

PERFIL DOS USUÁRIOS E INDICADORES DAS PESQUISAS DO ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA EM 2011

GIOVANIA GLÓRIA NUNES

Bibliotecária – Universidade do Estado de Santa Catarina. Especialista em Gestão de Arquivos Públicos e Empresariais – Universidade Federal de Santa Catarina. Supervisora do Arquivo Permanente, Biblioteca de Apoio e Pesquisa – Arquivo Público do Estado de Santa Catarina – APESC
E-mail: giovanianunes@sea.sc.gov.br

FLÁVIA SARDÁ DA CONCEIÇÃO

Bacharel em Biblioteconomia – Universidade Federal de Santa Catarina. Especialista em Gestão de Arquivos Públicos e Empresariais – Universidade Federal de Santa Catarina. Funcionária da Supervisão do Arquivo Permanente, Biblioteca de Apoio e Pesquisa – Arquivo Público do Estado de Santa Catarina – APESC
E-mail: flaviasarda@sea.sc.gov.br

IVAN MÁRIO DA SILVEIRA

Bacharel em Biblioteconomia – Universidade Federal de Santa Catarina. Funcionário da Supervisão do Arquivo Permanente, Biblioteca de Apoio e Pesquisa – Arquivo Público do Estado de Santa Catarina – APESC
E-mail: ivansilveira@sea.sc.gov.br

Resumo: Apresenta o perfil dos pesquisadores e os indicadores das pesquisas realizadas no Arquivo Público do Estado de Santa Catarina – APESC no ano de 2011, de modo a contribuir com o estudo na área de arquivologia no Brasil. Comenta que o monitoramento periódico dos usuários de arquivo, da quantidade de documentos pesquisados em determinados fundos e a mensuração do grau de satisfação dos serviços oferecidos pela instituição são importantes, pois as informações coletadas, analisadas e interpretadas auxiliam no desenvolvimento das atividades das outras Supervisões do Arquivo Público e favorecem a democratização das fontes de informação para outros usuários de áreas afins. A coleta de dados foi extraída do Cadastro do Pesquisador, do Registro de Consulta e da Pesquisa de Qualidade do Atendimento. Exibe a análise dos resultados do tipo de pesquisa, da quantidade de documentos pesquisados, da tipologia documental, da unidade federativa, da profissão, da formação e da pesquisa

de qualidade do atendimento. Descreve o que os pesquisadores estão pesquisando no Arquivo Público, como sendo importante para a divulgação do acervo e da instituição. Considera que as informações obtidas são importantes para o planejamento das atividades do Arquivo, principalmente no que se refere à produção de instrumentos de pesquisa, políticas de conservação e restauração dos documentos e melhoria na qualidade do atendimento.

Palavras-chave: Arquivo Público – Estudo de usuário. Estudo de uso – Acervo. Arquivo Público do Estado de Santa Catarina.



1 INTRODUÇÃO

A Supervisão do Arquivo Permanente, Biblioteca de Apoio e Pesquisa, da Gerencia de Recuperação Documental do Arquivo Público do Estado de Santa Catarina – APESC realiza estudos estatísticos sobre seus usuários, aqui chamados de pesquisadores, praticamente desde a década de 1970, visando à promoção da qualidade dos serviços oferecidos, principalmente no que diz respeito à produção de instrumentos de pesquisa, ao processamento técnico e à conservação e restauração dos documentos, para disponibilização imediata dos documentos aos seus pesquisadores.

O APESC resolveu publicar o perfil dos seus pesquisadores e os indicadores das pesquisas realizadas no ano de 2011, de modo a contribuir com esse tipo de estudo na área da arquivologia que, no Brasil, ainda é muito pequeno. Talvez pelo que apresenta Galvino (2006), e que concordamos, que a instituição Arquivo no Brasil sempre passou por grandes dificuldades de ordem financeira e de pessoal, que inibem a continuação dos trabalhos realizados anteriormente e os que estão por vir. Desafio este que é superado pelo esforço, muitas vezes individual, dos técnicos da instituição.

Observou-se que as poucas publicações sobre o assunto apresentam o perfil dos usuários de arquivo, mas não revelam sua satisfação quanto aos serviços disponibilizados, aos

documentos mais consultados e nem às pesquisas por eles realizadas, de forma a democratizar as fontes de informação para outros usuários de áreas afins.

O monitoramento periódico dos usuários de arquivo, da quantidade de documentos pesquisados em determinados fundos e a mensuração do grau de satisfação dos serviços oferecidos pela instituição são importantes, pois as informações coletadas, analisadas e interpretadas auxiliam no desenvolvimento das atividades das outras Supervisões do Arquivo Público, a saber: Supervisão de Processamento Técnico e Supervisão de Conservação e Restauração de Documentos.

Assim sendo, resgatamos alguns conhecimentos sobre o Estudo de Usuário, e Kurtz (1990) destaca que a realização do estudo de usuários é um importante instrumento para a avaliação e planejamento de serviços e sistemas de informação, e que os arquivos deveriam oferecer aos usuários serviços de referência que supram suas necessidades.

Os principais objetivos do estudo de usuário segundo Sá (2005, p. 85) são:

determinar os documentos que são mais utilizados; descobrir como os usuários obtêm as informações nas fontes disponíveis, assim como as formas de busca; analisar a aceitação das inovações tecnológicas; evidenciar o uso feito dos documentos; pesquisar as maneiras utilizadas para se obter o acesso aos documentos e determinar as demandas toleráveis.

Kurtz (1990, p.43) lista, ainda, as principais razões para uma avaliação contínua dos arquivos por meio do estudo de usuário, que são:

As impressões do usuário sobre o sistema fornecem dados importantes pra justificar programas;

Os usuários fornecem informações que são valiosas nas operações de avaliação, arranjo e descrição;

Os estudos de usuário fornecem informações para os propósitos administrativos, como pessoal, utilização de espaços e localização no depósito;

Os estudos de usuário provêem benefícios indiretos como melhor atendimento da pesquisa, que pode envolver o pessoal do arquivo e tornar-se parte de operações futuras.

A falta desse tipo de estudo impede que o Arquivo obtenha informações sobre seus pesquisadores e o uso dos seus acervos, informações essas imprescindíveis para traçar metas de trabalho e melhorar as atividades desenvolvidas pelos setores, e ainda divulgar aos governantes e à sociedade as condições em que o Arquivo se encontra e a satisfação ou não dos pesquisadores quanto aos serviços prestados.

Tendo em vista a importância de conhecer melhor nosso pesquisador, os documentos mais consultados e a melhor forma de atendê-los, é que estamos realizando esse estudo.

Com os resultados em mãos, o APESC pode desenvolver de forma mais eficiente e eficaz suas atividades, principalmente no que se refere à produção de instrumentos de pesquisa, políticas de conservação e restauração dos documentos e melhoria na qualidade do atendimento.

2 METODOLOGIA

O estudo foi realizado pela Supervisão do Arquivo Permanente, Biblioteca de Apoio e Pesquisa, da Gerência de Recuperação Documental do Arquivo Público do Estado de

Santa Catarina – APESC, por meio da coleta de dados do CADASTRO DO PESQUISADOR, do REGISTRO DE CONSULTAS e da PESQUISA DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO do ano de 2011.

