



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS V – MINISTRO ALCIDES CARNEIRO  
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

**VITOR HUGO TEIXEIRA ARAÚJO**

**O GUIA DO ARQUIVO COMO ESTRATÉGIA DE DIFUSÃO INFORMACIONAL: A  
EXPERIÊNCIA DA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAÍBA (CAGEPA)**

**JOÃO PESSOA  
2019**

VITOR HUGO TEIXEIRA ARAÚJO

**O GUIA DO ARQUIVO COMO ESTRATÉGIA DE DIFUSÃO INFORMACIONAL: A  
EXPERIÊNCIA DA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAÍBA (CAGEPA)**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado para avaliação pelo  
Bacharelado em Arquivologia, do Centro  
de Ciências Biológicas e Sociais  
Aplicadas, da Universidade Estadual da  
Paraíba.

Orientadora Profa. Dra. Eliete Correia dos  
Santos.

**JOÃO PESSOA**  
**2019**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

A663g Araujo, Vitor Hugo Teixeira.

O guia do arquivo como estratégia de difusão informacional [manuscrito] : a experiência da companhia de água e esgotos da Paraíba(CAGEPA) / Vitor Hugo Teixeira Araujo. - 2019.

52 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas , 2019.

"Orientação : Profa. Dra. Eliete Correia dos Santos , Coordenação do Curso de Arquivologia - CCBSA."

1. Difusão informacional em arquivos. 2. Instrumentos de pesquisa arquivísticos. 3. Guia do arquivo. I. Título

21. ed. CDD 025.02

VITOR HUGO TEIXEIRA ARAUJO

O GUIA GERAL DO ARQUIVO COMO ESTRATÉGIA DE DIFUSÃO: A  
EXPERIÊNCIA DA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAÍBA  
(CAGEPA)

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado para avaliação pelo  
Bacharelado em Arquivologia, do  
Centro de Ciências Biológicas e  
Sociais Aplicadas, da Universidade  
Estadual da Paraíba.

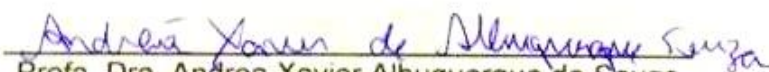
Orientadora Profa. Dra. Eliete  
Correia dos Santos.

Aprovado em: 03/12/2019.

**BANCA EXAMINADORA**



Profa. Dra. Eliete Correia dos Santos (Orientadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Dra. Andrea Xavier Albuquerque de Souza  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Dra. Rosilene Agapito da Silva Llerena  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Dedico este trabalho à minha doce mãe Ana Paula, pela generosidade e paciência transbordantes que concede à vida.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço à toda a minha família: à minha mãe, pelo amor infinito com que educou a mim e aos meus irmãos; à vovó Teresa, vovó Socorro, vovô Hugo (*in memoriam*) e vovô Teixeira (*in memoriam*), por tornarem minha vida mais bonita com seu afeto, seus exemplos e suas histórias; aos meus irmãos Carol, Guilherme e Theresa, por todos os momentos vivenciados juntos nessa trajetória de crescimento. A vocês eu devo a minha vida.

Agradeço ao meu amor, Kelvin, por se permitir viver tantas experiências ao meu lado. O meu mundo se tornou bem mais fascinante depois que você chegou.

Agradeço a todos os meus amigos, cuja companhia e lealdade, de perto ou de longe, me proporciona tantas alegrias.

Agradeço ao Partido dos Trabalhadores, em especial ao Presidente Lula e a Dimas Teixeira, por sua história de luta por um país mais justo para os que mais precisam, que interferiu diretamente na minha realidade.

Agradeço aos meus colegas da UEPB, pela companhia e amizade durante a nossa formação. Agradeço, em especial, a todos aqueles que me ofereceram carona da universidade até a minha casa, nas incontáveis vezes durante todo o curso.

Agradeço aos meus grandes professores de todas as instituições educacionais por onde passei desde a primeira infância, por facilitarem a minha aprendizagem e me proporcionarem senso crítico para lidar com tantas questões que nos rodeiam diariamente.

Agradeço à Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa), em especial à Gerência Executiva de Planejamento e Projetos (GEPP), pelas experiências profissionais oportunizadas durante o período de estágio e por permitir a realização desta pesquisa.

Agradeço à minha orientadora, Profa. Dra. Eliete Correia dos Santos, pela dedicação e disponibilidade durante toda a minha formação, e pela paixão com que conduz o Seminário de Saberes Arquivísticos (Sesa), que fez toda a diferença na minha vida acadêmica. Os seus ensinamentos me servirão para toda a vida.

Agradeço à Profa. Dra. Andrea Xavier Albuquerque de Souza e à Profa. Dra. Rosilene Agapito da Silva Llarena, por terem aceito participar da banca de avaliação deste trabalho. Mais do que isso, faço questão de mencioná-las em um mesmo parágrafo, para evidenciar minha gratidão às suas tantas magníficas características

em comum, que atribuo à decisão que um dia tomaram, de dedicar suas vidas a uma educação libertadora. Muito obrigado por acreditarem e por apostarem nos estudantes.

“Nenhum núcleo documental deve estar privado dos indispensáveis elementos de pesquisa” (PAES, 1997, p. 140).



## RESUMO

A representação da informação arquivística é efetivamente realizada quando aliada à elaboração de instrumentos de pesquisa, estes que nem sempre são disponibilizados para a orientação dos usuários de arquivos. Desse modo, o presente trabalho tem como objetivo desenvolver um guia para o Arquivo Técnico da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa) para contribuir com a difusão de seu acervo e com a satisfação dos usuários. Metodologicamente, a pesquisa se caracteriza como de natureza aplicada e de abordagem qualitativa. Quanto aos objetivos, possui cunho exploratório e descritivo. Para os procedimentos técnicos, foi adotado o estudo de campo e de caso. A coleta dos dados foi realizada tendo como instrumentos a observação direta e a aplicação de um formulário que buscou conhecer a opinião dos usuários quanto ao conteúdo selecionado para compor a versão piloto do guia. A estruturação do guia se deu a partir de categorias sugeridas por Lopez (2002), que abrangem os dados gerais sobre a instituição, condições de consulta aos documentos e descrição do fundo documental. Para a análise, adotou-se a categorização dos dados obtidos pelo formulário, por meio do agrupamento das respostas dos participantes. Como resultados da pesquisa, os dados revelam que a maioria dos participantes demonstrou satisfação com a maior parte do conteúdo estabelecido para o guia, tendo sido sugeridas alterações sobre endereço; dias e horários de consulta; facilidades para acesso ao arquivo; e ficha técnica da instituição. Também foram registradas críticas e sugestões dos respondentes quanto ao funcionamento e à estrutura do arquivo, principalmente quanto à necessidade de acesso online às informações. Os resultados apontam que a implantação desse instrumento poderá contribuir de maneira significativa para o esclarecimento dos usuários reais e potenciais do arquivo, mediante a orientação proporcionada para conhecimento e uso dos recursos oferecidos. Observou-se também a necessidade de se ampliar o perfil dos usuários do arquivo, bem como a importância de ouvi-los para que isso oriente o processo de elaboração de instrumentos de pesquisa. Entende-se que se fazem necessárias iniciativas para a adoção de mais instrumentos de pesquisa pelas instituições arquivísticas, para a sua divulgação com vistas a ampliar a difusão informacional e a satisfação dos usuários, uma vez que o aumento da demanda pelo acesso poderá contribuir para sensibilizar as organizações quanto à necessidade de maiores investimentos para a estruturação dos arquivos.

**Palavras-chave:** Difusão informacional em arquivos. Instrumentos de pesquisa arquivísticos. Guia do arquivo.

## ABSTRACT

The representation of archival information is effectively performed when combined with the elaboration of research instruments, which are not always available for the guidance of archive users. Thus, this paper aims to develop a guide for the Technical Archive of the Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa) to contribute to the dissemination of its collection and user satisfaction. Methodologically, the research is characterized as applied in nature and qualitative approach. As for the objectives, it has an exploratory and descriptive nature. For the technical procedures, the field and case study was adopted. Data collection was performed using direct observation and the application of a form that sought to know the opinion of users regarding the content selected to compose the pilot version of the guide. The structure of the guide was based on categories suggested by Lopez (2002), which include the general data about the institution, conditions for consulting the documents and description of the documentary background. For the analysis, the categorization of the data obtained by the form was adopted, by grouping the participants' answers. As a result of the survey, the data reveal that most participants were satisfied with most of the content established for the guide, and changes in address were suggested; consultation days and times; facilities for file access; and technical file of the institution. Critics and suggestions by respondents were also recorded regarding the operation and structure of the file, especially regarding the need for online access to information. The results indicate that the implementation of this instrument can contribute significantly to the clarification of the actual and potential users of the archive, through the orientation provided for knowledge and use of the resources offered. It was also noted the need to broaden the profile of users of the archive, as well as the importance of listening to them to guide the process of developing research instruments. It is understood that initiatives are needed for the adoption of more research tools by archival institutions, for their dissemination with a view to increasing information dissemination and user satisfaction, since the increased demand for access may contribute to raise awareness. organizations as to the need for greater investments in structuring archives.

**Keywords:** Informational diffusion in archives. Archival research instruments. Guide of archive.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>14</b>
2.1 DIFUSÃO INFORMACIONAL EM ARQUIVOS E O ACESSO À INFORMAÇÃO .....	14
2.2 A REPRESENTAÇÃO E A DESCRIÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO PONTE PARA O ACESSO PELOS USUÁRIOS .....	17
2.3 O DESENVOLVIMENTO DO GUIA COMO ESTRATÉGIA DE DIFUSÃO DO ARQUIVO .....	19
<b>3 PERCURSO METODOLÓGICO .....</b>	<b>22</b>
3.1 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS PARA COLETA DOS DADOS .....	22
3.1.1 Campo empírico da pesquisa: dados advindos da observação .....	23
3.1.2 A versão piloto do guia.....	24
3.1.3 A aplicação do formulário aos participantes da pesquisa .....	28
3.2 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS .....	29
<b>4 DESCRIÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
4.1 O PERFIL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO TÉCNICO DA CAGEPA .....	31
4.2 ANÁLISE DOS FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO DO GUIA .....	31
4.3 O GUIA DO ARQUIVO TÉCNICO DA CAGEPA .....	37
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>41</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>43</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>46</b>
APÊNDICE A – FORMULÁRIO ESTRUTURADO AOS PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	47
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .....	50
APÊNDICE C – TERMO DE CESSÃO DE USO DE IMAGENS E DADOS BIOGRÁFICOS .....	52

## 1 INTRODUÇÃO

A representação da informação arquivística se dá mediante a classificação e a descrição dos documentos, e é efetivamente realizada quando aliada à elaboração de instrumentos de pesquisa – guias, inventários, catálogos, entre outros – que nem sempre são disponibilizados pelos gestores de arquivos para a orientação dos pesquisadores. Nesse sentido, conforme identificado a partir de dificuldades levantadas por usuários do Arquivo Técnico da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa) durante estágio de dois anos (2017-2019) realizado na instituição, a difusão informacional nessa unidade de conhecimento não tem sido exercida de modo satisfatório através das práticas de representação da informação exercidas desde 1969, ano do seu surgimento.

Dentre os instrumentos de pesquisa que um arquivo pode dispor como via de acesso aos documentos, o guia é o mais abrangente (BELLOTTO, 2004), visto que a forma como sua linguagem é estruturada permite que se alcance não apenas os reais usuários (aqui representados pelos usuários internos do referido arquivo: profissionais das engenharias e áreas afins), mas também o grande público, formado pelos chamados *usuários potenciais*.

Diferentemente dos demais instrumentos de pesquisa arquivísticos, que auxiliam o usuário quando esse já demonstrou o interesse pela pesquisa no arquivo, o guia, além de servir aos usuários internos, possibilita que o arquivo seja notado e conhecido também por aqueles que, a partir desse conhecimento, possam despertar necessidades e interesses pelo arquivo. É nesse sentido que se acredita estar inserido o processo de difusão informacional por meio da aplicação dessa ferramenta.

Contrariamente à relevância conquistada pelo seu potencial de influência para a tomada de decisões no dia-a-dia da instituição e pela sua incontestável serventia aos pesquisadores, o Arquivo Técnico da Cagepa, em seus mais de 50 anos de existência, ainda não conta com um guia para a orientação dos usuários. Atualmente, o arquivo dispõe de um catálogo – instrumento de pesquisa que descreve individualmente cada unidade de arquivamento custodiada pelo órgão – que, de acordo com antigos colaboradores, teve sua elaboração iniciada já no ano da criação do arquivo. Entretanto, esse arquivo nunca possuiu um guia, que contenha

informações gerais sobre, por exemplo, a sua história, o seu papel na companhia, a natureza da documentação e a estrutura de sua organização.

