima do cliente, para que este passe a adquiri-los, não só pela necessidade, pela obrigatoriedade física de consumo, mas também, como uma fonte de satisfação espiritual e de bem estar. O respeito pelo cliente e a lealdade deste aos produtos consumidos transformam-se num dos grandes objetivos de Marketing.

A satisfação e a lealdade do cliente a determinados produtos ou serviços não podem ser vistas como momentos fragmentados de consumo, mas um processo contínuo e cumulativo. "Sob o ponto de vista mais aplicado ou gerencial, a satisfação acumulada é mais atraente, porque fornece uma indicação clara (e fundamental) da performance atual e de longo prazo de uma empresa ou mercado" (ROSSI e SLONGO, 1998, p. 105).

Analisando os consumidores atuais sob a ótica do capitalismo globalizado, SANTOS (2000, p. 6), sinaliza que "para sobreviver, bem como para consumir, é preciso correr contra a crescente obsolescência programada que as ondas tecnológicas e a altíssima rotatividade do capital reservam para pessoas, processos e produtos." O autor adverte para temas polêmicos como modernidade e novas tecnologias que devem ser consideradas no mundo atual como algo que desvaloriza, descarta o passado, o velho, a história, em benefício do presente, do novo, do vir-a-ser, da antecipação do futuro. O atual parece estar ultrapassado. Surge o virtual que segundo SANTOS (2000, p. 7), atribui a "extensa tecnologização de todos os setores e ramos de atividades."

A luta na identificação dos seus usuários deve fazer com que os responsáveis pelo armazenamento das informações ampliem, cada vez mais, seus conhecimentos sobre as atitudes e crenças dos que freqüentam arquivos, na busca de informações e, também, na tentativa de desenvolverem processos técnico-metodológicos com a finalidade de conquistar usuários potenciais. Se os que trabalham nos arquivos, especialmente as gerências, não têm um bom conhecimento dos pesquisadores atuais e ao menos um perfil dos usuários potenciais, fataimente as atividades arquivísticas de organização, descrição, guarda e conservação dos documentos, não alcançarão a eficácia desejada, mesmo sendo realizadas com a máxima eficiência.

Referindo-se ao conceito de empresas voltadas para o cliente, DRUCKER (1995), afirma que as mudanças de comportamento e de hábitos de consumo não estão ocorrendo somente entre os clientes. Lembra, também, que os não-clientes são sempre mais numerosos que os clientes. Neste sentido, os trabalhadores que disponibilizam as informações em um arquivo sabem quase tudo sobre seus usuários atuais, que nos arquivos são os pesquisadores. Mantêm-se até mesmo cadastros detalhados em fichários tradicionais ou em meios eletrônicos, com o uso de computadores. Isto não significa eficácia dos serviços prestados pela organização, pois, sabe-se que nas grandes empresas, os não-clientes representam até setenta por cento do universo dos consumidores.

Na nova economia, salientada por SANTOS (2000, p. 8), "o futuro consumidor é uma mercadoria virtual que não produz mais mercadorias mas que as consome em seu estado material ou imaterial, tanto atuais quanto virtuais." Assim, conhecer os usuários, identificando seus desejos e necessidades, como eles buscam as informações e qual o uso que fazem ou pretendem fazer delas, são estudos que devem ser feitos, no sentido de determinar seu perfil, sua forma de abordagem da informação e seu propósito de uso. O estudo dos usuários das informações arquivísticas constitui importante instrumento de avaliação e planejamento de serviços a serem disponibilizados.

Segundo MENZEL (1966), o objetivo dos estudos de usuários é favorecer a compreensão do processo de transferência de informação e, por isso, limitam suas

pesquisas a comportamentos, hábitos, usos, experiências e necessidades específicas de informação dos usuários. Vê-se, portanto, a informação como um recurso estratégico que é constantemente buscado e que JARDIM (1999, p. 29), ao analisar a lógica da economia global que favorece a manutenção das desigualdades diz que "esta ainda predomina no processo de transformação de dados em informação, de informação em conhecimento, de conhecimento em inteligência social."

A inteligência social e a modernização do acesso às informações são vistas por LÉVY (1998, p.11) não mais como:

... a inteligência artificial (tornar uma máquina tão inteligente, mais inteligente até, quanto um homem), mas sim a inteligência coletiva, isto é, a valorização, a utilização otimizada e a colocação em sinergia das competências, imaginações e energias intelectuais, independentemente de sua diversidade qualitativa e de sua localização.

Assim, para o referido autor, o desafio para a área de tecnologia da informação é identificar, encontrar e/ou desenvolver, e implementar tecnologias e sistemas de informação que apoiem a comunicação empresarial e a troca de idéias e experiências, que facilitem e incentivem as pessoas a se unirem, a participarem e a se renovarem em redes informais. O papel a ser desempenhado pela Tecnologia da Informação é estratégico: ajudar o desenvolvimento do conhecimento coletivo, e do aprendizado contínuo, tornando mais fácil para as pessoas, na organização, compartilharem problemas, perspectivas, idéias e soluções.

3. O MÉTODO DO ESTUDO

Os aspectos metodológicos são de extrema relevância para o desenvolvimento de estudos científicos. Neles são inseridos os principais critérios adotados pelo pesquisador tanto no sentido de orientá-lo como possibilitar futuras repiicações sobre o tema que se estuda. Assim, neste trabalho, foram adotados os seguintes critérios metodológicos para a pesquisa.

3.1. Natureza do Problema.

Para a sua sobrevivência e crescimento, os seres procuram adaptar-se ao ambiente. Conhecer o meio onde vivem pode ser o elo que permite a sua multiplicação. O ser humano também faz parte desta cadeia do conhecimento e possuindo inteligência pode planejar suas ações, modificar condutas, estabelecer valores, pensar o hoje e o futuro. Conhecimento e inteligência constituem, além de uma capacidade do indivíduo, uma necessidade para adquirir e exercer poderes. Para produzir, avançar, progredir, necessita investigar os fatos, identificar suas variáveis e oferecer alternativas de soluções aos prováveis problemas e tomar decisões.

Na arquivística integrada, que é vista neste trabalho como sendo uma visão holística da realidade dos arquivos, que é defendida de modo especial por autores canadenses, já citados, busca-se gerenciar as informações de maneira que estas mantenham, em todas as idades dos documentos, uma interligação contextual e orgânica de cada peça produzida ou recebida, com a sua fonte geradora. Desta maneira, o acervo documental é disponibilizado para pesquisa como um conjunto lógico e integrado e não como dados isolados, armazenados aleatoriamente. É o que CHIZZOTTI (1996), se refere ao faiar a respeito do conhecimento como não sendo reduzido a um rol de dados isolados, pois, no processo de pesquisa, o indivíduo interpreta os fenômenos, contextualiza a informação, atribuindo-lhe um significado.

Nessa perspectiva, o problema desse estudo exigiu uma abordagem qualitativa e assim, buscou-se responder a algumas questões básicas da pesquisa, como:

- a) Que percepções os usuários das informações arquivísticas, armazenadas no APRS, têm em relação ao acervo global de documentos ali preservados?
- b) Que percepções estes usuários têm acerca dos sistemas de arranjo e acesso aos documentos do APRS?
- c) Qual a satisfação dos usuários do APRS em relação ao seu acervo, sistemas e serviços por ele prestados?

3.2. Tipo do Estudo.

Por se entender que o problema pesquisado caracteriza-se pela subjetividade humana, dificultando sobremaneira a conclusões quantitativas, evidenciou-se a necessidade de utilização de métodos que pudessem conduzir para uma investigação qualitativa, onde a fonte direta dos dados foi o ambiente de trabalho do APRS. Esta preocupação com o contexto, com a coleta de dados na origem, é sugerida por BOGDAN et BIKLEN (1994, p. 48), quando diz que "as ações podem ser melhor compreendidas quando são observadas no seu ambiente habitual de ocorrência."

Nesta mesma linha de pensamento, (PATRÍCIO,1999) entende que o método qualitativo tem como laboratório o local onde os fenômenos ocorrem, no ambiente em que convivem sujeitos e problemas, onde as pessoas interagem com os fenômenos que estão sendo estudados.

Com base no referencial teórico, onde cada arquivo tem suas características próprias, diferindo dos demais pela forma orgânica de produzir e armazenar suas informações, e que, por sua vez, também são únicas por serem o produto de atividades administrativas específicas a uma organização, a adoção da técnica do *Estudos de Caso* foi a que mais se adequou à satisfação dos objetivos da pesquisa, pois, na visão de CHIZZOTTI, (1996, P. 102), "o estudo de caso é uma caracterização

abrangente para designar uma diversidade de pesquisas que coletam e registram dados de um caso particular ou de vários casos".

Tratando-se de uma investigação qualitativa, é evidente que a forma descritiva de identificar as várias situações foi de extrema importância, visto que se conseguiu ações mais consistentes, onde o detalhe de cada observação também foi muito importante. Isto não anuiu a possibilidade de se inserir nos formulários distribuídos aos pesquisadores, questões de escolha múltipla, com o objetivo de caracterizar os indivíduos pesquisados no estudo.

3.3. Os Sujeitos e o Local do Estudo.

Foi proposto, neste estudo, conhecer as percepções dos pesquisadores do APRS relacionadas ao acervo documental, aos sistemas de armazenamento e às condições de acesso às informações arquivísticas da referida instituição. Salienta-se que o APRS está situado na Rua Riachueiro, 1035, na Cidade de Porto Alegre, RS.

Somente neste Arquivo estão armazenados mais de quinze mil metros lineares de documentos. O referido acervo acumula documentos produzidos, deste 1775 até o final da década de 1980, pelos poderes Executivo e Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul, que são o objeto de estudos de pesquisadores, historiadores e comunidade em geral.

Desnecessário se faz apresentar a relação de todos os pesquisadores cadastrados e atuantes, no período definido que foi de julho de 1998 a junho de 2000, pois o total superou duzentos e cinquenta pessoas. Destes, os que residiam no Estado do Rio Grande do Sul e estavam pesquisando com o objetivo de uma produção científica, por estarem freqüentando cursos de especialização, mestrado ou doutorado e cujos resultados fossem apresentados em forma de monografia, dissertação ou tese, foram plenamente identificados e relacionados para o envio de um formulário de pesquisa.

Através das respostas aos questionamentos apresentados no formulário, foi possível conhecer uma realidade onde indivíduos buscam informações no exercício de suas atividades e cidadania, enquanto que a instituição, neste caso o APRS, disponibiliza seu acervo documental para a satisfação dos primeiros. Existe uma realidade onde *instituição - informação - usuário* convivem no seu cotidiano. Na interação das partes foi possível verificar a satisfação dos objetivos que os unem, assim como os processos que dificultam esta relação sistêmica, produzindo um desconforto das partes e por consequência vindo a evidenciar insatisfações. Nesta linha de raciocínio, os administradores de arquivos governamentais, seja na esfera federal, estadual ou municipal, não dispõem de informações atualizadas e fidedignas sobre o que os seus usuários percebem e conhecem em relação aos seus acervos, aos processos de arquivamento e às condições de acesso aos documentos para a pesquisa.

