

# OS ARQUIVOS ESTADUAIS BRASILEIROS: UM PERFIL INSTITUCIONAL

**José Mauro Gouveia de Medeiros**

Mestrando em Ciência da Informação pela UnB  
maurogouveiamedeiros@yahoo.com.br

**Katia Isabelli de Bethania Melo de Souza**

Professora do curso de Arquivologia – FCI/UnB  
isabelli@unb.br

**Resumo:** A divisão político-administrativa brasileira apresenta 26 estados e o Distrito Federal, sendo que nem todos possuem representatividade no que tange à gestão de documentos de arquivos públicos. Visando mapear a situação atual, foi elaborado um perfil institucional no qual foram abordados os seguintes aspectos: instrumentos legais que corroboram a existência de tais instituições e as devidas competências, a estrutura organizacional, bem como a política arquivística adotada. Abordou-se, ainda, o diálogo com o usuário refletido no olhar acerca dos serviços disponíveis.

**Palavras-chave:** Arquivos Estaduais. Estrutura Organizacional. Política Arquivística.



## 1 INTRODUÇÃO

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) define Arquivo Estadual como um “arquivo público mantido pela administração estadual, identificado como o principal agente da política arquivística nesse âmbito”.

A Lei nº 8.159/1991 discorre sobre a organização administrativa e as competências das instituições públicas nos níveis federal, estadual, distrital e municipal, e define, em seu art. 17, § 2º, como Arquivos Estaduais “os arquivos do Poder Executivo, o arquivo do Poder Legislativo e o arquivo do Poder Judiciário”.

Já em seu art. 21 estabelece que a “Legislação estadual, do Distrito Federal e municipal definirá os critérios de organização e vinculação dos arquivos estaduais e municipais, bem como a

gestão e o acesso aos documentos, observado o disposto na Constituição Federal e nesta Lei”.

Os arquivos estaduais brasileiros têm sido objeto de diversos estudos. Panoramas acerca desses arquivos foram apresentados por Côrtes, em 1996, e por Ohira *et all.*, em 2005.

O Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, no cumprimento da função de “promover a elaboração do cadastro nacional de arquivos públicos e privados, bem como desenvolver atividades censitárias referentes a arquivos”. (Decreto nº 4.073/2002, art. 2º),

O CONARQ (2009) desenvolveu uma pesquisa com o objetivo de identificar a situação dos arquivos públicos brasileiros. Contudo, os resultados ainda não foram divulgados. Novos esforços foram empreendidos, em dezembro de 2011, quando os arquivos estaduais foram foco dos debates ocorridos na Conferência Nacional de Arquivos, realizada em Brasília (2011).

Destacamos duas das moções apresentadas na ocasião: criação de arquivos públicos em todos os municípios do Brasil e também em estados onde não houver; e inclusão de concurso público para o cargo de arquivista, nas instituições arquivísticas públicas.

Mais recentemente, Souza, Cândido e Siqueira (2012) revelaram que as formas de diálogo entre os arquivos públicos estaduais e os usuários virtuais ainda apresentam-se deficitárias.

A divisão político-administrativa brasileira apresenta 26 estados e o Distrito Federal. Nesse contexto, entendemos que pesquisas acerca da atuação dos Arquivos Públicos Estaduais brasileiros, APes, revelam-se necessárias a fim de identificar o perfil das instituições e ampliar as reflexões sobre o tema.

Esta pesquisa visa traçar um perfil dos APes, enquanto atores fundamentais inseridos na administração pública.

Os pontos abordados permitirão que o leitor tenha uma compreensão acerca do ato de criação, da vinculação hierárquica ao governo estadual, da estrutura organizacional, da competência e ações, dos profissionais envolvidos em seus respectivos quadros funcionais, das políticas arquivísticas que orientam suas ações, e, por fim, da averiguação dos usos e usuários dos serviços

prestados pelas instituições. Insere-se, também, a identificação da subordinação ou não dos arquivos de caráter intermediário aos APEs.

As informações mais atualizadas, acerca da localização, funcionamento e página *web* dos APEs, constituem um apêndice, apresentado ao término deste artigo.

## 2. METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, na qual priorizaram-se as informações fornecidas em detrimento às estatísticas numéricas para que, dessa forma, pudesse ser contemplado um perfil fiel aos propósitos desse estudo.

A identificação acerca dos APEs foi consultando o CONARQ em conformidade com a Resolução nº 28/2009,

O cadastro contém as informações básicas acerca da instituição arquivística incluindo a missão institucional, os acervos custodiados, endereço e horário de funcionamento e as formas de contato, conforme indicado na página do CONARQ.

No desenvolvimento desta pesquisa foi adotada a metodologia do *survey*, com a aplicação de questionário e análise de conteúdo das páginas *web* dos APEs. O questionário, estruturado em 12 perguntas, foi agrupado nos seguintes tópicos: “estrutura organizacional”, “atividades e profissionais”, “política arquivística” e “usos e usuários”.

A aplicação deu-se via correio eletrônico em duas ocasiões, dado que apenas quatro instituições haviam respondido inicialmente. As instituições que deixaram de enviar respostas ao *e-mail* foram contatadas, num segundo momento, via telefone. Numa última tentativa, recorreu-se ao envio do questionário impresso, via Correios.