De modo genérico, a não implantação de instrumentos de pesquisa em arquivos, bem como das práticas de gestão como um todo, pode ser atribuída, dentre outros fatores, a um certo desinteresse ainda identificado nos mais variados tipos de instituições. Por diversas razões, cujo aprofundamento não está no escopo deste trabalho, gestores não percebem o potencial dos arquivos enquanto núcleos de fomento à produção de conhecimento, mediante pesquisas que podem servir não somente à própria administração, mas também à ciência, à história, à cultura, entre outras áreas de pesquisas norteadas pelo interesse social.

Para ilustrar a demanda de pesquisas sobre a Cagepa realizadas no estado, um rápido levantamento realizado em 2019 apenas na base de dados da biblioteca da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) – onde se deu esta pesquisa – constatou mais de 20 trabalhos, como monografias e artigos, originados ao longo dos anos a partir de diversos cursos e sobre diversos temas, dentre eles: qualidade do serviço público; planejamento estratégico; qualidade do abastecimento de água; satisfação, motivação e qualidade de vida no trabalho; clima organizacional; gestão de processos; gestão de conflitos; prevenção de acidentes; serviço de atendimento ao público; doenças de veiculação hídrica; redução de custos operacionais e terceirização de serviços na gestão pública.

Dentre as publicações encontradas, três tiveram como objeto de estudo o Arquivo Técnico, e abordam sobre: diagnóstico da situação do arquivo; relatório de práticas de estágio; e descrição documental. Como se vê, ainda não foi realizada, pela UEPB, nenhuma pesquisa sobre difusão informacional tendo como campo empírico esse importante arquivo do estado da Paraíba.

Dessa maneira, considerando as necessidades informacionais dos usuários de arquivos, acredita-se na hipótese de que a inexistência do guia se configura como fator de limitação do acesso às informações pelos usuários, que ainda não têm disponíveis instrumentos que indiquem uma efetiva representação das informações do acervo, o que também dificulta a obtenção de conhecimento pelos potenciais pesquisadores – que poderiam se interessar pelo arquivo, mas, não o fazem por não terem consciência de suas potencialidades.

Nesse sentido, em relação direta com a busca do atendimento às necessidades informacionais dos cidadãos, o presente trabalho foi desenvolvido a partir do seguinte

problema: como elaborar um guia para o Arquivo Técnico da Cagepa, de forma a contribuir para a difusão de seu acervo e para a satisfação dos usuários?

Em cumprimento aos preceitos científicos da Arquivologia e, considerando as demandas e inquietações levantadas por usuários, a presente pesquisa pode ser justificada a partir da necessidade do Arquivo Técnico da Cagepa de ampliar e melhorar os seus instrumentos de pesquisa para atrair mais pessoas, além de atender melhor aos usuários atuais. Inquietações são demonstradas, principalmente, por usuários mais recentes ou menos assíduos, isto é, que devido à menor experiência na busca de informações no arquivo, demonstram menor clareza acerca dos produtos e serviços oferecidos e sobre como se dão esses processos. Além disso, a divulgação do trabalho poderá orientar e nortear pesquisas afins.

Aposta-se, também, na conseqüente contribuição que a pesquisa poderá propiciar à sociedade, ao passo de que a possível implantação, pela Cagepa, do instrumento resultante, poderá ampliar as possibilidades de alcance da comunidade ao seu patrimônio documental.

Do ponto de vista pessoal, o trabalho pode ser justificado por fomentar a prática de pesquisa deste pesquisador, bem como por seu desejo de contribuir para a difusão do referido arquivo, com o qual se desenvolveu significativa familiaridade, e cuja importância administrativa, histórica, cultural, educativa e social pode ser compreendida e valorizada durante o período de estágio na instituição. Além do que, “a qualidade de um arquivista transparece na precisão dos instrumentos de pesquisa que ele elabora e na medida em que seu trabalho satisfaz ao pesquisador”. (BELLOTTO, 2004, p. 177).

O Arquivo Técnico da Cagepa, devido à riqueza do conteúdo informacional existente em sua documentação, representa a história do desenvolvimento da Paraíba sendo continuamente contada pela esfera da engenharia de saneamento. Desse modo, preservar e criar meios para difundir o vasto acervo custodiado pelos arquivos significa, além de servir à própria administração do órgão custodiador dos documentos, contribuir com a transparência pública, o desenvolvimento científico, a visibilidade profissional do arquivista e o enriquecimento da memória institucional e coletiva de toda uma sociedade.

Esta pesquisa se caracteriza como de natureza aplicada e de abordagem qualitativa. Quanto aos objetivos, possui cunho exploratório e descritivo. Para os procedimentos técnicos, foram adotados os estudos de campo e de caso. A coleta

dos dados foi realizada tendo como instrumentos a observação direta e a aplicação de um formulário a usuários do arquivo. Para a análise, adotou-se a categorização dos dados obtidos pelo formulário, por meio do agrupamento das respostas dos participantes.

O estudo teve como objetivo geral desenvolver um guia para o Arquivo Técnico da Cagepa, para contribuir com a difusão de seu acervo e com a satisfação dos usuários. Para isso, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Identificar o perfil dos usuários do arquivo;
- Elaborar um guia piloto a partir das características do arquivo e dos usuários;
- Levar ao conhecimento dos usuários o guia piloto para avaliação;
- Revisar o guia piloto de acordo com as avaliações dos usuários.

A organização do trabalho se deu por meio de cinco capítulos: a introdução contextualiza o objeto de estudo, expõe o problema investigado, justifica a pesquisa e elenca os objetivos; a segunda seção aborda o referencial teórico selecionado para embasar os conceitos trabalhados; a terceira seção apresenta o percurso metodológico trilhado para a realização da pesquisa; a quarta descreve e discute os resultados; e, por fim, a última seção reúne as considerações finais.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, busca-se situar, sucessivamente, a partir da literatura pesquisada, um panorama geral da difusão informacional em arquivos, a importância dos estudos de usuário para a implementação de instrumentos de pesquisa arquivísticos, a representação e a descrição da informação como pontes para o acesso pelos usuários e o desenvolvimento do guia como a primeira dentre as ações necessárias para a difusão do arquivo.

### 2.1 DIFUSÃO INFORMACIONAL EM ARQUIVOS E O ACESSO À INFORMAÇÃO

Para os fins desta pesquisa, admite-se a difusão em arquivos conforme definido por Rockembach (2015), em uma pesquisa que buscou descobrir como ela pode ser ampliada, levando em consideração as transformações na sociedade e no profissional da informação. Para o autor, essa difusão

[...] consiste na busca de estratégias que visem a acessibilidade (facilitar o acesso, procurar vencer as barreiras tecnológicas e linguísticas), transparência (tornar público), atingir determinado público (através do marketing e demais ferramentas auxiliares), entender qual é o público (estudo de usuários e comportamento informacional), estudar as competências informacionais do público (literacia informacional/ educação informacional, distinguindo-a da educação patrimonial), realizar a mediação (selecionar, filtrar, acrescentar qualidade informacional na recuperação de conteúdos), procurando uma maior proximidade dos usuários à informação contida nos acervos, por meio de vários canais de comunicação ou aqueles considerados mais adequados, considerando três vértices principais: os usuários, o conteúdo e a tecnologia. (ROCKEMBACH, 2015, p. 113).

Pode-se afirmar, então, que para que se desenvolvam ações de difusão informacional em arquivos, são vários os fatores a serem observados. Corroborando com esse pensamento, Barbosa e Silva (2002, p. 46) argumentam que

[...] É por meio da difusão que é dada visibilidade às fontes, antecipando ao público a riqueza documental de um Arquivo. Sua importância está em chamar a atenção para o que está guardado, em dar publicidade ao que já é público, mas que muitos não conhecem; em construir, através do conhecimento desse patrimônio, a noção do seu valor.

Apesar da importância da difusão para que o arquivo ganhe visibilidade perante a comunidade que o cerca, no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, o termo não aparece diretamente, com definição própria. Nesse dicionário, entretanto,



a difusão aparece de alguma forma nas definições dos termos “acesso”, “disseminação” e “divulgação”. (ARQUIVO NACIONAL, 2005). O termo “acesso” é definido como: “1. Possibilidade de consulta a documentos e informações; 2. Função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e a promover sua utilização”. O termo “disseminação da informação” consiste no “[...] fornecimento e difusão de informações através de canais formais de comunicação”. (p. 71). E, por último, o termo “divulgação” é definido como o “[...] conjunto de atividades destinadas a aproximar o público dos arquivos [...], por meio de publicações e da promoção de eventos, como exposições e conferências”. (p. 72). Dessa forma, apesar de não apresentar diretamente uma definição desse conceito – o que consideramos uma lacuna – pode-se afirmar que a difusão em arquivos é contemplada pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística. Nesse sentido,

[...] Pensar na difusão na Arquivologia e no papel do arquivista como mediador deste processo comunicacional, além de atual, é necessário para começar [...] a falar da democratização do acesso e uso de informações orgânicas, que auxiliam na rememoração por parte do público, sobre sua história, e confere importância a este que é o ator central da Arquivologia. (MARTENDAL, 2018, p. 59).

Um importante marco legal para o acesso à informação no Brasil foi a regulamentação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe que “[...] é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”. (BRASIL, 2011, s/p.). Entende-se, porém, que a lei, apesar de sua incontestável contribuição para a garantia do acesso à informação no país, não garante, por si só, que as informações chegarão até os cidadãos. Para Santos e Ávila,

[...] a garantia de acesso à informação não assegura que o usuário exerça a cidadania. A cidadania está no uso da informação e em sua capacidade de utilização para se atribuir significado no contexto de geração de conhecimentos aplicáveis aos processos decisórios da vida cotidiana. Tais pressupostos exigem dos usuários a capacidade de usar os sistemas de informação em seu benefício. (SANTOS; ÁVILA, 2018, p. 299).

A partir dessas abordagens, percebe-se a necessidade de que se adotem ações que, para além da garantia do acesso às informações, visem provocar nos cidadãos o sentimento de vontade/necessidade pelo acesso, tornando-os efetivamente usuários do arquivo. Acredita-se que somente a partir do aumento dessa

demanda é que as instituições mantenedoras de arquivos atuarão de maneira mais eficiente e eficaz para ampliar a sua estruturação.

Ao abordar sobre políticas públicas arquivísticas, Jardim alerta que

O acesso jurídico à informação não se consolida sem o acesso intelectual à informação. O acesso jurídico [...] pode garantir ao usuário o acesso físico a um estoque informacional materialmente acessível (um "arquivo" no subsolo de um organismo governamental, por exemplo) sem que seja possível o acesso intelectual, dada a ausência de mecanismos de recuperação da informação. (JARDIM, 2009, p. 3).

Desse modo, faz-se necessário o estabelecimento de estratégias para que o conteúdo informacional, e não apenas o volume documental, esteja ao alcance dos usuários, diminuindo-se as inúmeras barreiras ainda existentes nos mais diversos tipos de arquivos.

No momento em que o arquivo se propõe a preservar as informações orgânicas e a difundi-las ao público, diferentes ações podem aproximar o público do arquivo, ou seja, transformar a documentação conservada, acondicionada, resguardada, mas trancafiada, em informação itinerante, que sai do espaço institucional do arquivo e vai ao encontro das pessoas, movimentos que fazem com que este repositório de informações se insira em ambientes e contextos também múltiplos. (MARTENDAL, 2018, p. 71).

Pode-se encarar as ações de difusão do arquivo como uma missão contínua, cuja principal função seja atrair as pessoas ao seu patrimônio intelectual, à medida que se trata de “[...] uma oportunidade para o arquivo estreitar os laços com a sociedade e redimensionar sua função social, oportunizando ao público real e potencial, o seu conhecimento.” (ARAÚJO, 2015, p. 12).

Nesse percurso de contribuição para o desenvolvimento social,

Por meio de diversos tipos de ações de difusão, as instituições arquivísticas devem atrair a atenção para o conteúdo de seu acervo, a fim de dar publicidade ao que já é público, em termos legais, porém, desconhecido pela sociedade. Sobretudo, o valor desse patrimônio é necessariamente construído por meio de seu conhecimento. Desse modo, entende-se que o ato de dar a conhecer o universo documental com uma linguagem que o público final compreende carrega em si o desafio de tornar tais instituições mais populares, a fim de que mais pessoas possam se apropriar do conhecimento que armazenam, compondo uma sociedade gradativamente mais crítica. (LOPES, 2017, p. 13).