3.4. Levantamento, Registro e Análise dos Dados.

De conformidade com a metodologia proposta no projeto de pesquisa, foram identificados trinta e dois sujeitos aos quais foi enviado um formulário de questões para serem respondidas. Destes, quinze retornaram devidamente preenchidos. Não houve a necessidade de se insistir junto aos pesquisadores que todos respondessem o instrumento de coleta de dados, uma vez que se julgou significativas e suficientes as informações colhidas dos que foram devolvidos em tempo hábil para análise. Isto pode ser feito em virtude de que, "...os estudos qualitativos preocupam-se mais com a qualidade dos dados que com a quantidade destes". (PATRÍCIO, 1999 p.71)

Como prescrição do método orientado, antes do trabalho de pesquisa ser iniciado junto aos setores administrativo e de pesquisa, foi encaminhado um documento, conforme (Anexo A), para que a direção e subordinados do APRS tomassem conhecimento e autorizassem a coleta de dados junto à esta instituição pública estadual. Da mesma forma que, ao ser encaminhado o formulário para os sujeitos selecionados, foi também remetido um documento informando o nome da

pesquisa, objetivos e o posicionamento ético do pesquisador. (Anexo B). A mesma autora, ao salientar a importância desta formalidade assim se expressa:

normalmente esses momentos de entrada no campo vêm precedidos de encontros relativos à negociação oficial necessária à legitimação do estudo junto a responsáveis, e, ao mesmo tempo, deixar como os sujeitos um documento assinado por ele referente às questões éticas e seus futuros compromissos com a devolução dos dados, se for apropriado ao estudo. (p.70)

A pesquisa investigou e identificou as percepções dos pesquisadores do APRS, através da coleta de dados sob a forma de formulário e entrevistas semi-estruturadas, onde as questões básicas foram delineadas de maneira fechada, para melhor obter-se as opiniões de todos os usuários sobre o mesmo assunto, e livres, onde foi possível efetuar um trabalho de análise em detalhes que cada caso mereceu.

Com referência à técnica de coleta de dados, numa primeira etapa, os pesquisadores do APRS responderam a questões referentes à sua identificação pessoal e de seu trabalho, uma vez que se pretendeu, com estas informações, apenas contextualizar o perfil dos indivíduos entrevistados. No mesmo instrumento, os participantes também responderam às quatro questões básicas da pesquisa, subdivididas em perguntas mais específicas sobre o tema para melhor orientar os sujeitos pesquisados, (Anexo C). Estas indagações foram respondidas, primeiramente por escrito, e num segundo momento, após ter-se feito uma análise preliminar das respostas escritas, foram realizadas algumas entrevistas individuais com alguns dos pesquisados, com o objetivo de complementar as informações anteriormente respondidas e proceder-se um estudo mais analítico sobre o tema proposto. Nesta etapa foram feitas anotações nos próprios formulários a respeito das novas manifestações dos sujeitos entrevistados e gravadas todas as entrevistas. Este último procedimento teve a aprovação e autorização das pessoas envolvidas, o que, mesmo não sendo identificados, facilitou a compreensão das percepções dos pesquisadores durante o processo de análise dos dados coletados.

No decorrer das entrevistas, foram acrescentadas algumas perguntas referentes a cada caso, para melhor entendimento tanto do sujeito pesquisado quanto do pesquisador. Este procedimento está respaldado pela bibliografia

(PATRÍCIO, 1999), pois em se tratando de pesquisa qualitativa, a análise dos dados deve se dar de uma maneira gradativa, possibilitando ao entrevistador retomar determinados momentos de uma coleta de dados fazendo-os retornar ao informante para validar sua compreensão, suas impressões e complementar os que não foram bem descritos.

O instrumento, acima citado, foi devidamente testado, em um estudo piloto, com usuários do Arquivo Público Mineiro que tinham as mesmas características dos pesquisadores definidos nesta pesquisa. Julgou-se importante, nesta fase do estudo, testar o instrumento de pesquisa onde foram identificadas e corrigidas algumas falhas no instrumento de coleta de dados da pesquisa efetuada no APRS.

Por uma questão ética e respeito às informações que foram colhidas, não foi permitida a identificação e/ou a vinculação de entrevistados com o conteúdo de suas informações. Os procedimentos éticos entre pesquisador e seus colaboradores foram balizados por uma conduta séria e respeitosa de ambas as partes o que permite garantir o sigilo das informações, para que estas possam merecer credibilidade.

Assim, os sujeitos pesquisados, para que pudessem melhor expressar suas opiniões sobre os serviços prestados pelo APRS, foram mantidos no anonimato durante toda a pesquisa e identificados, a seguir com a letra “P” para pesquisador e um número de ordem crescente de acordo com a data de retorno dos formulários.

A análise dos dados foi feita através de um processo detalhado de leitura das questões em busca de categorias para em seguida passar à fase de análise descritiva e interpretativa desses dados.

Mesmo sendo um estudo de caracterização qualitativo, os dados referentes à amostra foram organizados num quadro, (Anexo D), constando as questões, os sujeitos e suas percepções.

Posteriormente, os dados foram analisados à luz da realidade disponibilizada pelo APRS, com relação aos procedimentos de acesso ao seu acervo e com o referencial teórico que vem fornecendo a base conceitual da arquivística moderna.

Durante todo o período em que os dados foram sendo colocados no quadro, com o objetivo de ter-se uma visão mais clara das percepções de cada indivíduo e que permitisse, assim, um melhor entendimento de suas respostas como um todo, foi mantido uma linha de trabalho que PATRÍCIO, (1999 p.72) assim a considera:

a análise, nesse método, se utiliza da intuição reflexiva e criativa. Através desse movimento, busca-se identificar categorias e temas, mas tendo como base o olhar sintético e construtivo das teorizações que emergem, ou que se explicitam, que se fundamentam através da leitura de análise-reflexão-síntese da interligação de todos os dados.

3.5. Validação dos Dados.

Concluída a etapa de levantamento, registro e análise dos dados, bem como a sistematização ainda que preliminar de todo o processo, foi feito um trabalho de devolução das informações aos entrevistados, usando-se como meio de comunicação o telefone, para que fossem validados alguns dados sobre os quais permaneciam dúvidas. As informações coletadas foram ratificadas ou retificadas para que a redação definitiva não viesse conter discrepância entre o que foi informado pelo entrevistado e o que foi percebido, deduzido ou concluído pelo pesquisador.

Esses procedimentos são típicos de estudos qualitativos e que segundo PATRÍCIO (1999) requerem que o pesquisador retorne aos sujeitos pesquisados para corrigir possíveis divergências no conteúdo das questões respondidas, na análise e interpretação dos dados e nas conclusões que foram tiradas do estudo, antes dos resultados serem divulgados ou publicados.

4 PERCEPÇÕES DE USUÁRIOS DO APRS

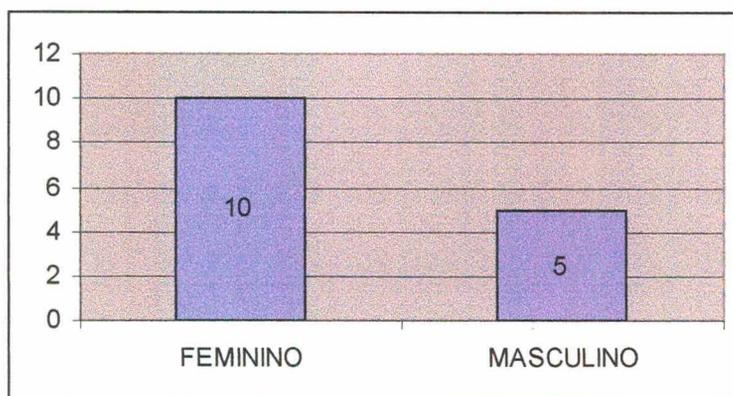
Neste capítulo apresentam-se a caracterização dos sujeitos pesquisados e os resultados da análise dos dados, expressados pela descrição das grandes categorias do estudo: **percepções sobre o acervo documental, sobre os sistemas de arranjo dos documentos e sobre os serviços colocados à disposição dos usuários**, correspondendo, respectivamente, aos objetivos específicos desta pesquisa.

A análise detalhada desse trabalho fez emergir um grande tema que de certa forma já permeia essa descrição, mas que está mais explícito no capítulo das conclusões e recomendações.

4.1 Caracterização dos Sujeitos Pesquisados

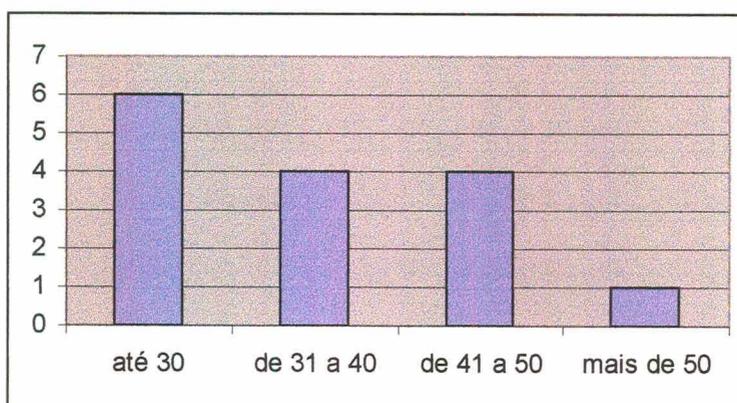
Com o objetivo de apenas contextualizar os sujeitos pesquisados neste trabalho, foram feitas algumas indagações relativas à identidade das pessoas que participaram deste estudo. Assim o primeiro questionamento foi para verificar quantos homens e mulheres estariam participando da pesquisa. Verificou-se que dez foram identificados como sendo do sexo feminino e cinco masculinos como pode-se ver no Gráfico 1.

