



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

RAIMUNDO NORMANDO MADEIRO MONTEIRO

**ARQUIVO DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA PARAÍBA:
serviços oferecidos na perspectiva dos usuários externos**

JOÃO PESSOA - PB

2018


RAIMUNDO NORMANDO MADEIRO MONTEIRO

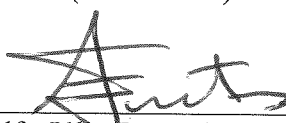
**ARQUIVO DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA PARAÍBA:
serviços oferecidos na perspectiva dos usuários externos**


Trabalho de Conclusão de Curso no formato de artigo, apresentado a Coordenação do Curso de Graduação em Arquivologia, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Bacharel em Arquivologia.
Período: 2018.1

Aprovada em: 05/11/ 2018.

BANCA EXAMINADORA


Prof^a. Ma. Maria Amélia Teixeira da Silva
Orientadora (DCI/UFPB)


Prof. Dr. Adolfo Júlio Porto de Freitas
Membro (DCI/UFPB)


Prof^a. Dr^a. Rosa Zuleide Lima de Brito
Membro (DCI/UFPB)

ARQUIVO DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA PARAÍBA: serviços oferecidos na perspectiva dos usuários externos

Raimundo Normando Madeiro Monteiro

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar os serviços do Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba em relação às necessidades e formas de busca e uso de informação pelos usuários externos (advogados e reclamantes). Trata-se de uma pesquisa de cunho descritivo, sob abordagem qualitativa e quantitativa. O universo da pesquisa foi composto por 9 respondentes aos quais foram entregues questionários em mãos, obtendo-se o retorno de 100% dos questionários aplicados. O trabalho caracteriza o perfil dos usuários externos no tocante a busca e uso da informação e satisfação dos usuários com relação aos serviços do Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba. Conclui-se que, de modo geral, os usuários estão satisfeitos em parte com os serviços. Entretanto, sugerem melhorias, especialmente no que se refere ao atendimento e à digitalização do processo físico, bem como a sua disponibilização em plataforma digital, possibilitando uma melhor busca online com mais eficiência, já que os usuários externos são os principais clientes e os primeiros interessados em melhorias no arquivo.

Palavras-chave: Arquivo do TRT/PB. Serviços oferecidos. Usuários externos. Estudo de usuário.

ARCHIVE OF THE REGIONAL LABOR COURT OF PARAÍBA: services offered from the perspective of external users

ABSTRACT

The present study is aimed to analyze the services of the Regional Labor Court of Paraíba in relation to the needs and ways of searching and using of information by external users (lawyers and claimants). It is a descriptive research of qualitative and quantitative approach. The research universe was composed by nine interviewees who received questionnaires at hand. It was obtained 100% of return of the applied questionnaires. The paper is characterized the profile of external users in relation to search and use of information, as well as the satisfaction of these users in relation to the services of the Archive of the Regional Labor Court of Paraíba. It is concluded that, in a general way, the users are partially satisfied with the services. However, improvements are suggested, especially about the service and the digitalization of physical process, as well as its availability in digital platform, enabling a better online search with more efficiency, once the external users are the main clients and the main interested in improvements in the archive.

Keywords: Archive of the TRT/PB. Services offered. External users. User study

1 INTRODUÇÃO

A transmissão da informação, nos dias de hoje, está relacionada com a formação profissional pelo fato de que sua importância, para o processo do desenvolvimento social e profissional se reflete na prática profissional e na formação dos recursos humanos em todas as áreas, inclusive na área de Arquivo.

Com o progresso das Tecnologias da informação e da Comunicação (TICs), a informação vem surgindo de forma cada vez mais rápida e com diversas possibilidades de acesso, contribuindo tanto para o aperfeiçoamento quanto para a disponibilização e uso da mesma.

Sendo assim, os arquivos especializados, nessa mesma direção, vêm ocupando um lugar recente na tipologia arquivística. O seu aparecimento está diretamente pautado com o vasto crescimento das informações.

De acordo com a terminologia arquivística, o arquivo especializado pode reunir vários gêneros documentais, mas referentes a um único assunto, como os arquivos médicos, de engenharia e arquitetura etc. Arquivos especializados referem-se a instituições que crescem, tratam e disponibilizam a informação relativa a um tema ou grupo de temas em concreto.

Estes tipos de arquivos estão presentes com mais frequência nas instituições públicas que tratam de assuntos específicos, e conforme citado anteriormente, seu objetivo primordial é fornecer informação aos usuários que fazem uso dos seus serviços, uma vez que estão armazenados nestes arquivos os documentos que necessitam para atender as suas necessidades de informação.

Pelo delineamento apresentado, ressaltou-se uma motivação de realizar uma pesquisa no âmbito de um arquivo especializado, seja o Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba (TRT/PB).

A partir da nossa vivência de janeiro de 2014, enquanto servidor lotado na Coordenadoria de Documentação e Arquivo (CDA) do TRT/PB foi possível observar que no Arquivo do referido Tribunal houve um aumento considerável na procura de informação jurídica processual de qualidade pelos usuários externos: advogados e reclamantes. Diante disso, buscamos identificar as necessidades informacionais e as barreiras que impedem o processo de busca e uso da informação jurídica processual por parte dos usuários, ou que comprometam a qualidade de disseminação de informação do arquivo. A população da pesquisa foi formada pelos usuários externos do arquivo do TRT da Paraíba, composto por advogados e reclamantes, que se utilizam do mesmo para solicitar informação.

A partir das justificativas apresentadas, determinou-se como questão problema da pesquisa a seguinte indagação: **Qual o nível de satisfação dos usuários externos em relação aos serviços oferecidos pelo Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba?**

Com o propósito de responder a questão proposta, foram descritos os objetivos da pesquisa, sendo o objetivo geral: analisar os serviços oferecidos pelo Arquivo do TRT/PB com relação à busca de informação pelos usuários externos; e os objetivos específicos: traçar o perfil dos usuários do TRT/PB; identificar o modo de busca de informação dos usuários e; detectar os obstáculos/barreiras informacionais encontradas pelos usuários.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: no primeiro tópico é realizada a introdução da pesquisa, expondo à justificativa, problematização, objetivos e a metodologia; no segundo, o referencial teórico; no terceiro descreve o ambiente da pesquisa, comenta sobre o TRT da Paraíba, além de falar sobre o arquivo; no quarto, apresentação e análise dos dados, e por fim, apresentamos as considerações finais sobre a pesquisa, enfatizando o que consideramos de maior relevância, seguindo-se das referências utilizadas para fundamentar teoricamente a investigação, além do apêndice que corresponde ao questionário utilizado para a coleta de dados.

