

O ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO ARQUIVO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL

Apresentação

O atendimento ao usuário do Arquivo Público do Distrito Federal (ArPDF) é uma atribuição da Diretoria de Pesquisa, Difusão e Acesso (DIPED), subordinada à Coordenação de Arquivo Permanente (COAP). No Plano Plurianual 2016-2019, consta a ação “Otimizar o atendimento ao público” que deverá ser alcançada por meio de várias atividades, sendo uma delas a elaboração do perfil dos usuários.

Na gestão iniciada em julho de 2016, a coordenadora da COAP buscou informações sobre os procedimentos de atendimento ao usuário, os instrumentos de pesquisa disponíveis, as demandas informacionais e como os usuários obtinham o que buscavam.

Percebeu-se, paulatinamente, a necessidade de realizar algumas mudanças nas rotinas do atendimento, mas era necessário, antes, alcançar total domínio dos processos de trabalho da DIPED e da DITRAP.

No final de 2017, de posse das informações necessárias, foi iniciado o estudo do usuário do Arquivo Público do Distrito Federal que permitiu a adoção de uma série de mudanças posteriores, com foco em respostas positivas às expectativas dos usuários.

Para esse trabalho foi aplicada a experiência da coordenadora na elaboração de perfil de usuários de arquivos, objeto da dissertação de mestrado defendida na Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília (COSTA, 2010).

A planilha para coleta de dados foi elaborada por Marco Aurélio Santos, que também ajudou na análise dos dados. Ester Kimura conferiu os dados dos *Formulários de Atendimento*. O preenchimento da planilha com os dados compulsados dos *Formulários* foi realizado por Rita de Cássia e Maria Angélica Targhetta. Os gráficos e ilustrações foram produzidos por Marli Costa e Cleice Menezes. Maria Angélica revisou o texto.

Este estudo está dividido nos seguintes capítulos: 1 Introdução; 2 Atribuições do Arquivo Público e a formação do acervo arquivístico; 3 Acesso ao acervo; 4 O usuário do ArPDF; 5 Resultados e recomendações; 6 Referências bibliográficas.

1 Introdução

A configuração atual dos arquivos públicos tem origem na Revolução Francesa, em 1789. A proclamação dos princípios universais de igualdade, fraternidade e liberdade na Constituição da França, denominada “Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão” foi acompanhada por medidas que retiraram do governante a posse dos arquivos, tornando-os bem da nação e de seu povo (COSTA, 2010, p. 39).

Em 1948 outro fato impulsionou a aproximação dos arquivos com o público. A Assembleia Geral das Nações Unidas ao publicar a Declaração Universal dos Direitos do Homem conferiu ao cidadão o direito à informação. Esse ato reconfigurou o conceito de acesso aos documentos públicos, como resultado da divulgação do direito à informação (COSTA, 2010, p. 48).

A partir de 1960, as instituições arquivísticas começaram a perceber os efeitos da Declaração Universal, com a afluência crescente do grande público interessado em documentos antigos, antes praticado especialmente por cientistas. “À medida que o cidadão passou a exercer seus direitos, observaram-se também no cenário mundial a propagação e o consumo da informação impulsionada pelos emergentes meios de comunicação de massa.” (COSTA, 2010, p. 48).

Portanto, o papel social que os arquivos vêm assumindo desde então tem se configurado no atendimento a todo e qualquer usuário em busca por informação. Na literatura arquivística, identificam-se, comumente, três grupos potenciais: a) o agente público, b) o cidadão e c) o pesquisador cientista e cultural. Nesse estudo pretende-se mapear o perfil atual do usuário do Arquivo Público do Distrito Federal de forma a contribuir para o alinhamento das metas futuras da instituição com o cenário arquivístico nacional e internacional.

Algumas constatações foram colocadas inicialmente – com base na observação diária do movimento na Sala de Atendimento ao Público e pelo levantamento de características do acervo custodiado pelo ArPDF – a saber:

- o acervo é formado principalmente por conjuntos documentais oriundos de órgãos públicos do Governo do Distrito Federal. Naturalmente, tais órgãos tornam-se usuários quando buscam no Arquivo documentos que apoiem suas decisões político-administrativas;

- o cidadão procura o Arquivo em busca de provas geradas na relação estabelecida com órgãos públicos a fim de defender seus direitos e exercer a cidadania;

- pesquisadores, motivados por vínculos acadêmicos ou não, são frequentadores assíduos da Sala de Atendimento, onde buscam informação para produção de conhecimento científico e cultural.

Compreender o usuário do Arquivo Público do Distrito Federal é um exercício que depende da compreensão do lugar que a instituição ocupa, sua missão, o acervo e como se relaciona com o público. É de suma importância compreender/estudar o usuário em uma unidade de informação, pois por intermédio de seu perfil, do mapeamento do que ele busca e do seu grau de satisfação é possível avaliar o cumprimento da missão social, educativa e cultural da instituição arquivística.

Neste estudo pretende-se verificar se as premissas “preservação do acervo histórico sob sua responsabilidade” e “garantia de acesso ao público”, estabelecidas no Regimento Interno estão sendo cumpridas. Portanto, é imprescindível relacionar as competências do ArPDF, quanto às atividades voltadas para o acervo de guarda permanente, com os resultados alcançados quando se trata do atendimento ao público.

2 Atribuições do Arquivo Público e a formação do acervo arquivístico

O Regimento Interno do Arquivo Público, aprovado pelo Decreto nº 38.725, de 20 de dezembro de 2017, estabelece, no inciso II, Art. 1º, a seguinte competência: “II - promover programas, projetos e ações de gestão, transferência, recolhimento, preservação, pesquisa e difusão do acervo documental permanente do Distrito Federal sob sua custódia;”

Destaca-se no inciso II, acima, o termo “recolhimento”, pois incide nele a especificidade do acervo que é, compulsoriamente, de responsabilidade do ArPDF. “Recolhimento” significa “entrada de documentos públicos em arquivos permanentes” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 143). Todos os esforços da instituição – sejam técnicos, de infraestrutura, de preservação e de acesso – devem estar voltados, no caso da formação do acervo, para aqueles produzidos e/ou recebidos e acumulados por instituições públicas no âmbito do Poder Executivo do Distrito Federal.

Não obstante, o órgão também recebe, por doação, acervos documentais de pessoas físicas ou pessoas jurídicas de direito privado, cujo valor documental seja considerado relevante para a memória histórica de Brasília e do Distrito Federal. Quando doados, os acervos privados recebem tratamento igualitário garantindo tanto a preservação quanto o acesso.

