



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA**

RODRIGO DOS SANTOS

**BUSCAS POR INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA
COORDENAÇÃO TÉCNICA LOCAL (CTL) DA FUNDAÇÃO
NACIONAL DO ÍNDIO (FUNAI) NO MUNICÍPIO DA BAÍA DA
TRAIÇÃO-PB.**

JOÃO PESSOA- PB

2017

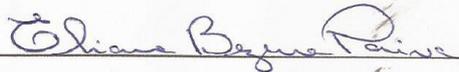
RODRIGO DOS SANTOS

**BUSCAS POR INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA COORDENAÇÃO
TÉCNICA LOCAL (CTL) DA FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO (FUNAI) NO
MUNICÍPIO DA BAÍA DA TRAIÇÃO-PB.**

Trabalho de conclusão de Curso na
modalidade artigo apresentado ao Curso de
Arquivologia da UFPB para a obtenção do grau
de Bacharel.

Aprovado em 14/12/2017

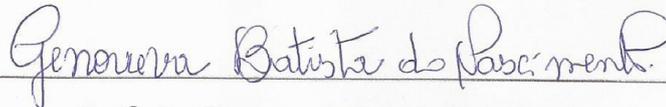
BANCA EXAMINADORA



Prof.^a Dr.^a Eliane Bezerra Paiva
Orientador (UFPB)



Prof.^a Ma. Ana Cláudia Cruz Córdula /UFPB
Examinadora (UFPB)



Prof.^a Ma. Genoveva Batista do Nascimento
Examinadora (UFPB)

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

D722b dos Santos, Rodrigo.

Buscas por Informação dos Usuários da Coordenação Técnica Local (CTL) da Fundação Nacional do Índio (FUNAI) no Município da Baía da Traição - PB. / Rodrigo dos Santos. – João Pessoa, 2018.
31f.: il.

Orientador(a): Prof^a Dr.^a Eliane Bezerra Paiva.

Trabalho de Conclusão de Curso (Arquivologia) – UFPB/CCSA.

1. Estudo de Usuário. . 2. Usuário de Arquivo. . 3. Busca da Informação.
. 4. Usuários Indígenas Potiguaras. . 5. Informação Documental. . I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:930.25(043.2)

Agradecimentos

A Deus (tupã), por me proporcionar a oportunidade através da minha força de vontade e determinação, na busca e realização por um sonho a ser concretizado.

A minha família, na pessoa de minha mãe Rosário, por sempre me incentivar na busca pela conclusão dos meus estudos e me apoia nas minhas decisões.

A minha vó Arcanja (in memoriam), ao qual sempre me dizia: “estude, pois, os estudos jamais te envergonharão”.

Ao meu irmão Miguel, por me proporcionar a vontade de prosseguir, e ser exemplo para o mesmo nos estudos.

A minha esposa Tamara, que através de sua dedicação diária sempre esteve ao meu lado me motivando a seguir em frente.

As minhas filhas, Maria Eduarda, Marianne, Julia Maria e Noemy, é por vocês que também concluo esta etapa em minha vida, proporcionando – lhes votos de estima na busca e conclusão de seus estudos.

A minha orientadora Eliane Bezerra Paiva, que não mediu esforços em abraçar esta causa, em me ajudar nos esclarecimentos necessários, com o conhecimento que traz consigo. Onde em seu nome estendo a todos que fazem a UFPB.

Aos meus amigos, do grupo os federais, Aninha, Neto, Jaqueline e Juliele (in memoriam). Como os do curso de Arquivologia UFPB.

E a todos que fazem a CTL – FUNAI em Baía da Traição – PB, na pessoa do Coordenador Irenildo Cassiano Gomes, que acolheu sem nenhum empecilho este trabalho, como aos meus parentes Indígenas Potiguara.

Obrigado!

BUSCAS POR INFORMAÇÃO DOS USUÁRIOS DA COORDENAÇÃO TÉCNICA LOCAL (CTL) DA FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO (FUNAI) NO MUNICÍPIO DA BAÍA DA TRAIÇÃO-PB.

Rodrigo dos Santos¹

Resumo

Trata-se de uma pesquisa de cunho exploratório e descritivo e abordagem quanti-qualitativa que tem como objetivo geral analisar as buscas por informação dos usuários da Coordenação Técnica Local (CTL) da Fundação Nacional do Índio (FUNAI), no município da Baía da Traição PB. Incluiu uma breve revisão da literatura sobre estudo de usuários e arquivologia. A metodologia abrangeu um levantamento bibliográfico sobre o tema usuário de arquivo e uma pesquisa de campo. O instrumento de coleta de dados foi um questionário, composto por questões abertas e fechadas. Os resultados da pesquisa apontam que a maioria dos usuários é constituída de mulheres que estão na faixa etária entre 21 a 30 anos e nível educacional que vai do Ensino Fundamental incompleto ao Ensino Médio incompleto. Além disso, os usuários indígenas potiguaras que buscam informação na CTL da FUNAI em Baía da Traição – PB, têm uma representatividade maior os que residem nas aldeias localizadas próximas ao local onde está instalado o órgão responsável pela assistência aos potiguaras. Esses usuários buscam diversos tipos de documentos que certificam a autenticidade de sua identidade indígena. Os usuários vêm à CTL da Funai da Baía da Traição buscar informações para diferentes fins. Na maioria das vezes, a obtenção dos documentos solicitados tem por finalidade assegurar benefícios advindos dos governos federal, estadual, municipal ou até mesmo em setores de cunho privado, como: bolsas de auxílios, auxílio maternidade, auxílio estudantil, auxílio universitário ou aposentadoria como agricultor. Conclui-se que os usuários indígenas potiguaras que buscam informação na CTL da FUNAI da Baía da Traição – PB conseguem obter a informação de modo proficiente e estão satisfeitos, sobretudo com a qualidade do atendimento recebido na instituição.

Palavras-chave: Estudo de Usuário. Usuário de Arquivo. Busca da Informação. Usuários Indígenas Potiguaras. Informação Documental.

