

Perfil dos usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

Viviane Portella de Portella

Mestre; Universidade Federal de Santa Maria;
vivideportella@yahoo.com.br

Carlos Blaya Perez

Doutor; Universidade Federal de Santa Maria;
carlosblaya@hotmail.com

Resumo: Este artigo trata sobre o perfil dos usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul. A pesquisa caracteriza-se como descritiva, de cunho quantitativo e de natureza aplicada. Os dados foram recolhidos mediante levantamento, sendo realizada observação direta e análise de relatórios dos serviços prestados aos usuários referentes ao período de primeiro de janeiro a trinta e um de dezembro de 2010. Os resultados obtidos permitiram delinear o perfil dos usuários. Assim como, identificar os temas mais pesquisados, observar a existência de políticas e programas de treinamentos de usuários e atualização de funcionários. Através desta pesquisa foi possível quantificar os atendimentos prestados a sociedade, identificar a necessidade de ampliação do programa de difusão do APERS e comprovar a relevância de suas fontes documentais para a sociedade gaúcha.

Palavras-chave: Estudo de usuário. Arquivo público.

1 Introdução

A documentação produzida por qualquer entidade seja ela pública ou privada, precipuamente foi utilizada para o cumprimento de uma atividade administrativa ou jurídica, e diz respeito somente a quem a produziu. Passado seu valor primário, a documentação de valor histórico constitui o patrimônio arquivístico de seu produtor, preservando a sua memória, servindo à cultura e ao desenvolvimento científico.

O arquivista, como profissional da informação deve disponibilizá-la para quem dela precisar, independentemente do perfil do usuário do arquivo. Compreender e prever o seu comportamento, hábitos e necessidades são vitais para que a infraestrutura adequada ao seu pleno acesso à informação seja concretizada,

satisfazendo as suas necessidades de informação, além de buscar a contínua melhoria da qualidade do atendimento.

Com o propósito de estudar o perfil dos usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul – APERS, situado à Rua Riachuelo, número 1031, em Porto Alegre, foi realizado o presente estudo tendo por base os relatórios administrativos do serviço de atendimento aos usuários do ano de 2010 e a observação direta do ambiente de pesquisa. A informação acumulada ao longo das atividades de seu produtor deve ser devidamente acessada, respeitando os prazos prescricionais, por quem dela necessitar e tiver direito. Cabe ao arquivista reconhecer as peculiaridades de cada usuário do arquivo para disponibilizar as informações de maneira rápida e eficiente. Assim, arquivistas e consulentes estarão em harmonia. O primeiro cumprirá seu objetivo – gerenciar, preservar e disponibilizar as informações – e os usuários terão seus direitos garantidos – ter acesso às informações.

2 Estudo de usuários: breve contextualização

Dar acesso à informação é a função primordial da arquivística. Para isso é fundamental conhecer os usuários que consultam ou pesquisam as informações documentais, pois estes são os “clientes” do arquivo. Neste sentido, os arquivistas tiveram seu interesse despertado quanto ao comportamento dos usuários dos arquivos, assim como pelas necessidades de informação e o uso que os mesmos faziam desta. Em busca das soluções destes questionamentos passou-se a desenvolver, a partir da década de 1940, estudos de usuários. Pesquisar em arquivos deixou de ser uma atividade de um grupo restrito de indivíduos iniciados e passou a ser dos mais variados perfis (BLAYA PEREZ, 2002), todos em busca de informações, portanto para melhor atendê-los é preciso saber quais são suas características e interesses.

Sanz Casado (1994) define usuários de informação como o indivíduo que necessita de informação para o cumprimento de suas atividades. De acordo com este autor, todos somos usuários de informação, visto que necessitamos dela cotidianamente para o exercício de nossas atividades. No *Dicionário Brasileiro de*

Terminologia Arquivística usuário é definido como a “pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador.” (ARQUIVO..., 2005, p. 159). Sob esta abordagem, pode-se entender o usuário como a pessoa que sente necessidade de informação e que busca satisfazê-la com a realização de pesquisas em arquivos, sendo mais apropriada ao conceito de usuários de arquivos.