1.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com relação aos fins metodológicos, este estudo trata-se de uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa e qualitativa.

De acordo com Gil (2002, p. 42), “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população e fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Segundo Dantas e Cavalcante (2006), uma abordagem quantitativa é mais adequada para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados, pois os dados que levantamos na nossa pesquisa permitiram-nos não só analisar de maneira qualitativa como também de modo quantitativo. Esse tipo de pesquisa utiliza instrumentos estruturados e questionários. Já uma abordagem qualitativa tem caráter exploratório, isto é, estimula os entrevistados a pensarem livremente sobre algum tema, objeto ou conceito (DANTAS; CAVALCANTE, 2006).

A população foi formada pelos usuários externos do TRT/PB, formada por advogados e reclamantes, que se utilizam do Arquivo do TRT para suas necessidades de informação.

Lakatos e Marconi (2001, p. 108) definem o sujeito da pesquisa como sendo o “conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”.

Para a realização da coleta de dados, utilizou-se um questionário elaborado com questões abertas e fechadas. O questionário foi aplicado pessoalmente durante o período de 17 a 28 de setembro de 2018 no turno vespertino de funcionamento do Arquivo. O instrumento ajudou a coletar dados do perfil dos usuários (sexo, faixa etária, situação profissional e nível de escolaridade) e o nível de satisfação dos mesmos em relação aos serviços prestados pelo Arquivo do TRT/PB. Além disso, foi feito o uso também do método de observação participante é uma técnica que consiste numa justificativa do pesquisador, onde o mesmo observou enquanto servidor lotado na Coordenadoria de Documentação e Arquivo do TRT da Paraíba, da necessidade de se fazer melhorias quanto a prestação de serviços do Arquivo do TRT da Paraíba aos usuários externos, reclamantes e advogados.

A observação participante como técnica exige uma sistematização prévia (roteiro de observação) que deve focar os objetivos da investigação, a fim de fundamentar o planejamento de estratégias para o melhor desenvolvimento das ações no âmbito estudado (QUEIROZ et al., 2007).

Com isso podemos compreender da importância dessa técnica observação participante por parte do pesquisador/pesquisado quando da construção de um determinado estudo de pesquisa científica.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Segundo Leal (2008), “Estudo de usuários é uma investigação feita para identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informações dos usuários reais e/ou potenciais de um sistema de informação”.

Buscando demarcar a evolução histórica da literatura sobre estudos de usuários, várias fases foram identificadas por Figueiredo (1994), tais estudos, passaram por diversas e diferentes fases durante o século passado:

- 1) Inicialmente de 1948 a 1965, os estudos dos usuários tinham como foco a descoberta do uso da informação pelos cientistas e engenheiros, teve como marco a Conferência sobre Informação Científica da Royal Society de Londres, em 1948;

- 2) Na década de 1965 até a década de 1970, privilegiou-se a utilização de técnicas mais sofisticadas de observação indireta para o estudo de aspectos particulares do comportamento dos usuários, com análises de citações, verificações de compilações estatísticas, de uso de coleções etc. Começou, também, nessa época, o emprego de métodos sociológicos para a análise de transmissão informal da informação, o que contribuiu para o conhecimento mais profundo de como a informação é adquirida e usada, teve como marco o estudo de usuários Library Literature;
- 3) Já na década de 1970, a preocupação maior passa a serem os estudos de usuários voltados para a necessidade de se ajustar o sistema ao usuário, atendendo outras áreas de conhecimento como: Ciências Sociais, Humanas e Administrativas;
- 4) A partir de 1980, os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho dos usuários.

Ferreira (1996) ressalta que, na perspectiva da abordagem tradicional, os sistemas de informação concentram-se prioritariamente na aquisição e administração de grandes coleções de materiais sendo, portanto, ignorados os fatores que geram o encontro dos usuários com os sistemas de informação ou as consequências de tal confronto. Na verdade, tem-se limitado à tarefa de localizar os estudos voltados à tecnologia que destacam o uso de livros, fontes, bases de dados, obras de referência, computador ou o próprio sistema.

Por essa nova abordagem, chamada de alternativa, os usuários são vistos como indivíduos, pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas fundamentais próprias que operam dentro de esquemas que são partes de um ambiente com restrições socioculturais, políticas e econômicas. Essas necessidades próprias, os esquemas e o ambiente formam a base do contexto do comportamento de busca de informação. Portanto, é valorizado o questionar, o planejar, o interpretar, o criar, o resolver e o responder, negligenciados no modelo tradicional (DERVIN; NILAN, 1986).

2.2 NECESSIDADES DE BUSCA E USO DE INFORMAÇÃO

Segundo Barreto (2002, p.5), tomando por base a pirâmide das necessidades humanas e comportamentos, desenvolvida por Maslow (1954), adaptou a mesma numa dupla relação piramidal para examinar o que seria a demanda e a oferta de informação em sua estrutura básica, com relação às necessidades informacionais. Tal relação, segundo Barreto (2002, p.5)

surge numa situação inversamente proporcional entre necessidades e estoques de informações para satisfação das necessidades destas.

Necessidades e usos, para Le Coadic (1996, p. 39), são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira abstrusa que gerará o comportamento do usuário e suas práticas. Sendo assim, Wilson (1981) escreve necessidade de informação como um processo de tomada de decisão, solução de problemas ou alocações de recursos.

O conhecimento das necessidades de informação permite entender a razão pela qual os seres humanos se envolvem num processo de busca da informação. O que levaria um indivíduo, por exemplo, a buscar, informação?

Para Le Coadic (1996, p. 39), pode ser a existência de um problema, de um objetivo ou a constatação de um estado anômalo de conhecimento, insuficiente ou inadequado. Figueiredo (1979) escreve que é importante analisar dois tipos de necessidades de informação: a necessidade de informação em função da ação e a necessidade de informação em função do conhecimento. A primeira é uma necessidade que resulta do desejo de saber e a segunda é uma necessidade que resulta de necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, pessoais e profissionais.

Segundo Choo (2006), a experiência humana sugere quatro níveis de necessidade informacional: visceral, consciente, formalizada e comprometida. Esses níveis vão desde a vaga sensação de vazio de conhecimento, até chegar ao momento onde essa necessidade é adaptada de forma a ser possível interagir com algum sistema de formação.