Cabe às instituições arquivísticas e aos profissionais da informação o desenvolvimento e a manutenção de sistemas de informação bem estruturados para atender aos usuários. É também destes a missão maior de pressionar, com

embasamento teórico e prático, os órgãos e setores governamentais, para o estabelecimento de políticas que ampliem o acesso aos arquivos.

Por inúmeras vezes o acervo torna-se pouco consultado, por haver poucas atividades de divulgação ou estas serem praticamente inexistentes, porém os profissionais da informação precisam ter em mente que são mediadores entre os usuários e a informação, e conseqüentemente responsáveis por todo o contato entre a instituição e o público em geral. (ARAÚJO, 2015, p. 11).

O contato entre arquivo e cidadão deve ser planejado, de modo que os usuários, para além de ter as informações disponíveis – como garantido pela legislação –, possam desenvolver também o interesse e a capacidade de utilizá-las em seu favor. Somente a partir do conhecimento das potencialidades do arquivo é que lhe poderá ser atribuída alguma importância no imaginário social.

## 2.2 A REPRESENTAÇÃO E A DESCRIÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO PONTE PARA O ACESSO PELOS USUÁRIOS

Desde o surgimento das primeiras possibilidades de registro do conhecimento, um fator pertinente, que se modifica de acordo com as diferentes necessidades dos indivíduos em seus mais diversos contextos de atuação, é a demanda de acesso à informação. Seja nas atividades cotidianas mais simples às mais complexas, o uso da informação registrada para respaldar a tomada de decisões tem sido imprescindível. Nesse contexto, no que concerne às unidades de informação (arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação), o estudo de usuários tornou-se uma ferramenta singular para o atendimento a essas necessidades. Esse estudo consiste em

[...] um campo interdisciplinar do conhecimento que [...] a partir da aplicação de diferentes métodos e técnicas de pesquisa, possibilita a análise dos fenômenos sociais e humanos relacionados com os diversos aspectos e características da relação do usuário com a informação em suas ações, comportamentos e práticas informativas. (AMARAL *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 36).

Evidencia-se a importância desse tipo de estudo, que além de analisar o comportamento dos indivíduos na busca pela informação, permite verificar a qualidade dos serviços e produtos ofertados a partir do conhecimento do seu perfil. De acordo com Pinheiro (1982, p.1), os estudos de usuários são importantes

[...] para o conhecimento do fluxo de Informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos

da informação sobre o conhecimento do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de Informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação.

No processo de adoção de estratégias para ampliar a satisfação dos usuários em suas buscas por informações nos arquivos, são inúmeros os fatores que também justificam o uso de outra área do conhecimento: a representação da informação arquivística. Para Yakel (2003, p. 2, tradução nossa), a representação

[...] refere-se aos processos de arranjo e descrição, respeitando-se ou não a ordem, assim como a criação de instrumentos de pesquisa (guias, inventários, catálogos) e sistemas (fichas catalográficas, bases de dados bibliográficas e bases de dados arquivísticas) resultados dessas atividades.

As atividades de representação da informação arquivística estão diretamente atreladas às técnicas de como os documentos são organizados. Entretanto, tanto quanto técnicas, esse tipo de intervenção requer habilidades cognitivas no que concerne à compreensão dos tipos de linguagem adotados pelos usuários. Desse modo,

pode-se compreender a representação arquivística como uma ponte que relaciona a descrição e a classificação como parte de seu processo, no sentido de que o termo representação amplia a gama de compreensão destes processos [...]. (BARROS; RODRIGUES; MONTEIRO, 2017, p. 216).

Conforme explica Dantas (2015), a prática da representação é quem viabiliza o acesso eficiente às informações, quando possibilita uma interação adequada entre o objeto informacional (o documento) e o sujeito que dele necessita (o usuário). Por isso, a observância dos fatores que contribuem para a garantia da viabilidade desses empreendimentos (a linguagem a ser adotada, o valor agregado às informações, as possibilidades de difusão informacional etc.) caracteriza um valor fundamental durante todo o processo de gestão de instituições arquivísticas.

Lopez (2002) afirma que a ausência da descrição em um arquivo pode provocar uma situação semelhante à do analfabeto diante de um livro, que ele pode manusear com as mãos, mas não pode ter acesso completo por não conseguir entender o seu conteúdo. Por outro lado,

[...] destaca-se a relevância do papel da descrição dos arquivos com ênfase sobre o acesso, uma vez que essa função se entrelaça com a participação dos usuários e suas demandas por informações, sendo fundamental para a difusão do conhecimento sobre os arquivos. Sem embargo, entende-se que a descrição arquivística comporta um

processo e também os seus respectivos produtos, dentre os quais se incluem os instrumentos de referência. (LOPES, 2017, p. 23).

Em meio ao leque de estratégias existentes para a difusão informacional em arquivos, a publicação de instrumentos de pesquisa (ou de referência, como denominam alguns autores) é tida como uma das formas mais comuns. Para Vaz e Venâncio (2018, p. 3), “[...] a elaboração de instrumentos eficientes no processo de descrição é uma ferramenta fundamental para a localização dos documentos e ajudar o usuário em todo o processo de busca de informação”.

Nesse sentido, a seção a seguir abordará a importância do desenvolvimento de instrumentos de pesquisa arquivísticos, com ênfase para o guia do arquivo.

### 2.3 O DESENVOLVIMENTO DO GUIA COMO ESTRATÉGIA DE DIFUSÃO DO ARQUIVO

Conforme abordado anteriormente, são inúmeras as ações a serem consideradas no processo de difusão informacional. No entanto,

A melhor e mais eficiente prática de difusão do acervo é o desenvolvimento dos instrumentos de pesquisa (catálogos, guias e inventários). Quanto mais desenvolvidos e minuciosos esses instrumentos, mas amplo será o público usuário dos arquivos. (CHAVES, 2017, p. 11).

Corroborando com esse pensamento, Lopez afirma que “a confecção de instrumentos de pesquisa constitui uma das atividades essenciais de qualquer instituição detentora de acervos”. (LOPEZ, 2002, p. 36). Para o teórico, “um arquivo sem os instrumentos de pesquisa adequados corre o risco de se tornar um verdadeiro mistério para os usuários”. (LOPEZ, 2002, p. 10).

Esses instrumentos são, por definição, “[...] obras de referências que identificam, resumem e localizam, em diferentes graus e amplitudes, os fundos, as séries documentais e/ou as unidades documentais existentes em um arquivo permanente”. (BELLOTTO, 2004, p. 180).

De acordo com Paes, “o trabalho de um arquivo só se completa com a elaboração de instrumentos de pesquisa, que consistem na descrição e na localização dos documentos no acervo”. (PAES, 1997, p. 126). Assim sendo, os instrumentos de pesquisa arquivísticos devem ser compreensíveis também aos usuários externos, que não fazem parte do quadro de colaboradores da instituição que mantém o arquivo e

que, por isso, podem não estar habituados com possíveis termos linguísticos adotados, específicos daquela área de atuação.

Outro aspecto importante que deve ser levado em consideração quando da estruturação de instrumentos de pesquisa é que o valor agregado à informação varia de acordo com a necessidade de cada usuário em seu processo de busca. “É esse complexo de demandas por informação que torna a representação o elo essencial entre o objeto representado e as necessidades dos usuários”. (SILVA; MAIA, 2017, p. 28).

Bellotto também defende a importância dos instrumentos de pesquisa para mediar o acesso do público ao acervo. Para a autora, esses instrumentos devem compor uma hierarquia em que o guia ocupa o topo, devendo, portanto, ser elaborado primeiro. Em suas palavras, “tendo um guia, o arquivo poderá dispor do tempo necessário para ir efetivando, criteriosamente, seus trabalhos de descrição parcelada”. (BELLOTTO, 2004, p. 181).

Nesse contexto, faz-se necessário compreender as possibilidades de impacto desse instrumento à comunidade. Dessa maneira, o guia do arquivo tem por finalidade

[...] propiciar uma visão de conjunto dos serviços de arquivo, de modo a permitir ao pesquisador saber quais são seus recursos, a natureza e o interesse dos fundos que ele abriga, os instrumentos de pesquisa de que dispõe e as fontes complementares. É um instrumento de pesquisa descritivo e feito com espírito prático. (BELLOTTO, 2004, p. 191).

Buscando-se evidenciar as contribuições que os recursos de pesquisa trazem para os arquivos, Lopez (2002) insiste que o guia deve ser o primeiro instrumento a ser elaborado:

- O guia é, preferencialmente, o primeiro instrumento [...] a ser produzido por um arquivo. Ele é a porta de entrada da instituição e permite um mapeamento panorâmico do acervo. [...] Através do guia, o pesquisador poderá programar sua visita, sabendo exatamente quais são as condições de consulta, quais conjuntos documentais são pertinentes para seus interesses de pesquisa e quais são as condições de acesso. Ele será o primeiro instrumento solicitado por qualquer consulente familiarizado com os procedimentos técnicos do arquivo. (LOPEZ, 2002, p. 23).
- A primeira atividade de descrição de qualquer instituição detentora de acervos arquivísticos deve ser a elaboração de um bom guia – o que não implica, necessariamente, edições esteticamente agradáveis. É a maneira mais rápida e mais eficiente de disponibilizar aos pesquisadores em geral uma

visão mais global do acervo e da instituição de guarda. Mesmo em instituições cujo acervo ainda não esteja completamente organizado, o mapeamento geral feito por um guia é fundamental para que se possa conhecer melhor a situação dos documentos e, assim, elaborar estratégias de organização. (LOPEZ, 2002, p. 37).

Nesse contexto, apoiando-se satisfatoriamente na expressão popular “*antes tarde do que nunca*”, o capítulo a seguir relata, após mais de 50 anos de existência e de funcionamento ininterrupto do Arquivo Técnico da Cagepa, o processo em que foi desenvolvida a primeira versão do seu guia geral.

### 3 PERCURSO METODOLÓGICO

Neste capítulo, será delineado todo o percurso trilhado desde o início da pesquisa até os procedimentos utilizados para a análise dos dados.

Quanto à natureza, adotou-se a pesquisa aplicada, pois se pretendeu gerar conhecimentos para uma aplicação prática, intervindo em uma realidade local. Quanto à abordagem do problema, a pesquisa possui cunho qualitativo. Com relação aos objetivos, a pesquisa é exploratória, por ter sido desenvolvida “[...] com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato” (GIL, 2008, p. 27); e descritiva, aquela que “[...] tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. (GIL, 2008, p. 28). Quanto aos procedimentos, trata-se de um estudo de campo e de caso.

#### 3.1 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS PARA COLETA DOS DADOS

Para a coleta dos dados da pesquisa, foi adotado o estudo de campo, já que se pretendeu buscar informações diretamente com a população pesquisada, para o aprofundamento de uma realidade específica a partir da experiência direta do pesquisador com a situação em estudo. Para Gil (2008, p. 57), esses estudos “[...] procuram muito mais o aprofundamento das questões propostas do que a distribuição das características da população segundo determinadas variáveis”. Também se considera um estudo de caso, uma vez que se buscou conhecer a realidade de um espaço específico, com vistas à solução de um problema. Não obstante, foram realizadas leituras e análises de guias gerais de arquivos disponíveis na internet, bem como o levantamento de instrumentos e procedimentos indicados pela literatura da área para a sua elaboração.

Nesse percurso, os dados foram produzidos através de duas técnicas: 1) a observação simples (não sistemática, uma vez que foi realizada diariamente, no decorrer do estágio), para identificação do perfil dos usuários e elaboração do guia piloto, e 2) a aplicação de um formulário aos usuários (apêndice A), através do qual eles puderam avaliar o conteúdo e a estrutura elaborados para o guia.



### 3.1.1 Campo empírico da pesquisa: dados advindos da observação

O Arquivo Técnico da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa) é vinculado à Gerência Executiva de Planejamento e Projetos (GEPP), da Diretoria de Expansão (DEX), e está situado na sede administrativa da empresa, na Avenida Feliciano Cirne, 220, no bairro de Jaguaribe, em João Pessoa-PB, onde foi realizado o estágio.

Responsável pela custódia, tratamento, preservação e difusão dos projetos de saneamento básico dos municípios do estado da Paraíba, o Arquivo Técnico da Cagepa, além de servir à sua administração, se constitui como um importante núcleo representativo da memória do desenvolvimento desse estado. Os documentos mais antigos, datados da década de 1930, passaram a ser reunidos a partir de 1969 – ano do seu surgimento.