Na estrutura orgânica do Arquivo Público, as atribuições de preservar e dar acesso ao acervo custodiado competem à Coordenação de Arquivo Permanente (COAP). Subordinadas à COAP estão a Diretoria de Tratamento e Preservação (DITRAP) e a Diretoria de Pesquisa, Difusão e Acesso (DIPED). A COAP, portanto, desempenha as atividades referentes à recepção de acervos – por recolhimento ou doação –, tratamento, preservação, difusão e disponibilização ao usuário.

Para esse estudo, foi utilizado como referência de análise o acervo referenciado no *Guia do Arquivo Público do Distrito Federal*, publicado em 2016 (Quadro 1):

Acervo do ArPDF	
Datas-limite	1892-2014
Quantificação	808,86 metros lineares de documentos textuais 2.314 microfimes 2.363 áudios 2.386 filmográficos 4.937 cartazes 20.770 ampliações fotográficas 45.586 cartográficos 678.198 negativos fotográficos
Fundos	<p>Fundo Públicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Administração Regional de Taguatinga 2. Arquivo Público do Distrito Federal 3. Companhia Urbanizadora da Nova Capital 4. Fundação Cultural do Distrito Federal 5. Gabinete do Governador do Distrito Federal 6. Secretaria de Comunicação Social 7. Secretaria de Educação do Distrito Federal 8. Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente 9. Secretaria de Estado de Gestão do Território e Habitação <p>Fundos Privados</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Brasília Palace Hotel 11. Ecilda Ramos 12. Ernesto Silva 13. Gladson da Rocha Pimentel 14. Juca Chaves 15. Manuel Mendes 16. Paulo de Tarso Santos 17. Yvonne Jean

Quadro 1 – Informações sobre o acervo permanente do ArPDF. Dados do Guia de 2016

Fonte: Elaboração própria.

No *Guia* mencionado, disponível no sítio institucional na Internet, constam 17 fundos, sendo 9 públicos e 8 privados (Quadro 1). Entre meados de 2016 e dezembro de 2017, nas ações de gestão de depósitos foram encontrados vários conjuntos documentais sem os referidos “Termos de Recolhimento” ou “Termo de Doação”. Também foram encontrados registros de entrada de documentação sem que se soubesse onde estava o acervo. A próxima versão do *Guia* será ampliada com essas informações, cujo impacto poderá ser medido em estudos futuros.

De forma geral, os fundos documentais versam sobre a construção e consolidação de Brasília. Dentre eles, destacam-se os da Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil (NOVACAP), o da Secretaria de Comunicação Social (SCS), da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente (SEDUMA) e da Fundação Cultural do Distrito Federal (FCDF), pela variedade de informações, gêneros documentais e número de acessos pelo público.

O fundo **Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil (NOVACAP)** foi reconhecido, em 2007, pelo Programa Memória do Mundo da UNESCO, como Patrimônio Documental da Humanidade. Datado de 1892 a 1976, o acervo é composto por documentos textuais, cartográficos, iconográficos, sonoros, filmográficos e microográficos. São encontrados documentos produzidos nos primeiros anos do período republicano (1892), pela Comissão Exploradora do Planalto Central do Brasil; pela Comissão de Estudos da Nova Capital da União (1946); mapas dos cinco sítios (Castanho, Azul, Verde, Vermelho e Amarelo) para escolha do mais adequado para a localização da nova capital; o Relatório Belcher (1953) que define o Sítio Castanho como o ideal para a localização de Brasília; o Concurso para o Plano Piloto; estudos técnicos e projetos de engenharia; mapas geológicos, topográficos, hidrográficos (drenagem); partitura e poema da Sinfonia da Alvorada, de Tom Jobim e Vinícius de Moraes; cobertura fotográfica e filmográfica das obras e eventos; contratos com empresas de construção e processos de pagamentos diversos; correspondências, atas e portarias da Novacap, dentre outros.

O fundo **Secretaria de Comunicação Social (SCS)** é de grande relevância por suas características físicas e de conteúdo. Composto de documentos audiovisuais, agrupa a maior parcela de documentos fotográficos existentes no ArPDF. À Secretaria, na estrutura do Governo do Distrito Federal, compete zelar pela relação Governo-imprensa; encarregar-se da publicidade e propaganda, pesquisa de opinião pública etc. O acervo abrange os períodos de governo – Prefeitos e Governadores –, a partir de 1962, com imagens (estáticas e em movimento) das ações diárias das atividades desenvolvidas pelos chefes de Governo e pelos órgãos da estrutura administrativa.

O fundo **Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente (SEDUMA)** data de 1954 a 1996. Trata-se de um conjunto de desenhos arquitetônicos do Governo do Distrito Federal, formado por aproximadamente 34.199 plantas, memoriais e especificações de edifícios públicos, habitações, mobiliários, bens públicos tombados pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), por exemplo. O acervo expõe parte importante da história da construção de Brasília. Constam desenhos originais de projetos de Lucio Costa, Oscar Niemeyer, Athos Bulcão, Roberto Burle Marx, Anna Maria Niemeyer, dentre outros. Há também 4,31 metros de documentos textuais complementares aos desenhos. O acervo se formou, originalmente, por projetos elaborados pela Novacap. Posteriormente, passou para a tutela da Secretaria de Obras do Governo do Distrito Federal e, em 1993, para o Instituto de

Planejamento Urbano do Distrito Federal (IPDF). Com a extinção do IPDF, o acervo ficou sob a guarda da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e de Habitação (SEDUH). Após a criação da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente (SEDUMA), o conjunto foi encaminhado para o ArPDF, em 2008, garantindo assim sua preservação e disponibilização ao público.

Merece destaque o fundo **Fundação Cultural do Distrito Federal (FCDF)** pela diversidade de gêneros documentais (iconográficos, filmográficos, sonoros, textuais), com data-limite de 1969 a 1998. Soma-se a esse quesito, a qualidade do conjunto de informações relativas às manifestações culturais apoiadas e/ou promovidas pelo Governo de Brasília no campo das artes – cinema, artes visuais, dança, música, teatro e literatura.

