



HUMANOS RECURSOS: NECESSIDADES, USOS E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO DA COORDENAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS DA SUPERINTENDÊNCIA DE TRENS URBANOS DE JOÃO PESSOA - PB

Everaldo Bezerra Chaves
Companhia Brasileira de Trens Urbanos
E-mail: everaldochavez@gmail.com

Igor Vinicius Pinto de Sales
Universidade Estadual da Paraíba
E-mail: igor.vps18@gmail.com

Maria Eduarda de Oliveira Santos
Universidade Estadual da Paraíba
E-mail: eduardaft.oliveira@gmail.com

Maria da Conceição Emílio da Silva
Universidade Estadual da Paraíba
E-mail: c.emilio90@hotmail.com

RESUMO

Este artigo aborda a temática de usos e usuários da informação fundamentado pela literatura da área e orientado para a compreensão da realidade do universo de uma companhia que oferece transporte de passageiros sobre trilhos na região metropolitana de João Pessoa - PB. Teve como base uma pesquisa de campo do tipo exploratória em que foram aplicados questionários abertos e analisados qualitativamente, revelando um grau de satisfação acima de oitenta por cento pelos usuários do arquivo da Coordenação de Recursos Humanos. Concluiu-se satisfatoriamente com o entendimento de que a pesquisa forneceu dados suficientes para a contribuição das discussões acadêmicas e científicas, suscitando caminhos diversos para a pesquisa científica.

Palavras-chave: Usos e usuários. Informação arquivística. Acesso à informação.

1 INTRODUÇÃO

Os estudos de usos e usuários de informações documentais ou arquivísticas de uma instituição ultrapassam os limites de seu(s) arquivo(s), estendendo-se por todos os seus departamentos e até mesmo para a sociedade, ou comunidade usuária, onde está inserida. Entendendo que o Arquivo, enquanto serviço tem a finalidade de fornecer aos indivíduos interessados o acesso eficiente e prático às informações que necessitam para desenvolver as

suas atividades profissionais e atuarem enquanto seres sociais, os usuários de arquivos estão amparados pela Lei 12.527/2011 e seus interesses contemplados pela definição do Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, onde se lê que o arquivo é uma “instituição ou serviço que tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e o acesso a documentos.” (ARQUIVO, 2005, p. 27).

Compreender a importância de tornar acessível as informações e conseqüentemente o conhecimento, é parte crucial no estudo de uso e usuários, pois se for realizado de modo competente e eficaz, será possível auxiliar o progresso de um povo ou de uma instituição, devido ao “[...] acesso do sujeito à produção intelectual da humanidade.” (VARELA, 2013, p. 1931).

A partir da ótica do reconhecimento da necessidade de se buscar conhecer as principais demandas dos usuários, constata-se que as instituições no uso de suas atribuições e, para isto, produzindo informações formalizadas sob a forma de documentos, não podem prescindir de aprofundar o conhecimento e a compreensão dos usuários dessas informações, seus propósitos e os eventuais usos. Dessa forma, sugere-se que as instituições possam dispor das discussões abordadas neste artigo, que foi desenvolvido a partir de uma pesquisa de campo com aplicação de questionários compostos de questões tanto objetivas quanto subjetivas e as respostas tabuladas por um grupo de estudo e analisadas sob a afirmação hipotética de que sem as informações e o amplo acesso a elas, as organizações ficam impedidas de executar plenamente as finalidades às quais se destinam e acabam por cessarem suas atividades.

Tendo sido desenvolvido na Superintendência de Trens Urbanos de João Pessoa – PB, (STU-JOP), uma das cinco Unidades Administrativas da Companhia Brasileira de Trens Urbanos (CBTU), que tem sua Administração Central sediada na cidade do Rio de Janeiro - RJ, o estudo que originou esta comunicação revelou que uma instituição como a estudada dispõe de um importante acervo de informações relevantes para a sociedade, seja no âmbito metro-ferroviário, histórico, na memória social e trabalhista e ou até mesmo acerca dos impactos sobre o meio ambiente, dentre vários outros. (COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS, 2017).

