

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

JOÃO HENRIQUE LUCENA DA COSTA

**GESTÃO DE ARQUIVO NA VISÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS: QUALIDADE  
DOS SERVIÇOS DO ARQUIVO DO CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS  
E ARTES/UFPB**

JOÃO PESSOA

2014

JOÃO HENRIQUE LUCENA DA COSTA

**GESTÃO DE ARQUIVO NA VISÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS: QUALIDADE  
DOS SERVIÇOS DO ARQUIVO DO CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS  
E ARTES/UFPB**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Arquivologia, da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para a conclusão do Curso e obtenção do grau de Bacharel.

Orientadora: Profa. Dra. Alzira Karla Araújo da Silva.

JOÃO PESSOA

2014

### **Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

C837g Costa, João Henrique Lucena da.

Gestão de arquivo na visão dos usuários internos: qualidade dos serviços do arquivo do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes/UFPB / João Henrique Lucena da Costa. – João Pessoa: UFPB, 2014.

60f.: il.

Orientador(a): Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Alzira Karla Araújo da Silva.  
Monografia (Graduação em Arquivologia) – UFPB/CCSA.

1. Qualidade em Serviços. 2. Arquivo. 3. Gestão em Arquivo.  
4. SERVQUAL. I. Silva, Alzira Karla Araújo da. II. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU: 930.25:658.56(043.2)

JOÃO HENRIQUE LUCENA DA COSTA

**GESTÃO DE ARQUIVO NA VISÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS: QUALIDADE  
DOS SERVIÇOS DO ARQUIVO DO CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS  
E ARTES/UFPB**

Monografia apresentada ao Curso de  
Graduação em Arquivologia, da Universidade  
Federal da Paraíba, em cumprimento às  
exigências para a conclusão do Curso e  
obtenção do grau de Bacharel.

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

**BANCA EXAMINADORA**

---

Profa. Dra. Alzira Karla Araújo da Silva – Orientadora – DCI/UFPB

---

Profa. Dra. Rosa Zuleide Lima da Silva – Membro – DCI/UFPB

---

Profa. Ms. Julianne Teixeira e Silva – Membro – DCI/UFPB

Com muita satisfação, à minha família,  
pelo apoio incondicional nessa trajetória,  
propiciando as condições necessárias  
para a realização deste trabalho.  
DEDICO

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por ter iluminado meus caminhos e me capacitado a cumprir mais uma missão.

Aos meus familiares, pela compreensão, tolerância e estímulo. Especialmente a minha mãe Lúcia de Fátima e ao meu pai João Alberto.

A minha Orientadora, Profa. Dra. Alzira Karla Araújo da Silva, pela dedicação e atenção neste trabalho.

Ao coordenador do Arquivo do CCHLA, Alysso Santos Lima, bem como a sua equipe de trabalho, que colaboraram na aplicação do questionário.

A todos os profissionais que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho.

Aos meus colegas do curso pelo estímulo, paciência e companheirismo em todos os momentos.

À minha esposa Helane Cibely Albuquerque da Silva, pelo carinho, amor e compreensão.

Enfim, agradeço especialmente a minha filha Maria Clarice, por ser a mais nova inspiração para realização dos meus sonhos.

Se a ciência e a técnica têm por objetivo conhecer e dominar a natureza para melhor servir ao ser humano, o cientista e o técnico não podem ficar enclausurados; devem 'socializar' seu saber e sua técnica. (Darcy Cordeiro)

## RESUMO

Esta pesquisa avalia a percepção dos usuários internos no que concerne a qualidade dos serviços prestados no Arquivo do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes da Universidade Federal da Paraíba. No sentido de embasar teoricamente o estudo realiza uma pesquisa bibliográfica na literatura da área, trabalhando os principais aspectos referentes à Qualidade, Arquivo Público, SERVQUAL e Usuários Internos. Caracteriza-se como pesquisa exploratória e descritiva, tendo uma abordagem qualitativa e quantitativa. Utiliza-se o questionário como instrumento de coleta de dados, com o uso da escala Lickert para a mensuração das respostas fornecidas pelos usuários internos, adotando, como parâmetro, as dimensões: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade, baseadas na ferramenta SERVQUAL, estruturado por meio de questões abertas e fechadas. Como resultados revelaram-se os pontos favoráveis (boa conservação do acervo documental, equipamentos e mobiliário bem cuidados, boa relação dos funcionários no atendimento) e desfavoráveis (horário de funcionamento de forma parcial e não utilização dos equipamentos de proteção individual) que precisam de melhoria constante no atendimento dos serviços. Sugere-se, para que sejam aprimorados cada vez mais os serviços prestados, renovação permanentemente dos equipamentos e mobiliários; ampliação do espaço físico, bem como iluminação e climatização; capacitação e aperfeiçoamento periódico dos funcionários de acordo com suas atribuições e funções; e implantação e implementação de um Programa Periódico de Avaliação da Qualidade em Serviços. Conclui-se que o Arquivo do CCHLA/UEPB oferece alguns serviços que podem ser considerados como de qualidade. Embora, de uma forma geral, o desempenho do Arquivo possa ser melhorado, uma vez que situações que fogem da competência da atuação dos profissionais colaboram para o comprometimento da qualidade dos serviços.

**Palavras-chave:** Qualidade em serviços. Arquivo. Servqual. Usuários internos.

## ABSTRACT

This research evaluates the perception of community members regarding the quality of services provided in the Archive Centre of Sciences Humanities, Letters and Arts of the Federal University of Paraíba. In order to ground the study theoretically perform a literature search in the literature, working the main aspects relating to Quality, Public Archives, SERVQUAL and Home Users. It is characterized as exploratory and descriptive research with a qualitative and quantitative approach. We use the questionnaire as a tool for data collection, using the Lickert scale for the measurement of the responses provided by internal users, taking as parameter dimensions: reliability, responsiveness, security, tangibles and empathy, based on SERVQUAL tool structured by means of open and closed questions. As results were favorable points (good preservation of the documentary collection, well maintained equipment and furniture, good ratio of staff in attendance) and unfavorable (hours of operation partially and non-use of personal protective equipment) that need improvement constant in the services provided. It is suggested that they may be increasingly improved services, permanent renewal of furnishings and equipment, expansion of physical space, as well as lighting and air conditioning, and periodic training of staff improvement according to their duties and functions, and deploying and implementation of a Periodic program Quality Assessment Services. We conclude that the Archive CCHLA/UFPB offers some services that can be considered as quality. Although, in general, the performance of the file can be improved, since situations that are beyond the competence of the work of professionals collaborate to compromise the quality of services.

**Keywords:** Quality in services. Archive. Servqual. Internal users.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo conceitual da qualidade de serviços.....	29
Figura 2 – Modelo “GAP” de qualidade dos serviços.....	30

## LISTA DE FOTOGRAFIAS

Fotografia 1 – Arquivo do CCHLA.....	34
Fotografia 2 – Sinalização do Arquivo CCHLA.....	34
Fotografia 3 – Módulo deslizante do Arquivo.....	34
Fotografia 4 – Documentos no Módulo deslizante.....	34
Fotografia 5 – Documentos acondicionados em caixas.....	35
Fotografia 6 – Computadores do Arquivo.....	35

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição de usuários de acordo com o sexo.....	38
Tabela 2 – Distribuição de usuários de acordo faixa etária.....	39
Tabela 3 – Distribuição de usuários de acordo com a renda salarial.....	39
Tabela 4 – Distribuição de usuários de acordo com o grau de escolaridade.....	40
Tabela 5 – Grau de confiabilidade.....	42
Tabela 6 – Grau de responsabilidade.....	43
Tabela 7 – Grau de segurança.....	44
Tabela 8 – Grau de empatia.....	45
Tabela 9 – Grau de tangibilidade.....	46
Tabela 10 – Resultado geral das dimensões.....	47

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
2.1 ARQUIVO DE INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR.....	17
2.2 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS.....	22
<b>2.2.1 Gestão de arquivo para qualidade em serviços.....</b>	<b>23</b>
2.3 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO.....	26
2.4 SERVQUAL.....	28
<b>3 METODOLOGIA DA PESQUISA.....</b>	<b>32</b>
3.1 ABORDAGEM METODOLÓGICA.....	32
3.2 CAMPO DA PESQUISA.....	32
3.3 SUJEITOS DA PESQUISA.....	35
3.4 COLETA DE DADOS.....	36
<b>3.4.1 Questionário.....</b>	<b>37</b>
<b>3.4.2 Servqual.....</b>	<b>37</b>
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>38</b>
4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS E SERVIÇOS OFERECIDOS PELO ARQUIVO DO CCHLA/UFPB.....	38
4.2 APRESENTAÇÃO DOS DADOS POR DIMENSÃO.....	41
<b>4.2.1 Confiabilidade.....</b>	<b>41</b>
<b>4.2.2 Responsabilidade.....</b>	<b>42</b>
<b>4.2.3 Segurança.....</b>	<b>43</b>
<b>4.2.4 Empatia.....</b>	<b>44</b>
<b>4.2.5 Tangibilidade.....</b>	<b>45</b>
4.3 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÕES DOS RESULTADOS DAS DIMENSÕES.....	46
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>48</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>51</b>

<b>APÊNDICES.....</b>	<b>55</b>
<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SERVQUAL</b>	
<b>APÊNDICE B – SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA NO ARQUIVO DO CCHLA</b>	

## 1 INTRODUÇÃO

A realização do estudo sobre a temática Qualidade dos serviços em arquivo se justifica pela proeminência que assumiu a Qualidade no cenário atual, globalizado e extremamente competitivo, o qual exige um pleno entendimento dos aspectos referentes a esta abordagem e ao manejo adequado de suas ferramentas, aptidões essenciais para promover a reestruturação das práticas de gestão tradicionais. A aplicação deste conhecimento visa melhorar consecutivamente a qualidade de produtos e serviços disponibilizados pelas organizações e, por conseguinte, obter a satisfação do usuário, que só é alcançada, quando atende totalmente as necessidades de informação desses usuários.

A qualidade do serviço refere-se à adequação às necessidades de seus usuários e aos padrões estabelecidos pela profissão. Pode ser afetada por problemas orçamentários, estilos gerenciais, recursos humanos e políticas da instituição (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 304). Do mesmo modo, vale salientar que algumas situações que muitas vezes fogem da competência da atuação dos profissionais colaboram para o comprometimento da qualidade dos serviços, tais como: limitações técnicas, logísticas, estruturais e poucos materiais disponibilizados para o funcionamento do arquivo, impedem o alcance da qualidade total.

Na gestão de arquivos, o fator Qualidade é requisito primordial para o seu pleno funcionamento, uma vez que, tal fator desempenha um papel importante não apenas em arquivos, mas em todos os tipos de organizações e em muitos aspectos da vida das pessoas. Na Administração, o ponto de vista da Qualidade nasceu para resolver, primeiramente, o problema da uniformidade. Partindo-se em seguida por diversos outros estágios, como: qualidade industrial, controle estatístico da qualidade etc., até chegar à administração da qualidade total da atualidade, cujo foco é o usuário – interno.