Pelos exemplos citados é possível mensurar a riqueza do conjunto documental. Por outro lado, a variedade de gêneros – audiovisuais, informáticos, cartográficos, eletrônicos, filmográficos, iconográficos e textuais – remete à habilidade técnica necessária para garantir a preservação bem como apresenta desafios relativos ao acesso.

3 Acesso ao acervo

Ao custodiar documentos públicos ou privados de valor histórico, o ArPDF assume outra função de igual importância em relação ao tratamento e preservação: garantir o pleno acesso à informação arquivística.

Para a proposta de compreensão do usuário, foram considerados apenas os fundos existentes no *Guia do Arquivo Público do Distrito Federal* (Quadro 1), pois são os que constam como opções de consulta no *Formulário de Atendimento* (Anexo 1).

As informações para o acesso ao acervo arquivístico estão condensadas no Quadro 2, a seguir:

Acesso ao acervo do ArPDF	
Instrumentos de recuperação da informação	Guia de Fundos Quadros de arranjo Inventários parciais Listagens descritivas de acervos recolhidos ou recebidos por doação
Acesso	A consulta ao acervo se dá pessoalmente ou a distância, por correio eletrônico ou postal. Em qualquer das modalidades de atendimento, o pedido é registrado em formulário próprio.
Horário de funcionamento	9 h às 17 h
Local de atendimento	SGO Qd. 05 Lote 23, Bloco C, Sala de Atendimento ao Usuário

Quadro 2 – Informações sobre o acesso ao acervo permanente do ArPDF
Fonte: Elaboração própria.

A rotina do atendimento ao usuário é feita de forma presencial e a distância. O atendimento presencial compreende: a) conversa preliminar com o usuário para entender sua demanda de pesquisa; b) preenchimento, pelo usuário, do *Formulário de Atendimento e Termo de Responsabilidade pelo Uso das Informações*, e complementado pelo atendente, após a pesquisa; c) disponibilização de instrumentos de pesquisa e instrução sobre o uso da “estação de pesquisa”, pela qual se dá acesso às cópias digitais dos fundos, organizadas de acordo com os respectivos quadros de arranjo; d) disponibilização de documentos originais, quando necessário; e) preenchimento do formulário de documentos consultados e/ou de solicitação de reproduções. O atendimento a distância segue os mesmos procedimentos, sendo iniciado e concluído por correspondência eletrônica ou protocolada.

Vale citar o projeto de “digitalização do acervo histórico do Arquivo Público do Distrito Federal (ArPDF) para a Biblioteca Digital do Distrito Federal (BDDF)”, colocado em prática entre 2013 e 2014, em parceria com a Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação do DF. O projeto resultou na digitalização de uma parte do acervo, disponibilizado atualmente, como indicado no item “c” das rotinas de trabalho, em “estações de pesquisa”, vindo a facilitar e agilizar o acesso. A partir de então, a digitalização foi incorporada às ações de preservação e difusão por meio da alimentação periódica das “estações” – ligadas em rede interna de computadores – com cópias digitais dos documentos que não foram contemplados no Projeto ou de novos acervos recebidos pela instituição.

4 O usuário do ArPDF

Para mapear o usuário do ArPDF, foram computados dados dos *Formulários de Atendimento* (Anexo 1), preenchidos entre janeiro e dezembro de 2016, num total de 492 (quatrocentos e noventa e dois).

O formulário, em vigor de janeiro de 2016 a dezembro de 2017, encontra-se dividido em quatro partes: a) Dados do usuário; b) Dados da consulta; c) Fontes consultadas; d) Avaliação. A mesma divisão foi adotada para agrupamento dos dados analisados neste capítulo.

4.1 Dados do Usuário

A partir dos “Dados do usuário”, foi possível apontar as características do público, conforme Tabela 1, abaixo:

Tabela 1 – Características dos usuários do ArPDF (n=492)

Características sócio-demográficas	n (%)
1. Sexo	
Masculino	262 (53,2)
Feminino	207 (42,1)
Não informado	23 (4,7)
2. Idade	
Até 17 anos	5 (1,0)
18 a 25 anos	113 (23,0)
26 a 35 anos	122 (25,0)
36 a 45 anos	74 (15,2)
46 a 55 anos	59 (12,0)
Acima de 55 anos	56 (11,4)
Não informado	63 (12,8)
3. Escolaridade	
Sem escolaridade	0 (0,0)
Ensino Fundamental	8 (1,6)
Ensino Médio	41 (8,3)
Ensino Superior	305 (62,0)
Mestrado	52 (10,6)
Doutorado	33 (6,7)
Outros	3 (0,6)
Não informado	50 (10,2)
4. Formação acadêmica (n=390)	
Administração	19 (4,8)
Agronomia	1 (0,25)
Arqueologia	1 (0,25)
Arquitetura	105 (26,9)
Arquivologia	9 (2,3)
Artes	14 (3,6)
Biblioteconomia	3 (0,8)
Ciências Contábeis/Economia	10 (2,5)
Ciências Sociais	11 (2,8)
Comunicação	89 (22,8)
Direito	17 (4,3)
Educação Física	3 (0,8)
Enfermagem	1 (0,25)
Engenharia	20 (5,1)
Estatística	1 (0,25)
Farmácia	1 (0,25)
Filosofia	2 (0,5)
Gastronomia	1 (0,25)
Geografia	9 (2,3)
História	47 (12,0)
Informática	3 (0,8)
Letras	1 (0,25)
Matemática	2 (0,5)
Museologia	1 (0,25)
Pedagogia	8 (2,0)
Psicologia	1 (0,25)
Relações Internacionais	1 (0,25)
Serviço Social	1 (0,25)
Teologia	1 (0,25)
Topografia	1 (0,25)
Turismo	1 (0,25)
Veterinária	1 (0,25)

Não informado	4 (1,0)
5. Atuação profissional	
Administração/Planejamento	18 (3,7)
Arquitetura/Urbanismo	91 (18,5)
Arquivologia	9 (1,8)
Comunicação	84 (17,1)
Cultura/Patrimônio	42 (8,5)
Educação	54 (11,0)
Finanças	3 (0,6)
História	25 (5,1)
Saúde	5 (1,0)
Segurança	4 (0,8)
Turismo	5 (1,0)
Não trabalha/aposentado	13 (2,6)
Outros	78 (15,9)
Em branco	61 (12,4)
6. País/Estado de origem	
6.1 Brasil	454 (92,2)
6.1.1 Norte	
Amazonas	1 (0,2)
Pará	1 (0,2)
6.1.2 Nordeste	
Ceará	2 (0,4)
Maranhão	1 (0,2)
Pernambuco	1 (0,2)
Sergipe	1 (0,2)
6.1.3 Centro-Oeste	
Distrito Federal	397 (80,7)
Goiás	11 (2,2)
6.1.4 Sudeste	
Minas Gerais	4 (0,8)
São Paulo	22 (4,5)
Rio de Janeiro	6 (1,2)
6.1.5 Sul	
Paraná	4 (0,8)
Rio Grande do Sul	1 (0,2)
Santa Catarina	2 (0,4)
6.2 Exterior	21 (4,3)
Bélgica	1 (0,2)
Canadá	2 (0,4)
Espanha	2 (0,4)
Estados Unidos	9 (1,8)
França	1 (0,2)
México	1 (0,2)
República Tcheca	1 (0,2)
Suíça	4 (0,8)
6.3 Não preenchido	17 (3,5)

Fonte: Elaboração própria.