A coleta de dados foi feita simultaneamente à revisão de literatura para entender o que os estudiosos da área estão pensando sobre o estudo de usuários de arquivo e sobre o uso do acervo, e verificamos a escassez de publicação sobre o assunto.

Os dados dos cadastros dos pesquisadores e dos registros de consultas do Arquivo auxiliaram na construção do perfil dos pesquisadores do APESC. Pode-se observar a grande diversidade de pesquisadores que procuram o APESC para realizarem suas pesquisas.

Utilizamos os dados sobre unidade federativa (Região), formação, profissão e o tema da pesquisa, extraídos do cadastro do pesquisador. Do registro de consulta foram extraídos dados sobre a tipologia documental mais consultada e a quantidade de documentos pesquisados. Da pesquisa de qualidade do atendimento, foram buscadas as opiniões dos pesquisadores no que se refere ao atendimento e à pesquisa.

3 ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA – APESC

Desde 1898 o Governo do Estado já pensava em instituir um “Arquivo Público”. A Lei n. 1.196, de 26 de setembro de 1918, no governo de Felipe Schmidt, criou o Arquivo Público do Estado de Santa Catarina. Contudo, no período que corresponde aos anos de 1918 a 1931, não se tem notícia da designação de um diretor, o que sugere sua provável extinção. Em 1931, com o Decreto nº 186, de 28 de dezembro de 1931, o então interventor federal Ptolomeu de Assis Brasil, o Arquivo Público foi recriado; porém, dois anos depois, no governo do

interventor federal Aristiliano Ramos, o Arquivo foi novamente extinto por meio do Decreto nº 349, de 10 de maio de 1933.

Foram quase 30 anos sem um Arquivo Público, instituição responsável pela gestão e guarda dos documentos produzidos na administração pública estadual. Em 28 de junho de 1960, por força da Lei nº 2.378, o Arquivo Público do Estado de Santa Catarina foi definitivamente instituído, no então governo de Heriberto Hülse, subordinado à Secretaria de Estado dos Negócios do Interior e Justiça.

Em 2009, com a promulgação da Lei Complementar nº 468, de 09 de dezembro, o Arquivo Público do Estado foi vinculado à Diretoria da Imprensa Oficial e Editora de Santa Catarina – DIOESC, subordinado à Secretaria de Estado da Administração, como órgão normativo do Sistema de Gestão Documental, com a finalidade de implementar a política estadual de arquivos, por meio da gestão, do recolhimento, do tratamento técnico, da preservação, do acesso e da divulgação do patrimônio documental do Estado de Santa Catarina.

O APESC está dividido em duas gerências, a saber: Gerência de Gestão Documental – GEDOC e Gerência de Recuperação Documental – GERED.

A GEDOC compete administrar a produção, tramitação, organização e avaliação de documentos, visando à racionalização e eficiência dos arquivos. E tem como finalidade garantir que a informação governamental esteja onde e quando seja necessário ao governo e ao cidadão; assegurar, de forma eficiente, a produção, administração, manutenção e destinação dos documentos; assegurar a eliminação dos documentos que não tenham valores administrativos fiscais, legais ou para a pesquisa; normatizar os procedimentos relativos à classificação dos documentos da administração pública nos diversos suportes, e contribuir para o acesso e a preservação dos documentos que mereçam guarda permanente.

A GERED compete propor a elaboração e implantação de projetos na área de recuperação documental, assessorar as Supervisões no desempenho de suas atividades, participar dos programas e projetos do Poder Executivo relativos à área documental, estabelecer políticas de recuperação e preservação de documentos do Arquivo Público, acompanhar, assessorar e divulgar as exposições de materiais bibliográficos e documentais do seu acervo permanente.

O acervo é composto basicamente por documentos textual manuscritos e impressos, cartográficos e iconográficos, provenientes do Poder Executivo, do Legislativo e do Judiciário e privados de pessoas físicas e jurídicas, abrangendo o período de 1703 até os dias atuais. São mais de dois mil e quinhentos metros lineares de documentos.

O APESC possui também uma biblioteca de apoio, especializada em assuntos referentes ao Estado de Santa Catarina, e bibliografias nas áreas de biblioteconomia, arquivologia, história e conservação e restauração de documentos. O acervo é composto por livros, periódicos, obras raras, obras de referência, coleção de monografias e teses, materiais iconográficos e cartográficos e de multimeios. São cerca de dez mil itens.

Em 31 de outubro de 1983, foi criado o Laboratório de Conservação e Restauração de documentos em suporte papel, com objetivo principal de conservar, preservar e restaurar os documentos pertencentes aos acervos do APESC, e prestar assessoria a outras instituições.

O acesso à pesquisa é permitido a todo cidadão brasileiro ou estrangeiro que pretenda realizar consulta nos acervos arquivísticos e bibliográficos do APESC. Os pesquisadores são orientados por funcionário habilitados, que colocarão à disposição todos os instrumentos de pesquisa (catálogos, índices, inventários etc.), disponíveis do acervo permanente para recuperação da informação nas fontes primárias. As

restrições de consulta aos documentos se dão somente quando se encontrarem em estado de conservação precário, em processo de restauração ou em fase de organização no setor de processamento técnico. O APESC também realiza atendimento a distância destinada a órgãos públicos, pessoas físicas, jurídicas e entidades domiciliadas fora da cidade de Florianópolis. (ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA – APESC, 2012).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Abaixo, os resultados da pesquisa e, em seguida, a análise a respeito. Foram realizadas as ligações dos dados coletados com as atividades desenvolvidas pela supervisão.

Quadro 1 – Tipo de Pesquisa

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV /DEZ	TOTAL
A DISTÂNCIA	7	9	8	1	9	5	1	6	2	3	6	57
ARQUIVO PERMANENTE	71	38	22	19	19	14	15	28	18	31	53	328
DOE	19	12	29	17	17	24	27	33	16	18	37	249
BIBLIOTECA DE APOIO	3	1	3	2	12	11	6	18	11	9	11	85