Considerando as características dos usuários dos arquivos é possível disponibilizar-lhes a infraestrutura que melhor atenda as necessidades de sua consulta. Segundo Kurtz (1990) a realização de estudo de usuários constituiu-se em um instrumento importante para a avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação. Em acordo, Blaya Perez comenta que “os arquivos começaram a realizar estudos para verificar quais são os seus usuários potenciais com o objetivo de dedicar-lhes os seus esforços com atividades culturais e sociais.” (2002, p. 66). Desta maneira, os instrumentos de pesquisa, políticas e programas de treinamento podem ser elaborados de acordo com seu perfil e suas necessidades de informação. O autor ainda completa afirmando que estes estudos podem servir aos arquivistas como subsídio a indicadores que permitirão a comprovação da reação dos usuários aos programas implantados. Além disso, os funcionários podem receber treinamentos adequados para atendê-los de maneira satisfatória.

Conhecer algumas definições que fazem parte da conduta dos usuários é fundamental para melhor atendê-lo, dessa maneira Sanz Casado (1994) destaca, informação, conhecimento, necessidade de informação, desejo de informação, demanda de informação, uso de informação, e requerimento de informação. Para o autor, informação é o canal de comunicação através do qual são transferidos mensagens ou dados, determinados empiricamente e apresentados em documentos ou transmitidos oralmente. Esta informação, quando ordenada e estruturada torna-se o conhecimento. Mas devemos atentar para o fato de que a mesma informação produz diferentes conhecimentos em diversos indivíduos.

Para Sanz Casado (1994), a necessidade de informação é o que o indivíduo deve ter para desenvolver seu trabalho. Muitas vezes o usuário não é capaz de expressar sua necessidade de informação, cabendo ao arquivista fazer com que ele verbalize-a de forma clara e singular. Segundo Lancaster (1978), a necessidade de

informação pode se concentrar em duas categorias. Na primeira há a necessidade de localizar e obter um documento em particular e de conhecer o seu autor e/ou título. Na segunda existe a necessidade de localizar um documento relativo a algum tema em particular.

Ainda de acordo com Sanz Casado (1994), o desejo de informação consiste naquilo que o indivíduo gostaria de ter e que pode ser transformado em demanda pelo especialista em informação. Esta demanda de informação é o que o usuário solicita ao arquivo. Sendo o uso da informação a forma como a informação será utilizada. Muitas vezes, não se sabe o destino dado à informação e como ela foi utilizada pelo usuário, apesar de saber o que ele solicitou e obteve em um arquivo. Por fim, Sanz Casado afirma que o requerimento de informação significa o que é necessário, desejado ou demandado (SANZ CASADO, 1994).

Na literatura existente, há duas abordagens de estudos de usuário. A primeira conhecida como abordagem tradicional, baseia-se em pesquisas quantitativas, direcionada ao sistema de informações. Nessa abordagem, os usuários são identificados e dispostos em categorias. Seus principais objetivos são:

[...] determinar os documentos que são mais utilizados; descobrir como os usuários obtêm as informações nas fontes disponíveis, assim como as formas de busca; analisar a aceitação das inovações tecnológicas; evidenciar o uso feito dos documentos; pesquisar as maneiras utilizadas para se obter o acesso aos documentos e determinar as demandas toleráveis (SÁ, 2005, p. 26).

A nova abordagem – abordagem emergente – surgiu a partir da década de 1980 e direciona os estudos de usuário de maneira a ser possível identificar quais as informações que lhes são necessárias, além de englobar algumas características da abordagem tradicional. Assim, pode-se analisar como, por que e para quais fins as informações são utilizadas, e quais os fatores que influenciaram o seu uso (SÁ, 2005). O usuário é analisado enquanto indivíduo, a partir de seus aspectos psicológicos e sociológicos; através de pesquisa qualitativa, melhor direcionando os estudos de usuário.