1 INTRODUÇÃO

As buscas por informação são uma constante no cotidiano das pessoas. A pesquisa se justifica porque o tema ainda é um pouco explorado na literatura da área e por não se conhecer estudo semelhante realizado, pois se sabe que a demanda por informação em relação à documentação de arquivo é muito pequena. A importância da busca dos usuários pela informação no que compete ao conhecimento é de extrema relevância nos dias atuais.

A literatura nos aconselha a implantarmos pesquisas periódicas através de estudos dos usuários no campo da informação de forma a contribuir para o conhecimento das necessidades informacionais dos usuários e implantar melhorias às unidades de informação. Vale ressaltar que os usuários são elementos chave das unidades de informação e, assim, torna-se imprescindível conhecê-los para adequar produtos e serviços às suas necessidades informacionais.

Diante da observância e da constatação da lacuna de estudos de usuários na literatura de Arquivologia, optamos por realizar uma pesquisa na Coordenação Técnica Local (CTL) da Fundação Nacional do Índio (FUNAI) em Baía da Traição – PB, no intuito de somar e gerar fontes informacionais para entender e saber o grau de satisfação dos usuários indígenas potiguara em relação ao recebimento e a prestação de serviço por aquele órgão.

Optamos por realizar uma pesquisa voltada aos estudos dos usuários indígenas potiguara de Baía da Traição – PB, junto a CTL – FUNAI, que fica localizada na Aldeia Forte no município de Baía da Traição – PB, em razão de ser indígena, pertencer ao povo Potiguara e residir na referida aldeia há 26 anos. A motivação também se deu porque percebemos a carência de estudos referentes a esta etnia. Entendemos que a pesquisa realizada contribuirá para a história do povo potiguara, ao qual faço parte e para ampliar os estudos da Ciência da informação, especificamente no que se refere aos estudos de usuários de arquivos voltados para os povos indígenas.

Assim, optamos por realizar uma pesquisa que teve como questões motivadoras: Que informações os usuários buscam na Coordenação Técnica Local (CTL) da Fundação Nacional do Índio (FUNAI), no município da Baía da Traição-PB? Para qual finalidade os usuários buscam as informações

solicitadas? Quais documentos os usuários solicitam? Quem são esses usuários? Eles conseguem obter as informações solicitadas? Conseguem satisfazer suas necessidades informacionais?

Tentando encontrar respostas a esses questionamentos, elegemos como objetivos da pesquisa os seguintes:

1.1 OBJETIVOS

Objetivo geral: analisar as buscas por informação dos usuários da Coordenação Técnica Local (CTL) da Fundação Nacional do Índio (FUNAI) no município da Baía da Traição PB.

A operacionalização do objetivo geral realizou-se através dos seguintes **objetivos específicos:**

- a) traçar o perfil dos usuários;
- b) identificar as suas buscas por informação;
- c) verificar a satisfação/insatisfação dos usuários;
- d) Identificar as tipologias documentais solicitadas pelos usuários.

O presente artigo está estruturado em cinco partes: esta introdução, onde descrevemos as justificativas pessoal e temática que motivaram a elaboração da pesquisa e os objetivos do estudo. A segunda parte, intitulada "Sobre estudos de usuários e arquivos: aspectos gerais", corresponde a uma breve revisão da literatura que serviu de aporte teórico à pesquisa. A terceira parte corresponde à descrição dos procedimentos metodológicos adotados. A quarta parte inclui os resultados alcançados na pesquisa e, finalmente, as "Considerações finais", descrevem as conclusões do estudo e sugestões.

2 SOBRE ESTUDOS DE USUÁRIOS E ARQUIVOS: aspectos gerais

Estudos de usuários são pesquisas que se desenvolvem visando melhorar a qualidade dos serviços e produtos das unidades de informação, tais como: arquivos, bibliotecas, museus, centros de documentação etc.

Inicialmente, os estudos de usuários eram conhecidos como "levantamos bibliotecários" ou até mesmo como "enquetes sobre leitura" (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

No Brasil, o termo "estudo de usuários" surgiu em meados do século XX como uma derivação do levantamento bibliotecário.

Nos Estados Unidos, os primeiros estudos de usuários realizaram-se na década de 1930 em bibliotecas públicas.

Conforme Tanus (2014), os três paradigmas da Ciência da Informação apontados por Capurro (2003) possibilitam fazer uma relação com os três tipos de abordagens dos estudos de usuários: abordagem tradicional, abordagem alternativa e abordagem sociocultural.

Na predominância do paradigma físico, prevaleceu a abordagem tradicional dos estudos de usuários cujo foco de atenção era o sistema, a unidade de informação. Nessa abordagem os estudos objetivavam melhorar a resposta do sistema de informação e de seus serviços, como também conhecer a satisfação do usuário. Nesse período os estudos concentravam-se na perspectiva quantitativa e o instrumento de coleta de dados eram os questionários fechados.

No paradigma cognitivo da Ciência da Informação predominou a abordagem alternativa, centrada no usuário da informação. Nessa abordagem correspondem estudos das necessidades da informação.

Com o advento do paradigma social da Ciência da Informação surge a abordagem sócio-cultural, também denominada abordagem interacionista, que visualiza o usuário como sujeito sócio-histórico, contextualmente localizado em determinado espaço de tempo histórico. Prevelem os estudos das práticas informacionais dos usuários. Os estudos dessa abordagem se apropriam de diversos aportes teóricos das Ciências Sociais e Humanas, como a Fenomenologia, a Cognição situada, a Etnometodologia, dentre outros, para dar conta da complexidade da informação vista como uma construção social (TANUS, 2014).

Existem inúmeras razões para se elaborar um estudo de usuário, dentre as quais, Cunha, Amaral e Dantas (2015) mencionam: planejar serviços; identificar os tipos de usuários; identificar as necessidades de informação dos usuários; conhecer o nível de satisfação dos usuários em relação a produtos e serviços das unidades de informação; entender o comportamento informacional dos usuários, etc.

Batista e Cunha (2007) perceberam que nos últimos anos, a literatura mundial sobre estudos de usuários se ampliou e se transformou em um

fenômeno internacional, e que no Brasil, a literatura sobre essa temática tende a acompanhar as tendências das pesquisas realizadas em outros países.