2 OS ESTUDOS DE USOS E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

O Dicionário de Terminologia Arquivística define o usuário como “Pessoa física ou jurídica que consulta arquivos. Também chamada consulente, leitor ou pesquisador.” (USUÁRIO, 2005, p.169). No entanto, usuário é o termo mais utilizado na literatura. Por outro lado, Sanz Casado (1994, p.19) designa que “usuário da informação é aquele indivíduo que necessita da informação para desenvolver suas atividades”, o que cabe lembrar que, para evoluir, a espécie humana necessita do uso das informações e deve encontrar meios cada vez mais eficazes para obtê-las.

De acordo com Pinheiro et al. (2012, p.12), o usuário é o resultado de uma necessidade de informação, tornando-se como tal ao trabalhar com a informação para satisfazer uma necessidade informacional, de modo que, ainda segundo esse mesmo autor, “o usuário da informação é um sujeito que, por causa de uma necessidade de informação, é convertido em usuário da informação ao lidar com a informação de diversos modos.”

Conforme Sanz Casado (1994, p. 31), o Estudo de Usuário da Informação é um conjunto de estudos que analisam qualitativamente e quantitativamente os hábitos de informações dos usuários, através de vários métodos distintos. Nestes termos, é possível inferir que os dados dos estudos desenvolvidos acerca dos usuários e dos usos que fazem das informações pretendidas e obtidas podem ser analisados sob os aspectos tanto psicológicos, sociais, éticos, individuais e contextuais quanto sob o aspecto métrico, ou seja, buscando dados numéricos que expressem, por exemplo, frequências de busca por informação, quantidade de indivíduos de uma comunidade usuária, quantidade de usuários ativos e potenciais, entre outros dados passíveis de análise quantitativa.

Para Wilson-Davis (1977 *apud* COSTA; SILVA; RAMALHO et al. 2009), o estudo de usuários é o “estudo de quem demanda, necessita ou recebe o que de alguém para que”. Nessa afirmação os termos utilizados – “quem”, “o que”, “alguém” e “para que” - representam e sintetizam o sentido do serviço para o qual são destinadas as demandas por necessidade de informação. Assim, esses termos, respectivamente, correspondem a: usuários, informação, arquivo/arquivista e uso da informação requerida.

Além de apenas estar preocupado em dar uma resposta no menor tempo possível a uma demanda, é importante ter em mente que ser eficiente nem sempre significa ser eficaz, ou seja, o serviço de informação precisa de instrumentos capazes de gerar estatísticas acerca da satisfação dos usuários considerando a relevância da informação prestada em relação aos

possíveis usos que dela foram feitos e se, de fato, foi determinante para solucionar o problema que gerou a demanda, nesse sentido, Figueiredo (1979, p. 79), lembra que o estudo de usuários se aplica também, para a compreensão da satisfação do usuário a respeito de um centro de informação:

Estudo de usuários são investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1979, p. 79).

3 ABORDAGENS TRADICIONAL E ALTERNATIVA

O estudo de usos e usuários de informações apresenta-se perante duas abordagens: tradicional e alternativa. A primeira foi responsável pela evolução dos estudos de usuários e já buscavam prever os comportamentos futuros desses usuários, para isso, procurava-se medir os comportamentos destes e tentava-se entender as fontes de informações mais utilizadas, a frequência de uso e identificação da satisfação. Não se pode negar a importância desse paradigma para o desenvolvimento dos estudos que revelaram importantes resultados e adequações dos serviços de informações e suas demandas, entretanto, essa abordagem não leva em consideração o sujeito deveras interessado na prestação do serviço e no pronto atendimento de suas necessidades: o próprio usuário.

Aspectos cruciais eram desconsiderados nessa abordagem: o conhecimento não é absoluto, as pessoas mudam e a mensagem enviada não é idêntica à recebida (MORRIS, 1994). Os estudos tradicionais não englobavam questões sobre como os usuários utilizam o sistema, com que objetivo e como ele utilizará esta informação, desconsiderando os fatores humanos, sociais, psicológicos e contextuais do usuário.

Sob outra perspectiva, agora reconhecendo a figura do usuário como o sujeito central dos usos que são feitos do centro de informação e da própria informação disponibilizada, a abordagem alternativa busca uma compreensão do uso da informação na sua particularidade, examinando como o sistema é visto por este. O indivíduo é colocado como a parte principal a ser estudada, pretendendo interpretar as suas necessidades de informações. Por possuir métodos e técnicas de coleta de dados (observação, entrevistas, questionários, diários, etc.) essa abordagem procura entender o significado do acesso, da frequência de consulta e o motivo de utilização de certas fontes.