Já a necessidade consciente ocorre quando a pessoa consegue descrever mentalmente a área de indecisão. Essa descrição mental provavelmente será feita na forma de afirmações vagas ou de uma narrativa que reflete a ambiguidade que a pessoa ainda sente.

Referente à necessidade formalizada, esta diz respeito a uma declaração formal da necessidade. Nesse estágio, o indivíduo já é capaz de fazer uma descrição racional da necessidade de informação, expressa, por exemplo, por meio de uma pergunta ou um tópico.

Finalmente a necessidade comprometida representa a pergunta traduzida na linguagem do sistema. A questão formalizada é então modificada ou reelaborada numa forma que possa ser compreendida ou processada pelo sistema de informação. Concluída, a questão apresentada exprime a necessidade de informação.

Esse processo, de acordo com Araújo (1978, p.29-30), se dá pelos canais informacionais que objetivam edificar as condições para troca ou veiculação de informação e podem ser divididos em quatro partes:

a) canais informais: são aqueles designados por contatos realizados entre os indivíduos emissores e receptores de informação, configurando-se em contatos interpessoais. Exemplos: reunião troca de comunicações, visitas;

b) canais formais: são aqueles que divulgam informações já definidas ou comprovadas através de estudos. Exemplos: documentos, livros, periódicos, obras de referência;

c) canais semiformais: caracteriza-se pelo uso concomitante dos canais formais e informais. Exemplos: participações em conferências, desenvolvimento de pesquisa;

d) canais supra-formais: configuram-se nos canais de comunicação eletrônica por meio do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC's.

Hoje, com o surgimento das chamadas tecnologias de informação e comunicação, já é possível identificar diversos canais supra-formais de comunicação para constituir o cenário de mediação da informação.

É necessário destacar, ainda, que nenhum processo informacional é exato já que está sujeito a desvios ou erros, chamado em Ciências da Comunicação de ruídos. Para a Ciência da Informação esses ruídos são obstáculos ou barreiras informacionais. Na utilização de quaisquer fontes e canais informacionais, os usuários da informação têm encarado barreiras de vários tipos que limitam o acesso à informação ou mesmo interrompem o processo de busca e uso de informação.

Os múltiplos obstáculos ou barreiras de informação podem ser evidenciados por meio de estudos sistematizados de necessidades, buscas e usos de informação e reconhecidos conforme suas singularidades, como as barreiras comentadas por Araújo (1978) e muitos outros autores.

2.3 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

A definição de satisfação dos usuários, quanto ao uso da informação, em atenção às necessidades dos indivíduos, pode, segundo Oliver (1996), ser explicada através do Modelo de Atributos de Produtos e Serviços, representados por elipses circunscritas.

Neste modelo, o produto ou serviço de informação seria, enquanto elipse central, composto por atributos que gerariam insatisfação, caso não existissem, considerados *atributos mantenedores*, permitindo a continuidade do processo de uso da informação.

A próxima elipse, considerada elipse de expectativas, contém as características esperadas para o atendimento às necessidades informacionais. A elipse seguinte é formada por

atributos que geram encantamento, através da subjetividade do usuário, e contribuem para que este último atribua valor e qualidade ao uso efetivado da informação.

Na concepção de Maslow (1954), quando a qualidade e a atenção às necessidades não se realizam, sobrevém a frustração do indivíduo que poderá assumir várias atitudes: comportamento ilógico ou sem normalidade, agressividade por não poder dar vazão à insatisfação contida, nervosismo, insônia, distúrbios circulatórios e digestivos, falta de interesse pelas tarefas e objetivos, passividade, baixa autoestima, má vontade, pessimismo, resistência às modificações, insegurança, não colaboração, dentre outros.

Assim, nesses casos, o ciclo motivacional não se conclui como aspirado. Contudo, quando a necessidade humana não é satisfeita, acontecendo às atitudes descritas, não implica dizer que o indivíduo permanecerá sempre frustrado, pois, na opinião de Maslow, a necessidade será equilibrada, de algum modo.

Em se tratando das necessidades de informação à satisfação dos usuários, escreve Le Coadic (1996, p. 39), reconhecemos o ciclo motivacional como contínuo já que as necessidades e usos são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas.

A satisfação ou insatisfação, proveniente dos usos da informação, de acordo com o autor supracitado acima, suscitam novas necessidades informacionais, bem como novos comportamentos dos usuários, frente à alteração de seu estado de conhecimento e da ação social.

É fundamental investir na educação dos usuários, planejando os treinamentos por fases, levando em conta as necessidades diversas. O emprego de ferramentas de *marketing* para a divulgação das potencialidades do arquivo, tanto em termos de acervo como de serviços, também ajuda na aproximação do usuário.

Mas a informação, por si só, não tem sentido. Seu conteúdo necessita ser adequadamente ordenado, transmitido e assimilado. De algumas décadas para cá, vem acontecendo uma verdadeira explosão informacional, na qual a obrigação de rapidez e precisão de acesso levaram ao desenvolvimento de novas tecnologias, bem como novas formas de produção, organização e disseminação das informações (RAMALHO, 1993).

É fundamental que o arquivo busque como já falamos moldar-se a essa nova realidade ou não terá condições de satisfazer às necessidades do usuário, que buscará o auxílio de outros profissionais da informação. No que diz respeito à cidadania, embora apresente chances diversas, de acordo com o contexto em que se enquadra, podemos resumi-la como

sendo o conjunto de deveres e direitos civis, políticos e sociais do ser humano que vive em sociedade. A cidadania vem sendo adquirida gradativamente, ao longo do tempo.

3 SOBRE O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA PARAÍBA

O TRT da Paraíba foi instalado no dia 11 de outubro de 1985, com a 1ª Junta de Conciliação e Julgamento, situado a Rua Corálio Soares de Oliveira, s/n, Centro, João pessoa/PB. Compõem a Corte atualmente três colegiados – o Pleno e as duas Turmas de Julgamento e sessenta juízes, atuam nas 27 Varas do Trabalho e nos demais órgãos. Na Foto 1 é possível visualizar a fachada do TRT.

Foto 1 - Fachada do TRT



Fonte: Arquivo Pessoal (2018).

O Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba é um Tribunal especializado na área de Direito, com ênfase no Direito do Trabalho. Tem na sua estrutura de recursos humanos mais de mil funcionários entre juízes e servidores, divididos entre a área judicial e administrativa.