A Cagepa é uma sociedade de economia mista, constituída mediante autorização da Lei Estadual nº 3.459 de 31 de dezembro de 1966, vinculada à Secretaria de Estado da Infraestrutura, dos Recursos Hídricos, do Meio Ambiente e da Ciência e Tecnologia (SEIRHMACT), com sede e foro na cidade de João Pessoa, estado da Paraíba, e jurisdição em todo o território do estado. Conforme expresso em seu portal, na internet, a Companhia tem como objetivo

[...] planejar, executar e operar serviços de saneamento básico em todo o território do Estado da Paraíba, compreendendo a captação, adução, tratamento e distribuição de água e coleta, tratamento e disposição final dos esgotos, comercializando esses serviços e os benefícios que direta ou indiretamente decorrerem de seus empreendimentos, bem como quaisquer outras atividades correlatas ou afins (CAGEPA, 2018, *on-line*).

Totalizando, na atualidade, um acervo de mais de cinco mil unidades de arquivamento, o Arquivo Técnico da Cagepa constitui-se como fundo aberto: continua recebendo documentos frequentemente, passando por atualização constante. Eles são produzidos tanto por engenheiros e técnicos da instituição, quanto por empresas contratadas para a elaboração de projetos, além daqueles produzidos por empreendedores externos, que solicitam ao órgão a análise da viabilidade de seus projetos no que diz respeito a investimentos em obras públicas e privadas que demandam serviços de saneamento básico em território paraibano.

Por não salvaguardar todo tipo da documentação produzida, recebida e acumulada no decorrer das atividades diárias da instituição (o que é de competência

do arquivo administrativo), é conferido ao Arquivo Técnico um caráter especializado, isto é, “[...] cujo acervo tem uma ou mais características comuns, como natureza, função ou atividade da entidade produtora [...]”. (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 30).

Por vezes, no decorrer do estágio, durante o processo de observação, cada usuário pode, a seu modo, expressar fatores que poderiam contribuir para o que viria a ser um instrumento de pesquisa ideal. Desse modo,

[...] conhecer os usuários imediatos [(os usuários internos, reais)] ou mediatos [(os usuários potenciais)] significa em última análise, permitir aos profissionais da informação *entrar na engrenagem* administrativa e jurídica das empresas onde trabalham com vistas a apropriarem-se das funções desenvolvidas por cada sujeito pertencente ou não à empresa para, então, serem capazes de destinar, ancorados em um apurado trabalho de técnica arquivística, eficazmente a informação demandada por esses sujeitos. (CORRÊA, 2011, p. 35, grifo da autora).

Nesse contexto, pode-se dizer que houve o emprego da observação simples, tida como “[...] aquela em que o pesquisador, permanecendo alheio à comunidade, grupo ou situação que pretende estudar, observa de maneira espontânea os fatos que aí ocorrem.” (GIL, 2008, p 101).

O universo dos participantes da pesquisa é formado pelos usuários do Arquivo Técnico: tanto aqueles que o utilizam frequentemente para auxiliar suas atividades internas na empresa (os usuários reais, representados pelos servidores da Cagepa), quanto os usuários potenciais, formados pelo grande público.

### 3.1.2 A versão piloto do guia

Após a identificação do perfil dos usuários através da técnica de observação, a elaboração da versão piloto do Guia do Arquivo Técnico da Cagepa resultou na seguinte configuração:

#### ARQUIVO TÉCNICO DA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAÍBA (CAGEPA)

##### GUIA GERAL

Esta ferramenta é destinada à orientação dos usuários do Arquivo Técnico da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa), no conhecimento e na utilização de seu acervo. Para isso, são abordadas informações sobre o histórico, a natureza e a estrutura do arquivo.

**Endereço:** Av. Feliciano Cirne, 220 – Bloco 6.

**Telefone:** (83) 3218-1278

**E-mail:** [arquivotecnicocagepa@gmail.com](mailto:arquivotecnicocagepa@gmail.com)

**Horários de funcionamento:** segunda a sexta, das 7h30 às 11h30 e das 13h30 às 17h30.

**Facilidades para acesso:** estacionamento, recepção, jardins e lanchonete.

*Transporte público: **Linha 201 (Shopping Sul ↔ Unipê ↔ Ceasa ↔ Jaguaribe ↔ Integração); Linha 003 (Jaguaribe ↔ Integração).***

**Instrumentos de Pesquisa:** o Arquivo Técnico conta com um catálogo, distribuído em pastas por município, nas quais os documentos são descritos individualmente, em língua portuguesa.

**Recursos Técnicos oferecidos:** além do acesso aos originais no local e do empréstimo autorizado aos servidores da Cagepa, o arquivo disponibiliza acesso à internet, digitalizações de documentos, compartilhamento via e-mail, pen drive e através de pastas públicas contidas no sistema computacional da instituição. A Cagepa conta também com um setor para reprografia de documentos (não gratuito).

**Requisitos exigidos do pesquisador:** por ser especializado, o acervo do arquivo técnico possui uma classe de usuários específica: os engenheiros e técnicos da Cagepa, que têm livre acesso ao arquivo. Entretanto, obedecendo à lei de transparência e acesso à informação, a Cagepa disponibiliza o acesso aos documentos também ao seu usuário externo, o cidadão comum. A consulta é gratuita. Para tanto, exige-se apenas que seja formalizada a sua solicitação no setor de protocolo da instituição.

## HISTÓRICO DO ARQUIVO

O Arquivo Técnico da Cagepa é subordinado à Gerência Executiva de Planejamento e Projetos, que tem por objetivo planejar, executar, coordenar, analisar e controlar a elaboração de projetos de água e esgoto referentes aos municípios paraibanos. O arquivo surgiu no ano de 1969, por determinação de Wolf Gang – primeiro diretor técnico da empresa – e sob a mediação de José Reynolds – primeiro gerente do setor de projetos – com a finalidade de propiciar a custódia, manutenção, tratamento e difusão dos documentos. Trata-se de um arquivo permanente, isto é, os seus documentos não são passíveis de eliminação. São algumas atribuições da gerência:

- Elaborar, em conjunto com a Diretoria de Expansão, o orçamento de investimento anual da Cagepa, levando em conta as previsões de crescimento e expansão previstas nas visões de médio e longo prazo;
- Elaborar estudos dos sistemas existentes e das localidades ainda não atendidas, visando implantação, ampliação, adaptação, adequação e melhoria nos sistemas de água e esgotos;
- Desenvolver planos de programas visando melhorar a eficiência técnica dos sistemas projetados de abastecimento de água e esgoto;
- Elaborar/Analisar projetos de sistemas de abastecimento de água e esgotos sanitários, e tomar as medidas necessárias para a

sua aprovação;

- Realizar estudos dos sistemas existentes e das localidades ainda não atendidas, visando à implantação, ampliação, adaptação, adequação e melhoria dos sistemas de água e esgotos;
- Realizar estudos técnicos para elaborar e desenvolver planos de programas para melhorar a eficiência dos serviços de abastecimento de água e esgotos;
- Supervisionar, organizar e executar o controle, registro, classificação e arquivamento dos documentos, relatórios e dos projetos elaborados e executados, através do gerenciamento informatizado;
- Manter um banco de dados de projetos para auxiliar a Diretoria de Expansão no processo de planejamento.

Vê-se que as duas últimas atribuições da gerência estão diretamente ligadas ao Arquivo Técnico. Dessa forma, para o cumprimento de suas funções, o Arquivo conta com a colaboração de um servidor técnico-administrativo e com o auxílio de dois estagiários do curso de Bacharelado em Arquivologia - um para cada expediente.

## **NATUREZA DA DOCUMENTAÇÃO**

O acervo é constituído de variados tipos de projetos de engenharia, referentes ao abastecimento de água e ao esgotamento sanitário de todos os municípios do estado da Paraíba, cuja descrição e ordenação foi iniciada em 1969, com a contribuição da servidora Elizete Atanásio de Oliveira, então secretária da gerência. Em sua maioria, o acervo contempla projetos do tipo básico, executivo, estrutural, elétrico e de automação. Além dos projetos em gênero textual registrados em pastas e encadernações, o acervo abrange pranchas em papel vegetal acondicionadas em canudos e mapotecas (gênero cartográfico), CDs (gênero digital, cujos conteúdos incluem tanto textos como plantas, desenhos e planilhas) e alguns documentos especiais, como desenhos elaborados à mão pelo escritório do renomado engenheiro Saturnino de Brito, e uma pasta contendo as propostas de criação do logotipo da Cagepa. Os documentos mais antigos do acervo são datados da década de 1930, e o arquivo continua incorporando novos projetos frequentemente, o que caracteriza o fundo como aberto. Totaliza-se, na atualidade, mais de cinco mil unidades de arquivamento.

## **ESTRUTURA**

Por se tratar de um arquivo especializado, o fundo não contém séries documentais distintas - os documentos, sejam de suporte físico ou digital, dizem respeito a projetos de engenharia referentes ao saneamento básico em território paraibano. Desse modo, o acervo não se encontra classificado entre grupos e séries específicos.

As encadernações dos projetos que integram o acervo estão organizadas em estantes segundo o método de ordenação

cronológico, sendo, aqueles projetos referentes ao abastecimento de água, arquivados em estantes separadamente das que abordam o esgotamento sanitário. Os projetos de abastecimento de água são arquivados em caixas-arquivo de poliondas na cor azul, enquanto aqueles referentes ao esgotamento sanitário são arquivados em caixas na cor amarela.

Além da identificação do conteúdo das caixas por meio da sua cor, o número de cada caixa e de cada volume, em suas etiquetas, é antecedido pelas letras OA (para identificar os projetos originais de água) e OE (para identificar os projetos originais de esgoto). Assim, sabe-se que a encadernação etiquetada com o código OA-2715, por exemplo, diz respeito a um projeto de abastecimento de água e está arquivado em sua respectiva caixa de cor azul, numa fileira de estantes específica.

A necessidade da letra O, de original, na etiquetagem das encadernações e caixas, se dá pelo fato de que o arquivo também acondiciona algumas cópias de projetos, devido a perdas dos originais ao longo da trajetória da empresa. Dessa forma, para especificar as encadernações e caixas que acondicionam esses projetos, seus números são antecidos pelas letras CA (Cópia de Água) e CE (Cópia de Esgoto). Pelo fato de cada cópia ser, atualmente, o único exemplar do respectivo documento que a gerou, esses itens documentais, distribuídos em aproximadamente 700 unidades de arquivamento, passam a receber o mesmo tratamento dos originais, não podendo ser descartados.

Os documentos cartográficos do acervo, constituídos em sua maioria por plantas e desenhos acondicionados em canudos, são arquivados em mapotecas de aço horizontais (com gavetas) e verticais (nas quais as plantas são mantidas abertas e penduradas), totalizando 100 gavetas e mais de 20 móveis. Para a localização desses documentos, foi adotado um método de ordenação específico: a cada mapoteca é atribuído um número, o que também ocorre com as gavetas e canudos. Assim, o documento referente a um projeto cuja notação, por exemplo, seja expressa no catálogo pelo código **H10.G4.C8**, estará arquivado na mapoteca horizontal (**H**) de número 10, na gaveta (**G**) de número 4 e no canudo (**C**) de número 8.

Os CDs abrangem os mesmos conteúdos informacionais dos projetos impressos. A sua exigência se dá pela facilidade de acesso e reprodução, também porque isso possibilita que as plantas e desenhos que compõem os projetos permaneçam acessíveis em *AutoCad*, programa computacional essencialmente utilizado na engenharia. Eles são arquivados em móveis de madeira com gavetas fabricados sob medida. Para a sua localização, cada CD recebe uma etiqueta com o mesmo código referente ao respectivo projeto impresso (Ex.: OE-311). No entanto, para facilitar o acesso, eles são classificados por cores específicas, atribuídas às regiões geográficas do estado às quais pertencem os municípios abrangidos pelos projetos. Cada região, do litoral ao sertão, é representada por uma cor, a saber: Litoral: azul; Brejo: rosa; Borborema: verde; Espinharas: amarelo; Rio do Peixe: branco; e Alto Piranhas: vermelho. Dessa forma, nas capas dos CDs referentes a cada município são coladas fitas adesivas com a cor correspondente à região. Por fim, os CDs são arquivados nas gavetas referentes a cada região, seguindo-se a ordem alfabética

dos municípios.

Quanto às condições físicas gerais do acervo, o estado de conservação dos documentos pode ser considerado regular.