Frohmann (2008), entretanto, critica a abordagem alternativa por considerar os indivíduos como seres isolados do mundo, como se os sujeitos não estivessem envoltos de dimensões políticas, econômicas, sociais e culturais. Outros autores, como Rendón Rojas (2005), também esclarecem que o sujeito não possui um campo “vazio” na mente que precisa ser preenchido, na realidade o indivíduo nunca é vazio, pois possui vários conhecimentos, dessa forma, a cada novo conhecimento há uma acomodação de conteúdo, podendo alterar algo ou ser alterado.

É possível inferir, diante do exposto, que não há um modelo ideal para abordar os estudos de usos e usuários da informação uma vez que ambas as abordagens apresentam pontos positivos bem como aspectos negativos. Uma alternativa, no entanto, apresenta-se sob a possibilidade de se mesclar as duas abordagens aqui descritas, pretendendo, sob uma perspectiva mais completa e por produzir elementos investigativos que englobam as duas facetas de estudo, ou seja, sobre o serviço, sobre os usos e sobre os usuários desse serviço para compreendê-los melhor.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS DA PESQUISA DE CAMPO

A apresentação dos dados da pesquisa que originou este trabalho será aqui disposta sob dois aspectos: num primeiro momento apresentaremos um breve histórico do campo empírico, de forma a ambientar o leitor no espaço-tempo da pesquisa ressaltando que, por se tratar de uma empresa com particularidades históricas, alguns dados podem destoar de certos padrões revelados em pesquisas semelhantes; num segundo momento apresentaremos os dados a partir das respostas aos questionários aplicados em três categorias distintas: 1) Categoria dos profissionais gestores de informação: Arquivista; 2) Categoria dos usuários internos da Coordenação de Recursos Humanos; e 3) Categoria dos demais usuários: empregados da empresa. Ressaltamos que os usuários externos ao universo da pesquisa não foram considerados, visto que a inclusão dessa categoria no estudo inviabilizaria o seu desenvolvimento a considerar o curto espaço de tempo estabelecido e os recursos previstos no projeto da pesquisa de fins meramente acadêmicos. Feitas essas considerações, esclarecemos que é a partir dessas nuances e orientados pelas particularidades da pesquisa, é que será feita, em seguida, a avaliação qualitativa dos resultados.

4.1 Campo Empírico: um breve histórico

De acordo com informações colhidas em sua página na internet, a CBTU, surgiu em 22 de fevereiro de 1984, através do Decreto-lei nº 89.396, vinculada à Secretaria Nacional de Transportes do Ministério dos Transportes, advinda da antiga Rede Ferroviária Nacional (RFFSA), em 1º de julho de 1995, foi instalada a Gerência de Trens Urbanos de João Pessoa. A empresa, além de sua Administração Central, sediada na cidade do Rio de Janeiro, proporciona o transporte de passageiros sobre trilhos em cinco unidades administrativas: Belo Horizonte, Maceió, Recife, João Pessoa e Natal. (COMPANHIA BRASILEIRA DE TRANSPORTES URBANOS, 2017).

Ainda, conforme o site da Companhia, a Estação João Pessoa chamava-se Estação Ferroviária Conde D'Eu, localizada no bairro Varadouro. Foi construída em 1889 e ganhou este nome em homenagem à figura que assinou a concessão para a construção da primeira estrada de ferro do estado da Paraíba, no entanto, na década de 1940, o prédio original da estação foi demolido e substituído pela atual construção, inaugurada em 10 de novembro de 1942, com características do estilo modernista.

O sistema ferroviário atual tem o traçado original e com 30 quilômetros de extensão, é destinado ao transporte metropolitano de passageiros sobre trilhos e dispõe de nove estações atendendo aos municípios de Santa Rita, Bayeux, João Pessoa e Cabedelo. A Superintendência de Trens Urbanos de João Pessoa (STU-JOP), como é oficialmente denominada, tem hoje nos seus quadros funcionais um total de 163 empregados, sendo sua estrutura administrativa dividida da seguinte forma: superintendência, chefia de gabinete, gerência de planejamento e engenharia, gerência operacional, gerência de administração e finanças e mais nove coordenações, entre elas a Coordenação de Recursos Humanos (COREH).