Conforme Sanz Casado (1994), usuário da informação é o indivíduo que necessita de informação para fazer suas atividades. Nesse sentido, todas as pessoas são usuárias da informação porque no cotidiano, ao desempenharem diferentes papéis sociais (estudante, pesquisador, professor, cidadão) os sujeitos sociais necessitam de informação.

Nos sistemas de informação, o usuário é o ator principal, sua razão de ser. É ele quem demanda, recebe e utiliza a informação. Assim, visando atender às suas necessidades informacionais, as unidades de informação realizam os processos de seleção, organização, gerenciamento e disseminação da informação.

Conforme Choo (2006, p. 99), “a busca da informação é o processo humano e social por meio do qual a informação se torna útil para um indivíduo ou grupo”. O autor relata que “[...] a busca e o uso da informação são um processo dinâmico e socialmente desordenado que se desdobra em camadas de contingências cognitivas, emocionais e situacionais” (CHOO, 2006, p. 66).

Carol Kuhlthau (1993 *apud* CHOO, 2006, p. 89) divide o processo de busca de informação em seis estágios: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. No primeiro estágio, o usuário reconhece a necessidade de informação; no segundo estágio, identifica um tema geral; no terceiro estágio, investiga as informações sobre o tema geral; no quarto estágio, formula o foco; no quinto estágio, reúne as informações pertencentes ao foco e no último estágio, completa a busca de informação.

Choo (2006, p. 91) refere que

Fundamental no modelo do processo de busca da informação de Kuhlthau é a noção de que a incerteza – vivenciada tanto como estado cognitivo quanto como reação emocional - aumenta e diminui à medida que o processo caminha.

A isso Kuhlthau denominou princípio de incerteza na busca da informação.

A pesquisa realizada visou identificar os usuários da Coordenação Técnica Local (CTL) da Fundação Nacional do Índio (FUNAI), no município da

Baía da Traição - PB, conhecer as suas buscas por informação e a sua satisfação em relação ao atendimento de suas necessidades informacionais.

A palavra Arquivologia ainda causa certa repercussão de dúvida no que consiste ao seu significado e precisão. É lamentável que nos tempos atuais ainda nos deparamos com pessoas que perguntam: qual a finalidade deste curso? Para que serve mesmo? Isso mostra ainda a falta de conhecimento por parte dos mesmos, como também a desvalorização da categoria Arquivista dentro da sociedade em que vivemos. Não conhecer a finalidade ou da importância de um arquivista dentro de um ambiente de trabalho, na organização de documentos, conservação e preservação deles, é ainda muito distante, pois nota-se uma desvalorização desse profissional por parte de setores públicos e privados.

Destes os tempos primordiais até os dias de hoje, nota-se a transformação e evolução da sociedade, e com ela vem à geração de informações que surge através da escrita, fotos, áudios e entre outros. Daí a importância de se ter um profissional arquivista que entenda da área, para criar ou elaborar meios de como conservar, preservar e guardar os documentos e promover o acesso à informação. O arquivista tem a competência no que compete à valorização e conservação da documentação, e com isso vem a valorização e a importância do profissional arquivista em nossa sociedade contemporânea. Pois é preciso de forma única e eficaz guardar e conservar a história da sociedade que a cada dia evolui em termo de avanços em diversas áreas do conhecimento, pois sem uma boa conservação, isto é, sem um profissional arquivista a conservação e preservação da documentação ficam em risco.

É notório que, em muitos setores ou arquivos, ainda carecem da presença do profissional arquivista e, além do mais, pouco se conhece sobre a sua importância, e tão pouco se conhece sobre a sua missão.

A dedicação e execução na função deste profissional traz consigo um papel importante na organização e conservação da informação documental, fazendo com que se tenha uma diferença primordial dentro de setores onde atuam. Ele consegue carregar esta missão de valorizar e dar visibilidade aos documentos, tornando presente no dia a dia e disponibilizando aos que buscam informações, isto é, os usuários da informação. Também é missão do arquivista

colocar os documentos num local seguro e eficaz, realizando um desenvolvimento e diferenciado. Se na organização de documentos informacionais arquivísticos, dentro de setores de caráter no que compete aos setores privado ou público, coletivo ou pessoal, recebendo, produzindo, acumulando por pessoa física ou jurídica e, assim, desenvolvendo sua função onde lhe convém. Nunca deixando de lado o aprimoramento no que equivale a sustentação e sofisticação com o avanço da tecnologia da informação, pois se percebe uma sociedade que a cada dia caminha de forma rápida e acompanhada de ferramentas que facilitam a busca por informações precisas. Com isso, chamando e provocando o profissional a arquivístico a caminhar ao lado destes poderosos instrumentos, que contribuirão na valorização, conservação e restauração da informação.

Na maioria das vezes, este profissional carece de apoio para executar o seu trabalho, que não se tem. Seja por falta de recursos ou por ignorância destes setores que atuam.

Mas levando-o a não desistir de batalhar no seu papel quanto profissional dentro do seu ambiente de trabalho.

Na área da Arquivologia, a literatura sobre estudos de usuários é pouco expressiva, como apontam Jardim e Fonseca (2004), ao realizarem uma pesquisa, em março de 2004, nas bibliotecas do Arquivo Nacional do Brasil, Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro e Biblioteca Central do Gragoatá da Universidade Federal Fluminense, além de buscas na Internet. Existem poucos estudos sobre usuários de arquivos e, além disso, maioria dos estudos realizados em arquivos no Brasil tendem a priorizar o usuário do arquivo permanente.

Ao analisarem a literatura das últimas décadas sobre estudos de usuários em arquivos, Jardim e Fonseca (2004) relatam a escassez dessa literatura e que “a terminologia arquivística nem sempre contempla o termo “usuário”, o que sinaliza um certo grau de periferização deste sujeito no território conceitual da área” (JARDIM; FONSECA, 2004).