Os homens são a maioria dentre os usuários (53,2%). Duas faixas etárias concentram a maior parte do público (58%), a de 18 a 25 (23%) e de 26 a 35 anos (25%). A faixa etária

predominante (18 a 35 anos) é corroborada com a declaração do nível de escolaridade: 62% possuem ensino superior.

No tópico escolaridade, usuários com formação acadêmica superior (graduação, mestrado e doutorado) representam 79,2% do total.

Dos 492, 390 preencheram o campo de formação acadêmica. Trinta e duas áreas do conhecimento foram identificadas, sendo que quatro delas somam 85% do total. Nesse caso foram consideradas pelo menos 20 incidências no ano: Arquitetura (26,9%); Comunicação (22,8%); História (12,0%) e Engenharia (5,1%).

No quesito atuação profissional, percebeu-se uma falha no *Formulário*: não foram incluídas opções como “pesquisador”, “estudante”, “professor” etc. Ao indicar as opções de atuação, foram mescladas áreas do conhecimento (arquivologia, história, comunicação) com campos de atuação (educação, cultura/patrimônio, planejamento, saúde, segurança, turismo). Mesmo com algumas incorreções, o preenchimento desse campo traz indícios da existência de um diálogo entre “formação acadêmica” e “atuação profissional”, afirmando que o desempenho profissional do usuário é um desdobramento da educação formal, conforme demonstra o Gráfico abaixo.

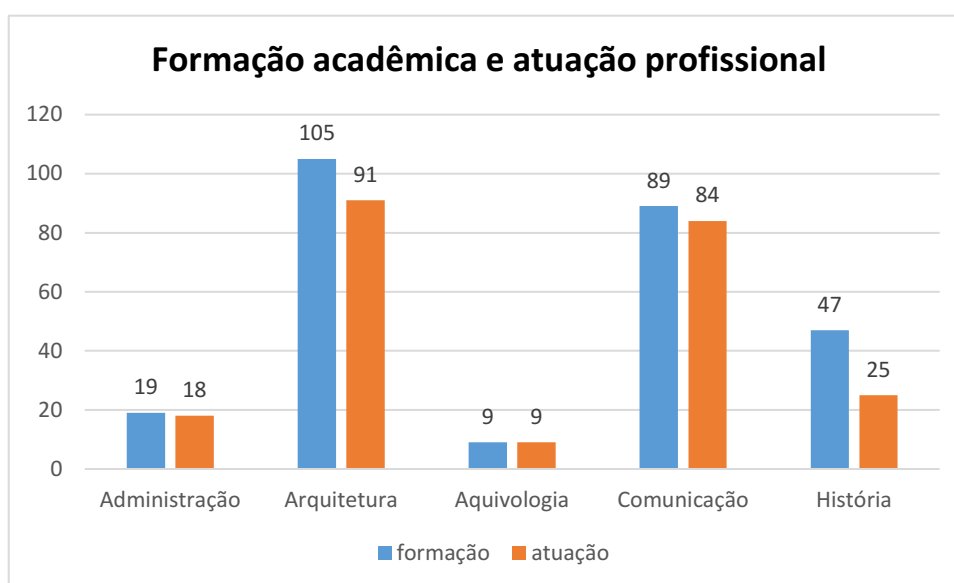


Gráfico 1 Formação acadêmica e atuação profissional
Fonte: Elaboração própria.

Ainda analisando a Tabela 1, a distribuição dos usuários por regiões brasileiras de origem apresenta panorama de conformidade com a proximidade geográfica do pesquisador com a instituição e subentende-se que a temática do acervo se alinha com demandas de pesquisas voltadas para a capital do Brasil. A Região Centro-Oeste ocupa o primeiro lugar na prevalência com 82,9%, dando destaque para o Distrito Federal com 80,7%. É importante registrar o interesse

de pesquisadores estrangeiros no acervo, com 21 ocorrências em um ano, provenientes de diferentes países da Europa e das Américas.

Sobre como os consulentes souberam da existência do Arquivo, o Gráfico 2 demonstra que a indicação de terceiros (30,5%) e a Internet (20,7%) foram, independente das características de cada usuário, os maiores canais de divulgação do acervo da instituição. A indicação de terceiros apresenta um aspecto importante do comportamento humano: para que alguém indique um serviço parte-se do pressuposto que ele conhece minimamente a instituição e sua capacidade de atendimento, seja pelo acervo ou pela experiência positiva na recepção. Do contrário, uma experiência negativa faz com que o cliente rejeite ou não indique um serviço. Portanto, considera-se positiva a indicação de terceiros como veículo que garante a afluência de usuários ao ArPDF. Apesar de não se saber quem são esses que indicaram, presume-se que sejam outros usuários ou pessoas do ramo arquivístico, cultural e administrativo, conhecedores do trabalho desenvolvido pela instituição.

As opções “Por indicação” e “Outras instituições” são muito semelhantes e quando somadas ampliam consideravelmente a divulgação de “boca a boca”. Somando os dois canais temos 222, correspondendo a 45,1% dos sete canais citados.