2.1 Tipos de usuários

A partir da realização de estudos de usuários, diferentes autores identificaram diversos tipos de usuários. Essas definições são decorrentes dos arquivos estudados ou das pesquisas e teorizações dos autores. Cada arquivo, porém, pode definir as denominações que serão dadas aos grupos de usuários que fazem uso dos seus serviços.

Sanz Casado (1994) analisa os usuários de informação sob outro aspecto, dividindo-os em dois grandes grupos: usuários potenciais e usuários reais. O primeiro compreende os indivíduos que necessitam de informação para desenvolver suas atividades, mas não são conscientes disso, assim não expressam suas necessidades de informação. O segundo abarca os usuários que além de serem conscientes de suas necessidades de informação, a utiliza frequentemente para desenvolver suas funções. O autor enfatiza que conhecer as necessidades de informações e os hábitos dos usuários de arquivo é uma tarefa fundamental para o desenvolvimento de diversas atividades arquivísticas. Assim, os produtores e serviços de informação podem ser ajustados ao perfil do usuário. Ele apresenta alguns tipos de usuários: científico, indústria, administradores e cidadão.

O usuário do tipo científico são os especialistas que recorrem a todo o tipo de informação a respeito da investigação que realizam. A partir de seus hábitos, podem ser subdivididos em: cientistas puros e experimentalistas; técnicos; cientista social; e humanistas. A indústria, é a empresa que necessita de informações específicas aplicáveis às suas atividades e que, preferencialmente, apontem soluções. Sua demanda é variada e em diferentes graus de complexidade. Os do tipo administradores e políticos são os usuários que necessitam de informações variadas com o fim de compreenderem consequências políticas, econômicas ou sociais de determinada decisão. E, por fim, o autor apresenta o cidadão comum, o qual se caracteriza por buscar as mais diversas informações tanto cotidianas, quanto técnica-científica, de acordo com seus interesses momentâneos.

Tarraubella I Mirabet (1997) define dois grupos de usuários, de acordo com as diferentes funções dos arquivos, os usuários internos e externos. Os usuários internos são aqueles provenientes da organização ou instituição produtora da documentação e os usuários externos são os que recorrem ao arquivo para

realizarem pesquisas de cunho pessoal ou administrativo.

Ele ainda subdivide os usuários externos em quatro grupos: pesquisadores profissionais (com formação universitária); pesquisadores aficionados (estudam sobre a história local ou genealogia); estudantes (buscam informações para a realização de trabalhos solicitados por professores); e cidadão comum (pessoas comuns que realizam pesquisas de caráter administrativo ou consultas esporádicas).

Garcia Belsunce (1982) afirma que não são os arquivos quem determinam o uso da informação e sim, o uso que determina os arquivos. Neste sentido, o autor aponta três grupos de usuários: acadêmico, popular e prático.

O acadêmico caracteriza-se por buscar informação para o desenvolvimento de trabalho intelectual. Estes usuários, em decorrência de suas pesquisas caracterizarem-se, geralmente, por serem longas, costumam se transformar em usuários habituais. O usuário popular é definido como o homem comum que necessita da informação por si mesma. Estes usuários distinguem-se por consultar informações tanto para a tomada de decisões quanto para realizar pesquisas variadas, sem características acadêmicas. Os práticos consistem nos usuários que se diferenciam por realizarem pesquisas rápidas, geralmente na documentação mais recente e requererem que o serviço prestado seja rápido e eficiente.

Vázquez Murillo afirma que uma das incumbências dos arquivistas é prestar serviços aos usuários de arquivo. Assim, ao tratar sobre políticas direcionadas aos usuários, os divide em dois grupos: os usuários clássicos e novos e os usuários característicos. Os usuários clássicos e novos são subdivididos em: sociedade civil, entidade, especiais e investigadores (VÁZQUEZ MURILLO, 2004, tradução nossa).

