

O guia de usuários como estratégia de difusão em arquivos: o caso da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa)

Vitor Hugo Teixeira Araújo
vitorhugo-teixeira@hotmail.com

Eliete Correia dos Santos
professoraeliete@hotmail.com

Recebido em: 15/02/2024
Aceito em: 28/06/2024

Resumo

A representação da informação arquivística é efetivamente realizada quando aliada à elaboração de instrumentos de pesquisa, que nem sempre são disponibilizados para orientação dos usuários. Desse modo, este trabalho tem como objetivo discutir o desenvolvimento de um guia de arquivo como contributo à difusão informacional e à satisfação dos usuários. Metodologicamente, a pesquisa possui natureza aplicada, abordagem qualitativa e cunho exploratório e descritivo. Para os procedimentos técnicos, adotou-se o estudo de campo e de caso na Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa). Para a coleta dos dados, aplicou-se observação participante e um formulário que buscou conhecer a opinião dos usuários quanto ao conteúdo do guia. A estruturação do guia se deu pela adoção de tópicos que abordam sobre: informações sobre a instituição; condições de consulta; e descrição do fundo. Para a análise, adotou-se categorização dos dados, por meio do agrupamento das respostas. Como resultados, a pesquisa demonstrou satisfação dos participantes com o produto resultante, sendo sugeridas relevantes adaptações. Foram registradas críticas e sugestões quanto ao desempenho do arquivo, principalmente sobre a necessidade de acesso remoto. Resultados apontam que a implantação desse instrumento poderá contribuir de maneira significativa para o esclarecimento dos usuários, mediante orientação proporcionada para conhecimento e uso dos recursos oferecidos. Observou-se a necessidade da ampliação do perfil dos usuários e entende-se que são necessárias maiores iniciativas para adoção de instrumentos de pesquisa pelas instituições, uma vez que o aumento da demanda nos arquivos poderá contribuir para sensibilizar os gestores quanto aos investimentos necessários à sua estruturação.

Palavras-chave: difusão em arquivos. mediação da informação. representação da informação. instrumentos de pesquisa arquivísticos. guia de usuários do arquivo.

The users' guide as a dissemination strategy in archives: the case of Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa)

Abstract

The representation of archival information is effectively conducted when combined with the development of research instruments, which are not always available for user guidance. Therefore, this work aims to discuss the development of an archive directory as a contribution to information dissemination and user satisfaction. Methodologically, the research has an applied nature, a qualitative approach, and an exploratory/descriptive nature. Field and case studies were adopted in the Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa) for technical procedures. To collect data, direct observation, and a form were used to obtain users' opinions regarding the directory's content. The directory was structured by adopting topics that cover information about the institution; consultation conditions; and description of the fund. For analysis, data categorization was adopted by grouping responses. As a result, the research demonstrated participants' satisfaction with the resulting product, with relevant adaptations being suggested. Criticisms and suggestions were recorded regarding the archive's performance and the need for remote access. Results indicate that the implementation of this instrument could contribute significantly to the clarification of users, through guidance provided for knowledge and use of the resources offered. The need to expand the profile of users was observed and it is understood that greater initiatives are needed for the adoption of research instruments by institutions since the increase in demand in archives could contribute to raising awareness among managers regarding the investments necessary for their structuring.

Keywords: *diffusion in archives. informational mediation. informational representation. archival research tools. directory users of the archive.*

1 INTRODUÇÃO

A representação da informação arquivística se dá mediante as atividades de classificação e descrição de documentos e é efetivamente realizada quando aliada à elaboração de instrumentos de pesquisa – guias, inventários, catálogos, entre outros –, que nem sempre são disponibilizados pelos arquivos para a orientação dos pesquisadores. Como reflexo desse cenário, a presente pesquisa é motivada por dificuldades levantadas por usuários do Arquivo Técnico da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa) durante estágio realizado na instituição (2017-2019), em que se constatou que as práticas de difusão nessa unidade de conhecimento, enquanto função arquivística preconizada por Rousseau e Couture (1998), não têm sido exercidas de modo satisfatório através dos instrumentos resultantes de suas atividades de representação.