GRÁFICO 1 – SEXO



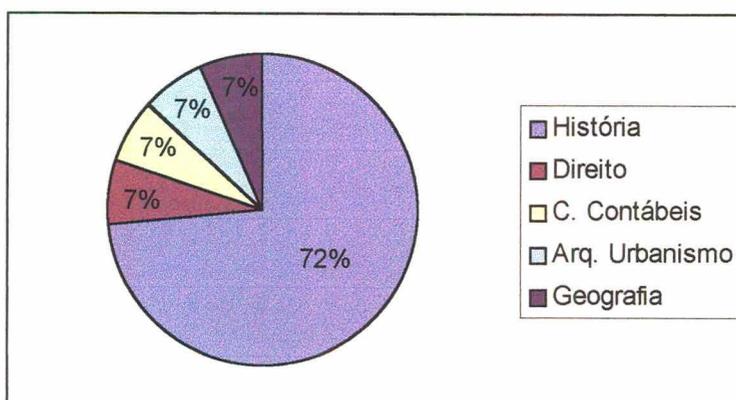
Ao responderem a questão seguinte verifica-se que o maior número de indivíduos da pesquisa tem até trinta anos. Este intervalo maior de tempo deve-se ao fato de que todos os sujeitos que participaram da pesquisa já concluíram pelo menos um curso universitário e estão finalizando estudos de pós-graduação. Verificou-se, também, que nos intervalos de trinta e um a quarenta e de quarenta e um a cinquenta anos houve a mesma quantidade de pessoas, ou seja, quatro elementos em cada. Somente um entrevistado tem mais de cinquenta anos, como pode-se visualizar no Gráfico 2.

GRÁFICO 2 – FAIXA ETÁRIA (EM ANOS)



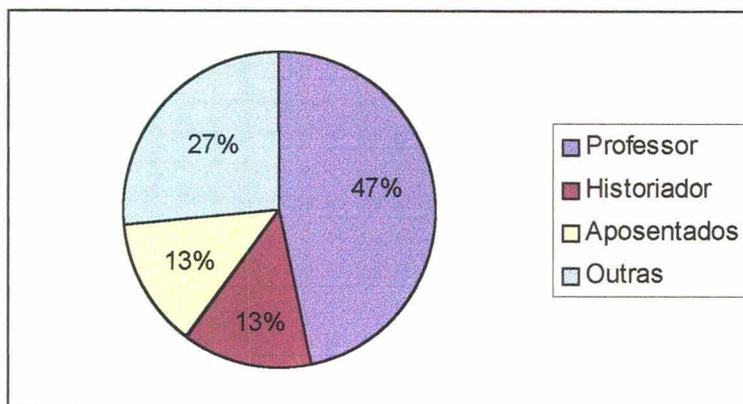
No que se refere à formação universitária, vê-se que a ampla maioria dos sujeitos pesquisados, 72% do total, são graduados em História. Conforme Gráfico 3.

GRÁFICO 3 – CURSO DE GRADUAÇÃO



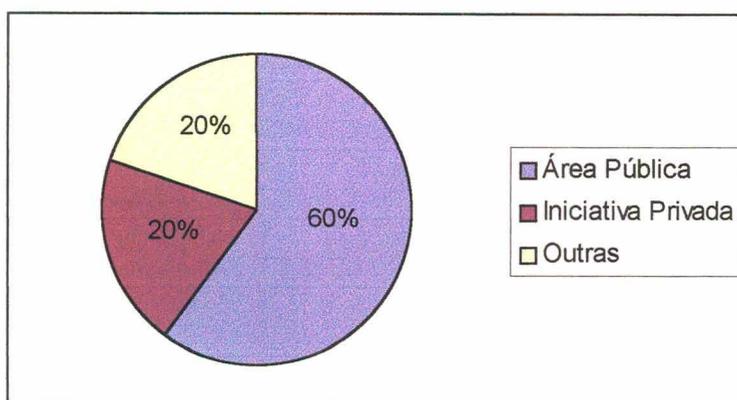
Quanto à profissão que os indivíduos estudados estão exercendo na atualidade, identificou-se que há uma superioridade de professores com sete incidências. Com o mesmo escore aparecem historiadores e aposentados com dois elementos cada. Enquanto que em outras profissões verificou-se quatro pessoas. Gráfico 4.

GRÁFICO 4 – PROFISSÃO



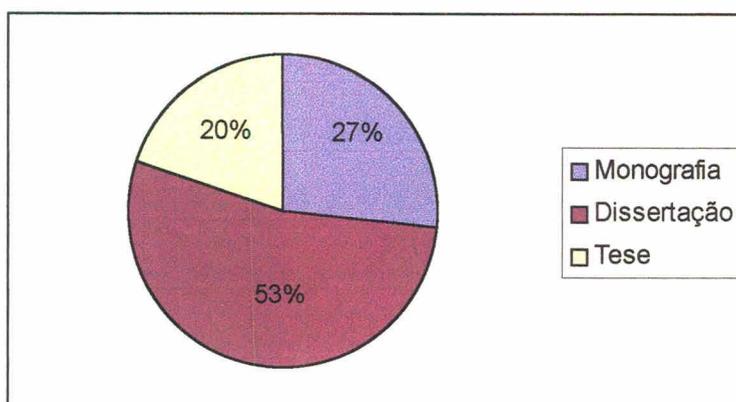
Ao serem indagados se a sua principal atividade está sendo exercida na área pública ou iniciativa privada, identificou-se que a maioria dos sujeitos pesquisados exercem suas atividades na primeira, o equivalente a nove incidências, enquanto que na iniciativa privada aparecem três elementos. Igual número atuam em outra área, como pode-se ver no Gráfico 5.

GRÁFICO 5 – ATIVIDADE PRINCIPAL



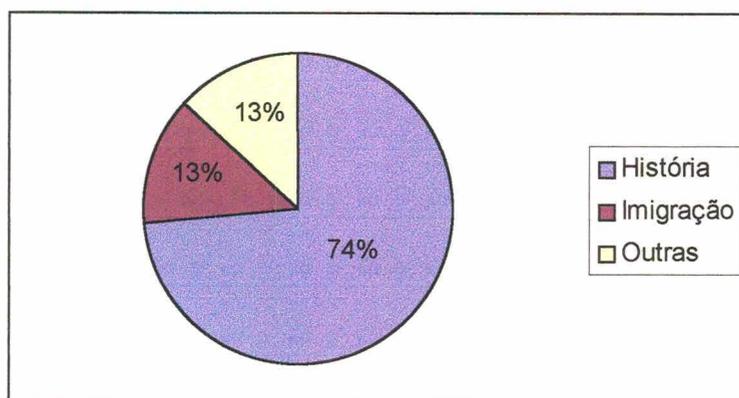
Identificou-se, também, que dos quinze sujeitos pesquisados, 53% estão realizando pesquisas junto ao APRS com a finalidade de produzir uma dissertação de mestrado; e que 27% dedicam-se a escrever uma monografia de curso de especialização e que 20% estão colhendo informações para suas teses de doutorado, como pode-se ver no Gráfico 6.

GRÁFICO 6 – FINALIDADE DA PESQUISA



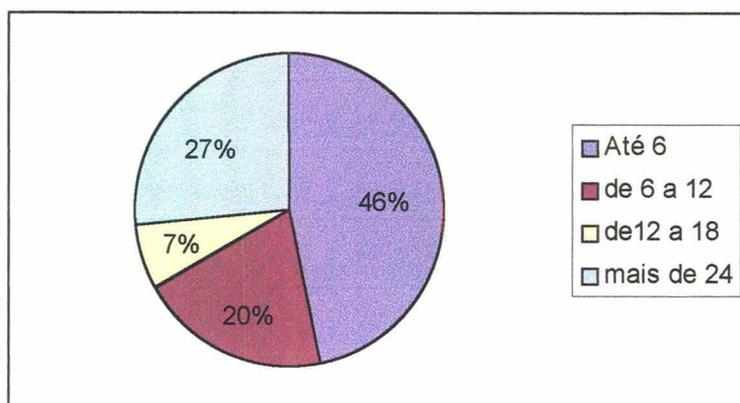
Quanto à área de estudos identificou-se que 74% dos entrevistados estão desenvolvendo pesquisas na área de história, enquanto que 13% dedicam-se a estudos referentes à imigração. Os 13% restantes dedicam-se a outras áreas como vê-se no Gráfico 7.

GRÁFICO 7 – ÁREA DE ESTUDO



Quanto ao tempo que estão pesquisando no APRS verificou-se que 46% dos entrevistados estão na Instituição num período de até seis meses e que 27% estão há mais de vinte quatro meses, enquanto que 20% pesquisam neste Órgão entre seis e doze meses e 7% mais de doze e até dezoito meses. Ver Gráfico 8.

GRÁFICO 8 – TEMPO DE PESQUISA (EM MESES)



Basicamente, os sujeitos que foram objeto de estudo se caracterizaram por ser do sexo feminino, estarem num faixa etária de até 30 anos, terem uma formação universitária em curso de história, exercerem atividades de magistério em área pública e estarem dedicados à pesquisa histórica com a finalidade de produzirem uma dissertação de curso de mestrado.

4.2 – Percepções Acerca do Acervo do APRS

O primeiro questionamento que foi feito a cada pesquisador selecionado na amostra referiu-se à sua percepção acerca da totalidade dos documentos arquivados no APRS, do que se constatou as seguintes manifestações:

- a) de uma maneira geral os pesquisadores interpretaram a questão de diferentes formas. Houve respostas relacionando o estado de conservação à organização dos documentos. Neste aspecto verificou-se um posicionamento quase que unânime de que os documentos, dependendo de sua origem e tipologia, estão bem conservados. Entretanto existem

documentos, como prontuários médicos, que foram citados como tendo uma má conservação e uma péssima organização;

- b) no caso em que esta questão foi retomada, através de contatos telefônicos ou entrevistas complementares, as pessoas manifestaram-se claramente pelo desconhecimento parcial ou total do acervo custodiado pelo APRS.

Neste sentido, houve a manifestação de que:

na realidade eu não tenho conhecimento de toda a amplitude que esta documentação tem, ... sabia que o APRS existia e que tinha documentação guardada, mas a que se referia eu realmente não sabia e continuo não sabendo. (P9)

Nestas afirmativas salienta-se que os pesquisadores, em geral, não conhecem o APRS e não sabem que documentos ali estão armazenados. Somente no decorrer de suas pesquisas é que começam a ter noções de alguns fragmentos ou assuntos específicos como: processos produzidos pelo Poder Judiciário (civil, crime, família, etc.), registros civis (nascimentos, casamentos, óbitos, etc.), documentação administrativa (dossiês, relatórios, processos, etc.).

Discorrendo sobre o tema, Alberch F. e Cruz M. (1999), salientam que se fosse feita uma pesquisa com cidadãos, em qualquer parte do mundo, a resposta mais ouvida seria que não sabem o que é um arquivo e dentre os que conhecem, dificilmente teria algum capaz de relatar que conjuntos documentais este ou aquele arquivo preserva. No entendimento dos autores, entre os que tivessem alguma idéia a respeito de arquivo, muitos o relacionariam como “locais tenebrosos, repletos de papéis velhos, empoeirados e nojentos; outros o associariam com uma biblioteca, com um depósito ou com um móvel, no melhor dos casos.”

Estas dimensões ou atributos associados a um arquivo, como: local tenebroso, papéis velhos, pó, lixo, mofo, porão, sótão, etc., confundindo-o, muitas vezes com biblioteca ou museu, fazem com que os indivíduos organizem conceitos e percepções errôneas acerca do que é um arquivo. A partir de alguns elementos físicos ou mesmo abstratos chega-se à construção de uma imagem do que seria um arquivo. Este é o entendimento de Karsaklian (2000 p.10), ao definir a imagem como sendo “o conjunto de percepções que o consumidor tem de um produto, uma empresa, uma pessoa ou uma idéia.”