Fonte - Cadastro do Pesquisador – APESC, 2011

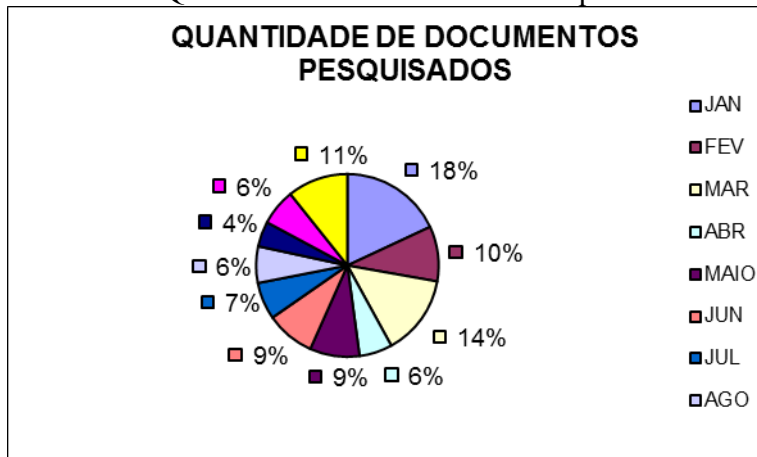
Observou-se pela estatística mensal por tipo de pesquisa, Quadro 1, que o acervo do arquivo permanente do APESC é o mais consultado pelos pesquisadores que procuram a instituição. Foram 328 pesquisas no ano de 2011. Em segundo lugar, a coleção do Diário Oficial do Estado de Santa Catarina – DOE, com 249 pesquisas. Talvez pelo fato de ele ainda não estar disponível *on-line*, a coleção em suporte papel é muito procurada pelos servidores e instituições públicas que

procuram matérias publicadas nesse periódico para fins comprobatórios. A biblioteca de apoio aparece em terceiro lugar, com 85 pesquisas. Modestos os números de pesquisas desse tipo de acervo, que contempla materiais do tipo bibliográfico, cartográfico, iconográfico e de multimeios. Porém notou-se que vem crescendo a cada ano a sua procura, certamente pelos trabalhos realizados nesse acervo, principalmente no que se refere ao processamento técnico bibliotecário e à disponibilização das informações na internet. E, por último, foram 57 pesquisas a distancia.

O APESC realiza atendimento a distancia destinado a órgãos públicos, pessoas físicas, jurídicas e entidades domiciliadas fora da grande Florianópolis. O serviço de atendimento a distancia fornece apenas informações sobre o acervo nos instrumentos de pesquisa, não efetuando consultas exaustivas nos fundos documentais. Pode ser solicitada por telefone, e-mail (arqpesquisa@sea.sc.gov.br) ou carta. O prazo de resposta às consultas a distancia é de 15 (quinze) dias. A prestação de informações é gratuita, são cobrados apenas os serviços de reprodução de documentos.

Somadas as pesquisas, obteve-se o resultado de 719 consultas no ano de 2011, e o mês em que mais houve pesquisas foi o de janeiro, com 100. Constatou-se que o mês de janeiro é o mês escolhido pelos estudantes, que procuram o Arquivo para levarem fontes para escreverem suas monografias, dissertações e teses.

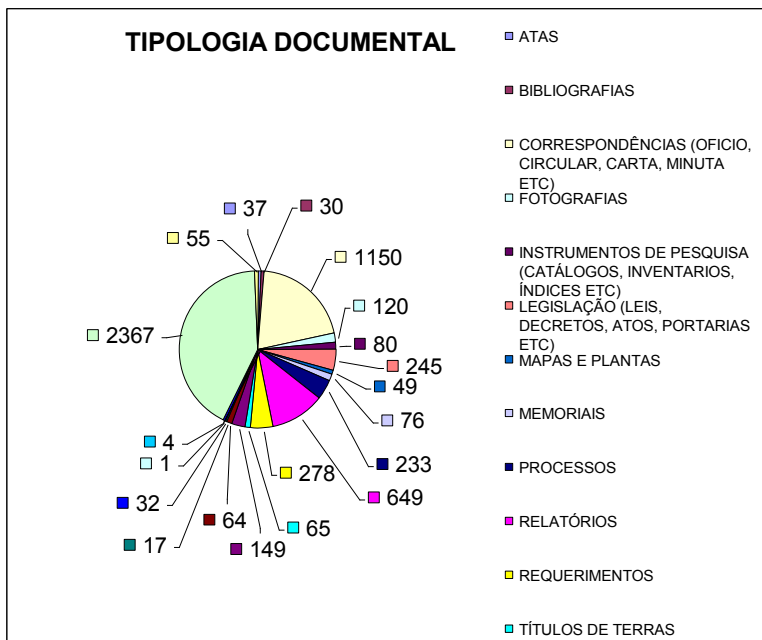
Gráfico 1 - Quantidade de Documentos Pesquisados



Fonte: Registro de Consulta – APESC, 2011

Foram consultados 5.701 documentos em todo o período de 2011, sendo 1.030 no mês de janeiro, representando 18% do total.

Gráfico 2 - Tipologia Documental



Fonte: Registro de Consulta – APESC, 2011

Quanto à tipologia documental, constatamos que as matérias publicadas no DOE, como Atos, Pareceres, Decretos, Portarias etc., são os tipos de documentos mais pesquisados, com 2.367 exemplares consultados. Devido à grande procura por esse tipo de documento, ações estão sendo planejadas no sentido de disponibilizar o periódico eletronicamente.

A Diretoria da Imprensa Oficial e Editora de Santa Catarina, à qual o APESC está vinculado, em 06 de outubro de 2011 implantou o DOE *on-line*, com edições atuais disponíveis para pesquisa na internet. Acreditamos que, em breve, um projeto de digitalização da coleção das edições anteriores a esta data esteja a caminho, devido ao grande número de solicitações.

Em segundo lugar, 1.150 correspondências foram consultadas. São ofícios, cartas, telegramas, minutas e registros de diversos fundos documentais. Os relatórios aparecem em terceiro lugar, com 649 volumes pesquisados. Por se tratar de um tipo de documento que traz muitas informações, são os mais procurados pelos pesquisadores que procuram nos relatórios informações de diversas instituições públicas e/ou privadas.

E representando o quarto e o quinto lugar, respectivamente, aparecem regimento com 278 e processos com 233 volumes pesquisados. Os requerimentos basicamente são os de terras, consultados por quem procura estudar a genealogia da família ou resolver questões de medição de terras. Os processos também são vinculados às questões de terras e à genealogia. Por isso o APESC vem trabalhando no sentido de produzir instrumentos de pesquisa e a restauração dos requerimentos e processos, por serem bastante consultados.

Quadro 2 - Região

UNIDADE FEDERATIVA	Quantidade
Bethesda /Maryland - EUA	1
Espírito Santo - ES	1
Macerata - Itália	1
Minas Gerais - MG	1
Paraná - PR	12
Rio de Janeiro - RJ	4
Rio Grande do Sul - RS	8
Santa Catarina - SC	305
São Paulo - SP	6
TOTAL	339

Fonte: Cadastro do pesquisador – APESC

Santa Catarina representa a unidade federativa onde a maioria dos pesquisadores reside, com 305 pessoas. Em segundo lugar, o Paraná com 12 pesquisadores, Rio Grande do Sul com 8, São Paulo com 6, e Rio de Janeiro com 4. O Arquivo também recebeu consultas de pesquisadores domiciliados fora do Brasil, um de Bethesda, em Maryland, nos EUA, e um de Macerata, na Itália.