Da totalização de 27 unidades federativas do Brasil (26 estados e o Distrito Federal) obteve-se o retorno de 24. Durante a aplicação dos questionários, foi possível identificar que nem todos os estados brasileiros possuem um arquivo público, como o caso de Paraíba e Tocantins. Já o estado de Roraima não respondeu ao

questionário que fora enviado, também, na forma impressa, via postal.

### **3. RESULTADOS OBTIDOS**

Os resultados obtidos<sup>1</sup>, nesta pesquisa, serão apresentados na sequência das quatro áreas temáticas constantes do questionário: estrutura organizacional, atividades desempenhadas e profissionais envolvidos, política arquivística e usos e usuários.

#### **3.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

Na primeira divisão dos blocos do questionário, estruturas organizacionais foram apresentadas com quatro questões que versavam sobre os instrumentos legais, vinculação hierárquica, organograma institucional e responsabilidade quanto ao gerenciamento do arquivo intermediário.

##### **3.1.1 Instrumentos Legais e Competências**

Dos instrumentos Legais que estabelecem a criação da instituição e que os vinculam ao poder público, o "Decreto" foi assinalado em dez estados (AC, AM, MA, PA, PE, RJ, RO, RS, SE e SP), além do DF. A "Lei Estadual" foi apontada por oito estados (AL, AP, GO, MG, MT, PR, RN e SC). Outros estados indicaram apenas um ato normativo: "Ato do Governador" (BA), "Lei Complementar" (ES) e "Constituição Estadual" (MS). Verificou-se que diversas instituições surgiram antes à promulgação da Lei de Arquivos, ocorrida em 1991. Como pioneiro temos o Arquivo Público do Paraná, criado pela Lei nº 33, de 7 de abril de 1855. Anterior à promulgação da Lei de Arquivos identificamos, em 1989, o surgimento do Arquivo Público Estadual de Mato Grosso do Sul, com base na Constituição Estadual de 5 de outubro de 1989.

---

<sup>1</sup> Mantivemos as nomenclaturas e os termos específicos informados pelas instituições arquivísticas pesquisadas.

Alguns APEs foram omissos na divulgação de suas competências. Como atribuições específicas destacam-se: assegurar a proteção dos documentos do Poder Público Estadual, preservando os que tenham ou venham a ter valor histórico; definir diretrizes e implantar a política arquivística; disseminar o conhecimento do tratamento documental, com base nas técnicas arquivísticas; garantir a difusão de informação; harmonizar as diversas fases da administração dos documentos de arquivo e facilitar o acesso ao patrimônio arquivístico público; promover a gestão documental; receber, localizar, recolher, reunir, catalogar, arquivar, desarquivar, recuperar, preservar, organizar e divulgar o patrimônio documental do poder público; dar acesso e salvaguardar as fontes primárias de pesquisa histórica e empregar técnicas de preservação de acervo documental, em suporte papel.

### 3.1.2 Vinculação Administrativa

O segundo questionamento buscou identificar a unidade administrativa estadual a qual o APE estava subordinado. É importante que se conheça sua inserção na estrutura do governo estadual, até mesmo pelo caráter político no qual são influenciadas questões da visibilidade da instituição e destinação dos recursos orçamentários.

Verificou-se uma considerável alteração da subordinação administrativa dos APEs, o que pode comprometer a aplicação de recursos orçamentários, a visibilidade e a própria ausência de identidade institucional.

**Tabela 1:** Vinculação dos APEs na estrutura administrativa estadual

Vinculação administrativa	Quantitativo
Secretaria de Estado da Gestão Administrativa – SGA	1
Gabinete Civil	
Secretaria de Estado de Administração e Gestão – SEAD	
Secretaria de Estado da Educação	1
Secretaria de Governo do Estado	
Secretaria da Administração e da Previdência	

<b>Vinculação administrativa</b>	<b>Quantitativo</b>
Secretaria de Administração e dos Recursos Humanos	2
Secretaria de Estado da Administração	3
Casa Civil	4
Secretaria de Estado de Cultura	9
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

**Fonte:** Elaboração Própria, (2013).

A maioria dos APes vincula-se à Secretaria de Estado de Cultura, com nove respondentes, seguidos pela Casa Civil, apresentado por quatro. Três instituições apresentam subordinação à Secretaria de Estado de Administração. Duas pertencem à Secretaria de Administração e dos Recursos Humanos. As demais secretarias apresentam-se, cada uma, com um arquivo estadual em sua vinculação administrativa.

### **3.1.3 Estrutura Organizacional**

A estrutura organizacional define com clareza os deveres e competências das unidades que compõem a administração dos APes. Alguns informaram como são compostas suas estruturas administrativas e outros enviaram somente os organogramas, sem maiores esclarecimentos acerca das competências de cada unidade. Outros, ainda, registraram não possuir nem a estrutura definida nem o organograma.

Houve, também, uma parcela que se restringiu a informar que a estrutura reflete a da Secretaria de Estado à qual se subordina. De modo geral, pode-se constatar que as competências centram-se em três grandes eixos compreendidos nas áreas de atendimento, pesquisa e organização documental.

Da mesma forma, outros APes indicaram que suas estruturas compreendem superintendências, coordenações, subcoordenações, comissões, assessorias, gerências, ouvidorias, diretorias, secretarias, departamentos, divisões, setores, seções, núcleos específicos e laboratórios. Uma resposta indicou a existência de apenas uma diretoria.

