



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA

**YARIANNE MELO DE SOUSA GAMA**

**USO DA INFORMAÇÃO: ESTUDO DE USUÁRIO  
REALIZADO NO ARQUIVO DO SETOR DE ESCOLAS  
EXTINTAS DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DA  
PARAÍBA**

JOÃO PESSOA  
2014

YARIANNE MELO DE SOUSA GAMA

USO DA INFORMAÇÃO: ESTUDO DE USUÁRIO  
REALIZADO NO ARQUIVO DO SETOR DE ESCOLAS  
EXTINTAS DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DA  
PARAÍBA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel.

Orientadora: **Profa. Ms. Genoveva Batista do Nascimento**

JOÃO PESSOA

2014

YARIANNE MELO DE SOUSA GAMA

USO DA INFORMAÇÃO: ESTUDO DE USUÁRIO  
REALIZADO NO ARQUIVO DO SETOR DE ESCOLAS  
EXTINTAS DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DA  
PARAÍBA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel.

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2014

**BANCA EXAMINADORA**

---

Profª Ms. Genoveva Batista do Nascimento  
Orientadora – DCI/UFPB

---

Profª Dra. Eliane Bezerra Paiva  
Examinadora – DCI/UFPB

---

Profª Drª Francisca Arruda Ramalho  
Examinadora – DCI/UFPB

*Ao meu Pai, por todo exemplo de dignidade.*

*A Thiago César, com todo meu amor, por lutar todos os dias ao meu lado pela concretização de nossos sonhos, pela família que planejamos.*

*Aos Bivôs Zé e Rosa pela sabedoria de vida.*

*A Vô Gama, por existir.*

*Pra cada lágrima triste que chorei  
Surgiram dez poemas diferentes  
Ao Pai agradeço a estrada que passei  
Passei e se Ele quiser vou novamente  
Pois quem acredita em Deus  
Não tem medo da escuridão  
Aprende que quem faz o mal só merece perdão  
Perdão que é o perfume da flor  
O abraço contra a solidão  
Sorriso no rosto e a bondade estampada nas mãos  
Pra cada mentira que um dia suportei  
Em mim uma verdade falava docemente  
Que o bem não estava nas sobras que eu dei  
O pobre é aquele que ajuda indiferente  
Pergunte pro seu coração  
Se fez pensando em receber  
Se a gente pode ser feliz vendo o outro sofrer  
Pergunte pro seu coração  
Se foi certo o passo que deu  
Porque se a gente melhorar  
Vence você e eu  
O amor é benção que vem de Deus  
Há quem diga: é só meu!  
O amor é de quem quiser, quem tiver  
O amor é a chave de uma razão  
Que sempre tem solução  
Pra tudo que a gente que*

*(Santana, O cantador)*

## AGRADECIMENTOS

À **Deus**, todo poderoso e meu criador, que me fortalece a cada dia. A Nossa Senhora a qual tenho grande devoção.

À minha família materna, minha mãe, *Iara Melo de Sousa*, meus avós *Lula e Belza*, Tia *Nara*, Tio *Lú*, *Júlio César*, *José e Hermana*

À minha Grande família Gama : *Vó Dalva* por todo carinho, *Vô Gama*, por ser o melhor avô que Deus criou, por ser O MEU avô. Meus tios: *Júnior e Graça (lane) por tudo de bom que me desejam, Duarley e Danilo*. A toda a “*primarada*”, por nossa união.

À minha “*maedrasta*”, *Alcione Pacífico*, por ter me acolhido, por me recebido um dia em seu lar e ter feito de mim uma filha.

À Minha “*madinha*”, *Niedja Gama*, que assim como manda a Igreja, foi uma mãe para mim, que me deu apoio, que acreditou em cada luta minha, que foi base nas minhas escolhas. Ao meu *Padrinho Vando*, pela dedicação.

Ao meu *PAI, Eden Douglas Soares Gama*, por nunca ter desistido de nenhum de seus filhos, por ser pai em todos os momentos e ser exemplo de dignidade, pela educação e pela presença. Por ter lutado para nos proporcionar sempre uma vida tranquila, que me ensinou o valor das coisas e das pessoas. Nenhum de nós 5 temos o que reclamar do pai que temos. Temos muito é que agradecer por todos os ensinamentos, mesmo nessa sua maneira delicada de ser, (mansinho que só o senhor sabe ser). Podemos até errar nessa vida, meu pai, mas seu exemplo de luta, crescimento e superação é o que nos move na procura de melhorias.

Aos meus irmãos *Edson Luiz*, o qual junto comigo venceu momentos complicados; *Edson Neto*, o qual dedico meu apoio; *Edriel José, Edrielzinho*, por nos mostrar que o mundo pode ser visto de uma maneira melhor, basta ver como uma criança; a minha princesa *Tatiane Gama*, linda *Tati* presente de Deus para alegrar ainda mais nossa família. Estarei sempre com vocês.

À minha sobrinha *Emily Lays*, que ao chegar tornou meu irmão um ser melhor, que mudou a vida dele, alegrando assim a nossa família.

Aos amigos de trabalho. Aos que contribuirão positivamente.

Aos amigos da Universidade. *Virllane Alinne*, por ter sido amiga e irmã por ser a prova de que Deus coloca anjos em nossas vidas, *Elaine Alves*, *Simone Francisco*, *Laura Menezes*, *Magno Alex(Bahuan)* pela amizade após a vida acadêmica. *Dulce Elisabeth*, por está presente, mesmo distante.

*Bruna*, *Fran*, *Roberta*, *Quézia*, *Mariana*, *Nelma*, *Marcelinho*, *Solange*, pelo dia a dia.

À professora e orientadora, *Genoveva Batista*, por toda compreensão, paciência, ensinamento transmitido. Por ter aceitado me orientar e ter me acolhido tão bem, tendo sido orientadora na pesquisa e na vida, por fazer parte das pessoas que confio e admiro. A senhora professora, dedico toda minha gratidão.

Aos demais professores da UFPB, em especial: *Bernardina Freire*, nunca esqueço das palavras que me escreveu: “*Yarianne, Tonha, que Tonha, bonita, faceira, como vi seu crescimento pessoal, inclusive postural, se quiser alcançará o topo!*”, pois é professora e eu quero alcançar o topo. *Rosa Zuleide*, por ter acolhido toda nossa turma. *Meriane Vieira* e *Juliane Teixeira* pelos momentos que estiveram presentes.

Ao meu amado, *Thiago César Cabral Araújo*, noivo, namorado, amigo, amor, companheiro de vida e de luta, futuro esposo, pai de meus Cesinhas a quem dedico meu presente e futuro. Presente do criador em minha vida, teu amor me fez uma criatura melhor. Por você e pelo nosso futuro dedico cada dia da minha vida. Agradeço-te por todo amor, carinho, dedicação, por confiar em nós. Por nossa família a qual lutamos todos os dias.

Aos meus sogros José César e Virgínia Lúcia, minha “Esperança”. Jéssica, Felipe e meu sobrinho gostoso João Felipe. Família que Deus acrescentou na minha vida.

A vô Zé e Vó Rosa, pelos tataranetos que vos darei, pela sabedoria que transmitem.

## RESUMO

A pesquisa objetiva conhecer o uso informacional do arquivo do Setor de Escolas Extintas da Secretaria de Educação da Paraíba através da perspectiva dos seus usuários. Trata-se de uma pesquisa de caráter descritivo e exploratório e apresenta as abordagens quantitativa e qualitativa para a análise dos resultados. Utilizou-se com instrumento para coleta de dados o questionário com oito perguntas. A amostra constitui-se de cinquenta usuários pesquisados. Os resultados apontam que não houve predominância de nenhum dos sexos dos pesquisados, sendo metade do sexo feminino e a outra metade do sexo masculino, a maioria dos pesquisados tem faixa etária entre 26 e 35 anos. O documento de maior procura pelos usuários é o histórico. A pesquisa indica que os usuários do arquivo estão satisfeitos com os serviços prestados e mostram a importância do setor no que tange a busca das informações solicitadas. Podemos concluir que o setor atua como guardião de fontes de informações importantes, não apenas para os sujeitos envolvidos: alunos e os funcionários das escolas que tiveram suas atividades encerradas. O setor proporciona que o resgate da história seja possibilitado, e permite que fatos sejam rememorados.

**Palavras-chave:** Uso informacional. Usuários. Arquivo do Setor de Escolas Extintas da Secretaria de Educação da Paraíba

## **ABSTRACT**

The research aims to know the informational use of the archive of the Extinct School Department from the Paraiba Secretariat of Education by the users perspective. The research has a descriptive and exploratory character and presents the quantitative and qualitative approaches for the analysis of the results. As instrument for the data collection an eight-question questionnaire was used. The sample consisted of fifty users surveyed. It was concluded that there was no predominance of either sex of respondents, half female and half male, the majority of respondents have age between 26 and 35 years. The most searched document by the users is the school transcript. The research indicates that users of the archive are satisfied with the services provided and show the importance of the department regarding the search of the requested information. We can conclude that industry acts as guardian of important sources of information, not only for the individuals involved: students and school officials who had closed their activities. The sector provides that the redemption of history is enabled, and allows facts to be remembered.

**Key-word:** Informational use. Users. Archive of the Extinct School Department from the Paraiba Secretariat of Education

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>2 OBJETIVOS.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Objetivo Geral.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>13</b>
<b>3 DIALOGANDO SOBRE OS ESTUDOS DE USUÁRIOS.....</b>	<b>14</b>
<b>3.1 Usos e necessidades dos usuários da informação.....</b>	<b>14</b>
<b>3.2 Usuários e estudos de usuários.....</b>	<b>19</b>
<b>3.3 Abordagens e metodologias nos estudos de usuários.....</b>	<b>23</b>
<b>3.4 Os arquivos e seus usuários.....</b>	<b>27</b>
<b>4 ARQUIVO DO SETOR DE ESCOLAS EXTINTAS DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DA PARAÍBA: O AMBIENTE DA PESQUISA.....</b>	<b>32</b>
<b>4.1 Conhecendo a história .....</b>	<b>33</b>
<b>4.2 Atividades realizadas no Arquivo das Escolas Extintas .....</b>	<b>35</b>
<b>4.3 O arquivo do Setor de Escolas Extintas e sua importância para os usuários.....</b>	<b>36</b>
<b>5 METODOLOGIA.....</b>	<b>41</b>
<b>5.1 Característica da pesquisa.....</b>	<b>42</b>
<b>5.2 Universo e amostra da pesquisa.....</b>	<b>44</b>
<b>5.3 Instrumentos de coleta de dados.....</b>	<b>44</b>
<b>5.4 Procedimentos de análise dos dados.....</b>	<b>45</b>
<b>6 RESULTADOS DA PESQUISA .....</b>	<b>46</b>

<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>58</b>
<b>REFÊRENCIAS.....</b>	<b>60</b>
<b>APÊNDICE – A QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>63</b>
<b>APÊNDICE B – AUTORIZAÇÃO DA GERÊNCIA .....</b>	<b>65</b>
<b>APÊNDICE C – DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES DURANTE CONVERSAS INFORMAIS.....</b>	<b>66</b>
<b>ANEXO A – ARQUIVO: SALA 2.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXO B – ARQUIVO: SALA 3.....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO C- ARQUIVO: SALA 4.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO D – ARQUIVO: SALA 5 .....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO E – ARQUIVO: SALA 6.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXO F – ARQUIVO: SALA 7.....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXO G – ARQUIVO: SALA 8.....</b>	<b>77</b>



## 1 INTRODUÇÃO

Os estudos de usuários possibilitam ao profissional arquivista a eficiência do seu trabalho, por tornar possível o conhecimento dos fatores favoráveis e desfavoráveis na prestação dos serviços oferecidos em unidades de informações, na visão dos usuários. Permitindo assim, a interação arquivista-usuário, o arquivista enquanto o responsável pela organização, produção, tramitação e difusão da informação e o usuário a personalidade a quem a informação interessa. Sendo assim, os estudos de usuários se configuram como uma ponte que interliga os dois sujeitos envolvidos na disponibilização da informação. Esse estudo permite que o usuário diga o que é relevante, quais são os pontos a serem mantidos ou melhorados, proporcionando que o arquivista torne melhor o serviço prestado.

Assim, ancorados aos estudos de usuários, nosso estudo se justifica pelo fato da pesquisadora atuar enquanto técnica administrativa no Arquivo da Escolas Extintas da Secretaria de Educação da Paraíba e diante de uma demanda constante de usuários pela busca de documentos ali existentes, tivemos o objetivo de conhecer sobre o uso informacional e a satisfação dos usuários que frequentam o arquivo.

Ademais, nossa pesquisa compreende 7(sete) partes. A primeira aborda a presente introdução, onde fazemos uma apresentação do que será explanado na pesquisa.

A segunda versa sobre os objetivos gerais e específicos, os quais buscaremos alcançar com base na coleta dos dados da pesquisa.

A terceira parte tratamos da fundamentação teórica, onde tratamos sobre os estudos de usuários, na qual tratamos dos usos e das necessidades dos usuários da informação, assim como da definição de estudo de usuário. Tratamos ainda acerca das abordagens e metodologias utilizadas e sobre os arquivos e seus usuários.

A Quarta parte mostra o ambiente da pesquisa. Onde apresentamos o Arquivo do Setor de Escolas Extintas da Secretaria de Educação da Paraíba,

conhecendo brevemente a história desse setor, as suas atividades desempenhadas e sua importância para seus usuários.

A quinta parte contempla os procedimentos metodológicos. Caracterizando o tipo de pesquisa, os sujeitos envolvidos, instrumento de coleta de dados.

Na sexta parte apresentamos os resultados da pesquisa com base nas respostas dos pesquisados embasados pelos estudos teóricos.

E, por fim, a última parte expõe as considerações, elencando o fechamento das ideias e sugestões pela pesquisadora.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

Conhecer o uso informacional do arquivo do Setor de Escolas Extintas da Secretaria de Educação da Paraíba sob a perspectiva dos seus usuários.

### **2.2 Objetivos Específicos**

Traçar o perfil do usuário.

Identificar o uso informacional do Arquivo.

Analisar se o Arquivo das Escolas Extintas está atendendo as necessidades de seus usuários.

Verificar a satisfação dos usuários em relação ao Arquivo do Setor de Escolas Extintas.

### 3 DIALOGANDO SOBRE OS ESTUDOS DE USUÁRIOS

Neste tópico iremos abordar sobre os estudos de usuários, comentando sucintamente sobre usos, necessidades e usuários da informação e acerca da definição de usuário e estudo de usuário. Bem como, iremos nesse tópico elencar considerações sobre as metodologias utilizadas para a realização deste estudo.

Trataremos também acerca dos usuários de Arquivos, buscamos classificar esses usuários a partir da classificação dos arquivos.

Silva (2006, p. 23, grifo nosso) destaca que existem várias denominações de usuários, entre elas:

- a) Usuários reais: são aqueles indivíduos que utilizam frequentemente os serviços de informação;
- b) Usuários potenciais: são aqueles indivíduos a que se destinam os serviços de informação;
- c) **Usuários internos**: são aquelas pessoas, grupos ou entidades que estão subordinadas administrativamente ou metodologicamente a mesma gestão que à unidade de informação;
- d) **Usuários externos**: são aquelas pessoas, grupos ou entidades que não estão subordinadas administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação;
- e) Clientes: são aqueles indivíduos que pagam por um produto ou serviço, trazendo em si uma relação monetária mercantil.

#### 3.1 Usos e necessidades dos usuários da informação

Informação é o conhecimento que extraímos a partir de um conjunto de dados. Precisamos de informações para o bom desempenho das atividades diárias. Assim, no mundo competitivo em que vivemos, melhor se destaca em suas atividades na vida profissional e pessoal, quem tem mais informações. Buscamos informações, e é a partir dessa busca que elevamos o nosso conhecimento e

através dela atingimos as metas a serem alcançadas e o nível no qual queremos estar diante dos demais.

Por conseguinte, o crescimento está ligado ao conhecimento e esse por sua vez está atrelado as informações, ou seja, o crescimento pessoal e profissional de uma pessoa reflete nas suas informações. Barreto (1994, p. 1) destaca que,

A informação sintoniza o mundo. Como onda ou partícula, participa na evolução e da revolução do homem em direção à sua história. Como elemento organizador, a informação referencia o homem ao seu destino [...].