### **REFLEXÃO AO USUÁRIO**

O Arquivo Técnico da Cagepa consiste não apenas em um depósito destinado à guarda de documentação para servir à administração da empresa: ele representa a história do desenvolvimento da Paraíba sendo continuamente contada pela esfera da engenharia de saneamento. Preservar e difundir, pois, o seu vasto acervo, significa, além de garantir maior eficiência e qualidade na prestação de seus serviços, contribuir com a transparência pública, o desenvolvimento científico, a visibilidade profissional do arquivista e o enriquecimento da memória institucional e coletiva de toda uma sociedade.

### **3.1.3 A aplicação do formulário aos participantes da pesquisa**

Por fim, para o conhecimento da opinião e do grau de satisfação dos sujeitos acerca do conteúdo e estrutura apresentados no guia piloto, foi elaborado um formulário para aplicação aos usuários, estruturado a partir de diretrizes fornecidas pelo Arquivo Público do Estado de São Paulo na publicação intitulada *Como Descrever Documentos de Arquivo: elaboração de instrumentos de pesquisa* (2002), de autoria do especialista em Organização de Arquivos André Porto Ancona Lopez. Na obra, Lopez elenca uma série de informações de que o guia deve dispor, de acordo com o tipo de arquivo, além de explicitar como deve ser feita a sua estruturação. Dessa forma, foram aplicadas as orientações consideradas pertinentes, ao passo que outras não foram utilizadas por não corresponderem à realidade da instituição (a exemplo da descrição de fundos e coleções específicos, já que o Arquivo Técnico da Cagepa é especializado e abrange apenas um fundo, sem coleções distintas).

O formulário foi estruturado em 14 questões de múltipla escolha com justificativa e uma questão aberta. Primeiro, o respondente definia o seu grau de satisfação com o conteúdo de cada quesito, atribuindo uma nota de 5 a 10, sendo 5 para “péssimo” e 10 para “ótimo”, e, em seguida, justificava a sua escolha, sugerindo melhoramentos naquele quesito. Por fim, disponibilizou-se um espaço por meio de pergunta aberta, para que os respondentes pudessem discorrer sobre outros aspectos acerca do conteúdo e o uso das informações do arquivo que poderiam compor o guia, de forma que eles puderam abordar questões diversas consideradas importantes. O instrumento foi aplicado em novembro de 2019, através do *Google Forms*, um formulário online, enviado para os endereços de e-mails dos participantes após a

entrega do guia piloto impresso, feita pessoalmente. De acordo com Gonsalves (2011, p. 71),

[...] está cada vez mais evidente que, num processo de pesquisa, o investigador interage com o sujeito e é dessa interação que os dados são produzidos. Nessa perspectiva, descobre-se o sujeito-investigado como sujeito produtor de realidade e de conhecimento.

Para responder ao formulário, foram selecionados, através do Quadro de Controle de Empréstimos de Documentos do arquivo, os usuários mais frequentes, de um total de aproximadamente 40 usuários internos cadastrados. Esse critério de inclusão foi adotado devido à concepção de que estes poderiam tecer suas considerações e prestar sua contribuição sobre a elaboração do guia com mais propriedade, em detrimento daqueles que o utilizam com menor frequência. Tal método é caracterizado como amostragem por tipicidade ou intencional, isto é, que “[...] constitui um tipo de amostragem não probabilística e consiste em selecionar um subgrupo da população que, com base nas informações disponíveis, possa ser considerado representativo de toda a população” (GIL, 2008, p 94). O formulário foi aplicado a 26 usuários internos da Cagepa e obteve 14 respondentes.

### 3.2 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

Para a análise dos dados, optou-se pelo agrupamento das sugestões dadas pelos usuários. Buscou-se, a partir de suas respostas ao formulário, verificar se o conteúdo do guia atendia às categorias de informações defendidas por Lopez (2002), bem como se a sua estrutura proporcionava a sua compreensão. Dessa forma, as sugestões dos usuários, aliadas à vivência deste pesquisador com a situação e com a literatura relevante, respaldaram a reescritura de trechos do guia, delineando alterações e inserções de informações específicas.

Os instrumentos e procedimentos selecionados para coleta e análise dos dados são julgados adequados porque um guia piloto já construído e entregue para avaliação dos usuários teria apenas a visão unilateral do autor. Procurou-se, então, realizar a produção de um guia piloto considerando-se os vários olhares dos usuários, que, depois, puderam avaliá-lo. O conteúdo apresentado no guia piloto foi composto por informações que naturalmente precisariam ser trabalhadas e aprofundadas de maneira clara e objetiva, de acordo com as características e necessidades demonstradas por meio da avaliação.

Nesse sentido, as categorias extraídas de Lopez (2002) para a análise da satisfação dos usuários em relação ao conteúdo e à estrutura do guia foram quanto:

- a) ao endereço, telefone, e-mail etc.;
- b) aos dias e horários de consulta;
- c) à ficha técnica da instituição (indicando sua situação na estrutura administrativa);
- d) à localização e facilidades externas à instituição;
- e) ao histórico da instituição, indicando sua situação atual;
- f) às condições e restrições à consulta;
- g) ao suporte à consulta (indicando os equipamentos e serviços de que dispõe);
- h) à política de reprodução de documentos;
- i) à política de intercâmbio institucional (se empresta arquivos e documentos de e para outras instituições e em que condições);
- j) às formas de acesso aos documentos;
- k) à prestação de serviços (se oferece serviços para terceiros como xerox, reprodução de documentos, envio de materiais etc.);
- l) às condições físicas gerais do acervo;
- m) ao estágio atual da organização dos documentos;
- n) à quantidade aproximada de documentos e datas-limite.

Buscando-se atender aos preceitos éticos para a pesquisa científica, foi adotado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (apêndice B), em que cada participante registrou a sua autorização para participação. Este documento foi aplicado somente após autorização formal para a pesquisa pela instituição, emitida pelo gerente do setor do Arquivo Técnico, através do Termo de Cessão de Uso de Imagens e Dados Biográficos (apêndice C).



## **4 DESCRIÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Este capítulo abordará os resultados da pesquisa, partindo da descrição do perfil dos usuários do Arquivo Técnico da Cagepa – identificado mediante a técnica de observação. Em seguida, discutirá sobre a análise dos formulários de avaliação do guia e, por fim, apresentará a sua versão final, após revisão.

### **4.1 O PERFIL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO TÉCNICO DA CAGEPA**

Por lidar com um tipo específico de documentos – os projetos de saneamento básico –, o Arquivo Técnico da Cagepa acaba por atrair uma classe de usuários também específica. Essa classe é internamente composta pelos engenheiros e técnicos da companhia, que frequentemente consultam documentos, principalmente para auxiliá-los na elaboração de projetos da área, e externamente representada sobremaneira por profissionais e estudantes de diversos níveis, das áreas de engenharia, geografia, química, história, arquivologia, arquitetura, edificações, entre outras. O acesso também é frequentemente solicitado por proprietários de imóveis, interessados em pesquisar sobre realidades dos locais onde seus terrenos e edificações estão situados. Tal demanda contribui para o estabelecimento contínuo de sua importância dentro e fora da instituição ao longo dos anos.

Dessa forma, a partir do convívio com as frequentes demandas de produtos e serviços pelos usuários e da utilização dos recursos teórico-metodológicos supracitados, identificou-se que os usuários do Arquivo Técnico da Cagepa possuem o seguinte perfil: mulheres e homens jovens e adultos, sendo, a maior parte, com formação acadêmica em nível superior e/ou técnico, interessados no acervo para fins técnico-científicos específicos de suas áreas de atuação.

### **4.2 ANÁLISE DOS FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO DO GUIA**

Com relação às perguntas de múltipla escolha presentes no formulário, a maioria dos respondentes demonstrou satisfação (notas entre 8 e 10) quanto: ao endereço, telefone, e-mail etc.; aos dias e horários de consulta; à localização e facilidades externas à instituição; ao histórico da instituição; às condições e restrições à consulta; ao suporte à consulta; à política de reprodução de documentos; às formas de acesso aos documentos; à prestação de serviços como xerox, reprodução de

documentos, envio de materiais etc.; ao estágio atual da organização dos documentos; à quantidade aproximada de documentos e datas-limite.

Ainda sobre as questões fechadas, a maioria dos participantes demonstrou insatisfação (notas entre 5 e 6) apenas quanto à política de intercâmbio institucional (se o arquivo empresta documentos para outras instituições e em que condições). De fato, o guia piloto não apresentou informações a esse respeito, devido à indefinição do próprio órgão quanto à possibilidade de intercâmbio institucional, o que pode ser atribuído à inexistência de arquivistas para orientar essa decisão.

Quanto às questões abertas, pode-se dizer que houve poucas justificativas para as avaliações. Isso pode ou não ser atribuído a uma certa obviedade com que os respondentes tenham se deparado ao verificar as informações selecionadas para compor o guia. De acordo com Corrêa (2011, p. 45),

Os usuários imediatos têm peculiaridades diferentes daquelas inerentes aos usuários mediatos. Os usuários imediatos, produtores das informações orgânicas inerentes às atividades que desenvolvem nas instituições nas quais trabalham, [são] um grupo de indivíduos facilmente identificável pelos profissionais da informação porque se caracteriza por necessitar de informações objetivas e imediatas. Já os usuários mediatos, têm interesses informacionais para além do próprio ambiente jurídico-administrativo das instituições produtoras e, por isso, não são identificados facilmente, mesmo em arquivos de acesso público [...]

A partir desse entendimento, pode-se considerar a necessidade de uma futura avaliação do guia também pelo usuário externo, que, por não fazer parte do cotidiano da instituição, poderá demonstrar maior curiosidade sobre as informações ora estabelecidas, possibilitando uma relevante contribuição para o seu aperfeiçoamento.

Além disso, alguns participantes responderam achando que se buscava obter uma avaliação da situação do arquivo, e não do conteúdo selecionado para compor o guia, desviando-se do objetivo proposto. Por outro lado, isso possibilitou a tomada de conhecimento sobre relevantes observações quanto a diversos aspectos que envolvem o arquivo, conforme discriminado no quadro a seguir:

**Quadro 1:** Avaliações dos respondentes quanto à situação do Arquivo Técnico

CATEGORIA INFORMACIONAL	COMENTÁRIOS DOS VOLUNTÁRIOS
(a): Satisfação quanto ao endereço, telefone, e-mail etc.	<i>O Arquivo Técnico poderia ter um e-mail institucional, [já que é] parte integrante da Cagepa.</i>
	<i>A rastreabilidade dos arquivos quando retirados do local de armazenamento [seria] fundamental.</i>
(c): Satisfação quanto à ficha técnica da instituição (indicando sua situação na estrutura administrativa e os setores em que se decompõe — como o nome e a função dos principais responsáveis).	<i>Deveria ter mais organização de alguns setores, ex: Arquivo Técnico com um responsável [que fosse] da área de atuação.</i>
(d): Satisfação quanto à localização e facilidades externas à instituição (meios de transporte, existência nas proximidades de estacionamentos, lanchonetes, restaurantes, papelerias etc.).	<i>Deveria ter mais linhas de ônibus disponíveis ao bairro.</i>
	<i>Passam pouquíssimos ônibus em frente.</i>
(f): Satisfação quanto às condições e restrições à consulta (se necessita de requerimento prévio, se o acervo é aberto a qualquer consulente ou apenas ao público especializado, se necessita de agendamento prévio da consulta, se a consulta é paga ou gratuita etc.).	<i>Existem usuários internos e externos que se submetem à consulta. Esse acesso ocorre mediante o tempo de disponibilidade de cada pessoa, sem restrições. Os usuários são livres para trazer o que quiserem, logo isso pode comprometer a segurança da documentação. Uma vez que uma pessoa má intencionada vier consultar. Apesar disso, as pessoas não são protegidas como deveriam, não existe essa preocupação, elas são expostas aos documentos, os quais podem conter diversos fatores prejudiciais à saúde.</i>
	<i>Deveria ter um local mais apropriado para consultar os arquivos.</i>
(i): Satisfação quanto à política de intercâmbio institucional (se empresta arquivos e documentos de e para outras instituições e em que condições).	<i>Tem que haver mais interação entre setores do governo e da Cagepa.</i>
(j): Satisfação quanto às formas de acesso aos documentos (indicação dos instrumentos de pesquisa de que dispõe).	<i>O acesso aos documentos poderia ser [feito em meio] digital.</i>
(l): Satisfação quanto às condições físicas gerais do acervo.	<i>Pode melhorar, tornar o ambiente mais agradável (modernizado).</i>
	<i>Indispõe de equipamentos e as condições físicas são precárias.</i>

(n): Satisfação quanto à quantidade aproximada de documentos e datas-limite.	<i>A partir da data é possível uma consulta histórica em relação a um determinado município.</i>
--	--

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2019.