4.2 Arquivista: provedor de informações?

Dentre os usuários inseridos no universo de pesquisa, a primeira categoria de respondentes dos questionários selecionada como amostra é a de gestor de documentos/Arquivista. Observou-se que a STU-JOP dispõe de um único empregado que se enquadra nessa categoria. Analista de Gestão, bacharel em Arquivologia e contratado há pelo menos dois anos, o Arquivista está lotado na COREH e é, além de usuário do Arquivo,

responsável pelas atividades de gestão de documentos que estão sendo desenvolvidas na empresa como também responsável direto pelo arquivo da Coordenação onde está lotado. O instrumento de pesquisa dispunha de sete questões dos quais, os dois primeiros referiam-se à função do profissional dentro da instituição e ao tempo que exerce suas atividades, o que já foi mencionado anteriormente. Os demais questionamentos podem ser observados no quadro 1.

Quadro1: Questionário aplicado ao Arquivista

Como funciona o acesso à informação do setor de RH da STU – JOP?
Todos os usuários podem ter acesso a toda documentação do arquivo? Explique.
Existe algum software que auxilia o acesso à informação? Como funciona?
Os usuários solicitam com frequência a documentação?
Os usuários dependem inteiramente de você para o acesso aos documentos?

Fonte: Dados da Pesquisa, 2017.

De acordo com o respondente A, todos os empregados têm acesso às informações e documentos respeitando os limites legais, em destaque a Lei 12.527/2011. Informa que o acesso se dá sob dois aspectos: primeiramente, destaca que os usuários do próprio Recurso Humanos, têm acesso irrestrito a toda a documentação deste setor, já que, para realizarem suas atividades profissionais, necessitam da constante consulta aos documentos. Sob um segundo aspecto, destaca que os usuários dos demais setores e a sociedade em geral têm acesso a documentos e informações mediante requerimento encaminhado através do serviço de protocolo que é atendido “respeitando as restrições impostas pela LAI” [Refere-se à Lei de Acesso à Informação].

O colaborador relata que todos os usuários podem ter acesso às informações do arquivo, ressalvados os casos específicos previstos em lei, já que boa parte da documentação refere-se a informações pessoais dos empregados, submetendo, mais uma vez, à LAI.

A respeito de algum software que auxilia o acesso informação, o respondente, afirma que não há, no entanto, a empresa dispõe de um serviço de protocolo eletrônico para registro de expedição e trâmite dos documentos, porém não funciona como ferramenta de acesso à documentação. A resposta fornecida nos remete à conclusão de que parece que ainda não é uma urgência para algumas instituições a implantação de um sistema que auxilie o acesso à

informação e a documentos independentemente da atuação e interferência de um mediador humano, entretanto, até mesmo um programa de registro de trâmite documental – protocolo, como é o caso da instituição pesquisada, proporciona o controle eficiente do trâmite e expedição e fornece dados estatísticos importantes para o desenvolvimento de políticas documentais e solução de problemas de fluxo e de extravio de documentos.

O Arquivista informa ainda que documentos são solicitados com frequência e por fim explana que os usuários do próprio setor não dependem dele para o acesso, pois, segundo ele, foi feito um trabalho de conscientização para todos utilizarem o Arquivo, mantendo sua usabilidade de forma responsável e contínua. Já os usuários dos demais setores da empresa dependem inteiramente da atuação desse profissional, pois são atendidos mediante requerimento.

As respostas foram esclarecedoras e contribuíram para a compreensão do funcionamento do acesso às informações e documentos pelos respectivos usuários, além de revelar que um Arquivista, de fato, faz toda diferença na instituição, pois como foi observado, os usuários vinculados diretamente COREH tiveram a oportunidade de se empoderar do conhecimento que os habilita para o manuseio independente dos documentos e, como já observado, uma das finalidades do serviço de Arquivo é promover o acesso rápido e preciso das informações, de forma que as respostas indicam que isto está sendo cumprido conforme a lei.