Do mesmo modo, Ávila e Sousa (2011) apontam que

[...] os conceitos de usuário encontrados na literatura arquivística se baseiam naquele difundido pelo Conselho Internacional de Arquivos – CIA – (1984) que o considera como

quem consulta e usa os documentos, como leitor ou pesquisador. (ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 42)

Na presente pesquisa, o foco são os usuários da Coordenação Técnica Local (CTL) da Fundação Nacional do Índio (FUNAI), no município da Baía da Traição – PB, os povos indígenas potiguaras.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente seção refere os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa e abrange dados referentes à caracterização da pesquisa, à coleta de dados e o instrumento utilizado para tal fim, o tipo de abordagem adotada e os procedimentos de análise dos dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O presente estudo realizou-se na Coordenação Técnica Local (CTL) da Fundação Nacional do Índio (FUNAI), utilizando o método descritivo, quantitativo, através da pesquisa de campo com complemento na revisão da literatura e aplicado questionário aos usuários Indígenas Potiguaras que frequentam este órgão.

Antes de iniciar a pesquisa, foi realizada uma revisão de literatura para dar suporte teórico à pesquisa enfocando as áreas de estudos de usuários e arquivologia. Ao realizar a referida revisão da literatura, notou-se uma carência de assuntos relativos ao tema usuários de arquivos.

3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados, adotou-se o questionário. A aplicação do questionário no ato da pesquisa, propôs perguntas aos usuários Potiguaras que buscavam informações obtidas através de documentos por parte daquele órgão, foi lecionada diante ao questionário perguntas abertas e fechadas, com o intuito de colher informações pessoais e socioculturais, aprimoramento, opinião sobre a CTL – FUNAI em Baía da Traição – PB, para compor o perfil dos usuários e, também, foram incluídas perguntas que visam atender aos objetivos específicos da pesquisa. O instrumento de coleta incluiu questões

relacionadas aos seguintes aspectos: informações pessoais e socioculturais, necessidades informacionais, opinião sobre o órgão e usos da informação pesquisada.

Foram aplicados 31 questionários que visavam entender que tipo de informações documentais os usuários Potiguaras buscavam no órgão da CTL – Funai em Baía da Traição – PB. Os usuários que chegavam à instituição para solicitar documentos foram convidados a participar, respondendo de forma livre às perguntas formuladas no questionário da pesquisa, servindo assim para avaliar que tipo de informações eles buscavam ali, e ao mesmo avaliar o grau de satisfação dos mesmos em relação ao serviço oferecido por aquele órgão. Os questionários foram aplicados em uma sala reservada cedida pela instituição.

Para Cunha (1982) o questionário é o método mais frequentemente utilizado para a coleta de dados em estudo de usuários. O questionário consiste numa lista de questões a serem propostas pelo pesquisador junto aos informantes para obtenção de dados. Eles encontram respaldo nos estudos bibliométricos dentre os quais se incluem os arquivos.

A proposta foi coletar dados dos usuários que procuram a Coordenação Técnica Local (CTL) da Fundação Nacional do Índio (FUNAI), no município da Baía da Traição – PB. Assim, o questionário serviu para avaliar, enquanto pesquisa quantitativa, as formas de interação com órgão e seus atendentes, verificando as necessidades e satisfação dos usuários quanto às funcionalidades e busca pela informação documental. A aplicação do questionário ocorreu, no mês de outubro de 2017, nas dependências da Coordenação Técnica Local (CTL) da Fundação Nacional do Índio (FUNAI), no município da Baía da Traição – PB.

Para a realização da pesquisa foi necessário fazer uma solicitação formal ao Coordenador da instituição, apresentado e explicando a metodologia de trabalho a ser implantado através do questionário. Também, explicamos aos usuários indígenas potiguaras da CTL que o questionário a ser respondido, incluía perguntas abertas e fechadas e que não seria obrigatória a sua identificação e que as suas respostas ao questionário da pesquisa seriam mantidas em sigilo, pois a proposta do estudo era conhecer os usuários da instituição, saber o que buscavam no arquivo e verificar o seu grau de

satisfação para com aquele órgão. Como também na aquisição de documentos que por ventura fossem ser utilizados por ele, e para qual finalidade seria a aquele documento informacional.

3.3 AMBIENTE DA PESQUISA

A pesquisa foi implantada e realizada na Coordenação Técnica Local (CTL) da Fundação Nacional do Índio (FUNAI) na Aldeia Forte no município de Baía da Traição – PB. Trata-se de um ambiente destinado à assistência e auxílio informacionais aos indígenas potiguaras daquela área. Atualmente, seu quadro de funcionários é composto por 12 servidores existentes naquele órgão, que se disponibilizam em prestar os devidos serviços de assistência e orientação diante das situações assim apresentadas pelos usuários que são indígenas. A estrutura da CTL passou por diversos estágios em relação à localidade e nomes.

Atualmente este departamento encontra-se em um local cedido pela prefeitura municipal da Baía da Traição – PB, onde, antigamente funcionava o CRAS indígena, pois o local de origem apresenta alguns problemas de estrutura física, por se tratar de um prédio antigo. Pois segundo Moonen e Maia (1992) foi por volta de 1910 que foi criado o Serviço de Proteção ao Índio (SPI), e em 1930 veio a ser instalado o primeiro posto indígena na Aldeia São Francisco no estado da Paraíba, por se tratar de uma aldeia que concentra o maior número de indígenas da região. Mas foi em 1939 que o posto do SPI veio a ser transferido para a Aldeia Forte, ficando assim mais próximo à cidade de Baía da Traição – PB, já que na aldeia anterior ficava distante da cidade, dificultando o processo de locomoção até o Posto do SPI. Em 05 de dezembro de 1967, através da Lei nº 5.371 foi criada a FUNAI, e com ela criaram-se as Coordenações Técnicas Locais (CTL), substituindo assim a sigla SPI. Mas, não deixando de prestar serviços de proteção ao índio e nunca fugindo de sua verdadeira missão, que é prestar a devida assistência de qualidade aos indígenas.

3.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

Ao analisar o conteúdo das respostas obtidas durante a aplicação do questionário da pesquisa, adotamos como metodologia a Análise de Conteúdo.