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 usuários reais (aqui representados pelos colaboradores da Cagepa: profissionais das engenharias e áreas afins), mas também o grande público, formado pelos chamados usuários potenciais.

Diferentemente dos demais instrumentos de pesquisa arquivísticos – que se tornam úteis ao pesquisador à medida em que ele formaliza o interesse pela consulta ao arquivo –, o guia, além de servir aos usuários internos, reais, possibilita que o arquivo seja notado também por aqueles que, a partir desse conhecimento, possam despertar interesses pelo arquivo. É nesse sentido que se acredita estar inserido o processo de difusão informacional por meio da aplicação dessa ferramenta.

O Arquivo Técnico da Cagepa foi criado no ano de 1969 e é especializado no saneamento básico da Paraíba (Cagepa, 2023). Contrariamente à relevância conquistada pela sua influência para a tomada de decisões no cotidiano da instituição e pela sua incontestável serventia aos pesquisadores, esse arquivo, em seus mais de 50 anos, ainda não conta com um guia para orientar as pessoas com informações sobre a sua história, o seu papel na companhia, a natureza de sua documentação e as formas de acesso. Atualmente, o órgão dispõe apenas de um catálogo – instrumento de pesquisa que descreve individualmente cada unidade de arquivamento –, que teve sua elaboração iniciada já no ano da criação do arquivo.

Para ilustrar a demanda de pesquisas realizadas no estado sobre a companhia, um levantamento prévio com o termo de busca “Cagepa”, realizado no repositório institucional da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) – onde se deu esta pesquisa –, constatou mais de 20 trabalhos, como monografias e artigos, originados a partir de diversos cursos e temas. 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 (Repositório [...], 2019). Como se vê, ainda não havia sido realizada, pela UEPB, nenhuma pesquisa sobre difusão informacional tendo como campo empírico esse importante arquivo do estado da Paraíba.

Nesse sentido, o trabalho foi desenvolvido a partir da seguinte questão: 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?

Assim, o presente estudo pode ser justificado pela necessidade dos arquivos de ampliar e melhorar os seus instrumentos de pesquisa para atrair mais pessoas, além de atender melhor aos usuários correntes (Freitas; Silva, 2023). Aposta-se, também, na conseqüente contribuição que a pesquisa poderá propiciar à sociedade, ao passo de que a implantação do instrumento resultante poderá ampliar o alcance da comunidade ao seu patrimônio documental.

O Arquivo Técnico da Cagepa tem sua relevância constatada ao constituir, através do seu acervo, a história do desenvolvimento da Paraíba pelo viés da engenharia de saneamento (Cagepa, 2023). Desse modo, preservar e criar meios para difundir o acervo arquivístico significa, além de servir à própria administração do órgão custodiador dos documentos, contribuir com o desenvolvimento social e científico, a transparência pública, a visibilidade profissional do arquivista e o enriquecimento da memória institucional e coletiva.

Esta pesquisa se caracteriza como de natureza aplicada e abordagem quanti-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 teve como instrumentos a observação participante e a aplicação de um formulário a usuários do arquivo no ano de 2019. Para a sua análise, adotou-se a categorização dos dados, por meio do agrupamento das respostas.

O estudo tem como objetivo geral discutir o processo de desenvolvimento de um guia de arquivo como contributo para a difusão informacional e para a satisfação dos usuários. Para isso, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar o perfil dos usuários do arquivo;
- b) Desenvolver 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 obtidas.

2 DIFUSÃO INFORMACIONAL EM ARQUIVOS E O ACESSO À INFORMAÇÃO

Para os fins desta pesquisa, admite-se a difusão em arquivos conforme definida por Rockembach (2015) em uma pesquisa que buscou descobrir como ela pode ser ampliada, levando em consideração as transformações vivenciadas pela sociedade e pelo profissional da informação. Para o autor, essa difusão consiste na busca de estratégias que visem acessibilidade, transparência, alcance de determinado público, entendimento sobre qual é o público e quais as suas competências informacionais, e, por fim, a mediação da informação por meio dos canais de comunicação mais adequados.