No caso específico do APRS percebe-se que os seus usuários não só desconhecem a Instituição como um todo, assim como, e principalmente, não sabem o que ele custodia. Isto vem ao encontro de algumas manifestações de pesquisadores que defendem uma maior divulgação do que é, o que armazena e o que representa o APRS. Conhecer a Instituição e os produtos que ela disponibiliza torna-se fundamental num processo de busca e consumo de informações.

Tanto para trabalhadores de um arquivo quanto para os seus usuários é fundamental que se conheça com profundidade a estrutura de arranjo dos documentos armazenados, ou seja, como os documentos estão dispostos e organizados nas estantes ou similares.

Segundo SCHELLENBERG, (1980 p.89), arranjo é “o processo de agrupamento dos documentos singulares em unidades significativas e o agrupamento, em relação significativas, de tais unidades entre si”. Ao conceituar arranjo em “unidades significativas” e em “relação significativa”, o autor está se referindo ao princípio da organicidade dos documentos, na ordenação do acervo em fundos. Esta denominação divide-se, dependendo da situação e de conformidade com as diferentes hierarquias de produção documental, em seções ou grupos, subseções ou subgrupos. Na base da ordenação do fundo estão as séries e sub-séries que se caracterizam pelo tratamento das tipologias documentais produzidas por setores específicos de uma organização.

Ao responderem a questão em estudo, os sujeitos pesquisados ficaram entre o desconhecimento do que realmente entende-se por estrutura de arranjo documental, confundindo-o com catálogo, fichário, índice ou livro guia que são instrumentos de descrição das séries ou unidades documentais. (HEREDIA H. 1999). Referindo-se ao processo de descrição, BELLOTTO (1991), o conceitua como a maneira de elaborar os instrumentos de pesquisa que possibilitem identificar, resgatar e localizar dados no sentido de facilitar o acesso à informação.

Esta situação verificou-se nas palavras do (P9) e na seqüência, com (P10) que assim se expressam:

a gente tem um livro guia onde se pode verificar o que existe e dentro disto solicitar aqueles documentos que se precisa. Além deste livro tem um fichário.

O catálogo não segue exatamente uma ordem cronológica, mas facilita muito o trabalho, na medida em que a gente tem condições de selecionar processos e não ficar pegando maços e maços e ficar lendo processos que levariam muito tempo.

Ao demonstrarem algum conhecimento sobre o tema, houve sujeitos que simplesmente julgaram importante, ou até mesmo de suma importância, ter conhecimento da estrutura do arranjo do Arquivo, como relatou (P6): “o conhecimento desta estrutura é de suma importância, pois permite a localização dos documentos necessários à pesquisa de interesse.” Já o (P8) assim se expressou: “sem conhecer a estrutura de arranjo é como estar caminhando no escuro. Ficamos à mercê dos funcionários do Arquivo.”

Na opinião dos usuários, o APRS mostra deficiências em dois temas que foram amplamente abordados pelos sujeitos pesquisados. Um deles diz respeito ao ambiente de trabalho, pois o local destinado aos pesquisadores, a Sala de Pesquisa, mereceu críticas por não oferecer condições ideais ao trabalho intelectual para a produção científica. O outro tema abordado refere-se à necessidade de informatização do acervo e principalmente dos instrumentos de pesquisa, para facilitar o acesso aos dados. O APRS não disponibiliza nenhum recurso da informática, além de só permitir que as pesquisas sejam feitas nas suas dependências. Esta expectativa do uso de computadores para agilizar as buscas aos documentos necessários, ultrapassa a obrigatoriedade dos sujeitos estarem fisicamente na Sala de Pesquisa do APRS para terem acesso às informações, ali armazenadas. Este serviço, que ainda não está disponível, passa a ser pensado pelos pesquisadores como possível até mesmo via Internet, conforme relatou (P3). Pelo menos se fosse possível acessar os instrumentos de pesquisa como catálogos, índices, guias, inventários e outros.

Foi salientado, também, a necessidade de a administração do Arquivo informar o que realmente existe em seu acervo, pois percebe-se que os pesquisadores não sabem o que o APRS pode oferecer e contribuir em suas

pesquisas, como manifestou o (P9) sobre o assunto: “talvez fosse interessante uma palestra ou uma amostra do que existe, porque inicialmente eu tive dificuldade, pois não sabia o que pedir.” Ou como relatou o (P2) que considerou estar faltando “interesse e organização por parte da administração e funcionários do APRS em receber e inteirar os pesquisadores sobre o funcionamento do Arquivo, e em comunicar-se como os mesmos.”

Por se tratar de uma questão aberta, permitindo as mais diferentes manifestações, salienta-se o que foi percebido por (P7) e (P2), onde o primeiro disse haver “carência e grandes lacunas documentais” e o segundo salientou que a documentação do Estado do Rio Grande do Sul “encontra-se demasiadamente dispersa nas mais diversas instituições”.

Fica evidenciado nestas declarações que o princípio arquivístico da unicidade está sendo prejudicado no APRS, em função de que um mesmo fundo documental deva estar concentrado em um único arquivo e que é de suma importância para a compreensão do conjunto dos dados da mesma unidade administrativa.

O arquivamento de parte dos documentos da mesma fonte geradora, em locais diferentes, como o que ocorre no Estado do Rio Grande do Sul, onde existe um Arquivo Público e ao mesmo tempo um Arquivo Histórico, diferentemente dos outros Estados da Federação, caracterizados por possuírem apenas um único Arquivo Público Estadual, não só confunde o cidadão, como também dificulta a compreensão e o acesso a seus acervos. O que ocorreu na criação do Arquivo Histórico do Rio Grande do Sul foi a retirada de parte do acervo do APRS, sem nenhum critério técnico, fazendo com que, até hoje, existam documentos de um mesmo fundo separados fisicamente em dois prédios distintos e com administrações diferentes.

Se um fundo, que na visão de HEREDIA H. (1993), é um conjunto de elementos subdivididos em classes, grupos ou séries, e portanto constituindo a estrutura maior de um arquivo, por representar a hierarquia de uma instituição, for dividido fisicamente, perde-se a visão global, a compreensão do todo arquivístico.

Sem se pensar na possibilidade de uma ordenação e descrição diferentes para acervos da mesma origem produtora.

A arquivística integrada vem consolidar a lógica de antigos conceitos do “respeito à proveniência” e do “respeito ao fundo”, ou seja, a procedência e a unicidade. O arquivamento de documentos que têm a mesma origem, em locais diferentes, pode ser considerado, nas palavras de Manuel Vázquez (1995), uma “mutilação”. Na realidade quando ele fala em “mutilação” está se referindo à eliminação desordenada de parte de um conjunto de documentos dentro do processo de avaliação, o que, numa visão global, cronológica e lógica, de certa forma, pode-se dizer quando fundos, seções ou até mesmo séries documentais são separados por conveniências políticas e/ou ideológicas.

Quando outras pessoas, que não o arquivista, colocam-se na posição deste para gerirem, avaliarem, organizarem e preservarem acervos documentais distintos, sem o conhecimento específico e holístico do conjunto que é característico do profissional da área e que vê cada documento como único mas interligado com os demais dentro da conjuntura em que os documentos são gerenciados, certamente irá desenvolver estas atividades com uma visão parcial e dicotômica do acervo arquivístico.

Vê-se uma complementação destas idéias em SANTOS (1997) quando diz:

o contexto da geração dos documentos deve deixar claro aos arquivistas, para que possam servir à sociedade em geral, uma idéia corrente: a de que não interessa a guarda dos documentos como um fim em si mesmo e que passa por dentro de cada peça documental uma ideologia subjacente, um interesse velado que só a visão da conjuntura explica.

Esta visão do todo, sem privilegiar alguma das partes por serem mais atraentes a esta ou aquela pessoa ou pesquisa, faz do arquivista um verdadeiro intermediador entre as informações custodiadas pelo arquivo e as necessidades particulares e pontuais dos pesquisadores. Com este entendimento, não é possível identificar e ordenar um fundo documental sem uma clara concepção de um dos princípios básicos da arquivística de todos os tempos, que é o *respeito à proveniência*, isto quer dizer: os documentos da mesma fonte produtora devem

permanecer reunidos no mesmo espaço e sob a mesma orientação técnica e metodológica, pois um princípio é uma lei aplicável para tudo, por todos e em todas as situações. ROUSSEAU (1998).

Quando o historiador francês Natalis Wailly (1805-1886) apresentou seu método de trabalho, como chefe da divisão administrativa dos arquivos departamentais do Ministério do Interior, da França, além de estar instituindo um procedimento administrativo de como fazer, estava criando o princípio básico de todos os arquivos e arquivistas que é o da *proveniência*. (COUTURE 1999 p. 225)

Destaca-se a participação das administrações na formulação de políticas e processos metodológicos na organização de um arquivo público. No que se refere à administração, as manifestações dos pesquisadores foram no sentido de que a direção superior do Arquivo passe a preocupar-se também com o processo de acesso às informações, dando maior importância aos pesquisadores e não priorizar os procedimentos metodológicos e técnicos de classificação, arranjo, descrição e preservação dos documentos. É o que salientou o (P2) ao dizer que: “a administração do APRS tenha interesse e o demonstre, não só em seu trabalho, mas também no desenvolvimento da pesquisa científica de sua comunidade, que é o sentido do trabalho realizado pelo arquivo”.

Este pensamento foi complementado com a declaração do (P6) que disse ser de responsabilidade da administração do Arquivo “criar um ambiente de pesquisa”. Esta declaração foi ampliada pela declaração do (P7) que vê, no cruzamento das informações com outros arquivos, uma forma de facilitar o acesso “global” a todos os dados referentes ao mesmo assunto, independentemente da localização física dos mesmos. Mais adiante o mesmo sujeito sugeriu “uma parceria com outros arquivos fora do Estado do Rio Grande do Sul, com a finalidade de se obter informações complementares, via correio, Internet ou outro veículo de comunicação.”

Com referência às novas tecnologias foi sugerido a modernização do sistema de acesso às informações, com a informatização ou outro suporte a ser manuseado, além do papel, pois este não é eterno. Por isto a necessidade de uma constante

substituição dos suportes que possam inviabilizar, em pouco tempo, o acesso às informações arquivísticas custodiadas pelo Arquivo.