### 3.1.4 Gerência do Arquivo Intermediário

Segundo Couture e Rosseau (1998, p. 120), o armazenamento da parcela documental, de caráter intermediário, deve ser feito de modo a objetivar a “rentabilidade da conservação dos documentos semiativos através da racionalização dos custos, dos espaços, do equipamento, da recuperação da informação e dos sistemas”.

Defendem, portanto, o argumento de haver espaços administrativos apropriados para esse fim que, dentre outras vantagens, represente economia com os custos, inclusive da ocupação de espaços físicos. Assim, é importante que haja um local apropriado para receber os documentos transferidos das várias esferas que formam a gestão pública estadual.

De forma equivalente, Esposel (1994, p. 106) justifica a criação dos *Records Centers* (Arquivos Intermediários), que para ele “constitui-se na solução atual, universalmente aceita como a mais conveniente para a guarda e utilização dos documentos de uso não-corrente.” O autor indica que o acervo deve manter-se em espaço físico menos oneroso, com capacidade de armazenamento de conjuntos documentais volumosos.

Nesse sentido, indagou-se se era uma das responsabilidades dos APes a gerência do arquivo intermediário. Onze instituições foram categóricas ao responderem que "sim" enquanto nove responderam "não". Outras quatro não explicitaram claramente a resposta ao item.

A realidade apresentada pelo Arquivo Público do Estado do Espírito Santo inclui, como de sua responsabilidade, o gerenciamento da transferência e do recolhimento de documentos, conforme o Art. 7º, da Lei Complementar nº 370, de 2006. Entretanto, uma parcela dos órgãos e entidades do governo do estado do Espírito Santo conta com unidades de arquivos gerais que custodiam os documentos de fase intermediária. Nesses casos, o Arquivo Público orienta os procedimentos para a gestão dos documentos.

O Arquivo Público Mineiro informou que a gestão dos arquivos correntes e intermediários é de responsabilidade dos

órgãos e entidades produtores/acumuladores, sob sua orientação técnica, em conjunto com o Conselho Estadual de Arquivos.

A partir do Decreto Estadual nº 1.654, de 1997, o Arquivo Público do Estado de Mato Grosso informou que cada secretaria do Estado deve possuir o seu arquivo setorial, em cumprimento ao Art. 9º, estipulando que “fica criado em cada órgão da Administração Estadual Direta e Indireta, um Arquivo Setorial, destinado a recuperar e preservar a memória histórica da instituição”.

O Arquivo Público do Estado de Rondônia informou que o Arquivo Oficial engloba todas as fases pré-determinadas de um Arquivo, intermediária, permanente e atendimento ao público.

## 3.2 ATIVIDADES DESEMPENHADAS E PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS

O propósito deste conjunto de perguntas era justamente conhecer as atividades desempenhadas nos APEs bem como quais são os profissionais que as executam e, em especial, identificar a presença de arquivistas nos quadros funcionais dessas instituições.

O ingresso no mercado de trabalho, sobretudo nas instituições públicas, ocorrido principalmente a partir dos dez últimos anos, tem ampliado a visibilidade desses profissionais, conforme apontado por Souza (2011).

### 3.2.1 Instrumentos de Gestão e Normatização

O estabelecimento de norma, enquanto instrumento padronizado dentro de uma política arquivística, melhorará o acesso intelectual, como aponta Fox (2007, p. 24), que justifica, ainda, a importância do trabalho arquivístico por “oferecer a todos um serviço valioso [...] com a oferta de pronto e útil acesso ao acervo”.

De acordo com o Comitê de Boas Práticas e Normas, do Conselho Internacional de Arquivos, *apud* Beyea (2007, p. 32)

compreende-se que as normas abrangem “boas práticas, códigos, diretrizes, manuais e normas técnicas precisas”.

Tendo por base a importância da existência e aplicação das normas arquivísticas, interpelou-se quais são os instrumentos de normatização adotados. As respostas, de modo geral, afirmavam o cumprimento daquelas orientadas pelo CONARQ, Norma Brasileira de Descrição Arquivística – NOBRADE, e pelo CIA, a Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística – ISAD(G).

Dentre os que possuem instrumentos regulatórios obtiveram-se as seguintes respostas: instruções normativas estaduais, decretos estaduais, portarias, deliberação do Conselho Estado de Arquivos, manual técnico de normas e procedimentos referente ao Sistema de Gestão de Documentos, e programa de gestão documental do governo.

As operações de transferência e recolhimento de documentos são disciplinadas com a adoção de três diferentes nomenclaturas: termo de transferência e recolhimento guia de transferência e recolhimento e listagem de transferência e recolhimento. Todos esses recursos disciplinam a gestão de documentos nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

É importante destacar que algumas instituições estão em fase de elaboração da Tabela de Temporalidade e Destinação de Documento. Por outro lado, uma das instituições indicou a ausência de instrumentos de gestão e normativos por não considerar uma prioridade, outra limitou-se a indicar a inexistência dos mesmos.

### **3.2.2 Assistência Técnica**

A assistência técnica, enquanto atividade arquivística, é regulamentada pela Resolução nº 03/1995, do CONARQ, que dispõe sobre o Programa de Assistência Técnica do Conselho Nacional de Arquivos.

Apresenta como propósito, orientar o cumprimento das atividades de rotinas arquivísticas, afim de que as unidades saibam lidar adequadamente com a gestão documental,

organizando o seu acervo e permitindo melhores condições de guarda, preservação e acesso de seus usuários.

Dentre todos os que responderam, 18 (dezoito) APes afirmaram executar atividades de assistência técnica.