Com base nesse viés, são vários os fatores a serem observados para que se desenvolvam ações de difusão em arquivos. Ao discutir as potencialidades e limitações do serviço de referência – aquele pelo qual os arquivistas orientam os consulentes quanto às formas de acesso e uso da informação –, Duff (2016, p. 172) sinaliza que “os arquivistas podem assumir um papel proativo ou reativo na promoção e facilitação do uso dos documentos”.

No mesmo sentido, Silva e Barbosa (2012) argumentam que é a difusão que traz visibilidade às fontes, antecipando ao público a “riqueza documental” de um Arquivo. Para os autores, sua importância consiste em construir, através do conhecimento do patrimônio, a noção do seu valor.

Um importante marco legal para o acesso à informação no Brasil foi a regulamentação da Lei nº 12.527/2011, 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, art. 5). Entende-se, porém, que a promulgação da lei, apesar de sua contribuição para o acesso à informação no país, não garante, por si só, que as informações cheguem aos cidadãos. Para Santos e Ávila (2018), a garantia do acesso não assegura que o usuário exerça a cidadania. A cidadania estaria, então, na capacidade do uso da informação para se atribuir significado no contexto da geração de conhecimentos em seu cotidiano.

A partir dessas abordagens, percebe-se a necessidade da adoção de ações que, para além da garantia do acesso, visem provocar nos sujeitos o interesse pelas informações, tornando-os efetivamente usuários do arquivo. É o que alerta Jardim (2009, p. 3) ao abordar sobre políticas públicas arquivísticas:

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.

Desse modo, faz-se necessário o estabelecimento de estratégias para que o conteúdo informacional, e não apenas o volume documental, esteja ao alcance das pessoas, fazendo diminuir as inúmeras barreiras ainda existentes nos mais diversos tipos de arquivos. 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, as instituições arquivísticas devem atrair, de acordo com Lopes (2017), a atenção para o conteúdo de seu acervo, a fim de dar publicidade ao que é desconhecido. Para o autor, o valor que o patrimônio possui é necessariamente construído por meio do seu conhecimento. Tais iniciativas trariam em si o desafio de tornar tais instituições mais populares, contribuindo para compor uma sociedade gradativamente mais crítica.

Assim sendo, o contato entre arquivo e comunidade deve ser planejado, de modo que

as pessoas, para além de ter as informações disponíveis, possam desenvolver o interesse e a capacidade de utilizá-las a seu favor. Somente a partir do conhecimento das potencialidades do arquivo é que lhe poderá ser atribuída alguma importância no imaginário social. Em vista disso, a subseção a seguir busca evidenciar como a representação da informação, enquanto mediadora do acesso, pode contribuir para a difusão em arquivos.

2.1 A REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA COMO MEDIADORA DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Desde o surgimento das possibilidades de registro do conhecimento, um fator pertinente, que se modifica de acordo com as necessidades dos indivíduos, é a demanda de acesso à informação (Wilson, 2006). Seja nas atividades mais simples às mais complexas, o uso da informação registrada para respaldar a tomada de decisões tem sido imprescindível.

Nesse contexto, no que concerne aos equipamentos informacionais (aqui compreendidos por arquivos, bibliotecas, museus e demais ambientes informacionais institucionalizados), o estudo de usuários tornou-se uma ferramenta singular para o atendimento às necessidades informacionais dos sujeitos. Esse estudo consiste em um campo interdisciplinar que, por meio da adoção de diferentes métodos e técnicas de pesquisa, possibilita a análise da relação do usuário com a informação (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

Além disso, no referido processo de adoção de estratégias para ampliar a satisfação dos usuários em sua busca por informações nos arquivos, são inúmeros os fatores que justificam a aplicação de outra área do conhecimento: a representação da informação. Para Yakel (2003), ela diz respeito às atividades de arranjo/classificação e descrição de documentos, bem como à criação de instrumentos de pesquisa e sistemas resultantes dessas atividades. Dantas (2015) observa que 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).

Lopez (2002) afirma que a ausência da descrição em um arquivo pode provocar uma situação semelhante à do analfabeto diante de um livro, em que ele pode manusear com as mãos, mas não pode ter acesso completo por não conseguir entender o seu conteúdo. Muitas vezes, é em cenários como esse que os arquivistas encontram as oportunidades para desenvolver estratégias que lhes permitam mediar informações e difundir os arquivos.