Em síntese, os usuários do APRS não reconhecem a referida instituição como o ambiente responsável pelo armazenamento de toda a documentação produzida e/ou recebida pelos poderes públicos do Estado do Rio Grande do Sul e principalmente, não sabem o que ele está custodiando através dos tempos. Isto ficou bem claro quando, por questões metodológicas internas, adotadas pelas sucessivas administrações, a estrutura administrativa e dos fundos documentais não são suficientemente esclarecedoras para que os seus usuários consigam identificar e serem beneficiados pelo que o Arquivo oferece. Além disso, foi amplamente salientado a necessidade de um melhor ambiente de trabalho para os pesquisadores e a urgência em serem implementados instrumentos de pesquisa mais eficientes e rápidos, como a utilização de meios eletrônicos de busca e acesso às informações.

4.3 Percepções Acerca dos Sistemas de Arranjo e Acesso às Informações do APRS.

Cabe lembrar, neste momento, alguns dos principais instrumentos de pesquisa que deveriam estar à disposição dos pesquisadores em todos os arquivos públicos. O mais abrangente deles é o *guia*, pois de conformidade com o Dicionário de Terminologia Arquivística, 1996, p.42, ele “fornece informações básicas sobre um ou mais arquivos e seus fundos”. Trata-se de um instrumento auxiliar ao pesquisador com a finalidade de dar uma visão de conjunto dos serviços prestados por uma instituição arquivística, no caso específico o APRS. Na realidade, a expressão “um ou mais arquivos”, diferencia-se por relatar os grandes conjuntos documentais de uma instituição, ou identificar temas distintos em vários arquivos e em esferas governamentais diferentes.

O guia tem por objetivo proporcionar informação geral sobre um arquivo, ou sobre um conjunto de arquivos unidos por características comuns de geografia ou similaridade de documentos armazenados. O guia fornece a primeira visão do

volume e da abrangência de um arquivo a qualquer pesquisador. (HEREDIA H. 1993).

Na seqüência tem-se o *Inventário*, que na arquivologia é um instrumento de pesquisa que descreve um fundo e suas divisões, a partir das séries documentais. O inventário permite identificar as séries, ou seja, aqueles documentos que dizem respeito à sua função administrativa resultante de uma mesma atividade. (COUTURE, 1999). Ele deve fornecer um esquema do conteúdo do arquivo com seus fundos, seções e séries e não o conteúdo individualizado dos documentos arquivados. Esta caracterização de inventário já podia ser encontrado no Manual de Arranjo e Descrição de Arquivos, publicado pela Associação dos Arquivistas Holandeses, em 1898. O mesmo entendimento vê-se em HEREDIA H. (1993), que integrando uma corrente Espanhola de arquivistas, aborda o inventário analítico, também citado por BELLOTTO (1991), com base na escola arquivística Norte Americana que descreve item por item, não é outra coisa senão um catálogo, pois este identifica e descreve as peças de uma série documental. Assim, dependendo da corrente teórica e do detalhamento da descrição tem-se um inventário sumário, que descreve as séries como um coletivo, ou um inventário analítico, identificando e descrevendo documento por documento.

O campo de atuação do inventário, segundo HEREDIA H. (1993) será sempre um fundo ou uma seção de um arquivo ou até mesmo uma subdivisão de um fundo. Em qualquer uma das abordagens, as séries é que são na realidade o objeto do inventário e suas funções são de controle para o arquivista e de orientação e informação para os pesquisadores.

Semelhante ao guia e ao inventário, o *catálogo* é um instrumento de pesquisa diferentemente dos dois anteriores por descrever, de forma ordenada e individual, as peças documentais (cartas, relatórios, atas, ...)ou, como afirma HEREDIA H. (1993 p.360), as “unidades arquivísticas de uma série ou de um conjunto documental (processos, dossiês,...) que guardam entre eles uma relação ou unidade tipológica, temática ou institucional”.

Como um dos mais simples e úteis instrumentos de pesquisa, o *índice* é o que oferece uma ordem alfabética, geográfica ou por assunto dos documentos arquivados, facilitando a identificação e a localização física de uma peça, no acervo. Na confecção de um índice trabalha-se com palavras chaves através das quais pode-se chegar ao documento desejado. No mundo arquivístico, o índice é um instrumento complementar ao inventário e ao catálogo analíticos ou ainda possui uma personalidade própria, indexando diretamente os documentos. (BELLOTTO, 1991).

Na leitura das respostas oferecidas pelos sujeitos pesquisados, quanto à adequação dos processos disponibilizados para a pesquisa, pelo APRS, identifica-se, em primeiro lugar, um total desconhecimento destes instrumentos e, em segundo lugar, dos que manifestaram alguma familiaridade com os mesmos, houve um descontentamento generalizado, uma vez que nenhum encontrou um instrumento de pesquisa satisfatório e adequado ao seu estudo. Ao contrário, do que se poderia esperar de um instrumento de pesquisa, os disponibilizados pelo APRS não só desagradam a seus usuários, como trazem informações incompletas para o bom andamento da pesquisa, como relatou (P2):

os resumos apresentados nos guias falam muito mais sobre o tipo de crime conforme julgado pela justiça, do que do conteúdo de relatos constante, que é o que realmente interessa na pesquisa histórica. Minha pesquisa não é sobre crimes, assim como muitas outras. Os crimes são apenas meio de obter fontes e relatos, vivências e diários de pessoas.

Na realidade, cada usuário gostaria de encontrar, nos instrumentos de pesquisa disponibilizados por um arquivo, informações claras e diretas daquilo que constitui o seu objeto de pesquisa. Se isso fosse verdadeiro e possível, cada instituição arquivística deveria construir dezenas de instrumentos diferentes de pesquisa. O mais lógico seria disponibilizar profissionais habilitados e treinados para intermediarem as necessidades dos pesquisadores e o que é custodiado pelo Arquivo. A simples existência de guias, inventários, catálogos ou índices satisfaria os usuários se estes instrumentos fossem técnica e metodologicamente bem elaborados. É o que o (P5) manifestou ao dizer que:

os arquivistas precisam trabalhar em conjunto com os historiadores pois sinto que, muitas vezes, os primeiros se guiam apenas por critérios técnicos que não correspondem às necessidades dos historiadores.

Por vezes, a administração do Arquivo imprime um rigor exagerado para permitir o acesso à determinada documentação que nem mesmo a fonte produtora dos mesmos imporá tantas restrições. O fato de algumas séries documentais, ou até mesmo um fundo, serem simplesmente armazenadas sem a devida identificação e o real conhecimento do seu conteúdo, faz com que, na dúvida, as administrações imponham restrições ao acesso de uma forma empírica, em prejuízo aos usuários:

a burocracia para a pesquisa de prontuários médicos me parece exagerada. A medicina e a psiquiatria, elas mesmas, não exigem tanto sigilo. Tais exigências chegam a interferir na pesquisa histórica: desde o tempo de pesquisa – que para nós é muito reduzido, - até questões de dados históricos. (P2)

Nota-se, de certa maneira, que as administrações preocupam-se mais com a preservação dos suportes, por uma imposição regimental interna, do que em facilitar o acesso dos documentos aos cidadãos. Dá-se um valor, até certo ponto exagerado, à guarda e conservação dos mesmos, em detrimento aos desejos dos usuários. Organiza-se o acervo de forma a beneficiar, primeiramente, os trabalhadores internos da instituição, quando deveria estar ordenado para facilitar o seu acesso pelos usuários externos, que são os cidadãos na condição de estudantes, historiadores, pesquisadores ou qualquer outra denominação. (MARTINS E MORAES, 1999).

Em decorrência deste tipo de política, os usuários são compelidos, de certa maneira, a mendigar documento por documento, e a ficar na dependência do conhecimento, disponibilidade e vontade do arquivista, "fiquei à mercê do funcionário, que, aliás, não me trouxe o que eu necessitava." (P8)

Esta é uma constatação lógica. O pesquisador não sabe o que o arquivo custodia, não conhece os instrumentos de pesquisa e o arquivista não conhece o estudo que o pesquisador pretende realizar. Isto gera, com certeza, um conflito entre as partes, criando um clima desfavorável ao trabalho de ambos e não raramente

manifestações como: “má vontade na comunicação, informação e fornecimento de documentos aos pesquisadores, por parte da administração do APRS”. (P2)

Uma das primeiras sugestões ao processo de acesso aos documentos do APRS, por ter sido a mais lembrada pelo grupo pesquisado, é a necessidade de informatização dos instrumentos de pesquisa para que os cidadãos possam ter um acesso mais rápido e seguro aos dados armazenados pelo Arquivo, independentemente da palavra chave, código, data ou qualquer outra notação de entrada para consulta ao sistema. Nesta mesma linha, (P10) sugeriu que além da informatização dos processos de acesso a serem implantada no APRS, este serviço fosse também disponibilizado na Internet. “Seria interessante porque iria trazer muitas pessoas para cá. Facilitaria muito a divulgação e muitas pessoas iriam se interessar neste tipo de pesquisa.” Esta colocação é muito pertinente, uma vez que, por se tratar de um acervo documental público, o cidadão tem o direito Constitucional ao acesso a estas informações, (Constituição Federal do Brasil Art. 5º, inciso XIV), e coloca a administração do Arquivo no dever de facilitar e oportunizar o aumento de conhecimento através da eficácia dos meios de identificação, localização e acesso às informações arquivísticas.

Destaca-se, também, uma segunda sugestão oferecida por alguns dos sujeitos pesquisados, que diz respeito ao acesso direto ao documento pelo pesquisador, no local onde o mesmo está armazenado. Isto pode parecer utópico para a classe arquivística que presa pela ordenação e conservação dos suportes e mais impossível ainda pela administração dos arquivos, tendo em vista a sua responsabilidade legal na preservação e no grau de sigilo que eventualmente possam ter os documentos. No entanto isto foi colocado com grande naturalidade pelos pesquisadores. Salieta-se que as bibliotecas, bem organizadas, o fazem há muitos anos com muita eficiência, o que deveria merecer, de parte da classe arquivística e administrações de arquivos públicos, um estudo de viabilização desta vontade manifestada nesta pesquisa. É claro que, sem uma perfeita organização, classificação, ordenação e descrição do acervo a ser acessado, isto seria tecnicamente impossível, mas se, após vencidas todas as etapas necessárias a um eficiente armazenamento, fossem implantados seguros sistemas de controle, desde

o registro da solicitação dos documentos a serem pesquisados, através de pessoal treinado ou câmaras de vídeo, poder-se-ia imaginar o arquivo do futuro.

É evidente que, mesmo que todos os documentos sejam públicos por natureza, possa haver conjuntos, que de conformidade com a lei, não sejam acessíveis a todo o cidadão, indistintamente.

Conclui-se que, em relação ao sistema de arranjo e acesso às informações arquivísticas armazenadas pelo APRS, os sujeitos pesquisados têm um total desconhecimento destes processos e uma insatisfação generalizada quanto aos instrumentos de pesquisa a eles disponibilizados. Em parte, as administrações dão maior importância aos procedimentos de guarda e conservação dos suportes em detrimento a políticas administrativas que beneficiem os usuários, facilitando-lhes a localização dos documentos e o acesso às informações necessárias a suas pesquisas.