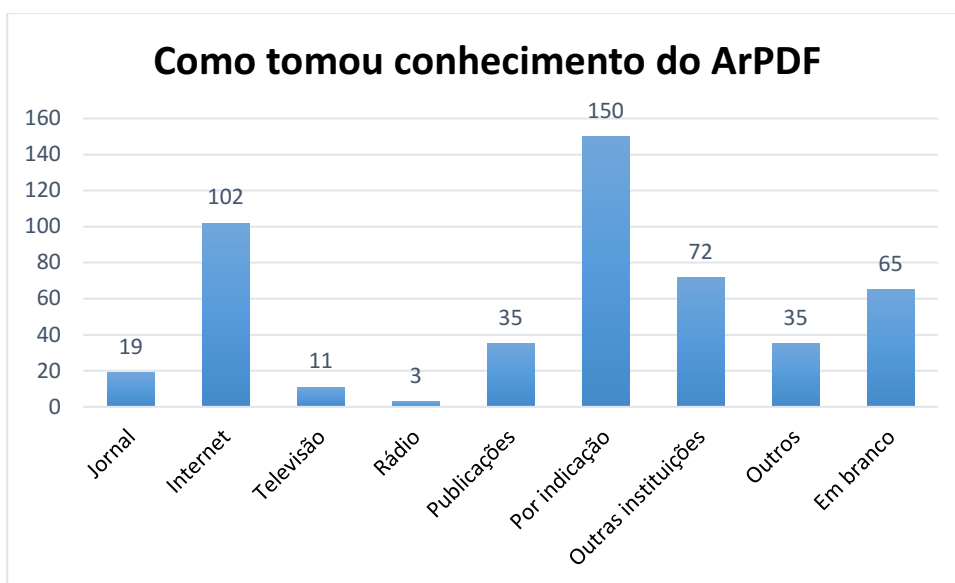


Gráfico 2 Como tomou conhecimento do ArPDF

Fonte: Elaboração própria.

Na Internet, o Arquivo se apresenta em seu sítio institucional, na rede social *Facebook* e no *Instagram*, onde são reproduzidas notícias, programas e reportagens veiculadas na televisão, no rádio, em jornais. Por isso, deduz-se o grau elevado de influência sobre o usuário. Além da ação ativa do órgão de se manter cotidianamente na Internet, esse é atualmente o canal, por excelência, de divulgação e comunicação. Se não fosse pela Internet, talvez poucos conhecessem o programa semanal de rádio, denominado Minuto da Memória Candanga, veiculado na Rádio

Cultura FM. Criado na década de 1990 e retomado a partir de 2016, dedica-se a explorar informações do acervo arquivístico e atividades técnicas do órgão. Essa atividade teve a menor repercussão, sendo citado apenas 3 (0,6%) vezes como canal de difusão.

O material de divulgação publicado pelo ArPDF impulsiona levemente a difusão do acervo. Com 35 ocorrências (7,1%), complementa os outros canais. Há que se avaliar, entretanto, se o esforço e o gasto financeiro condizem com um retorno abaixo do esperado.

É importante notar que dos 492 usuários, 35 (7,1%) indicaram “Outros canais”, sendo que 9 deles são servidores da instituição e outros conhecem o Arquivo há muito tempo e por isso não encontraram justificativa pra assinalar um dos demais itens. Os formulários em branco correspondem a 13,2%, diminuindo a possibilidade de alcance da situação real da questão.

4.2 Dados da Consulta

No *Formulário*, os dados da consulta limitam-se a dois quesitos: tipo de consulta e sua finalidade. O “tipo” se resume a consulta particular ou institucional. “Particular” corresponde àquelas pesquisas onde não há relação declarada pelo usuário ao seu vínculo empregatício; realizadas, em geral, por estudantes, pesquisadores acadêmicos ou independentes, cidadão em busca de informações pessoais. As pesquisas do tipo “institucional” são aquelas em que o usuário realiza a pesquisa em nome de uma organização jurídica com a qual mantém algum vínculo empregatício ou comercial, podendo ser pública ou privada: órgão governamental, ONG, jornal, tv, editora etc.

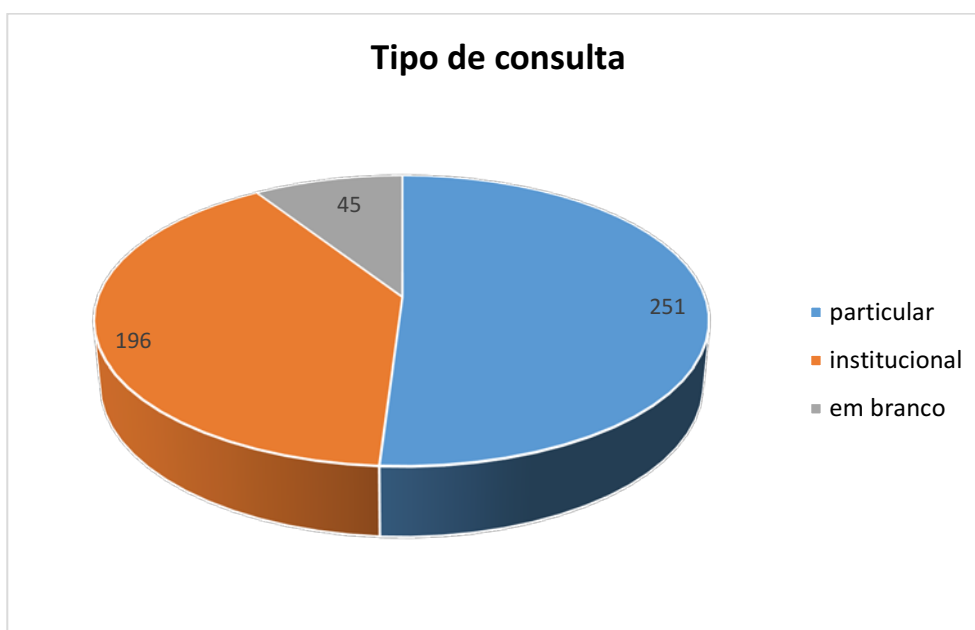


Gráfico 3 Tipo de consulta
Fonte: Elaboração própria.

No Gráfico 3, acima, a consulta particular lidera com 51%; enquanto as institucionais, com 40%, fornecem um leve equilíbrio nas demandas.

Para a “finalidade da pesquisa” (Gráfico 4) foram oferecidas sete opções: administrativa; científica e cultural; comercial; probatório-imobiliária; probatório-trabalhista; visita técnica e outros.



Gráfico 4 Finalidade da pesquisa

Fonte: Elaboração própria.

A pesquisa com finalidade científica e cultural ocupa o maior patamar com 60,7%, confirmando o resultado da Tabela 1, onde o público com formação acadêmica de nível superior predomina. A pesquisa administrativa e a comercial disputam, com valores bem baixos, o segundo lugar, com 6,1% e 6,5%, respectivamente.