Em meio ao leque de estratégias existentes para a difusão informacional em arquivos, a publicação de instrumentos de pesquisa é tida como uma das formas mais comuns. Mais do que isso,

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, mais amplo será o público usuário dos arquivos (Chaves, 2017, p. 11).

Ratificando esse entendimento, Lopez (2002) afirma que a elaboração de instrumentos de pesquisa constitui uma das atividades essenciais de qualquer instituição arquivística. Para o teórico, “um arquivo sem os instrumentos de pesquisa adequados corre o risco de se tornar um verdadeiro mistério para os usuários” (p. 10). Tais 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 (1997, p. 126), “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”. Desse modo, os instrumentos de pesquisa arquivísticos devem ser compreensíveis também aos usuários externos, que não fazem parte do quadro de colaboradores da instituição e que, por isso, podem não estar habituados com possíveis termos

linguísticos adotados, específicos daquela área de atuação.

Bellotto (2004) 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 este, 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 vislumbrar o impacto do guia do arquivo à comunidade, já que ele 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).

Ao buscar evidenciar as contribuições que os instrumentos de pesquisa trazem para os arquivos, Lopez (2002) insiste que o guia de usuários deve ser o primeiro recurso a ser elaborado:

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 (Lopez, 2002, p. 37).

Cabe, portanto, aos profissionais da informação, o esforço para a manutenção de instrumentos e sistemas de pesquisa 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, efetivando a sua função mediadora. Nesse escopo, Almeida Júnior (2015), define mediação da informação como

[...] toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais-, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural, individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional (Almeida Júnior, 2015, p. 25).

Nessa perspectiva, a mediação da informação abarca todo o fazer do arquivista, desde o armazenamento dos documentos até o seu uso pelas pessoas. Da mesma forma, a satisfação dos usuários acontece quando a mediação é alcançada. Isso posto, a seção a seguir irá relatar, após mais de 50 anos de funcionamento ininterrupto do Arquivo Técnico da Cagepa, o processo metodológico pelo qual foi desenvolvida a primeira versão do seu guia de usuários.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Nesta seção, será delineado 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, pois “[...] 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.

Quanto ao campo empírico da pesquisa, o Arquivo Técnico da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa) é vinculado à Gerência Executiva de Planejamento e Projetos (GEPP), e está situado na sede administrativa da empresa, no bairro de Jaguaribe, em João Pessoa-PB. Responsável pela custódia, tratamento, preservação e difusão dos projetos de saneamento básico dos municípios paraibanos, o Arquivo Técnico da Cagepa, além de servir à 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 (Cagepa, 2023).

A Cagepa é uma sociedade de economia mista, constituída mediante autorização da Lei Estadual nº 3.459 de 31 de dezembro de 1966, com jurisdição em todo o território paraibano. 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, 2023).

Totalizando um acervo com mais de cinco mil unidades de arquivamento, o Arquivo Técnico da Cagepa constitui-se como fundo aberto, isto é, continua recebendo documentos, passando por atualização constante (Cagepa, 2023). Por não salvaguardar todo tipo de 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 [...]” (Camargo; Bellotto, 2005, p. 30).

Para a coleta dos dados, 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. 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.

Nesse percurso, os dados foram produzidos através de duas técnicas: 1) a observação participante, na qual o observador se envolve com o grupo¹ (Marconi; Lakatos, 2017), para identificação do perfil dos usuários e elaboração do guia piloto, e 2) a aplicação de um questionário virtual aos usuários, através do qual eles puderam avaliar o conteúdo e a estrutura elaborados para o guia, determinando o seu grau de satisfação.

O formulário foi elaborado a partir de diretrizes publicadas na obra intitulada “Como Descrever Documentos de Arquivo: elaboração de instrumentos de pesquisa”, de Lopez (2002), e foi estruturado em 14 questões de múltipla escolha – com justificativa – e uma questão aberta. Primeiro, o respondente definia, em uma escala de 5 a 10, o seu grau de satisfação com o conteúdo de cada quesito. Em seguida, justificava a sua escolha, sugerindo melhoramentos naquele quesito. Ao final, foi disponibilizado um espaço por meio de pergunta aberta, para que se pudesse discorrer sobre outros aspectos que poderiam compor o guia, de forma que eles abordaram questões diversas que consideraram importantes. O instrumento foi aplicado via *e-mail* em novembro de 2019, através da ferramenta *google forms*.