Essas ações são desempenhadas por meio de: elaboração de relatórios e pareceres técnicos e de diagnósticos, projetos, visitas técnicas, instruções por *e-mail*, telefone, orientação e acompanhamento da gestão documental dos órgãos e entidades do governo, assessorias, elaboração e explicação da aplicação do Plano de Classificação e da Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos das atividades-meio e das atividades-fim, elaboração da tabela de documentos, dados e informações sigilosas e pessoais.

Consiste como uma das funções da assistência técnica a capacitação da equipe e dos agentes produtores de documentos por meio de curso de multiplicadores.

Dois entrevistados informaram que promovem a assistência quando são solicitados. Um dos respondentes informou que está propondo aos gestores públicos a execução da atividade no órgão, dada à ausência de pessoas capacitadas no gerenciamento de acervos arquivísticos.

Outro estado, também, comunicou que o programa de gestão de documentos para o Poder Executivo do Estado tem como base as três etapas da gestão de documentos e as ações de assessoramento técnico por meio das suas diretorias.

Uma instituição revelou que a Gerência de Gestão Arquivística tem como missão gerir o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, uso, avaliação e arquivamento de documentos, em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para a guarda permanente. Apenas um arquivo público respondeu negativamente a essa pergunta.

### **3.2.3 Corpo Administrativo**

Os APes mantêm, em sua equipe, funcionários de diversas áreas de formação, numa atuação multidisciplinar. Perguntadas

quais eram as áreas de formação dos funcionários, nove APes responderam contar com profissionais com formação em Arquivologia em seu quadro: BA, DF, ES, PR, RJ, RN, RS, SE e SP. Desses, apenas três informaram o número de profissionais: DF com três, RJ com cinco e RS com dez.

As demais áreas de formação dos funcionários são: sociologia, biblioteconomia, história, serviço social, biologia, administração, informática, conservação e restauro, pedagogia, física, química, direito, antropologia, artes plásticas, jornalismo, contabilidade, filosofia, geografia, letras, economia, arte-educação, teologia, engenharia, museologia, psicologia e publicidade.

Alguns servidores possuem curso de especialização com enfoque em arquivística, sendo: organização de arquivos, arquivos públicos e gestão de arquivos.

Uma instituição respondeu que nenhum de seus funcionários possui formação em arquivologia, mas que, na prática, todos atuam há mais de 15 anos na profissão.

Um APE não respondeu a essa pergunta e catorze informaram não possuir arquivista. Alguns informaram possuir estagiários de nível médio e de nível superior cursando graduação em História e Museologia.

### 3.3 POLÍTICA ARQUIVÍSTICA

Jardim (2008, p. 14) aponta que as políticas arquivísticas deverão abranger

as formas de produção, uso e conservação dos arquivos públicos e privados que se inserem no raio de alcance da política buscada, bem como os atores que, no Estado e na sociedade, podem ser tocados direta ou indiretamente por essa política.

Silva (2012, p. 40), numa perspectiva da visão gerencial, defende que

a estruturação de técnicas e procedimentos cobrindo a produção, a utilização e a destinação dos documentos dentro das administrações instituiria a compreensão do papel dos serviços de

arquivo na racionalização do uso e da temporalidade dos documentos.

Para o Conselho Nacional de Arquivos, conforme a Resolução nº 14/2001, a política nacional de arquivos

compreende a definição e adoção de um conjunto de normas e procedimentos técnicos e administrativos para disciplinar as atividades relativas aos serviços arquivísticos da administração pública, trazendo, por consequência, a melhoria dos arquivos públicos.

As políticas arquivísticas envolvem as normas e os procedimentos técnicos e administrativos relacionados às formas de produção e uso dos documentos, aplicados pelas instituições, de forma a normalizar suas ações.

### **3.3.1 Política Arquivística dos APEs**

Tendo em mente a importância que a política arquivística representa para os APEs, perguntou-se se havia uma política estabelecida e qual seria. Nem todos assimilaram de maneira clara a essa questão.

De acordo com as respostas de quais seriam tais políticas, considerou-se como “sim” aquelas que manifestaram alguma ação, às quais somaram aqueles que categoricamente afirmaram possuir, resultando no número de 16 respostas afirmativas.

A questão foi respondida negativamente pelos estados do AC, AP e PE, ainda que no estado do Acre a política esteja em fase de elaboração. De maneira semelhante, o Arquivo Público Estadual do Amapá afirmou que está elaborando um programa de gestão de documentos.

O Arquivo Público de Alagoas respondeu que exerce seu papel em conformidade com a Lei nº 6.236, de 6 de junho de 2001, alterada pela Lei nº 6.235, de 3 de julho de 2002, que institui o Sistema Estadual de Arquivos.

Para o Arquivo Público do Amazonas, a política é “cronológica” e “alfabética”.

O Arquivo Público do Rio Grande do Norte informou que está aguardando a publicação de sua política arquivística junto à Consultoria Geral do Estado/Procuradoria Geral do Estado.

O Arquivo Público de Rondônia limitou-se a responder que “Não somos uma instituição, apenas um Arquivo que tem por meta manter cuidadosamente preservada a documentação oficial”.

### 3.3.2 Visibilidade do Arquivo

Para Arias *et al.* (2009, p. 91) o *marketing* arquivístico é “uma forma de identificar as necessidades informativas dos usuários e de satisfazê-las com qualidade” (tradução nossa).