4.4 Percepções Acerca dos Serviços Prestados pelo APRS

No que diz respeito aos serviços prestados pelo APRS, excluindo-se as manifestações extremas em que o sujeito (P10) classificou-os de “ótimos” e a do sujeito (P3) que considerou-os “péssimos em todos os sentido”, houve um equilíbrio nas percepções, ficando muito evidente que tanto o horário de atendimento, a comunicação interpessoal, o ambiente de trabalho, os instrumentos de pesquisa e as acomodações físicas foram avaliados, de um modo geral, como de uma qualidade satisfatória. Mesmo havendo vários pontos em comum, evidenciam-se algumas posições como (P2) que ao referir-se às condições físicas, assim se expressou: “instáveis, complicadas, extremamente restritas para o número de pesquisadores, chegando mesmo a interferir na possibilidade ou não de se pesquisar”.

Crítica mais contundente foi feita pelo sujeito (P6) que considerou o assunto “seríssimo” e foi mais além ao dizer que:

para quem vem de outros municípios o horário não é adequado, as pessoas que atendem geralmente são insensíveis e apegadas a normas ultrapassadas de atendimento. Sinto que as pessoas que lá trabalham parecem que fazem um favor e não prestam um serviço público. A sala de pesquisa favorece tudo menos o que se deseja por falta de espaço, de mesas e cadeiras e do silêncio dos funcionários.

Vê-se, claramente, nestas colocações que existe uma dicotomia entre os serviços colocados à disposição dos pesquisadores, pelo APRS, e os serviços desejados, pois os usuários percebem nos funcionários e na administração do Arquivo um apego muito forte a normas e procedimentos já ultrapassados, não acompanhando a evolução das modernas técnicas de atendimento trabalhadas e aplicadas na capacitação de recursos humanos na iniciativa privada.

Mais do que no meio empresarial, o setor público de prestação de serviços tem o dever legal e moral de oferecer bons serviços aos cidadãos, pois, sob o ponto de vista social e democrático da escolha de governantes e por consequência de todos os dirigentes dos mais variados serviços prestados pelo Estado, e ainda, sob a ótica financeira, são os contribuintes, com o recolhimento de seus tributos, os legítimos dirigentes de todas as administrações de serviços públicos, sejam eles vinculados aos municípios, estados ou União Federal.

Na percepção do sujeito (P11), existe uma outra realidade que deve ser revista pela administração do Arquivo, que refere-se ao ambiente de trabalho, pois segundo ele, as condições oferecidas não permitem silêncio, pelo fato de estarem no mesmo espaço físico: pesquisadores que precisam de muita concentração e outras pessoas (cita a pesquisa genealógica como exemplo) de muita movimentação de pastas e livros, tumultuando os trabalhos de maior profundidade.

É também significativa a percepção de (P10) quando refere-se aos momentos iniciais da sua visita ao APRS, ou seja, seu primeiro contato com os atendentes na sala de pesquisa, para iniciar um estudo sobre a violência sexual em determinada cidade e período:

a pessoa que me atendeu tentou me ajudar no que podia. Compreendeu o meu problema, inclusive foi a primeira pessoa a me chamar atenção que eu tinha que delimitar bem mais o meu trabalho, porque ficaria difícil analisar maço por maço e me orientou a pegar este catálogo do júri que ficaria bem mais fácil. Eu estava completamente perdida. A comunicação inicial não foi difícil. Tive uma afinidade rápida para conversar e como estava completamente perdida conversamos sobre diversos crimes que até então eu não tinha conhecimento. Inclusive me citou alguma bibliografia e me indicou uma pessoa que já trabalhou aqui no arquivo com crime de violência sexual e entrei em contato com a pessoa. Eu acho isto fundamental, importante.

Vê-se, nestas palavras, que existindo, já nos primeiros contatos, uma facilidade de comunicação e entendimento entre as partes, cria-se um clima favorável de trabalho que certamente irá interferir positivamente no nível de aceitação mútua e por conseqüência nos resultados da pesquisa. A colocação do sujeito (P10), não só neutraliza posições contrárias de outros pesquisadores, como sinaliza a verdadeira função de um servidor público, em especial, um atendente junto à sala de pesquisa de um arquivo público. Além de sua qualificação técnico-profissional, o servidor deve ser capaz de compreender e intermediar usuários e informações arquivísticas, para que aqueles possam construir conhecimentos com base nos dados registrados nos documentos custodiados pelo Arquivo.

Quando solicitados a sugerirem sobre os serviços prestados pelo APRS, houve uma repetição nas colocações feitas anteriormente. Mesmo assim cabe analisar alguns pontos que vêm ao encontro da qualificação do atendimento ao usuário. Neste sentido destaca-se a sugestão do (P7), que considera importante:

a existência de “Box reservado para pesquisadores com recursos de informática para consulta individual a um banco de dado onde conste o documento, sua localização, sua sinopse e localização temporal. Basicamente o manual já existente. Iluminação adequada à leitura, acesso à Internet, página WEB com acesso ao acervo documental.”

Salienta-se, na afirmativa do usuário, o fato de o APRS ainda não possuir um sistema informatizado em que o pesquisador pudesse ter acesso pelo menos aos instrumentos de pesquisa, via terminal de computador, o que facilitaria o processo de identificação dos conjuntos documentais necessários à pesquisa.

Outra sugestão a ser registrada é o fato de que o usuário, ao iniciar uma pesquisa, fica impossibilitado, por normas burocráticas da administração, de trabalhar no mesmo dia do pedido, pois só lhe é fornecido o material solicitado no dia seguinte ao preenchimento da requisição do mesmo:

a limitação do material recebido poderia ser modificada. Além disto poderia melhorar, pois quando uma pessoa vem e começa a pesquisa, ela já poderia fazer alguma coisa naquele dia, mesmo que tenha de se adaptar ao pedido do dia seguinte que é uma coisa muito desagradável. Eu não sei se o Arquivo tem cópia ou registro de outras pesquisas já realizadas, mas isto seria muito útil. (P9)

Quanto aos serviços prestados ou colocados à disposição dos usuários do APRS, salienta-se, em síntese, que os mesmos são de uma qualidade satisfatória, mesmo havendo algumas considerações negativas com referência ao atendimento e principalmente no que diz respeito ao estilo de administrar a instituição. Isto ficou salientado pelos sujeitos pesquisados como sendo um apego a normas e procedimentos administrativos já ultrapassados. Só não é mais preocupante em virtude da boa vontade e compreensão dos atendentes, na sala de pesquisa, o que facilita a comunicação entre as partes, apesar da não disponibilização das informações em suportes de melhor e mais rápido acesso.

4.5 Recomendações dos Pesquisadores

Quando solicitados a darem algumas recomendações para aumentar a sua satisfação com referência aos serviços prestados pelo APRS, os sujeitos pesquisados mencionaram temas como:

- a) melhorar o ambiente de trabalho, tornando-o mais agradável;
- b) construir cabinas individuais para os pesquisadores poderem usar equipamentos auxiliares à pesquisa;
- c) buscar um trabalho em conjunto entre arquivistas e historiadores sem que estes sejam prejudicados pelo uso de critérios técnicos daqueles;
- d) dar maior atenção e compreensão aos usuários por parte dos servidores e da administração do Arquivo; e
- e) divulgar os serviços e produtos oferecidos pelo APRS.

Com referência ao item “c” houve a seguinte manifestação:

os arquivistas precisam trabalhar em conjunto com os historiadores, pois sinto que, muitas vezes, os primeiros se guiam apenas por critérios técnicos que não correspondem às necessidades dos historiadores. (P5)

Entende-se, neste caso, como arquivistas toda a equipe que mantém contato direto ou indireto com os pesquisadores e que cada um, em atividades de coordenação ou braçal, seja treinado para melhor disponibilizar os serviços ofertados pelo APRS.

Neste mesmo sentido, complementou o sujeito (P8): “os funcionários devem ser mais atenciosos e compreensivos com os pesquisadores. O pesquisador é um sujeito que chega aflito pelas informações que busca e deve ser bem atendido – não é só dizer: o que temos é isso!”

Salienta-se ainda quatro temas distintos e da maior importância para que o APRS possa consolidar seus serviços anteriormente enumerados neste capítulo:

O primeiro, referenciado por (P1) diz respeito aos problemas físicos da sala de pesquisa e do estado de conservação dos documentos, podendo vir a prejudicar a pesquisa ou até mesmo a saúde do pesquisador pela existência de pó, fungos, ácaros, nos documentos mais antigos.

O segundo, referido pelo sujeito (P6), salienta a necessidade de socialização da informação ao dizer que “o Arquivo Público deixa muito a desejar no atendimento ao público e na socialização da documentação para pesquisa porque as pessoas sentem-se estáveis, gerando um clima inadequado ao desenvolvimento.”

O terceiro tema foi abordado por (P8) ao dizer que o APRS é um “lugar espetacular, mesmo com os problemas que enfrenta”, e acrescentou: “melhorá-lo é tarefa do Estado e dos cidadãos.”

O quarto tema traz à tona uma convivência pacífica entre servidores e pesquisadores, contribuindo positivamente no trabalho de ambos como salientou um dos pesquisadores entrevistados:

eu me sinto muito bem pesquisando aqui. As pessoas me atendem bem. Eu consegui me adaptar ao ambiente e às pessoas. Até fui a uma festa que eles fizeram. Este convívio entre funcionários e pesquisadores é muito saudável. O atendente deve conhecer o pesquisador, o que ele quer, o que ele necessita.(P9)

Como recomendações dos sujeitos pesquisados, houve várias manifestações que apontaram para a necessidade de melhorias no ambiente de trabalho, a diversificação da equipe de atendentes possibilitando melhor atenção aos usuários e a divulgação dos serviços colocados a disposição dos cidadãos, tendo em vista a necessidade de socialização das informações custodiadas pelo poder público.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES DO ESTUDO

Ao iniciar este capítulo da pesquisa convém retomar e salientar os objetivos que nortearam este trabalho, observando-se que, durante todos os procedimentos, buscou-se conhecer as percepções dos usuários do APRS acerca dos conjuntos documentais custodiados, dos procedimentos metodológicos facilitadores ao acesso das informações registradas e dos serviços instituídos e disponibilizados por esta instituição pública aos mais diferentes usuários que buscam, no APRS, fontes para o exercício de suas cidadanias, pois a posse da informação, como um direito social, permite ao indivíduo o exercício de sua condição de cidadão.