Vale lembrar que na década de 1990, o Arquivo Público registrou elevadas taxas de atendimento a pesquisas de caráter probatório-trabalhista (SANTOS, 1996, p.10). Naquele período, o perfil do público era diferente do atual, pois o usuário sem escolaridade competia em quantidade com o pesquisador graduado. Tal tipo de pesquisa, ao passar dos anos, ficou escassa, pois, deduz-se que a maioria dos que necessitavam de provas para se aposentar buscaram tais informações naquele momento.

Verifica-se, por outro lado, o surgimento de usuários em busca de informações probatório-imobiliárias (2,2%). Esse movimento tem relação direta com a coleção *Documentos de Goyaz*, produzida entre 2012 e 2014, a partir da digitalização de documentos originais referentes à mudança da capital, existentes em instituições sediadas em cidades goianas, no Brasil e no exterior.

As visitas técnicas são representativas para o intervalo de um ano 16 (3,2), pois correspondem a mais de uma por mês e, em alguns casos, são realizadas em grupo com o preenchimento de apenas um formulário. Algumas visitas constam do calendário anual para atendimento a professores acompanhados de alunos de arquivologia, de história, de arquitetura, de cursos técnicos em arquivo e do curso *Tratamento de Acervos Arquivísticos*, oferecido pelo ArPDF e Escola de Governo aos servidores do GDF.

A opção “outros” foi escolhida por 20 pessoas (4,1%), e as justificativas são variadas, tais como visitar exposições; resgatar carteira de trabalho; adquirir cópia de planta de imóvel próprio para reforma; pedir doação de publicações para divulgação em *city tour*; etc.

O número de respostas em branco (16,7%) nesse item – finalidade da pesquisa – não pode ser desprezado. Arrisca-se a declarar que ele resulta do não entendimento por parte do usuário sobre como preencher a questão. Concluindo, é sintomático o quanto o atendente exerce papel importante na orientação ao usuário para o correto preenchimento das questões.

4.3 Fontes consultadas

Quanto às fontes consultadas (Gráfico 5), o *Formulário* previu que o usuário poderia assinalar, concomitantemente: a) fundos documentais arquivísticos; b) acervo da Biblioteca, que divide o mesmo espaço da Sala de Atendimento ao Público; e c) coleção de depoimentos do Programa de História Oral (que faz parte do fundo ArPDF e foi destacado para mensuração). Individualmente, os fundos documentais foram os mais consultados: de 492 usuários, 490 (99,6%) utilizaram fontes arquivísticas. A Biblioteca foi demandada por 232 usuários (47,1%). Os depoimentos do Programa de História Oral ocuparam o terceiro lugar com 122 (24,8%) consulentes. O resultado se mostra bastante positivo, pois reitera que o Arquivo é fonte de informação arquivística, se superando ao oferecer ao usuário outras fontes complementares às pesquisas.

Ainda tomando por base o Gráfico 5, percebe-se que o emprego concomitante de mais de uma fonte é comum. No caso de usuários que pesquisaram depoimentos do Programa de História Oral optou-se por computá-los também como usuário do acervo arquivístico. Dos que acessaram material da biblioteca, apenas dois não utilizaram acervo arquivístico e nem depoimentos.

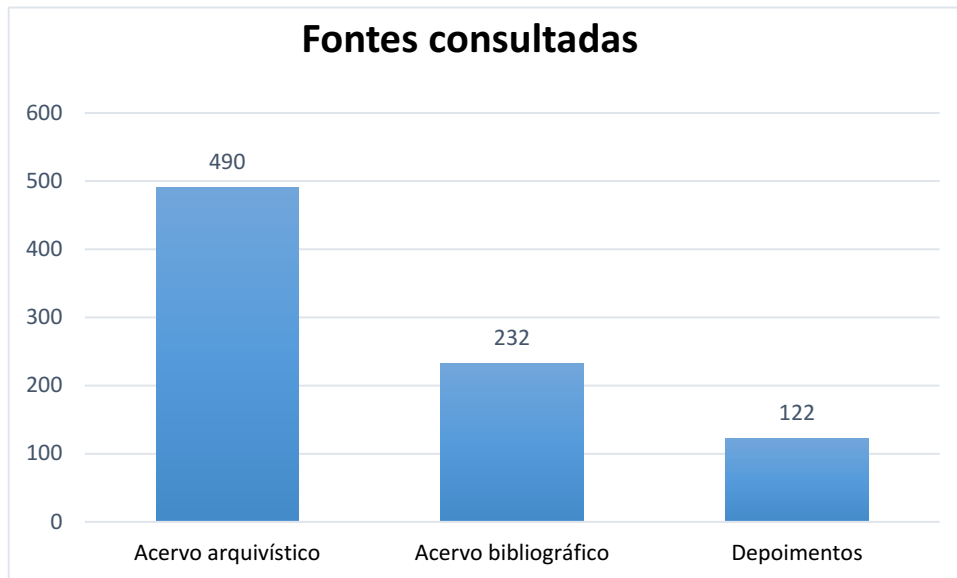


Gráfico 5 Fontes consultadas
 Fonte: Elaboração própria.

Em relação aos fundos documentais, onde reside grande interesse nessa avaliação, constam, de acordo com o Gráfico 6, que doze deles foram solicitados.