Segundo Bardin (2009), descrever a história da “Análise de Conteúdo” é essencialmente referenciar as diligências que nos Estados Unidos marcaram o desenvolvimento de um instrumento de análise de comunicações e seguir passo a passo o crescimento quantitativo e a diversificação qualitativa dos estudos empíricos apoiados na utilização de uma das técnicas classificadas sob a designação genérica de análise de conteúdo; é observar a *posteriori* os aperfeiçoamentos materiais e as aplicações abusivas de uma prática que funciona há mais de meio século (BARDIN, 2009, p.15).

Pois a avaliação é forma sucinta e eficaz, na maneira em que se vai apresentando o teor de forma quantitativa e qualitativa dos estudos adquiridos durante a Análise do Conteúdo, obtendo-se, assim, uma análise do conteúdo da pesquisa classificando como pré-análise.

Para traçar o perfil dos usuários, utilizamos as seguintes categorias de análise: sexo, faixa etária, renda familiar, nível de escolaridade e naturalidade dos usuários indígenas.

Visando preservar o anonimato dos respondentes da pesquisa, adotamos uma codificação para os questionários respondidos. Assim, cada questionário respondido recebeu a letra U seguida de um número de forma sequencial de U1 a U31, que correspondeu a totalidade dos questionários respondidos que totalizaram 31.

4 BUSCAS POR INFORMAÇÃO NA CTL DA FUNAI DA BAÍA DA TRAIÇÃO

As buscas informacionais pelos usuários indígenas potiguaras na CTL – FUNAI em Baía da Traição – PB, reflete a necessidade de muitos nos dias atuais, além do mais quando se trata de informação vinda através de documentos, que refletem em realidade presenciada por aquele povo que frequenta aquele órgão. A informação reflete em rapidez, no atendimento prestado por aqueles que estão à frente da instituição, pois com o passar dos tempos, esta mesma informação passa a ser disseminada através de meios eletrônicos ou documental.

E sem falar na devida assistência daqueles que no primeiro momento têm este contato primordial, a realidade refletida pelos usuários atendidos, em sua maioria se mostrou satisfeita com o bom atendimento informacional e documental daquele órgão governamental. Isso reflete como ponto positivo para esta instituição, como também para todos os que prestam assistência para os indígenas das cidades de Baía da Traição – PB, Marcação – PB e Rio Tinto – PB, espaços por eles frequentados.

4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS

Para traçar o perfil dos usuários da CTL da FUNAI da Baía da Traição, consideramos as seguintes categorias de análise: sexo, faixa etária, renda familiar, nível de escolaridade e naturalidade dos usuários indígenas.

4.1.1 Sexo dos usuários

No que se refere ao sexo dos pesquisados, os resultados da pesquisa são apresentados na Tabela 1, a seguir:

Tabela 1 - Distribuição dos usuários conforme o sexo

SEXO	NÚMERO	PORCENTAGEM
Feminino	26	83,9
Masculino	5	16,1
TOTAL	31	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

A maioria dos pesquisados são do sexo feminino (83,9%) e do sexo masculino (16,1%). Atribuímos esses resultados porque, na maioria das vezes, as mulheres se dirigem a este órgão na intenção de buscar auxílios informacionais e documentais no que compete à aquisição ou recadastramento em programas por parte de setores governamentais, que disponibilizam fundos para os indígenas, sendo a maioria as mulheres que vêm à instituição em busca do salário maternidade, Bolsa Família, dentre outros.

4.1.2 Faixa etária

No que se refere à faixa etária dos usuários, os resultados estão demonstrados na Tabela 2.

Tabela 2- Distribuição dos usuários conforme a faixa etária.

FAIXA ETÁRIA	NÚMERO	PORCENTAGEM
18 a 20 anos	4	13,0
21 a 30 anos	10	32,3
31 a 40 anos	6	19,3
41 a 50 anos	6	19,3
51 a 60 anos	5	16,0
TOTAL	31	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

A maioria dos usuários que responderam o questionário da pesquisa está na faixa etária entre 21 a 30 anos, correspondendo assim uma porcentagem de 32,3 % deles. Isso demonstra que a maioria dos indígenas que buscam informação na instituição são jovens. Nas demais faixas etárias que correspondem de 31 a 41 anos e 41 a 50 anos com 19,3%, respectivamente; 51 a 60 anos (16,0%), e de 18 a 20 anos (13,0%).

4.1.4 Renda familiar dos usuários

Os resultados relativos à renda familiar dos usuários estão demonstrados na Tabela 03 a seguir.

Tabela 03 – Valor da renda das famílias.

RENDA FAMILIAR	NÚMERO	PORCENTAGEM
Até 2 salários mínimos	24	77,4
De 2 a 3 salários mínimos	0	0,0
De 4 a 5 salários mínimos	0	0,0

Mais de 6 salários mínimos	0	0,0
Nenhuma renda	07	22,6
TOTAL	31	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

A renda familiar dos usuários indígenas da CTL da FUNAI da Baía da Traição – PB, chega até 02 salários mínimos, isto equivale a 77,4%. A maioria dos indígenas pesquisados possui renda derivada de programas sociais do governo federal como, por exemplo, o bolsa família, dentre outros. Em relação à opção "nenhuma renda", ficou constatado uma simbólica participação de 22,6 % dos usuários.

4.1.5 Nível de escolaridade

Quanto ao nível de escolaridade dos usuários da CTL da Funai, os resultados obtidos na pesquisa estão disponíveis na Tabela 04.

Tabela 04 – Nível de escolaridade.

NÍVEL DE ESCOLARIDADE	NÚMERO	PORCENTAGEM
Iletrado	02	6,4
Ens. Fund. Incompleto	10	32,2
Ens. Fund. Completo	0	0,0
Ens. Méd. Incompleto	10	32,2
Ens. Méd. Completo	06	19,3
Ens. Tec. Incompleto	0	0,0
Ens. Tec. Completo	01	3,5
Ens. Sup. Incompleto	02	6,4
Ens. Sup. Completo	0	0,0
TOTAL	31	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

O nível de escolaridade dos pesquisados tem uma variação complexa. Um percentual significativo informou que possuiu o Ensino Fundamental incompleto e o Ensino Médio incompleto, ficando com 32,2 %, respectivamente; Ensino Médio completo (19,3 %); iletrado e Ensino Superior incompleto com 6,4 %, respectivamente e Ensino Técnico completo 3,5 %.