A história de um homem é o seu ontem, o seu hoje e o que ele deseja e busca para o seu amanhã. Os erros e acertos do ontem são postos em práticas no dia de hoje e a partir dessas experiências o futuro é planejado e traçado. As informações ontem obtidas serviram como guia na construção do hoje, portanto, a Informação é parte essencial do nosso cotidiano.

O ato de fazer sentido é uma das principais atividades humanas, sendo dessa maneira atividades como a pretensão do que fazer, aonde quer chegar, a maneira como e o momento quando serão feitas tais atividades são os fatores que determinam o modo de ver a realidade, logo, para o processo de fazer sentido. Não podendo dessa forma, ser ignorado o fato de que o ser humano cria sua própria realidade, tendo por sua vez seus estoques internos de informações, o que possibilita a compreensão das informações externas e as mais diversas situações em que possa se encontrar. (FERREIRA, 1995)

Ademais, para entender sobre uso da informação, Le Coadic (1996, p. 37) destaca que,

Usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação. Utilizar um produto de informação é empregar tal objeto para obter, igualmente, um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação, que esse objeto subsista (fala-se então de utilização), modifique-se (uso) ou desapareça (consumo).

Fazemos uso de informações nas mais diversas atividades, sejam elas em função do saber, como acréscimo do conhecimento ou em funções de ações. Resultado do desempenhar de nossas atividades humanas, pessoais e profissionais.

Quanto à necessidade de informação Choo (1998, p. 26), enfoca que,

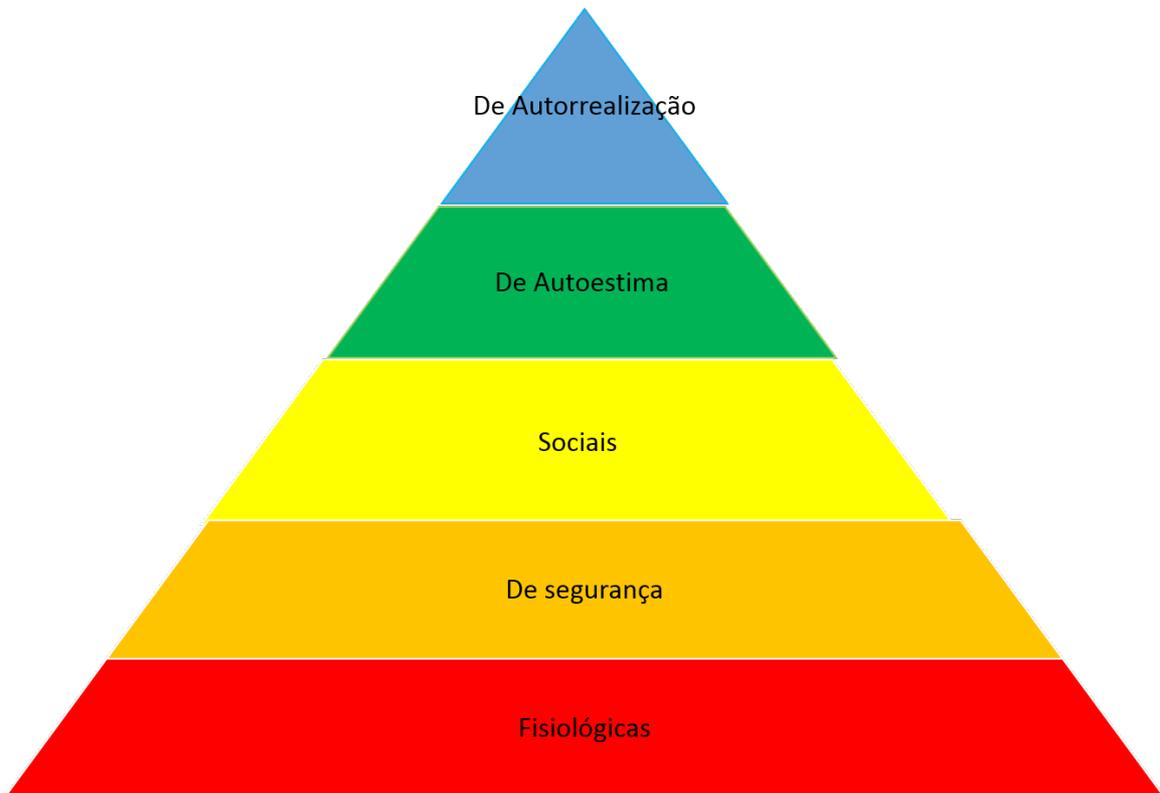
[...] a necessidade de informação surge de problemas, incertezas e ambiguidades encontradas em experiências e situações específicas de uma organização. Cada situação e experiência são compostas de um grande número de fatores que relacionam não somente ao assunto em questão, como também a fatores contextuais, como o estilo organizacional, restrições funcionais, consenso e definição clara de objetivos, grau de risco e normas profissionais.

No momento em que temos o surgimento de um determinado problema surge juntamente o desejo de ter as informações adequadas para tal resolução. Essa necessidade de possuir determinadas informações aparece também em momentos de incertezas, quando não sabemos o que e como fazer.

As informações que implicam nas decisões a serem tomadas dependerão de diversos fatores, que estão relacionados ao ambiente em que nos encontremos em dado momento, sendo as necessidades de informações constantes no cotidiano de uma pessoa.

Maslow (1970) psicólogo, americano fez um estudo sobre as necessidades humanas tratando-as de maneira hierárquica; graças a essa estrutura seu estudo ficou conhecido como “A pirâmide de Maslow”. Sendo constituída pelas necessidades humanas: Fisiológicas, de segurança, sociais, de autoestima, de autorrealização na respectiva sequência. m indivíduo no momento que obtém suas necessidades satisfeitas em um determinado grau hierárquico da pirâmide passara para o subsequente na tentativa de satisfazer essas necessidades, uma vez satisfeitas passara para o nível seguinte.

**Figura1** - Pirâmide das necessidades



**Fonte: Elaborada pela autora, 2014. Baseada nas necessidades humanas de Maslow (1970)**

Assim, podemos entender a figura da seguinte maneira:

- **Necessidades Fisiológicas** - São as necessidades relacionadas ao corpo: ar, comida, excreção água, sexo, sono, e outras entre tantas necessidades relacionadas a sobrevivência de um indivíduo que na falta dessas corre o risco da não sobrevivência. Em outros casos ocasiona doenças, comportamentos agressivos e desconforto, Uma vez satisfeitas essas necessidades, o indivíduo buscará satisfazer o próximo grau de necessidade que são as necessidades de segurança.

- **Necessidades de Segurança** - Estão relacionadas ao abrigo, a segurança em nossos lares, a estabilidade financeira, familiar e religiosa; nesse momento o homem busca o bem-estar de todos em sua volta, preocupa-se com

trabalho, previdência educação e saúde. Ao terem essas necessidades satisfeitas, novas necessidades surgirão, as necessidades Sociais.

- **Necessidades Sociais** - são reflexo da vontade que um ser tem de se relacionar com as pessoas, de pertencer a um grupo, de construir uma família, de amar e ser amado.

- **Necessidade de Autoestima** - Nesse momento não basta apenas pertencer a tal grupo o ter uma família, a necessidade é ser aceito, ter a confiança das pessoas. Com essas necessidades sanadas, o indivíduo passa a ter autoconfiança, a gostar mais de si a reconhecer o valor que as pessoas o atribuem. Com a confiança adquirida o ser humano passará agora para a busca da satisfação do grau mais alto das necessidades.

- **Necessidades Autorrealização** - É onde a busca do conhecimento e das experiências se faz presente. Nesse momento a pessoa encontra-se no mais elevado nível e para nele chegar foi preciso explorar todas as suas necessidades e vencê-las, sendo também o maior grau de motivação.

Barreto (1994, p. 5-6) com o objetivo de relacionar essas necessidades aos estoques de informação, explica que:

Na pirâmide das necessidades humanas, o indivíduo movimentar-se-ia da base para o topo, passando de um estágio para o outro somente quando todas as suas necessidades, naquele estágio, fossem satisfeitas. A configuração piramidal procura indicar um maior número de pessoas na base do que no topo. Na base da pirâmide estariam as pessoas que procuram satisfazer as suas necessidades básicas de alimentação, habitação, vestuário, saúde, educação, sendo que o seu comportamento seria fundamentalmente o de perseguir e satisfazer estas necessidades, que representam a segurança de existir em um determinado espaço. Desta forma, demandariam, prioritariamente, informação de utilidade para a sua necessidade de segurança, ordem e liberdade do medo e da ameaça.

No estágio acima, estariam os indivíduos que, tendo resolvido as suas necessidades de segurança, orientam-se por um comportamento participativo e por uma vontade de permanecer os grupos em que participam, seja no trabalho, na comunidade, afetivos ou profissionais. Demanda, então, basicamente informação que lhes garantam a permanência segura nos diversos contextos em que habitam e que desejam permanecer. Elaboram esta informação em proveito próprio e das instituições em que participam.

No topo da pirâmide, os indivíduos, tendo satisfeito as necessidades anteriores, são impulsionados por sentimentos de autorrealização e

vinculam-se à informação com compromissos de reflexão, criatividade e realização de seu potencial. Ao se configurar a demanda nesta forma simplificada, pode-se deduzir, contudo, que o fluxo de informações agrega qualidade no sentido da base para o topo.

“Vale notar, neste ponto, que os modelos apresentados radicalizam posições no intuito de tornar mais clara a exposição, devendo ser vistos com flexibilidade e tolerância” (BARRETO,1994). O autor nomeia como necessidades básicas: as necessidades fisiológicas e de segurança; necessidades que representam a segurança de existir, as informações necessárias são informações de utilidade, por serem úteis para proporcionar a proteção que o indivíduo necessita. As necessidades sociais e de autoestimas são definidas como necessidades de participação; o indivíduo passa a participar de grupos e ser aceito por eles, fazendo uso de informações contextuais, que garantem sua permanência nos diversos grupos. No topo da pirâmide as necessidades de autorrealização, tendo satisfeitas todas as necessidades, o indivíduo passa a utilizar a informação em momentos reflexões, criatividade; são informações seletivas.

### **3.2 Usuários e estudos de usuários**

Levando-se em consideração que estudo é o tempo aplicado ao trabalho científico ou literário, visando à obtenção do conhecimento, e usuário é o sujeito o qual necessita de algo para satisfazer as suas necessidades, é de fácil compreensão que estudo de usuário é o estudo voltado para conhecimento das necessidades do usuário.

Na definição de Sanz Casado, estudo de usuário é :

O conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários mediante a aplicação de distintos métodos, entre eles os matemáticos - principalmente estatísticos - a seu consumo de informação. (SANZ CASADO, 1994 *apud* ROZADOS, Helen Frota; PIFFER,Barbosa Pilotti,2009,p.174).

Estudos de usuários são estudos que visam a obtenção de informações que transmitam a opinião dos usuários, são investigações feitas através de métodos como entrevistas, questionários, e a observação por parte do pesquisador para se saber se as necessidades estão sendo atendidas e como os usuários gostariam de obter essas informações, permitindo assim a melhoria na qualidade do serviço disponibilizado ao usuário.

Para que ocorra a obtenção das necessidades dos usuários e seus desejos com relação à disponibilidade das informações pretendidas deve ser escolhido o método adequado, que possibilite melhor compreensão por parte do profissional de informação e que permita que o usuário melhor se expresse.

Com relação as necessidades de informações dos usuários e os métodos aplicados nos estudos de usuário, Costa, Silva e Ramalho (2009 p.9) trazem as seguintes considerações:

Conhecer as necessidades de informação dos usuários significa conhecer fatos da sua vida cotidiana e, também, entender o verdadeiro significado que a informação tem para esses indivíduos. Por outro lado, o entendimento das necessidades de informação dos usuários habita o profissional da informação a oferecer, para esses usuários, serviços de informação mais eficientes e eficazes, em relação ao atendimento de suas necessidades.

Considerando os aspectos supracitados, entende-se que a busca de metodologias satisfatórias para estudos de usuários deve ser uma preocupação dos pesquisadores da área uma vez que os resultados desse tipo de pesquisa representam um corpo de conhecimentos considerável, portanto uma significativa contribuição para a avaliação, construção e o desenvolvimento de acervos e serviços de uma unidade de informação, além de contribuir para interação da unidade de informação com os seus usuários.

Um estudo de usuário que contém a metodologia adequada à realidade da unidade de informação e ao usuário. Permite que o usuário seja conhecido pela unidade de informação e principalmente pelo profissional de informação. Através desse estudos é possível deixar o usuário próximo do profissional de informação, profissional este, que organiza, produz, disponibiliza as informações por aquelas necessitadas.

Para ter o acesso à informação e aos meios que possibilitam essa aquisição são indispensáveis estudos centrados no usuário; usuários estes que são definidos através da pergunta: A Informação para que? resultando assim os tipos de usuários: o estudante, o docente, o pesquisador, o administrador, sendo dessa maneira perceptível que cada pessoa possui diversas atividades a serem desempenhadas, incluindo-se dessa maneira em mais de uma categoria de usuário. É através desses estudos voltados para o usuário que é possível a identificação de falhas, o que torna possível o equilíbrio entre o sistema e o usuário, pois no momento que falhas são informadas pelos usuários através desses estudos, decisões que favoreçam melhorias nos sistemas de informações serão tomadas demonstrando dessa maneira que os estudos de usuários possibilitam vantagens para o sistema e benefícios para o usuário, contribuindo para a satisfação das suas necessidades de informações. (CARDOSO; RAMALHO,2006)

MORENO, (2006 p.6) relata que :

A agilidade e confiabilidade das informações são fundamentais para o sucesso do processo de tomada de decisão. Portanto, a informação deve estar disponível quando necessária, deve ser confiável, apresentada de modo seguro e de forma que o decisor consiga interpretá-la facilmente

A razão de existência dos estudos de usuário está ligada ao suprimento das necessidades dos mesmos e para que essas necessidades sejam cumpridas o estudo deve ser feito sempre que mudanças forem notadas, sendo por sua vez, muitos os fatores que influenciam as mudanças das necessidades devendo o estudo de usuário ser capaz de reconhecer e suprir essas necessidades.

Para Ferreira (1995, p.7):

Um ponto bastante relevador a ser considerado, [...], é o fato de as necessidades de informação mudarem no tempo e dependerem do indivíduo que as buscam. Assim, os sistemas de recuperação da informação devem ser flexíveis o suficiente para permitir ao usuário adaptar o processo de busca de informação à sua necessidade corrente.

Esses estudos são feitos para os usuários e de acordo com as suas necessidades devem ser repetidos ou modificados. Sabemos que os usuários mudam, suas necessidades também mudam. Sendo o estudo necessário para o conhecimento da realidade vista através da concepção dos usuários. O estudo de usuário para que seja proporcionada a satisfação dos que buscam a informação deve em todos os momentos buscar melhorias, adequando-se à realidade dos usuários, buscando sempre que o usuário se sinta satisfeito com os serviços. Afinal os serviços de informações existem para suprir as necessidades dos usuários.

Araújo (2010, p.36) nos afirma que

Assim são os problemas relativos à realidade humana e social. Não se chega ao fundo da questão, a uma resposta cabal e absoluta, quando o objeto estudado é também sujeito, dotado de vontade, historicidade e condutor do seu destino. O máximo que se pode fazer é promover novas e mais profundas incursões, encontrando sempre novos elementos explicativos, incorporando novas questões e aspectos que compõem a realidade explicada. Os usuários da informação, como seres humanos que são, compartilham dessa característica. Assim se constitui o limite e a riqueza do seu estudo científico.

Diante do que foi exposto afirmamos que o estudo do usuário é a maneira de se saber as necessidades informacionais do usuário, devendo o mesmo ser aplicado sempre que mudanças forem notadas, sendo aconselhável que o tempo de um estudo e outro seja suficientemente breve para que novas necessidades sejam reconhecidas e, por sua vez, fornecidas aos usuários de maneira satisfatória. O intervalo de um estudo e outro, quando curto permite que as novas necessidades sejam verificadas o mais rápido possível, porém quando o intervalo é longo, permite que o usuário não mais satisfeito com os serviços prestados, passe a buscar informações em outro local.

É por meio dos Estudos de usuários que é possível que falhas sejam detectadas permitindo que decisões acerca da melhoria dos serviços sejam tomadas, fazendo-se primordial que este estudo seja sempre que possível adequado às necessidades dos usuários.