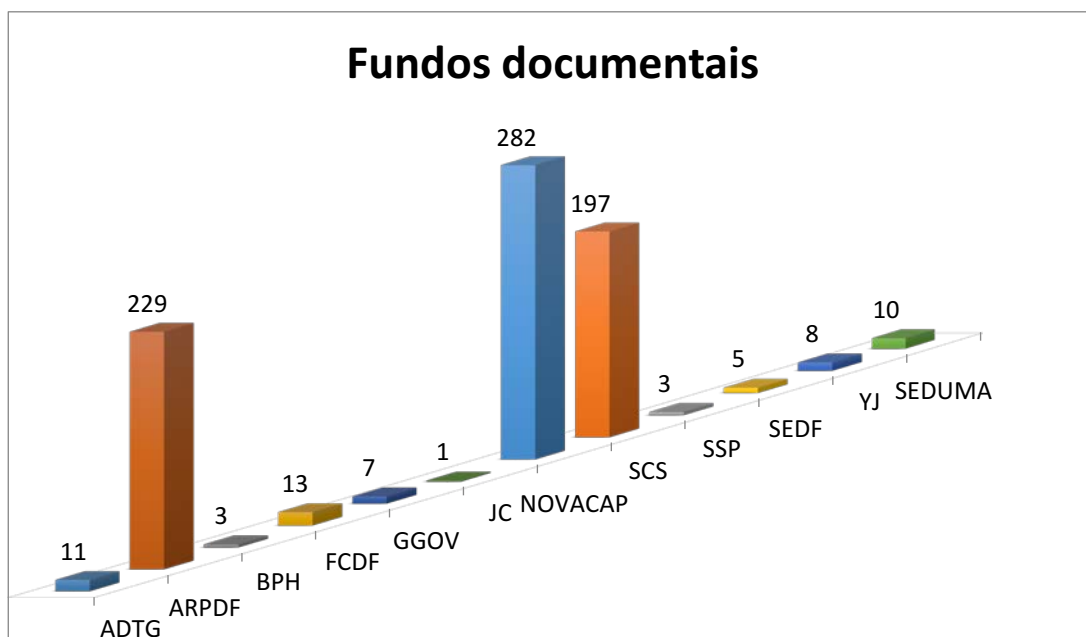


Gráfico 6 Fundos documentais
 Fonte: Elaboração própria.

Retomando dados do Quadro 1, os fundos sob a custódia do ArPDF são 17, os sublinhados abaixo foram requisitados para pesquisa:

Públicos

1. Administração Regional de Taguatinga (ADTG)
2. Arquivo Público do Distrito Federal (ARPDF)
3. Companhia Urbanizadora da Nova Capital (NOVACAP)
4. Fundação Cultural do Distrito Federal (FCDF)
5. Gabinete do Governador do Distrito Federal (GGOV)
6. Secretaria de Comunicação Social (SCS)
7. Secretaria de Educação do Distrito Federal (SE)
8. Secretaria de Estado de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente (SEDUMA)
9. Secretaria de Estado de Gestão do Território e Habitação (SEGETH)

Privados

10. Brasília Palace Hotel (BPH)
11. Ecilda Ramos (ER)
12. Ernesto Silva (ES)
13. Gladson da Rocha Pimentel (GR)
14. Juca Chaves (JC)
15. Manuel Mendes (MM)
16. Paulo de Tarso Santos (PTS)
17. Yvonne Jean (YJ)

O fundo Secretaria de Segurança Pública (SSP) não constava no *Guia*, mas foram computadas 3 consultas. Provavelmente ficou de fora por conter restrição de acesso, limitação essa superada em 2017. Em 2016 foi pesquisado por três pessoas: um servidor do ArPDF, um pesquisador a serviço da Comissão de Anistia do Ministério da Justiça e um pesquisador acadêmico.

Dos fundos constantes no *Guia*, não foram requisitados para pesquisa em 2016: Secretaria de Estado de Gestão do Território e Habitação (SEGETH), recolhido em 2015; Ecilda Ramos (ER), recebido em 2007; Ernesto Silva (ES), uma grande parcela recebida em 2015; Gladson da Rocha (GR) e Paulo de Tarso (PTS), ambos recebidos em 2015. Apenas o fundo Ecilda Ramos carece de maior difusão para despertar o interesse do usuário. Os outros estão naturalmente aparecendo nos registros de consultas de 2017 e 2018.

Três fundos se destacam com os maiores números de consultas: NOVACAP, com 282 (57,3%), ARPDF, com 229 (46,5%) e SCS, com 197 (40%). Tais lideranças são facilmente explicáveis. O fundo NOVACAP possui o mais variado acervo sobre a história da construção de Brasília, considerando-se gênero, espécies documentais e antiguidade. O fundo ARPDF é pequeno em dimensão, porém aparece no ranque em razão das consultas aos depoimentos do Programa de História Oral, computados concomitantemente em “acervo arquivístico” e “depoimentos” (Gráfico 5). Além desse dado, o fundo ARPDF possui a coleção *Documentos de Goyaz*, que vem sendo bastante solicitada.

A constatação de que o próprio acervo produzido pelo Arquivo Público está entre os mais consultados revela uma prática da instituição em produzir documentos auxiliares ou complementares ao acervo. É um caso a ser analisado com cautela tendo em vista verificar se essa rotina não negligencia as atividades técnicas de arquivo permanente, que deve canalizar esforços na recepção, tratamento, preservação e difusão de acervos arquivísticos produzidos pelas instituições do complexo do GDF e evitar a dispersão de esforços na produção de arquivos artificiais, como no caso das coleções.

Por ter sido muito utilizado, foram destacadas as características do Programa de História Oral. A tendência se mantém desde sua implantação em 1990, ou seja, a Linha de Pesquisa Memória da Construção de Brasília é a mais consultada, computando 45%.

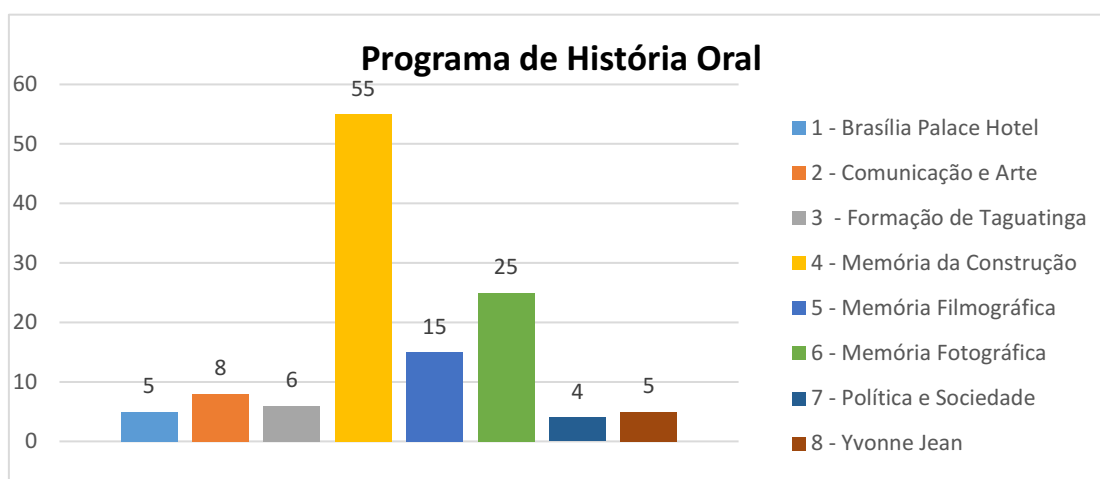


Gráfico 7 Programa de História Oral

Fonte: Elaboração própria.