As funções dos arquivos públicos não se esgotam na preservação do direito ao passado, mas vão além, preservando o direito ao presente, quando o indivíduo encontra documentos ou informações que resolvam problemas cotidianos e ainda o direito a um cenário futuro mais promissor. Nesta relação é que um espaço público é legitimado, passando a ter um significado. O papel primordial que compete aos arquivos hoje e que justifica a sua existência ao lado da sociedade é agregar uma função social às ações que desenvolvem, às informações que produzem e transferem e à memória coletiva que preservam. (MARINHO JR e SILVA, 1998, p.26)

Convém salientar, também, que os arquivos públicos são órgãos mediadores entre o poder público e os indivíduos. Ao governo como auxílio nas suas decisões, aos cidadãos como prova de seus pleitos administrativos e/ou judiciais ou, ainda, como fonte de aquisição do conhecimento. Sob esta ótica, o APRS é muito mais do que uma organização administrativa a serviço dos governantes, passando a configurar-se como uma unidade social. (FUGUERAS, 1991).

Nesta linha de pensamento, (MARINHO JR e SILVA, 1998 p.26) salientam, ainda, que a natureza social dos arquivos está vinculada ao fato de que a informação serve como insumo à produção de outros bens e novos conhecimentos, além de apoio às decisões administrativas; “como suporte para defesa de interesses; como material informacional para o ensino e a aprendizagem; enfim, como fator de possibilidade de emancipação da cidadania”.

Desta maneira, tanto a qualidade do acervo, quanto os processos de guarda e acesso aos dados armazenados, devem assumir e efetivamente demonstrar a sua sociabilidade. Esta função social dos arquivos públicos está na garantia de que todos os cidadãos possam, a partir de procedimentos democráticos, examinar e julgar a condução dos negócios de um governo e acompanhar as técnicas de disponibilização de suas fontes de informações para preservação da identidade de seu povo.

Na visão crítica de (SANTOS, 1997) identifica-se uma forte relação entre *arquivo e cidadania*, quando o autor diz que:

a interação entre Arquivo e Cidadania só pode ser estabelecida a partir de uma relação com a realidade que vivemos: a política neo-liberal que neste fim de século traz de volta a idéia de uma ciência neutra, de uma técnica neutra em prejuízo de uma ciência e de uma técnica crítica.

Por detrás desta visão, de ciência e de técnica, esconde-se a prática de um convencionalismo ou, de um formalismo que não só exige ciência e técnica neutras, mas quer um cidadão neutro, um cidadão ingênuo em detrimento de um cidadão crítico.

É evidente que, no pensamento do autor, nos arquivos existe a interferência de indivíduos. Estes trazem consigo uma bagagem de conhecimentos e culturas que os tornam participantes e influentes em todas as ações que envolvam interpretação e gerenciamento de um conjunto de dados produzidos por outras pessoas, em determinado momento de suas vidas públicas. Isto sinaliza para a não neutralidade dos que estão envolvidos na produção ou na gestão de documentos, pois em todos os momentos estão imbuídos de uma razão política por integrarem um sistema repleto de ideologias.

O contexto da geração dos documentos deve deixar claro aos arquivistas, para que possam servir à sociedade em geral, uma idéia corrente: a de que não interessa a guarda dos documentos como um fim em si mesmo e que passa por dentro de cada peça documental uma ideologia subjacente, um interesse velado que só a visão da conjuntura explica. (SANTOS, 1997)

Assim, é necessário que, tanto as instituições arquivísticas quanto os arquivistas estejam preparados para satisfazerem as mais variadas necessidades dos seus usuários, (estudantes, pesquisadores, historiadores e cidadãos comuns) como forma de possibilitar a democratização dos dados custodiados pelos arquivos públicos. Para tanto, necessário se faz conhecer o que os indivíduos percebem acerca dos produtos, processos e serviços disponibilizados por estas instituições arquivísticas para, realmente, ser um instrumento mediador entre governo e cidadão.

Com base no estudo realizado no APRS pode-se identificar algumas percepções relatadas pelos sujeitos entrevistados, como o não conhecimento do APRS como Instituição responsável pela guarda de toda a documentação produzida ou recebida pelos mais diversas unidades administrativas do Estado. Não só desconhecem o Arquivo como o órgão máximo da preservação dos documentos, como, em momento algum identificaram a estrutura administrativa, suas funções e normas gerais de procedimentos.

Isto também foi generalizado quanto aos processos técnico/metodológicos de classificação, avaliação, arranjo e descrição do acervo, bem como os instrumentos facilitadores ao acesso documental sob a responsabilidade do APRS, em que os pesquisadores não identificaram estes procedimentos enquanto estiveram desenvolvendo suas atividade de pesquisa. Quando o fizeram houve uma imprecisão de conceitos, instrumentos e objetivo dos mesmos, perpassando um entendimento de que tanto o Arquivo quanto os usuários estão despreparados para desenvolverem um trabalho científico, sem correrem risco de desgastes e sobrecarga de atividades desnecessárias.

O fato de, tanto os usuários não perceberem o que Arquivo Público Estadual é e oferece, quanto a administração e demais servidos do Arquivo não conhecerem as necessidades dos seus pesquisadores, faz com que todos sejam prejudicados, especialmente no que se refere a imagem do APRS perante a sociedade. Isto não é bom nem para um nem para outro, gerando um desgaste desnecessário que, dependendo de sua intensidade, pode interferir diretamente no resultado dos trabalhos do Arquivo e dos pesquisadores.

O desconhecimento do todo dificulta o entendimento das partes. Isto se refletiu quando foram estudados os procedimentos internos de gerenciamento da documentação. Sob o ponto de vista técnico/metodológico, os usuários não souberam identificar e definir como os documentos foram e estão dispostos nas prateleiras. Ou seja, não conhecem como os papéis estão arranjados, se existe uma estrutura funcional e quais são suas interligações com os conjuntos documentais que fazem parte do todo arquivístico do APRS.

De certa maneira, esta ausência de entendimentos entre *Arquivo e pesquisador* poderia ser suprida por eficazes instrumentos de pesquisa. Estes, ao serem disponibilizados pelo Arquivo, deveriam ser realmente um elo de ligação entre a instituição e o usuário, minimizando, em parte, os efeitos negativos da não compreensão dos pesquisadores no que diz respeito aos processos internos de classificação e arranjo dos documentos.

Na verdade, os instrumentos de pesquisa, que deveriam orientar a existência e a localização dos dados junto ao APRS, ou até mesmo em outras instituições arquivísticas, devido ao desmembramento de alguns fundos documentais que foram armazenados em outros espaços físicos, não estão cumprindo com o seu objetivo primeiro, que é de proporcionar as mais variadas informações sobre os fundos, grupos e séries documentais, ou ainda de outras subdivisões que tenham sido criadas para melhor entendimento do todo e das partes que compõem o acervo administrado pelo APRS.

As insatisfações e as dúvidas que foram passadas pelos pesquisadores colocam em jogo a eficiência destes instrumentos de pesquisa como fontes de referências na localização de informações, fazendo com que, a cada momento, surja a necessidade dos usuários em solicitar ajuda aos servidores da Casa para poderem entender e dar continuidade às suas pesquisas. O que deveria ser um ato individual e esclarecedor quando da consulta aos instrumentos de pesquisa, transforma-se numa ação de incertezas solucionáveis apenas com a intervenção de um arquivista do setor de consultas.

Pela leitura e análise dos dados coletados, até mesmo a nomenclatura utilizada para identificar os vários instrumentos permite passar aos pesquisadores uma série de dúvidas. Estes, ao se referirem a um mesmo instrumento o identificaram, em determinados momentos como sendo um *catálogo*, depois como um *guia* ou *livro guia* e mais adiante como um *índice*. Esta falta de identidade para uma mesma fonte de informação descaracteriza-a na sua essência, pois cada uma possui objetivos e funções específicas, sempre visando às demandas dos seus usuários, seja a serviço da administração ou da pesquisa. É importante salientar-se que neste elo de ligação, entre os dados arquivados e as necessidades dos indivíduos, os instrumentos não se completam em si mesmos por procedimentos outros que não orientar e facilitar o acesso às informações arquivísticas preservadas pelo APRS.

Neste aspecto, constatou-se a falta de meios mais modernos de localização dos documentos necessários a uma pesquisa, como a informatização dos instrumentos hoje ofertados pela Instituição. Alguns dos sujeitos pesquisados foram mais além ou proporem que estas fontes fossem disponibilizadas na Internet, proporcionando, desta maneira, uma maior agilidade e maior número de usuários, independente do tempo e das distâncias entre estes e o Arquivo. Estas colocações solucionariam, em parte, a falta de instalações mais adequadas da sala de consulta, reclamada por alguns dos entrevistados. Neste último item houve sugestões de se melhorar as acomodações físicas com mesas e cadeiras adequadas à pesquisa, uma iluminação, preferencialmente natural, salas especiais para uso de aparelhos eletro-eletrônicos, e em especial uma maior qualidade no ambiente de trabalho, tanto dos pesquisadores quanto dos servidores atendentes.

Por fim, tendo em vista que o APRS é o Órgão máximo responsável pelo gerenciamento de todas as informações produzidas e/ou recebidas pelo Governo Estadual e que o mesmo se caracteriza pela preservação da história administrativa, política, cultural e social dos seus cidadãos é necessário que sejam instituídos alguns programas que possam desenvolver e consolidar, objetivamente, a gestão dos documentos e a difusão dos mesmos a todos os indivíduos que por ventura venha a necessitar de informações, privilegiando o acesso rápido e eficaz aos dados nele armazenados e a qualidade das pesquisas.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBERCH F, R., e BOADAS J. **A función cultural de los archivos.** Madri. Espanha. Departamento de Cultura, 1997.

ALBERCH F, R., e CRUZ M, José R. **Archívese! Los documentos del poder. El poder de los documentos.** Alianza. Madrid, 1999.

ALBERTIN, Alberto L. **Aumentando as chances de sucesso no desenvolvimento e implementação de sistemas de informações.** Revista de Administração de Empresas – RAE, v.36,n.3,p.61-69. São Paulo, 1996.

BARÓ, Ignácio M. **Accion e ideologia: psicologia social desde Centroamérica.** 2ª ed. El Salvador, UCA, 1985.

BOGDAN, Robert; BIKLEN, Sari. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos.** Porto, 1994.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental.** São Paulo: T.A Queiroz, 1991.

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil.** Senado Federal. Brasília. 05 out., 1988.

_____. Lei nº 8.159. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. **Diário Oficial da União**, Brasília, 08 jan., 1991.

CAMARGO, Ana M. de Almeida; BELLOTTO, Heloísa L. **Dicionário de terminologia arquivística.** Associação dos Arquivistas Brasileiros. São Paulo, 1996.

CASANOVA, Eugenio. **Archivistica.** Siena. Lazzeri, 1928.

CASTANHO, Denise M. **A política de pesquisa no Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul.** Dissertação (Mestrado em Educação) FAFRA, Santa Maria, 1998.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais.** 2.ed. São Paulo: Cortez, 1996.

COUTURE, Carol. **Les fonctions de l'archivistique contemporaine**. Université du Québec, 1999.