4.1.6 Naturalidade dos usuários

Os usuários da CTL da FUNAI são naturais das três áreas indígenas pertencentes aos povos Potiguaras. São oriundos de aldeias do município de Rio Tinto (três = 9,7%), sendo da Aldeia Silva de Belém (dois usuários) e da Aldeia Jaraguá (um usuário). Do município de Marcação (12 = 38,7%), são oriundos das aldeias: Camurupim, Jacaré de Cesar, Jacaré de São Domingos, Tramataia, Estiva Velha, Grupiuna, Ybikuara (um usuário de cada), além de um indígena desaldeado, que reside no perímetro urbano. Do município da Baía da Traição (16 = 51,6%), que residem nas aldeias: Cumaru, Forte, Laranjeiras, Santa Rita, Tracoeira (um usuário de cada), Benfica e São Francisco (dois usuários de cada), São Miguel (três usuários) e Alto do Tambá (quatro usuários).

A pesquisa constatou que, no período da aplicação do instrumento de coleta de dados da pesquisa, os usuários indígenas potiguaras que buscam informação na CTL da FUNAI em Baía da Traição – PB, têm uma representatividade maior de usuários que residem nas aldeias localizadas próximas ao local no qual está instalado o órgão responsável pela assistência aos índios potiguaras, isto é, de Baía da Traição-PB com 51,6%, Marcação – PB com 38,7 % e Rio Tinto – PB (9,7%).

4.2 BUSCAS POR INFORMAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Após descrever o perfil dos usuários que buscam informação na CTL da Funai da Baía da Traição, relataremos a seguir as suas buscas por informação.

4.2.1 Tipologia dos documentos solicitados pelos usuários

Os usuários da CTL da Funai da Baía da Traição – PB buscam diversos tipos de documentos informacionais que certifiquem sua autenticidade como indígena, como declarações, informações e orientação de como proceder diante de situações que pedem a comprovação de sua autenticidade de direito, no procedimento de que é indígena cadastrado.

4.2.2 Finalidade de obter o documento solicitado

A obtenção destes documentos informacionais tem por finalidade, na maioria das vezes, assegurar benefícios advindos dos governos federal, estadual, municipal ou até mesmo em setores de cunho privado, a exemplo: bolsas de auxílios, auxílio maternidade, auxílio estudantil, auxílio universitário ou aposentadoria como agricultor.

Os usuários vêm à CTL da Funai da Baía da Traição buscar informações para diferentes fins:

4.2.3 Obtenção do documento solicitado

Diante a realização e aplicação da pesquisa no item de obtenção do documento por parte dos usuários indígenas potiguaras junto a CTL – FUNAI de Baía da Traição – PB, os resultados obtidos na pesquisa constataram que 80,6 % dos usuários conseguiram obter o documento solicitado, enquanto que 19,4 % não conseguiram o mesmo.

4.2.4 Satisfação dos usuários

Em relação ao item de satisfação por parte dos usuários indígenas potiguara, na CTL – FUNAI de Baía da Traição – PB, mostrou – se um plano bem satisfatório que apresentou uma estatística de 100% em relação ao atendimento por parte deste órgão.

A pesquisa demonstrou que a maior parte dos usuários está satisfeita com o atendimento da CTL da Funai da Baía da Traição, como pode ser percebido nos seguintes depoimentos dos usuários:

- “Pelo bom **atendimento**” (U1)
- “Foi bem **atendida**” (U3)
- “Foi bem **atendida**” (U5)
- “Não tem o que reclamar” (U6)
- “Trataram – lhe muito bem” (U9)
- “Fui **bem atendida** e no mesmo dia” (U27)
- “Porque fui **bem atendida**” (U30)

Os usuários expressaram sua satisfação porque consideram que o atendimento é rápido, não tem burocracia e os servidores da instituição são atenciosos, como demonstram seus relatos:

- “A **recepção foi boa**” (U11)
- “As pessoas que aqui trabalham são bastantes atenciosas” (U17)
- “São bastantes rápidos em nos atender” (U18)
- “No ato do atendimento não existe muita burocracia” (U19)
- “É bom” (U22)
- “Porque **atende bem** e não deixa esperando por muito tempo” (U23)
- “Quando precisou deste órgão foi bem aceita” (U24)
- “Está de bom tamanho” (U26)

O profissional arquivista é chamado a exercer de forma eficaz sua metodologia de trabalho dentro de um arquivo, e, além do mais, correspondendo aos anseios do público que a cada dia se torna mais exigente naquilo que busca. Para isto, um arquivo não se pode apenas ser entendido ou observado como um lugar de guardar papéis, depósito, almoxarifado e entre outros, ou sem utilidade. Na verdade, é um espaço que contém documentos, informações que representam a existência de muitas histórias dos nossos antepassados e histórias do presente, como fatos da atualidade que marcaram e marcam a nossa sociedade contemporânea ali contida, pois o arquivista é convidado a se colocar disponível, a manusear, cuidar destes acervos que lhe são confiados, além prestar um serviço de informação de qualidade aos usuários que buscam documentos e/ou informações.

Aí onde entra o método de aplicar a melhor forma possível em ter um bom relacionamento de atendimento, de manusear e apresentar a devida informação contida naquele ambiente aos usuários que frequentam na busca da devida informação, pois os usuários que buscam as informações que ali estão contidas na massa documental existente, precisam não apenas serem correspondidas, como conquistar a sua volta aquele espaço em outros momentos que lhes seja oportuno. Pois assim como relata Sanz Casado (1994, p. 19), usuário é "aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades".