4.3 Usuários vinculados ao departamento de recursos humanos

Em relação aos usuários pertencentes ao próprio departamento, participaram seis indivíduos que responderam a um questionário de dez questões, sendo a primeira, referente ao ofício do respondente a respeito do setor. Os sujeitos são detentores de cargos bastante distintos nesse setor da companhia, como por exemplo, psicólogo organizacional, administrador, contador, técnico em segurança do trabalho, etc., foram observadas também expressivas variações no tempo de prestação de serviço perante a companhia, numa amplitude temporal de 2 a 31 anos.

Ao serem perguntados sobre como eles classificam o acesso à informação do Arquivo da COREH, identificamos que todos estão notavelmente satisfeitos, já que as respostas apresentaram um equilíbrio entre “Ótimo” (50%) e “Bom” (50%). A satisfação perante o

acesso também foi observada quando questionamos se quando os sujeitos solicitam informações o acesso é eficiente, 100% responderam “Sim”.

Quanto à frequência de solicitação, a minoria (33,5%) respondeu que “Diariamente”, já a maioria (66,5%) afirmou que “Às vezes”. Ademais, todos os colaboradores sinalizaram que as pastas/dossiês funcionais são os documentos/informações solicitados com maior frequência.

Questionamos ainda sobre o que era feito com as informações obtidas, o que nos permitiu verificar que as respostas apresentaram expressivas variações, tornando possível concluir que as informações são, de fato, bastante utilizadas e com finalidades extremamente diversas pelos empregados da COREH que são os usuários imediatos desse departamento.

Por fim, questionamos se os usuários receberam algum treinamento para acessar as informações requeridas. Foi por todos respondido que eles receberam do Arquivista orientações sobre como são ordenados os documentos, o que facilita bastante o acesso. Também esclareceu que eles têm acesso direto à documentação, mas em caso de dúvidas, contam com o auxílio do Arquivista para esclarecimento de eventuais dúvidas.

O último questionamento aplicado a essa categoria de respondentes foi sobre as dificuldades referentes ao acesso. A partir das respostas a esse ponto verificamos que não há restrições de acesso ou reclamações que revelem alguma dificuldade que restrinja o acesso aos documentos, dando a entender que, aparentemente suas necessidades informacionais estão sendo supridas.

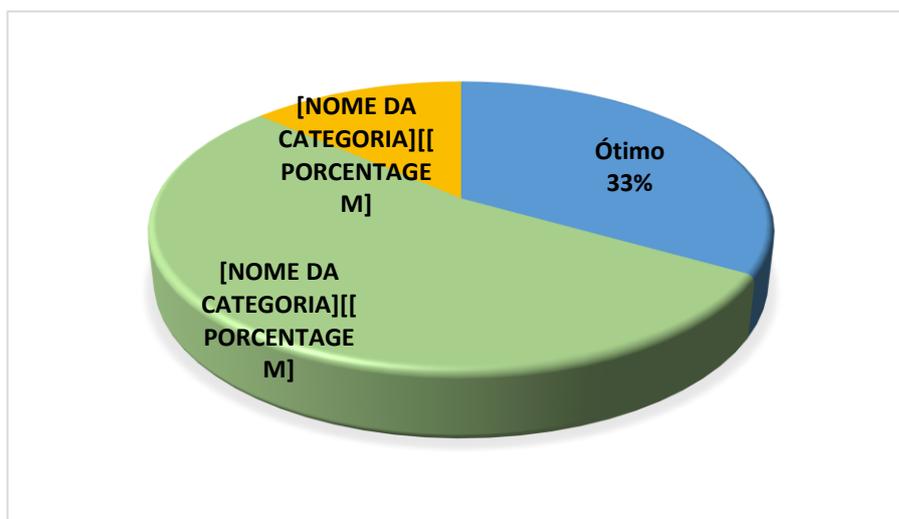
4.4 Usuários vinculados aos demais departamentos

Afastando-se um pouco do espaço da Coordenação de Recursos Humanos, a pesquisa objetivou também obter dados dos usuários lotados nos demais departamentos: Licitação, Comunicação e Marketing, Finanças, Operação, entre outros. Os questionários aplicados para estes empregados foram os mesmos utilizados para os empregados da COREH, num total de 16 respondentes.