A tendência atual da Qualidade direciona-se no sentido de garantir a satisfação dos usuários. Daí a ênfase à idéia de considerar o usuário como base primordial para a avaliação da qualidade na prestação dos seus serviços. Em suma, o conceito moderno de Qualidade reforça que ela deve ser abrangente, preventiva e voltada para as exigências dos usuários internos (ISHIKAWA, 1993).

A principal função da avaliação “é produzir conhecimentos relativos à unidade de informação, à organização em que esta se situa e a seu ambiente, para servir de

subsídio ao planejamento tanto na fase de elaboração do plano, programa ou projeto, quanto na fase de implementação das ações. [...]” (ALMEIDA, 2005, p. 11).

Nas unidades de informação, contudo, esse entendimento parece ainda não ter sido absorvido de modo adequado, onde por se tratar de instituições que não visam o lucro, ainda persiste a idéia de que usuários de arquivos não devem ser tratados com a mesma atenção dispensados aos usuários de empresas na iniciativa privada. Isto configura-se como uma visão limitada, uma vez que, o usuário é visto como um elemento passivo, ou seja, alguém que procura uma unidade de informação apenas por não ter outra alternativa e que, por esse motivo, deve adaptar-se ao sistema da melhor forma possível e curvar-se diante a inquestionável “excelência” dos serviços ofertados.

Diante dessa realidade, surge a necessidade de que o usuário de arquivos seja encarado sob o enfoque pró-ativo, isto é, como alguém que escolhe um produto ou serviço específico ao invés de qualquer outra coisa. Sob essa questão, tratar como clientes aqueles que utilizam as unidades de informação significa encarar o serviço como uma cadeia de elementos interdependentes, que concorrem para gerar a completa satisfação do usuário na sua busca por informação.

Este estudo contribui no sentido de conhecer a realidade atual do Arquivo do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA), no que diz respeito, especificamente, à qualidade do serviço prestado na unidade de informação. Este Arquivo foi escolhido como campo de pesquisa pelo fato de ainda não ter sido objeto de análise a partir dos usuários internos, outrora esta ênfase ser realizada mais em Bibliotecas.

A massa documental do Arquivo é composta por diversos tipos e espécies de documentos em diferentes suportes de registro de informação, tais como: diário de classe, relatórios, projetos de bolsistas, correspondências expedidas e recebidas, declarações, certidões, atos normativos, programas didáticos, afastamento de professores, documentação de pessoal. Os documentos são dispostos e organizados fisicamente nas estantes deslizantes. Caracterizando-se como uma unidade que presta serviços de informação, dotada de organização, pessoal, produtos e estrutura para atender aos usuários, questionamos: **Qual o nível de satisfação dos usuários internos – os que prestam o atendimento no Arquivo, considerando-se que o arquivo, é um espaço destinado à busca da informação pelo público em geral, funcionários, alunos e pesquisadores?**

Mudar a realidade em benefício da parte, isto é de usuários internos é possível por meio de ações voltadas ao aprendizado organizacional e vice-versa, realizadas em conjunto, com o intuito de prestar serviços com qualidade em qualquer setor de trabalho da organização.

Nesse sentido a aprendizagem organizacional “é uma mudança ou alteração do comportamento organizacional em função de novos conhecimentos, habilidades ou outras destrezas incorporados pelos seus membros” (CHIAVENATO, 2004, p. 628). Pode ser instigada pelo estímulo do aprendizado da equipe, em trabalhar em grupo e pela interação social do mesmo.

Por conseguinte, Silva (2009, p. 97) nos leva ao aprofundamento da questão, colocando que nesse processo de aprendizagem organizacional “Tanto as organizações aprendem com as pessoas, como as pessoas aprendem com o conhecimento institucionalizado nas organizações”.

O objetivo geral do estudo foi avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Arquivo do CCHLA/UFPB, conforme a visão dos usuários internos (arquivistas e demais funcionários). Teve como objetivos específicos:

- a) Caracterizar os usuários internos do Arquivo do CCHLA/UFPB;
- b) Identificar os serviços oferecidos pelo Arquivo do CCHLA/UFPB;
- c) Conhecer a percepção dos usuários internos em relação à Qualidade dos serviços oferecidos, por meio da utilização do modelo SERVQUAL a partir das dimensões Tangibilidade, Responsabilidade, Segurança, Confiabilidade e Empatia;
- d) Distinguir os prováveis pontos fortes e/ou fraquezas emanados de uma eficiente e/ou ineficiente prestação de serviços; e
- e) Estabelecer um planejamento para que os padrões de Qualidade de serviços no Arquivo do CCHLA/UFPB sejam corrigidos, adequados, melhorados e/ou ampliados e intensificados.

Algumas proposições podem ser inferidas como respostas presumíveis e transitórias para o problema da pesquisa. Deste modo, podem-se elucidar o caminho norteador a ser seguido pelas seguintes questões: **O Arquivo do CCHLA/UFPB possui características que o difere de outros arquivos de outras localidades no âmbito da Universidade com relação a Qualidade de serviços? Os**

**procedimentos referentes aos serviços prestados pelo arquivo atendem de forma satisfatória aos usuários?** Com a aplicação do modelo SERVQUAL, é possível obter resultados inerentes ao arquivo, para que, posteriormente, se tenha alguma tomada de decisão, com o intuito de suprimir ou dirimir prováveis deficiências encontradas no que concerne aos serviços prestados.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

A gestão da Qualidade abrange a organização como um todo, envolvendo todas as pessoas e funções que a constituem. Logo, para que as empresas possam obter resultados compensadores por meio da adoção das técnicas propostas pela filosofia da Qualidade, é indispensável o empenho de todos que fazem parte da organização.

A tendência atual em gestão, centrada no cliente, exige que as atividades de atendimento incorporem ações de acompanhamento do cliente no tocante às suas percepções e reações, antes, durante e após o seu término, com o objetivo de avaliar sua satisfação e saber do uso ou aproveitamento dado ao serviço ou produto oferecido pelo serviço de informação (DIAS; BELLUZZO, 2003, p. 169).

Em unidades de informação não é diferente. A adoção, na prática, de uma gestão pautada nos princípios da Qualidade, além de promover melhorias significativas na estrutura organizacional como um todo, contribui para a Qualidade dos serviços de informação disponibilizados aos usuários, uma vez que, no ambiente de prestação de serviços, a gestão da Qualidade centra-se basicamente na interação com o usuário.

Para fundamentar o estudo, discute-se, teoricamente, sobre os temas arquivo de instituição de ensino superior, avaliação de serviços e gestão de arquivo para Qualidade em serviços.

### 2.1 ARQUIVO DE INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

O Arquivo do CCHLA tem características de arquivo universitário justamente por ser um dos setores de um dos Centros da Universidade Federal da Paraíba, e conseqüentemente devem custodiar e tratar os documentos referentes às atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão da instituição.

A partir do século passado, os arquivos abriram-se à administração, aos cidadãos e aos pesquisadores de várias áreas e, por isso, fez-se necessário a presença de profissionais preparados a responder às expectativas e anseios dos usuários que buscam informações para a preparação de seus trabalhos. Nos

arquivos, o teor das informações dos documentos faz parte das atividades dos respectivos produtores, mas, como em qualquer outra instituição, a preocupação com a organização e disponibilização das informações é a tônica que sobressai (CALDERON et al., 2004, p.98).

Na literatura especializada é possível encontrar muitas significações distintas de arquivo, algumas das quais apresentamos a seguir:

Segundo Rousseau e Couture (1998, p.284) arquivo é:

o conjunto de informações, qualquer que seja a sua data, natureza, ou suporte, organicamente 'e automaticamente' reunidas por uma pessoa física ou moral, pública ou privada, para as próprias necessidades da sua existência e o exercício das suas funções, conservadas inicialmente pelo valor primário, ou seja, administrativo, legal, financeiro ou probatório, conservadas depois pelo valor secundário, isto é, de testemunho ou, mais simplesmente, de informação geral.

De acordo com Belloto (1989, p.16), arquivos são “unidades de armazenamento, processamento e transferência de informação, podem, por natureza, ser ao mesmo tempo testemunhos e agentes de concretização de todas as possibilidades da atividade acadêmica.”

Nota-se, pois, que para Jean-Jacques Valette (1973 apud PAES, 2009, p.21), define a teoria das três idades dos arquivos:

- a) Arquivo de primeira idade ou corrente, constituído de documentos em curso ou consultados frequentemente, conservados nos escritórios ou nas repartições que os receberam e os produziram ou em dependências próximas de fácil acesso.
- b) Arquivo de segunda idade ou intermediário, constituído de documentos que deixaram de ser frequentemente consultados, mas cujos órgãos que os receberam e os produziram podem ainda solicitá-los, para tratar de assuntos idênticos ou retomar um problema novamente focalizado. Não há necessidade de serem conservados próximos aos escritórios. A permanência dos documentos nesses arquivos é transitória [...].
- c) Arquivo de terceira idade ou permanente, constituído de documentos que perderam todo valor de natureza administrativa, que se conservam em razão de seu valor histórico ou documental e que constituem os meios de conhecer o passado e sua evolução. [...].

Porém, Belloto (1989, p.23) enfatiza que o arquivo “tem [...] o grande referencial informativo a organizar, a moldar, a viabilizar as próprias relações

administrativas; igualmente, ele significa o referencial/memória apto a oferecer retratos das situações, atos, fatos e comportamentos passados.”

Para Cornelsen e Nelli (2006, p.71), o arquivo, nessa perspectiva, situa-se num contexto administrativo e organizacional em que a informação deve ser considerada, organizada e tratada tal quais os demais recursos da organização, assumindo assim, o papel de unidade de informação.

Não obstante Cunha e Cavalcanti (2008, p.30) sintetizam o conceito de arquivo universitário como sendo, aquele “órgão de instituição de ensino superior que armazena, conserva e difunde o fundo documental gerado por suas atividades administrativas e acadêmicas.”

Arquivo universitário pode ser conceituado por Boso et al (2007, p.123), como sendo aquele “formado pela acumulação dos documentos gerados e/ou reunidos por instituições universitárias, públicas ou privadas, durante seu ciclo de vida.”

Por conseguinte Bottino (1995, p.61), considera a relação entre os arquivos e as universidades longínquas:

Ainda há uma fraca relação entre os arquivos e a academia; a percepção de que o arquivo universitário é importante ainda não está bem conceituada dentro da rotina acadêmica, por isso a arquivologia deve se mostrar essencial na vida da universidade, fazendo com que esta entenda a necessidade de arquivar os documentos de forma correta a fim de se poder recuperá-los posteriormente quando se precisar, armazenando-os em arquivos correntes, intermediários e permanentes de acordo com as necessidades da Universidade.

Outro ponto a ser destacado é o que menciona à Lei nº. 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Ao qual pela lei, os arquivos das universidades tanto públicas quanto privadas também estão inseridos neste universo. Por falta de iniciativas mais agressivas no sentido de regulamentar e colocar em prática os preceitos legais vigentes, os arquivos universitários não estão sendo devidamente contemplados (BOTTINO, 1995, p.64).