O autor faz uma menção àqueles que buscam entender ou até mesmo estudar pontos existentes que ao longo da história surgem, e ali, na maioria das vezes, encontram respostas para solucionar os questionamentos que trazem consigo mesmo. A informação faz parte da vida do ser humano que a cada dia faz surgir novas histórias que precisam ser escritas, gravadas e arquivadas.

Com ela vêm as ideias, sonhos e propósitos para tamanha realização de seus projetos, que na maioria das vezes suas motivações requerem apenas um pouco de orientação, isto é, a informação adequada para alavancar o motivo de ir em frente na concretização do mesmo.

Por isso, o serviço prestado no ambiente de trabalho que é administrado por um arquivista, seja ele privado ou público, traz consigo a responsabilidade de conservar e preservar a massa documental que se tem junto a ele, pois os usuários que passaram a frequentar aquele arquivo, é preciso se ter um olhar diferenciado. Pois estes usuários irão apresentar e demonstrar o seu grau de satisfação em relação ao arquivo frequentado, e que é organizado pelo referido arquivista, pois aí é que entra a percepção por parte deste profissional em acolher as respostas apresentadas pelos usuários que visitam aquele ambiente informacional, isto é, o arquivo.

4.3 COMENTÁRIOS DOS INDÍGENAS

A última questão do instrumento de coleta de dados incluía um espaço para os usuários fazerem comentários sobre o que consideram importante sobre a obtenção de documentos e/ou informações no Posto da FUNAI.

Em seus comentários os indígenas **demonstram satisfação** com o serviço prestado na CTL da FUNAI:

“Tudo ótimo” (U7)

“Tudo de bom” (U8)

“Tudo de bom” (U11)

“Tudo ótimo” (U15)

“No ponto de vista da mesma está de bom tamanho o local” (U2)

“Está de bom tamanho na aquisição de documentos neste local” (U23)

Alguns comentaram sobre a **qualidade do atendimento** oferecido na instituição:

“O bom atendimento do local” (U10)

“Atendimento bom” (U16)

“Está bom o atendimento” (U28)

Outros usuários se referiram ao **local de funcionamento** da instituição:

“O bom seria que este órgão volta-se (sic) para o local de antes” (U1)

“Em relação ao **espaço de atendimento** do local, deveria ficar um pouco mais distante das pessoas que aguarda para serem atendidas” (U18)

Alguns indígenas comentaram sobre a pontualidade dos servidores da instituição:

“**Pontualidade** de alguns nos seus setores” (U20)

“Que os funcionários cheguem na hora exata” (U29)

Outros comentários referiram-se à **implantação de melhorias** na instituição:

“Em termo de espaço está melhor, agora, só em **acomodação** precisaria melhorar um pouco” (U24)

“Precisa de **conforto** e **um local reservado para atendimento na recepção**” (U27)

“Que existisse (sic) um setor específico para entrega destes papeis, isto é, documentos” (U17)

“A necessidade de se **ter um computador** com programa de dados, e que adianta – se a solicitação do documento que estamos solicitando” (U19)

Alguns usuários reconhecem que a instituição guarda dados do passado, da **memória dos povos potiguara**:

“Arquivo de dados dos nossos antepassados” (U9)

“Um aparelho com **cadastro dos dados dos nossos parentes**, para buscas precisas” (U31)

Um comentário refere a necessidade da atuação de um arquivista na instituição:

“**Precisa de um especialista na área**” (U6)

4.4 BUSCAS E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INDÍGENAS

A aplicação da pesquisa na CTL – FUNAI em Baía da Traição – PB, proporcionou resultados que superaram todas as expectativas, e em algumas respostas apresentadas pelos os usuários indígenas potiguaras que frequentam aquela instituição, e que se disponibilizou em prestar as devidas respostas aos questionários aplicados, como buscas e satisfação por eles.

No que se refere à satisfação dos usuários, a pesquisa constatou que a maioria dos usuários se mostrou satisfeita (91%) com o atendimento prestado por aquele órgão, enquanto que uma pequena parcela de usuários se mostrou insatisfeita (9%) com alguns pontos, como a ausência de um profissional capacitado na área, para atender seus anseios e suas necessidades de informação, e a necessidade de um arquivista para atuar na CTL da FUNAI da Baía da Traição. Os indígenas pesquisados também sugeriram um lugar reservado para atendê-los em um primeiro momento de abordagem junto aquele espaço apresentado, um computador com programas que agilizasse a solicitação de documentos. Outros comentários referiram-se à pontualidade de alguns funcionários em seus respectivos setores, e à acomodação para aguardar seu atendimento, conforto e um local reservado para atendimento na recepção e um cadastro dos dados dos seus parentes indígenas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A obtenção dos resultados da pesquisa proporcionou colher e identificar o perfil dos usuários indígenas potiguaras da CTL – FUNAI em Baía da Traição – PB, e revelou que a maioria dos usuários é constituída de mulheres e que estão em uma faixa etária entre 21 a 30 anos e nível educacional que vai do Ensino Fundamental incompleto ao Ensino Médio incompleto.

A pesquisa apontou que os usuários indígenas potiguaras apresentam um grau de satisfação positivo em relação aos serviços prestados pela CTL da FUNAI da Baía da Traição, chegando a 100%, atribuindo-se esse resultado à qualidade do atendimento prestado pelos funcionários da instituição.

Também, a pesquisa constatou alguns pontos que são necessários como uma atenção maior, por parte dos usuários indígenas potiguaras no que se refere ao atendimento, armazenamento de dados, acomodação, horários, espaço do local de atendimento na CTL e a atuação de um especialista na área de administração.

Percebemos que alguns dos usuários não responderam as perguntas abertas que estavam no questionário. Isto pode- se entender, que pelo curto prazo de tempo em que foi apresentado o questionário da pesquisa. Entretanto isso não interferiu na obtenção dos resultados da pesquisa.

A pesquisa permitiu concluir que os usuários indígenas potiguaras que buscam informação na CTL da FUNAI da Baía da Traição – PB conseguem obter a informação de modo proficiente e estão satisfeitos, sobretudo, com a qualidade do atendimento recebido na instituição.