### **3.3 Abordagens e metodologias nos estudos de usuários**

Conforme visto anteriormente, para que um estudo de usuário seja efetivado de maneira satisfatória – tanto para o usuário quanto para a instituição através do profissional que trabalha com a informação, faz-se necessário que a aplicação desse estudo seja realizada de uma maneira que propicie a melhor transmissão das melhorias necessárias, na visão dos usuários, que possibilite que o usuário relate o que é relevante para ele. Esse estudo deve possibilitar também o melhor entendimento por parte do profissional das melhorias propostas pelos usuários, assim como também deve possibilitar ao profissional arquivista que ele visualize a melhor maneira para aplicar as melhorias propostas pelos usuários.

Trataremos, pois, aqui acerca das abordagens e das metodologias utilizadas em estudos de usuários, elencando as mais utilizadas.

As abordagens nos estudos de usuários encontradas na literatura diferenciam-se entre tradicional e alternativa. Assim, a abordagem tradicional é centrada na busca e uso da informação. Através da utilização do sistema que é o fator central do estudo de usuário, através dessa abordagem, o usuário por sua vez é apenas descrito através de dados como: sexo, idade, renda, escolaridade. Ferreira (1995, p. 4) esclarece essa abordagem como,

Sistemas de informação organizados nessa perspectiva tradicional concentram-se prioritariamente na aquisição e administração de grandes coleções de materiais. Assumiu-se, durante décadas, que as atividades técnicas dos sistemas eram o seu ponto nevrálgico. Considerava-se que os usuários utilizavam o sistema exatamente da maneira como estes tinham sido projetados. Não se imaginava indagar, aos sistemas, questões imprescindíveis sobre a identidade e propósitos principais de seus usuários. Como a informação era

considerada como algo existente fora das pessoas e passível de ser transferida de uma para outra, parecia ser possível que eficiência e sucesso das operações de um sistema pudessem ser medidos em função do número de fontes de informações recuperadas pelo sistema *versus* o que realmente foi de interesse do usuário. Isso, na realidade, coloca novamente o usuário como um processador imperfeito da informação, pois é já sabido que nem todas as pessoas se interessam pelas mesmas fontes indicadas.

As características dos usuários verificadas nessa abordagem, aqui já citadas, buscando apenas descrever quantitativamente os usuários e agrupá-los de acordo com essas características, não importando sua individualidade, suas necessidades informacionais, uma vez que, cada usuário possui as suas necessidades que não precisamente estão atreladas a uma ou mais características. Ferreira (1995, p. 5) destaca ainda que,

Pode-se até mesmo afirmar que o usuário não foi completamente ignorado pelos sistemas. Muitas pesquisas enfocam suas apreciações e avaliações dos serviços. Criteriosos métodos de divulgação e treinamento para o uso dos serviços implementados foram também desenvolvidos com objetivo de sanar dificuldades e divulgar melhor os serviços. O que ocorre é que em uma sociedade tão rica e com necessidades tão diversificadas de informação como a atual, estudos de usuários exclusivamente com os enfoques aqui delineados já não se mostram suficientes.

A abordagem tradicional não atinge as necessidades informacionais dos usuários, possibilitando apenas o conhecimento quantitativo dos usuários e o seu agrupamento de acordo com características anteriormente definidas, não sendo, pois, satisfatório, uma vez que os estudos de usuários devem ser voltados para os usuários devendo o profissional da informação responsável pelo estudo buscar a satisfação dos mesmos.

Quanto à abordagem alternativa, busca compreender as necessidades informacionais dos usuários, estudando esses sujeitos de acordo com suas necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de autoestima e de autorrealização, sendo essas necessidades definidoras das informações a serem almejadas pelos usuários. Aqui o usuário tem sua individualidade levada em consideração, sabendo-se que cada usuário possui as suas próprias necessidades.

Figueiredo (1994, p. 8) destaca que a abordagem alternativa “na área da ciência da informação tem sido trabalhada em quatro diferentes vertentes”, são elas:

- a) Abordagem de valor agregado, de Robert Taylor (*User-Values* ou *Value-Added*, 1984);
- b) Abordagem do estado de conhecimento anônimo, de Belkin e Oddy (*Anomalous States-of-Knowledge*, 1978);
- c) Abordagem do Processo Construtivista, de Carol Kuhlthau (*Constructive Process Approach*, 1992);
- d) Abordagem Sense-Making, de Brenda Dervin (1977, 1983, 1993, 1994).

Assim, percebemos que tanto a abordagem tradicional quanto a abordagem alternativa, possuem aspectos próprios, ou seja, maneiras individuais pertencentes a cada uma delas de investigar o usuário da informação. Sendo portanto de grande valor, em um estudo de usuário que ambas sejam compatibilizadas, transformadas em um único estudo, possibilitando o maior aproveitamento dos aspectos de cada uma delas, aspectos esses indispensáveis em um estudo de usuário, o que possibilita a maior eficiência deste estudo.

Em companhia da abordagem deve ser utilizada a metodologia adequada. Metodologia em estudo de usuário é a utilização de instrumentos como métodos que tornem possíveis a efetivação da pesquisa. “Os métodos utilizados em estudos de usuários estão relacionados com o tipo de abordagem qualitativa ou quantitativa” (BATIPSTA; CUNHA, 2007,p.177).

Em relação aos métodos, Figueiredo (1994, p. 10-13) aponta,

- a)questionário
- b)entrevista
- c)diário
- d) observação direta
- e) controlando a interação do usuário com o sistema computadorizado
- f) análise de tarefas e resolução de problemas
- g) uso de dados quantitativos

#### h)técnica do incidente crítico

Por sua vez, Batpista e Cunha (2007, p.177-182) apresenta os seguintes métodos, sendo eles:

- a)questionário
- b)entrevista
- c) observação
- d) análise do conteúdo

Percebemos que de acordo com a abordagem escolhida para ser utilizada no estudo de usuário é que ocorrerá a escolha da metodologia mais adequada para realização do estudo. Assim como na escolha da abordagem em que podemos compatibilizar a utilização das duas abordagens, tornando-as complementares, podemos também permitir na escolha da metodologia que seja aplicada mais de um método em uma mesma pesquisa, permitindo que aspectos tanto de um instrumento quanto de outro sejam aproveitados, proporcionando a melhor adequação da pesquisa. “O uso de um método específico depende dos objetivos da pesquisa, pois cada método apresenta tanto vantagens quanto desvantagens” (CUNHA, 1982, p.7).

Sabendo da relevância de um estudo do usuário para a melhoria da prestação de serviços em unidades de informações e que esse estudo permite que haja uma ponte entre o usuário, sujeito que necessita das informações, e o profissional da área da informação, sujeito que permite que a informação esteja disponível aos seus usuários da unidade de informação, percebemos que a escolha de métodos que facilitem esse estudo é de grande relevância, uma vez que,

Os estudos de usuários continuam sendo uma tarefa difícil de realizar, pois para obter dados concretos, muitos pontos devem ser analisados. Quando se trata de investigar pessoas, atitudes de busca, motivação, percepção, os problemas de análises e respostas aumentam partindo do ponto que cada ser humano pensa, age e procede de forma diferente e em determinados momentos suas atitudes se diferenciam da primeira. Estudá-los torna-se um desafio

para oferecer serviços que atendam as necessidades de informação sentidas por eles. (CAVALCANTI, 2008, p.14)

A escolha adequada da metodologia é o que possibilita a coleta e interpretação dos dados. A metodologia é o instrumento pelo qual o profissional da informação irá escolher para melhor visualizar as necessidades dos usuários.

### **3.4 Os arquivos e seus usuários**

De acordo com o Dicionário Brasileiro de terminologia arquivista, arquivo é o “conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte.” (BRASIL,2005,p.27)

Na Lei nº 8.159 de 8 de janeiro de 1991, que “dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências”; em seus artigos 2º, 7º e 11 encontramos tais definições:

Art. 2º – Consideram-se arquivos, para os fins desta Lei, os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

[...]

Art. 7º – Os arquivos públicos são os conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias

[...]

Art. 11 – Consideram-se arquivos privados os conjuntos de documentos produzidos ou recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, em decorrência de suas atividades (BRASIL,1991, documento online)

A nossa proposta é obter a definição de usuário de arquivo, a partir da própria definição de arquivo. Buscamos categorizar o usuário de arquivo a medida que categorizamos os arquivos.

Baseando-se nas definições de Paes (2004), classificamos os arquivos de acordo com: a natureza dos documentos, a entidade produtora, a entidade mantenedora, os estágios de sua evolução e a extensão de atuação.

De acordo com a **natureza dos documentos** os arquivos podem ser: especiais e especializados. Nos arquivos especiais temos a possibilidade de uma ampla quantidade de categorias de usuários; recebem essa definição por se tratar de documentos de formas distintas, com a exceção do papel. Os usuários dos arquivos especializados, são mais restritos ao ambiente ao qual a documentação se refere, usuários internos, por ser esse um arquivo de uma determinada área do conhecimento, o que não impossibilita que seja frequentado por usuários externos à instituição, a exemplo de pesquisadores.

As **entidades mantenedoras** classificam os arquivos em: Públicos(Federal, Estadual e Municipal) Institucionais (Instituições Educacionais, Igrejas, Corporações não-lucrativas, Sociedades, Associações) Comerciais(Firmas, Corporações e Companhias), Familiares ou Pessoais. Os usuários dessas entidades em sua maioria são funcionários, ou seja os usuários internos, porém também encontramos usuários externos a exemplo de pesquisadores e o público ao qual a documentação é de interesse.

Com relação aos **estágios de sua evolução** os arquivos classifica-se em três fases, definidas por Valellyte (1973) *apud* Paes (2004, p.21) como corrente, intermediária e permanente.

Fazendo um reconhecimento dos usuários de arquivo a luz da teoria das três idades, percebemos que no arquivo corrente, por se tratar de um acervo administrativo, voltado mais precisamente para a rotina burocrática do organismo e de frequente consulta, seus usuários são os próprios funcionários do setor. No arquivo intermediário temos a mesma conclusão, ambos são arquivos de valor primário, administrativo, assim como também são utilizados por funcionários do organismo ao qual pertencem, porém o seu grau de frequência de consulta o difere

do corrente, sendo então de consulta pouco frequente. Por essa razão não necessita está próximo ao setor, ficando assim geralmente em locais pouco distantes o que proporciona economia de espaço e facilitação no desempenho das atividades dos arquivos correntes, enquanto aguarda a sua destinação final: recolhimento para guarda permanente ou eliminação.

No arquivo permanente, verificamos a presença de um novo usuário, não apenas o funcionário da entidade ao qual pertence a documentação. Verificamos aqui usuários externos a exemplo de pesquisadores, historiadores, educadores, estudantes e usuários comuns em busca de suprir suas necessidades ocasionadas pela falta de determinadas informações, sejam em suas vidas pessoais ou profissionais ou apenas como um meio de enriquecer seu conhecimento. Temos a ocorrência da presença desses usuários no arquivo permanente graças ao valor secundário atribuído a esse arquivo, sendo o mesmo de caráter histórico, informativo, probatório, servindo como prova, testemunho, fonte de pesquisa, capaz de resgatar fatos e assegurar o registro de acontecimentos.

Quanto à **extensão de sua atuação** os arquivos classificam-se em setoriais e gerais, sendo essa uma característica apenas dos arquivos correntes. Os arquivos setoriais são também conhecidos como arquivos descentralizados. Estes ficam junto aos órgãos produtores e fazem uso da documentação com grande frequência, razão essa que justifica o motivo de serem encontrados junto aos órgãos operacionais, sendo possível o descarte de documentos cujo valor administrativo tenha cessado. Os arquivos gerais, também chamados de arquivos centrais, reúnem os documentos dos vários setores em um só local, característica de arquivos com a frequência de uso pequena. Em caso de economia de espaço com a documentação é comum a opção por arquivos centrais nas organizações, uma vez que a quantidade de documentos produzidos nos arquivos correntes é gigantesca, tendendo à ocorrência de acumulação desses documentos. Os usuários desses arquivos são externos e internos. Ou seja, externos por serem oriundos de outras instituições, pesquisadores, entre outros, que vão até a instituição responsável pela guarda do documento em busca de sanar suas necessidades informacionais. Enquanto que os usuários internos são os que atuam naquele setor instituição onde o documento foi criado ou recebido, e que fazem usos das informações contidas nos

referidos documentos na tomada de decisões, possibilitando a eficiente execução de suas atividades.

Referente a identificação do usuário CÉ; PEDRAZZI (2011, p. 83) fala que:

[...]a identificação dos tipos de usuários pode ser utilizada para medirmos se as necessidades de informação estão sendo contempladas pelo arquivo e para o direcionamento e gerenciamento dos trabalhos em instituições arquivísticas.

A identificação, também, pode auxiliar na elaboração de instrumentos de pesquisa adequado a cada instituição arquivística, agregando valor aos trabalhos nessas instituições.

O estudo de usuário de um arquivo deve ser elaborado e preferivelmente ser posto em prática, não bastando deter as informações coletadas, ter feito uso das abordagens e métodos adequados e não colocá-lo em prática, deixando que todo um estudo tenha sido em vão.

Além de ser posto em prática o estudo feito através dos usuários de arquivo deve visar acima de tudo o usuário. Muitos estudos são feitos pensando na melhoria dos serviços prestados, porém tendo como objetivo maior a facilitação do trabalho desempenhado pelo profissional da informação em vez de ser a satisfação do usuário, o sujeito mais importante desse estudo. Assim como foi perfeitamente exposto no Congresso Internacional de Arquivos em 1996 por Ketellar:

Aqui estamos nós, 2500 arquivistas juntos, conversando uma semana inteira sobre a profissão. Mas onde estão os usuários, nossa razão de ser? Eles estão do lado de fora, num mundo que nós não podemos ver porque não há janelas, não há janelas nesse salão, não há janelas nos depósitos arquivísticos, não há janelas em nosso pensamento profissional. (KETELLAR *apud* JARDIM; FONSECA, 2004, p.2)

Não basta apenas a utilização de abordagens que descrevam os usuários de acordo com cor, idade, sexo, profissão, dentre inúmeras características que são tidas como critérios para agrupá-los; e abordagens que tentam compreender as necessidades informacionais de acordo com as necessidades humanas, fazendo

uso dessas abordagens e de metodologias para apenas saber quem é o usuário e quais suas necessidades. Mostra-se de elevado grau de necessidade que o estudo seja feito de uma maneira que proporcione ao usuário a satisfação de suas necessidades e não apenas o conhecimento dessas.

Sobre o estudo de usuário em arquivos Cé e Pedrazzi, (2011,p.82) elucidam que:

Esse estudo fornece um norte para se produzir algumas mudanças no trabalho em um arquivo. Por exemplo, caso exista falha no atendimento aos usuários e na disponibilização das informações, a tendência é que isso esteja refletindo no mencionado estudo. Dessa forma, o arquivista terá subsídios para trabalhar nas melhorias dos aspectos considerados negativos e aprimorar os considerados positivos.

Para que as necessidades dos usuários de arquivo sejam sanadas através da colocação em prática do estudo, faz-se necessário no momento do estudo, conhecer quais informações são utilizadas e quais categorias (pesquisadores, estudantes, professores, historiadores, administradores) buscam determinadas informações, sendo essa etapa possibilitada através do melhor aproveitamento das metodologias e abordagens. Nas palavras de Jardim e Fonseca (2004, p.2) “Torna-se assim fundamental aprofundar, no âmbito da arquivologia, do ponto de vista teórico e prático, as questões que envolvem, o usuário da informação como sujeito do processo arquivístico”.

É de enorme importância que seja observado em um estudo de usuário o que faz o indivíduo buscar determinadas informações, quais as necessidades informacionais e o que deve ser feito pelo profissional arquivista para que o estudo consiga identificá-las e a maneira de saná-las ao disponibilizar as informações. Devendo, dessa forma, os profissionais da informação abrir as janelas dos seus pensamentos profissionais, para que assim o usuário perceba que as barreiras entre eles e as informações desejadas foram destruídas.

#### **4 ARQUIVO DO SETOR DE ESCOLAS EXTINTAS DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DA PARAÍBA: O AMBIENTE DA PESQUISA**

Arquivo escolar caracteriza-se de acordo com a natureza dos documentos como arquivo especializado, cuja definição encontrada no dicionário de terminologia arquivística (BRASIL, 2005 p.30) pode ser entendido como “Arquivo cujo acervo tem uma ou mais características comuns, como natureza, função ou atividade da entidade produtora, tipo, conteúdo, suporte ou data dos documentos [...].”