Novamente, percebemos expressiva variação no tempo de serviço dos trabalhadores, variando entre 1 a 33 anos. Quanto à classificação do acesso às informações, as respostas apresentaram variações entre “Ótimo” (33,33%), “Bom” (53,33%) e “Regular” (13,33%); um respondente, entretanto, informou que nunca solicitou informações do Arquivo do setor de Recursos Humanos, desta forma, absteve-se das demais perguntas. Considerando, enfim, as

respostas válidas aos demais questionamentos com base nos dados até aqui descritos e considerando-se que a resposta “Bom” configura-se como um nível aceitável de satisfação, percebe-se então um nível de satisfação acima dos 80%, de acordo com a visualização disposta no gráfico:

Gráfico 1: Nível de satisfação dos usuários na COREH



Fonte: Dados da pesquisa (2017).

No que tange ao atendimento eficiente das solicitações de informações, 100% dos respondentes entende que o atendimento é eficiente, suscitando mais uma vez que as necessidades informacionais dos usuários estão sendo atendidas satisfatoriamente. Em seguida, os participantes da pesquisa informaram que a frequência em relação a suas próprias solicitações de informações ao arquivo da COREH ocorre “Às vezes” (79%) e “Raramente” (21%).

Os dados nos revelam que, fundamentalmente pelo fato de os departamentos serem extremamente distintos quanto as suas funções, atividades e, conseqüentemente, em suas necessidades de uso das informações, as solicitações de documentos também são das mais distintas: resoluções, termo opção de vale transporte, cópias de memorandos, pareceres técnicos, etc., sendo esses utilizados para os mais diversos objetivos. Quando as informações são acessíveis e precisas, podemos inferir, o resultado claramente é o seu uso, como neste caso.

Quando perguntados sobre se receberam algum treinamento que os habilite ao acesso às informações, os empregados desses setores responderam que não receberam nenhum treinamento, porém, consultam o Arquivista sempre que preciso, além disso, receberam orientações do profissional acerca do software de protocolo, ressaltando assim a importância da figura do profissional Arquivista para o funcionamento da companhia.

O último questionamento questionou sobre as dificuldades enfrentadas pelos usuários para acessar as informações, o que a maioria concordou que atende totalmente às suas necessidades e não enfrentam nenhum obstáculo para a realização de suas pesquisas ou demandas. No entanto, um dos colaboradores relatou que a informação é satisfatória, mas nem todas as informações são disponibilizadas, segundo ele isto é devido a uma falha da instituição. Quanto a esse posicionamento pudemos averiguar que o argumento não se sustenta quando confrontado com a realidade da natureza de um Arquivo da área de Recursos Humanos onde grande parte das informações ali dispostas referem-se à integridade e à individualidade dos trabalhadores e estão sujeitas às disposições restritivas de acesso previstas na Lei 12.527/2011.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Intuindo contribuir com o conhecimento acerca dos estudos de usos e usuários da informação, o trabalho até aqui desenvolvido não buscou em nenhum momento esgotar todas as possibilidades que levam a essa compreensão nem tampouco estabelecer contornos para além dos já observáveis na literatura especializada. O que se buscou, entretanto, foi a compreensão de um microcosmo de pesquisa inserido em um universo extremamente vasto e ainda carente de explorações mais aprofundadas.

A partir da reunião dos dados e de uma análise a priori, foi possível perceber que quando o uso das informações, mesmo aquelas que, em sua totalidade, ainda não passaram por um processo de tratamento técnico especializado, como é o caso do ambiente cujo qual a pesquisa se desenvolveu, é de notável importância e deveras salutar a intervenção de um profissional específico da área de documentação e arquivo atuando como mediador entre o usuário e a fonte. De pronto se percebe também que, mesmo nesses tempos em que se tornou consenso de que a informação se configura como um dos ativos mais valorizados de qualquer organização, as instituições ainda não despertaram em sua totalidade para a importância do

investimento em técnicas e ferramentas tecnológicas de gestão, tratamento e acesso à informação em todos os níveis de usos e para todos os tipos de usuários.