Apesar de se ter obtido um número razoável de respondentes, consideram-se poucas as sugestões dadas mediante a aplicação do formulário, o que não diminui a importância da sua contribuição. As suas avaliações serviram não para que houvesse uma reestruturação completa do guia, mas, principalmente, para respaldar a escolha das informações selecionadas inicialmente. Além disso, mais do que originar um instrumento extremamente elaborado, “o fundamental é que as informações básicas estejam presentes, de modo claro e acessível para o pesquisador”. (LOPES, 2002, p. 23). Agora, com o aval dos usuários, essas informações poderão ser sugeridas à Cagepa, para que haja a implantação de um instrumento que passou por um processo de aperfeiçoamento que foi orientado justamente pela classe mais interessada pela sua utilização. O quadro a seguir detalha a reescritura de trechos específicos do guia de acordo com sugestões dos participantes:

**Quadro 2:** Modificações de trechos do guia após avaliação pelos usuários:

TRECHOS DO GUIA PILOTO	SUGESTÕES DOS USUÁRIOS	REESCRITURA DOS TRECHOS
<b>Endereço:</b> Av. Feliciano Cirne, 220 – Bloco 6.	<i>Funciona dentro do prédio da sede da CAGEPA.</i>  <i>Sugiro incluir a caracterização do endereço como sede central da Cagepa.</i>	<b>Endereço:</b> Av. Feliciano Cirne, 220, Jaguaribe – Bloco 6 da Sede Administrativa da Cagepa, em João Pessoa-PB.
<b>Horários de funcionamento:</b> segunda a sexta, das 7h30 às 11h30 e das 13h30 às 17h30.	<i>Sugiro incluir informações sobre não abertura ao público nos feriados, dias de expediente facultativo e afins.</i>	<b>Horários de funcionamento e consulta:</b> segunda a sexta, das 7h30 às 11h30 e das 13h30 às 17h30 (exceto em feriados, expedientes facultativos e afins).
<b>Facilidades para acesso:</b> estacionamento, recepção, jardins e lanchonete.	<i>Podia conter mais informações sobre órgãos e instituições próximas.</i>	<b>Facilidades para acesso:</b> possui estacionamento, recepção, jardins e lanchonete. Fica próximo a outros órgãos públicos estaduais, como a CINEP (Companhia de Desenvolvimento da Paraíba) e a SUPLAN

		(Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento do Estado).
[...] A Cagepa conta também com um setor para reprografia de documentos (não gratuito).	<i>Oferece, mas, alguns são pagos, quando se trata de usuário externo.</i>	[...] A Cagepa conta também com um setor para reprografia de documentos (não gratuito para o usuário externo).

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2019.

Em suas respostas, alguns participantes alegaram não ter encontrado a ficha técnica da instituição (que indica a sua situação na estrutura administrativa — se faz parte de uma universidade, de uma fundação etc. e os setores em que se decompõe — como o nome e a função dos principais responsáveis), enquanto outro opinou que “é interessante ter, mas precisa ser constantemente atualizada devido à rotatividade dos cargos”. Nesse caso, a ficha técnica do arquivo não foi abordada enquanto seção específica, tendo em vista a inexistência de gerente e profissionais efetivos da área da Arquivologia, devido à subordinação do arquivo a um “outro” setor da instituição (a GEPP). Apesar disso, a sua “situação administrativa” foi apresentada na seção que aborda sobre o histórico da instituição.

Ademais, vale salientar as considerações finais dos participantes, quando perguntado, por meio de questão aberta, sobre outros aspectos acerca do conteúdo e do uso das informações do arquivo que poderiam compor o guia. Das seis respostas obtidas para essa questão, três abordaram a necessidade de que o acesso aos documentos – ou, ao menos, aos instrumentos de pesquisa que os descrevem – possa ser realizado em ambiente digital, proporcionando maior comodidade durante as consultas.

**Quadro 3:** Considerações acerca da necessidade de acesso *on-line* ao Arquivo Técnico

PERGUNTA	RESPONDENTE	RESPOSTAS
<p><b>Na sua opinião, que outros aspectos sobre o conteúdo e o uso das informações do Arquivo Técnico poderiam compor o guia? Que informações inseridas poderiam ser descartadas? Utilize este espaço para abordar quaisquer questões consideradas importantes.</b></p>	USUÁRIO 1	<i>Arquivo totalmente digitalizado e as consultas para localização dos documentos e acesso aos mesmos serem em meio digital.</i>
	USUÁRIO 2	<i>Única crítica ao Arquivo: não dispomos de um aplicativo que nós, empregados da Cia, pudéssemos acessar (apenas para consulta) os arquivos através de nossos computadores.</i>
	USUÁRIO 3	<i>Na minha opinião, deveria ter um link de acesso disponível no site da empresa para consulta de alguns arquivos, como por exemplo, arquivos cartográficos de algumas regiões, [e a orientação,] no guia geral, de como realizar a pesquisa via internet.</i>

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Acredita-se, então, que, ao responder ao formulário, os usuários passaram de meros espectadores do processo para se tornar agentes ativos, exercendo um papel fundamental para a consecução do objetivo definido, além do que, “[...] neste processo de recuperação da informação dentro dos arquivos, os instrumentos de pesquisa também devem ser pensados de maneira a facilitar o processo de busca” (VAZ; VENÂNCIO, 2018, p. 23), não apenas promovendo o acesso, mas que esse acesso seja de qualidade. Isso pode ser justificado porque

A consulta a instrumentos descritivos pelos pesquisadores fora do ambiente do arquivo pode, muitas vezes, ser muito útil. O acesso às informações por parte do consulente em seu próprio ambiente de pesquisa possibilita uma seleção prévia dos materiais a serem pesquisados, permitindo um planejamento e, conseqüentemente, um melhor aproveitamento da visita ao arquivo. Nesse sentido, a edição de instrumentos como publicações autônomas — e a sua correspondente distribuição ao público especializado — deve ser encarada também como uma forma de incrementar o atendimento ao público e o acesso ao acervo. (LOPEZ, 2002, p. 47).

Por fim, com relação à categoria que aborda sobre as condições físicas gerais do acervo, entende-se que, para uma apresentação precisa no guia, tem-se a necessidade de um levantamento diagnóstico detalhado sobre o estágio de conservação dos documentos em seus variados suportes.

#### 4.3 O GUIA DO ARQUIVO TÉCNICO DA CAGEPA

Como se pode observar, a elaboração do Guia foi realizada não se detendo a detalhes, que são mais próprios dos inventários e dos catálogos. Procurou-se, conforme orientado nas obras de referência, obedecer ao caráter de informação genérica comum a esse tipo de instrumento, sem, no entanto, perder o seu “sentido de precisão e racionalidade”. (BELLOTO, 2004, p.197).

Desfrutou-se, ainda, da adaptabilidade apontada por Bellotto (2004, p. 194), que reconhece que “[...] a ele [o guia] podem ser anexados ou suprimidos elementos, evitando assim qualquer rigidez de normalização, prática incabível em arquivística”. Considerando-se esse fator, pode-se assegurar também que o guia deverá permanecer sujeito a alterações, com vistas ao seu contínuo aperfeiçoamento, sobretudo quando por meio de sugestões e inquietações dos usuários do arquivo.

Percebe-se uma necessidade de ampliar o perfil dos usuários do Arquivo Técnico, atraindo mais pessoas que o utilizem não apenas para suprir necessidades acadêmicas e profissionais, mas também para atender a interesses historiográficos e culturais, haja vista que o arquivo possui, por exemplo, inúmeros desenhos de ruas, reservatórios, praças e cidades de todo o estado, referentes a diversas épocas, sendo, os mais antigos, produzidos à mão, e que caracterizam conteúdo de grande relevância para a população.

Em sua função de fomentar o conhecimento, os arquivos se constituem como agentes culturais determinantes para a criação da identidade e para o desenvolvimento social. Dessa maneira, em especial no que se refere à imagem que o indivíduo passa a ter da instituição, entende-se que as melhorias propostas podem contribuir também para a preservação da memória institucional e coletiva, isto é, para manter a instituição viva e presente no imaginário da comunidade. Sobre esse aspecto, enxerga-se a possibilidade da contribuição do guia do arquivo, por apresentar, ainda que resumidamente, um pouco da sua história, de acontecimentos e situações vivenciadas pela Cagepa e que, de algum modo, contribuíram para o seu surgimento, apesar de pouco abordadas no cotidiano.

O processo de difusão nos arquivos implica em inúmeras mudanças nos serviços da instituição e principalmente na relação arquivo-sociedade, sendo uma oportunidade de divulgação da instituição e fazendo com que o cidadão se sinta parte da construção desse patrimônio guardado pelos arquivos. (VAZ E VENÂNCIO, 2018, p. 6).

Foram encontradas diversas dificuldades para a produção do guia, principalmente porque o Arquivo Técnico da Cagepa ainda não possui todos os elementos básicos considerados ideais para um bom funcionamento enquanto instituição (por exemplo, a organização do acervo, uma equipe técnica especializada, um espaço físico adequado para a consulta, precisão e eficiência no acesso intelectual às informações através do catálogo disponibilizado etc.), mas isso não justificaria a desistência por sua elaboração, tendo em vista o principal objetivo estabelecido: de divulgá-lo perante a comunidade, buscando atrair o cidadão comum, além de fortalecer a sua importância para a instituição. Em uma empresa como a Cagepa, que possui unidades em todo o estado, faz-se necessário atentar para o fato de que muitos dos que fazem parte do seu corpo técnico ainda desconhecem o arquivo. “Para além de prover acesso, a difusão dos acervos arquivísticos através desses instrumentos [de pesquisa] deve evitar um produto ensimesmado, isto é: concebido de e para especialistas da área arquivística e/ou afins”. (LOPES, 2017, p. 37).

Assim, acredita-se que o próprio aumento da demanda pelo acesso ao arquivo, a partir da divulgação do guia, é que poderá contribuir para sensibilizar a chefia da Cagepa quanto à necessidade de maiores investimentos em sua estruturação, servindo, inclusive, como exemplo para outras instituições. Desse modo, apresenta-se, a seguir, revisado a partir dos olhares de vários usuários, uma proposta para o Guia Geral do Arquivo Técnico da Cagepa, em formato de folder para impressão:



Esta ferramenta é destinada à orientação dos cidadãos quanto ao uso do Arquivo Técnico da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa). Para isso, são abordadas informações sobre o histórico, a natureza e a estrutura do arquivo.

**Endereço:** Av. Feliciano Cirne, 220, Jaguaribe – Bloco 6 da Sede Administrativa da Cagepa, em João Pessoa-PB.

**Telefone:** (83) 3218-1278

**E-mail:** arquivotecnicocagepa@gmail.com

**Horários de funcionamento e consulta:** segunda a sexta, das 7h30 às 11h30 e das 13h30 às 17h30 (exceto em feriados, expedientes facultativos e afins).

**Facilidades para acesso:** possui estacionamento, recepção, jardins e lanchonete. Fica próximo a outros órgãos públicos estaduais, como a CINEP (Companhia de Desenvolvimento da Paraíba) e a SUPLAN (Superintendência de Obras do Plano de Desenvolvimento do Estado).

**Transporte público e itinerário:** Linha 201 (Shopping Sul ↔ Unipê ↔ Ceasa ↔ Jaguaribe ↔ Integração); Linha 003 (Jaguaribe ↔ Integração).

**Instrumentos de Pesquisa:** o Arquivo Técnico conta com um catálogo, distribuído em pastas por município, nas quais os documentos são descritos individualmente, em língua portuguesa.

**Recursos Técnicos oferecidos:** além do acesso aos originais no local e do empréstimo autorizado aos servidores da Cagepa, o arquivo disponibiliza acesso à internet, digitalizações de documentos, compartilhamento via e-mail, pen drive e através de pastas públicas contidas no Sistema computacional da instituição. A Cagepa conta também com um setor para reprografia de documentos (não gratuito para o usuário externo).

**Requisitos exigidos do pesquisador:** por ser especializado, o acervo do arquivo técnico possui uma classe de usuários específica: os engenheiros e técnicos servidores da Cagepa, que têm livre acesso ao arquivo. Entretanto, obedecendo à lei de transparência e acesso à informação, a Cagepa também disponibiliza o acesso gratuito aos documentos ao seu usuário externo, o cidadão comum. Para tanto, exige-se apenas que seja formalizada a sua solicitação no setor de protocolo da instituição.