Para tanto, em se tratando de arquivos universitários têm, então, cinco vertentes defendidas por Belloto (1989, p.25) no que diz respeito aos pontos de convergência entre arquivos e universidade evidenciando a “relevância do papel dos arquivos junto às instituições do ensino superior”:

- a) Arquivo na universidade enquanto sistema documental oficial da informação administrativa e da científica dentro das próprias unidades e órgãos de direção;
- b) Arquivos culturais com fundos e coleções de origem privada e de interesse da comunidade e de história da região;
- c) Arquivos da universidade como integrante de um sistema maior dentro da esfera jurídico-administrativa a qual a entidade está ligada;
- d) Assistência técnica das universidades aos arquivos públicos especialmente os municipais, tão carentes de recursos e de metodologias atualizadas; e
- e) Ensino arquivístico em níveis de graduação, pósgraduação, especialização e extensão com que a universidade pode enriquecer a própria área e os próprios profissionais.

No sentido de promover uma compreensão mais apropriada, Belloto (1989, p.23) destaca que o papel principal dos arquivos universitários é:

1- reunir, processar, divulgar e conservar todos os documentos relativos à administração, histórica e ao funcionamento/desenvolvimento da universidade; 2- avaliar e descrever estes documentos tornando possível seu acesso, segundo as políticas e procedimentos elaborados especificamente para estes fins; 3- supervisionar eliminação, ter o controle da aplicação das tabelas de temporalidade, a fim de que nenhum documento de valor permanente seja destruído. Disto tudo depreende-se seu segundo grande papel que é o de: 1- fornecer aos administradores as informações requeridas ao menor prazo possível; 2- fazer as demandas de informação e de pesquisa requer-se do serviço de arquivos universitários que proponha e coordene a uniformização de métodos de classificação de documentos dentro das unidades universitárias com afinidade de recuperação acelerada dos documentos necessários aos administradores.

Na visão de Boso et al. (2007, p.125), os arquivos universitários:

estão inseridos em instituições que mantêm seus arquivos isolados, como por exemplo, o arquivo do setor de pessoal, da reitoria, dos cursos, sendo que todos possuem arquivos correntes somente para atender as necessidades básicas, esquecendo-se da memória das instituições universitárias. Os arquivos permanentes encontram-se muitas vezes em estado precário, porque são mal cuidados e não são preservados seus documentos valiosos.

E complementa enfatizando que os arquivos universitários “devem ter uma missão pedagógica e cultural, para atender as demandas de pesquisas e da comunidade em geral. Para que tal aconteça, é necessário que haja organização [...]” (BOSO et al., 2007, p.125).

A definição de Bellotto (1992 apud CARPES; FLORES, 2013, p.18) destaca que os objetivos de uma política arquivística para as universidades devem:

contemplar a vertente administrativa e a do patrimônio documental; este por sua vez incluindo a memória institucional, a regional e a científica. Na vertente administrativa os objetivos da política para os arquivos universitários são, principalmente, a preservação dos direitos relativos aos servidores, alunos e professores; o estabelecimento de um sistema de fluxo documental durante todo o ciclo vital; a promoção da transparência administrativa; e o acesso às informações que sirvam para diagnosticar e resolver os problemas acadêmicos. Quanto à vertente do patrimônio documental, os objetivos são, essencialmente, reunir e preservar os arquivos da universidade considerados de valor permanente; regulamentar e apoiar os arquivos de valor histórico depositados sob sua custódia; disseminar as informações por meio de instrumentos de pesquisa.

O termo arquivo universitário pode ser usado para sinalizar que além de prover aos gestores as informações solicitadas no menor tempo possível; e fazer as demandas de informação e de pesquisa, requer-se do serviço de arquivos universitários que recomende e empregue a padronização de métodos de classificação de documentos dentro das unidades universitárias a fim de se recuperar de forma mais rápida os documentos necessários aos administradores (CARPES; FLORES, 2013, p.18).

Boso et al. (2007, p.124) enfatiza, ainda, que o arquivo universitário tem características diversificadas como:

essencial que a Universidade tenha consciência das funções atinentes ao arquivo dentro de sua instituição, que devem se estender ao planejamento, implementação e avaliação de um sistema de gestão integral dos documentos ao longo de todo o seu ciclo vital, desde a sua criação nas unidades e serviços, até sua conservação ou eliminação definitiva, sempre de acordo com os critérios técnicos e legais estabelecidos pela Universidade.

Nesse sentido, o arquivo universitário deve ser preservado, por ocupar um papel de grande relevância nas instituições, uma vez que possibilitará a guarda do conhecimento desenvolvido do trabalho intelectual, bem como a preservação histórica do ensino superior. (BOSO et al, 2007, p.127).

As definições apresentadas permitem entender que um sistema de arquivo em cada universidade deve e pode criar condições de otimização das funções-fins

de ensino, pesquisa e extensão, ademais das próprias atividade-meio da área administrativa. Ademais, passado o uso primário do documento (o uso administrativo, ligado diretamente à sua criação) se ele for considerado de valor permanente irá integrar a "memória" da universidade, junto aos demais documentos de seu "arquivo histórico". Este, por sua vez, é constituído dos vários agrupamentos documentais advindo das unidades acadêmicas e das administrativas [...]. (BELLOTO, 1989, p. 24).

Diante do exposto, pode-se inferir que o conceito de arquivo foi evoluindo através dos tempos e, atualmente, é imprescindível que os órgãos das unidades administrativas, bem como os documentos gerados nessas unidades compõem um grupo, que por sua vez, tem reflexo nas atividades desenvolvidas. E que, por conseguinte, esse grupo principal, divide-se em subgrupos, em séries e subséries, assim sucessivamente. “Então, o princípio a ser observado é que os arquivos devem ser classificados de modo que reflitam, claramente, a organização e as funções que os produziram [...]” (SCHELLENBERG, 2008, p.253).

## 2.2 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

Almeida Júnior (2003, p. 182) destaca que “a avaliação é um campo de disputas que ultrapassa as questões mais aparentes e formais dos serviços oferecidos e do atendimento desenvolvido [...]”. Esse autor destaca que as principais dificuldades para a implantação da avaliação “[...] não são questões estruturais ou de pessoal, mas sim, a fatores ideológicos e de concepção da função social daquela unidade”.

Os procedimentos de avaliação em unidades de informação têm “o objetivo de reunir dados que contribuam para a solução de problemas e a tomada de decisões ou identificar formas pelas quais um serviço poderia ser melhorado” (LANCASTER, 2004, p. 312). Ainda de acordo com o autor, os profissionais bibliotecários, teoricamente os responsáveis pela gestão de arquivos, devem “ter interesse no monitoramento permanente dos serviços fornecidos, a fim de identificar se estão ou não correspondendo às necessidades dos usuários”, ou seja, às atividades de controle de qualidade total.

### 2.2.1 Gestão de arquivo para qualidade em serviços

A gestão da Qualidade em unidades de informação vem ao encontro do atendimento das necessidades dos usuários internos. Nesse sentido, visa favorecer o oferecimento de produtos e serviços de qualidade e promover excelência no atendimento ao usuário, objetivando a sua satisfação, uma vez que o usuário é a razão de ser de qualquer organização.

Em se tratando de unidades de informação especificamente, a relevância destas considerações pode ser verificada nas palavras de Belluzzo e Macedo (1993, p. 10) quando afirma que “[...] todos os clientes devem ser vistos como o ponto-chave em uma unidade de informação, e a maior preocupação deve ser com sua satisfação”.

Para Valls (2004, p. 173) gestão da Qualidade:

É a forma de gestão de uma organização, definida pela alta direção, tendo como base as necessidades dos seus clientes, baseada na identificação de requisitos de qualidade do produto ou serviço, no estabelecimento de um planejamento para que esse padrão seja atingido e na constante busca pela melhoria, em todos os seus aspectos, visando à satisfação dos clientes e a eficácia da organização.

A partir disso, em conformidade explana Belluzzo e Macedo (1993), desenvolver uma gestão voltada para a qualidade em uma unidade de informação consiste, basicamente, em:

- a) ter uma filosofia bem definida e divulgada;
- b) guiar-se por novos princípios que norteiem uma nova realidade;
- c) internalizar esses princípios;
- d) administração aberta ao diálogo, ao debate e à negociação;
- e) valorizar o ser humano, integrando lideranças;
- f) ter, como objetivo máximo, clientes satisfeitos;
- g) conquistar credibilidade;
- h) ter uma visão pró-ativa;
- i) saber diagnosticar a realidade, que deve ser conhecida, bem como a organização, que deve ser transparente e atenta às transformações; e

j) pensar em competitividade, produtividade e modernidade.

Vale ressaltar, ainda, a importância da conscientização de todos os envolvidos na organização, de que a partir do momento que se decide adotar a gestão da Qualidade, essa deve ser, conforme sugerem Valls e Vergueiro (2006, p. 125):

Implantada de forma estruturada e, principalmente, mantendo o foco das atividades, tendo o apoio da alta direção e sendo constantemente avaliada, para que os objetivos possam ser alcançados da melhor forma possível, respeitando sempre a natureza e cultura do serviço de informação.

Os mesmos autores destacam, ainda, que a implementação de uma gestão voltada para a Qualidade constitui-se apenas no primeiro passo, fazendo-se necessário, portanto, uma avaliação continuada que permita identificar os problemas que forem aparecendo, para que se possa fazer as correções, adequações e melhorias necessárias.

Para Vergueiro e Carvalho (2000) é imperativo que as unidades de informação, enquanto elementos fundamentais para o desenvolvimento social do país definam práticas de trabalho e métodos gerenciais que respondam, de maneira rápida e eficiente, tanto às demandas da sociedade como as características e necessidades específicas de sua clientela – usuários em busca de informação.

Nesse sentido, conhecer os usuários, saber o que eles precisam é essencial, uma vez que, cada usuário possui uma determinada percepção sobre qualidade e seus serviços, isto é, no momento da prestação de um serviço, as pessoas possuem padrões diferentes de qualidade, que pode ser percebida por meio dos elementos tangíveis e intangíveis dos serviços.

A tangibilidade de um serviço consiste naquilo que o cliente sente e vê, como por exemplo, a aspecto físico do arquivo, tanto interno quanto externamente, isto é, conservação do prédio e do acervo, iluminação interna e externa, sinalização, limpeza do ambiente, acesso, etc. Os componentes intangíveis são a afeição, lisura e colaboração. A lisura é traduzida por meio de um sorriso, de expressões adequadas, de uma atitude que traduza a disposição de servir. Portanto, os componentes intangíveis estão diretamente equiparados com o relacionamento do pessoal do arquivo com os usuários. “Este ponto é particularmente importante na

área de informação, basicamente preocupada com a prestação de um serviço, o acesso à informação” (BUCKLAND, 1992 apud SILVA; RADOS, 2002, p. 202).

Logo, pode-se dizer que o propósito fundamental de todos os serviços de informação tem sido, e sempre será, diminuir o tempo necessário para que usuários específicos tenham acesso à informação que necessitam.

Isso demonstra que o uso da informação na administração, tanto de empresas como de unidades de informação, é de suma importância, pois fornece uma visão sistêmica do ambiente interno e externo. Ao qual Brown (1981 apud FERREIRA; OLIVEIRA, 1989, p. 20) aponta quatro usos básicos que podem ser adotados em gestão de bibliotecas, como: apoiar o processo decisório; situar o administrador na sua ambiência; avaliar a situação histórica; e por fim avaliar e acompanhar as atividades. Vale salientar que tal proposta pode ser aplicada a um arquivo.