De acordo com Corzo, o profissional da informação que trabalha nos arquivos deve “ativar o potencial humano para ajudar a encontrar, aprender, avaliar e usar a informação que necessite para alcançar o desenvolvimento frente aos novos paradigmas do mundo globalizado” (2001, p. 6, tradução nossa).

Assim, o *marketing* arquivístico vocaciona-se para atender as necessidades, beneficiando os usuários, por meio do fornecimento de produtos e serviços com qualidade. Como uma forma de identificar os programas que divulgam as atividades dos arquivos, indagaram-se quais são as ações empreendidas para tal propósito.

Quatro instituições responderam não desenvolver ações com tal finalidade: Arquivo Geral do Estado do Acre, Arquivo Geral do Estado [do Amazonas], Arquivo Público Estadual do Amapá e Núcleo de Arquivo Oficial [do Estado de Rondônia]. O Arquivo Público Mineiro não respondeu a essa questão.

As demais instituições informaram quais são os trabalhos que desenvolvem com intenção de dar visibilidade ao arquivo, promovendo programas que difundem suas atividades.

As ações empreendidas são: página oficial, participação em redes sociais, exposições, apoio e organização de eventos, *folders*, visitas guiadas, publicações de revistas, oficinas técnicas, palestras, cursos, debates, mesas redondas, publicação de livros, seminários, semana do arquivo público, publicação de relatório,

apresentação de resultados de pesquisas em eventos e atividades educativas e culturais.

### 3.4 USOS E USUÁRIOS

Considerando-se os usuários como a razão de existir dos arquivos, procurou-se identificar como é a relação entre o usuário e as instituições e de que maneira é mensurada a satisfação dos serviços ofertados.

#### 3.4.1 Canais para Realização de Pesquisa

O interesse nessa questão era levantar informações acerca dos canais que o usuário dispõe nessas instituições para a realização de suas pesquisas, seja presencial ou remota. O atendimento presencial prevaleceu em 80% das respostas.

Nesses atendimentos, o usuário dirige-se ao setor de atendimento em que pode solicitar ajuda. São disponibilizados terminais com computadores, catálogos e demais instrumentos de pesquisa arquivísticos, bem como base de dados com as informações já tratadas.

No caso do Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro, o usuário necessita efetuar um cadastro prévio. Destaque para o Arquivo Público do Estado de São Paulo que, uma vez por mês, abre as portas, aos sábados, para atender aos usuários. Nas demais instituições, o atendimento remoto é por meio de cartas, contato telefônico e pela *internet* (formulários, fale conosco e *e-mail*).

#### 3.4.2 Estatística dos Usuários

Para se ter uma compreensão a quem se destinam os serviços e como ocorre a demanda, recomenda-se que seja implementado um sistema de levantamento de dados estatísticos dos usuários. Esse foi o objetivo da questão, à qual se obteve apenas três respostas negativas. Enquanto isso, o índice de 87,5% dos APEs afirmou possuir meios de averiguar a estatística dos usuários. As metodologias utilizadas são relatórios mensais e

anuais, análise das fichas de solicitação, planilha em *Excel*, livros de registros.

No caso do Arquivo Público Mineiro, é realizada uma identificação dos atendimentos tanto virtuais quanto presenciais. No Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro é obtido, anualmente, um levantamento dos dados estatísticos sobre a porcentagem de atendimento presencial e por mensagem eletrônica dos pesquisadores, bem como a porcentagem de recorrência de pesquisas/consultas realizadas e cadastradas na sua base de dados e de seus pesquisadores.

O Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul elaborou um sistema, Administração de Acervos Públicos – AAP, onde estão sendo indexados os documentos custodiados pelo órgão. Esse sistema permite a emissão de relatórios e de dados estatísticos sobre os usuários

### **3.4.3 Avaliação dos Serviços**

O conhecimento do grau de satisfação, ou sua ausência, são maneiras de identificar os aspectos positivos, os pontos fortes, e em quais áreas os serviços podem ser aperfeiçoados. Por esse motivo, questionou-se quais são as formas de mensuração do nível de satisfação dos usuários e como é realizada a avaliação dos serviços prestados.

Alguns órgãos deixam de adotar uma política de avaliação dos seus serviços com a contribuição dos usuários. Restringem-se, assim, à troca de informações por meio de pesquisas de opinião, de informações da ficha de visitantes, do *link* “fale conosco”, dos diálogos com usuários, por meio de elogios, reclamações ou sugestões em urnas ou nas salas de atendimento.

Em outros casos os serviços são avaliados na Gerência de Atendimento ao Cidadão, na Ouvidoria do Arquivo Público e em reuniões gerais com a presença de representantes de todos os setores. No caso do Arquivo Público do Acre, a avaliação dos serviços prestados é feita durante as reuniões com a diretoria, de maneira subjetiva, estando em fase de elaboração um instrumento de pesquisa de satisfação, que será implantado ainda neste ano.

Um dado que chama a atenção é a ausência de um sistema formalmente instituído de avaliação indicado por 41,66% dos APEs, o que não significa que os usuários se eximam em expressar suas opiniões satisfatórias ou de descontentamento.

Essa ausência demonstra que uma parcela das instituições arquivísticas públicas brasileiras não se preparou, ainda, para adequar-se às necessidades da implantação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a conhecida “Lei de Acesso à Informação”, destinada ao acesso à informação.