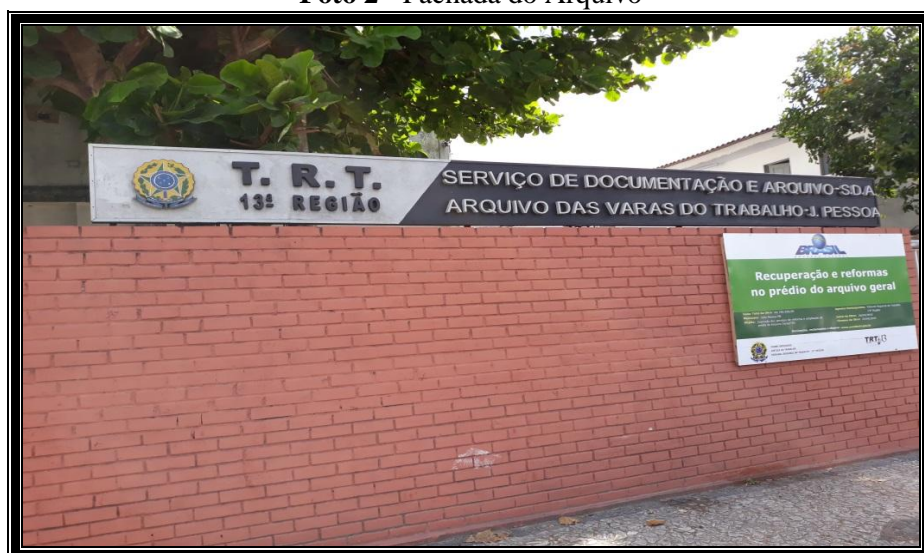
3.1 O ARQUIVO DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA PARAÍBA

O Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba é um arquivo de documentos de linguagem especializada. Sendo assim, de acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) os arquivos especializados são aqueles cujos acervos têm

uma ou mais características comuns, como natureza, função ou atividades da entidade produtora, tipo, conteúdo, suporte ou data dos documentos, entre outras.

O Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba foi criado em 1985 quando da instalação do Tribunal Regional do Trabalho 13ª Região – Paraíba (TRT/PB). Trata-se de um arquivo especializado, ligado a Coordenadoria de Documentação e Arquivo, com subordinação à Secretaria Administrativa, situado à Rua Marechal Deodoro da Fonseca, 150, Centro, João Pessoa/PB, que objetiva fornecer conteúdo informacional no mais diversos suporte aos usuários internos (magistrados e servidores) e externos (advogados e reclamantes). Na Foto 2 é possível visualizar a fachada do arquivo.

Foto 2 - Fachada do Arquivo



Fonte: Arquivo Pessoal (2018).

O acervo do Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba é composto de documentos administrativos e processos judiciais, armazenados em caixas-arquivo poliondas em ordem de Vara, número e ano do processo, perfazendo um total de 400.000 processos judiciais. O Arquivo é especializado na área de Direito, com ênfase no Direito do Trabalho. O acervo é de livre acesso, porém os tramites processuais são restritos aos magistrados e servidores. Nas fotos 3 e 4 a seguir, é possível visualizar o acervo do Arquivo.

Foto 3 - Acervo do Arquivo do TRT/PB

Fonte: Arquivo Pessoal (2018).

Foto 4 - Acervo do Arquivo do TRT/PB

Fonte: Arquivo Pessoal (2018).

De acordo com o Plano de Gestão de Arquivos (2001) as diretrizes da gestão documental estão definidas pela Resolução Administrativa nº 97, de julho de 1998, que trata, respectivamente, do arquivamento de processos judiciais e documentos administrativos e de sua posterior eliminação, na gestão do então Presidente Juiz Francisco de Assis Carvalho.

Desde agosto de 1998 que temos uma Tabela de Temporalidade de Documentos, devidamente revisada pelo CONARQ.

Em complemento às atividades de gestão de documental, foi criado através do ATO TRT GP Nº 58, de 16 de abril de 2001, a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos e regulamentada pelo ATO TRT GP Nº 21/2003.

Todo o acervo é formado de uma parte em suporte físico e outra em suporte eletrônico, mas toda documentação está alimentada na base do Sistema Unificado de Administração de Processos – SUAP. Os usuários do arquivo podem acessar o seu acervo, bem como saber dos tramites processuais, bastando para tal acessar o *site* do Tribunal, conforme Figura 1:

Figura 1 - Homepage da Página do TRT da Paraíba – consulta processual



Fonte: <<https://www.trt13.jus.br/portalservicos/abertos/home.jsf>>.

A equipe de recursos humanos do Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba é composta de arquivista, analista judiciário e técnicos judiciários, contabilizando um total de 26 servidores.

Seu funcionamento ocorre de segunda-feira a sexta-feira para atendimento ao usuário externo e interno, conforme horário específico no Quadro 1:

Quadro 1 – Horário de funcionamento do arquivo

Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira
7 às 17 horas	7 às 17 horas	7 às 17 horas	7 às 17 horas	7 às 17 horas

Fonte: Arquivo Pessoal (2018).

Os serviços disponibilizados são: consulta processual, retiradas de documentos para vista processual, atendimento ao usuário, atendimento via internet e via ramal, levantamento de processos judiciários e administrativos, disseminação seletiva da informação.

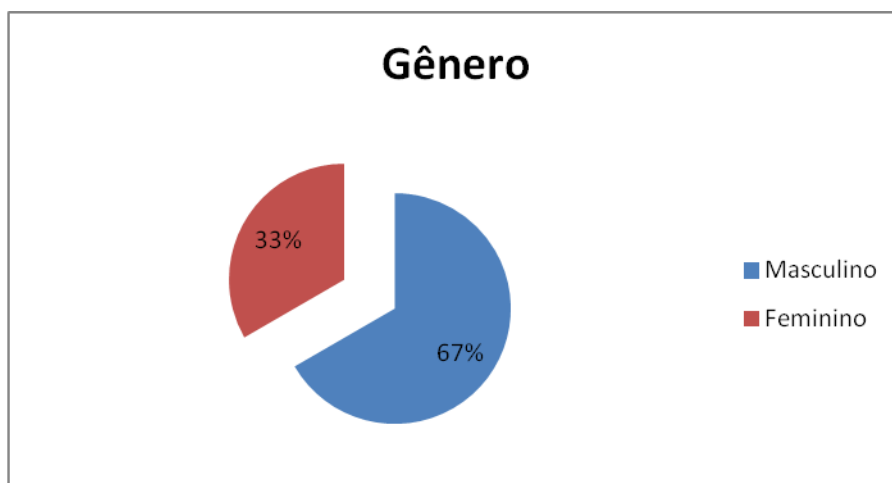
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção os dados coletados serão apresentados e analisados. Para realização da pesquisa, foi aplicado um questionário composto por questões abertas e fechadas (Apêndice). Nessa perspectiva, vale ressaltar que o questionário é um método frequentemente utilizado para coleta de dados em estudos de usuários, e consiste em uma lista de questões a serem propostas pelo pesquisador junto às informações para obtenção de dados, escolhidos pelos mais diversos métodos de amostragem (CUNHA, 1982). O questionário foi dividido em quatro partes, composta por oito questões fechadas e uma questão aberta, objetivando a caracterização do sujeito, busca da informação, uso da informação e satisfação dos usuários.