A sociedade civil consiste no cidadão que busca informações governamentais ou privadas de seu interesse ou da comunidade. Quanto a estes o autor observa que, no entanto, na sociedade civil, também existem pessoas que não possuem registros, que não são cidadãs e “[...] estes, por si mesmos, estão fora da sociedade civil, são marginais. Sendo função do arquivista, mediante seus recursos profissionais, reunir esforços com outros profissionais para incluir estas pessoas, tornando-as cidadãs. Além disso, o arquivista, conhecendo o perfil destes usuários, deve adaptar recursos e políticas de acesso às informações de modo a promover a transparência democrática, pois “[...] não se pode prevalecer a privacidade, sob pena de converter

os arquivos em guardadores de corrupção.” (VÁZQUEZ MURILLO, 2004, p. 103, tradução nossa).

A entidade produtora/receptora consiste na primeira usuária do arquivo. Utiliza os documentos de arquivo para fundamentar e sustentar seus direitos e suas atribuições, bem como os interesses de outras pessoas ou entidades. Além de atender adequadamente seus clientes e prestar contas de suas ações à comunidade, se necessário.

Os usuários definidos como especiais são pessoas com necessidades de naturezas variadas. São pessoas: com pouco tempo para pesquisa; analfabetos funcionais,..., com deficiências físicas, assim é imprescindível que políticas diferenciadas sejam implementadas. E os usuários chamados de investigadores do patrimônio documental são os usuários de arquivos históricos. Em se tratando destes usuários o autor chama atenção para dois pontos da política arquivística. O primeiro diz respeito às ferramentas para a recuperação da informação; o uso dos instrumentos de recuperação de informação deve contar com auxílio informático e possuir nomenclaturas controladas. O segundo refere-se à observação dos prazos de guarda e a classificação dos documentos. “Uma vez esgotado esse prazo deve ser normal - com poucas exceções - para fornecer o documento para a consulta.” Os usuários característicos, por sua vez, são subdivididos em dois grupos, os estatísticos e os jornalistas. Os usuários estatísticos são os que necessitam das informações arquivísticas para elaboração de estatísticas. Já os jornalistas recorrem aos arquivos para verificar fatos (VÁZQUEZ MURILLO, 2004, p. 105, tradução nossa).

Sá (2005), ao analisar o perfil do usuário de um determinado arquivo, distingue dois tipos de usuários, pesquisador habitual e o eventual. O pesquisador habitual é aquele que possui objetivos específicos; frequenta a sala de consulta por longos períodos e pesquisa diversos fundos. E o pesquisador eventual, por sua vez, possui objetivos de esclarecer fatos, reivindicar direitos; frequentando a sala de consulta por períodos curtos e de modo assistemático.

A autora revela, ainda, uma terceira categoria, que pode ou não englobar as outras duas; são os usuários remotos. Estes realizam pesquisas via internet, solicitando os serviços por meio de correio eletrônico (SÁ, 2005).

Bellotto (2006), ao se referir à organização dos arquivos públicos, cita quatro tipos fundamentais de usuários: administrador, cidadão, cidadão comum e pesquisador. O administrador é quem produziu a documentação e que dela faz uso em seu processo decisório. O cidadão é o que busca dados juridicamente válidos; sendo o cidadão comum aquele cidadão não graduado em busca de cultura geral. Já o usuário pesquisador caracteriza-se por buscar informações para a realização de trabalhos de análise de eventos do passado e de comportamento (BELLOTTO, 2006).

Muitos autores classificam os usuários com diferentes denominações, no entanto para satisfazer suas necessidades é fundamental analisá-los quanto a seus hábitos e comportamentos para definir a que grupo pertencem. Após esta definição, os responsáveis pelo arquivo terão argumentos consistentes para elaborar e implementar políticas para atendê-los com eficácia.

2.2 Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

O Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul – APERS foi criado pelo Decreto 876 de oito de março de 1906 como um departamento da Secretaria dos Negócios do Interior e Exterior, e instalado em Porto Alegre na Rua Duque de Caxias esquina com a Rua Floriano Peixoto, onde hoje se encontra a Escola Sévigné. Após foi transferido para o prédio da “Bailante” que em 1912 foi demolido para a construção do Teatro Araújo Viana, local onde se encontra o prédio da Assembleia Legislativa do Estado (ARQUIVO..., 2011).