Diante do exposto, se pode inferir que uma gestão pautada na filosofia da Qualidade abrange a organização como um todo, envolvendo todas as pessoas e funções que a constituem. Assim sendo, para que as organizações – públicas ou privadas, empresas comerciais ou unidades de informação – possam obter resultados compensadores por meio da adoção dos princípios da Qualidade, é necessário que todos que façam parte da organização, tenham compromisso e empenho com a mesma.

Para tanto, em se tratando de unidade de informação, os arquivistas e demais funcionários do arquivo precisam estar motivados, atualizados e informados sobre as questões pertinentes ao setor, e capaz de lidar tanto com os recursos informacionais e tecnológicos disponíveis como com a própria informação, pois só assim conseguirão prestar serviços excelentes aos seus usuários.

Além disso, é necessário reconhecer que a gestão da Qualidade se direciona, essencialmente, no sentido de promover o atendimento das necessidades do usuário, na ocasião adequada e de modo preciso e confiável. No caso das unidades de informação, é atender as necessidades de informação do usuário. Isso é verificável por intermédio de uma ferramenta de avaliação, ao qual, conforme Almeida (2005, p. 12-13):

[...] consiste em identificar e coletar dados sobre serviços ou atividades, estabelecendo critérios de mensuração do desempenho

desses serviços ou atividades e determinando tanto a qualidade do serviço ou da atividade, quanto o grau de satisfação de metas e objetivos [...] bem como o índice de satisfação dos usuários com os serviços e produtos que lhes são oferecidos [...].

Dessa forma, um dos fatores fundamentais para a gestão da Qualidade em serviços de unidades de informação é o foco no usuário, sendo imprescindível para a definição de Qualidade, que sejam consideradas as posições dos usuários interno, ou seja, aquele que fornece o produto ou o serviço de informação. De forma concisa Prazeres (1996, p. 337) define qualidade como sendo, “o que o cliente quer e como ele julga”.

### 2.3 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Na literatura em geral encontram-se diversas definições para o termo usuário, como o indivíduo ou pessoa que faz uso de algo ou de alguma coisa. Contudo, será abordado conceitos de autores da área de Ciência da Informação.

Abrangendo com mais profundidade o usuário da informação no campo das unidades de informação “[...] deve ser à base da orientação e da concepção das unidades e dos sistemas de informação, [...] em função de suas características, de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas.” (GUINCHAT; MENO, 1992, p. 2). Nesta mesma linha de pensamento ele ainda enfatiza que “O usuário é o elemento fundamental de todos os sistemas de informação”. (GUINCHAT; MENO, 1992).

O estudo sobre usuários da informação são importantes de acordo com Pinheiro (1982, p. 1):

Para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação [...] abrange desde os levantamentos de empréstimos em bibliotecas até pesquisa sobre o comportamento do usuário. [...]. Com objetivo geral de favorecer a compreensão do processo de transferência da informação, [...].

Conforme Nuñez Paula (2000), os usuários da informação podem se referir a uma pessoa, a um grupo ou a uma entidade, onde estão quantificados por categorias, assim descritas:

- a) Usuário real: são indivíduos que utilizam com frequência os serviços de informação;
- b) Usuário potencial: são indivíduos a quem se destinam os serviços de informação;
- c) Usuário interno: são pessoas, grupos ou entidades que estão subordinados administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação;
- d) Usuário externo: são pessoas, grupos ou entidades que não estão subordinados administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão que a unidade de informação;
- e) Usuário intermediário: são pessoas, grupos ou entidades que utilizam, oficialmente, a informação e os serviços de uma unidade de informação, com o propósito de cumprir uma missão similar com respeito a outros usuários;
- f) Usuário final: por oposição com o intermediário, é o usuário que recebe os serviços, porém, não com o propósito de oferecê-los, por sua vez, a outros usuários;
- g) Cliente: termo proveniente da teoria e da prática do comércio, a administração e o mercado que começa a ser utilizado na atividade informacional e bibliotecária da década de 80;
- h) Cliente potencial: é parte do mercado potencial. Pode se utilizado no sentido mercadológico, como objeto da estratégia de mercado embora seja mais comum que se use, simplesmente, o termo cliente deixando claro o sentido de potencialidade;
- i) Cliente interno: tem sua origem na literatura relativa a análises de sistema, os sistemas de qualidade, a reengenharia etc. O termo se refere a pessoas, grupos ou entidades dentro da organização e se torna como ponto de referência para análise do sistema.

É complacente distinguir os diversos tipos de usuários, cada qual com sua necessidade de informação, para que o atendimento seja mais objetivo e eficiente. O Arquivo do CCHLA/UFPB abrange usuários informacionais.

Para Moraes, (1994, p.1) o usuário é: “Indivíduo, grupo ou comunidade favorecido com os serviços da biblioteca, sistemas ou centros de informação e documentação”.

Também ele faz uma abordagem sobre o usuário em relação ao contexto integrante nas unidades de informação. “As investigações e análise de aspectos econômicos, políticos, raciais, religiosos e outros contribuirão como determinantes para se caracterizar o perfil de uma comunidade de usuários de bibliotecas”. (MORAES, 1994)

Segundo Sanz Casado (1994), entende-se usuário da informação como o indivíduo que necessita de informação para realizações de tarefas cotidianas e estes usuários estão divididos em dois grupos: usuários potenciais e usuários reais, no qual necessitam de informação para usarem constantemente.

No paradigma moderno, Figueiredo (1999, p. 14) enfatiza que por volta da década de 80 “os usuários da informação são imaginados como pessoas com necessidades cognitivas, afetivas e psicológicas, atuando em um ambiente com influências sociológicas, culturais, políticas e econômicas [...]”

No paradigma clássico o usuário é definido por Figueiredo (1999, p. 19), como “indivíduos com necessidades informacionais únicas e com características educacionais, psicológicas, sociais também únicas. Assim, um indivíduo pode precisar de conhecimento: prático, profissional e intelectual.”

Enfim, os usuários da informação são os que usufruem de alguma forma dos serviços do arquivo, fazendo uso intensivo e assíduo dos serviços que a unidade de informação possa proporcionar.

## 2.4 SERVQUAL

Cook, Heath e Thompson (2000 apud SAMPAIO et al., 2004, p.143) detalham as dimensões definidas no modelo SERVQUAL:

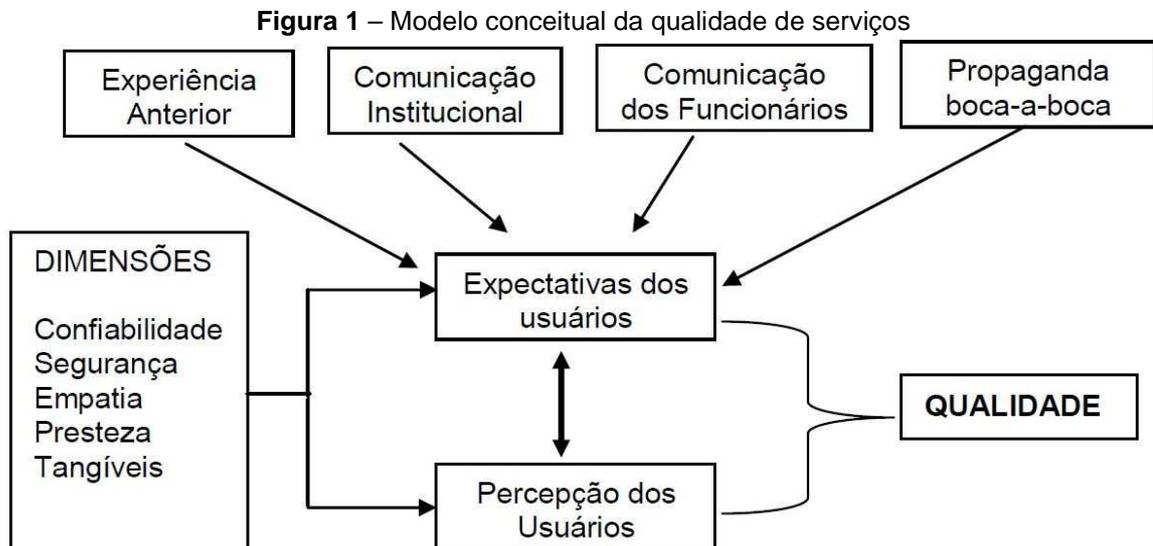
- a) Tangibilidade: facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação;
- b) Responsabilidade ou receptividade: disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com rapidez de resposta e presteza;
- c) Segurança ou garantia: conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança;
- d) Confiabilidade ou credibilidade: habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão; e
- e) Empatia: cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

Para Freitas, Bolsanello e Viana (2008, p. 90) a ferramenta SERVQUAL é realizada em duas etapas, “primeiramente são verificadas as expectativas iniciais dos usuários no que concerne aos serviços, e, por conseguinte, são averiguadas as

percepções dos usuários em relação à execução do serviço oferecido.” Os autores colocam que o modelo SERVQUAL, permite:

- a) avaliar a qualidade do serviço à luz de cada uma das cinco dimensões da qualidade, medindo as pontuações obtidas nos itens que compõem cada dimensão;
- b) fornecer uma medida geral da qualidade dos serviços pela média da pontuação de todas as dimensões;
- c) identificar, em vários tipos de serviços, os pontos fortes e fracos da organização, servindo de base para a melhoria contínua da qualidade dos serviços; e
- d) comparar um determinado serviço aos serviços dos concorrentes, identificando em quais dimensões este é superior aos concorrentes e em quais dimensões precisa ser aprimorado. (FREITAS; BOLSANELLO e VIANA, 2008, p. 90).

Os autores expõem a respeito da importância das dimensões no que diz respeito qualidade em geral. E que a partir do modelo conceitual, foi possível desenvolver a escala SERVQUAL para mensuração das percepções dos usuários no que concerne a qualidade dos serviços.



Fonte: Moura et al. (2007, p. 24) adaptado de Zeithalm et al. (1990, p. 23)

A partir do modelo conceitual, Parasuraman et al. (1988 apud MOURA et al., 2007, p. 24) desenvolveram a escala SERVQUAL para mensuração das percepções dos usuários no que concerne a prestação dos serviços com qualidade.