A coleta de dados ocorreu no período de 17 a 28 de setembro de 2018 das 07 às 17 horas. Os questionários foram aplicados pelo pesquisador e contou com o total de 9 (nove) respondentes. Os resultados obtidos com as questões objetivas serão apresentados na forma de percentuais numéricos, já os dados obtidos com as questões subjetivas serão apresentadas de forma textual, em quadros, e os respondentes serão identificados pela letra R e uma numeração para diferenciá-los.

Reunindo questões sobre os usuários externos do Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba, coletaram-se dados que possibilitaram delinear o perfil dos mesmos. Para tanto, na primeira questão pesquisaram-se os referidos sujeitos segundo os seguintes aspectos: gênero, faixa etária, situação profissional e escolaridade. Assim, constatou-se que 67% dos usuários do arquivo do TRT da Paraíba são do gênero masculino, enquanto que 33% é do gênero feminino, conforme se pode observar no Gráfico 1:

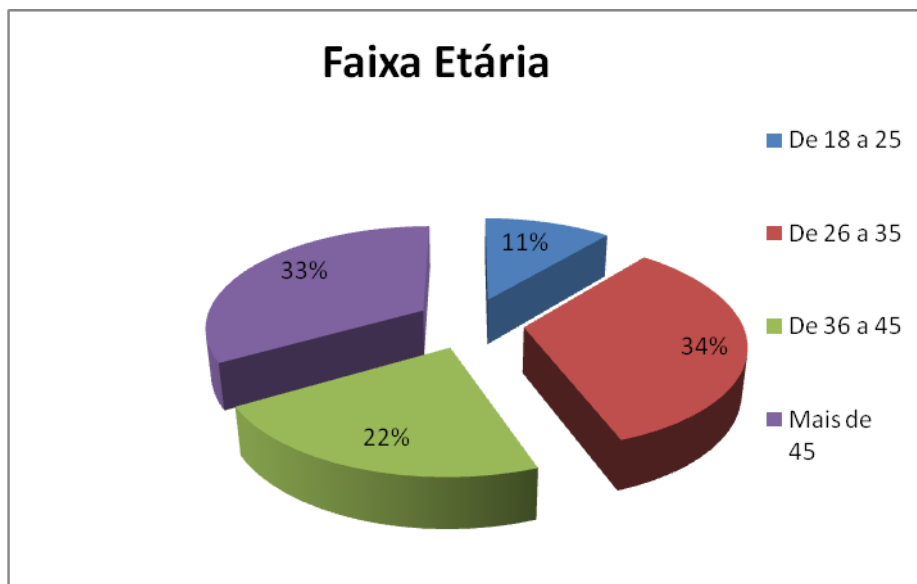
Gráfico 1 - Gênero



Fonte: Dados de pesquisa, 2018.

No que se refere à faixa etária, observou-se que a categoria entre 18 a 25 anos corresponde a 11%, de 26 a 35 anos a 34%, de 36 a 45 a 22% e mais de 45 anos a 33%. Tais informações constam do Gráfico 2:

Gráfico 2 - Faixa Etária



Fonte: Dados de pesquisa, 2018.

Acerca da situação profissional dos usuários podemos observar que 67% são advogados e 33% correspondem aos reclamantes, conforme apresentado no gráfico 3.

Gráfico 3 - Situação profissional dos usuários



Fonte: Dados de pesquisa, 2018.

Quanto ao nível de escolaridade dos usuários externos, detectamos que 33% tem curso superior completo, 22% nível médio, 45% especialização, como podemos perceber no Gráfico 4:

Gráfico 4 - Escolaridade dos informantes

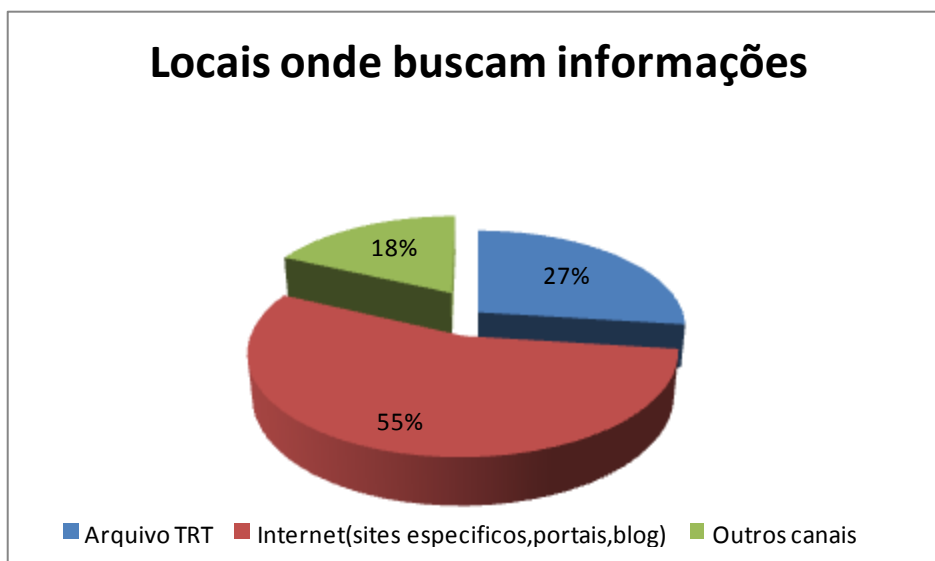


Fonte: Dados de pesquisa, 2018.

Após a identificação do perfil dos respondentes, partiu-se para questionamentos referentes a busca e uso de informação dos usuários externos do Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba.

Com relação aos locais de busca de informação, verificou-se que entre os respondentes os locais frequentes ocorrem significativamente na Internet (Sites específicos, portais, blogs) 55%, seguindo o arquivo com 27% e outros canais, como livro e Google 18%.