Estima-se que esse acesso torna-se comprometido, se as instituições públicas omitem uma de suas principais atribuições, facultar o acesso e estabelecendo diálogo com o usuário de seus serviços.

#### **4. CONCLUSÕES**

A situação dos arquivos públicos brasileiros ainda revela-se preocupante. A ausência de instituições arquivísticas estaduais em duas unidades federativas brasileiras demonstra um descaso do poder público com a gestão documental, a preservação e o acesso de seus documentos. Em pleno século XXI, com o advento de tecnologias e do crescente número de profissionais, que lidam com a informação, é lastimável que isso ainda ocorra.

A identificação dos instrumentos legais, que estipulam a criação dos APEs, permite inferir que alguns estados anteciparam-se ao tempo, sendo que considerável parcela foi criada antes da promulgação da Constituição de 1988, em que o cidadão teve garantido o direito de acesso.

Uma parcela reduzida de APEs revelou-se como modelos na gestão de documentos. Entretanto, a maioria está subordinada às áreas de cultura, seguidas pela Casa Civil e às de Administração, o que evidencia uma posição hierárquica com pouca visibilidade associada à função de depósito de documentos.

O fato de diversos APEs informarem seguir as recomendações do CONARQ deixa clara a importância da legislação federal, que não inibe que sejam promulgados instrumentos legais em nível estadual, para adequação às

características peculiares das unidades federativas. A atividade de assistência técnica, tão necessária aos arquivos setoriais, apresenta baixos índices, o que em curto prazo tende a provocar o acúmulo desordenado de documentos.

A presença de servidores, com formação em Arquivística, é fator decisivo para o alcance do êxito da gestão documental, aliado à colaboração que outras áreas do saber trazem na práxis arquivística, como ficou evidenciado a partir das informações de equipes multidisciplinares nas instituições.

Enriquecem ainda mais a visibilidade que o arquivo tanto almeja as ações de difusão, *marketing* e divulgação, ainda mais pelo fato de agregar cidadãos e estudantes que não possuem uma relação tão estrita com os arquivos.

Faz-se necessário que os APEs desenvolvam e implementem políticas arquivísticas amplas que considerem as necessidades dos usuários, fomentando pesquisas de satisfação de maneira formal e periódica, o que por certo garantirá um perfil institucional mais harmônico.

## REFERÊNCIAS

ARIAS, Raiza de Dios; *et all.* El marketing de los servicios y productos en el Archivo Histórico de Camagüey a través de un catálogo en línea. **Experiencias para Divulgar**: Cuba, ano v, n. 5, 2009.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. 232p. Disponível em: <<http://www.portal.arquivo.nacional.gov.br/Media/Diccion%20term%20arquiv.pdf>>. Acesso em: 17 ago. 2013.

BEYEA, Marion A. Favor de normas para a prática arquivística. **Revista Acervo**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 1-2, jan./dez. 2011. Disponível em: <<http://revistaacervo.an.gov.br/seer/index.php/info/article/view/133>>. Acesso em: ago. 2013.

BRASIL. Decreto nº 4.073, de 3 de janeiro de 2002. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. **Diário Oficial da União**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/2002/d4073.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4073.htm)> Acesso em: 17 ago. 2013.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm)>. Acesso em: 17 ago. 2013.

COUTURE, Carol; ROSSEAU, Jean-Yves. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

Conferência Nacional de Arquivos. **Delibera sobre as Diretrizes para a Elaboração de uma Política Nacional de Arquivos**. Brasília: Conselho Nacional de Arquivos. 2011. Disponível em: <<http://www.cnarq.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?tpl=home>> . Acesso em: 17 ago. 2013.

CONARQ. **Pesquisa do CONARQ para conhecer a realidade dos arquivos públicos estaduais e municipais do Brasil**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional. 2009. Disponível em: <[http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/pesquisa/folder\\_da\\_pesquisa\\_conarq.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/pesquisa/folder_da_pesquisa_conarq.pdf)>. Acesso em: ago. 2013.

CONARQ. **Resolução nº 14, de 24 de outubro de 2001**. Dispõe sobre o Código de Classificação de documentos de Arquivo para a Administração Pública. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=65&sid=46>>. Acesso em: ago. 2013.

CONARQ. **Resolução nº 28, de 17 de fevereiro de 2009**. Dispõe sobre a adoção da Norma Brasileira de Descrição Arquivística - NOBRADE pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Arquivos – SINAR. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2009. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivona>

cional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=273&sid=46>.  
Acesso em: dez. 2013.

CONARQ. **Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo; relativos as atividades-meio da administração pública**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001. Disponível em: <[http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/resolucao\\_14.pdf](http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/resolucao_14.pdf)>. Acesso em: dez. 2013.

CÔRTEZ, Maria Regina Persechini Armond. **Arquivo público e informação**: acesso à informação aos arquivos públicos estaduais do Brasil. Belo Horizonte: UFMG/EB, 1996. 130 p.

CORZO, Daniel Rossini. La aplicación del marketing en la archivística: por que, cómo y para qué. Lima: **Biblios** n. 10, 2001.

ESPOSEL, José Pedro Pinto. **Arquivos: uma questão de ordem**. Rio de Janeiro: Mairaquitã, 1994.

FOX, Michael. Por que precisamos de normas. **Revista Acervo**, Rio de Janeiro, v. 20, n.1-2, jan./dez. 2007.