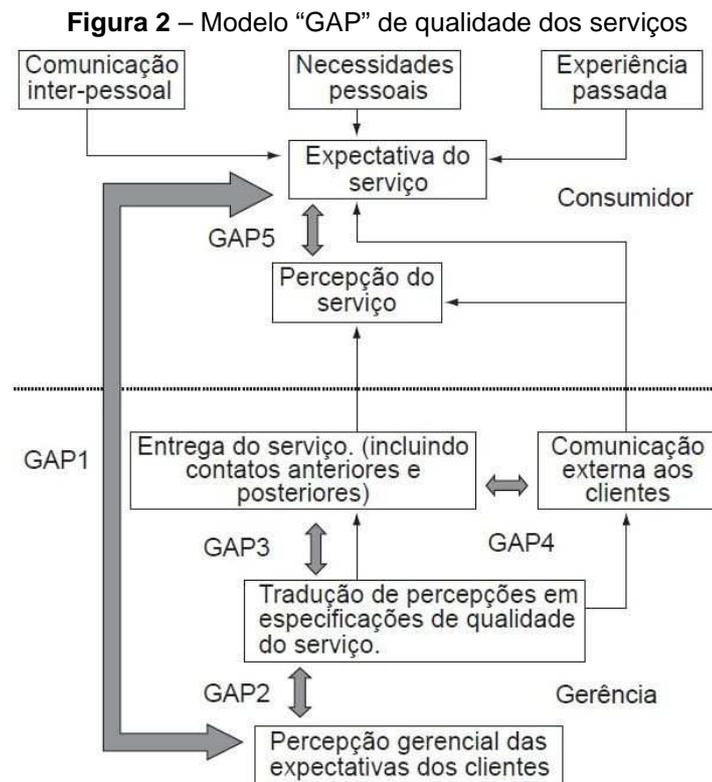
Esta é uma escala multidimensional, padronizada, que foi testada quanto à fidedignidade e validade pelos autores sendo aplicável a

todos os tipos de empresas componentes do setor de serviços, podendo, segundo os autores sofrer adaptações conforme a necessidade [...].

Segundo Zeithaml e Bitner (2003, p.93 apud GONÇALVES et al., 2010, p.10), que para utilizar o método SERVQUAL e assim medir a qualidade do serviço:

é necessário, calcular primeiramente a diferença entre expectativas e as percepções do serviço. Dessa forma obtêm-se o valor ou gap para cada afirmação do questionário definido como a diferença obtida entre o serviço percebido e o serviço desejado – MSS.

Isto é, quanto maior a dimensão do grau positivo, maior é a ascendência do serviço. Conforme a Figura 2, o modelo “GAP” foi desenvolvido com a intenção de ajudar a parte gerencial a compreender os problemas da qualidade dos serviços, para que assim, sejam tomadas as decisões a fim de melhorá-los.



Fonte: Parasuraman et al. (1985 apud SALOMI; MIGUEL; ABACKERLI, 2005, p. 281)

De maneira geral, os cinco GAPS buscam avaliar a discrepância entre: as expectativas dos clientes e as percepções dos gerentes sobre estas expectativas; as percepções dos gerentes em relação às expectativas dos clientes e as

especificações da qualidade do serviço; as especificações da qualidade do serviço e a qualidade do serviço prestado; o serviço realmente prestado e o que é comunicado ao cliente a respeito deste; e por fim as expectativas dos clientes em relação ao serviço e a percepção destes em relação ao desempenho do serviço prestado. (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008, p. 89).

De acordo com Farias (1998 apud FIGUEIREDO NETO et al., 2006, p.6), a ferramenta SERVQUAL investiga as

[...] expectativas e percepções dos clientes com relação aos serviços prestados. A percepção pode possuir uma dimensão inferior ou superior, mostrada através dos modelos dos gaps, entre o esperado e o recebido pelo cliente.

Freitas, Bolsanello e Viana (2008, p. 99), considera que este modelo é uma ferramenta simples e prática, contribuindo para auxiliar gestores e administradores na avaliação e no monitoramento da qualidade de serviços em ambientes corporativos. Vale ressaltar que os itens pertencentes ao questionário do modelo SERVQUAL devem ser adaptados à natureza do serviço a ser avaliado. Estes itens devem ser bem redigidos para assegurar a compreensão dos usuários (avaliadores do serviço).

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Nesta seção apresenta-se a abordagem metodológica, o campo, os sujeitos e os instrumentos de coleta de dados.

#### 3.1 ABORDAGEM METODOLÓGICA

Para realização deste estudo, o caminho percorrido para que os objetivos estabelecidos fossem alcançados, foi à adoção da pesquisa bibliográfica, exploratória e descritiva com abordagem quanti-qualitativa.

A classificação da pesquisa quanto ao seu objetivo ou nível é a pesquisa exploratória, que tem como ênfase, de acordo com Gil (2006, p. 41) de “[...] proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descobertas de intuições.”

O estudo se enquadra nesta classificação porque novas interpretações e situações ocasionam a busca de idéias que mudam e se descobrem. Como também a pesquisa descritiva, que por sua vez, “[...] os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados [...]. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não manipulados pelo pesquisador” (ANDRADE, 2006, p. 124). E tomou como base o modelo SERVQUAL e a escala de *Lickert*.

#### 3.2 CAMPO DA PESQUISA

O Arquivo do CCHLA, Campus I da UFPB, foi escolhido a partir de uma inquietação, outrora ainda não ter sido objeto de estudo, somada ao interesse, em perceber de que forma os serviços estão sendo oferecidos aos usuários, no sentido de avaliar se estão sendo realizados de forma apropriada.

O Arquivo do CCHLA foi criado em 1998 e objetivou atender as necessidades de informação do público em geral e professores, e receber os documentos, por transferência ou recolhimento, produzidos e acumulados pelos Departamentos,

Coordenações e demais setores do CCHLA; promover tratamento técnico dos documentos permanentes; garantir o acesso à informação; e promover formas de difusão educativa e cultural do acervo.

O Arquivo do CCHLA da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) está situado na Cidade Universitária, conjunto humanístico — Bloco V do CCHLA João Pessoa/PB—Brasil CEP: 58081-900. Tem seu horário de funcionamento de segunda a sexta das 7h às 17h.

O Arquivo do CCHLA/UFPB foi criado em 29 de Julho de 1998, por meio da Resolução de nº. 1 do Conselho de Centro, pela necessidade de custodiar os documentos de valor temporário e permanentes produzidos pelo CCHLA e de estabelecer diretrizes para os procedimentos técnicos nos arquivos correntes no âmbito do Centro. Nele podemos encontrar documentos datados desde 1952 (GUIA, 2010).

O acervo é composto tanto por um fundo documental aberto como fechado, o fundo aberto refere-se à documentação recebida, por transferência ou recolhimento, pelos departamentos, coordenação e demais setores do CCHLA, a saber: graduações de Ciências Sociais, Filosofia, História, História – Movimentos Sociais do Campo, Letras, Letras Clássicas, Letras Virtual, Letras Libras, Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais, Mídias Digitais, Psicologia, Serviço Social e Tradução; pós-graduações de Antropologia, Comunicação e Culturas Midiáticas, Filosofia, História, Letras, Linguística, Neurociência Cognitiva e Comportamento, Psicologia, Serviço Social, Sociologia, Direitos Humanos, Cidadania e Políticas Públicas e Processos Históricos e Inovações Tecnológicas no Semiárido Brasileiro; departamentos de Ciências Sociais, Filosofia, História, Letras Clássicas e Vernáculas, Letras Estrangeiras Modernas, Mídias Digitais, Psicologia e Serviço Social. Enquanto o fundo fechado são quatro, a saber: Faculdade de Filosofia (FAFI), Instituto Central de Filosofia e Ciências Humanas (ICFCH), Escola de Serviço Social (ESS) e do Instituto Central de Letras (ICL).

No Arquivo é possível encontrar as seguintes tipologias documentais: diário de classe, relatórios, projetos de bolsistas, correspondências expedidas e recebidas, declarações, certidões, atos normativos, programas didáticos, afastamento de professores, documentação de pessoal, aproveitamento e ofertas de disciplinas. Aproximadamente, o Arquivo tem 287,13 metros lineares de documentos textuais (GUIA, 2010).

O Arquivo é subordinado administrativamente à Secretaria da Direção de Centro do CCHLA. No entanto sua subordinação seria técnica ao Sistema de Arquivo da UFPB, outrora ainda estar em andamento à elaboração do Regimento Interno desse Sistema. O Arquivo é aberto aos usuários internos e externos. Para tal, é necessário preencher o requerimento que se encontra no site do Arquivo.

**Fotografia 1** – Arquivo do CCHLA



Fonte: Dados da pesquisa, 2013

**Fotografia 2** – Sinalização do Arquivo CCHLA



Fonte: Dados da pesquisa, 2013

**Fotografia 3** – Módulo deslizante do Arquivo



Fonte: Dados da pesquisa, 2013

**Fotografia 4** – Documentos no Módulo deslizante



Fonte: Dados da pesquisa, 2013

**Fotografia 5** – Documentos acondicionados em caixas

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

**Fotografia 6** – Computadores do Arquivo

Fonte: Dados da pesquisa, 2013

Os serviços oferecidos pelo Arquivo são de:

1. Assessoria aos arquivos correntes, mediante solicitação por e-mail e requerimento que se encontra no site;
2. Consulta ao acervo com EPI's para manipulação dos documentos;
3. Visitas técnicas, agendadas previamente, mediante solicitação por requerimento que se encontra no site (GUIA, 2010).

### 3.3 SUJEITOS DA PESQUISA

Universo da pesquisa “é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum [...]” (MARCONI; LAKATOS, 2006, p. 41). O universo deste estudo compreendeu os sujeitos que fazem parte e que estão distribuídos no Arquivo do CCHLA – arquivistas, assistente em administração e auxiliares – usuários internos, divididos nos dois turnos de funcionamento, além de estagiários, totalizando um conjunto de 05 funcionários (100%) e gerando um nível confiável para o resultado final da pesquisa. São eles: 1 arquivista; 2 assistentes administrativos e 2 estagiários.

São atribuições do Arquivista, conforme Lei nº 6.546, de 4 de Julho de 1978:

planejamento, organização e direção de serviços de Arquivo; planejamento, orientação e acompanhamento do processo documental e informativo; planejamento, orientação e direção das

atividades de identificação das espécies documentais e participação no planejamento de novos documentos e controle de multicópias; planejamento, organização e direção de serviços ou centro de documentação e informação constituídos de acervos arquivísticos e mistos; planejamento, organização e direção de serviços de microfilmagem aplicada aos arquivos; orientação do planejamento da automação aplicada aos arquivos; orientação quanto à classificação, arranjo e descrição de documentos; orientação da avaliação e seleção de documentos, para fins de preservação; promoção de medidas necessárias à conservação de documentos; elaboração de pareceres e trabalhos de complexidade sobre assuntos arquivísticos; assessoramento aos trabalhos de pesquisa científica ou técnico-administrativa; desenvolvimento de estudos sobre documentos culturalmente importantes.

As atribuições dos assistentes em administração são: executar rotinas de apoio nas áreas: de recursos humanos, materiais, logística e orçamentária e financeira. Organizar e preencher documentos; preparar relatórios, formulários e planilhas; acompanhar processos administrativos; atender usuários no local ou a distância; assessorar reuniões e outros eventos. Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão. Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional.

São atribuições dos técnicos, auxiliares e estagiários: recebimento, registro e distribuição dos documentos, bem como controle de sua movimentação; classificação, arranjo, descrição e execução de demais tarefas necessárias à guarda e conservação dos documentos, assim como prestação de informações relativas aos mesmos; preparação de documentos de arquivos para microfilmagem e conservação e utilização do microfilme; preparação de documentos de arquivo para processamento eletrônico de dados. Além de organizar e manter o sistema de arquivamento de documentos, classificando-os segundo critérios e normas apropriadas (BRASIL, 1978).