Acurando um pouco mais a análise acerca das respostas fornecidas pelos usuários, especialmente aquelas dadas pelo Arquivista, é possível inferir que a partir da compreensão das necessidades de usos e das dificuldades enfrentadas pelos usuários no acesso à informação, vinda à tona a partir de um estudo de usos e usuários, o profissional responsável pelo desenvolvimento de ferramentas e técnicas de acesso dispõe de um referencial que o faz despertar para essas questões e o subsidia na criação, desenvolvimento, aplicação e controle desses mecanismos de acesso e como termômetro capaz de medir o grau de satisfação dos usuários, além de proporcionar, em certa medida, a percepção do quanto o seu trabalho está rendendo resultados favoráveis tanto no âmbito profissional quanto no funcional e organizacional.

A pesquisa que embasou o desenvolvimento deste artigo buscou participar do conjunto das contribuições teóricas da área dos estudos de usos e usuários da informação arquivística, entretanto, exime-se das pretensões de esgotar todas as possibilidades e definições ou estabelecimento de contornos definitivos das práticas capazes de fornecer subsídios para uma completa compreensão do universo envolvido na temática. O que nos instiga enquanto acadêmicos e iniciantes na prática da investigação científica, porém, é a percepção de que os caminhos para a construção do saber científico são múltiplos e diversos, despertando-nos para a necessidade da participação com voz ativa na construção da Arquivologia enquanto área distinta da ciência.

Enfim, além de termos compreendido as nuances de uma simples célula de sistema de arquivos setoriais em idade corrente, notadamente com os Arquivos da COREH e da STU-JOP, concluímos que a pesquisa aqui descrita pode contribuir para as discussões em âmbito acadêmico como para fornecer informações relevantes a outros pesquisadores interessados no tema, além de nos ter proporcionado uma visão mais próxima da realidade do acesso, do uso e das necessidades dos usuários de uma instituição inserida em um universo que, perceptivelmente, ainda não despertou completamente para as reais necessidades de deixar transparecer suas atividades através da abertura de seus dados e investindo em políticas e ferramentas de acesso à informação.

HUMAN RESOURCES: NEEDS, USES AND USERS OF INFORMATION FROM THE HUMAN RESOURCES COORDINATION OF THE SUPERINTENDÊNCIA DE TRENS URBANOS DE JOÃO PESSOA - PB

ABSTRACT

This article deals with the use and users of information based on the literature of the area and oriented to the understanding of the reality of the environment of a company that offers passenger transportation on rails in the metropolitan area of Joao Pessoa, PB. It was based on a field research of the exploratory type in which open questionnaires were applied and qualitatively analyzed, revealing a degree of satisfaction of more than eighty percent by the users of the Archive of the Human Resources Coordination. It was concluded satisfactorily that the research provided enough data for the contribution of the academic and scientific discussions, provoking diverse paths for scientific research.

Keywords: Use and users. Archival information. Information access.

REFERÊNCIAS

- ARQUIVO. In: DICIONÁRIO brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005, 231p. Disponível em: <http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2017.
- COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS (CBTU). **Sistemas:** João Pessoa. 2017. Disponível em: <<http://www.cbtu.gov.br/index.php/pt/sistemas-cbtu/joao-pessoa>>. Acesso em: 05 abr. 2017.
- COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re) visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, v. 4, n. 2, 2009. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/index.php/pbcib/article/view/10400>>. Acesso em: 05 abr. 2017.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliações de coleções e estudos de usuários.** Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979.
- FROHMANN, Bernd. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M.; MARTELETO, R.; LARA, M. (Org.). **A dimensão epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação.** São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Fundepe, 2008. p. 19-34.

PINHEIRO, Álamo Chaves de Oliveira et al. **Estudo de usos e usuários da informação: uma abordagem em diferentes contextos**. Belo Horizonte: Faculdades Promove, 2012.

RENDÓN ROJAS, Miguel Ángel. **Relación entre los conceptos: información, conocimiento y valor. Semejanzas y diferencias**. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 34, n. 2, p. 52-61, maio/ago. 2005.

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

USUÁRIO. In: DICIONÁRIO brasileiro de terminologia arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005, 231p. Disponível em:
<http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2017.

VARELA, Aida. et al. Sintonia entre o fazer profissional e o atendimento ao usuário: em foco o acesso ao conhecimento. **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, 2013.