Quadro 3 - Profissão

PROFISSÃO	QUANTIDADE
AUTÔNOMO/BIOLOGO/CONSULTOR/GEÓGRAFO/ PEDAGOGO	2
COMERCIÁRIO/DO LAR/EMPRESÁRIO/ ESCRITOR JORNALISTA/MÉDICO/ OFFICE BOY	3
POLICIAL CIVIL/TÉCNICOS	4
ADMINISTRADOR/ ANALISTA/ AUXILIAR/ CONTADOR	5
AGENTE ADMINISTRATIVO/ ANTROPÓLOGO / APOSENTADO/ ASSISTENTE/ GERENTE	6
MILITAR	8
HISTORIADOR	9
PROFESSOR UNIV.	10
ENGENHEIRO	16
ADVOGADO	18
OUTROS	27
FUNCIONÁRIO PÚBLICO/PROFESSOR	29
ESTUDANTE	49
NÃO RESPONDERAM	55

Fonte: Cadastro do pesquisador – APESC

O quadro 3 apresenta a profissão dos pesquisadores. A informação sobre a profissão e a formação dos pesquisadores é mais um dos dados obtidos do cadastro do pesquisador.

Ao saber da profissão e a formação dos pesquisadores que procuram a instituição para suas pesquisas, o Arquivo pode traçar trabalhos mais específicos para cada área ou formação,

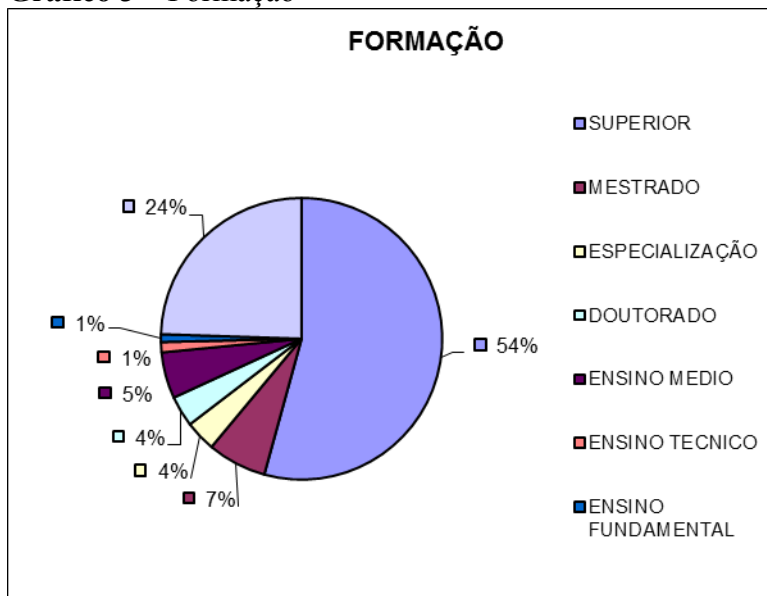
produzindo instrumentos de pesquisas de forma a facilitar as consultas pelos diferentes tipos de pesquisadores, ou seja, “o uso do arquivo não pode ser feito apenas pelos mais eruditos, devendo abrir espaço para todas as camadas sociais, considerando o direito de todos sobre o imenso patrimônio documental do país” (GALVINO, 2006).

Costa, Silva e Ramalho (2010, p. 135) comentam que

no modelo de arquivos direcionados para os usuários, urge, portanto, perguntar **para que se destina a informação** e não **para quem se destina a informação**, considerando que um usuário pode se incluir em várias categorias. Tais categorias se referem à compreensão do usuário como um ator social, apresentando diferentes papéis na sociedade: estudante, docente, pesquisador, administrador, cidadão-comum, entre outros.

Infelizmente a maioria dos pesquisadores (55) não respondeu qual era a sua profissão. Os estudantes foram os que mais pesquisaram no APESC (49), seguidos dos funcionários públicos e dos professores (29). Respectivamente, os advogados (18), engenheiros (16), professor universitário (10), historiador (9) e militar (8). Agentes administrativos, antropólogos, aposentados, assistentes e gerentes compreendem, 6 cada um. Assim como os administradores, analistas, auxiliares e contador, representando 5 cada um. Em outros, cada profissão apareceu apenas uma vez, e por isso foram apresentados conjuntamente.

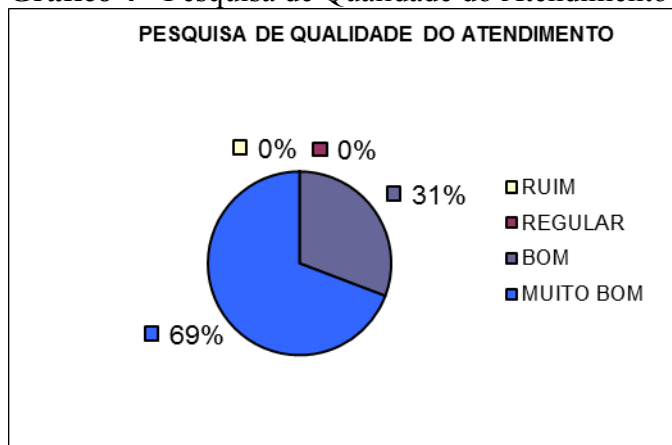
Gráfico 3 – Formação



Fonte: Cadastro do pesquisador – APESC, 2011

O gráfico 3 apresenta a formação dos pesquisadores. E, como mencionado acima, ajuda a traçar os trabalhos de produção de instrumentos de pesquisas. 54% dos pesquisadores possuem nível superior, 7% têm mestrado, ensino médio 5%, doutorado e especialização 4%, e ensino técnico e fundamental 1%. Não responderam a sua formação 24% dos pesquisadores.

Gráfico 4 - Pesquisa de Qualidade do Atendimento



Fonte: Formulário de Pesquisa de Qualidade – APESC, 2011

A pesquisa de qualidade do atendimento visa melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição e, por isso, é solicitada aos pesquisadores que procuram o Arquivo *in loco* sua opinião quanto ao atendimento e à pesquisa. Essa prática foi inserida no processo de trabalho da supervisão em 2008, para saber se as necessidades de informação dos pesquisadores estavam sendo satisfeitas adequadamente e, ainda, se estavam sendo bem atendidos.

É com grande satisfação que a maioria dos nossos pesquisadores em 2011, 69%, achou o atendimento muito bom, seguido de 31% que acham bom. Não se constatou nenhuma opinião regular ou ruim.

As contribuições com sugestões, comentários e/ou críticas dos pesquisadores podemos resumir em: “*Atendimento maravilhoso*”; “*Ótimo atendimento*”; “*Gostei muito do atendimento do ‘garoto’ Paulo, prestativo e simpático. Muito obrigada*”; “*Digitalizar todos os Diários Oficiais do Estado de Santa Catarina*”; “*Poderia ser disponibilizado um serviço*

para envio de cópia/fotografia digital a pessoas que não se encontram em Florianópolis, e possuem interesse de visualizar documentos originais”; “Para melhor aproveitamento dos documentos, de forma a facilitar os pesquisadores, sugiro que eles sejam digitalizados e disponibilizados on-line”; “É imprescindível que o Diário Oficial do Estado esteja na internet. Urgente”.