### 3.4 COLETA DE DADOS

Como instrumento de coleta dos dados primários foi utilizado o questionário. Segundo Marconi e Lakatos (2006, p. 98) o questionário “é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador [...]”. O questionário é

uma técnica aplicável nesse tipo de investigação, ao qual objetiva resgatar um número considerável de informações, para atender os questionamentos específicos propostos.

#### **3.4.1 Questionário**

Composto por questões fechadas e abertas (Apêndice A) tomou como base o modelo SERVQUAL, compreendido como “uma ferramenta de pesquisa que mede qualidade em serviços” (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2000, p. 249).

O questionário contém 34 questões, sendo 28 fechadas e 6 abertas, e destas, 5 são complementares as fechadas. Para a mensuração das respostas fornecidas pelos usuários internos foi utilizada a escala *Lickert*, constituída pelos termos: Concordo; Concordo em parte; Discordo em parte; e Discordo. Os questionários com os usuários internos foram aplicados no mês de dezembro de 2013.

#### **3.4.2 Servqual**

O modelo SERVQUAL, é constituído por 22 itens que propõe a análise de cinco dimensões – Tangibilidade, Responsabilidade, Segurança, Confiabilidade e Empatia, com intuito de avaliar a qualidade dos serviços prestados no Arquivo, na visão dos usuários internos, uma vez que tais dimensões mostram os aspectos considerados quando da avaliação dos serviços de ambos os lados (BERRY; PARASURAMAN, 1995).

No ponto de vista de Vergueiro e Carvalho (2000), as dimensões de qualidade propostas no modelo SERVQUAL, se aplicadas na prática, podem contribuir para uma prestação de serviços com padrões efetivos de qualidade. Portanto, a utilização do modelo SERVQUAL é sugestivo, constituindo em um valioso instrumento quando da avaliação da qualidade na prestação dos serviços prestados no Arquivo do CCHLA/UFPB.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo apresentam-se os elementos advindos da coleta de dados realizada com os usuários do Arquivo do CCHLA. A análise dos dados é uma etapa essencial para a validação da pesquisa realizada e, desse modo, vale salientar que também vem cumprir a função de responder ao problema de pesquisa.

Para a análise das questões fechadas foi utilizado o método quantitativo, recurso que emprega técnicas estatísticas tanto na coleta quanto no tratamento dos dados. As questões fechadas foram calculadas por meio da técnica de percentual, por meio da exposição de tabelas, formuladas com base nas cinco dimensões do modelo SERVQUAL, que foram utilizadas no questionário.

Para as questões abertas foi realizada uma leitura individual de cada uma, identificando as questões pertinentes à pesquisa, sendo analisadas a partir do referencial teórico adotado.

### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS E SERVIÇOS OFERECIDOS PELO ARQUIVO DO CCHLA/UEPB

No que concerne aos participantes da pesquisa, verifica-se na Tabela 1, um percentual predominantemente do sexo masculino com 80,0%, enquanto o sexo feminino corresponde a 20,0%. Observamos a presença do público masculino no tocante a uma maior participação deste público no Arquivo.

**Tabela 1** – Distribuição de usuários de acordo com o sexo

<b>Sexo</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Feminino	01	20,0
Masculino	04	80,0
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

A pesquisa possibilita observar a presença marcante do sexo masculino no Arquivo, embora não deixemos de considerar que o sexo feminino na sociedade atual está ampliando seu espaço de atuação profissional, quebrando paradigmas e

tendo o seu lugar no mercado de trabalho e a sua importância na história da gestão de arquivos.

Já com relação à faixa etária, observou-se a presença de um público bastante jovem, com cerca de 80,0% concentrando-se na faixa que vai dos 16 a 35 anos, de acordo com a Tabela 2.

**Tabela 2** – Distribuição de usuários de acordo faixa etária

<b>Idade</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
De 16 a 25 anos	01	20,0
De 26 a 35 anos	03	60,0
De 36 a 45 anos	-	-
Mais de 45 anos	01	20,0
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

Visto que, com a concorrência do mercado de trabalho em busca de uma melhor qualificação, faz com que esse público mais jovem procure cada vez mais cedo uma determinada qualificação e profissão, além de serem mais abertas a inovações, e por trazerem novas idéias, são atualizados e renovam o fôlego da instituição.

No que se refere à renda salarial dos usuários internos do Arquivo, observou-se que há uma distribuição uniforme, variando até 1 salário, de 4 a 6 salários e mais de 5 salários, com uma incidência cada resposta. Porém, o resultado que obteve duas respostas indica que o salário varia de 1 a 3 salários mínimos.

**Tabela 3** – Distribuição de usuários de acordo com a renda salarial

<b>Renda salarial</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Até 1 salário mínimo	01	20,0
De 1 a 3 salários mínimos	02	40,0
De 4 a 6 salários mínimos	01	20,0
Mais de 6 salários mínimos	01	20,0
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

Por meio dos dados da Tabela 3 compreende-se que os usuários possuem renda familiar considerada mediana para os padrões atuais de mercado, e que em

muitas vezes essa renda supera o valor pago pela iniciativa privada. Apesar de, ainda não ser a mais adequada.

Na Tabela 4 o perfil indica que mais de 50,0% tem curso de pós-graduação, indicando que, qualitativamente, os usuários internos têm buscado se qualificar profissionalmente por meio da educação continuada.

**Tabela 4** – Distribuição de usuários de acordo com o grau de escolaridade

<b>Escolaridade</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Ensino fundamental completo	-	-
Ensino médio completo	-	-
Ensino superior completo	02	40,0
Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)	03	60,0
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

O índice obtido nesta categoria demonstra que a busca pela qualificação e formação profissional tem sido significativa, uma vez que, o investimento na educação e capacitação é de suma importância, mediante as exigências que o atual contexto da sociedade nos impõe.

No que concerne aos serviços oferecidos pelo Arquivo, os funcionários emitiram comentários a respeito dos serviços oferecidos e os serviços que poderiam a serem oferecidos pelo Arquivo do CCHLA. Para essa sistematização, recorreremos a Cornelsen e Nelli (2006, p.73), ao indicarem que:

o grupo serviços oferecidos investiga a quantidade de usuários que solicita informações ao arquivo, as unidades de armazenamento disponíveis para consulta, o número de consultas e de empréstimo de documentos, a quantidade de reprografia, de reprodução e de exposições realizadas pelo arquivo.

Os usuários contribuíram para uma melhor compreensão dos dados quantitativos, elencando os seguintes serviços oferecidos no Arquivo:

- a) Transferência de documentos;
- b) Visitas técnicas;
- c) Treinamentos em setores do CCHLA;
- d) Organização do acervo;

- e) Atendimento aos usuários;
- f) Consultas a documentação (diários de classe, atas, entre outros);
- g) Suporte aos setores do Centro;
- h) Guarda documental; e
- i) Digitalização de documentos.

Apenas um serviço foi mencionado como um serviço que poderia vir a ser oferecido que seria o de reprografia da documentação.

Esta percepção é ancorada na inferência de Valls (2004, p.173) ao afirmar que “Uma organização fundamentada pelos princípios da gestão da qualidade deve estar direcionada holisticamente para a produtividade, qualidade e competitividade de seus produtos e serviços.”

## 4.2 APRESENTAÇÃO DOS DADOS POR DIMENSÃO

A partir deste momento, evidenciamos a etapa referente à qualidade dos serviços. São as pesquisas referentes às dimensões da escala do questionário SERVQUAL (confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade) com intuito de oferecer subsídios para a unidade pesquisada, caso dos usuários internos do Arquivo do CCHLA da UFPB.

### 4.2.1 Confiabilidade

Esta dimensão foi composta por quatro questionamentos referente ao grau confiabilidade, e que compreende a credibilidade e a segurança demonstrada pelos usuários com relação aos serviços oferecidos e/ou informações prestadas pelos funcionários do Arquivo.

Na sequência, apresentamos a síntese dos dados, conforme Tabela 5, dispondo de uma melhor apreciação do grau de confiabilidade.

**Tabela 5 – Grau de confiabilidade**

<b>Nível de concordância</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Concordo	17	85,0
Concordo em parte	02	10,0
Discordo em parte	01	5,0
Discordo	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

De acordo com os resultados apresentados em relação à Confiabilidade, verificamos que 85,0% dos respondentes demonstram confiança nas informações prestadas; 10,0% concordam em parte; e apenas 5,0% discordam em parte. Esses dados confirmam um percentual considerável de 85,0% dos questionados confiam nas informações prestadas. Ou seja, é claramente comprovado que há segurança nas informações prestadas, percebida pelos usuários internos, principalmente quando se trata de informações fornecidas pelo Arquivo.

Esta inferência corrobora o pensamento de Beluzzo e Macedo (1993), quando afirmam que conquistar a credibilidade do usuário é fundamental para o desenvolvimento de uma gestão voltada para a qualidade.

Em relação ao grau de confiabilidade apenas um participante comentou sobre a necessidade de um sistema de busca para rastreamento da documentação.

Todos os usuários internos estão voltados para os assuntos que dizem respeito ao Arquivo, demonstrando disponibilidade e responsabilidade nas tarefas.

#### **4.2.2 Responsabilidade**

Este grau de dimensão aborda o requisito de apreciar a rapidez com que os serviços são oferecidos, isto é, a maneira de se conduzir e se dispor em atender ao usuário, além da maneira de como estar organizado o Arquivo, os horários de funcionamento, entre outros pontos. Portanto, esta dimensão foi composta por seis questões.

A seguir, foram expostos os dados das respostas referentes à dimensão responsabilidade, conforme a Tabela 6.

**Tabela 6 – Grau de responsabilidade**

<b>Nível de concordância</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Concordo	23	76,7
Concordo em parte	07	23,3
Discordo em parte	-	-
Discordo	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

De acordo com a análise dos dados a respeito da dimensão Responsabilidade, constatamos que 76,7% dos respondentes concordam nesse quesito; e 23,3% concordam em parte. Nesta dimensão podemos perceber que praticamente não existem falhas nas informações prestadas, como também não existe dificuldades dos funcionários em localizar os documentos no Arquivo.

Porém, conforme afirma Valls (2004, p.175), o “paradigma de que a 'minha responsabilidade termina quando começa a do outro setor' não é mais aceitável nas organizações, pois o resultado final de todos os processos [...] deve ser a satisfação do cliente.”

No que se refere ao grau de responsabilidade apenas um comentário foi emitido, que o Arquivo possui estrutura física para, no momento, atender a demanda e de que existe boa vontade dos funcionários, facilitando o bom atendimento e profissionalismo levado a sério.

### **4.2.3 Segurança**

A dimensão segurança é interpretada como o domínio da informação, cordialidade e cortesia entre os usuários internos, bem como a maneira de estimular a confiança dos usuários externos no que concerne à transmissão da informação e também ao domínio dos recursos informacionais. Esta dimensão foi composta por quatro questões.

A seguir, são expostos, de maneira sintetizada, os dados relativos à dimensão segurança, conforme a Tabela 7.