Em caso das escolas encerrarem suas atividades, a documentação é recolhida a um órgão público competente como podemos perceber no parecer CP 16/97 do Conselho Nacional de Educação de 4 de Novembro de 1997, em seu artigo 10: “Cessada a atividade da instituição de ensino, todos os seus arquivos, serão transferidos para o órgão público de supervisão, avaliação e acompanhamento das atividades dessa instituição sob a responsabilidade do MEC”.

Nas palavras de Medeiros (2003, p. 4),

Pode-se fazer a afirmativa geral que os arquivos escolares serão públicos ou privados, mas os arquivos escolares privados são de interesse público, quando decorrentes de atribuições autorizadas, reconhecidas ou delegadas pelo poder público e, extinta a escola privada, documentos decorrentes daquelas atribuições tornam-se totalmente públicos, pois serão transferidos para a guarda pública. É defensável que se diga que tais arquivos referentes a mencionados documentos são arquivos públicos, mas contra tal posicionamento há os princípios de liberdade de ensino, autonomia das escolas e o fato de serem produzidos e recebidos por pessoas de direito privado. Por isso mesmo optamos por considerá-los arquivos privados de interesse público, temporariamente, e arquivos públicos quando da extinção da escola privada. Ou, em outra, forma: arquivos públicos por destinação.

Para tanto, o ambiente da pesquisa em pauta é o Setor de Escolas Extintas da Secretaria de Educação da Paraíba, órgão responsável pela guarda de documentos de escolas públicas e privadas da 1ª região de Ensino do Estado, responsável também pela expedição de certidão referente aos arquivos das escolas sob sua guarda.

Atualmente, a Secretaria de Educação da Paraíba encontra-se dividida em 14 Gerências Regionais de Ensino – GRE, sendo elas na seguinte ordem: João Pessoa, Guarabira, Campina Grande, Cuité, Monteiro, Patos, Itaporanga, Catolé do Rocha, Cajazeiras, Sousa, Princesa Izabel, Itabaiana, Pombal e Mamanguape.

A 1ª GRE tem sede em João Pessoa. Nessa gerência estão inseridas as cidades de: Alhandra, Bayeux, Caaporã, Cabedelo, Conde, Cruz do Espírito Santo, João Pessoa, Lucena, Mari, Pitimbu, Riachão do Poço, Santa Rita e Sapé.

O Arquivo das Escolas Extintas pertence a Gerência Operacional de Registro e Vida Escolar – GORVE, que por sua vez Pertence a Gerência Executiva de Acompanhamento a Gestão Escolar – GEAGE.

#### **4.1 Conhecendo a história do Arquivo do Setor das Escolas Extintas**

É pertinente destacar que as informações aqui apresentadas foram resgatadas a partir do relato oral de uma funcionária que atua no arquivo há mais de 20 anos, pois, não foi possível fazer o resgate de história do Arquivo através de fontes documentais como atas, estatutos, legislação.

Por volta de 1970 o Arquivo das Escolas Extintas funcionava em uma sala no Centro Administrativo do Estado da Paraíba, e era conhecido como Arquivo da Inspeção Técnica de Ensino – ITE.

Em 1977 o Arquivo possuía em seu acervo uma média de 30 escolas e passou a funcionar no local onde é atualmente a Escola Professora Olivina Olívia Carneiro da Cunha, na Rua Duarte da Silveira, onde permaneceu por 26 anos, atingindo a média de 70 escolas.

No ano de 2003 o Arquivo foi transferido para uma casa na Praça da Independência, onde permaneceu por cerca de um ano. Logo depois, foi transferido novamente para outro imóvel na Avenida Tabajaras, também permanecendo por pouco mais de um ano.

Em 2005 foi transferido para Avenida Vasco da Gama, Jaguaribe, funcionando neste local até os dias atuais. Em 2008 o Arquivo deixou de ser conhecido como Arquivo da Inspetoria Técnica, uma vez que a ITE passou a ser a Gerência Executiva de Acompanhamento à Gestão Escolar - GEAGE, pertencente a esta gerência, a Gerência Operacional de Registro e Vida Escolar - GORVE, responsável pelo Setor de Escolas Extintas.

Atualmente encontra-se sob a guarda do Setor de Escolas Extintas um total de aproximadamente 300 escolas. O Arquivo funciona de segunda-feira a sexta-feira no horário de 08:00 as 12:00 no turno da manhã e de 14:00 as 17:30 no turno da tarde.

Atualmente o setor possui 12 funcionários sendo eles:

Duas Inspetoras Técnicas - possuindo uma graduação em Pedagogia e a outra em Letras. Ambas servidoras estatutárias;

Cinco Técnicos Administrativos - duas servidoras graduadas em Arquivologia pela Universidade Estadual da Paraíba, um servidor concluindo a graduação no curso de Arquivologia pela Universidade Estadual da Paraíba, uma servidora concluindo a graduação em Arquivologia pela Universidade Federal da Paraíba, e um graduado em Administração pela UNIPÊ. Todos Servidores efetivos, aprovados no concurso de 2012;

Duas Auxiliares Administrativos - uma com nível médio e a outra cursando graduação em arquivologia pela Universidade Estadual da Paraíba. Ambas contratadas para prestar serviço;

Três auxiliares de serviços - possuindo o nível médio como grau de escolaridade. Sendo que uma delas atua na parte administrativa, a mesma é estatutária. As outras duas, por sua vez, uma é estatutária e a outra é prestadora de serviço.

É importante dar destaque que nenhum dos funcionários que trabalham no Setor de Escolas Extintas receberam algum tipo de treinamento ou capacitação para trabalhar com a documentação. As funcionárias que atuam como Técnicas em

Educação são na realidade professoras que foram lotadas no setor. Sabe-se que a falta de preparação e conhecimento da área dificulta na eficiência das atividades.

Destacamos a chegada dos novos servidores técnicos administrativos ao setor, que após mais de 30 anos de funcionamento passou a atribuir uma visão arquivista em suas atividades.

#### **4.2 Atividades realizadas no Arquivo das Escolas Extintas**

As atividades desenvolvidas no Setor de Escolas Extintas são: emissão de Certidão de Escolaridade, emissão de Certidão de Tempo de Serviço e emissão de Visto Confere, que compreende a certificação da veracidade de documentos referentes à vida escolar: certidões, históricos, certificados, das escolas extintas, bem como de escolas em funcionamento, tendo a responsabilidade de conferir a veracidade das informações apresentadas nos documentos.

Para que a documentação solicitada seja entregue a seu usuário são necessários os procedimentos a saber: o usuário deverá dar entrada em um processo solicitando sua documentação no setor de protocolo, localizado no primeiro bloco (bloco da Educação), térreo do Centro Administrativo do Estado. Antes disso, os usuários são encaminhados à GEAGE, localizada no mesmo bloco, no 5º andar, para poderem preencher um formulário de solicitação e então retornarem ao protocolo. No caso do Visto Confere a documentação original deverá ser anexada. Os usuários recebem um cartão informando o seu número de protocolo e obtêm a informação de que sua documentação terá um prazo de no mínimo 15 dias úteis, podendo o prazo ser estendido de acordo com a complexidade da solicitação, estando essa informação contida na solicitação assinada pelo usuário.

O processo depois de aberto no setor de protocolo é encaminhado à GEAGE/GORVE, que então, após isso, é encaminhado para o setor de Escolas Extintas para que devidas solicitações sejam resolvidas.

Dentro do prazo estabelecido o usuário deverá manter contato como o Arquivo para saber da conclusão da sua solicitação. Esse contato é importante, pois em casos de pendências facilita a solução. Muitas vezes ocorre que os usuários não recordam informações importantes como: nome da escola, séries e anos cursados, que dificultam a localização da documentação desejada.

A Certidão de Escolaridade, Certidão de Tempo de Serviço e o documento com a emissão do Visto Confere serão entregues aos usuários no Setor de Escolas Extintas.

#### **4.3. O arquivo do Setor de Escolas Extintas e sua importância para os usuários**

Na Constituição Federal (1988) encontramos em seus artigos XIV, XXIII e XXXIV que:

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

b) a obtenção de certidões em repartições públicas, para defesa de direitos e esclarecimento de situações de interesse pessoal.

O Setor de Escolas Extintas é responsável pela guarda da documentação referente a tais escolas, bem como a emissão de certidões, uma vez que o estado não pode emitir certificado, já que a emissão de certificados é de responsabilidade da entidade que deu origem ao documento, estando extinta o órgão responsável pela guarda emite uma certidão. No artigo 1º da lei 8159/91 que trata sobre a política nacional de arquivos nos remete que,

É dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação.

Conforme já mencionado, cabe também ao setor a competência de emitir um Visto Confere, que compreende a certificação da veracidade de documentos referentes à vida escolar do aluno, apresentadas nos documentos, tendo que na maioria das vezes, um funcionário responsável se dirigir à escola. Após isso colocar o carimbo atestando que o documento está de acordo com as diretrizes do Ministério da Educação.

Outra competência do setor é a Certidão de Tempo de Serviço, que corresponde a uma declaração que informa o tempo trabalhado nas referidas escolas extintas, sendo essa uma das atividades que mais requerem tempo por parte dos funcionários. Em sua maioria, os usuários que solicitam essa declaração não lembram o ano que trabalharam na instituição, as séries e as disciplinas que ministraram aulas, tendo que ser efetuadas sucessivas buscas nos diários de classes dos mais variados anos e de todas as séries e disciplinas desses referidos anos.

O fato dos usuários não recordarem as informações necessárias para que ocorra a recuperação da informação desejada, não ocorre apenas com relação ao tempo de serviço; os alunos ou responsáveis não recordam as séries cursadas e em que ano foram cursadas, ocorrendo de até mesmo confundir o nome da escola, atrapalhando e atrasando a recuperação dos documentos solicitados.

Outro fator que atrapalha a recuperação dos documentos solicitados está relacionado ao fato da maneira que a documentação das escolas extintas são entregues ao setor. A documentação chega ao setor sem uma ordem específica, não havendo também tempo para que a documentação entregue possa ser conferida. Podendo no futuro um solicitante não poder encontrar a documentação desejada, mesmo tendo estudado na referida escola.

É de enorme importância a conscientização por parte da escola, que aquela documentação faz parte da construção da vida dos alunos. Os documentos escolares fazem parte da história daqueles alunos, nessa documentação

encontramos informações referentes a uma sociedade. São documentos que dizem respeito não apenas aos alunos, como também aos pais e aos funcionários, e a toda a sociedade. Tendo os funcionários o dever de preservar essa documentação, sendo assim um guardião de fontes importantes para a construção da sociedade. Sabemos que as escolas produzem os mais variados documentos, podemos encontrar documentação variada referente à vida escolar: registro de ocorrência a respeito de comportamentos, fotografias referentes a datas importantes e ao cotidiano, diários, registros de notas, frequência dos funcionários.

Nos arquivos escolares encontramos dados que não permitem apenas a recuperação de um documento referente a vida escolar; encontramos dados que nos possibilitam o resgate de uma história. É possível nos arquivos escolares analisar como as pessoas viviam em uma determinada época, qual a renda das pessoas em determinado momento, qual faixa etária as crianças que frequentavam a escola, o nível de escolaridade dos pais.

Furtado (2011, p. 150) nos permite refletir que,

As instituições escolares constituem, independentemente de suas origens ou natureza, uma amostra significativa do que realmente acontece no contexto educacional de um determinado país. Juntamente com seus atores, as instituições escolares produzem diversos tipos de documentos e registros de caráter administrativo, pedagógico e histórico, exigidos pela administração e pelo cotidiano burocrático, que perpassam inclusive seu âmbito pedagógico. Desse modo, as escolas apresentam-se como espaços portadores de fontes de informações fundamentais para a formulação de pesquisas, interpretações e análises sobre elas próprias, as quais permitem a compreensão do processo de ensino, da cultura escolar e, conseqüentemente, da História da Educação.

Percebe-se que os arquivos escolares é de grande importância para a sociedade, porém sabemos que a realidade encontrada nos arquivos é contrária a sua importância, visto que, muitas vezes, o que encontramos são lotes de papéis amontoados e deixados de lado, sem nenhum tipo de cuidado, informações são perdidas, documentos são armazenados de qualquer maneira sem receber qualquer tipo de tratamento que possibilite a sua durabilidade. A documentação é tratada de forma irrelevante e graças a inconsequente forma de tratar a

documentação, fontes de informações de grande importância para a sociedade se degradam com o tempo.

Assim, faz-se necessário o reconhecimento por parte dos funcionários da importância da documentação escolar. O estado de São Paulo, por exemplo com o intuito de preservar a documentação dos arquivos escolares, produziu um Manual de Trabalho em Arquivos Escolares (2003, p. 4):

Tendo este manual como guia de trabalho, a direção e os professores poderão interessarem um grupo de alunos na tarefa de ajudar a organizar o arquivo de sua escola. Além do trabalho material com o arquivo em que a manipulação responsável e cuidadosa dos documentos terá grande importância, será possível lançar também a proposta de fazer um boletim informativo a partir dos dados levantados: falar sobre a fundação da escola, sua relação com história do bairro ou da cidade, as diferentes gerações que por ali passaram o destaque obtido por alguns ex- alunos como profissionais, como artistas, como gente dedicada a alguma espécie de causa generosa. Talvez professores e estudantes fiquem surpresos com as coisas que vão descobrir, com articulação pouco visível, mas muito enraizada entre a escola e a comunidade. Se o trabalho ainda for complementado com entrevistas a ex- alunos os jovens pesquisadores, verão que todos têm uma história, um episódio inesquecível a contar a respeito do seu tempo de estudante.

Percebemos que quando existe a consciência do valor da documentação, a mesma é tratada como de merecimento. Em algumas instituições existem funcionários que reconhecem a importância do arquivo para a sociedade. Esse reconhecimento independe de formação específica, em diversas vezes, são funcionários que não possuem noções arquivísticas, porém fazem uso de boas intenções com a história e possibilitam que a documentação seja bem armazenada e utilizam de métodos que permitam sua recuperação.

Atualmente alguns funcionários do Setor de Escolas Extintas estão executando um trabalho de reorganização de algumas escolas, para facilitar a recuperação dessas informações, bem como o trabalho desses funcionários, já que um arquivo bem organizado permite a eficiência do trabalho e que o mesmo seja executado sem desperdícios de tempo, gastos e esforços. Permitindo também que toda documentação referente a uma escola não seja perdida, possibilitando o resgate não só da documentação, como também da história daquela instituição a qual pertenceu a documentação

Desta forma, vale ressaltar a importância do Setor de Escolas Extintas para os seus usuários, atuando na emissão das Certidões de Escolaridade e Certidões de Tempo de Serviço, uma vez que as escolas se encontram extintas e na autenticação documental, através do Visto Confere. O setor nos permite que toda a documentação que pertenceu a uma escola que cessou suas atividades não sejam perdidas, permite que a história de cada uma dessas escolas possa ser preservada, o que torna possível o resgate de informações referentes às atividades escolares.

## 5 METODOLOGIA

A metodologia é definida como a trilha que guia o pesquisador no percurso de busca por alcançar os seus resultados no estudo. Para isto, são estabelecidos procedimentos detalhados que visam descrever estes resultados, tendo como premissa as respostas dos pesquisados.

A partir das palavras de Prodanov e Freitas (2013), percebemos que:

[...]a palavra Metodologia vem do grego “meta” = ao largo; “odos” = caminho; “logos” = discurso, estudo.

A Metodologia é compreendida como uma disciplina que consiste em estudar, compreender e avaliar os vários métodos disponíveis para a realização de uma pesquisa acadêmica. A Metodologia, em um nível aplicado, examina, descreve e avalia métodos e técnicas de pesquisa que possibilitam a coleta e o processamento de informações, visando ao encaminhamento e à resolução de problemas e/ou questões de investigação.

A Metodologia é a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade. (p.14)

Neves e Domingues (2007) considera que:

A metodologia deve ser escrita de modo claro e detalhado, para que o leitor seja capaz de reproduzir, se necessário, o aspecto essencial do estudo. A metodologia contempla os seguintes itens:

- descrição do tipo de pesquisa;
  - escolha do espaço da pesquisa;
  - seleção do grupo de pesquisa;
  - estabelecimento dos critérios de amostragem;
  - construção de estratégias para entrada em campo; e
  - definição de instrumentos e procedimentos para análise dos dados.
- (p.46)

A metodologia, portanto consiste na descrição dos diversos caminhos a serem trilhados pelo pesquisador, utilizada como guia na obtenção dos objetivos traçados para a pesquisa, é ela quem definirá os procedimentos e métodos a serem adotados, devendo estes serem bem definidos, uma vez que a eficiente definição corresponderá ao retorno pretendido na pesquisa. É a metodologia a responsável por descrever o tipo de pesquisa a ser realizada, o ambiente onde deverá ser

realizada a mesma, quais os grupos a serem pesquisados, qual a quantificação a ser pesquisada e quais os instrumentos a serem utilizados para a coleta identificação e análise dos dados.