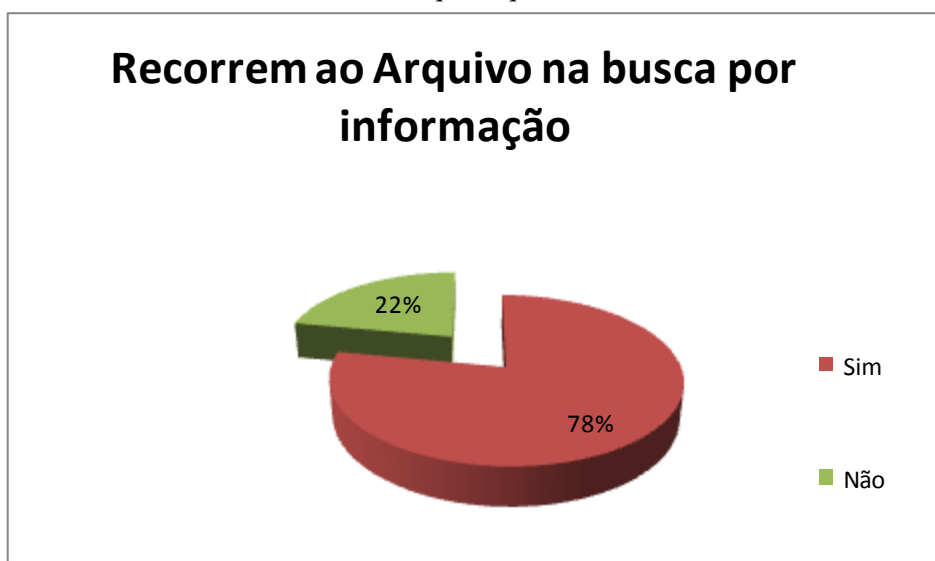
Pelas respostas compreendemos que as razões pelas quais se dão as maiores frequências de uso da internet e arquivo são os fatos de que o acesso às mesmas se encontra com mais facilidade na internet, na maioria por serem advogados e acessam do seu escritório direto pelo site do TRT, e pelo arquivo a maioria é reclamante que prefere buscar informação direta dos servidores do arquivo, por se sentirem mais seguros da informação, conforme apresentado no Gráfico 5.

Gráfico 5 - Locais onde buscam por informação

Fonte: Dados de pesquisa, 2018.

De acordo com Funaro et al (2008), a busca por informação, de forma adequada, e nas fontes certas, sempre foi garantia de sucesso nos resultados. Independente da forma, manual ou automatizada, cabe ao usuário conscientizar-se quanto à utilização de fontes e ferramentas adequadas.

Com relação à busca de informação os usuários costumam recorrer ao arquivo quando sentem dificuldades que corresponde a 78% dos respondentes e 22% não recorre.

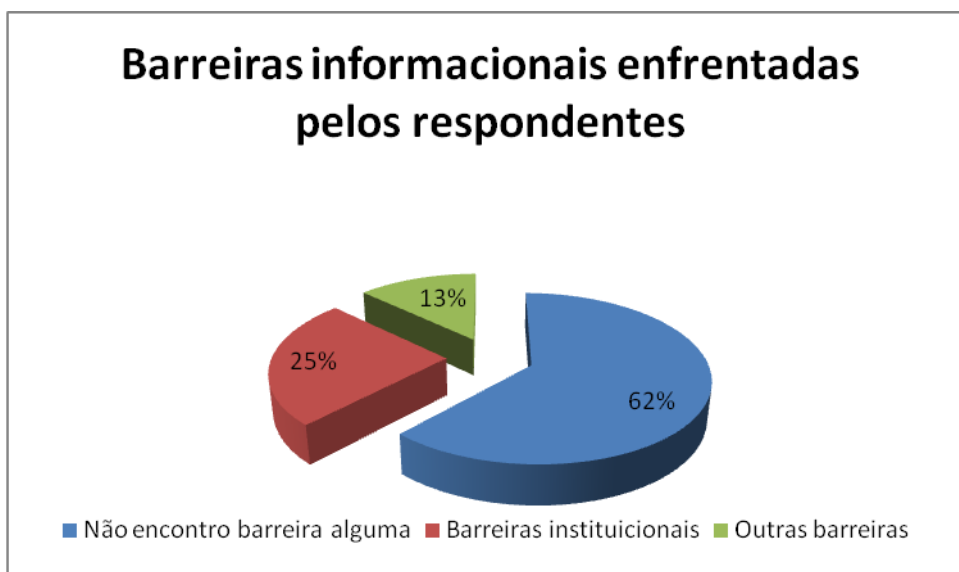
Gráfico 6 - Recorre ao arquivo quando sentem dificuldades

Fonte: Dados de pesquisa, 2018.

Com relação à busca de informação os usuários costumam recorrer ao arquivo quando sentem dificuldades que corresponde a 78% dos respondentes e 22% não recorre.

Após realizar questionamentos referentes à busca e uso de informação dos usuários externos do Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba, partiu-se para a identificação da existência ou não de barreiras informacionais no referido Arquivo, conforme apresentado no gráfico 7.

Gráfico 7 - Barreiras informacionais enfrentadas pelos respondentes

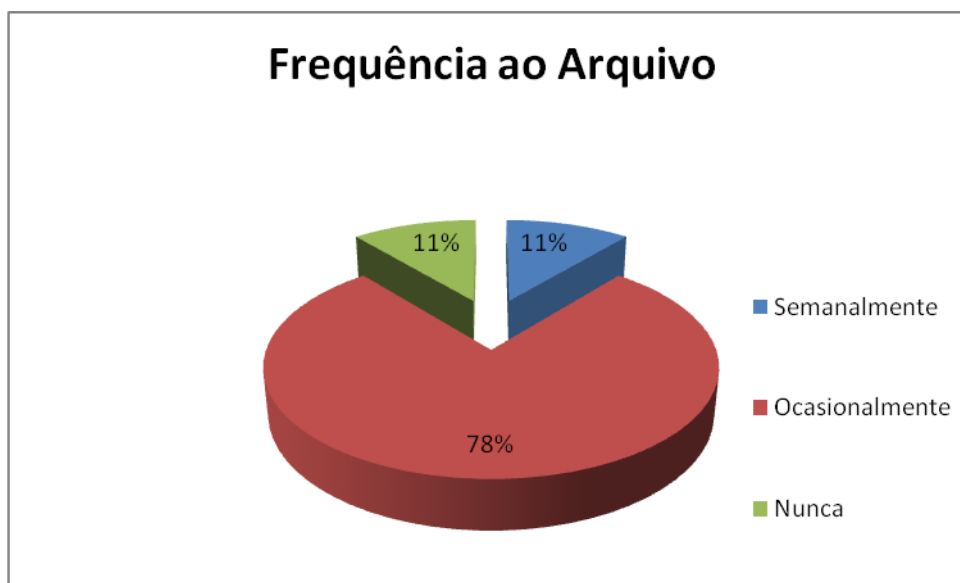


Fonte: Dados de pesquisa, 2018.