CRUZ M., José R. **Manual de archivística**. 2ª ed. Madrid, 1996.

DRUCKER, Peter. *Folha Management*. Folha de São Paulo. n. 10, 16 out., São Paulo, 1995.

ESPOSEL, José P. **Arquivos: uma questão de ordem**. Niterói: Muiraquitã, 1994.

GÓMEZ L., Pedro. **Archivos y archivística**. Publicaciones Impresos. Los archivos públicos y el ciudadano. Barcelona, 1994.

HEREDIA H, Antonia. **Archivística general: teoria y práctica**. 6.ed. Sevilla, 1993.

JARDIM, José M. **Sistemas e políticas públicas de arquivos no Brasil**. Niterói: EdUFF, 1995.

_____. **Transparência e opacidade do Estado no Brasil: Usos e desusos da informação governamental**. Niterói: EdUFF, 1999.

KLEIN, David A. **A gestão estratégica do capital intelectual: recursos para a economia baseada em conhecimento**. Rio de Janeiro. Qualitymark, 1998.

LASTRES, Helena M.M. et ALBAGLI, Sarita. (Org.) **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

LÉVY, Pierre. **Educação e cybercultura: a nova relação com o saber**. <http://netu.unisinos.tche.br/levy/educaecyber.html>. Acesso em 28 set. 1998.

LODOLINI, Elio. **Archivistica: principi e problemi**. 5ª ed. Milão: Franco Angeli, 1995.

LOPES, L.C. **A imagem e a sombra da Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo do Estado do Rio de Janeiro, 1998.

MALHEIRO DA SILVA, Armando. **Arquivística teoria e prática de uma ciência da informação**. v.1 Porto: Afrontamento, 1999.

MCKENNA, Regis. **Competindo em tempo real: estratégias vencedoras para a era do cliente nunca satisfeito**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

MARINHO Jr, Inaldo Barbosa e SILVA, Junia Guimarães e. Arquivos e informação: uma parceria promissora. In **Arquivo & Administração** v.1, n.1, jan./jun. p.15-32. 1998.

MENZEL, H. Information needs and uses in Science and Technology. In: Cuadra, Carlos A., ed. **Annual Review of Information Science and Technology**. Interscience, v. 1, p.41-69. New York, 1966.

PATRÍCIO, Zuleica M. et al. (Organizadores) **Qualidade de vida do trabalhador: uma abordagem qualitativa do ser humano através de novos paradigmas**. Florianópolis, Ed. do autor, 1999.

RIO GRANDE DO SUL. Decreto nº 876. Regulamento do Archivo Público do Rio Grande do Sul - Estatística e Bibliotheca. **Officinas typographicas d'A Federação**. Porto Alegre. 08 mar. 1906.

_____. Decreto nº 33.200. Institui o Sistema de Arquivo do Estado do Rio Grande do Sul. **Diário Oficial do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre. 05 jun. 1989.

ROSSI, Alberto V. ; SLONGO, Luiz A. **Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro**. RAC, v.2, n.1, Jan./Abr. 101-125. 1998.

ROUSSEAU, J-Y et Couture, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SANTOS, Laymert G. **O consumidor do futuro**. Folha de São Paulo. Mais. 27 de fevereiro. São Paulo, 2000.

SANTOS, Joél A. P. dos. **Arquivo e cidadania: uma questão política**. In Seminário de Arquivos Municipais/RS. APRS. Porto Alegre ,9 e 10 mai. 1996.

SILVA, Jaime A. **A política nacional de arquivos: a ação do Conselho Nacional de Arquivos e do Arquivo Nacional**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1996.

SIMEONE, (Pe). **Brevi appunti di archivistica generale ed ecclesiastica**. Roma, 1986.

VÁZQUEZ M., Manuel. **Manual de selección documental**. 3ªed. S&C. Carmona, 1995.

ANEXOS

ANEXO A

Carta enviada à diretora do Arquivo Público
do Estado do Rio Grande do Sul

**Universidade Federal de Santa Catarina
Curso de Pós-Graduação em Administração
Turma Especial da UFSM**

Santa Maria, 2 de agosto de 2000.

Senhora diretora:

Pelo intermédio deste apresento-lhe o prof. CARLOS ALESSIO ROSSATO, mestrando em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina/Universidade Federal de Santa Maria, que desenvolverá seu trabalho de pesquisa junto a essa conceituada instituição arquivística nacional.

Para tanto, solicito a sua colaboração no sentido de proporcionar ao referido mestrando o livre acesso aos pesquisadores e materiais necessários para que ele possa trabalhar na sua dissertação cujo tema é: **O ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (APRS), NA PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS.**

Na certeza do seu pronto atendimento, subscrevo-me

Atenciosamente.

Prof. Dr. MILTON LUIZ WITTMANN
Coordenador
Tel.: (55) 222.34.44 - R.297

Ilma. Sr^a.
ISABEL OLIVEIRA PERNA ALMEIDA
MD. Diretora do Arquivo Público do
Estado do Rio Grande do Sul
Rua Riachuelo, 1031
CEP. 90.010-270
PORTO ALEGRE, RS

ANEXO B

Carta enviada aos sujeitos pesquisados

**Universidade Federal de Santa Catarina
Curso de Pós-Graduação em Administração
Turma especial da UFSM**

Santa Maria, 08 de agosto de 2000.

Senhor(a) pesquisador(a):

Pelo presente, comunico-lhe que sou mestrando do Curso de Pós-Graduação em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina, turma especial da Universidade Federal de Santa Maria, onde, nesta última, sou professor no Curso de Arquivologia e que desenvolverei minha pesquisa junto ao Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul, cujo tema é: **O ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (APRS), NA PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS.**

De conformidade com os procedimentos metodológicos do Projeto de Pesquisa, os sujeitos que farão parte deste estudo serão todos os pesquisados realmente cadastrados como tal, no período de julho de 1998 a junho de 2000, junto ao APRS, que estejam desenvolvendo ou já desenvolveram pesquisas acadêmicas no acervo da referida instituição, para a produção de monografias, dissertações ou teses, em função de seus estudos de pós-graduação e que estejam residindo no Estado do Rio Grande do Sul.

Para isso, conto com a sua imprescindível colaboração, no sentido de responder ao questionário em anexo, o mais breve possível, para que os objetivos propostos sejam atingidos com sucesso.

Na certeza do seu pronto atendimento, subscrevo-me

Atenciosamente.

Prof. CARLOS ALESSIO ROSSATO
Mestrando em Administração
Telefone (55) 223.66.72 ou
99.77.85.34
E-Mail: crossato@ccsh.ufsm.br

ANEXO C

Formulário enviado aos sujeitos pesquisados

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO - TURMA UFSM

FORMULÁRIO DE PESQUISA

TÍTULO DO PROJETO: O ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (APRS), NA PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS.

MESTRANDO: Prof. Carlos Alessio Rossato
ORIENTADORA: Prof^ª. Dr^ª. Zuleica Maria Patrício

1. DADOS DE CARACTERIZAÇÃO DOS SUJEITOS

1.1. Sexo: () masculino () feminino

1.2. Faixa etária: () até 30 anos () de 31 a 40 anos
 () de 41 a 50 anos () mais de 50 anos

1.3. Graduação: _____

1.4. Profissão: _____

1.5. Sua atividade principal é na:
 () área pública () iniciativa privada () outra

1.6. A sua pesquisa é ou foi para elaboração de:
 () monografia () dissertação () tese

1.7. Qual é a área de estudo da sua pesquisa?

1.8. Há quanto tempo você pesquisa ou pesquisou, no APRS?
 () até 6 meses () mais de 6 a 12 meses
 () mais de 12 a 18 meses () mais de 18 a 24 meses
 () mais de 24 meses

2 PERCEPÇÕES ACERCA DO ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

2.1 Em relação ao conteúdo de todo o acervo do APRS.

a) Qual a sua percepção a respeito dos documentos arquivados no APRS?

.....
.....
.....
.....
.....

b) Qual a importância em conhecer o sistema de arranjo documental do acervo do APRS? (fundos, grupos, séries, sub-séries, etc.)

.....
.....
.....
.....

c) O que estaria faltando?

.....
.....
.....
.....

d) Quais os problemas encontrados?

.....
.....
.....
.....

e) Apresente sugestões:

.....
.....
.....
.....

2.2 Sobre os processos de acesso aos documentos do APRS.

a) O que você conhece a respeito dos instrumentos de pesquisa disponibilizados pelo APRS para o acesso à documentação? (guias, inventários, catálogos, resenhas, resumos, índices e outros)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

b) Qual a adequação dos processos disponibilizados pelo APRS para a sua pesquisa?

.....
.....
.....

c) Que processos você sugere para melhorar o acesso aos documentos?

.....
.....
.....

2.3 Quanto aos serviços prestados pelo APRS.

a) Qual a sua percepção em relação aos serviços prestados pelo APRS? (horários de atendimento, comunicação interpessoal, ambiente de trabalho, instrumentos de pesquisa, acomodações físicas, etc.).

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

b) Em relação a questão anterior, o que você sugere?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2.4 Dê algumas recomendações para aumentar a sua satisfação com referência aos serviços prestados pelo APRS?

.....
.....
.....
.....

2.5 Espaço para comentários.

.....
.....
.....
.....

Muito obrigado!

ANEXO D

Quadro modelo contendo sujeitos pesquisados,
questões do formulário e percepções

QUADRO DEMONSTRATIVO DAS QUESTÕES, SUJEITOS PESQUISADOS E PERCEPÇÕES ACERCA DO ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (APRS)

Em relação ao conteúdo de todo o acervo do APRS.

QUESTÕES	P1	P2	P3	P4	P15
Qual a sua percepção a respeito dos documentos arquivados no APRS?						
Qual a importância em conhecer o sistema de arranjo documental do acervo do APRS? (fundos, grupos, séries etc.)						
O que estaria faltando?						
Quais os problemas encontrados?						
Apresente sugestões.						

Sobre os processos de acesso aos documentos do APRS.

O que você conhece a respeito dos instrumentos de pesquisa disponibilizados pelo APRS para o acesso à documentação? (guias, inventários, catálogos, resenhas, resumos, índices e outros)						
Qual a adequação dos processos disponibilizados pelo APRS para a sua pesquisa?						
O que você sugere para melhorar o acesso aos documentos?						

Quanto aos serviços prestados pelo APRS.

Qual a sua percepção em relação aos serviços prestados pelo APRS? (horário de atendimento, comunicação interpessoal, ambiente de trabalho, instrumentos de pesquisa, acomodações físicas, etc.).						
Em relação a questão anterior, o que você sugere?						

Dê algumas recomendações para aumentar a sua satisfação com referência aos serviços prestados pelo APRS.

--	--	--	--	--	--	--

Espaço para comentários.

--	--	--	--	--	--	--