**Tabela 7 – Grau de segurança**

<b>Nível de concordância</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Concordo	12	60,0
Concordo em parte	06	30,0
Discordo em parte	01	5,0
Discordo	01	5,0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

Na análise dos dados a respeito do item Segurança, constatamos que um percentual de 60,0% dos respondentes concordam que conhecem as necessidades informacionais dos usuários externos; 30,0% concordam em parte; 5,0% discordam em parte e 5,0% discordam.

Entendendo que a segurança está voltada para “qualificação, acessibilidade, cortesia, domínio de fontes de informação, habilidade no uso de equipamentos e comunicação dos funcionários que prestam serviços aos usuários.” (SAMPAIO et al., 2004, p. 145), e a partir dos resultados acima, verificamos que um índice de 60,0% inspira atenção no que concerne a segurança quanto às necessidades de informação dos usuários.

Um usuário interno elucidou que a equipe trabalha no Arquivo há muito tempo, demonstrando certo entrosamento entre eles, sendo passadas as informações aos usuários com segurança e agilidade. Porém, esse mesmo usuário destacou a falta de domínio no manuseio do computador e em operar o sistema utilizado no Arquivo, demonstrando certa insegurança nessa parte tecnológica.

#### **4.2.4 Empatia**

Esta dimensão é composta de três afirmativas referentes à abrangência e a capacidade de transmitir interesse em oferecer atendimento personalizado e de ter conhecimento das necessidades informacionais dos usuários externos.

A Tabela 8 a seguir, ilustra os resultados apresentados concernentes ao grau de empatia entre os usuários internos.

**Tabela 8 – Grau de empatia**

<b>Nível de concordância</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Concordo	11	73,3
Concordo em parte	04	26,7
Discordo em parte	-	-
Discordo	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

A análise dos dados a respeito da dimensão Empatia revela que 73,3% dos usuários internos apontam para a concordância nesse quesito; e apenas 26,7% concordam em parte. Desta forma, constatamos que o grau foi aceitável, pois essa dimensão reportar-se em um usuário colocar-se no lugar do outro, tratar como gostaria de ser tratado, é o que acaba ocorrendo no Arquivo. Isto sugere que as relações interpessoais estão bastante estreitas entre os componentes dessa unidade de informação. Afinal, corrobora-se com Sampaio et al. (2004, p. 145) ao sinalizar que a “atenção e a personalização do atendimento fornecido aos usuários”, é ponto chave da empatia.

No grau de empatia, foi destacado que os usuários externos são atendidos prontamente, e que também sempre foi um ponto positivo entre os funcionários.

#### **4.2.5 Tangibilidade**

Esta dimensão avalia de maneira geral, a estrutura física do ambiente do Arquivo, isto é, as condições de iluminações, higienização, a acústica, Incluindo equipamentos, recursos humanos, além da comunicação visual da unidade de informação. Esta dimensão foi composta por sete questões.

Nessa perspectiva, a Tabela 9 retrata os dados referentes à dimensão tangibilidade.

**Tabela 9** – Grau de tangibilidade

<b>Nível de concordância</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Concordo	18	51,4
Concordo em parte	10	28,6
Discordo em parte	03	8,6
Discordo	04	11,4
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

Quanto a Tangibilidade, identificamos um percentual que 51,4% dos sujeitos expressando sua concordância; 28,6% concordam em parte; 8,6% discordam em parte e 11,4% discordam totalmente. Essa dimensão teve uma atenção pelo alto índice de discordância. Constatamos a necessidade de ser melhorado o ambiente do Arquivo quanto aos aspectos de vestes e serviços de divulgação, climatização, acústica, luminosidade. O conforto e o bem-estar do usuário interno, em seu ambiente de trabalho, é fator que interfere na sua produtividade, por isso faz-se necessário a sensibilização dos gestores em prol dos funcionários.

Neste quesito, foi informado que se estar trabalhando com o intuito de ser implantada a partir do ano de 2014 a página da web com todas as informações do Arquivo setorial e projetos em execução. Porém, conforme frisa Gonçalves et al. (2010, p. 10), a Tangibilidade “relaciona todas as evidências físicas a que o serviço está inserido, bem como funcionários e equipamentos”; sendo fundamental a implantação da página web do Arquivo.

Há descuido em parte dos funcionários em utilização de algumas vestimentas como: jalecos, máscaras, luvas, óculos e toucas.

No que se refere à divulgação do Arquivo, os funcionários fazem de forma ampla, por meio do site, cartazes e pessoalmente pelos setores.

#### 4.3 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÕES DOS RESULTADOS DAS DIMENSÕES

A Tabela 10, abaixo, apresenta o resultado geral das dimensões para uma melhor compreensão, envolvendo as cinco dimensões: Confiabilidade, Responsabilidade, Segurança, Empatia e Tangibilidade.

**Tabela 10** – Resultado geral das dimensões

<b>Nível de concordância</b>	<b>Frequência absoluta</b>	<b>Frequência relativa (%)</b>
Concordo	81	67,5
Concordo em parte	29	24,1
Discordo em parte	05	4,2
Discordo	05	4,2
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

Após analisar os dados coletados e compará-los com os parâmetros relacionados ao SERVQUAL, tornou-se possível compreender que a percepção dos usuários internos do Arquivo do CCHLA é otimista em relação aos serviços prestados, uma vez que a maioria forneceu respostas positivas, 67,5%.

O segundo percentual de incidência é respectivo ao grau de concordância em parte, com 24,1%, apresentadas em algumas variáveis identificadas pelos funcionários. Reportando-se que o funcionamento do Arquivo, em relação à qualidade nos serviços de informação, tem limitações que podem ser solucionadas.

A partir desse cenário há indicações necessárias a avaliações constantes, visando sempre à melhoria, na identificação das fragilidades a serem devidamente corrigidas. O próprio questionário já indica alguns pontos para análise, os quais foram identificados com as questões abertas.

Nos comentários, percebem-se pontos favoráveis e desfavoráveis que afetam direta ou indiretamente a qualidade dos serviços prestados pelo Arquivo em estudo. Entre os favoráveis, destacam-se: esforço para prestar um bom atendimento para solucionar as necessidades de informação do usuário, atenção personalizada aos usuários e ambiente confortável.

Por outro lado, no que concerne aos pontos desfavoráveis, afirmaram que o horário de funcionamento é relativo, uma vez que, a Arquivo está aberto apenas durante a manhã e a tarde. Além disso, revelaram que, as vestes de proteção como jalecos, máscaras entre outros não são utilizados de forma habitual e que a iluminação não seria das mais desejáveis.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho avaliou a qualidade dos serviços prestados pelo Arquivo do CCHLA/UFPB, de acordo com a visão dos usuários internos. No sentido de atingir os objetivos propostos, foi possível observar que os funcionários expuseram suas opiniões sobre o tema de maneira concreta.

É necessário que as instituições e organizações se utilizem de sistemas de avaliação da qualidade que possibilitem fornecer suporte a gerência, permitindo melhorar os serviços prestados pelas unidades de informação, em prol da satisfação dos usuários.

Por conseguinte, agrupando os dados das cinco dimensões, de acordo com as opções “Concordo”, “Concordo em parte”, “Discordo em parte” e “Discordo” do questionário SERVQUAL, identificamos um índice de 67,5% da opção “Concordo” correspondendo a uma frequência de 81 usuários internos; a opção “Concordo em parte” atingiu 24,1% com frequência 29 usuários internos; e as opções “Discordam em parte” e “Discordo” ambas com percentual 4,2% dos sujeitos com 5 de frequência cada.

Esses quantitativos constatarem que em todas as opções o nível atingido foi maior que 50,0%, indicando que em todas as dimensões existem qualidade dos serviços ofertados pelo Arquivo do CCHLA. Os resultados demonstram a satisfação dos usuários internos com a qualidade dos serviços. Sobressai-se, neste sentido, algumas posturas proativas dos usuários internos, a exemplo da educação continuada, a motivação e a demonstração, durante a pesquisa, de que sempre é possível melhorar ou dirimir as fragilidades que possam vir a existir.

A pesquisa demonstrou a existência de pontos considerados favoráveis e outros que precisam ser melhorados. Um dos pontos favoráveis é a boa conservação do acervo documental, além de equipamentos e mobiliário bem cuidados, elevando de certo modo a infraestrutura e o grau de satisfação dos usuários. Não obstante outros aspectos favoráveis foram referentes à relação dos funcionários em se dispor a atender o público de forma adequada.

Os pontos desfavoráveis foram detectados em menor grau, no caso, o horário de funcionamento de forma parcial; e a não utilização por parte dos funcionários dos equipamentos de proteção individual, que compreende os materiais de consumo, como máscaras, luvas, jalecos, óculos específicos, toucas e calçados adequados.

Sugestões de melhorias, para que sejam aprimorados cada vez mais os serviços prestados são: renovação permanentemente dos equipamentos e mobiliários assim que necessário; ampliação do espaço físico, bem como a parte de iluminação e climatização; capacitação e aperfeiçoamento periódico dos funcionários de acordo com as atribuições e funções dos usuários; e implantação e implementação de um Programa Periódico de Avaliação da Qualidade em Serviços.

Que este trabalho possa colaborar para novos estudos dessa temática, outrora por se tratar de um assunto ainda novo e pouco investigado [Qualidade dos Serviços em Arquivos], pois novas descobertas e vivências na área aqui estudada é também colaborar para a ciência.

No que se refere à dimensão Confiabilidade, os resultados mostram que existe algo a ser aprimorado, embora os funcionários sintam-se confiantes quanto às as informações transmitidas ao público em geral. Vale sugerir também a solução de problemas quanto às fragilidades de comunicação e de gestão.

Quanto à dimensão Responsabilidade, constatou-se que existe uma política de responsabilidade no que tange a comunicação e o atendimento. Sugere-se que o gestor do Arquivo promova o aperfeiçoamento dos usuários internos, com cursos, palestras, participação em eventos visando, a partir dos conhecimentos adquiridos, à realização de ações dos usuários e proporcionando um melhor aproveitamento dos serviços prestados.

No que tange à Segurança, é imprescindível ofertar de cursos de capacitação aos usuários internos, possibilitando maior domínio das fontes de informações existentes. É fundamental que aconteça reuniões periódicas, práticas com dinâmicas e ações, desenvolvendo comportamento de maior interação entre os funcionários.

A dimensão da Empatia reportou-se no envolvimento dos usuários internos em prestar atendimento personalizado aos usuários externos. Sugere-se que o gestor do Arquivo desenvolva ações, visando à cordialidade no ambiente de trabalho, ainda que tenha sido identificada grande harmonia nos resultados dessa questão, conforme mencionado anteriormente.

Quanto à Tangibilidade, aconselha-se que se busque melhorar a imagem dos profissionais do Arquivo, podendo ser utilizado, por exemplo, um fardamento, ou crachá que facilite na identificação dos usuários internos. Indica-se, inclusive, que aprimorem as instalações e façam uso do Marketing para divulgação dos serviços.