## HISTÓRICO DO ARQUIVO

O Arquivo Técnico da Cagepa é subordinado à Gerência Executiva de Planejamento e Projetos (GEPP), que tem por objetivo planejar, executar, coordenar, analisar e controlar a elaboração de projetos de água e esgoto referentes aos municípios paraibanos. O arquivo surgiu no ano de 1969, por determinação de Wolf Gang – primeiro diretor técnico da empresa – e sob a mediação de José Reynolds – primeiro gerente do setor de projetos – com a finalidade de propiciar a custódia, manutenção, tratamento e acesso aos documentos. Trata-se de um arquivo permanente, isto é, os seus documentos não são passíveis de eliminação. São algumas atribuições da gerência:

- Elaborar, em conjunto com a Diretoria de Expansão, o orçamento de investimento anual da Cagepa, levando em conta as previsões de crescimento e expansão previstas nas visões de médio e longo prazo;

- Elaborar estudos dos sistemas existentes e das localidades ainda não atendidas, visando implantação, ampliação, adaptação, adequação e melhoria nos sistemas de água e esgotos;

- Desenvolver planos de programas visando melhorar a eficiência técnica dos sistemas projetados de abastecimento de água e esgoto;

- Elaborar/Analisar projetos de sistemas de abastecimento de água e esgotos sanitários, e tomar as medidas necessárias para a sua aprovação;

- Realizar estudos dos sistemas existentes e das localidades ainda não atendidas, visando à implantação, ampliação, adaptação, adequação e melhoria dos sistemas de água e esgotos;

- Realizar estudos técnicos para elaborar e desenvolver planos de programas para melhorar a eficiência dos serviços de abastecimento de água e esgotos;

- Supervisionar, organizar e executar o controle, registro, classificação e arquivamento dos documentos, relatórios e dos projetos elaborados e executados, através do gerenciamento informatizado;

- Manter um banco de dados de projetos para auxiliar a Diretoria de Expansão no processo de planejamento.

Vê-se que as duas últimas atribuições da gerência estão diretamente ligadas ao Arquivo Técnico. Dessa forma, para o cumprimento de suas funções, o Arquivo conta com a colaboração de um servidor técnico-administrativo e com o auxílio de dois estagiários do curso de Bacharelado em Arquivologia - um para cada expediente.

## NATUREZA DA DOCUMENTAÇÃO

O acervo é constituído de variados tipos de projetos de engenharia, referentes ao abastecimento de água e ao esgotamento sanitário dos municípios do estado da Paraíba, cuja descrição e ordenação foi iniciada já em 1969, com a contribuição da servidora Elizete Atanásio de Oliveira, então secretária da gerência. Em sua maioria, o acervo contempla projetos do tipo básico, executivo, estrutural, elétrico e de automação. Além dos projetos em gênero textual registrados em pastas e encadernações, o acervo abrange pranchas em papel vegetal acondicionadas em canudos e mapotecas (gênero cartográfico), CDs (gênero digital, cujos conteúdos incluem tanto textos como plantas, desenhos e planilhas) e alguns documentos especiais, como desenhos elaborados à mão pelo escritório do renomado engenheiro Saturnino de Brito, e uma pasta contendo as propostas de criação do logotipo da Cagepa, desenvolvidos na época do surgimento do órgão. Os documentos mais antigos do acervo são datados da década de 1930, e o arquivo continua incorporando novos projetos frequentemente, o que caracteriza o fundo como aberto. Totaliza-se, na atualidade, mais de cinco mil unidades de arquivamento, que passam por atualização constante.

## ESTRUTURA

Por se tratar de um arquivo especializado, o fundo não contém séries documentais distintas - os documentos, sejam de suporte físico ou digital, dizem respeito a projetos de engenharia referentes ao saneamento básico em território paraibano. Desse modo, o acervo não se encontra classificado entre coleções, grupos e séries específicos.

As encadernações dos projetos que integram o acervo estão organizadas em estantes segundo o método de ordenação cronológico, sendo, aqueles projetos referentes ao abastecimento de água, arquivados em estantes separadamente das que abordam o esgotamento sanitário. Os projetos de abastecimento de água são arquivados em

caixas-arquivo de poliondas na cor azul, enquanto aqueles referentes ao esgotamento sanitário são arquivados em caixas na cor amarela.

Além da identificação do conteúdo das caixas por meio da sua cor, o número de cada caixa e de cada volume, em suas etiquetas, é antecedido pelas letras OA (para identificar os projetos originais de água) e OE (originais de esgoto). Assim, sabe-se que a encadernação etiquetada com o código OA-2715, por exemplo, diz respeito a um projeto de abastecimento de água e está arquivado em sua respectiva caixa de cor azul, numa fileira de estantes específica.

A necessidade da letra O, de original, na etiquetagem das encadernações e caixas, se dá pelo fato de que o arquivo também condiciona algumas cópias de projetos, devido a perdas dos originais ao longo da trajetória da empresa. Dessa forma, para especificar as encadernações e caixas que condicionam esses documentos, seus códigos de ordenação são antecidos pelas letras CA (Cópia de Água) e CE (Cópia de Esgoto). Pelo fato de cada cópia ser, atualmente, o único exemplar do respectivo documento que a gerou, esses itens documentais, distribuídos em aproximadamente 700 unidades de arquivamento, passam a receber o mesmo tratamento dos originais, não podendo ser descartados.

Os documentos cartográficos do acervo, constituídos em sua maioria por plantas e desenhos acondicionados em canudos, são arquivados em mapotecas de aço horizontais (com gavetas) e verticais (nas quais as plantas são mantidas abertas e penduradas), totalizando 100 gavetas e mais de 20 móveis. Para a localização desses documentos, foi adotado um método de ordenação específico: a cada mapoteca é atribuído um número, o que também ocorre com as gavetas e canudos. Assim, o documento referente a um projeto cuja notação, por exemplo, seja expressa no catálogo pelo código **H10.G4.C8**, estará arquivado na mapoteca horizontal (**H**) de número 10, na gaveta (**G**) de número 4 e no canudo (**C**) de número 8.

Os CDs abrangem os mesmos conteúdos informacionais dos projetos impressos. Tais conteúdos passaram a ser produzidos e arquivados a partir da ascensão dessa tecnologia, o que significa que apenas a parcela mais recente da documentação existente está contemplada nesse tipo de suporte. A sua exigência se dá pela facilidade

de acesso e reprodução, também porque isso possibilita que as plantas e desenhos que compõem os projetos permaneçam acessíveis em *AutoCad*, programa computacional essencialmente utilizado na engenharia. Eles são arquivados em móveis de madeira com gavetas fabricados sob medida. Para a sua localização, cada CD recebe uma etiqueta com o mesmo código referente ao respectivo projeto impresso (Ex.: OE-311). No entanto, para facilitar o acesso, eles são classificados por cores específicas, atribuídas às regiões geográficas do estado às quais pertencem os municípios abrangidos pelos projetos. Cada região, do litoral ao sertão, é representada por uma cor, a saber: Litoral: azul; Brejo: rosa; Borborema: verde; Espinharas: amarelo; Rio do Peixe: branco; e Alto Piranhas: vermelho. Dessa forma, nas capas dos CDs referentes a cada município são fixadas fitas adesivas com a cor correspondente à região. Por fim, os CDs são arquivados nas gavetas referentes a cada região, seguindo-se a ordem alfabética dos municípios.

Quanto às condições físicas gerais do acervo, o estado de conservação dos documentos pode ser considerado regular.

#### REFLEXÃO AO USUÁRIO

O Arquivo Técnico da Cagepa consiste não apenas em um depósito destinado à guarda de documentação para servir à administração da empresa: ele representa a história do desenvolvimento da Paraíba sendo continuamente contada pela esfera da engenharia de saneamento. Preservar e difundir, pois, o seu vasto acervo, significa, além de garantir maior eficiência e qualidade na prestação de seus serviços, contribuir com a transparência pública, o desenvolvimento científico, a visibilidade profissional do arquivista e o enriquecimento da memória institucional e coletiva de toda uma sociedade.



## GUIA DO ARQUIVO TÉCNICO DA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAÍBA (CAGEPA)



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante os resultados obtidos, pode-se dizer que o objetivo de desenvolver um guia para o Arquivo Técnico Cagepa, para contribuir com a difusão de seu acervo e com a satisfação dos usuários, foi alcançado. Apesar disso, foi percebida a necessidade de uma maior interação com a gerência do Arquivo Técnico, para dirimir questões ainda não compreendidas, como a possibilidade de intercâmbio institucional, bem como a necessidade de um levantamento diagnóstico detalhado sobre o estágio de conservação dos documentos, para estabelecer com precisão, no guia, as condições físicas gerais do acervo.

Reconhece-se, também, que os esclarecimentos no momento do convite para responder ao formulário foram insuficientes a alguns participantes, que discorreram suas respostas achando que se buscava avaliar a situação do arquivo, em vez do conteúdo selecionado para compor o guia. Deseja-se, então, realizar novas pesquisas para validar e avaliar a contribuição do guia para a difusão do arquivo, considerando-se também a avaliação do usuário externo. Tais ações deverão ser feitas em consonância com a estrutura funcional da Cagepa e com a disponibilidade de recursos humanos e financeiros.

Pretende-se, em busca da efetivação das ações aqui abordadas, propor a disponibilização do Guia do Arquivo no formato de folder, com o uso de imagens, de maneira interativa, buscando-se atrair mais usuários para o arquivo. Esses folders deverão ficar disponíveis no próprio arquivo, para entrega aos usuários no momento de suas visitas, além de serem distribuídos pelos setores da sede administrativa da Cagepa – onde se situa o Arquivo – e nas agências regionais do órgão, espalhadas pelo estado. Eles também deverão ser distribuídos em locais estratégicos fora da companhia, onde existam usuários potenciais, cujo conhecimento das informações disponibilizadas no guia possa viabilizar o interesse pelo acesso ao acervo. Alguns dos principais pontos de distribuição deverão ser as universidades, em suas coordenações de cursos, bibliotecas e centros acadêmicos, além de órgãos públicos estaduais e municipais.

Uma alternativa para um maior alcance das ações de difusão do arquivo ao grande público seria a produção de um vídeo institucional, em que o conteúdo do Guia é narrado enquanto ilustrações aparecem ao fundo, para a sua publicação no site da Cagepa, em seu canal no YouTube e em demais meios de divulgação. Além disso,

visando-se a promoção da acessibilidade às pessoas com deficiência, para a produção do vídeo poderá ser adotada também a Linguagem Brasileira de Sinais (Libras).

Vale ressaltar a necessidade de mais empreendimentos por parte das instituições e dos profissionais da informação, para a elaboração de instrumentos de pesquisa como esses, para a sua divulgação, interna e externamente às suas dependências físicas, com vistas a difundir o arquivo. Isso implicará, para essas instituições, a necessidade da devida valorização e do reconhecimento do arquivista como um profissional indispensável.

Desse modo, como próximo passo da estruturação dos instrumentos de pesquisa do Arquivo Técnico, sugere-se a atualização e o aperfeiçoamento do catálogo de projetos já existente – que descreve as unidades de arquivamento custodiadas pelo arquivo – e a promoção de iniciativas com o intuito de viabilizar a divulgação desse outro instrumento através do site e dos softwares de negócios da Cagepa. A partir disso, surgem novos questionamentos para o objeto de estudo: como disponibilizar o acesso *on-line* aos instrumentos de pesquisa do Arquivo Técnico? E como orientar os usuários para a sua utilização?

Para o exercício da cidadania, são primordiais os investimentos em diretrizes que viabilizem o acesso aos arquivos. Nesse sentido, espera-se, por meio de atuação ética e responsável dos gestores, que se possa desfrutar exaustivamente das estratégias de representação e difusão da informação, de modo que seja enfim facultada a todos a efetiva mediação do acesso, num contexto em que a satisfação dos usuários seja a inegociável prioridade.