QUEM ESTÁ PESQUISANDO O QUE NO ARQUIVO PÚBLICO EM 2011

- 100 anos de torcida: as mulheres nas arquibancadas, ontem e hoje, por Mariane da Silva Pisani
- As Associações Auxiliares como meio de transmissão das dimensões morais e valorativas da sociedade catarinense: o caso das Ligas de Bondade, por Franciele Otto
- A cidade sob o domínio da Lei: experiência de cidadania, por Vinícius Posselson Anaissi
- A escola teuto-brasileira rural em Santa Catarina (1850/1945): imigração e etnicidade, por Ademir Valdir dos Santos, Rubia Danielle da Silva e Micheles Richartz
- A história dos fortes catarinenses no séc. XIX, por Jefté Brandão Januário
- A história social da caça e apresamento indígena na selva sul-brasileira (1830/1930), por Almir Antonio de Souza
- A matemática nos grupos escolares, por Rosangela Kirst da Silveira
- A natureza dominada: ocupação e desmatamento no Rio Grande do Sul e no oeste de Santa Catarina (1875/1970), por Gil Karlos Ferri
- A nova Santa Catarina, por Rogério Pinheiro Leal Nunes
- A sociologia na formação dos professores catarinenses nos anos 30 e 40, por Elaine Aparecida Teixeira Pereira

- A trajetória profissional de Cacilda Guimarães: lugares e fazeres (1906/1935), por Elizabeth Martins
- Agrimensores em Santa Catarina, por César Rogério Cabral
- Antonieta de Barros, por Alexandra Bossardi
- Araucária: símbolo de uma era: Estação Ecológica da Mata Preta e Parque Nacional das Araucárias, por Esther Mayara Zamboni Rossi
- Armação baleeira de São Joaquim – Garopaba, por Cleber Júnior Botelho
- Assassinatos em Florianópolis/SC (1899/1900), por Cláudio R. A. Scherer Júnior
- Assembleia Legislativa Provincial, por Sandra Oenning da Silva
- Atlas histórico da Baía da Babitonga, por Cibele Ferrai e Fernanda Mara Borba
- Balthazar Pinto Corrêa: fundador de Camboriú, por Isaque Borba Corrêa
- Biografia de Domingos Pacheco d'Avila, por Victor Luiz dos Santos Laus
- Biografia dos Procuradores Gerais de Justiça de Santa Catarina, por Thiago Oliva Lima de Araújo, Victor Aragão de Souza e Gunter Axt
- Burgos em Alfredo Wagner, por Altair Wagner
- Cadastro de imóveis junto ao Governo do Estado, por Davi Dickmann
- Casa de campo do Governador Hercílio Luz, na Comunidade Taquaras em Rancho Queimado, por Lizandra Felisbino e Fábio Andreas Richter
- Cinquentenário da abolição na imprensa de Santa Catarina, por Fernando Bartholomay Filho
- Colônia Militar de Santa Teresa, por Julia Massucheti Tomasi
- Colônia Santana, por Jonas João do Nascimento
- Colonização no Vale do Capivari e Anita Garibaldi, por Valberto Dirksen

- Comunidade Quilombola, Morro do Boi, por Rafael Palermo Buti
- Comunidades remanescentes quilombolas do Morro do Boi, por Adriana Maria de Souza da Silva
- Correspondências recebidas no Brasil Colônia, por Marlon Lessa [Volfler]
- Currículo na educação infantil, por Patrícia R. S. de Sá Brant
- Demanda portuária em Florianópolis (1940/1960), por Manoel Osvaldo Mello Júnior
- Demarcação de terras quilombola, Morro do Boi, Balneário Camboriú, por Diego Faust Ramos
- Desmatamento da Floresta Ombrófila Mista: reflorestando com pinus, por Samira Peruchi Moretto
- Diagnóstico das infraestruturas de transportes de Santa Catarina, por Aurora Maria Putton Barbosa
- Ditadura militar em Florianópolis/SC, por Clarissa Grahl dos Santos
- Documentos do Presidente da Província (1835/1843), por Juliana Silva Sakae
- Documentos sobre a EEB Catulo da Paixão Cearense e Decreto do DOE, por Leonor Ramos Krás Borges
- DOE – Ata, por Luiz Dela Bruna
- DOE – Ato, Portaria e Decreto, por Biblioteca SEA/SC
- DOE – Ato, Portaria e Edital de Concurso Público, por Mucio Leal Mendes
- DOE – Ato, Portaria, por Antônio Santana
- DOE – Atos, por Fabrício Beschinoch, Felipe Gorges dos Santos, João Mozart Antonioli, Luciana Bergamo Marques, Márcio Michel Jumes de Souza, Maurício Moreira da Silva, Maycon Bianco, Michele Cristiane Gubiani, Milene Feijó Vieira, Nilciane Gonçalves Raizel e Paulo Douglas Teles Pereira
- DOE – Atos, Nomeação, Disposição, Exoneração, por Lorena Nascimento R. de Almeida

- DOE – Aviso aos Acionistas da Comfloresta, por Ana Paula Corrêa
- DOE – Balanço Patrimonial, Resolução, por Marilete Stepamki de Souza
- DOE – Balanços, por Márcio Vidal
- DOE – Comunicado CELESC, por Andréa Fraga
- DOE – Convênios, por Maria Regina Zanellato e Jeferson Daniel Silva
- DOE – Convocação e Demonstração Financeira, por Alexandra Comandini de Souza
- DOE – Decreto e Parecer, por Bruno Santos Lacerda
- DOE – Decreto e Portaria, por Ricardo Amorim Vieira
- DOE – Decretos, por Adriana Nilcia Machado, Autarquia São José Previdência, Bernardo B. da Silva, Dalva Cesa de Melo, Eliane Corrêa Ferminio, Fabrício da Conceição, Gelson Joel Simon, Hudyson Krieger Pereira, Luiz Gonzaga Leal Scherer, Maciel Delmonego Neto, Magda Gasperin, Maico Fernando Pinheiro, Marina Bastos Bonatelli d' [Ivonenco], Michela Mari Raulino da Silveira, Michelle Andreia [Spuldaro], Nilson Rubick, Patrícia Raula Sassine e Vlademir Zanetto
- DOE – Decretos-leis, por Hélcio Espíndola e Jerusa Nara Moser
- DOE – Demonstração Financeira, por Simone Hiroko Nakatani
- DOE – Editais de Concursos Públicos, por Andréa Regina Maria, Augusto César Rodrigues Coutinho, Júlio César Vidal Verdi, Letícia Martins, Luiz Gustavo Palma Jerber, Mary Cristiane Coelho, Osvaldo Cordeiro Oliveira e Sérgio Basquerote Walter
- DOE – Editais, por Antônio Carlos Lemos e Neiva Regina Stahelin Sens
- DOE – Edital de Convocação, por Carlos Gilberto Jensen de Freitas
- DOE – Edital de Notificação, por Gilmara Schelbauer