Entre 1908 e 1912 ocorreu a construção do atual prédio I do APERS, projetado pelo arquiteto francês Maurício Grás e executado pelo então diretor da Repartição de Obras, Afonso Herbert. Entre 1918 e 1919 deu-se a construção do prédio II, o qual teve seu projeto e material utilizado compatível com o do prédio I, para manter a harmonia técnica e estética. Estes prédios foram projetados com características que permitem a melhor circulação de ar e o controle da temperatura ambiente, além de contribuir para a prevenção de incêndio. Entre suas características está o teto em forma de abóbada, paredes com espessura entre noventa centímetros e um metro e meio, estantes de ferro revestido por concreto armado, piso de ferro

vazado, escadas móveis de ferro e exaustores de ar elétricos (ARQUIVO..., 2011).

Inicialmente o APERS foi estruturado em três seções: Administrativa, Arquivo Histórico e Geográfico e Arquivo Forense. Em 1925 a seção de Arquivo Histórico e Geográfico foi transferida para o Museu Julio de Castilhos para formar o Departamento de História, posteriormente formando o Arquivo Histórico de Rio grande do Sul. Atualmente está estruturado em duas divisões e uma seção: Divisão de Documentação, Divisão de Pesquisa e Projetos e Seção de Apoio Administrativo, e é vinculado a Secretaria de Administração e dos Recursos Humanos.

3 Metodologia de desenvolvimento da pesquisa

Esta pesquisa teve como objetivo identificar os usuários do Arquivo Público do Rio Grande do Sul - APERS, bem como delinear o seu perfil. A pesquisa caracteriza-se como descritiva do tipo estudo de caso, de cunho quantitativo e de natureza aplicada. Os dados foram recolhidos mediante levantamento, pois as pesquisas descritivas, geralmente, assumem esta forma (GIL, 2002).

Para fundamentar teoricamente a pesquisa, foi realizada a revisão teórica embasada em livros e artigos, buscando rever os conceitos que circundam a temática sobre usuários de arquivos. Também, a legislação que trata de arquivos públicos foi estudada. Além do conhecimento do histórico do APERS – sua estrutura e funcionamento e os fundos documentais sob sua guarda – para contextualizar a sua evolução e o ambiente que serviu para a pesquisa.

A pesquisa se delimitou apenas no âmbito do APERS, com análise de relatórios administrativos e conhecimentos prévios da acadêmica sobre a instituição. Os instrumentos que foram utilizados para a coleta de dados foram os relatórios de registro de: atendimento por solicitante, atendimento ao público, tema por pesquisa, acervo manuseado, e de cópias por solicitante. Estes relatórios são gerados a partir do banco de dados do sistema de gerenciamento de acervos arquivísticos públicos. Neste sistema são registrados todos os dados dos usuários quando este solicita a pesquisa, como seus dados pessoais e dados relativos à pesquisa. A cada solicitação do usuário é acrescentado ao seu cadastro o registro do novo pedido de pesquisa.

Os relatórios analisados compreendem o período de primeiro de janeiro de

2010 a trinta e um de dezembro de 2010. Os usuários do APERS realizam solicitações de forma presencial, por telefone e por correio eletrônico (ARQUIVO..., 2010).

4 Análise dos dados

A análise dos dados foi realizada examinando os relatórios administrativos relativos ao ano de 2010. O primeiro relatório analisado foi o de atendimento por solicitante.

A primeira análise objetivou quantificar os usuários externos e internos, visto que o APERS, além de prestar serviços à comunidade, possui atividades de administração e disponibilização do acervo. Esta primeira diferenciação entre os usuários esta em sintonia com Tarraubella I Mirabet (1997), o qual, de acordo com as diferentes funções dos arquivos, define dois grandes grupos de usuários em um primeiro momento, usuários externos e internos. A seguir é apresentada a tabela demonstrando os dados.