4.4 Avaliação

A avaliação (Gráficos 8 e 9) ficou prejudicada em razão do procedimento de preenchimento. Duas perguntas deveriam ser respondidas ao final da pesquisa: “Como foi o atendimento? Ótimo, Bom ou Insatisfatório?” e “Encontrou o material procurado? Sim, Não, Parcialmente”.



Gráfico 8 Avaliação do atendimento

Fonte: Elaboração própria.

Comumente o usuário realiza sua pesquisa em vários dias ou meses e nem sempre tem contato com o *Formulário* após a primeira visita. Sendo assim, as respostas em branco para as duas questões são a maioria avassaladora. Quanto ao atendimento (Gráfico 8), 417 não foram preenchidos (84%) e quanto ao material pesquisado (Gráfico 9), 426 ficaram em branco. Entretanto, as respostas positivas se sobressaem quando respondidas: 76 (15%) respondentes consideraram o atendimento ótimo e 58 (11%) deles encontraram o que procuravam. Não houve nenhuma resposta “insatisfatória” quanto ao atendimento e apenas um pesquisador não encontrou o que buscava.



Gráfico 9 Avaliação sobre o material pesquisado

Fonte: Elaboração própria.

5 Resultados e recomendações

Nesse momento retoma-se a questão inicial: o usuário do ArPDF se identifica com os potenciais usuários de arquivo – a) o agente público, b) o cidadão e c) o pesquisador cientista e cultural? A resposta é “Sim”, com destaque para o pesquisador cientista e cultural, cuja presença ultrapassa a metade dos usuários de 2016. Com a aquisição de novos fundos documentais e a disponibilização de instrumentos de pesquisa de fundos existentes e não constantes no *Guia* de 2016, percebe-se uma afluência crescente de agentes públicos o que pode alterar rapidamente o cenário aqui apresentado.

Os formulários de atendimento são os testemunhos do grau de assiduidade do público e ao ser estudado exhibe a categoria do usuário, suas demandas e grau de satisfação no atendimento. Portanto, ele é um instrumento eficaz de monitoramento do público e da aceitação em relação ao acervo custodiado. Temos no quadro geral de usuários: representantes de órgãos do GDF, cidadãos em busca de provas e informação e pesquisadores com vínculo acadêmico ou não produzindo trabalhos importantes para a história de Brasília no cenário regional, nacional e internacional.

Outras descobertas surpreendem. É comum imaginar que o historiador seja o usuário mais frequente em arquivos, mas no nosso caso, arquitetos se destacam. Sintoma da importância e vocação que a instituição vem assumindo como detentor do maior conjunto de desenhos, mapas e plantas de Brasília. A pesquisa nesse ramo dá sinais diários de incremento, sendo necessário e urgente um planejamento que dedique especial tratamento, condições de preservação e ampliação da capacidade de digitalização com a aquisição de *scanners* capazes de reproduzir com qualidade os documentos de grande formato e alta sensibilidade.

Para além de apresentar as relações estabelecidas entre público e acervo, o *Formulário* carrega em si a capacidade de explicitar pontos de deficiência, cabendo ao atendente apresentar à equipe de tratamento e preservação do acervo um *feedback*, num ciclo constante de melhoria.

A partir do presente estudo, em janeiro de 2018, foi implantado um novo formulário (Anexo 2), com orientação de preenchimento a fim de minimizar os problemas encontrados nos instrumentos utilizados em 2016. Após um período de aplicação deverá ser avaliado para que atenda ao objetivo de ampliar a compreensão do público usuário, suas demandas e as possíveis deficiências da instituição.

Avanços e aprimoramento do atendimento ao público são alcançáveis com a melhoria das rotinas e das formas de acesso ao acervo. Em consonância com o Programa Plurianual 2016-2019, foi iniciada, no segundo semestre de 2018, a revisão dos procedimentos atuais de acesso, para que

o ArPDF inicie 2019 oferecendo mudanças substanciais ao público na busca de melhores resultados na relação entre unidade de informação e usuário.

Brasília, 25 de junho de 2018

Marli Guedes da Costa
COAP - Coordenadora

6 Lista de Quadros, Tabelas e Gráficos

Quadro 1 - Informações sobre o acervo permanente do ArPDF. Dados do Guia de 2016

Quadro 2 - Informações sobre o acesso ao acervo permanente do ArPDF

Tabela 1 - Características dos usuários do ArPDF

Gráfico 1 - Formação acadêmica e atuação profissional

Gráfico 2 - Como tomou conhecimento do ArPDF

Gráfico 3 - Tipo de consulta

Gráfico 4 - Finalidade da pesquisa

Gráfico 5 - Fontes consultadas

Gráfico 6 - Fundos documentais

Gráfico 7 - Programa de História Oral

Gráfico 8 - Avaliação do atendimento

Gráfico 9 - Avaliação sobre o material pesquisado

7 Referências bibliográficas

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 230 p.

COSTA, Marli Guedes da. **Interação entre documento, arquivo e historiador**: um estudo sobre a (não) presença de historiadores da UnB no Arquivo Nacional, em Brasília. 2010. 185 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, 2010.

DISTRITO FEDERAL (Brasil). Decreto nº 38.725, de 20 de dezembro de 2017. Aprova o Regimento Interno do Arquivo Público do Distrito Federal e dá outras providências. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, DF, 21 dez. 2017. Seção 1, p. 3.

Distrito Federal (Brasil). Lei nº 5602, de 30 de dezembro de 2015. Dispõe sobre o Plano Plurianual do Distrito Federal para o quadriênio 2016-2019. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, 31.12.2015, Suplemento B, p. 1-220.

Guia [do] Arquivo Público do Distrito Federal 2016. Disponível em: http://www.arpdf.df.gov.br/wp-content/uploads/2017/09/Guia_do_arquivo_publico_2016.pdf . Acesso em: 22.04.2018

SANTOS, Marco Aurélio de Lemos. **Atendimento a usuários de arquivos públicos**: algumas reflexões e a experiência do ArPDF. Brasília: Arquivo Público do Distrito Federal, 1996. 15p. (Cadernos de Pesquisa, n. 5)