## REFERÊNCIAS

- ARAUJO, N. R. **A importância da realização de ações culturais e educativas em arquivos**. João Pessoa: UFPB, 2015.
- ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: 2005.
- ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Disponível em: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/acervo/guia>. Acesso em: 01 de junho de 2018.
- ARQUIVO PÚBLICO DO PARANÁ. Disponível em: <http://www.arquivopublico.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=77>. Acesso em: 01 de junho de 2018.
- BARROS, T. H. B.; RODRIGUES, W. M.; MONTEIRO, G. R. A Linguística enquanto uma área de interface com a Arquivística: aporte metodológico. In: SANTOS, E. C.; SILVA, A. K. A.; CARVALHO, E. T. G. (org.). **Arquivologia: história, tipologias e práticas profissionais**. CAMPINA GRANDE: EDUEPB, 2017. p. 205-229.
- BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.
- BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 05 set 2019.
- CAGEPA. Disponível em: <http://www.cagepa.pb.gov.br/institucional/apresentacao/>. Acesso em: 30 maio 2018.
- CHAVES, M. A. Difusão nos arquivos: difundir o quê. In: **Actas del XII Congreso de Archivología del MERCOSUR** / Angelly Arancibia Noriel ... [et al.]; compilado por Sofía Brunero ... [et al.]. - 1a ed. - Córdoba: Redes, 2017.
- CORRÊA, L. H. M. Usos e usuários imediatos e mediatos de sistemas de informação de arquivo: da visão custodialista à visão pós-custodialista. **Páginas a & b. Arquivos & Bibliotecas**, Porto, v. 7, p. 33-56, 2011.
- CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.
- DANTAS, C. M. **Representação da informação arquivística: uma proposta para o Arquivo Histórico Waldemar Duarte**. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONSALVES, E. P. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. Campinas: Alínea, 2011.

JARDIM, José Maria. **O acesso à informação arquivística no Brasil**: problemas de acessibilidade e disseminação. Rio de Janeiro: Universidade Federal Fluminense, 2009. Disponível em:

<https://arquivoememoria.files.wordpress.com/2009/05/informacao-arquivistica-no-brasil.pdf>. Acesso em: 05 set 2019.

LOPES, B. C. M. **A Divulgação de Acervos Arquivísticos na Web**: potencialidades da perspectiva de *User Experience* aplicada ao Sistema de Informações do Arquivo Nacional. Rio de Janeiro: UFRJ, 2017.

LOPEZ, André Porto Ancona. **Como descrever documentos de arquivo**: elaboração de instrumentos de pesquisa. São Paulo: Arquivo do Estado/ Imprensa Oficial, 2002.

MARTENDAL, Fernanda Frasson. **Difusão na arquivologia e suas expressões nos cursos de graduação em arquivologia no Brasil**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018.

MICHEL, M. H. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 2000.

OLIVEIRA, M. F. **Metodologia científica**: um manual para a realização de pesquisas em Administração. Catalão: Universidade Federal de Goiás, 2011.

PAES, M. L. **Arquivo**: teoria e prática. Rio de Janeiro: FGV, 1997.

PINHEIRO, L.V. R. **Usuário – Informação**: o contexto da ciência e tecnologia. Rio de Janeiro: LTC; IBICT, 1982.

ROCKEMBACH, M. Difusão em arquivos: uma função arquivística, informacional e comunicacional. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 98-118, 2015.

SANTOS, J. M. S.; ÁVILA, R. F. O uso da informação para cidadania no Arquivo Público do Estado da Bahia (APEB). **RACin**, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 286-301, 2018.

SILVA, H. R. K.; BARBOSA, A. C. O. Difusão em arquivos: definição, políticas e implementação de projetos no Arquivo Público do Estado de São Paulo. **Acervo**, v. 25, n. 1 jan-jun. p. 45-66, 2012.

SILVA, J. H.; MAIA, M. E. Análise das produções científicas acerca da representação da informação no campo da Arquivologia. *In*: SANTOS, E. C.; CARVALHO, E. T. G.; SILVA, A. K. A. (org.). **Seminário de Saberes Arquivísticos – SESA: Intercâmbio Cooperação Acadêmica e Mediações Interdisciplinares**. CAMPINA GRANDE: EDUEPB, 2017. p. 25-46.

VAZ, G. A.; VENÂNCIO, R. P. Marketing, difusão, ação e mediação cultural em arquivos públicos. **RACin**, João Pessoa, v. 6, n. 1, p. 1-29, 2018.

YAKEL, Elizabeth. Archival representation. **Archive Science**, v. 3, n. 1, p. 1-25, 2003.

## APÊNDICES



## APÊNDICE A – FORMULÁRIO ESTRUTURADO AOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

### Formulário Estruturado aos Participantes da Pesquisa

As respostas a este formulário, elaborado em junho de 2019, serão utilizadas para auxiliar o desenvolvimento do guia do Arquivo Técnico e a sua possível implantação pela Cagepa. Os relatos aqui escritos também serão úteis para embasar o meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) na Universidade Estadual da Paraíba. A sua colaboração é muito importante! Desde já, muito obrigado!

Contatos:

(83) 99639-4544

vitorhugo-teixeira@hotmail.com / vitorhugot88@gmail.com

#### Mas, afinal, o que é o guia do Arquivo?

É uma ferramenta de auxílio aos usuários, que “tem por finalidade propiciar uma visão de conjunto dos serviços de arquivo, de modo a permitir ao pesquisador saber quais são seus recursos, a natureza e o interesse dos fundos que ele abriga, os instrumentos de pesquisa de que dispõe e as fontes complementares. É um instrumento de pesquisa descritivo e feito com espírito prático” (BELLOTTO, 2004, p. 191). Além disso, “o guia serve também para divulgar e promover o arquivo junto aos meios escolares, administrativos e culturais em geral”. (BELLOTTO, 2004, p. 192).

Tomando esses referenciais como base, gostaríamos que, para cada quesito, você apresente uma avaliação qualitativa com justificativa, definindo o seu grau de satisfação com o conteúdo abordado e com a estrutura elaborada para o guia piloto anexado. De 5 a 10, sendo 5 para “péssimo” e 10 para “ótimo”, defina o seu grau de satisfação, justificando e/ou sugerindo melhoramento no quesito. Sua justificativa servirá para melhoramento do projeto de forma a ficar mais claro e coerente com a visão do usuário.

#### QUESTÕES:

<b>Nome do voluntário:</b>		
<b>Setor de lotação na Cagepa:</b>		
<b>Quesito</b>	<b>Nota</b>	<b>Justificativa</b>
(a): Quanto ao endereço, telefone, e-mail etc.;		
(b): Quanto aos dias e horários de consulta;		
(c): Quanto à ficha técnica da instituição (indicando sua situação na estrutura administrativa — se faz parte de uma universidade, de uma fundação etc. e os setores em que se decompõe — como o		

nome e a função dos principais responsáveis);		
(d): Quanto à localização e facilidades externas à instituição (meios de transporte, existência nas proximidades de estacionamentos, lanchonetes, restaurantes, papelarias etc.);		
(e): Quanto ao histórico da instituição, indicando sua situação atual;		
(f): Quanto às condições e restrições à consulta (se necessita de requerimento prévio, se o acervo é aberto a qualquer consulente ou apenas ao público especializado, se necessita de agendamento prévio da consulta, se a consulta é paga ou gratuita, se há limites para a requisição de materiais; se é permitido levar material próprio, como pastas e cadernos, para a área de consulta etc.);		
(g): Quanto ao suporte à consulta (indicando os equipamentos de que dispõe — tais como leitora de microfimes, tomadas para a conexão de notebooks, equipamentos de áudio e vídeo etc.— a existência de uma biblioteca de apoio, a possibilidade de acesso à Internet etc.);		
(h): Quanto à política de reprodução (se existe possibilidade de reprodução dos documentos: quais as formas, qual o custo e qual o prazo);		
(i): Quanto à política de intercâmbio institucional (se empresta arquivos e documentos de e para outras instituições e em que condições);		
(j): Quanto às formas de acesso aos documentos (indicação dos instrumentos de pesquisa de que dispõe);		
(k): Quanto à prestação de serviços (se oferece serviços para terceiros como xerox, reprodução de documentos, envio de materiais etc.);		

(l): Quanto às condições físicas gerais do acervo, indicando não apenas o estado de conservação dos documentos, mas também a existência de microfimes e de cópias para a consulta, se for o caso;		
(m): Quanto ao estágio atual da organização dos documentos;		
(n): Quanto à quantidade aproximada de documentos e datas-limite;		
<b>Para finalizar:</b> Na sua opinião, que outros aspectos sobre o conteúdo e o uso das informações do Arquivo Técnico poderiam compor o guia? Que informações inseridas poderiam ser descartadas? Utilize este espaço para abordar quaisquer questões consideradas importantes.		

## APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Convidamos o (a) Sr. (a) para participar como respondente voluntário (a) da pesquisa **O GUIA DO ARQUIVO COMO ESTRATÉGIA DE DIFUSÃO INFORMACIONAL: A EXPERIÊNCIA DA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAÍBA (CAGEPA)**, que está sob a responsabilidade do pesquisador VITOR HUGO TEIXEIRA ARAÚJO, Rua: Função Pública Geni Ferreira da Silva, n.º 224, CEP: 58.074.070, contatos: (83)99639-4544 / vitorhugo-teixeira@hotmail.com. E está sob a orientação de: ELIETE CORREIA DOS SANTOS, contatos: (81)99824-4242/ professoraeliete@hotmail.com.

Todas as suas dúvidas podem ser esclarecidas com o responsável por esta pesquisa. Apenas quando todos os esclarecimentos forem dados e você concorde com a realização do estudo, pedimos que rubriche as folhas e assine ao final deste documento, que está em duas vias. Uma via lhe será entregue e a outra ficará com o pesquisador responsável.

Você estará livre para decidir participar ou recusar-se. Caso não aceite participar, não haverá nenhum problema. Desistir é um direito seu, bem como será possível retirar o consentimento em qualquer fase da pesquisa, também sem nenhuma penalidade.

#### INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA:

**Descrição da pesquisa:** propomos uma pesquisa qualitativa para buscar desenvolver um guia para o Arquivo Técnico da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa), para contribuir com a difusão de seu acervo e com a satisfação dos usuários. Objetivamos: a) Identificar o perfil dos usuários do arquivo de acordo com suas necessidades informacionais; b) Elaborar um guia piloto a partir das características do arquivo e dos usuários; c) Levar ao conhecimento dos usuários o guia piloto para avaliação; d) Revisar o guia piloto de acordo com as avaliações dos usuários. Os procedimentos de coleta dos dados se darão por meio da observação direta e da aplicação de um formulário.

**Esclarecimento do período de participação do voluntário:** A pesquisa iniciou no segundo semestre de 2019, com previsão de término no mês de novembro de 2019.

Todas as informações desta pesquisa serão confidenciais e serão divulgadas apenas em eventos ou publicações científicas, não havendo identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre a sua participação. Os dados produzidos por esta pesquisa ficarão armazenados em pastas de arquivo, sob a responsabilidade do pesquisador, no endereço acima informado, pelo período mínimo de 5 anos.

Nada lhe será pago e nem será cobrado para participar desta pesquisa, pois a aceitação é voluntária, mas fica também garantida a indenização em casos de danos, comprovadamente decorrentes da participação na pesquisa, conforme decisão judicial ou extrajudicial.

**CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO VOLUNTÁRIO (A)**

Eu, \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, abaixo assinado, após a leitura (ou a escuta da leitura) deste documento e de ter tido a oportunidade de conversar e ter esclarecido as minhas dúvidas com o pesquisador responsável, concordo em participar do estudo **O GUIA DO ARQUIVO COMO ESTRATÉGIA DE DIFUSÃO INFORMACIONAL: A EXPERIÊNCIA DA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAÍBA (CAGEPA)**, como voluntário (a). Fui devidamente informado (a) e esclarecido (a) pelo(a) pesquisador (a) sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação. Foi-me garantido que posso retirar o meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade.

Local e data: \_\_\_\_\_

Assinatura do participante:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

VITOR HUGO TEIXEIRA ARAÚJO  
Pesquisador

## APÊNDICE C – TERMO DE CESSÃO DE USO DE IMAGENS E DADOS BIOGRÁFICOS

### TERMO DE CESSÃO DE USO DE IMAGEM E DADOS BIOGRÁFICOS

Eu, Ricardo Lobo Macário de Britto, declaro que autorizo, de forma gratuita e sem ônus, a divulgação do Arquivo Técnico dessa Gerência Executiva de Planejamento e Projetos (GEPP), da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa), para fins de exercício sobre as técnicas de coleta de dados de pesquisa, desenvolvido no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB).

Tenho conhecimento que o referido exercício está sendo realizado pelo graduando Vitor Hugo Teixeira Araújo, sob a orientação da professora Dra. Eliete Correia dos Santos. Igualmente que, caso haja desdobramento da atividade, serei antecipadamente informado. Estou ciente de que tal pesquisa poderá ser apresentada em outras atividades acadêmicas, como palestras, mostras, aulas etc., sem fins lucrativos.

João Pessoa, 30 de abril de 2019.

---

RICARDO LOBO MACÁRIO DE BRITTO  
Gerência Executiva de Planejamento e Projetos