Tabela 1 – Tipos de usuários

Tipo	Total	Porcentagem
Externo	14.497	99,95%
Interno	8	0,05%
Total	14.505	100,0%

Fonte: Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (2010c)

A análise dos dados coligidos demonstra que 99,95 por cento dos usuários são externos, sendo o número total de usuários bastante expressivo, quatorze mil quinhentos e cinco. Através da observação direta sobre o funcionamento da instituição, o baixo número de usuários internos é rapidamente identificado. No APERS os funcionários e estagiários são divididos em equipes de trabalho, nas quais, geralmente, apenas um membro responsabiliza-se por fazer o pedido de documentos ao setor de busca e repassá-lo aos demais. Desta forma, também as

requisições de pesquisa são para atender demandas internas de trabalho, pois o corpo técnico é responsável por realização da avaliação, descrição e demais funções relativas aos acervos.

Para melhor identificar os usuários externos, estes serão detalhados a seguir. Optou-se por dividir estes em dois grandes grupos para contribuir na definição dos públicos do APERS.

Tabela 2 – Usuários externos

Tipo	Total	Porcentagem
Cidadão	14.132	97,48%
Pesquisador	365	2,52%
Total	14.497	100,0%

Fonte: Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

A tabela, apresentada acima, evidencia que a maioria, 97,48 por cento, dos usuários constitui-se em cidadão e apenas 2,52 por cento em pesquisadores. A grande procura de usuários do tipo cidadão se deve ao fato do APERS disponibilizar gratuitamente cópias autenticadas de certidões de nascimento, casamento e óbito, inventários, escrituras entre outros (ARQUIVO..., 2011a). O acervo de Registro Civil compreende o período de 1929 a 1975, com 195 fundos (aqui considerado o Cartório de cada município), totalizando oito milhões de certidões (ARQUIVO..., 2011b). Para que o cidadão faça uso deste serviço, basta solicitar ao Serviço de Atendimento (por telefone, internet ou presencial) a certidão que necessita, informando seu nome, cidade onde foi registrado e filiação. A partir destes dados a equipe de busca localiza e entrega a cópia autenticada em um prazo máximo de quarenta minutos (ARQUIVO..., 2011c).

Ao se considerar a importância do acervo do APERS, por ser o Departamento do Estado responsável pela guarda, manutenção e disponibilização do acervo do poder público estadual, percebe-se que o quantitativo de pesquisadores é considerado baixo. Para melhor conhecer os usuários pesquisadores do APERS, a seguir, apresenta-se tabela com os assuntos pesquisados.

Tabela 3 - Pesquisadores

Assunto	Total	Porcentagem
Genealogia	184	50,41%
Historia do RS	62	16,98%
Escravos	36	9,86%
Crime	31	8,76%
Terras	11	3,01%
Imigração italiana	10	2,74%
Herança	06	1,64%
Biografia	04	1,09%
Emancipação	02	0,55%
Imigração alemã	02	0,55%
Política	02	0,55%
Transcrição paleográfica	02	0,55%
Violência	02	0,55%
Índios	01	0,27%
Jogo do bicho	01	0,27%
Justiça/ditadura	01	0,27%
Loteamento POA	01	0,27%
Patrimônio cultural	01	0,27%
Patrimônio histórico	01	0,27%
Quilombos	01	0,27%
Terra e conflito	01	0,27%
Total	365	100,0%

Fonte: Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (2010e)

Mais uma vez nota-se o extremo entre os itens elencados ao se analisar os dados apresentados. A maioria dos usuários classificados como pesquisadores são, basicamente, genealogistas, com 50,41 por cento deste público. O genealogista, geralmente, recorre aos arquivos para realizarem pesquisas específicas. Em decorrência do tipo de pesquisa, um mesmo genealogista pode gerar um grande numero de registros de atendimento, constituindo-se em um pesquisador habitual.

Entre os temas mais pesquisados destaca-se, também, história do Rio Grande do Sul (RS), escravos e crime.

Por mais que o APERS tenha um reduzido número de pesquisadores, o número de atendimento ao público é bastante expressivo, como demonstrado na tabela a seguir. O número de atendimento ao público é o registro de quantos atendimentos foram solicitados no período analisado, ressaltando-se que um mesmo usuário pode fazer diversas solicitações de atendimento. Para melhor ilustrar a demanda gerada pelos usuários, estes serão apresentados como cidadão, genealogista, interno e pesquisador (sem os genealogistas).