- DOE – Edital e Termo de Homologação de Concurso Público, por Gioconda Capaldo
- DOE – Escritura Pública de Constituição, por Daiane Curcio
- DOE – Extrato do Estatuto da ABOSC, por Ana Helena Wildner
- DOE – Extrato do Estatuto da ASPENVI, por Rita de Cássia Santos
- DOE – Extrato, por Tomaz Luiz Vieira Neto
- DOE – Extratos de Contratos – Licitação, por Prefeitura Municipal de Braço do Norte e CELESC
- DOE – Imóvel CELESC, por Floriano José Oliveira Filho
- DOE – Instrução Normativa e Portaria, por Leandro Camille de Queiroz Robert Fonseca
- DOE – Leis e Decretos, por Everton Cunico e Geneci Flávia Paiva de Mesquita
- DOE – Leis, por Aline Leske, Amélia Inácia Medeiros Ludwig, Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais – APAE Gaspar, Eduardo Ramos, Eliane Márcia Chaves, Jéssica Adriana Sagaz, Miriam Stephani e Secretaria de Comunicação Social – Secom Capivari
- DOE – Licitações, por Ana Paula Corrêa Wenhausen, Éderson da Silva Prado, Milene Ribeiro, Paulo Ricardo Debastiani, Prefeitura Municipal de Papanduva e Roniéli Magnaguagno
- DOE – Medida Provisória, por Maikeli Agostinho
- DOE – Portaria e Edital de Concurso Público, por Jorge Angelo Coelho
- DOE – Portarias, por Adilson Queiroz, Administração do Porto de São Francisco do Sul, Adriane Raquel dos Santos Bruns, Aguinaldo Souza Neto, Albertina Cardozo, Álvaro Schlup, Ambrósio Pazeto, Anita Parma Silveira, Carlos Felippi Raulino, Carlos Manoel de Mendonça, Cláudia Gonçalves de Souza, Cleny Massoco Daniel, Diego Danton Carlos de Carvalho, Domingos Pignatel Marcon, Edelson Naschenweng,

Jacson Vitório Beltrame, Jeferson Joel Ferreira, José Florêncio da Rocha, José Francisco Custódio Filho, José Reinaldo Figueiredo, Juceli Baldissera, Lauri Vidal Corrêa, Lilian Fabiana de Brum, Lúcia Helena Pereira, Luís Filipe Barcelos Alves, Luiz Carlos Corrêa de Carvalho, Luiz Carlos Ernesto Silva, Luiz Fernando Corrêa Falcão, Luiz Fernando de O. V. Goulart, Luiz Roberto de Siqueira, Marcéli Possamai, Márcia Maria Basso Silva, Maria Aparecida Souza, Maria de Lourdes Freitas, Maria Izabel Francisco Pereira, Mauro Samy Silva, Michele Polese Fontes, Miguel Antonio Atherino Apóstolo, Móveis Rudnick, Onacli Luiz Martins, Paulo César, Paulo César de Andrade, Paulo César Nascimento, Pedro Amadeo Brueckheimer, Reny Barbosa Cugnier, Ricardo da Silveira Nunes, Ricardo Stocloska, Rita de Cássia Soares, Rosane Valmira Mariano de Espíndola, Rúbia Hardt, Terezinha Marchi e Venício Pereira Machado Neto, Letícia Silva de Menezes

- DOE – Publicações Diversas, por Cleberson Brandão Braatz, Emilson Carlos de Souza, Fábio Pugliesi, Francisco de Assis V. Salomon, Letícia Silva de Menezes, Marcos Antonio dos Santos, Renata de Palma Diniz, Renato Abreu, Roberto Ramos da Silva e Tiago Nardy de Vasconcelos Leitão

- DOE - Publicações Diversas e Portaria, por Geovane Antônio da Silva

- DOE – Resoluções, por Mariana Peres Bailon e Sara Braga

- Economia na Ilha de Santa Catarina no século XIV, por Yuri G. Luesta

- Educação física e religiosidade, por Iara Regina Damiani

- Epidemias no período 1915/1925 em Florianópolis, por Wladimir Jimenez Alonso

- Espaços públicos: estudo entre Florianópolis e Grenoble, por Murad Jorge Mussi Vaz

- Estudo de componente indígena – São Francisco do Sul, por Elenir Sandra Tartas da Rosa Tedesco

- Estudo histórico antropológico, por Almir Marinho Sanches e Tatiana Takatuzy
- Experiências das populações de origem africana em Santa Catarina no pós-abolição: culturas políticas e sociabilidades, por Mariana Schlickmann
- Farol de Santa Marta em Laguna, por César do Canto Machado
- Formação do complexo ervateiro em Santa Catarina, por Alcides Goularti Filho
- Fronteiras e escolarização, por Marcia Marlene Stentzler
- Fundação Catarinense do Bem Estar do Menor – FUCABEM, por Fábio Macedo
- Fundação do Colégio Catarinense, por Silvio Ernesto Neves Bleyer
- Garopaba/SC, por João Pacheco de Souza
- Genealogia – Cidadania alemã, por Cristiane Aparecida Stoeberl
- Genealogia – Cidadania italiana – Família Boff, por Vera Cristina Boff Zortea
- Genealogia – Cidadania italiana – Família Bortolo Guolo, por Vera Regina Guolo Leffa
- Genealogia – Cidadania italiana – Família Capelline, por Eduardo Luiz Santos Capelline
- Genealogia – Cidadania italiana – Família D'Agostin, Pozziol, por Josimar Dagostin
- Genealogia – Cidadania italiana – Família Gallassini, por Robson Gallassini
- Genealogia – Cidadania italiana – Família Zerman, por Joelson da Cruz Gomes
- Genealogia – Colônia Blumenau – Família Kopsch, por Wilson Kopsch
- Genealogia – Dupla cidadania – Família Mueller, por Sérgio Ademir Mueller
- Genealogia – Família Asmé, por Laudemir Asmé

- Genealogia – Família Bieging, por Patrícia Bieging
- Genealogia – Família Ferracini, por Didi Ferracini
- Genealogia – Família Justen, por Edina G. Justen
- Genealogia – Família Peppes, por João Lauri de Oliveira Peppes
- Genealogia – Família Soares, por Wilmar Soares
- Genealogia – Família Westphal, por Mitsi W. Taylor
- Genealogia – Famílias Adriano, de Amorim, por Luciana Adriano Soares
- Genealogia – Famílias Braz, Lopes e Ferreira, por Elisabeth Maria Cavalheiro
- Genealogia – Famílias Cardoso de Aguiar, Rocha, de Jesus, por Lucas Fernandes Silochi e Marcio da Conceição Garcia
- Genealogia – Famílias Naffin e Wild, por Suzan Naffin Borchardt
- Genealogia – Famílias Oliveira e Camacho, por Marilene de Oliveira
- Genealogia – Imigração açoriana – Família Marques, por Willian Agostinho Marques
- Genealogia – Imigração açoriana, por Fernando César Gomes Machado
- Genealogia – Imigração alemã – Família Graupner, por Daniela Cristina Graupner
- Genealogia – Imigração alemã – Família Hinkel, por Rudnei Hinkel
- Genealogia – Imigração alemã – Famílias Goedert, Kammaers, por Gustavo Roberge Goedert
- Genealogia – Imigração alemã, por Andrea Gastrer
- Genealogia – Imigração alemã por Ernandes Seberino da Silva
- Genealogia – Imigração italiana – Famílias Damian Preve, Zanato, Fontonela, por Fernando Damian Preve Filho
- Genealogia - Imigração italiana, por Moisés Moraes