¹ Foi empregada uma observação assistemática, uma vez que ela se deu no decorrer do estágio, sem planejamento, controle ou meios técnicos especiais.

A partir do instrumento de trabalho denominado “Controle de empréstimos de documentos”, foram selecionados, para participar da pesquisa, os usuários mais frequentes do arquivo, num universo de aproximadamente 40 usuários internos cadastrados. Esse critério de inclusão (frequência de acessos) foi adotado devido à concepção de que eles poderiam tecer considerações com mais propriedade, em detrimento daqueles que o utilizam com menor frequência. Tal método é caracterizado como amostragem por tipicidade ou intencional, isto é, “[...] 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). Com isso, após a exclusão dos usuários internos com raras visitas ao arquivo, o formulário foi aplicado a 26 pessoas e obteve 14 respondentes, correspondendo a 53,85%.

Para a análise dos dados, optou-se pelo agrupamento das sugestões dadas pelos participantes. Buscou-se, a partir de suas respostas ao formulário, verificar se o conteúdo do guia atendia às 14 categorias informacionais elencadas 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 à literatura utilizada, respaldaram a reescritura de trechos do guia, delineando alterações e inserções de informações específicas.

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

- 1) Endereço, telefone, *e-mail*;
- 2) Dias e horários de consulta;
- 3) Ficha técnica da instituição (situação na estrutura administrativa);
- 4) Localização e facilidades externas à instituição;
- 5) Histórico da instituição;
- 6) Condições e restrições à consulta;
- 7) Suporte à consulta (equipamentos e serviços de que dispõe);
- 8) Política de reprodução de documentos;
- 9) Política de intercâmbio institucional (se empresta documentos a outros órgãos);
- 10) Formas de acesso aos documentos;
- 11) Prestação de serviços (xerox, reprodução, envio de documentos etc.);
- 12) Condições físicas do acervo;
- 13) Estágio atual da organização;
- 14) Quantidade de documentos e datas-limite.

Mediante a caracterização metodológica apresentada, a seção a seguir descreve e discute os resultados obtidos.

4 DESCRIÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 O PERFIL DOS USUÁRIOS DO ARQUIVO TÉCNICO DA CAGEPA: DADOS ADVINDOS DA OBSERVAÇÃO

Por lidar com um tipo específico de acervo, 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 em sua maioria por profissionais e pesquisadores 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 os locais onde seus terrenos e edificações estão situados. Tal demanda contribui para o estabelecimento contínuo de sua importância dentro e fora da instituição.

Dessa forma, a partir do convívio com as frequentes demandas de acessos ao arquivo

por meio da observação participante, identificou-se que os usuários do Arquivo Técnico da Cagepa possuem o seguinte perfil: adultos e jovens, 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, entre as 14 categorias informacionais utilizadas, 11 obtiveram notas entre 8 e 10 da maior parte dos respondentes (numa escala de 5 a 10), revelando sua satisfação. São elas: endereço, telefone, *e-mail*; dias e horários de consulta; localização e facilidades externas à instituição; histórico da instituição; condições e restrições à consulta; suporte à consulta; política de reprodução de documentos; formas de acesso aos documentos; prestação de serviços; estágio atual da organização; e quantidade de documentos e datas-limite.

A maioria dos participantes demonstrou insatisfação (notas 5 e 6) apenas com uma categoria: a 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 o estabelecimento dessa política. As outras duas categorias informacionais (ficha técnica da instituição e condições físicas do acervo) obtiveram média 7 na avaliação dos respondentes.