### **5.1 Característica da pesquisa**

A presente pesquisa trata-se de uma pesquisa de caráter descritiva e exploratória. Descritiva, pois buscou descrever os usuários do Setor de Escolas Extintas de acordo com suas características através da coleta, identificação e análise dos dados. Exploratória pelo fato de ter sido a primeira aproximação com a temática pela pesquisadora.

Com relação à pesquisa descritiva, Gil (2007, p. 42) nos fala que:

Entre as pesquisas descritivas, salientam-se aquelas que tem por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, estado de saúde física e mental etc. Outras pesquisas deste tipo são as que se propõem a estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade, as condições de habitação de seus habitantes, o índice de criminalidade que se registra etc.

Por sua vez no que diz respeito a pesquisa exploratória o autor nos fala que:

Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. (GIL, 2007,p.41)

Lakatos e Marconi (2003, p. 188) nos falam do uso dessas pesquisas juntas:

Estudos exploratórios descritivos combinados – São estudos exploratórios que têm por objetivo descrever completamente determinado fenômeno, como, por exemplo, um estudo de um caso para o qual são realizadas análises empíricas e teóricas. Podem ser encontradas tanto descrições quantitativas e/ou qualitativas quanto acumulação de informações detalhadas como as obtidas por

intermédio da observação participante. Dá-se precedência ao caráter representativo sistemático e, em consequência, os procedimentos de amostragem são flexíveis.

Para análise dos dados coletados utilizamos a abordagem quantitativa e qualitativa. Prodanov e Freitas (2013) nos definem estas abordagens:

a) Pesquisa quantitativa: considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. [...] No desenvolvimento da pesquisa de natureza quantitativa, devemos formular hipóteses e classificar a relação entre as variáveis para garantir a precisão dos resultados, evitando contradições no processo de análise e interpretação. Essa forma de abordagem é empregada em vários tipos de pesquisas, inclusive nas descritivas, principalmente quando buscam a relação causa-efeito entre os fenômenos e também pela facilidade de poder descrever a complexidade de determinada hipótese ou de um problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, apresentar contribuições no processo de mudança, criação ou formação de opiniões de determinado grupo e permitir, em maior grau de profundidade, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou das atitudes dos indivíduos.

[...]

b) Pesquisa qualitativa: considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. Tal pesquisa é descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem. (p.69-70)

A presente pesquisa apresenta de acordo com a abordagem características que a definem como quantitativa e qualitativa, por apresentar dados que possam ser quantificáveis e dados que devem ser descritos, percebemos assim que o uso das duas abordagens ocorre pelo fato que as mesmas se complementam. Assim como nos é elucidado por Galvão (2007):

Passado o tempo de conflito entre "quantitativos" e "qualitativos", quando a dicotomia era total, hoje, apesar de a paz não ter sido ainda estabelecida em sua plenitude, percebe-se que os dados quantitativos e qualitativos se complementam, pois a realidade tem o poder de fazê-los interagir. Em outras palavras, embora nem sempre seja aceito, uma pesquisa poderá ter uma abordagem predominantemente qualitativa, mas "conviver" bem com a abordagem quantitativa de certos aspectos da pesquisa(p.19)

## **5.2 Universo e amostra da pesquisa**

Os sujeitos da pesquisa (universo) são os usuários externos do Setor de Escolas Extintas da Secretaria de Educação da Paraíba, sendo a amostra composta por 50 usuários pesquisados.

A pesquisa foi realizada durante os meses de fevereiro e março de 2014.

Os questionários foram entregues no momento que os usuários recorriam ao Setor de Escolas Extintas, para o recebimento da documentação solicitada anteriormente.

## **5.3 Instrumentos de coleta de dados**

O instrumento de coletas de dados da pesquisa foi o questionário, apresentando 8 (oito) questões. Foram entregues 50 (cinquenta) questionários aleatoriamente aos usuários durante o horário de funcionamento do arquivo. Nas palavras de Gil (2008, p. 140),

Pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado, etc.

[...] construir um questionário consiste basicamente em traduzir objetivos de pesquisa em questões específicas. As respostas a essas questões é que irão proporcionar os dados requeridos para descrever os dados da população pesquisada ou testar as hipóteses que foram

construídas durante o planejamento da pesquisa. Assim, a construção de um questionário precisa ser reconhecida como um procedimento técnico cuja elaboração requer uma série de cuidados, tais como: constatação de sua eficiência para verificação dos objetivos; determinação da forma e do conteúdo das questões; quantidade e ordenação das questões; construção das alternativas; apresentação do questionário e pré-teste do questionário.

Após a realização da aplicação do questionário com os pesquisados, os dados foram analisados.

Como coleta de dados utilizamos também o relato oral da funcionária Maria Zélia Gadelha Marques, que trabalha no Setor de Escolas Extintas há mais de 20 anos, é graduada em Pedagogia e exerce as atividades de técnica em Educação.

O relato oral da funcionária, foi realizado através de conversas informais, durante os meses de junho e julho de 2014 e nos possibilitou um breve resgate da história do Arquivo do Setor de Escolas Extintas, o que infelizmente, não foi possível através de fontes documentais.

#### **5.4 Procedimentos de análise dos dados**

Para a análise dos dados coletados foram atribuídos aos questionários como código, a letra U (usuário) acrescidos dos números de 1 (um) a 50 (cinquenta), em seguida os dados foram tabulados e apresentados através de gráficos.

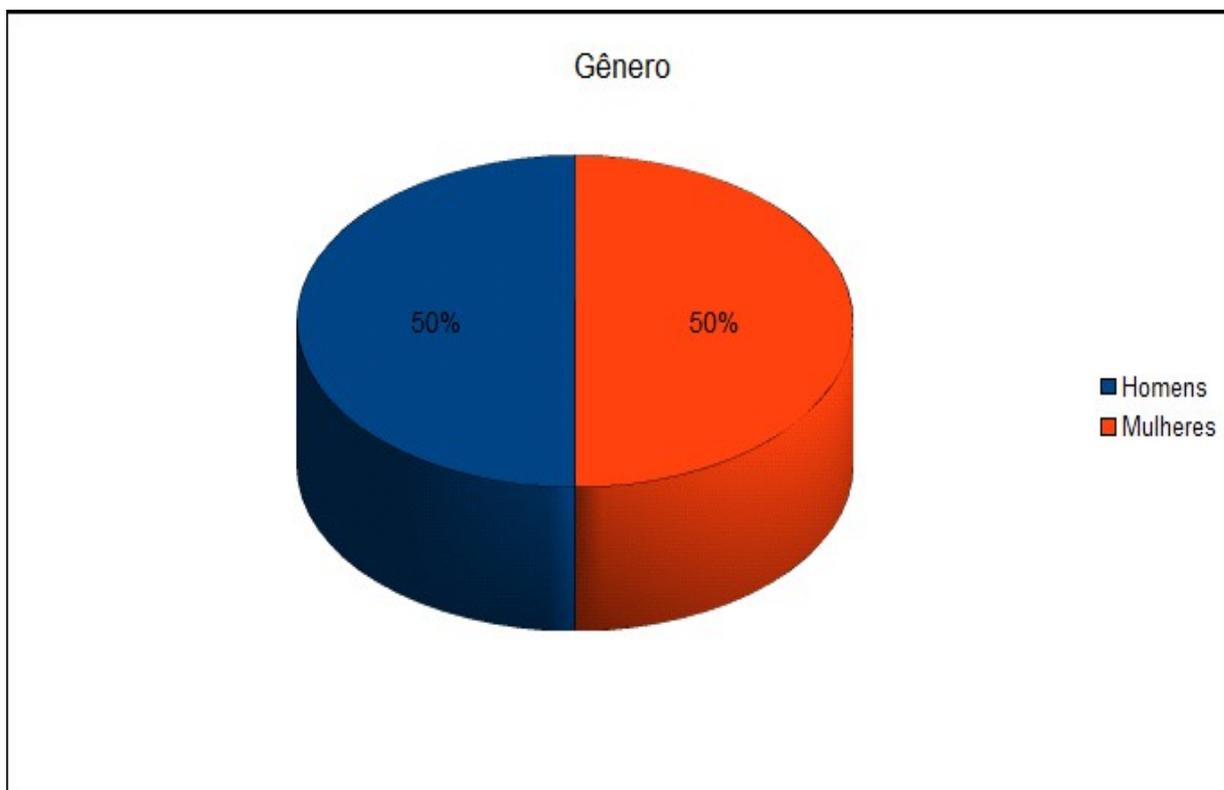
Para a tabulação dos dados e conseqüente construção dos gráficos utilizamos o *LibreOffice Calc*, o que facilitou a tabulação dos dados quantificáveis. Com relação as perguntas em que os usuários respondiam de maneira livre, sem opções contidas no questionário, ou seja, perguntas abertas, colocamos todas as falas dos usuários acrescida da respectiva codificação (U1 a U50) e agrupamos as de acordo com as suas respectivas semelhanças.

## 6 RESULTADOS DA PESQUISA

Utilizamos o questionário para conhecer dados necessários para traçar o perfil do usuário, identificar o uso informacional do Arquivo do Setor de Escolas Extintas, analisar se o Setor está atendendo às necessidades informacionais de seus usuários e verificar a satisfação dos usuários em relação ao Arquivo

Com relação ao gênero podemos afirmar que o universo da pesquisa encontra-se dividido, sem a predominância de nenhum dos dois gêneros, sendo portanto 25 mulheres e 25 homens, os usuários representados na amostra, correspondendo cada a 50% do total de usuários pesquisados. Os dados apontam que o equilíbrio da quantidade de usuários com relação ao gênero pode ocorrer pelo fato do acesso às escolas ser possibilitado a todos sem qualquer tipo de distinção **(Gráfico 1)**.

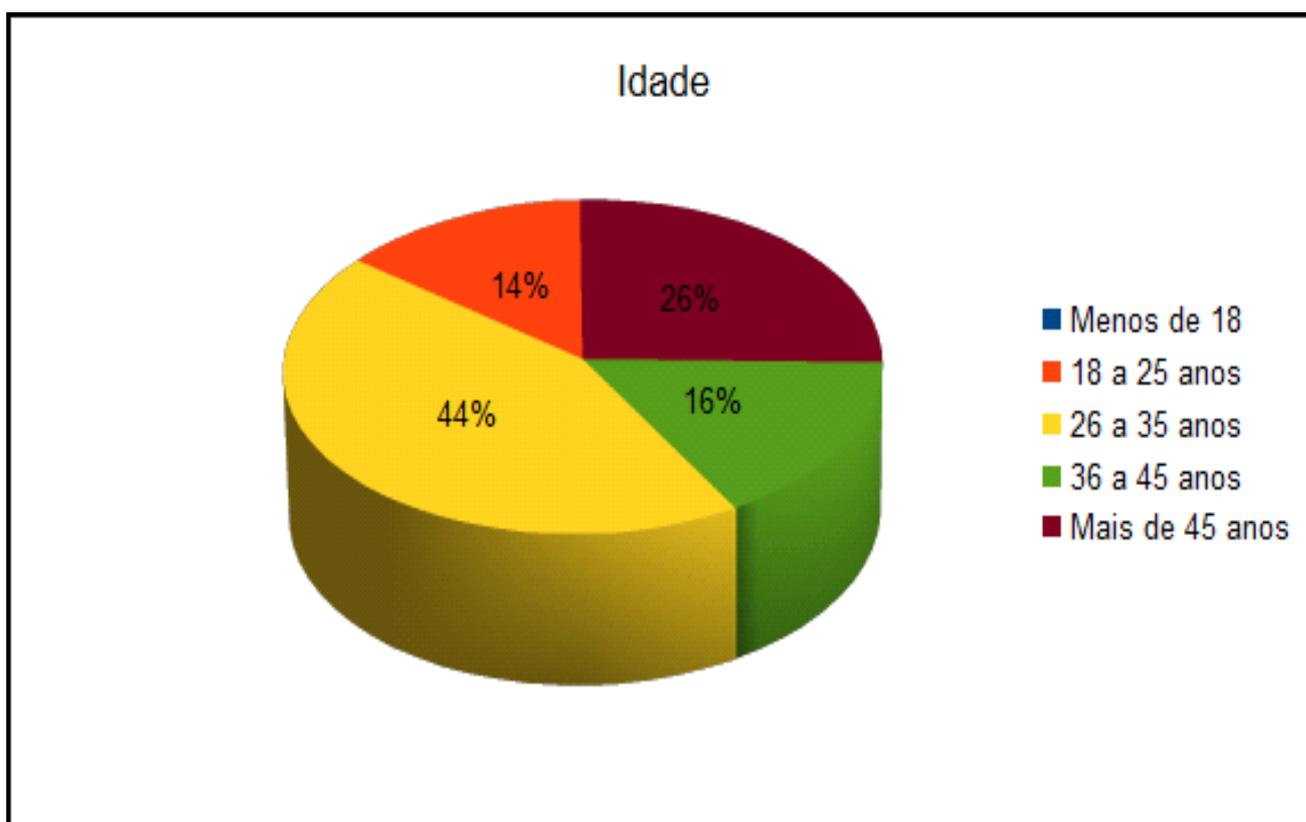
**Gráfico 1- Gênero**



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Quanto a idade, os resultados da pesquisa apontam que 14% corresponde a idade entre 18 a 25 anos, 44% com idade entre 26 a 35 anos, 16% entre 36 a 45 anos e com mais de 45 anos de idade representados por 26% do total pesquisados(**Gráfico 2**). Percebemos a ausência de usuários com idade inferior a 18 anos. Isso ocorre por motivo que os pais por se responsabilizarem por seus filhos até essa idade recorrem no lugar destes às solicitações. Os usuários de maior frequência foram os de idade de 26 a 35 anos(44%), justificado pelo fato que algumas instituições de ensino superior conferem a documentação escolar exigida para o ingresso em determinado curso superior no momento da conclusão por motivo de perda da documentação. Desta forma, eles recorrem ao arquivo para recuperar a documentação.