- Genealogia, por Antonio Carlos Lopes Cavalheiro, Carlos Alberto Nicolodelli, Clara Alice Emmendoerfer, Débora Flores dos Santos, Helton Alexander Michel, Iracema Munarim, Maurício José Kamers e Thais Leonel Stingham
- Governamentalidade e educação: a produção do sujeito moderno, grupos escolares catarinenses (1911/1935), por Julia Vieira Tocchetto de Oliveira
- Gripe espanhola em Santa Catarina, por Bruno Rodolfo Schelemper Júnior
- Grupo Escolar Lauro Muller: o primeiro grupo escolar de Santa Catarina, por Fernanda Ramos Oliveira Prates
- História ambiental, por Marcos Gerhardt
- História da educação, por Giani Rabelo
- História do bairro da Costeira do Pirajubaé, por Almeri Machado
- História do Município de Jaraguá do Sul, por Silvia Regina Toassi Kita
- História dos suinocultores em Santa Catarina, por André Luiz Zanotto
- Identificação e delimitação de comunidade: remanescente de quilombola, por Tomás H. de Azevedo Gomes Melo
- Imigração alemã – Família Becker, por Oclândio Siqueira
- Imigração alemã no município de Águas Mornas e São Bonifácio, por Helga Rosane Sebold Rolim
- Imigração alemã, por Laudelino Bitencourt e Sieglande Dieling
- Informações referentes à Rua Oscar Barcellos em Rio do Sul/SC, por Darilene Bagio Kempner
- Legislação Estadual, por Lucas dos Santos Ferreira
- Legislação Estadual – Educação, por David Antonio da Costa
- Leis do Município de Biguaçu, por Mario César de Souza
- Leis do Município de Urussanga, por Cristiane Barichelo Carara e Maria do Carmo Medeiros

- Libertos e seus descendentes na Ilha de Santa Catarina, séc. XIX, por Henrique Espada Rodrigues Lima Filho
- Memória da Penitenciária de Florianópolis e DOE – Ato, por Rosane Fioravante
- Memória fotográfica do Município de Rio do Oeste/SC por Marcos Aurélio Pisetta
- Memória Institucional do Ministério Público de Santa Catarina, por Alexandre Martins
- Memoriais de lotes, títulos definitivos e provisórios de terras, por Paulo Guilherme [Ruver]
- Mudanças espaciais na Lagoa da Conceição, por Margarita Barreto
- O alemão como disciplina no Projeto de Nacionalização da Escola Normal, por Fernanda V. de Azevedo
- O catolicismo histórico - Vale do Itajaí, por Eder Cláudio Ceba
- O comércio de escravos para Desterro (1800/1830), por Vitor Hugo Bastos Cardoso
- O escotismo em Santa Catarina – Paraná, por Carlos Herold Júnior
- Objetos da escola: cultura material da escola graduada (1870-1950), por Vera Lúcia Gaspar da Silva, Ana Paula de Souza Kinchescki, Luiza Pinheiro Ferber e Marília Gabriela Petry
- Ocupação e uso histórico das terras no Município de Imbituba, por Marcelo Barbosa Spaolonse
- Organização escolar de Santa Catarina (1889/1945), por Flávio W. M. Gentil e Iara Steiner Perin
- Os açorianos rumo ao Sul do Brasil: uma imigração planejada, por Renan da Rocha Quadros
- Os intelectuais negros no início do séc. XX, em Florianópolis, por Fábio Garcia
- Os modelos pedagógicos instituídos em Santa Catarina nas escolas de instrução elementar de 1860/1889, por Leonete Luzia Schmidt

- Participação de escravos e libertos no Mercado Público de Desterro no século XIX, por Max Fellipe Cezario Porphírio
- Pedagogia escoteira nos anos de 1963 à 1973 em Criciúma, por Cinara L. Bergmann
- Penitenciária de Florianópolis, por Francisco de Assis Costa e Luzinete A. Soares
- Perícia – Colonização Palhoça, por Luiz Alberto Duarte
- Planejamento regional - Prevenção de desastres naturais em Santa Catarina, por Cássio Donadel Guterrer
- Plano 15 (2002) – Governo Luiz Henrique, por João Victor Bernardes
- Planta topográfica da década de 60/70 do Hospital de Caridade e Irmandade, por Liane da Silva Bueno
- Planta topográfica, por Júlio César da Silveira
- Policiamento em Florianópolis na Primeira República, por Janete Eloi Guimarães
- Políticas de terras em Santa Catarina: Primeira República, por Janaína Neves Maciel
- Prefeitura Municipal de Biguaçu, por Giseli Nuernberg
- Prisão Oscar Schneider em Joinville, por Marcos Dalcastagne
- Processos de terras (Campos Novos – 1800/1920), por Adriano Bernardo Moraes Lima
- Processos de terras do Município de Águas Mornas da Localidade de Rio do Cedro, por Rodenei Dorner
- Processos de terras do Município de Blumenau da Localidade de Ribeirão Canvás, por Arlindo Rode
- Processos de terras do Município de Camboriú da Localidade de Lageado, por Mauro Chillemi
- Processos de Terras do Município de Camboriú, por Fabiano André Koslawski
- Processos de terras do Município de Curitibanos da Localidade de Campeira do Alemão Queimado, por Sérgio Rubens Garcia

- Processos de terras do Município de Florianópolis da Localidade de Itacorubi, por Edson Ventura
- Processos de terras do Município de Florianópolis da Localidade de Lagoinha da Ponta das Canas, por Mario B. Tell
- Processos de terras do Município de Florianópolis da Localidade de Ponta Grossa, por Marcelo Suplicy Vieira Fontes
- Processos de terras do Município de Florianópolis da Localidade do Campeche, por Gilbran Soncini da Rosa
- Processos de terras do Município de Florianópolis da Localidade do Rio Tavares, por Norberto Dornelles de Villar
- Processos de terras do Município de Florianópolis da Localidade Lagoa da Conceição, por Eurico Luchtenberg
- Processos de terras do Município de Guaramirim da Localidade de Jacú-Assú, por Alberto João Marcatto
- Processos de terras do Município de Major Gercino da Localidade de Pinheiral, por Silvano Mafra
- Processos de terras do Município de Palhoça e Lages da Localidade de Serro Azul, por Avelino Dionísio Momm
- Processos de terras do Município de Penha da Localidade de Armação, por Maria Elizabete Cordeiro
- Processos de terras do Município de São João Batista, por Anderson A. Darsenter
- Processos de terras do Município de Taió, por Edson Flávio Poffo
- Produção de um documentário de Adalberto Cardoso, por Luiza Rocha de Paiva
- Projeto Fortalezas Multimídias, por Pedro Mulbersted Pereira
- Publicações Oficiais do séc. XIX: criação do Distrito de Barra Velha, por José Carlos Fagundes
- Reedição do opúsculo comemorativo aos 200 anos dos primeiros japoneses que pisaram em terras brasileiras, por Paulo Baltazar da Rosa
- Reforma Elpídio Barbosa, por Naiara da Costa