Quanto às questões abertas, houve poucas justificativas para as avaliações. Além disso, algumas respostas levam a crer que alguns participantes acharam que se buscava obter uma avaliação da situação do arquivo em si, em vez do conteúdo selecionado para compor o que viria a ser o seu guia – desviando-se do objetivo proposto. Por outro lado, isso possibilitou a tomada de conhecimento sobre relevantes percepções de alguns participantes, relacionadas a diversos aspectos que envolvem o arquivo, conforme discriminado no Quadro 1:

Quadro 1 - Avaliações dos respondentes quanto à situação do Arquivo Técnico

CATEGORIA INFORMACIONAL	COMENTÁRIOS DOS VOLUNTÁRIOS
3) Satisfação quanto à ficha técnica da instituição (indicando sua situação na estrutura administrativa e os setores em que se decompõe).	[Participante 11]: Deveria ter mais organização de alguns setores, ex: Arquivo Técnico com um responsável [que fosse] da área de atuação.
4) Satisfação quanto à localização e facilidades externas à instituição.	[Participante 11]: Deveria ter mais linhas de ônibus disponíveis ao bairro.
6) 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.).	[Participante 12]: 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.
9) Satisfação quanto à política de intercâmbio institucional.	[Participante 2]: Tem que haver mais interação entre setores do governo e da Cagepa.
12) Satisfação quanto às condições físicas gerais do acervo.	[Participante 2]: Pode melhorar, tornar o ambiente mais agradável (modernizado).

	[Participante 4]: Indispõe de equipamentos e as condições físicas são precárias.
--	--

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Apesar de se ter obtido um número de respondentes considerado razoável (53,85%), consideram-se poucas as sugestões dadas mediante a aplicação do formulário, o que não diminui a importância da contribuição exercida. As avaliações dos participantes serviram não para que houvesse uma reestruturação completa do guia, mas, principalmente, para respaldar a escolha das informações selecionadas inicialmente. Além disso, quando se refere ao desenvolvimento de guias para usuários de arquivos, 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” (Lopez, 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 orientado justamente pela classe mais interessada por seu uso. Isso posto, o quadro a seguir detalha a reescrita de trechos 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
Endereço: Av. Feliciano Cirne, 220 – Bloco 6.	[Participante 6]: Sugiro incluir a caracterização do endereço como sede central da Cagepa.	Endereço: Av. Feliciano Cirne, 220, Jaguaribe – Bloco 6 da Sede Administrativa da Cagepa, em João Pessoa-PB.
Facilidades para acesso: estacionamento, recepção, jardins e lanchonete.	[Participante 7]: Podia conter mais informações sobre órgãos e instituições próximas.	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).

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Além das questões abordadas nos quadros 1 e 2, alguns participantes alegaram não ter encontrado a ficha técnica da instituição (que indica a sua situação na estrutura administrativa), enquanto o participante 10 opinou que “é interessante ter, mas precisa ser constantemente atualizada devido à rotatividade dos cargos”. Nesse caso, ressalta-se que 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 do guia 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, três abordaram a necessidade da consulta digital ao acervo:

Quadro 3 - Considerações acerca da necessidade de acesso remoto ao Arquivo

<p>PERGUNTA: 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.</p>		
<p>[Participante 3]: Arquivo totalmente digitalizado e as consultas para localização dos documentos e acesso aos mesmos serem em meio digital.</p>	<p>[Participante 5]: 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.</p>	<p>[Participante 11]: Deveria ter um link disponível no site da empresa para consulta de alguns arquivos, como arquivos cartográficos de algumas regiões, [e a orientação,] no guia geral, de como realizar a pesquisa.</p>

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.

4.3 O GUIA DE USUÁRIOS DO ARQUIVO TÉCNICO DA CAGEPA

A elaboração do guia de usuários foi realizada não se detendo a detalhes, que são mais próprios dos inventários e dos catálogos. Procurou-se obedecer ao caráter de informação genérica comum a esse tipo de instrumento, sem, no entanto, perder o seu “sentido de precisão e racionalidade” (Bellotto, 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.

Percebe-se a necessidade de ampliar o perfil dos usuários do arquivo, atraindo mais pessoas que o utilizem não apenas para suprir necessidades acadêmicas e profissionais, mas também para atender a outras finalidades, como historiográficas, educativas, turísticas e culturais, haja vista que o arquivo possui inúmeros objetos úteis para a consolidação e enriquecimento das identidades individuais e coletivas.