JARDIM, José Maria. Políticas públicas de informação: a (não) construção da política nacional de arquivos públicos e privados (1994-2006). In: **IX Enancib**: Diversidade cultural e políticas de informação. USP, 2008. Disponível em: <[http://www.contagem.mg.gov.br/arquivos/arquivos/infotec/jardim\\_politicas\\_publicas\\_d\\_e\\_informacao.pdf](http://www.contagem.mg.gov.br/arquivos/arquivos/infotec/jardim_politicas_publicas_d_e_informacao.pdf)>. Acesso em: 12 ago. 2013.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt; *et all.*. **Arquivos Públicos Estaduais do Brasil: avaliação das funções**. Conteúdo dos *sites*. Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, v.10, n.1, p. 50-75, jan./dez, 2005.

SILVA, Eliezer Pires da. A noção de informação arquivística. In: RODRIGUES, Georgete Medleg; COSTA, Marli Guedes da. (Orgs.). **Arquivologia: configurações da pesquisa no Brasil: epistemologia, formação, preservação, uso e acesso**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2012.

SOUZA, Katia Isabelli Melo de. **Arquivista, visibilidade profissional: formação, mercado de trabalho e associativismo.** Starprint. Brasília, 2011. 252 p.

SOUZA, Katia Isabelli Melo de; CÂNDIDO, Fernanda de Oliveira; SIQUEIRA, Mariana Rocha. Arquivos públicos estaduais e usuários virtuais: as parcerias instituídas. **IV Encuentro de Bibliotecarios, Archivistas y Museólogos.** GESBI. Buenos Aires, set. 2012. 10 p.

## APÊNDICE I

**Tabela 1:** Dados para contato dos Arquivos Públicos Estaduais

UF	Nome	Endereço	Fone	Site	E-mail	Funcionamento	Redes Sociais
AC	Arquivo Geral do Estado do Acre	rua Riachuelo, 307 bairro José Augusto Rio Branco -	(68) 3224-3835	Não consta informação	arquivo.sga@ac.gov.br	2ª a 6ª 8 às 18 h	Não consta informação
AL	Arquivo Público de Alagoas	rua Sá e Albuquerque, s/n Jaraguá Maceió - AL CEP: 57022-	(82) 3315-7879/2181	www.arquivopublico.al.gov.br	contato@arquivopublico.al.gov.br	2ª a 6ª 8 às 13h30min	www.facebook.com/arquivopublicodealagoas
AP	Arquivo Público Estadual do Amapá	avenida Piauí, 673 Pacoval Macapá - AP CEP: 68900-000	(96) 3225-0100	Não consta informação	gab.secult@secult.ap.gov.br	Não consta informação	Não consta informação
AM	Arquivo Geral do Estado	rua Bernardo Ramos, 265 Centro Manaus - AM CEP: 69005-	(92) 4009-9450 / 4009-9451	www.sead.am.gov.br	anaholanda@sead.am.gov.br age@sead.am.gov.br	2ª a 6ª 8 às 14 h	Não consta informação
BA	Arquivo Público do Estado da Bahia	Ladeira de Quintas, 50 Baixa de Quintas Salvador-BA CEP: 40230-	(71) 3116-2165	www.fpc.ba.gov.br/arquivo-publico-da-bahia	apb.fpc@fpc.ba.gov.br	2ª a 6ª 08h30min às 12h e 14h às 17h30min	www.facebook.com/fpedrocalmon
CE	Arquivo Público do Estado do Ceará	rua Senador Alencar, 348 Centro Fortaleza CE CEP: 60030-050	(85) 3101-2615	www.secult.ce.gov.br/index.php/equipamentos-culturais/arquivo-publico	apec@secult.ce.gov.br	2ª a 6ª 8 às 12 h 13h30min às 17h	Não consta informação
DF	Arquivo Público do Distrito Federal	SAP LOTE B Bloco 41 - NOVACAP Brasília - DF CEP: 71215-000	(61) 3361-1454 3361-5916 e 3361-7739	www.arpdf.df.gov.br	arpdf.df@gmail.com atendimento@arpdf.df.gov.br	2ª a 6ª 8 às 12h 14h às 18h	www.facebook.com/arquivopublicododistritofederal