- Registro de imóveis, por Meri Tasso
- Registro de Vigários, por Iara Alves Rodrigues
- Registro geral de imóveis e as frações da classe senhorial, por Pedro Parga Rodrigues
- Regularização fundiária do Maciço do Morro da Cruz, por Geraldo Vieira
- Repressão política e sistema penal na Era Vargas: uma comparação com a Itália fascista, por Diego Nunes
- Resgate do Bairro Prainha, por Telmo Luiz Luz
- Resgate histórico do Município de Dionísio Cerqueira/SC, por Cleiton Weizenmann
- Saberes e práticas na formação de normalistas no Colégio e Escola Normal Madre Teresa Michel, por Graziela Peruch Rosso
- Secretaria de Viação, Obras Públicas e Agricultura: Memorial da Secretaria de Infraestrutura, por Jana Mafalda
- Sentimento de reforma agrária, sentimento de república: Guerra do Contestado, por Pauliane de Carvalho
- Sesmaria, por Tércila da Silva Borba Corrêa
- Tijucas/SC, por Joeci de Oliveira Júnior
- Trabalhadores rurais em Santa Catarina durante o Estado Novo, por Clayton Hackenhaar
- Trajetória social dos egressos da Academia de Comércio da década de 1950, por Maristela da Rosa
- Unidade de Conservação em Itapema: patrimônio cultural – Levantamento bibliográfico referente às ocupações humanas em Itapema, por Elisa Freitas Schemes
- Vale do Rio Tijucas, por Flávio Feler

Além de divulgar as consultas feitas pelos pesquisadores do APESC, visa democratizar as fontes de consultas para outros usuários de áreas afins.

Esse tipo de atividade é de grande importância para a divulgação do acervo e da instituição. Os documentos

consultados pelos pesquisadores tendem a ser fontes de pesquisa citados em trabalhos nas universidades, que é uma forma muito valiosa de se divulgar o APESC. A divulgação das pesquisas, portanto, podem render publicidade para a instituição em si, tornando-a mais conhecida não apenas por seus pesquisadores, como também pela comunidade em geral e ainda por outras instituições da área.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que todas as informações são importantes para o planejamento das atividades do Arquivo, ao saber que o mês de janeiro é o período que mais recebeu pesquisas, isso interferiu sobremaneira no planejamento das férias dos funcionários da supervisão, visto ser o mês mais concorrido por eles para usufruto da mesma. Por isso, adotou-se um esquema de rodízio que contempla todos os funcionários do setor, visando não prejudicar os pesquisadores que procuram a instituição neste mês.

É importante que a informação chegue a quem dela precisar, por isso é necessário conhecer bem o usuário que dela necessita. Como mencionado anteriormente, não se pode trabalhar apenas com modelos complexos para pesquisadores experientes, embora para eles também devam existir instrumentos de pesquisa específicos. Mas é preciso pensar nos leigos e nos estudantes – a profissão da maioria dos nossos pesquisadores – que estão formando sua consciência cidadã, que desconhecem seus direitos quanto ao acesso à informação.

O processamento técnico dos documentos de arquivo, então, não existe por acaso, mas certamente para cumprir com seu papel de difusor da informação de forma mais ampla possível, principalmente no meio acadêmico. Segundo Galvino *apud* Kurtz (1990, p. 41), “não são os arquivos que determinam o uso, mas o uso que determina os arquivos”.

Portanto, constatou-se que o pouco uso do Arquivo pode estar ligado a problemas comuns dos Arquivos Públicos no Brasil. Principalmente no que diz respeito à falta de uma política nacional de arquivo, que contemple não só as necessidades materiais, técnicas e de pessoal, mais também substancie a infraestrutura dos arquivos municipais, estaduais e o nacional. Ainda uma crescente redução do quadro de pessoal vem deixando os arquivos sem funcionários suficientes para atenderem à demanda, tanto do número de pesquisadores quanto da documentação encaminhada para o arquivo permanente, preservação e futuro uso dos mesmos, conforme Galvino (2006).

Finalmente, a aferição dos resultados ofereceu subsídios relevantes para a continuação desse tipo de estudo, que deverá ser periódico e deve continuar colaborando no desenvolvimento integral das atividades do APESC.

REFERÊNCIAS

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. Para além dos estudos de uso da informação arquivística: a questão da acessibilidade. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39, n. 2, p.129-143, maio/ago., 2010.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

GALVINO, Cláudio César Temóteo. **Estudo de usuários do Arquivo Público Estadual Jordão Emerenciano**. Recife, 2006. Disponível em:
<<http://rabci.org/rabci/sites/default/files/EstUsuApeje.pdf>>.
Acesso em: 01 ago. 2012.

KURTZ, Clara Marli Scherer. **O usuário do Arquivo Nacional e o seu relacionamento com os serviços oferecidos para a satisfação de suas necessidades de informação.** Rio de Janeiro: UFRJ, 1990. 215 p.

SÁ, Ivone Pereira De. **A face oculta da interface: serviços de informação arquivística na web centrados no usuário.** 2005. 136 f. Dissertação (Mestrado) - Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <bvssp.iciict.fiocruz.br/lildbi/docsonline/get.php?id=322>. Acesso em: 15 jul. 2012.

SANTA CATARINA. Secretaria de Estado da Administração. Diretoria da Imprensa Oficial e Editora de Santa Catarina/Arquivo Público. **Arquivo Público: 50 anos preservando a história de Santa Catarina.** 2 ed. rev. Florianópolis: DIOESC, 2012. 70 p.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **Desenvolvimento de coleções.** São Paulo: Polis, APB, 1989. 96 p.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Estudos de uso e de usuários como instrumentos para diminuição da incerteza bibliográfica. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 1, n. 17, p. 104-118, mar. 1988.

USER PROFILE AND RESEARCH INDICATORS OF THE PUBLIC ARCHIVE OF SANTA CATARINA: 2011

Abstract: *Presents the user study of researchers and indicators about research conducted in the Public Archives of Santa Catarina State of - APESC in 2011, in order to contribute to the study of archival area in Brazil. Comments that periodic monitoring users' archives, the number of searched documents in certain funds and measuring the degree of satisfaction of services offered by the institution are important because the information collected, analyzed and interpreted assist in the development of the activities of other Supervisions Archive public and promote the democratization of information sources for other users related areas. Data collection was extracted from the Master File, Registry of Consultation and Research in Quality of Care. Displays the results of the analysis of the type of research, the number of documents searched, the typology documentary federative unit, profession, training and research quality of care. Describes what the researchers are conducting in the Public Archives, as being important for the collection and dissemination of the institution. Considers that the information obtained is important for planning activities for the Archive, especially with regard to the production of research tools, policies of conservation and restoration of documents and improvement in quality of care.*

Keywords: *Public Archives - User study. Usre study - Collection. Public Archives of Santa Catarina State.*

Originals recebidos em: 25/05/2012

Aceito para publicação em: 23/08/2012

Publicado em: 20/09/2012