Assim, infere-se que o aumento da demanda pelo acesso ao arquivo, a partir da divulgação do guia, é que poderá contribuir para sensibilizar a Cagepa quanto à necessidade de maiores investimentos em sua estruturação – servindo, inclusive, como exemplo para outras instituições. A seguir, apresenta-se, finalmente, uma proposta para o Guia de Usuários do Arquivo Técnico da Cagepa, em formato de folder para impressão:

Figuras 1 e 2 - Protótipo do Guia de Usuários do Arquivo Técnico da Cagepa

Esta ferramenta foi elaborada para orientar o uso do Arquivo Técnico da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa)

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/a usuário/a externo/a).

Requisitos exigidos do/a pesquisador/a: por ser especializado, o acervo do arquivo técnico possui uma classe de usuários/as específica: engenheiros/as e técnicos/as servidores/as da Cagepa, que têm livre acesso ao arquivo. Entretanto, atendendo à Lei de Acesso à Informação, a Cagepa também disponibiliza o acesso gratuito aos documentos ao público em geral. Para isso, é necessário apenas a formalização da 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, ou seja, os seus documentos não são passíveis de eliminação.

São algumas atribuições da GEPP:

- Elaborar, em conjunto com a Diretoria de Expansão (DEX), 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 (DEX) no processo de planejamento.

Como se vê, algumas atribuições da GEPP 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 2 estagiários/as do curso de Bacharelado em Arquivologia - um/a 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 também: 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 histórico escritório do renomado engenheiro Saturnino de Brito, além de 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. O arquivo continua incorporando novos projetos frequentemente, totalizando, na atualidade, mais de cinco mil unidades de arquivamento, que passam por atualização constante.

ESTRUTURA DE ORGANIZAÇÃO DO ACERVO

Por se tratar de um arquivo especializado, o fundo não contém séries documentais distintas – todos os documentos, sejam de suporte físico ou digital, dizem respeito 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. Os projetos de abastecimento de água são arquivados separados dos que abordam o esgotamento sanitário, em estantes de metal. Os projetos de abastecimento de água são arquivados em caixas-arquivo 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 documentos, devido a perdas dos originais ao decorrer dos anos. Dessa forma, para especificar as encadernações e caixas que acondicionam 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 suspensas). Esses documentos ocupam 100 gavetas e mais de 20 móveis. Para a sua localização, 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.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2019.

Os CDs abrangem os mesmos conteúdos informacionais dos projetos impressos. Tais conteúdos passaram a ser produzidos e arquivados a partir do surgimento dessa tecnologia, o que significa que apenas a parcela mais recente da documentação 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 – software utilizado na elaboração de desenho técnico. Os CDs 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 também são classificados por cores, que são 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 AOS/ÀS USUÁRIOS/AS

O Arquivo Técnico da Cagepa consiste não apenas em um depósito destinado à guarda de documentação para servir à administração da companhia: ele representa a história do desenvolvimento da Paraíba sendo continuamente contada pela esfera da engenharia de saneamento.

Assim, preservar e difundir o seu vasto acervo, além de garantir maior eficiência e qualidade na prestação dos serviços pela Cagepa, significa contribuir com o desenvolvimento social e científico, a transparência pública, a visibilidade profissional do arquivista e o enriquecimento da memória institucional e coletiva.

Agende uma visita e faça bom uso do arquivo! Ele é seu!



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



Uma vez alcançada a elaboração do protótipo da primeira versão do guia, as considerações a seguir reúnem as recomendações para a sua efetiva implantação pela Cagepa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante os resultados obtidos, tem-se como alcançado o objetivo de discutir o processo de desenvolvimento de um guia de usuários de arquivo como contributo para a difusão informacional e para a satisfação dos usuários. Apesar disso, foi percebida a necessidade de uma maior interação com a gerência do Arquivo Técnico, para dirimir questões pouco compreendidas, como a possibilidade de intercâmbio institucional, bem como a necessidade de um diagnóstico detalhado sobre o estágio de conservação dos documentos, para estabelecer, com precisão, as condições físicas 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 do guia. Pretende-se, então, realizar novas pesquisas para validar e avaliar a contribuição do guia para a difusão do arquivo, considerando-se também as apreciações de usuários externos.