**Gráfico 2- Idade**



**Fonte: Dados da pesquisa, 2014.**

Com o objetivo de identificar as necessidades informacionais dos usuários e buscar saber qual o motivo que levou o usuário a procurar o Setor de Escolas Extintas e qual o documento solicitado, respectivamente. A questão três versou sobre qual o motivo que lhe levou a procurar o arquivo do Setor de Escolas Extintas? E tivemos as respostas que seguem:

- **Concurso Público**

*“Concurso Público.” (U16)*

- **Universidade**

*“Para a coleta do histórico do ensino médio, ao qual necessito para realizar o financiamento estudantil( FIES).” ( U2)*

*“Para conseguir um visto no meu certificado escolar para poder concluir a faculdade.” (U3)*

*“O meu ingresso na UEPB.” (U6)*

*“Receber o histórico para poder entregar a faculdade para dar entrada e finalizar a inscrição.” (U14)*

*“Entrada na Universidade.” (U15)*

*“Necessidade de comprovação documental junto ao PROUNI, Programa Universidade para todos, do Governo Federal.”(U18)*

*“Porque fui aprovada no vestibular.” (U24)*

*“Matricula da Universidade.” (U28)*

- **Emprego**

*“Pois necessitava para um curso profissionalizante.” (U35)*

*“O emprego solicitou.”(U36)*

*“Pela solicitação da repartição, órgão por onde me aposentei, com a finalidade de completar minha ficha funcional.” (U45)*

*“A empresa exigiu o histórico e a necessidade de dar entrada para a faculdade.” (U23)*

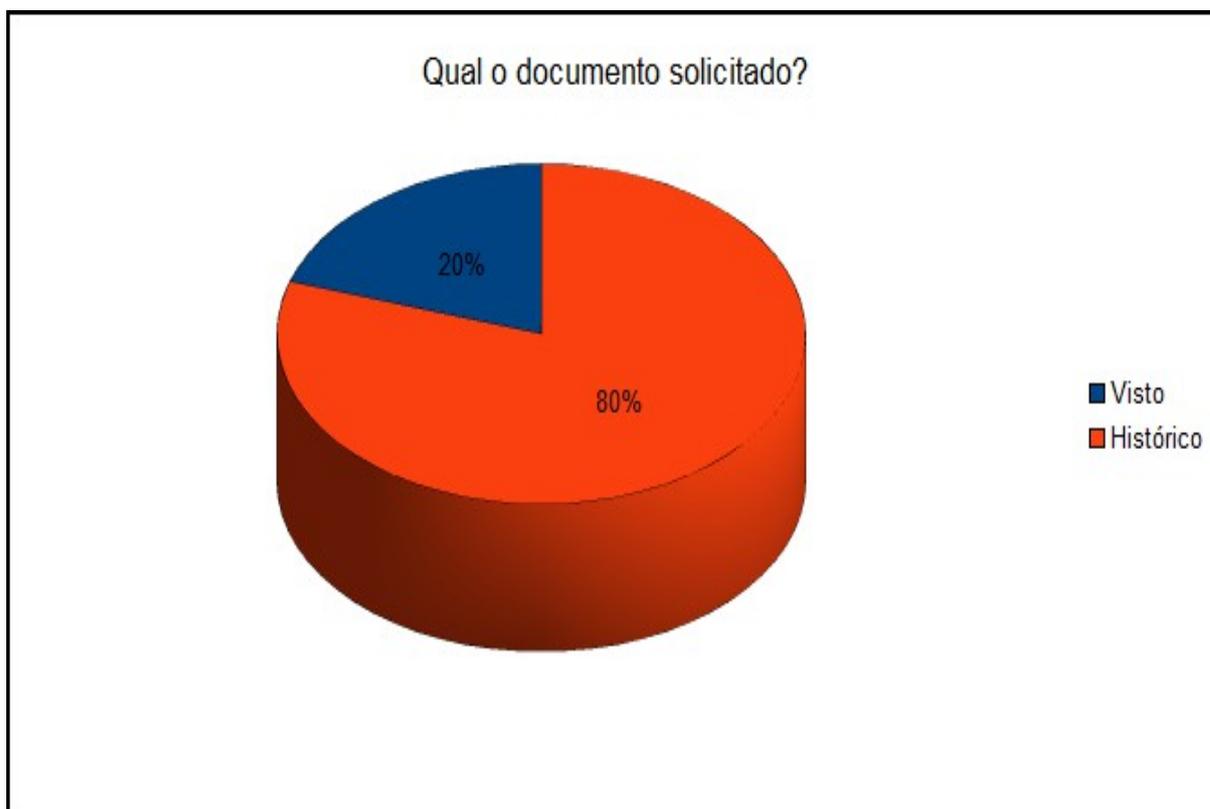
- **Escola**

*“Concluir o ensino Médio na escola atual”. (U22)*

Percebemos aqui a importância do Arquivo do Setor de Escolas Extintas para a vida de seus usuários, são nesses momentos que eles necessitam dos serviços prestados pelo Arquivo para poderem dar continuidade a momentos de crescimento tanto pessoal quanto profissional e que sem o serviço solicitado, o visto confere, a certidão de escolaridade, declaração de tempo de serviço, ou qualquer outro documento que esteja sob a guarda do setor não seria possível.

Na quarta questão perguntamos sobre qual o documento solicitado pelo usuário. Obtivemos a informação que 20% dos usuários solicitaram o “Visto”, e 80% do total de usuários da amostra solicitaram o “histórico”, conforme podemos observar no **Gráfico 3**.

São poucas as Instituições que exigem o Visto Confere, na maioria das vezes ele é recorrido por alunos que vão estudar em outros países. O histórico (Certidão de Escolaridade) por sua vez é bastante recorrido por causa da grande quantidade de escolas extintas. Para dar continuidade aos estudos é necessária a comprovação da vida escolar até o momento. Ocorre dos alunos saírem de uma escola para outra e não levarem a comprovação de sua vida escolar e mesmo assim são matriculados na promessa de depois levarem a documentação, dessa maneira dão continuidade aos estudos, em alguns momentos saindo de uma escola para outra sem serem questionados da sua escolaridade. Ocorrendo então dos alunos não recorrerem a sua comprovação de vida escolar no momento da conclusão de determinada etapa no estabelecimento de ensino ainda em funcionamento. No momento que a documentação é exigida percebem que a(s) escola(s) que estudou cessou (cessaram) suas atividades passando então a recorrer ao Setor de Escolas Extintas.

**Gráfico 3 – Documento solicitado**

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Na quinta questão, tendo como finalidade saber se o Arquivo do Setor de Escolas Extintas está atendendo às necessidades informacionais dos usuários, indagamos se conseguiram encontrar a informação desejada.

Percebemos que 98% dos usuários conseguiram encontrar a informação desejada, e 2% dos usuários não conseguiram encontrar a informação desejada. **(Gráfico 4).**

Constatamos com isso que os dados apontam que o Arquivo atende as necessidades dos seus usuários. Apenas 1 (um) usuário da amostra não conseguiu encontrar a informação desejada. Esse dado aponta que o setor permite que o usuário tenha segurança com relação a satisfazer suas necessidades informacionais, pois uma vez solicitado a Certidão de Escolaridade de um aluno que estudou em uma escola extinta (histórico escolar) a Certidão de Tempo de Serviço

e /ou o Visto Confere, o usuário conseguirá o retorno positivo, obtendo a informação solicitada.

**Gráfico 4 – Conseguiu encontrar a informação desejada**



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Na sexta questão perguntamos se o usuário saiu satisfeito com relação ao tempo de resposta da informação desejada. Obtivemos o resultado de que 88% dos usuários estavam satisfeitos com o tempo de resposta e que 12% não ficaram satisfeitos (**Gráfico 5**).

**Gráfico 5 – Satisfação com relação ao tempo de resposta da informação desejada**



**Fonte: Dados da pesquisa, 2014.**

Ainda na sexta questão pedimos aos usuários que justificassem os motivos da sua satisfação e obtivemos as seguintes respostas quando satisfeitos:

- **Prazo de entrega dos documentos**

*“Porque foi dentro do prazo.” (U3)*

*“Sim, pois tive um pouco de culpa em relação a demora.” (U5)*

*“Foi informado o tempo de entrega e foi entregue na data certa.”(U8)*

*“O bom atendimento e a agilidade em ajudar da melhor maneira possível.” (U14)*

- **Bom atendimento dos funcionários**

*“Estou acostumado a total falta de educação de muitos servidores públicos. Mas tanto o pessoal da Secretaria de Educação quanto moças de arquivo me surpreenderam. Foram prestativas educadas e tiraram todas as minhas dúvidas.” (U4)*

*“Pessoas capacitadas e bem informadas no assunto que eu desejei.” (U13)*

*“O bom atendimento e a agilidade em ajudar da melhor maneira possível.” (U14)*

*“Excelente recepção, com demonstração de interesse do pessoal em fornecer as informações e documentos.” (U18)*

*“Foi muito bom o atendimento. Nem parecia setor público.” (U31)*

*“É a 3ª vez que necessito do mesmo serviço e o tempo foi suficiente.”(U41)*

*“As funcionárias bastante solícitas para a busca e entrega dos documentos solicitados.”(U47)*

Com relação aos usuários satisfeitos, percebemos que os mesmos reconhecem que **receberam a documentação dentro do prazo**, que a **falta de alguma informação dada por parte** do usuário faz com que a **recuperação do documento solicitado pelo usuário seja mais demorada**, já que a recuperação é feita através de informações e a falta dessas informações retarde e até mesmo impossibilita que determinado documento seja recuperado, ocorrendo o mesmo quando ocorre dos usuários não informarem os dados corretos. Percebemos ainda que os usuários além de **reconhecerem o prazo e quando possuem parte de culpa na demora da entrega do documento** eles reconhecem que os **funcionários buscam agilizar da melhor maneira possível**. O que nos faz visualizar a satisfação da maioria dos usuários com relação ao tempo e entrega da documentação solicitada.

Como resultado, os usuários que não estavam satisfeitos com o **tempo de resposta**, justificaram informando o seguinte:

*“Pois o sistema precisa ser mais célere.” (U2)*

*“Tive que recorrer ao colégio onde o aluno tinha cursado anteriormente do 1º ao 5º ano.” (U30)*

*“No meu caso houve muita demora no processo.” (U32)*

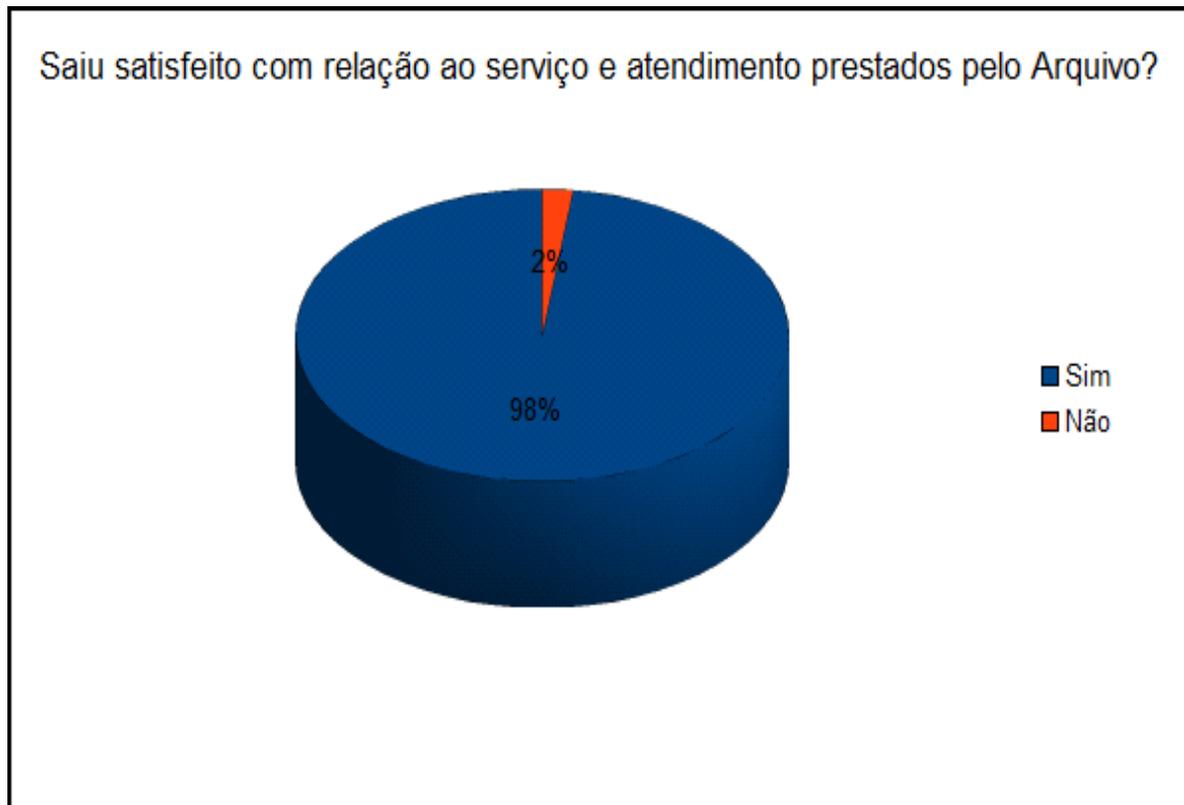
*“Mais ou menos. Por não saber o critério adotado para procurar meu documento achei que demorou um pouquinho” (U38)*

*“Demorado. Muito demorado.” (U40)*

Obtivemos 12% dos usuários que **não ficaram satisfeitos com o tempo de entrega da documentação**, o que nos faz visualizar que **devem ocorrer melhorias** no sistema, que possibilitem que este se torne mais ágil, e que possibilite que **o usuário tenha um melhor acompanhamento do andamento do seu processo**. Justificamos isso pela falta de Internet no Arquivo e a necessidade de maior interação entre os setores envolvidos (Governo, Arquivo e protocolo).

Foi perguntado na sétima questão, se o usuário saiu satisfeito com relação ao serviço e atendimento prestados pelo Arquivo, e obtivemos o resultado que 98% saiu satisfeito e 2% dos usuários não saíram satisfeitos com relação ao atendimento prestado pelo Arquivo do Setor de Escolas Extintas (**Gráfico 6**). Esses dados nos permitem observar que, em sua grande maioria os usuários **estão satisfeitos com relação ao atendimento e serviços prestados** pelo Arquivo. Apenas 1 (um) usuário não ficou satisfeito com o atendimento e os serviços prestados, sendo justificado por esse usuário que sua insatisfação está relacionada a falta de estrutura e que isso permite que ocorra o atraso na prestação dos serviços.

**Gráfico 6– Satisfação quanto ao serviço e atendimento prestados pelo Arquivo**



**Fonte: Dados da pesquisa, 2014.**

Na última questão pedimos que o usuário opinasse a respeito do arquivo, apontando quais seriam as prioridades para atingir a qualidade dos serviços oferecidos. Os resultados obtidos foram:

- **Informatização do Arquivo**

*“Ainda é necessário informatizar toda papelada, escaneando tudo. No mais o serviço foi prestado com qualidade equivalente a países de primeiro mundo.”( U4)*

*“Serviço de excelente qualidade, mas que poderia já existir online para comodidade dos que procuram.”(U8)*

*“Toda documentação já ser digitalizada.”(U9)*

*“Poderia ser disponibilizado como anda o nosso processo via internet. Já que temos o número do protocolo/processo para podermos ter uma noção de quando iremos receber o documento solicitado.”(U38)*

- **Documentação entregue no prazo esperado**

*“As documentações todas em dia e a satisfação de ser entregue sem atraso.”(U3)*

- **Melhorias nas instalações**

*“As instalações que ficam os arquivos precisam ser melhor conservadas, pois onde ficam papéis se não conservarem sempre livre de insetos, traças, podemos causar sérios danos aos documentos.”(U7)*

*“Mais investimento por parte do Governo Estadual, em equipamentos novos e modernos para melhorar as condições de trabalho dos servidores.” (U18)*

*“Se fosse o caso centralizar os atendimentos/arquivo em um único setor, para evitar 'vai e vem'.” (U26)*

*“Minha opinião sobre o arquivo seria sobre o local e estrutura, pois poderia ser em local mais adequado tanto para os usuários como os funcionários. Ser informatizado para os usuários.”(U28)*

*“Acho que os funcionários sofrem com a falta de estrutura e isso atrasa o serviço prestado.” (U32)*

*“O atendimento foi excelente e os funcionários fizeram mais que o possível tendo em vista que estavam sem condições de trabalho devido alagamento nas salas devido as chuvas, Falta estrutura física, pois um arquivo de tamanha importância não está sendo tratado com o devido respeito pelos gestores.” (U42)*

- **Maior capacitação dos funcionários**

*“Mais pessoal capacitados para trabalhar e boas qualidades do ambiente onde existe o trabalho da instituição.”(U13)*

- **Aplicação de técnicas arquivísticas**

*“Com relação a respeito do arquivo a organização vale muito para não perder tempo. Encontrei tudo perfeito.” (U14)*

*“No que se refere ao 'visto confere' parece ser mais simples, por isso eficaz na comunicação com a escola e a aplicação do visto. Quanto ao arquivamento de outros documentos e processos, se for seguido o padrão nacional de arquivamento, com suas regras específicas, será sempre eficaz, por facilitar o acesso as informações necessárias. Quanto mais organização, mais eficácia.” (U41)*

Podemos aqui expressar, a partir dessas observações que os usuários **valorizam a importância do Setor de Escolas Extintas**, reconhecem que sua **solicitação é atendida dentro do prazo** estabelecido e **reconhecem o trabalho por parte dos funcionários** principalmente no que se refere a **organização da documentação**, o que nos permite notar a percepção que os usuários têm de que um arquivo organizado permite que informações sejam recuperadas com agilidade.

Os usuários mostram a necessidade de **acompanhar o andamento da solicitação por meio da internet**, alguns alegam que a **documentação deveria ser digitalizada**. Eles valorizam a **conservação da documentação** e para isso colocam como prioridade que a **documentação deveria está acondicionada em um local de melhor estrutura**, o que tornaria mais **ágil a prestação de serviços**, bem como tornaria **melhor as condições de trabalho** e principalmente possibilitaria a **guarda da documentação e sua preservação**.