Espera-se que os resultados obtidos ao longo da pesquisa desenvolvida na CTL – FUNAI em Baía da Traição – PB, possam ser fontes de entendimento para aperfeiçoar e fortalecer a qualidade no atendimento aos usuários que avaliaram de forma positiva este órgão público.

Os resultados obtidos na aplicação da pesquisa junto a CTL – FUNAI em Baía da Traição – PB, foram de caráter positivo, embora percebamos algumas ressalvas por parte dos usuários indígenas potiguara. Após a realização da

pesquisa e, a partir de alguns pontos que foram levantados pelos usuários pesquisados, que utilizam aquela Instituição na busca por informações documentais, sugerimos a criação de um banco dados que permitisse aos indígenas pleno acesso aos seus dados informacionais e documentais que os levasse a usufruir e utilizar informações de seus parentes vivos ou mortos. Como também, sugerimos a preservação e conservação destes documentos, pois hoje percebemos que há uma defasagem no que se refere à existência de dados documentais e concretos que viabilizasse tais dados informacionais dos parentes indígenas potiguara, que compõem as cidades de Rio Tinto - PB, Marcação - PB e Baía da Traição – PB.

SEARCH FOR INFORMATION OF USERS OF THE LOCAL TECHNIQUE COORDINATION (CTL) OF THE NATIONAL INDIAN FOUNDATION (FUNAI) IN THE MUNICIPALITY OF BAÍA DA TRAIÇÃO-PB.

Rodrigo dos Santos¹

Abstract

It is an exploratory and descriptive research with quantitative and qualitative approach whose main objective is to analyze the searches for information of users of the Local Technique Coordination (CTL) of the National Indian Foundation (FUNAI) in the municipality of Baía da Traição - PB. It included a brief literature review about user study and archival science. The methodology is consisted of a bibliographic survey about archive user and a field research. The data collection tool is a questionnaire composed by subjective and objective questions. The results of the research show that most users is constituted of women in the age group between 21 and 30 years old, with educational level varying from incomplete elementary school to incomplete high school. Moreover, the potiguara indigenous users who search for information at the CTL of the FUNAI in Baía da Traição - PB have a bigger representativeness in comparison to those who live in indigenous villages next to the place in which is installed the responsible organ for the assistance to the potiguara tribe. These users seek diverse types of documents that certificate the authenticity of their indigenous identity. The users come to the CTL of the FUNAI in Baía da Traição to search for information to different finalities. In most of them, the obtaining of the requested documents is intended to assure benefits from the municipal, state and federal governments or even in private sectors, such as grant aid, maternity aid, student aid, university aid or retirement as a small farmer. It is concluded that the potiguara indigenous users who search for information at the CTL of the FUNAI in Baía da Traição - PB can get the information in a proficient way and they are satisfied, especially with the quality in the attendance received in the institution.

Keywords: User study. Archival user. Search for information. Potiguara indigenous users. Documentary information.

Graduando do Curso de Arquivologia da UFPB¹

REFERÊNCIAS

ÁVILA, Rodrigo Fortes de.; SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. A aporia dos estudos de comportamento informacional na Arquivística. **Cenário Arquivístico**, Brasília,D.F., v.4, n.1, p.41-53, jan./jun, 2011

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 70 ed. Lisboa: LDA, 2006.

BAPTISTA, F. G.; CUNHA Murilo Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte. v. 12, n.2, p.168-84, maio/ ago., 2007.

CHOO, C. W. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. In: _____. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: Ed. SENAC- SP, 2006. Cap. 2, p. 63-120.

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

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

GIL, Antonio Carlos (1999). **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Datagramazero**: revista de Ciência da Informação, v. 5, n. 5 , p. 1- 16, 2004.

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

MOONEN, Frans; MAIA, Luciano Mariz. **Etnohistória dos Índios Potiguara: Ensaio, Relatórios e Documentos**. João Pessoa: PR/PBSEC/PB, 1992.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruypérez, 1994.

TANUS, Gabrielle Francinne de. S.C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.10, n.2, p. 144-173, jul./dez. 2014.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

Caro (a) senhor (a),

Solicitamos a sua colaboração para responder este questionário que se constitui o instrumento de coleta de dados de uma pesquisa referente a um Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba. O objetivo da pesquisa é conhecer as buscas por informação dos usuários da Coordenação Técnica Local (CTL) da Fundação Nacional do Índio (FUNAI) no município da Baía da Traição - PB.

A sua participação é muito importante para a nossa pesquisa. Ao concordar em colaborar com a pesquisa não é necessário que se identifique e suas informações permanecerão em sigilo.

Antecipadamente agradecemos a sua participação.

Rodrigo dos Santos – Aluno do Curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba – E-mail: rodrigodossantosbt@gmail.com

Profª Drª Eliane Bezerra Paiva – Orientadora da pesquisa. DCI/CCSA/UFPB.

1. Você é do sexo:

() Masculino () Feminino

2. Qual a sua faixa etária?

() 18 a 20 anos () 41 a 50 anos
() 21 a 30 anos () 51 a 60 anos
() 31 a 40 anos () Mais de 60 anos

3. Qual a renda familiar?

() até 2 salários mínimos
() de 2 a 3 salários mínimos
() de 4 a 5 salários mínimos

() mais de 6 salários mínimos

4. Qual o seu nível de escolaridade?

() Iltrado

() Ensino técnico incompleto

() Ensino técnico completo

() Ensino fundamental incompleto

() Ensino médio incompleto

() Ensino fundamental completo

() Ensino médio completo

() Ensino superior incompleto

() Ensino superior completo

5. Você é natural de:

aldeia _____

cidade _____

B. BUSCAS POR INFORMAÇÃO E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.

6. Você veio hoje a este Posto da FUNAI solicitar qual documento?

7. Qual a finalidade de obter o documento solicitado?

8. Você conseguiu o documento que solicitou?

() Sim

() Não

9. Você está satisfeito com o atendimento recebido?

() Sim

() Não

Justifique sua resposta.

10. Utilize o espaço abaixo para qualquer comentário que você considera importante sobre a obtenção de documentos e/ou informações no Posto da FUNAI.