Como reflexão conclusiva desta pesquisa, verifica-se que há inúmeras atividades a serem implantadas nos arquivos em toda instituição, ainda que se tenha pesquisado apenas uma unidade de informação, com base no quesito qualidade na prestação de serviços. Contudo, a pesquisa realizada no Arquivo do CCHLA/UFPB, deve firmar compromisso com seus gestores que, por sua vez, devem-se utilizar do bom senso em promover a melhoria da qualidade dos serviços prestados em cada unidade de informação na Universidade como um todo, não deixando os arquivos em segundo plano, isto é, que seja extensiva a todos os arquivos da instituição, visto sua importância igualmente a outros setores, independente de ser em órgãos públicos ou instituições da iniciativa privada.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Maria Cristina Barbosa. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. ampl. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2005.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- BELLOTO, Heloisa Liberalli. Universidade e arquivos: perfil, história e convergência. **Transinformação**, Campinas, v.1, n.3, p.15-28, set./dez. 1989.
- BELLUZZO; Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/ago. 1993.
- BERRY, Leonard L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing: competindo através da qualidade**. 3. ed. São Paulo, Maltese, 1995.
- BOSO, Augisa Karla et al. Importância do arquivo universitário. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.12, n.1, p.123-131, jan./jun. 2007.
- BOTTINO, Mariza. Arquivos Universitários no Brasil. In: **A informação: questões e problemas**. Niterói: EDUFF, 1995. p. 61-67.
- BRASIL. Lei no 6.546, de 4 de julho de 1978. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 5 jul. 1978. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1970-1979/L6546.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/L6546.htm)>. Acesso em: 10 jan. 2014.
- CALDERON, Wilmara Rodrigues et al. O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.3, p.97-104, set./dez. 2004.
- CARPES, Franciele Simon; FLORES, Daniel. O arquivo universitário e a memória da universidade. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.23, n.3, p. 13-22, set./dez. 2013.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. rev. e atual. São Paulo: Campus, 2004.
- CORNELSEN, Julce Mary; NELLI, Victor José. Gestão integrada da informação arquivística: o diagnóstico de arquivos. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v.2, n. 2, p. 70-84, ago./dez. 2006.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2008.

DIAS, Maria Matilde Kronka; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente**. Bauru: EDUSC, 2003. (Coleção Plural).

FERREIRA, Glória Sattamini; OLIVEIRA, Zita Prates de. **Informação para administração de bibliotecas**. Brasília, DF: ABDF, 1989.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Usuários. In: \_\_\_\_\_. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999. cap. 1, p. 11-54.

FIGUEIREDO NETO, Leonardo Francisco et al. Método Servqual: um estudo de satisfação em uma escola de idiomas. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 13., 2006, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP, 2006.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Mark Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n.3, p. 88-102, set./dez. 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GONÇALVES, Edinéia et al. Gestão da qualidade no atendimento ao cliente: aplicação do modelo Servqual para mensuração da qualidade dos serviços prestados pela Fisiomed. **Revista Eletrônica Gestão e Negócios**, São Roque, v.1, n.1, 2010.

GUIA do Arquivo Setorial do CCHLA. João Pessoa: [s.n.], 2010. Disponível em: <<http://www.cchla.ufpb.br/wp-content/uploads/2010/11/Guia.pdf>>. Acesso em: 02 out. 2013.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1992.

ISHIKAWA, Kaoru. **Controle de qualidade total: à maneira japonesa**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MOURA, Luiz Rodrigo Cunha et al. Avaliação da qualidade de serviços utilizando a escala Servqual: o estudo de caso Matermed. **Reuna**, Belo Horizonte, v.12, n.3, p.21-36, 2007.

MORAES, Cláudio. Usuários de bibliotecas: informação x cidadão comum. **Biblos**, Rio Grande, v. 6, p.219-223, 1994.

NUÑES PAULA, Israel. Usos de los términos relativos a los usuarios o clientes. **Revista Interamericana de Biblioteconomía**, Medellín, v. 23, n. ½, p.107, 2000.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática.** 3.ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: FGV, 2009.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. **Usuário informação: o contexto da ciência e da tecnologia.** Rio de Janeiro: Brasília, DF: Livros Técnicos e Científicos; CNPq, 1982.

PRAZERES, Paulo Mundin. **Dicionário de termos da qualidade.** São Paulo: Atlas, 1996.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística.** Tradução de Magda Bigotte de Figueiredo. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro José. Servqual x Servperf: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gestão & Produção**, São Carlos, v.12, n.2, p.279-293, mai./ago. 2005.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso et al. PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 142-148, jan./abr. 2004.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudios de usuarios.** Tradução Francisca Arruda Ramalho. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1994.

SCHELLENBERG, Theodore R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas.** Tradução de Nilza Teixeira Soares. 6.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2008.

SILVA, Anielson Barbosa da. **Como os gerentes aprendem?.** São Paulo: Saraiva, 2009.

SILVA, Chirley Cristiane M. da, RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 7, n. 1, 2002.

VALLS, Valéria Martin. O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 172-178, maio/ago. 2004.

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 118-137, jan./abr. 2006.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: Associação Riograndense de Bibliotecários, 2000.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SERVQUAL

Solicitamos a sua atenção para responder ao questionário abaixo, instrumento de coleta de dados do trabalho de conclusão do curso de Arquivologia/UFPB, intitulado “Gestão de arquivo: avaliação e qualidade dos serviços prestados pelo arquivo do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes: uma visão dos usuários internos”, que objetiva avaliar a Qualidade dos serviços prestados pelo Arquivo do CCHLA/UFPB, conforme a visão dos usuários internos (arquivistas e demais funcionários). Os dados terão fins exclusivamente acadêmicos e não é preciso identificar-se. Atenciosamente,  
 João Henrique Lucena da Costa (Concluente) e Alzira Karla Araújo da Silva (Orientadora)

MARQUE COM UM X A RESPOSTA MAIS ADEQUADA E EMITA COMENTÁRIOS

### I – Caracterização dos usuários internos do Arquivo do CCHLA/UFPB

a) SEXO

Feminino     Masculino

b) IDADE

16 a 25 anos     26 a 35 anos     36 a 45 anos     mais de 45 anos

c) RENDA SALARIAL

Até 1 salário mínimo     De 1 a 3 salários mínimos     De 4 a 6 salários mínimos     Mais de 6 salários mínimos

d) ESCOLARIDADE

Ensino Fundamental Completo     Ensino Médio Completo     Ensino Superior Completo     Pós-graduação (Especialização, Mestrado, Doutorado)

### II – Serviços oferecidos pelo Arquivo do CCHLA/UFPB

Listar os serviços oferecidos e quais serviços que poderiam vir a serem oferecidos pelo Arquivo do CCHLA/UFPB.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### III – CONFIABILIDADE

1. Os funcionários do Arquivo demonstram confiança nas informações prestadas.

Concordo     Concordo em parte     Discordo em parte     Discordo

2. O comportamento dos funcionários do Arquivo faz com que os usuários se sintam seguros.

Concordo     Concordo em parte     Discordo em parte     Discordo

3. A estrutura organizacional do Arquivo permite prestar serviços confiáveis.  
( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

4. Os serviços prestados são cumpridos no prazo estabelecido.  
( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

5. Comente sobre as questões abordadas nos itens 1 a 4.

---

---

---

---

---

---

---

---

**IV – RESPONSABILIDADE**

6. As informações prestadas são esclarecedoras e ágeis.  
( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

7. Os serviços são oferecidos de forma precisa e com rapidez.  
( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

8. Os funcionários estão sempre dispostos para atender os usuários.  
( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

9. Os usuários recebem apoio dos funcionários para esclarecer suas dúvidas.  
( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

10. Os usuários localizam as informações no acervo documental com facilidade.  
( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

11. O horário de funcionamento atende às necessidades dos usuários.  
( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

12. Comente sobre as questões referentes aos itens 6 a 11.

---

---

---

---

---

---

---

---

**V – SEGURANÇA**

13. Os funcionários conhecem as necessidades informacionais dos usuários.  
( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

14. Os funcionários dominam as fontes de informação existentes.  
( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

15. Os funcionários demonstram habilidade no uso dos equipamentos utilizados  
( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

16. O ambiente de trabalho entre os funcionários é cordial.  
( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

17. Comente sobre as questões referentes aos itens 13 a 16.

---

---

---

---

---

---

---

---

**VI – EMPATIA**

18. Os funcionários do Arquivo dão atenção personalizada aos usuários.  
( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

19. O relacionamento entre funcionários e usuários é cordial.  
( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

20. Os serviços oferecidos são compatíveis com as necessidades dos usuários.  
( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

21. Comente sobre as questões referentes aos itens 18 a 20.

---

---

---

---

---

---

---

---

**VII – TANGIBILIDADE**

22. A infra-estrutura do Arquivo é adequada (climatização agradável, área limpa, iluminada e boa acústica).

( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

23. Os equipamentos de informática disponibilizados são adequados e suficientes para a execução de todos os serviços.

( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

24. Os funcionários oferecem atendimento prestativo e cordial.

( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

25. Os funcionários estão sempre dispostos a ajudar os usuários.

( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

26. Os funcionários se vestem adequadamente com o ambiente de trabalho.

( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

27. Os serviços disponíveis para os usuários são divulgados adequadamente (cartazes, folhetos, murais, sinalização, e-mail, etc.).

( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

28. As informações contidas na página da internet são de fácil acesso e atualizadas.

( ) Concordo ( ) Concordo em parte ( ) Discordo em parte ( ) Discordo

29 Comente sobre as questões referentes aos itens 22 a 28.

---

---

---

---

---

---

---

---

## APÊNDICE B – SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA NO ARQUIVO DO CCHLA

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

### SOLICITAÇÃO

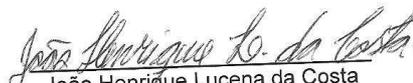
Eu, **JOÃO HENRIQUE LUCENA DA COSTA**, aluno concluinte do curso de Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da professora Alzira Karla Araújo da Silva, venho, respeitosamente, solicitar autorização do coordenador do Arquivo do CCHLA para realizar coleta de dados.

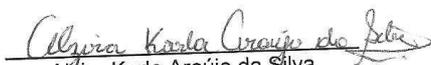
A coleta terá fins exclusivamente acadêmicos e será viabilizada por meio de pesquisa quantitativa/qualitativa com os usuários, funcionários e estagiários deste Arquivo, devendo ocorrer no período letivo de 2013.2. Para tanto, intenciona-se aplicar um questionário.

O trabalho de conclusão de curso intitulado "**Gestão de arquivo: avaliação e qualidade dos serviços prestados pelo Arquivo do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes: uma visão dos usuários internos**" objetiva Avaliar a Qualidade dos serviços prestados pelo Arquivo do CCHLA/UFPB, conforme a visão dos usuários internos (arquivistas e demais funcionários).

Certos de contar com a vossa colaboração, colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento.

João Pessoa, 19 de novembro de 2013.

  
João Henrique Lucena da Costa  
(Aluno do curso de Arquivologia/UFPB)

  
Alzira Karla Araújo da Silva  
(Professora orientadora do curso de Arquivologia/UFPB)

---

De: João Henrique Lucena da Costa  
(Aluno concluinte do Curso de Arquivologia/UFPB)  
Para: Alysson Santos Lima  
(Arquivista do CCHLA)  
Assunto: Solicitação de autorização para pesquisa no Arquivo do CCHLA

*Ciente 23/11/2013*  
*Alysson Santos Lima*