No tocante a outras barreiras, o respondente destacou a ausência de um catálogo indexado.

Segundo Araújo (1998, p. 3) “as barreiras reduzem a eficiência do processo de transferência de informação e, conseqüentemente, reduzem o uso e a efetividade da informação”. Através desta pesquisa realizada detectamos três tipos de barreiras informacionais, barreiras institucionais (restrições ao uso do acervo, pessoal sem treinamento apropriado) 25%, outras barreiras (ausência de um catálogo indexado) 13 % e não encontrou barreira alguma 62%, apresentamos a seguir:

No que concerne à periodicidade em que os usuários externos freqüentam o arquivo do TRT da Paraíba, constatamos conforme demonstrado no gráfico 8, que a maior parte dos respondentes, o equivalente a 78% costuma frequentar o Arquivo ocasionalmente, seguindo semanalmente 11% e nunca 11%.

Gráfico 8 - Frequência ao Arquivo do TRT

Fonte: Dados de pesquisa, 2018.

Encerrando a coleta de dados, solicitou-se que os usuários tecessem considerações sobre o Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba. Apresentam-se as respostas dos mesmos, categorizadas segundo os usuários externos: Algumas respostas seguem descritas no Quadro 9, e foram categorizadas como a) Comentários positivos; b) Comentários negativos e; c) Comentários de recomendação.

Quadro 2 - Comentários dos usuários externos

COMENTÁRIOS	RESPOSTAS DOS USUÁRIOS
Comentários positivos	<p>“sistema bastante acessível”. (R1);</p> <p>“no momento nada a constatar, em razão do tratamento dado pelos servidores”. (R2).</p> <p>“fui bem atendido, com respeito e disponibilidade” (R3)</p>
Comentários negativos	<p>“Conheço apenas um dos arquivos o qual está em processo de organização há algum tempo, dificultando o acesso às informações de processo sob sua guarda”. (R7);</p> <p>“O arquivo ainda é físico e algumas vezes existem demora em localizar o processo”(R5)</p>
Comentários de recomendações	<p>“Seria interessante à digitalização do processo físico e a disponibilização do material via plataforma digital”. (R9)</p>

Fonte: Dados de pesquisa, 2018.

Segundo Innarelli (2009, p. 40), “A primeira etapa e com certeza uma das mais difíceis é a definição e implementação de uma política de preservação digital na instituição, pois é esta política que vai garantir a preservação dos documentos digitais ao longo do tempo”.

De acordo com o autor acima, ele descreve também, como existem políticas de preservação de documentos não digitais nas diversas instituições, o mesmo deve acontecer com a documentação digital, já que por princípio a mesma deve ser entendida de igual forma. A falta dessa política de preservação implementada terá como principal consequência a perda do acervo ao longo do tempo, pois a inexistência de normas, padrões, modelos, ambientes e procedimentos, deixará os profissionais de “mãos atadas” e sem saber como proceder.

É possível analisar através das respostas coletadas que os respondentes propõem para o arquivo do TRT da Paraíba melhorias no tocante a digitalização dos processos para facilitar o acesso, disponibilizando numa plataforma digital.

Desta forma, todos os respondentes entrevistados mostraram interesses em colaborar com a pesquisa para que o arquivo do TRT apresente futuras mudanças.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Segundo Grönroos (2004), a qualidade de um serviço ou produto é qualquer coisa perceptiva ao usuário. O autor ainda afirma que a vantagem competitiva de uma empresa depende da qualidade do valor de seus bens e serviços devendo levar em conta como a qualidade é percebida pelos clientes.

E, por esse entendimento, restringiu-se a pesquisa o Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba com o objetivo de analisar os serviços prestados pelo Arquivo aos seus usuários externos.

Os Usuários do Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba possuem, o total interesse e preocupação de adquirir conhecimento profissional e cada vez mais atualizado para afirmar a veracidade do trabalho uma vez que dependem sempre de informações jurídicas, seguindo de manter-se sempre atualizados em outras áreas que não sejam só trabalhistas.

Verificamos, ainda, que a maioria dos usuários nesta pesquisa, não encontrou barreiras no que concerne à busca de informações. Contudo, observamos a necessidade da digitalização do processo físico e a disponibilização do material via plataforma, facilitando assim o seu acesso.

Os respondentes apontaram comentários negativos em relação ao Arquivo está em organização há alguns meses, dificultando o acesso à informação. Mencionaram que seria interessante à digitalização do processo físico e a disponibilização do material via plataforma digital. É fundamental que o Arquivo esteja atento a todas essas questões, a fim de que atinja graus elevados de qualidade em todos os serviços que presta, pois influencia muito na satisfação dos usuários.

Pelos resultados da pesquisa puderam-se observar as sugestões de melhorias para o Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba se pauta em relação à organização do espaço para melhor localização do processo e digitalização dos processos físicos, disponibilizando numa plataforma digital. As sugestões dessas melhorias é uma forma dos usuários externos exibirem o que acham já que eles são os principais clientes e os primeiros interessados em melhorias do arquivo.

Espera-se que este trabalho tenha alcançado os objetivos (geral e específicos) inicialmente propostos, contribuindo com o Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba, assim como com os usuários externos que dele se beneficiam.

Nesse sentido, ao final deste artigo indicamos sugestões de novas pesquisas acerca do próprio Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba, como espaço de pesquisa válida.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, V. M. R. H. **Estudos de canais informais de comunicação técnica, seu papel em laboratórios de pesquisa e desenvolvimento, na transferência de tecnologia e na inovação tecnológica.** Rio de Janeiro: URFJ, 1978.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. **A questão da informação.** 2002. Disponível em: <www.alternex.com.br/~aldoibict/quest/quest.htm>. Acesso em: 10 set. 2018.

CHOO, C. W. **The Knowing organization:** How organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions. Oxford University Press, New York, 2006.