ES	Arquivo Público do Estado do Espírito Santo	rua Sete de Setembro, 414 Centro Vitória - ES CEP: 29015-	(27) 3636-6100	www.ape.es.gov.br	coaten@ape.es.gov.br	2ª a 6ª 10h às 17h30min	www.facebook.com/pages/Arquivo-P%C3%BAblico-do-Estado-do-
GO	Arquivo Histórico de Goiás	Centro Cultural Marieta Telles Machado, Anexo 2 -	(62) 3201-4656 e 3201-4657	www.secult.go.gov.br/post/ver/139262/arquivo-historico-estadual	arquivohistorico-go@hotmail.com	2ª a 6ª 8h às 12h 14h às 17h	www.facebook.com/arquivohistoricodegoias
MA	Arquivo Público do Estado do Maranhão	rua de Nazaré, 218, Centro Histórico São Luís - MA	(98) 3218-9927 3218-9928	www.cultura.ma.gov.br/portal/apem	apem@cultura.ma.gov.br apem.cultura@yahoo.com.br	2ª a 6ª 8h às 18h	Não consta informação
MT	Superintendência de Arquivo Público do Estado de Mato Grosso	avenida Getúlio Vargas, 451 Centro Cuiabá - MT CEP: 78005-	(65) 3613-1805	Não consta informação	arquivopublico@sad.mt.gov.br	2ª a 6ª 13h às 19h	Não consta informação
MS	Arquivo Público Estadual de Mato Grosso do Sul	Av. Fernando Corrêa da Costa, 559 Campo Grande - MS	(67) 3316-9167	www.arquivopublico.ms.gov.br	arquivo@fcms.ms.gov.br	2ª a 6ª 7h30min às 17h30min	Não consta informação
MG	Arquivo Público Mineiro	Av. João Pinheiro, 372 Funcionários Belo Horizonte - MG	(31) 3269-1162	www.cultura.mg.gov.br/arquivo-publico-mineiro	apm@cultura.mg.gov.br	2ª a 6ª 9h às 17h	www.facebook.com/arquivopmineiro
PA	Arquivo Público do Estado do Pará	Travessa Campos Sales, 273 bairro da Campina Belém - PA	(91) 3219-1112	www.apep.pa.gov.br	apep.secult@yahoo.com.br	2ª a 6ª 08h30min às 16h	www.facebook.com/pages/Arquivo-P%C3%BAblico-do-Estado-do-
PB	NADA CONSTA						
PR	Arquivo Público do Paraná	rua dos Funcionários, 1796 Cabral Curitiba - PR CEP: 80035-	(41) 3352-2299	www.arquivopublico.pr.gov.br	arquivopr@deap.pr.gov.br consultasai@deap.pr.gov.br	2ª a 6ª 9h às 12h 13h30min às 17h30min	Não consta informação
PE	Arquivo Público Estadual Jordão Emerenciano	rua Imperial, 1069 bairro de São José Recife - PE CEP: 50090-	(81) 3181-4904/4905	www.arquivodoestadodepernambuco.blogspot.com.br	andretognoli@yahoo.com.br	2ª a 6ª 8h às 14h	Não consta informação
PI	Arquivo Público do Estado do Piauí	R. Coelho Rodrigues, 1016 Centro Teresina - PI	(86) 3221-5541	Não consta informação	Não consta informação	2ª a 6ª 7h30min às 18h15min	Não consta informação
RJ	Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro	R. Praia de Botafogo, 480 Botafogo Rio de Janeiro - RJ	(21) 2332-1449	www.aperj.rj.gov.br	aperj@aperj.rj.gov.br	2ª a 6ª 9h às 17h	www.twitter.com/ArquivoRJ

RN	Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Norte	Av. Coronel Estevam, 1720 Bairro do Alecrim Natal - RN	(84) 3232 6167 3232 6268	www.arquivopublico.rn.gov.br/contentprod/acao/aplicacao/searh/ape/principal/enviados/index.asp	apern@rn.gov.br arquivopublico@rn.gov.br	2ª a 6ª 8h às 14h	www.facebook.com/groups/229041710569304/
RS	Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul	rua Riachuelo, 1031 Centro Porto Alegre - RS	(51) 3288-9100	www.apers.rs.gov.br/portal/index.php	apers@sarh.rs.gov.br	2ª a 6ª 8h30min às 17h (ininterrupto)	www.twitter.com/apers_sarh www.arquivopublicors.wordpress.com
RO	Núcleo de Arquivo Oficial	rua Antonio Lacerda, 4228 Industrial Porto Velho - RO	(69) 3216-5440	Não consta informação	Não consta informação	2ª a 6ª 7h30min às 13h30min	Não consta informação
RR	Arquivo Estadual de Roraima	rua Miguel Luppy Martins, 214 São Pedro Boa Vista - RR	(95) 2121-3771 2121-3776	Não consta informação	cgle@segad.rr.gov.br	2ª a 6ª 7h30min às 13h30min	Não consta informação
SC	Arquivo Público do Estado de Santa Catarina	rua Duque de Caxias, 261 Saco dos Limões Florianópolis - SC	(48) 3665-6225 3665-6226	www.sea.sc.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=90&Itemid=248&lang=brazilian_portuguese	arquivopublico@sea.sc.gov.br	2ª a 6ª 13h30min às 18h30min	Não consta informação
SP	Arquivo Público do Estado de São Paulo	rua Voluntários da Pátria, 596 Santana São Paulo -	(11) 2089-8100	www.arquivoestado.sp.gov.br	cgdsaesp@sp.gov.br	2ª a 6ª (um sábado por mês) 9h às 17h	www.facebook.com/arquivovoestado.
SE	Arquivo Público do Estado de Sergipe	praça Fausto Cardoso, 348 Centro Aracaju - SE CEP: 49010-080	(79) 3179-1908	Não consta informação	apes@cultura.se.gov.br	2ª a 6ª 8h às 14h	Não consta informação
TO	NADA CONSTA						

Fonte: Elaborado pelo autor, 2013.

## BRAZILIAN ARCHIVES: INSTITUCIONAL PROFILE

**Abstract:** The Brazilian political-administrative division has 26 states and the Federal District and not all have representation regarding the management of public archives documents. Aimed at mapping the current situation, an institutional profile in which the following aspects were addressed was prepared: legal instruments that legitimize the existence of such institutions and the necessary skills, organizational structure, as well as archival policy adopted. The dialogue with the user in order to understand the reflection of their point of view about the services available was questioned too.

**Keywords:** State Public Archives. Administrative Structure. Archival Politic.

*Originais recebidos em: 08/04/2014*

*Aceito para publicação em: 25/07/2014*

*Publicado em: 20/10/2014*