Os usuários além de reconhecerem a grande importância que o Setor de Escolas Extintas possui, têm a necessidade **de que esse reconhecimento deveria ocorrer também por parte dos gestores**, com **melhorias de condições de trabalho**, mais **investimentos em equipamentos**. Alegam que um setor de tamanha importância não está recebendo o respeito merecido por parte dos gestores.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para desempenhar nossas atividades diárias necessitamos de informações. Utilizamos as informações desde as atividades mais simples às mais complexas. Quando se trata da competitividade do mundo em que vivemos, quem tem informação tem poder. Detém vantagem competitiva aquele que possui as informações adequadas, as quais seu oponente carece, e quando possuindo, não conhece a maneira de melhor utilizá-la. Sendo assim, não basta apenas ter a informação, deve-se também saber empregá-la.

Neste sentido, o estudo de usuário se torna uma ferramenta necessária onde se estabelece um elo entre o profissional que atua diretamente na unidade de informação, com o usuário, aquele que precisa de informações para o suprimento de suas necessidades. Através de um estudo de usuário é possível reconhecer as necessidades para melhor oferecer serviços de qualidade para eles.

Os resultados, possibilitaram traçar um perfil dos usuários do Setor de Escolas Extintas: com relação ao gênero possuem a mesma proporção, masculino e feminino, ambos apresentam 50% do total dos usuários, cada um; a maioria está na faixa etária entre 26 a 35 anos e necessitam dos serviços prestados pelo setor para dar continuidade a etapas importantes de suas vidas, estudo e/ou trabalho. O documento mais solicitado pelos usuários é o histórico escolar. Contatamos que a maioria dos usuários conseguiram encontrar a informação desejada, saíram satisfeitos com relação ao tempo de resposta da informação desejada e com os serviços prestados pelo arquivo. A pesquisa também possibilitou observar que os usuários reconhecem a importância do setor e visualizam que o setor precisa de melhorias para que possa prestar seus serviços da melhor maneira para seus usuários. Os usuários elencam ainda que deveria haver mais atenção por parte do poder público para uma instituição que tanto tem a colaborar, afirmando, que o setor não está recebendo a valorização merecida.

Diante dos dados coletados na pesquisa, enfocamos que para melhor servir os usuários através dos serviços oferecidos no Setor de Escolas Extintas, os seus gestores devem buscar melhorias para o arquivo, o que permitirá que as

informações pelo setor sejam conservadas e permita sempre a satisfação dos seus usuários. Tais recomendações são:

- Mudança do arquivo para um local apropriado.
- Contratação de arquivista através de concurso público.
- Capacitação dos funcionários relacionada à aplicação das noções de técnicas arquivísticas.
- Firmar parcerias com instituições de ensino superior que oferecem o Curso de Graduação em Arquivologia.
- Estabelecer uma rotina de higienização dos documentos.
- Tratar a documentação de acordo com as técnicas arquivísticas.
- Aquisição de equipamentos e de programas de informação (*software*).

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Roberto Ávila. **Estudos de usuários conforme o paradigma social da Ciência da Informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa.** Inf.Inf., Londrina, v.15,p.23-39, jul./dez.2010.

BAEZA, Tereza Marcela Meza. **Manual de trabalho em arquivos escolares**, São Paulo (Estado) . São Paulo: Secretaria da Educação do Estado de São Paulo, 2003. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/226795970/Manual-de-Trabalho-Em-Arquivos-Escolares>> Acesso em: 20 jun. 2014.

BAPTISTA, S.; CUNHA, M. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007.

BARRETO, A. de A. A Questão da Informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, dez. 1994.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, Senado, 2012.

\_\_\_\_\_.BRASIL. **Lei 8.159, 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.** Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm)> Acesso em : 15 maio 2014

\_\_\_\_\_.BRASIL. Ministério da Justiça. Arquivo Nacional. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística.** Rio de Janeiro. 2005. Disponível em: <<http://www.portalan.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20term%20arquiv.pdf>> Acesso em : 15 maio 2014

CARDOSO, Maria de Lourdes; RAMALHO, Francisca Arruda. Busca de Informação para a satisfação de necessidades: um estudo com professores do curso de biblioteconomia - CCSA/UFPB. **Biblioline**, João Pessoa, v.3,n.1, 2006.

CAVALCANTI, Daniele Belmont de Farias. **Usuários da informação: modelos de estudos sobre o comportamento de busca e uso da informação.** Natal:[s.n.], 2008.

CÉ, Graziella; PEDRAZZI; Fernanda. Estudo de usuários como recurso para a difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v.25,n.2, p. 75-89, jul./dez. 2011.

CHOO, Chun Wei. **Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment.** Hedfofd, New Jersey: Learned Information, 1998.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Curcino Pedreira da; RAMALHO,

Francisca Arruda. (Re)visitando os estudos de usuários :entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero – Revista da Ciência da Informação**. v.10, n.4, ago./2009.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília, DF**, Brasília, v. 10, n. 2, p. 3-4, 1982.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF. v. 25, n. 2, 1995.

FIGUEIREDO, Nice.Menezes. de. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília,DF: IBICT, 1994.

FURTADO, Alexandra Cristina. Os arquivos e sua documentação: possibilidades e limites para a pesquisa em história da educação. **InCID: Revista da Ciencia da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 2, n. 2, p. 145-159, jul./dez. 2011.

GALVÃO, Manuel Márcio. Conceitos básicos em pesquisa. In: NEVES, Eduardo Borba; DOMINGUES, Clayton Amaral. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. Rio de Janeiro: EB/CEP, 2007. p.19-23. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/130774548/Manual-de-Metodologia-Da-Pesquisa-Cientifica>>. Acesso em: 15 jul. 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

Gil, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas. 2008

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. **Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte**. **DataGramZero – Revista da Ciência da Informação**, v.5, n.5, out. 2004.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas,2003.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

MASLOW, Abraham H. **Motivação e personalidade**. 2 ed. New York. Harper e Row, publicadores.1970.Disponível em:<[http://www.cra-rj.org.br/site/leitura/textos\\_class/traduzidos/motivation%20and%20personality/publicacao/index.html#/48/](http://www.cra-rj.org.br/site/leitura/textos_class/traduzidos/motivation%20and%20personality/publicacao/index.html#/48/)>. Acesso em 27/05/2013.

MEDEIROS, Ruy Hermann Araújo. **Arquivos escolares: breve introdução a seu conhecimento**. São Paulo: HISTEDBR, 2003. Disponível em:

<[http://www.histedbr.fae.unicamp.br/navegando/artigos\\_frames/artigo\\_096.html](http://www.histedbr.fae.unicamp.br/navegando/artigos_frames/artigo_096.html)>.  
Acesso em: 04 jun. 2014

MORENO, Nádya Aparecida. A informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias: procedimentos metodológicos. **Inf.Inf.**, Londrina, v.11, n.2, jul./dez. 2006.

NEVES, Eduardo Borba; DOMINGUES, Clayton Amaral. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. Rio de Janeiro: EB/CEP, 2007. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/130774548/Manual-de-Metodologia-Da-Pesquisa-Cientifica>>. Acesso em: 14 jul. 2014

PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo/RS: Feevale, 2013. Disponível em : <[http://www.hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/FEEVALE-Metodologia\\_Trabalho\\_Cientifico.pdf](http://www.hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/FEEVALE-Metodologia_Trabalho_Cientifico.pdf)> . Acesso em: 13 jul. 2014.

ROZADOS, Frota Helen; PIFFER, Barbara Pilatti. Pesquisa de marketing e estudos de usuários: um paralelo entre os dois processos. **Em Questão**, Porto Alegre, v.15,n.2, p.169-182, jul./dez. 2009.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O Perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. 114f. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2006. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/88230/228105.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 10/05/2014.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA

Prezado (a),

Solicitamos a sua colaboração no preenchimento do questionário a seguir, instrumento de coleta de dados de nossa pesquisa para a elaboração de nosso trabalho de conclusão do curso de Arquivologia da UFPB. O nosso objetivo é conhecer a concepção dos usuários sobre o uso da informação no arquivo do Setor de escolas extintas da Secretaria de Educação da Paraíba. As informações contidas neste questionário são de cunho científico, sendo, portanto, assegurado o anonimato do respondente e o compromisso de evitar qualquer constrangimento para este.

Agradecemos a colaboração!

Yarianne Melo de Sousa Gama – Orientada  
Genoveva Batista do Nascimento - Orientadora

### Questionário

1. Gênero

Masculino

Feminino

2. Idade

Menos de 18 anos     18 a 25 anos     26 a 35 anos

36 a 45 anos     Mais de 45 anos

3. Qual o motivo que lhe levou a procurar o setor de escolas extintas (arquivo)?

---

---

---

---

4. Qual o documento solicitado?

Visto

Histórico

5. Você conseguiu encontrar a informação desejada?

Sim

Não

6. Você saiu satisfeito com relação ao tempo de resposta da informação desejada?

Sim

Não

Justifique:

---

---

---

7. Saiu satisfeito com relação ao serviço e atendimento prestados pelo arquivo?

Sim

Não

8. Use o espaço abaixo para opinar a respeito do arquivo, que são prioritárias para atingir a qualidade dos serviços oferecidos ao usuário.

---

---

---

---

---

**Obrigada!!**

**APÊNCICE B – AUTORIZAÇÃO DA GERÊNCIA****GOVERNO  
DA PARAÍBA**

Secretaria de Estado da Educação e Cultura

GERÊNCIA OPERACIONAL DE REGISTRO E VIDA ESCOLAR - GORVE  
GERÊNCIA EXECUTIVA DE ACOMPANHAMENTO DA GESTÃO ESCOLAR - GEAGE  
SETOR DE ESCOLAS EXTITAS - SEE - ARQUIVO**Autorização**

Autorizamos para os devidos fins que a aluna **VARIANNE MELO DE SOUSA GAMA**, Matrícula 10826223, estudante de graduação em Arquivologia pela **Universidade Federal da Paraíba**, realize uma pesquisa neste setor, tendo como finalidade o trabalho de conclusão de curso.

Atenciosamente,

  
Camila da Silva Franco  
Gerente Operacional de Registro e Vida Escolar  
Matr. 180.603-3

---

Camila da Silva Franco  
Gerente Operacional de registro e Vida Escolar

João Pessoa, 30 de Janeiro de 2014.

## APÊNDICE C – DECLARAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES DURANTE CONVERSAS INFORMAIS



**GOVERNO  
DA PARAIBA**

**Gerência Executiva de Acompanhamento à Gestão Escolar GEAGE/SEE-PB**

Centro Administrativo – Bloco I – 4º Andar - Rua João da Mata, s/nº - Jaguaribe.

CEP 58 019-900 – João Pessoa – PB – Fone FAX: (83) 3218 4080

### DECLARAÇÃO

Eu, Maria Zélia Marques Gadelha, declaro para os devidos fins, que autorizo a aluna Yarianne Melo de Sousa Gama, graduanda em Arquivologia pela Universidade Federal da Paraíba a utilizar as informações dadas por mim, em conversas informais, sobre o Arquivo do Setor de Escolas Extintas da Secretaria de Educação da Paraíba, em sua pesquisa de conclusão de curso intitulada: “Uso da Informação: estudo de usuário realizado no Arquivo do Setor de Escolas Extintas da Secretaria de Educação da Paraíba”

João Pessoa, 28 de julho de 2014

Maria Zélia Marques Gadelha  
Maria Zélia Marques Gadelha  
Técnica da GEAGE - SEE  
Mat: 137.930-9

**ANEXO A- ARQUIVO: SALA 2**

Secretaria de Estado da Educação e Cultura

**Gerência Executiva de Acompanhamento à Gestão Escolar - GEAGE/SEE**

**Gerência Operacional de Registro e Vida Escolar – GORVE/GEAGE/SEE**

Avenida Vasco da Gama, s/n - Jaguaribe.

CEP 58. 015-180 – João Pessoa – PB –

**ARQUIVO – GEAGE – (83)3218-6997**

## **ARQUIVO: SALA 2**

### **ESCOLAS EXTINTAS**

01	SUPLETIVO SANTA EMILIA DE ROTAT- E.E DE ENSINO	ARQUIVADO EM 2012
02	SUPLETIVO CENTRO SOCIAL SANTA JÚLIA- E.E DE ENSINO	ARQUIVADO EM 2012
03	SUPLETIVO 2001	
04	SUPLETIVO C.A	
05	SUPLETIVO CDF-GENIUS	
06	SUPLETIVO CDF - MASTER	

**ANEXO B – ARQUIVO: SALA 3**

Secretaria de Estado da Educação e Cultura

**Gerência Executiva de Acompanhamento à Gestão Escolar - GEAGE/SEE**

**Gerência Operacional de Registro e Vida Escolar – GORVE/GEAGE/SEE**

Avenida Vasco da Gama, s/n - Jaguaribe.

CEP 58. 015-180 – João Pessoa – PB –

**ARQUIVO – GEAGE – (83)3218-6997**

**ARQUIVO: SALA 3****ESCOLAS EXTINTAS**

<b>01</b>	<b>Anglo – colégio e curso</b>	
<b>02</b>	<b>Ana Mazzucchi – Centro Educacional</b>	Santa Rita
<b>03</b>	<b>Atlas - Colégio</b>	
<b>04</b>	<b>BIOQUÍMICA (DIÁRIOS) – Sistema de Ensino</b>	
<b>05</b>	<b>CA- Central de Aulas -</b>	
<b>06</b>	<b>CENSO- Centro Educacional Nossa Senhora da Conceição</b>	
<b>07</b>	<b>CEI- Centro de Educação Integrada</b>	
<b>08</b>	<b>CIM – Coração Imaculado de Maria</b>	
<b>09</b>	<b>DUARTE ESPINOLA -</b>	
<b>10</b>	<b>EVOLUTIVO - Colégio</b>	
<b>11</b>	<b>FRANCISCO DE SOUSA- Centro Educacional</b>	
<b>12</b>	<b>GILBERTO AMADO - Educandário</b>	
<b>13</b>	<b>GENERAL WANDERLEY – E. E. E. Fundamental</b>	
<b>14</b>	<b>HIPOCRATES – Sistema de Ensino</b>	Jardim Luna
<b>15</b>	<b>HERMAN GMEINER– E. de 1º Grau</b>	Aldeia SOS
<b>16</b>	<b>IPEP – Instituto Presidente Epitácio Pessoa</b>	
<b>17</b>	<b>LIBERATO SALGADO – Centro Educacional</b>	

<b>18</b>	<b>MILTON MORAIS</b> – E. E.E Fundamental	Pitimbu
<b>19</b>	<b>NOVO RUMO</b> – Instituto Educacional	Bayeux
<b>20</b>	<b>NOSSA SENHORA DO CARMO</b>	
<b>21</b>	<b>NEXUS</b> – Colégio e Curso	
<b>22</b>	<b>OTACÍLIO ALBUQUERQUE</b> - E. de 1º Grau	
<b>23</b>	<b>PENEL</b> – Instituto Educacional	
<b>24</b>	<b>PADRE ZÉ COUTINHO</b> - E. E. E. Fundamental	
<b>25</b>	<b>POETISA VIOLETA FORMIGA</b> – E. E. E. Fundamental	
<b>26</b>	<b>ROBSON DUARTE ESPÍNOLA</b> – E. de 1º Grau	
<b>27</b>	<b>SÓLON DE LUCENA</b> - Instituto	
<b>28</b>	<b>SETA</b> – Sistema de Ensino	
<b>29</b>	<b>STELLA MARIS</b> - Educandário	
<b>30</b>	<b>SANTO ANTONIO</b> – E. E. EDUCAÇÃO Infantil e E. Fundamental	

**ANEXO C – ARQUIVO: SALA 4**

**GOVERNO  
DA PARAÍBA**

Secretaria de Estado da Educação e Cultura

**Gerência Executiva de Acompanhamento à Gestão Escolar - GEAGE/SEE**

**Gerência Operacional de Registro e Vida Escolar – GORVE/GEAGE/SEE**

Avenida Vasco da Gama, S/N- Jaguaribe.