Tabela 4 - Atendimento ao usuário

Tipo	Usuários	Atendimento
Cidadão	14.132	14.291
Genealogista	184	423
Pesquisador	181	4.602
Interno	8	218
Total	14.505	19.534

Fonte: Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (2010b)

A análise demonstra que os usuários classificados como cidadão efetuaram apenas 159 solicitações de atendimento a mais em relação ao número de usuários, o que permite inferir que é bastante restrito o número de usuários que solicitam cópias de documentos mais de uma vez. O segundo maior número de solicitações de atendimento demandam dos pesquisadores, nesta análise, excluindo-se os genealogistas, os quais formam o terceiro maior grupo de usuários que costumam pesquisar nos acervos do APERS. Por fim, os usuários internos que apesar de serem em número reduzido, realizaram, somente em 2010, 423 solicitações de atendimento.

De acordo com as possibilidades de solicitações de atendimento disponibilizadas pelo Serviço de Atendimento do APERS, a seguir serão quantificadas as formas de contato de acordo com os usuários. Os totais de atendimentos estão de acordo com os dados informados na tabela 4. O primeiro tipo analisado é o cidadão.

Tabela 5 - Atendimento ao cidadão

Tipo de contato	Total	Porcentagem
Teleatendimento	13.445	94,08%
Internet	516	3,61%
Presencial	330	2,31%
Total	14.291	100,0%

Fonte: Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (2010b)

Ao se visualizar a tabela que relaciona as formas de contato do cidadão fica evidenciado que o teleatendimento é a forma preferida, ou seja, os usuários preferem telefonar para o Serviço de Atendimento ao Usuário para fazer sua solicitação. Esta opção é a mais fácil e adequada, pois como o tempo para entrega dos documentos solicitados por este público, como já analisado anteriormente, é de apenas quarenta minutos. Assim, o usuário solicita o documento e após desloca-se para retirá-lo, o que demonstra a comodidade do serviço prestado. Obviamente, a internet também proporciona conforto aos usuários, porém depende do acesso a rede mundial de computadores e conhecimentos prévios do usuário quanto ao uso desta maneira de comunicação.

Na tabela a seguir demonstram-se as formas de atendimento aos usuários internos.

Tabela 6 – Atendimento interno

Tipo de contato	Total	Porcentagem
Presencial	214	98,16%
Teleatendimento	03	1,38%
Internet	01	0,46%
Total	218	100,0%

Fonte: Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (2010b)

Os usuários internos realizam suas solicitações de atendimento, em sua

maioria, presencialmente. Isto se deve, obviamente, por eles trabalharem na própria instituição. Acredita-se que as outras formas de contato, sejam exceções. A seguir, demonstram-se os tipos de atendimentos escolhidos pelos pesquisadores.

Tabela 7 - Atendimentos ao pesquisador

Tipo de contato	Total	Porcentagem
Presencial	2.608	51,91%
Internet	1.658	32,99%
Teleatendimento	759	15,10%
Total	5.025	100,0%

Fonte: Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul (2010b)

5 Considerações finais

A realização do estudo dos usuários do Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul – APERS representa um valioso instrumento para identificar a necessidade de ampliação do programa de difusão do APERS e comprovar a relevância de suas fontes documentais para a sociedade gaúcha.

O APERS, por tratar-se de um arquivo público, é detentor de grande parte das informações a respeito da administração Estadual. Assim, deve disponibilizar a informação não apenas aos usuários internos, que necessitam de seus documentos para a execução de suas atividades, mas também aos usuários externos para que façam pleno uso do direito a informação pública.