Em busca da efetivação das ações aqui abordadas, propõe-se à Cagepa, em primeiro lugar, a inclusão do arquivista em seu quadro de servidores, com vistas ao bom gerenciamento dessa unidade de informação, tendo em vista que é este o profissional qualificado para planejar, organizar e dirigir serviços de arquivo, conforme determina a Lei 6.546/1978, que regulamenta a profissão.

Sugere-se a disponibilização do Guia de Usuários do Arquivo no formato de *folder*, com o uso de imagens, de maneira interativa, buscando-se atrair mais pessoas para o arquivo. Esses *folders* deverão ficar disponíveis no próprio arquivo, para distribuição aos visitantes, além de serem espalhados pelos setores da sede da Cagepa e nas agências regionais do órgão, em várias partes do estado. Eles também deverão ser distribuídos em locais estratégicos fora da companhia, onde possam transitar usuários potenciais, a exemplo das universidades, em suas coordenações de cursos, bibliotecas e centros acadêmicos, além de órgãos públicos estaduais e municipais.

Ademais, uma alternativa para conferir maior alcance das ações de difusão ao grande público seria a produção de uma versão virtual e interativa do guia, em formato de vídeo, em que os conteúdos textuais sejam narrados enquanto ilustrações aparecem ao fundo, para a sua publicação tanto no *site* da Cagepa, quanto em seu canal no YouTube e nas redes sociais. Além disso, visando à promoção da acessibilidade às pessoas com deficiência, sugere-se a adoção de legenda textual e da Língua Brasileira de Sinais (Libras).

Vale ressaltar a necessidade de maiores iniciativas 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, com vistas a difundir o arquivo, conforme recomendado por Paes (1997), Lopez (2002) e Bellotto (2004). Isso implicará, para essas instituições, a necessidade da devida valorização do arquivista como um profissional indispensável no processo de mediação da informação. Nessa perspectiva, sugere-se o estabelecimento de parcerias entre a Cagepa e o Arquivo Público do Estado da Paraíba (APEPB), para que o Arquivo Técnico seja inserido em sua agenda de ações, fomentando a sua popularização.

Por fim, como próximo passo para a 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 companhia. A partir disso, surgem novos questionamentos para o objeto de estudo: como implantar e disponibilizar o acesso remoto aos instrumentos de pesquisa do Arquivo Técnico? E como orientar as pessoas para o seu uso?

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

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. 278p.
- ARAÚJO, N. R. **A importância da realização de ações culturais e educativas em arquivos**. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Arquivologia) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.
- BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.
- BRASIL. **Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978**. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/l6546.htm. Acesso em: 20 jun. 2024.
- 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. Acesso em: 14 fev. 2024.
- CAGEPA. **Apresentação**. 2023. Disponível em: <https://www.cagepa.pb.gov.br/institucional/apresentacao/>. Acesso em: 20 jun. 2024.
- CAMARGO, A. M. A.; BELLOTTO, H. L. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.
- 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.
- 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.
- DUFF, W. Mediação arquivística. In: EASTWOOD, T.; MACNEIL, H. (org) **Correntes atuais do pensamento arquivístico**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2016.
- FREITAS, T. R.; SILVA, E. P. Os instrumentos de pesquisa nos arquivos. **Logeion: Filosofia da Informação**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 246-257, 2023.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- JARDIM, J. M. **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: 14 fev. 2024.
- 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, A. P. A. **Como descrever documentos de arquivo**: elaboração de instrumentos de pesquisa. São Paulo: Arquivo do Estado/ Imprensa Oficial, 2002.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**: projetos de pesquisa/pesquisa bibliográfica/teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de conclusão de curso. São Paulo: Atlas, 2017.

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

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

ROUSSEAU, J.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

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. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/44894>. Acesso em: 14 fev. 2024.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA. **Repositório Institucional**. Campina Grande: Universidade Estadual da Paraíba, [2019]. Disponível em: <https://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/>. Acesso em: 14 out. 2019.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of documentation**, v. 62, n. 6, p. 658-670, 2006.

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