CEP 58.015-180 – João Pessoa – PB

**ARQUIVO – GEAGE –(83)3218-6997**

## **ARQUIVO: SALA 4**

### **ESCOLAS EXTINTAS**

01	<b>ANIBAL MOURA – E. de 1º Grau Professor</b>	
02	<b>AMÉLIA TORRES – E. Reunidas Maria</b>	
03	<b>AUGUSTO DOS ANJOS – E. CENECISTA</b>	
04	<b>ANTONIO SOARES – E. Comercial CEL.</b>	
05	<b>AMERICO FALCÃO – Ginásio Comercial</b>	
06	<b>ALVORECER – Centro Educacional</b>	
07	<b>AUGUSTO SANTA ROSA – E. Reunidas</b>	
08	<b>AMERICANO – S. de E. Inf. e Fundamental</b>	
09	<b>BATISTA REGULAR – Inst. Educacional</b>	
10	<b>BATISTA DE EDUCAÇÃO - Instituto</b>	
11	<b>BATISTA PARAIBANO - Colégio</b>	
12	<b>BIOQUIMICA – Sistema de Ensino</b>	
13	<b>CONTACTUS - Colégio e Curso</b>	
14	<b>CENTRO DE ENSINO BASICO</b>	
15	<b>CONEXÃO – Colégio e Curso</b>	
16	<b>CARAÚBAS – E. CENECISTA</b>	
17	<b>CAAPORÃ - Colégio</b>	
18	<b>CETRA – Centro Educ. Tenente Rivaldo A. de Araújo</b>	
19	<b>CRISTO REDENTOR – Instituto de Educação</b>	
20	<b>CENECISTA – E. CARIRIS</b>	
21	<b>DUQUE DE CAXIAS- Instituto de Educação</b>	

22	<b>ECO</b> – Colégio e Curso/ S. Ed. Jacques Rousseau	
23	<b>ELÍSIO HOJÉ DE SOUSA</b> – E. Integrada	
24	<b>FREDERICO J. LUNDGREN</b> – Colégio	Alhandra
25	<b>GUIMARAES ROSA</b> – E. de 1º Grau Escritor	
26	<b>HEITOR VILA LOBOS</b> – E. E. de 1º Grau Escritor	
27	<b>HIPOCRATES</b> – Colégio e Curso	Miramar
28	<b>PRIMEIRA UNIVERSIDADE DA CRIANÇA - PUC</b>	Mangabeira
29	<b>JOÃO ÚRSOLO</b> – Colégio Comercial	Pedras de Fogo
30	<b>JÚRU</b> – Ginásio C. Manuel Florentino de Medeiros	
31	<b>LUIZ JOSE XAVIER</b> - E. de 1º Grau	Pedras de Fogo
32	<b>LOUDES TORRES</b> - Centro Social de Educação	
33	<b>MONSENHOR MIRANDA</b> - Colégio	
34	<b>MONTESORI</b> - Instituto	
35	<b>MARIA MADALENA</b> - Inst. Educacional	
36	<b>NOSSA SENHORA DA SALETE</b>	
37	<b>NOSSA SENHORA DAS MERCÊS</b>	
38	<b>OBJETIVO PADRÃO</b>	Antigo
39	<b>OSWALDO TRIGUEIRO</b> – Colégio Ministro	
40	<b>PHD</b> - Colégio	
41	<b>PANAMERICANO</b> - Instituto	
42	<b>PAULINO LEMOS</b> - Colégio	
43	<b>SAGRADA FAMÍLIA</b> - Educandário	
44	<b>7 DE SETEMBRO</b> - Colégio	
45	<b>TOMÁS MINDELO</b> – Grupo Escolar	
46	<b>UNIÃO</b> – Colégio Pré-Universitário	
47	<b>VARZEA NOVA</b> – Ginásio Comercial	
48	<b>VIDAL DE NEGREIROS</b> - Colégio	

**ANEXO D – ARQUIVO: SALA 5**

Secretaria de Estado da Educação e Cultura

**Gerência Executiva de Acompanhamento à Gestão Escolar - GEAGE/SEE****Gerência Operacional de Registro e Vida Escolar – GORVE/GEAGE/SEE**

Avenida Vasco da Gama, s/nº - Jaguaribe.

CEP 58 015 380 – João Pessoa – PB –

**ARQUIVO – GEAGE –(83)3218-6997****ARQUIVO: SALA 5****ESCOLAS EXTINTAS**

<b>01</b>	<b>ANA FONSECA – Escola Cenecista</b>	Bairro dos Estados
<b>02</b>	<b>AFONSO PEREIRA – Instituto Paraibano</b>	
<b>03</b>	<b>ÁLVARO DE CARVALHO – Ginásio Comercial</b>	
<b>04</b>	<b>ANÍSIO P. BORGES - Colégio</b>	Santa Rita
<b>05</b>	<b>ANTONIO DA SILVA MELO</b>	
<b>06</b>	<b>CASTRO ALVES - Ginásio</b>	
<b>07</b>	<b>CASTRO PINTO - Instituto</b>	
<b>08</b>	<b>CEM - CENTRO EDUCACIONAL DE MANGABEIRA</b>	
<b>09</b>	<b>CENTRO EDUCACIONAL STAGIUM</b>	MAMAGUAPE
<b>10</b>	<b>CEAB – CENTRO EDUC. A. BARRETO (DIÁRIOS)</b>	OBS:Apena Diários
<b>11</b>	<b>CORÁLIO SOARES - Colégio Comercial</b>	SAPÉ
<b>12</b>	<b>CURUMIM – Centro de Educação Infantil</b>	
<b>13</b>	<b>CLÓVES MARINHO FALCÃO – E. E. E. Fundamental</b>	
<b>14</b>	<b>CPU – Colégio Pré-Universitário</b>	
<b>15</b>	<b>CRISTO REI - Educandário</b>	PATOS
<b>16</b>	<b>CATAVENTO – Escola de 1º Grau</b>	
<b>17</b>	<b>DOM MATA – Escola Comercial</b>	
<b>18</b>	<b>E. T. N – E. Mun. Técnica Normal (DIÁRIOS)</b>	
<b>19</b>	<b>FIRMINO CAETANO – Escola Cenecista</b>	

20	<b>GERALDO PORTO</b> - Instituto	
22	<b>INTEGRAL</b> – Sistema de Ensino	
23	<b>LEÃO XIII</b> - Ginásio	
24	<b>LINS DE VASCONSELOS</b> – Colégio	
25	<b>MÉTODO</b> – Sistema de Ensino Futurista	
26	<b>MONSENHOR BORGES</b> – Escola Cenecista	
27	<b>MONTEIRO LOBATO</b> - Colégio	
28	<b>MONTE CARMELO</b> – Escola Normal	
29	<b>MONTESSORI (DIÁRIOS)</b> - Instituto	
30	<b>NOSSA SENHORA DAS NEVES</b>	Antiga
31	<b>NOSSA SENHORA DA ESPERANÇA</b>	
32	<b>NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS - UNDEWOOD</b>	
33	<b>NEWTON SOARES</b> – Colégio Professor	
34	<b>OBJETIVO PADRÃO</b> - Colégio	Manaira
35	<b>OTACÍLIO DE ALBUQUERQUE</b> – Colégio	
36	<b>OBJETIVO MANAIRA</b> – Colégio e Curso	
37	<b>PADREANCHIETA</b> - Instituto	
38	<b>PEDRO AMARAL</b> – Escola Cenecista	
39	<b>POSITIVO</b> - Colégio	
40	<b>POLÍGONO</b> – Sistema de Ensino	
41	<b>PITÁGORAS</b> - Instituto	
42	<b>SÃO FRANCISCO DE ASSIS</b> - Instituto	
43	<b>SANTA CLARA</b> – Centro Educacional	
44	<b>SÃO JUDAS TADEU</b> – Escola Paroquial	
45	<b>SANTA MARIA</b>	
46	<b>SILVA SAMPAIO</b> – Escola Isolada	
47	<b>SÃO JOSÉ</b> - Educandário	
48	<b>TÉCNICO RIO TINTO</b>	
49	<b>TIRADENTES</b> - Instituto	

## ANEXO E - ARQUIVO: SALA 6



**GOVERNO  
DA PARAÍBA**

Secretaria de Estado da Educação e Cultura

Gerência Executiva de Acompanhamento à Gestão Escolar - GEAGE/SEE

Gerência Operacional de Registro e Vida Escolar – GORVE/GEAGE/SEE

Centro Administrativo – Bloco I – 4º Andar - Rua João da Mata, s/nº - Jaguaribe.

CEP 58 019-900 – João Pessoa – PB – Fone FAX: (83) 3218 4080

ARQUIVO – GEAGE –(83)3218-6997

**ARQUIVO: SALA 06**

**ESCOLAS EXTINTAS**

01	ANA FONSECA DE B. MOREIRA	DIÁRIOS
02	AMERICO FALCÃO - E. CENECISTA	DIÁRIOS
03	AFONSO PEREIRA - INSTITUTU PARAIBANO	DIÁRIOS
04	ALMIRANTE SALDANHA - E. DE 1º GRAU	DIÁRIOS
05	ÁGUIA - COLÉGIO	
06	BOLINHA – INSTITUTO	
07	COLÉGIO 7 DE SETEMBRO	DIÁRIOS
08	CENTRO EDUCACIONAL DO MENOR	
09	DOM CARLOS COELHO	
10	DIOGO VELHO – E. DE 1º GRAU	
11	ECO - COLÉGIO	(CRISTO)
12	E.T.N – TÉCNICA NORMAL VEREADOR A. ELIAS PESSOA	
13	FIRMINO CAETANO – E. CENECISTA	DIÁRIOS
14	HERMANO ALMEIDA – COLEGIO PROFESSOR	
15	HIPOCRÁTES – COLÉGIO E CURSO	(BESSA)
16	IE – INSTITUTO EMOCIONAL	
17	INTEGRADA DE ENS SUPL –SÃO VICENTE DE PAULA	
18	LUIZ GONZAGA BURITY – COLÉGIO ESTADUAL	(RIO TINTO)
19	MARECHAL DEODORO DA FONSECA – E.E.DE 1º GRAU	
20	MARTINS RIBEIRO - COLÉGIO	DIÁRIOS
21	MANUEL FLORENTINO DE MEDEIROS-GINÁSIO COMERCIAL	
22	MODERNO INTEGRADO DE 1º GARU –CENTRO DE ENSINO	DIÁRIOS

23	MONTEIRO LOBATO - COLÉGIO	DIÁRIOS
24	MAESTRO JOSÉ SIQUEIRA – E.E.E.FUNDAMENTAL	
25	MAJÓ SÁ PEREIRA – E.E.E.I.E.FUNDAMENTAL	
26	NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS – GINÁSIO	
27	NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO – E.E.DE1º GRAU	
28	NOSSA SENHORA DA SALETE - INSTITUTO	DIÁRIOS
29	NOSSA SENHORA DAS NEVES – COLÉGIO	
30	NOSSA SENHORA DO PERPETUO SOCORRO - ESCOLA	
31	OLAVO BILAC – ESCOLA DE 1º GRAU	
32	POSITIVO - COLÉGIO	DIÁRIOS
33	PADRE ANCHIETA - INSTITUTO	DIÁRIOS
34	PADRE AZEVEDO – GINÁSIO COMERCIAL	
35	PADRE MEIRA - ESCOLA	
36	PADRE AMÂNCIO LEITE - ESCOLA	
37	PEDRO AMARAL – E. CENECISTA	
38	Q.I (140)– QUESTÃO DE INTELIGÊNCIA	
39	SÃO VICENTE DE PAULO - ESCOLA	
40	SÃO FRANCISCO DE ASSIS - INSTITUTO	DIÁRIOS
41	SOLON DE LUCENA - INSTITUTO	DIÁRIOS
42	SANTO ONOFRE - COLÉGIO	
43	REGINA COELI - COLÉGIO	
44	REUNIDAS FERNANDO LIRA - ESCOLA	
45	RUI BARBOSA - INSTITUTO	
46	TEMPO DE SERVIÇO	
47	TÉCNICO DE RIO TINTO - COLÉGIO	DIÁRIOS
48	VICENTE ARAGÃO – CENTRO EDUCACIONAL	
49	PROCESSOS DO SETOR DE ESCOLAS EXTINTAS	
50	EXAMES SUPLETIVOSP PROFISSIONALIZANTE	NAIS E RIO TINTO
51	LIVROS DE REGISTROS DE DIPLOMAS – PROJETO LOGOS II	

**ANEXO F – ARQUIVO: SALA 7**

**GOVERNO  
DA PARAÍBA**

Secretaria de Estado da Educação e Cultura

**Gerência Executiva de Acompanhamento à Gestão Escolar – GEAGE/SEE**

**Gerência Operacional de Registro e Vida Escolar – GORVE/GEAGE/SEE**

Centro Administrativo – Bloco I – 4º Andar - Rua João da Mata, s/nº - Jaguaribe.

CEP 58 019-900 – João Pessoa – PB – Fone FAX: (83) 3218 4080

**ARQUIVO – GEAGE –(83)3218-6997**

**ARQUIVO: SALA 7**

**LOGOS II**

<b>01</b>	<b>24 MUNICIPIOS</b>	<b>1º REGIÃO</b>
<b>02</b>	<b>24 MUNICIPIOS</b>	<b>2ª REGIÃO</b>
<b>03</b>	<b>10 MUNICIPIOS</b>	<b>8ª REGIÃO</b>
<b>04</b>	<b>11 MUNICIPIOS</b>	<b>10ª REGIÃO</b>
<b>05</b>	<b>09 MUNICIPIOS</b>	<b>12ª REGIÃO</b>

<b>TOTAL</b>	<b>78 MUNICIPIOS</b>
--------------	----------------------

**ANEXO G – ARQUIVO: SALA**

**GOVERNO  
DA PARAÍBA**

Secretaria de Estado da Educação e Cultura

**Gerência Executiva de Acompanhamento à Gestão Escolar - GEAGE/SEE**

**Gerência Operacional de Registro e Vida Escolar – GORVE/GEAGE/SEE**

Centro Administrativo – Bloco I – 4º Andar - Rua João da Mata, s/nº - Jaguaribe.

CEP 58 019-900 – João Pessoa – PB – Fone FAX: (83) 3218 4080

**ARQUIVO – GEAGE –(83)3218-6997**

**ARQUIVO: SALA 8**

**ESCOLAS EXTINTAS**

01	ALEGRIA DE VIVER	
02	BATISTA LEITE	
03	BELA VIDA	
04	CRISTOVÃO COLOMBO	
05	COLÉGIO DE LUCENA	
06	DONATIVA COUTINHO	
07	DOM BOSCO	
08	DUMAS	
09	EXTERNATO MENINO JESUS	
10	FRANCISCA MENDES	CATOLÉ DO ROCHA
11	GINÁSIO VIRGINIA	SANTA RITA
12	IES	
13	JOSEMAR BAREETO	
14	JOÃO BENTO	
15	LUIZ CARLOS SILVEIRA	PRATA
16	LEONARDO DA VINCI	
17	LUIZ GALDINO	MULUNGU
18	MONSENHOR MIRANDA	
19	MONSENHOR BORGES	
20	MARIA MEIRE	
21	MALBA THAN	
22	NOVO CAMINHO	

23	<b>NOVO HORIZONTE</b>	
24	<b>NESHER</b>	
25	<b>NOSSA SENHORA DE FÁTIMA</b>	
26	<b>O PAÍS DAS LETRINHAS</b>	
27	<b>PROFESSOR JOSÉ OLÍMPIO</b>	
28	<b>POVOADO DE GURUGI</b>	CONDE
29	<b>PLÍNIO LEMOS</b>	
30	<b>PEDRO XII</b>	
31	<b>PAULO VI</b>	
32	<b>PIO XII</b>	
33	<b>SEDE DO SABER</b>	
34	<b>SÃO FELIPE</b>	
35	<b>SANTA TEREZASAGRADA FAMÍLIA</b>	
36	<b>STELLA MARIS</b>	ANTIGO
37	<b>SETRE</b>	
38	<b>SAGRADO CORAÇÃO DE JESUS</b>	
39	<b>TAUMATÁ</b>	
40	<b>VINICIUS DE MORAIS</b>	

As escolas aqui listada, estão separados por sala, a sala 1, que não foi mencionada nas listas compreende a sala de atendimento ao usuário, local onde encontramos os processos dos usuários que ainda não foram arquivados.

A listagem foi atualizada no primeiro semestre do 2013, portanto as escolas que chegaram após isso não foram inseridas na mesma. As referidas escolas que entregaram seu acervo ao setor de escolas extintas entre o segundo semestre de 2013 e a presente data da conclusão dessa pesquisa (Agosto de 2014) foram: Instituto Dom Ulrico; SESI –Serviço Social das indústrias: Escola Pedro Franciscano do Amaral. Escola Ana Elizabete Lundgren; Colégio Professora Maria Aline Cavalcanti- CPMAC; Colégio Hipócrates- Bairro dos Estados; Colégio Pinocchio Visão.