Os resultados obtidos demonstram que a maioria dos usuários externos se constitui, basicamente, em cidadão comum que se caracterizam por realizar solicitações de documentos para fins comprobatórios. Também ficou explícito que a documentação mais consultada pelos pesquisadores se refere a estudos de genealogia e história do RS. Sendo que em decorrência do grande número de pesquisadores interessados em estudos genealógicos originou no grupo de usuários denominado “pesquisador” a segmentação “genealogistas” e pesquisadores (usuários

que pesquisam outros temas). Através da observação direta identificou-se que não há políticas de treinamento de servidores que atendem ao público e de usuários. Isto dificulta o acesso a informação e torna o atendimento ao público frágil, pois muitos usuários podem não ter suas necessidades de informação atendidas por despreparo da equipe de atendentes ou por desconhecimento quanto as formas de disponibilização da informação.

A partir dos resultados obtidos através desta pesquisa é possível ter uma visão mais clara do perfil dos usuários do ARPES, o que contribui significativamente para a elaboração de programas de difusão. Este estudo contribui, também, para direcionar melhor as ações e cada vez mais buscar prestar um atendimento melhor aos usuários fazendo com que a sociedade passe a conhecer e a usufruir os acervos do APERS. Além disso, a comunidade gaucha terá meios eficazes de entender esta instituição como fonte de informação e cultura.

Referências

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Relatório de acervo manuseado 2010**. Porto Alegre: APERS, 2010a.

_____. **Relatório de atendimento ao público 2010**. Porto Alegre: AAP, 2010b.

_____. **Relatório de atendimento por solicitante 2010**. Porto Alegre: AAP, 2010c.

_____. **Relatório de cópias por solicitante 2010**. Porto Alegre: AAP, 2010d.

_____. **Relatório de tema por pesquisa 2010**. Porto Alegre: AAP, 2010e.

_____. **Serviços**. Porto Alegre, 2011a. Disponível em:
<<http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php?menu=servicos>>. Acesso em: 1 maio 2011.

_____. **Acervo**. Porto Alegre, 2011b. Disponível em:
<<http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php?menu=notas>>. Acesso em: maio 2011.

_____. **Balcão virtual**. Porto Alegre, 2011c. Disponível em:
<<http://www.apers.rs.gov.br/portal/index.php?menu=balcao>>. Acesso em: 1 maio 2011.

BELLOTTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 4. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006.

BLAYA PEREZ, Carlos. Os diferentes tipos de usuários de arquivos. **Caderno de Arquivologia**, Santa Maria, n.1, p. 66-86, 2002.

GARCIA BELSUNCE, C. El uso práctico de los archivos. **Archivum**, Paris, v. 29, p. 77-86, 1982.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

KURTZ, Clara Marli Scherer. **Usuário do Arquivo Nacional e seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação**. 1990. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Rio de Janeiro.

LANCASTER, F. W. **Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información**. Paris: Unesco, 1978.

ROSSATO, Carlos Aléssio. **O Arquivo Público do Rio Grande do Sul na percepção de usuários: um ambiente a ser descoberto**. 2001. 85f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC.

SÁ, Ivone Pereira de. Relato de experiência: perfil dos usuários do departamento de arquivo e documentação da Casa de Oswaldo Cruz/FIOCRUZ. **Caderno de Arquivologia**, Santa Maria, n.2, p. 23-40, 2005.

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

_____. Necesidades informativas y estudios de usuarios. In: LÓPEZ YEPES José (Org.). **Manual de información y documentación**. Madrid: Pirâmide, 1996.

TARRAUBELLA I MIRABET, Xavier. **Els Arxius i els seus usuaris**. Barcelona: Lligall, 1997.

VÁZQUEZ MURILLO, Manuel. **Administración de documentos y archivos: planeos para el siglo XXI**. Buenos Aires: Alfagrama, 2004.

Users profile of the Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul

Abstract: The question that guide this research is: “What’s the users profile of the Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul?”. The research is characterized like descriptive, in quantitative order and applied nature. The datas were collected by survey, being executed direct observation and reports’ analysis of the services provided to users. The analyzed datas are related to period from January 1, 2010 to December 31, 2010. The results obtained allowed to design the users profile. As well as, identify the themes most searched, quantify the attendances supplied to society, identify the need to expand to APERS dissemination program and comprove the relevance of its documentary sources for gaucha society.

Keywords: User study. Public archive.

Recebido: 04/09/2011
Publicado: 19/12/2013