CUNHA, M. B. Metodologia para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Rev. Biblioteconomia. Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./ dez. 1982.

DANTAS, M; CAVALCANTE, V. **Pesquisa qualitativa e Pesquisa quantitativa.** Recife. 2006. Disponível em: <[www.http://pt.scribd.com/doc/14344653/pesquisa-qualitativa-e-quantitativa](http://pt.scribd.com/doc/14344653/pesquisa-qualitativa-e-quantitativa)>. Acesso em: 10 set. 2018.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. In: WILLIAMS, M. E. (Ed). **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, Chicago, IL: Knowledge Industry Publications, 1986. p. 3-33.

DICIONÁRIO, Brasileiro de Terminologia Arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232p.; 30cm. – Publicações Técnicas; nº 51. Bibliografia: p. 175-178. Disponível em: <<https://www.google.com/DICIONARIO+BRASILEIRO+TERMINOLOGIA+ARQUIVISTICA>>. Acesso em: 10 ago. 2018.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. **Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário**. Brasília, v. 25, n. 2, p.217-223. Maio/ago. 1996.

FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

_____. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979, p. 96.

FUNARO, V. M. B. O; VICTORETTI, A. L; UEHARA, B. C. **Busca de informação por alunos do curso de Biblioteconomia e Ciência da informação da FESPSP**. São Paulo, v. 1, n. 1, p. 32-42, jul. 2008. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/41/42.html>>. Acesso em: 19 set. 2018.

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

INNARELLI, Humberto Celeste. **Arquivística: temas contemporâneos**. Distrito Federal, 2009, p. 40.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos da metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2001.

LEAL, R. M. de Almeida. C. **Contribuições da análise da atividade e da entrevista de autoconfrontação para os estudos de usuários**. Belo Horizonte, Universidade Federal de Minas Gerais, 2008.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos 1996.

MASLOW, Abraham. **Motivation and personality**. New York: Harper & Brothers, 1954.

OLIVER, Richard L. **Satisfaction: a Behavioral Perspective on the Consumer**. Boston: Irwin McGraw-Hill, 1996.

QUEIROZ, Danielle Teixeira et al. Observação participante na pesquisa qualitativa: conceitos e aplicações na área da saúde. **Rev. Enferm. UERJ**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, p. 276-283, 2007.

RAMALHO, Francisca Arruda. O uso das novas tecnologias em bibliotecas e serviços de informação. **Informação e Sociedade**. João Pessoa, v.3, n.1, p.53-61, 1993.

TRABALHO, Tribunal Regional do. **Plano de Gestão de Arquivos**. João Pessoa, 2001.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**. v.3, n.2, p. 49-55, 1981.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

M772a Monteiro, Raimundo Normando Madeiro.

ARQUIVO DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA PARAÍBA:
serviços oferecidos na perspectiva dos usuários externos / Raimundo
Normando Madeiro Monteiro. – João Pessoa, 2019.
28f.: il.

Orientador(a): Prof^a Msc. Maria Amélia Teixeira da Silva .
Trabalho de Conclusão de Curso (Arquivologia) – UFPB/CCSA.

1. Arquivo do TRT/PB. 2. Serviços oferecidos. 3. usuários externos. 4.
Estudo de usuário. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:930.25(043.2)

APÊNDICE - QUESTIONÁRIO

Prezado (a) Senhor (a),

O presente questionário pretende coletar dados referentes à elaboração de pesquisa de conclusão do Curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba, a qual tem como objetivo analisar os serviços prestados pelo Arquivo do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba sob a ótica dos usuários externos pelo delineamento de busca e uso da informação, bem como pela identificação de sua satisfação com relação aos serviços prestados por esta unidade de informação.

Desde já, agradecemos por sua participação.

RAIMUNDO NORMANDO MADEIRO MONTEIRO – Discente do Curso de Graduação em Arquivologia da UFPB – e-mail: rnmonteiro@gmail.com

Profa. **MARIA AMÉLIA TEIXEIRA DA SILVA** – Orientadora Docente do Departamento de Ciência da Informação da UFPB.

CARACTERIZAÇÃO DO USUÁRIO

Itens	Opções	
1. Sexo	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Feminino
2. Idade:	<input type="checkbox"/> 18 a 25 anos <input type="checkbox"/> 36 a 45 anos	<input type="checkbox"/> 26 a 35 anos <input type="checkbox"/> mais de 45 anos
3. Tipo de Usuário	<input type="checkbox"/> Advogado	<input type="checkbox"/> Reclamante
4. Escolaridade:	<input type="checkbox"/> Ensino Fundamental <input type="checkbox"/> Superior Completo <input type="checkbox"/> Especialização <input type="checkbox"/> Mestrado	<input type="checkbox"/> Ensino Médio <input type="checkbox"/> Superior Incompleto <input type="checkbox"/> Doutorado

BUSCA DA INFORMAÇÃO

5. Onde busca informação para suprir suas necessidades de informação?	<input type="checkbox"/> Arquivo do TRT <input type="checkbox"/> Na Internet (Sites específicos, portais, blogs) <input type="checkbox"/> Outros canais. Quais? <hr/> <hr/>
-----------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6. Costuma recorrer ao arquivo quando sente dificuldades na busca de informação?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> () Sim () Não </div> <p>Se não, por quê?</p> <p>() Falta de confiança</p> <p>() Falta de receptividade</p> <p>() Desconhecimento</p> <p>() Mal atendimento</p> <p>() Outros motivos. Quais?</p> <hr/> <hr/>
7. Que barreiras você encontra em suas buscas de informação no arquivo do TRT? (Pode marcar mais de uma opção):	<p>() Barreiras interpessoais (Entre usuário e intermediário do serviço de informação)</p> <p>() Barreiras institucionais (Restrições ao uso do acervo, pessoal sem treinamento apropriado)</p> <p>() Não encontro barreira alguma</p> <p>() Outras barreiras. Quais?</p> <hr/> <hr/>

USO DA INFORMAÇÃO

Itens	Opções
8. Com que frequência você utiliza o arquivo do TRT?	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;">() Diariamente</div> <div style="width: 50%;">() Semanalmente</div> <div style="width: 50%;">() Mensalmente</div> <div style="width: 50%;">() Ocasionalmente</div> <div style="width: 50%;">() Nunca</div> </div>

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO DO TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA PARAÍBA**

09. Apresente comentários (elogios, sugestões ou críticas) sobre o Arquivo do TRT:
