

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO**

Ana Paula Alves Soares

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE ARQUIVOS

Florianópolis
2012

Ana Paula Alves Soares

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE ARQUIVOS

Dissertação de Mestrado submetida ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação área de concentração Gestão da Informação, linha de pesquisa Fluxos de Informação, sob a orientação do Professor Doutor Gregório Jean Varvakis Rados.

Florianópolis
2012

Catálogo na fonte elaborada por
Amanda de Queiroz Bessa.

S676a Soares, Ana Paula Alves. arquivos/ Ana Paula
Avaliação da qualidade em serviços de
Alves Soares. ---- Florianópolis: UFSC, 2012.
213p.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) –
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da
Educação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da
Informação, 2012.

Orientador: Prof. Dr. Gregório Jean Varvakis Rados

1. Interação – Bibliotecárias e Professores. 2. Escolas Públicas Estaduais -
Manaus. 3. Atividades Pedagógicas. 4. Biblioteca escolar I. Título.

CDU 616-092

1. Arquivos – Qualidade em serviços. I. Título.


CDU 658.6:930.25

Ana Paula Alves Soares

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE ARQUIVOS

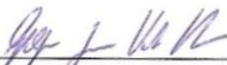
Esta dissertação foi julgada adequada para obtenção do Título de “Mestre”, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 16 de abril de 2012.

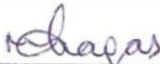


Profª Dra. Ligia Maria Arruda Café
Coordenadora do Curso

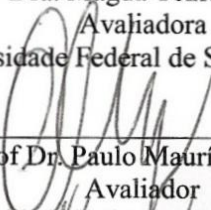
Banca Examinadora



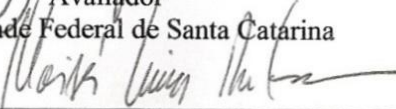
Prof. Dr. Gregório Jean Varvakis Rados
Orientador
Universidade Federal de Santa Catarina



Profª Dra. Magda Teixeira Chagas
Avaliadora
Universidade Federal de Santa Catarina



Prof. Dr. Paulo Maurício Selig
Avaliador
Universidade Federal de Santa Catarina



Prof. Dr. Moisés Lima Dutra
Avaliador

Dedico aos meus pais, meus grandes amores. Sem eles nenhum dos meus sonhos seria possível ou valeria à pena.

AGRADECIMENTOS

Pensar nos agradecimentos é rememorar, recordar acontecimentos e pessoas. Então, prefiro não usar aqui de formalidades, mas a minha forma mais simples de dizer muito obrigada.

A Deus pela oportunidade de crescimento pessoal e profissional, mas principalmente por ter sido meu amparo e força em todas as vezes que tive que juntar os caquinhos de mim e recomeçar.

Aos meus pais Paulo e Rosângela pela educação e valores transmitidos, pelo apoio, amor e presença constante.

Ao meu orientador, prof. Gregorio Varvakis pela orientação, sabedoria e paciência com nosso *gap 4*. E também pela sua sensibilidade e compreensão das dificuldades.

À Universidade Federal de Santa Catarina e ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação pela oportunidade de cursar o Mestrado em Ciência da Informação.

Aos professores e colegas do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFSC, pelos conhecimentos obtidos e momentos compartilhados.

Aos meus tios Márcia Cilene Alves Freitas e Irajá Chaves Freitas, pela torcida, apoio e carinho.

À minha madrinha, Maria do Carmo Santos, pelo seu apoio, carinho e acolhimento.

Ao amigo Frederico Aires Rodrigues da Costa Reis, pelo auxílio sempre que precisei, mas principalmente pela paciência e amizade.

Às amigas Kelen Cristina Silveira, Amanda Queiroz Bessa, Uíara Maria Lopes, pelo auxílio sempre que precisei. Mesmo com a distância sempre pude contar com a amizade e a ajuda de vocês.

Aos amigos Sílvia Letícia Moura da Silva, Cintia Alves, Patrick Kaiser, Kamila Lins, Sila Marisa de Oliveira pela amizade e auxílio em vários momentos.

Aos amigos e colegas de profissão, Jara Silveira, Dione Calil, Rita Ilha, Rosilaine Zoch Bello, Debora Flores, Ezmir Dippe, Aline Cardoso Pereira, Sílvia Cintra, Luiz Martins, Sandra Buth, Anabel Schmidt, Sylvia Gravana da Cunha, pelo apoio e auxílio sempre que precisei.

Aos amigos e colegas de trabalho, Narcisa de Fátima Amboni, João Oscar do Espírito Santo, Maria Julia da Cunha Lehmkuhl, Magda Camargo Lange Ramos, Valdinete Maria Bernardes do Nascimento, Carla Cristina Dutra Búrigo, Cristiano Cavalheiro Lutz, Andrea Grats pelo apoio e flexibilização de horário para eu poder me dedicar às aulas e aos estudos do mestrado.

Ao professor Daniel Flores pelas sugestões valiosas.

Aos membros da banca pelo aceite ao convite para apreciação deste trabalho, e também pelas sugestões valiosas.

Aos participantes da pesquisa, pela gentileza de fornecer as informações e dispor do tempo necessário para responder os questionários.

Finalmente, a todos que contribuíram de alguma forma para que esta dissertação pudesse ser concluída. Muito obrigada.

Não importa aonde você parou...
Em que momento da vida você cansou...
O que importa é que sempre é possível e
necessário "Recomeçar".
Recomeçar é dar uma chance a si mesmo...
É renovar as esperanças na vida e o mais
importante...
Acreditar em você de novo.
[...]
Afinal de contas...
Nós somos o "Amor".
"Sou do tamanho daquilo que vejo e não do
tamanho da minha altura" (*Carlos Drummond de
Andrade*).

RESUMO

Para se manter no mercado competitivo, as organizações buscam constantemente a qualidade de seus serviços, configurando-se este em diferencial competitivo. Os arquivos, como qualquer organização, também necessitam manter a qualidade de seus serviços, pois é isso que agregará valor aos mesmos. Isso fará com que seus usuários percebam o valor de uso das suas fontes de informação, e conseqüentemente o arquivo obtenha (re) conhecimento e consolidação. Porém, tão importante quanto empregar a qualidade é avaliá-la, reduzindo a discrepância entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários, bem como entre o que o profissional arquivista acredita ser a expectativa do seu usuário e o que de fato é o desejo desses. Nesse contexto, a presente pesquisa teve por objetivo investigar a qualidade dos serviços de arquivo. Desta forma, o estudo apresenta os conceitos sobre esses, suas características, finalidades e usuários, bem como as funções arquivísticas. Discorre sobre a avaliação da qualidade e o valor em serviços de arquivo. Apresenta ainda uma abordagem da qualidade no campo da Ciência da Informação. Caracteriza-se como pesquisa descritiva e exploratória, com uma abordagem quali-quantitativa, com o método do estudo de caso. Na coleta de dados foram aplicados questionários. Assim, para a presente pesquisa, foram definidos indicadores de avaliação da qualidade dos serviços de arquivo e aplicados em três arquivos, e dessa maneira verificada a sua aplicabilidade. Além disso, foi possível identificar as lacunas nos serviços de arquivo, o *gap 5* e o *gap 1*, bem como o fator de impacto nos mesmos. Com isso, inferiram-se as possíveis causas das falhas nos serviços, as quais foram confirmadas junto aos profissionais, dessa forma, foram feitas sugestões de ações corretivas. Ressalta-se que os resultados relativo ao *gap 1*, que na maioria das vezes o profissional tem conhecimento da expectativa do seu usuário. No *gap 5* foi observado como em vários casos sendo este decorrente de um *gap 4*, lacuna na comunicação. Essa pesquisa traz contribuições para a melhoria dos serviços de arquivos, e no campo da Ciência da Informação, serve de subsídio e estímulo para que se desenvolvam outros estudos acerca da temática.

Palavras-chave: Avaliação. Qualidade. Arquivos. Serviços. Valor.

ABSTRACT

To maintain themselves in the competitive market, organizations are constantly trying to keep their service quality, which represents a competitive distinguishing factor. Archives, as any other organization, also need to preserve service quality in order to add them value. As a result, users will perceive its importance when using its source of information and, as a consequence, the archive will obtain recognition and consolidation. However, just as important as having quality is to assess it in order to reduce discrepancy not only between the quality perceived by users and the quality they wish, but also between the archivist belief in relation to the user expectation and the user real wish. Considering that context, this piece of research aimed to investigate the service quality of archives. Thus, this study presents their concepts, characteristics, users and purposes as well as archival functions. Besides that, it discusses about quality assessment and value in archival services. It also presents an approach of quality in the field of Information Science. Methodologically, this piece of research is a case study characterized as descriptive and exploratory with a qualitative-quantitative approach. Data collection was carried out with questionnaires. For this study, indicators of service quality assessment were established and then applied to three archives in order to verify their applicability. Furthermore, it was possible to identify gap 5 and gap 1 in the archive service as well as their impact factor. The research result shown that the gap 1, in most cases the professional is aware of the expectations of its user. In the gap 5 was observed in several cases as a result of this being a gap 4, communication gap. Thus, the possible causes for gaps in the services were inferred and then confirmed with the professionals so that we could suggest corrective actions. For all that, this piece of research contributes to improve archival services and, in the field of Information Science, it provides the basis and stimulus for developing further studies.

Keywords: Assessment. Quality. Archives. Services. Value.

RESÚMEN

Para mantenerse en el mercado competitivo las organizaciones buscan constantemente la calidad de sus servicios, así que eso se vuelve en un diferencial frente a los concurrentes. Los archivos, como cualquier organización, también necesitan mantener la calidad de sus servicios, pues es eso lo que les agregará valor. Eso hará con que sus usuarios perciban el valor de uso de sus fuentes de información y, consecuentemente, el archivo obtenga (re)conocimiento y consolidación. Pero tan importante como emplear la calidad es evaluarla, reduciendo la discrepancia entre la calidad percibida y la deseada por los usuarios, y entre lo que al profesional archivista le parece ser la expectativa de sus usuarios y lo que de hecho es el deseo de ellos. En ese contexto, esa pesquisa tuvo por objetivo investigar la calidad de los servicios de archivo. Por lo tanto, el estudio presenta los conceptos sobre ellos, sus características, finalidades y usuarios, bien como las funciones archivísticas. También discurre sobre la evaluación de la calidad y el valor en servicios de archivo. Además, presenta un enfoque de la calidad en el campo de la Ciencia de la Información. Esa pesquisa se caracteriza como descriptiva y exploratoria con un abordaje cuali cuantitativo, con el método del estudio de caso. En la colecta de datos fueron aplicados cuestionarios. Para la presente pesquisa, fueron definidos indicadores de evaluación de la calidad de los servicios de archivo y aplicados en tres archivos y, de ese modo, verificada su aplicabilidad. Además de eso, fue posible identificar las lagunas en los servicios de archivo, el *gap 5* y el *gap 1*, bien como el factor de impacto en esos. Con eso se infirieron las posibles causas de los fallos en los servicios, los cuales fueron confirmados junto a los profesionales, y por fin fueron dadas sugerencias de acciones correctivas. Se hace hincapié en que los resultados relativos el *gap 1*, que en la mayoría de los casos el profesional es consciente de la expectativa de su usuario. En el *gap 5* se observó como en varios casos decurrentes del *gap 4*, laguna de comunicación. Por todo eso, esa pesquisa trae contribuciones para la mejora de los servicios de archivos, y en el campo da Ciencia de la Información, sirve de subsidio y estímulo para que se desarrollen otros estudios acerca del tema.

Palabras clave: Evaluación. Calidad. Archivos. Servicios. Valor.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	21
1.1 JUSTIFICATIVA	23
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA	25
1.2.1 Objetivo Geral	25
1.2.2 Objetivos Específicos	25
1.2 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	26
2 REFERENCIAL TEÓRICO	27
2.1 OS ARQUIVOS E AS CARACTERÍSTICAS DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA	27
2.2 O CICLO DE VIDA DOS DOCUMENTOS: FINALIDADES E USUÁRIOS	31
2.3 O SISTEMA DE ARQUIVOS E AS FUNÇÕES ARQUIVÍSTICAS	34
2.3.1 Aquisição	36
2.3.2 Produção	36
2.3.3 Classificação	37
2.3.4 Avaliação	39
2.3.5 Conservação	41
2.3.6 Descrição	42
2.3.7 Difusão	44
2.4 O VALOR EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA	45
2.5 OS SERVIÇOS E A GESTÃO DA QUALIDADE	52
2.6 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS	57
2.7 QUALIDADE EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	64
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	69
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	70
3.2 PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS ADOTADAS NA PESQUISA	71
3.3 O PROCESSO EM SISTEMAS DE ARQUIVOS E A DEFINIÇÃO DE INDICADORES	72
3.4 INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ARQUIVO	80
3.4.1 Informação arquivística	82
3.4.2 Acesso	84
3.4.3 Atendimento	86
3.4.4 Comunicação	87
3.4.5 Ambiente e equipamentos	88
3.4.6 Processo	90
3.4.7 Considerações sobre as perguntas da coleta dos dados.....	91

3.5 COLETA DE DADOS.....	92
3.6 ANÁLISE DOS DADOS.....	95
3.6.1 Identificação dos <i>gaps</i> de qualidade e fator de impacto dos serviços do arquivo	96
3.7 UNIVERSOS DA PESQUISA E SUA CARACTERIZAÇÃO	100
3.7.1 Arquivo Geral de uma Câmara Municipal de Vereadores de uma cidade do interior do Estado do Rio Grande do Sul.....	100
3.7.2 Arquivo Geral e Arquivo Central de Universidades Federais da região sul do país	102
3.8 SUJEITOS DA PESQUISA	103
4 ANÁLISE PRELIMINAR	105
4.1 INTRODUÇÃO	105
4.2 APRESENTAÇÃO DOS DADOS QUALITATIVOS DO ARQUIVO A	106
4.3 APRESENTAÇÃO DOS DADOS QUANTITATIVOS DO ARQUIVO A	108
4.3.1 Categoria de Análise: Informação Arquivística	108
4.3.2 Categoria de Análise: Acesso	109
4.3.3 Categoria de Análise: Atendimento	110
4.3.4 Categoria de Análise: Comunicação	111
4.3.5 Categoria de Análise: Ambiente e Equipamentos	112
4.3.6 Categoria de Análise: Processo	113
4.4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS QUALITATIVOS DO ARQUIVO B	113
4.5 APRESENTAÇÃO DOS DADOS QUANTITATIVOS DO ARQUIVO B	115
4.5.1 Categoria de Análise: Informação Arquivística	115
4.5.2 Categoria de Análise: Acesso	116
4.5.3 Categoria de Análise: Atendimento	117
4.5.4 Categoria de Análise: Comunicação	118
4.5.5 Categoria de Análise: Ambiente e Equipamentos	118
4.5.6 Categoria de Análise: Processo	119
4.6 APRESENTAÇÃO DOS DADOS QUALITATIVOS DO ARQUIVO C	120
4.7 APRESENTAÇÃO DOS DADOS QUANTITATIVOS DO ARQUIVO C	122
4.7.1 Categoria de Análise: Informação Arquivística	123
4.7.2 Categoria de Análise: Acesso	124
4.7.3 Categoria de Análise: Atendimento	124
4.7.4 Categoria de Análise: Comunicação	125
4.7.5 Categoria de Análise: Ambiente e Equipamentos	126

4.7.6 Categoria de Análise: Processo	127
5 ANÁLISES DOS RESULTADOS	129
5.1 CATEGORIA DE ANÁLISE: INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA.....	129
5.2 CATEGORIA DE ANÁLISE: ACESSO.....	136
5.3 CATEGORIA DE ANÁLISE: ATENDIMENTO.....	140
5.4 CATEGORIA DE ANÁLISE: COMUNICAÇÃO.....	141
5.5 CATEGORIA DE ANÁLISE: AMBIENTE E EQUIPAMENTOS	144
5.6 CATEGORIA DE ANÁLISE: PROCESSO.....	149
5.7 MAIORES DESVIOS E PONTOS DE MELHORIA	152
5.7.1 Maiores Desvio no Arquivo A	153
5.7.1.1 <i>Categoria de análise: Informação Arquivística.....</i>	153
5.7.1.2 <i>Categoria de Análise: Acesso</i>	154
5.7.1.3. <i>Categoria de Análise: Atendimento</i>	156
5.7.1.4 <i>Categoria de Análise: Comunicação</i>	156
5.7.1.5 <i>Categoria de Análise: Ambiente e Equipamentos</i>	158
5.7.1.6 <i>Categoria de Análise: Processo</i>	159
5.7.2 Pontos de melhoria no Arquivo A	159
5.7.3 Maiores desvio do Arquivo B	162
5.7.3.1. <i>Categoria de Análise: Informação Arquivística</i>	162
5.7.3.2 <i>Categoria de Análise: Acesso</i>	163
5.7.3.3 <i>Categoria de Análise: Atendimento</i>	164
5.7.3.4 <i>Categoria de Análise: Comunicação</i>	165
5.7.3.5 <i>Categoria de Análise: Ambientes e Equipamentos</i>	166
5.7.3.6 <i>Categoria de Análise: Processo</i>	167
5.7.4 Pontos de melhoria no Arquivo B	168
5.7.5 Maiores desvio no Arquivo C	171
5.7.5.1 <i>Categoria de Análise: Informação Arquivística</i>	171
5.7.5.2 <i>Categoria de Análise: Acesso</i>	172
5.7.5.3 <i>Categoria de Análise: Atendimento</i>	173
5.7.5.4 <i>Categoria de Análise: Comunicação</i>	173
5.7.5.5 <i>Categoria de Análise: Ambiente e Equipamentos</i>	174
5.7.5.6. <i>Categoria de Análise: Processo</i>	175
5.7.6 Pontos de melhoria no Arquivo C	175
6 CONCLUSÃO	179
REFERÊNCIAS	183
APÊNDICES	191

1 INTRODUÇÃO

A importância dos acervos arquivísticos, reside nas finalidades que os mesmos podem adquirir frente aos seus diferentes usuários. A informação arquivística assume um papel preponderante em uma organização, pois o arquivo revela-se como ferramenta indispensável para o alcance dos objetivos organizacionais. Seu suporte para a tomada de decisões e apoio no desenvolvimento das atividades demonstra o quanto a informação arquivística é essencial para uma organização.

Mais que uma importância organizacional/institucional, um arquivo pode adquirir um valor que vai além do administrativo, fiscal e legal. Sua importância cresce à medida que ganha amplitude social, demonstrando que a informação arquivística não acaba por findar com as razões de sua criação. Existindo valores de prova e informação, esta assume importância de cunho social, cujos acervos são preservados, pois este é a memória viva de uma época, lugar, pessoa; a comprovação de fatos e ações passadas. O potencial historiográfico, não é o único dos acervos arquivísticos, estes também podem ser utilizados em atividades educacionais, culturais, científicas e, por fim, porém não menos importante, para o exercício da cidadania.

Contudo, para que as potencialidades de um arquivo possam ser utilizadas efetivamente, faz-se necessário mais que o gerenciamento documental pautado em preceitos arquivísticos. É fundamental que os serviços prestados pelo arquivo sejam qualificados, pois é agregando qualidade aos serviços, que este passa a atender com satisfação as necessidades informacionais de seus usuários. Consequentemente, o arquivo obtém conhecimento e reconhecimento social.

Neste contexto, é a qualidade na prestação dos serviços, isto é, a qualidade em todo o processo de gestão documental e entrega do serviço, que auxilia o arquivo na sua “permanência no mercado”. O arquivo, enquanto unidade administrativa pertencente a uma organização pública ou privada é mecanismo articulador no apoio à tomada de decisões e execução de tarefas. Com a qualidade de seus serviços, este poderá obter o seu reconhecimento e, logo, investimentos para sua manutenção. No que tange ao arquivo, enquanto uma instituição arquivística que mantém e preserva parte da memória coletiva, permitindo a reconstrução histórica e a construção do conhecimento, a qualidade dos serviços contribui para o alcance da sua consolidação, isto é, o seu reconhecimento como patrimônio documental.

A qualidade nos serviços pode constituir-se em vantagem competitiva para os arquivos. Decorrente disso manterá a fidelização de seus usuários e o alcance de novos. Deste modo, o arquivo poderá obter a valorização e reconhecimento junto à sociedade. Por isso, a qualidade na prestação dos serviços de arquivo constitui-se em ferramenta fundamental e indispensável. Logo, o gerenciamento do sistema de arquivos necessita agregar uma abordagem de serviços, os conceitos e métodos da qualidade para que esses possam ser empregados na sua gestão.

Gerenciar a qualidade dos serviços prestados implica na avaliação desses. No entanto, a característica de intangibilidade dos serviços, torna sua gestão complexa e a avaliação difícil. Todavia, nos serviços de informação, o alto grau de contato com o usuário do serviço, impõe a necessidade de uma gestão focada neste. O processo de entrega do serviço deve ser planejado, avaliado constantemente e reestruturado, caso haja necessidade.

Nesse contexto, a gestão da qualidade requer a aplicação de indicadores que possam avaliar a qualidade dos serviços, de forma que extraiam com a maior fidedignidade a satisfação do usuário e a percepção que o profissional tem quanto às suas expectativas.

Os indicadores de avaliação da qualidade dos serviços trazem a contribuição para a sustentação das possíveis mudanças a ser realizadas no processo de entrega dos mesmos, já que indicam as possíveis falhas no processo, bem como as expectativas dos usuários quanto a esses. Logo, os indicadores são instrumentos imprescindíveis na gestão da qualidade de qualquer serviço e devem ser utilizados e reutilizados para avaliação permanente da qualidade dos mesmos, pois estes também apontam as direções frente às constantes mudanças no respectivo cenário.

Partindo dessas considerações, na presente pesquisa foi investigada a qualidade dos serviços de arquivo. Sob duas óticas foram avaliados os serviços, na visão do usuário da informação, considerando a percepção deste quanto à qualidade dos serviços prestados, bem como a sua expectativa em relação a esses. E sob o ponto de vista do arquivista, identificando sua percepção quanto ao que este considera ser a expectativa do seu usuário, bem como o que este acredita ser importante para o mesmo.

Esta avaliação permitiu verificar o *gap 1* e o *gap 5*, que são lacunas de importância na prestação dos serviços de arquivo, evidenciou-se as falhas neste processo. Além disso, a pesquisa buscou mais que compreender o processo de prestação do serviço e percepção

do usuário, mas elucidar a importância da qualidade nos serviços de arquivo e a utilização de métodos de avaliação como ferramentas capazes de identificar as possíveis falhas, para que se promovam ações corretivas para os mesmos.

1.1 JUSTIFICATIVA

Um arquivo pode ser uma instituição arquivística que detém a custódia de documentos, preservando e disponibilizando-os, ou pode ser uma unidade administrativa pertencente a uma organização, que igualmente conserva e disponibiliza a informação por meio de seus serviços. O primeiro atende ao público externo, já o segundo aos usuários internos, isto é, colaboradores e gerentes da organização a qual pertence.

Paes (2007) classifica os arquivos segundo a entidade mantenedora: os arquivos públicos, que podem estar em âmbito Estadual, Municipal e Federal, sendo que o último poderá ser central ou regional; arquivos institucionais, nos quais encontram-se as instituições educacionais, igrejas, corporações não lucrativas, sociedade e associações; os arquivos comerciais, os quais compreendem as firmas associações e companhias, e por fim, os arquivos familiares ou pessoais.

Independente da entidade mantenedora, um arquivo como qualquer organização deve agregar elementos que lhe proporcionem vantagem competitiva. “A gestão da qualidade de produto ou serviço passa a fazer parte da estratégia competitiva da organização.” (CARPINETTI, 2010, p. 2). Qualificar os serviços de arquivo é a ferramenta que lhe dá suporte para obter a vantagem competitiva, isto é, obter conhecimento e reconhecimento, tanto para a organização a qual pertence quanto no contexto social.

É preciso, porém, lembrar que alguns serviços do arquivo não atendem de forma efetiva as necessidades informacionais de seus usuários. Isso pode ocorrer por vários motivos: falta de recursos financeiros, materiais ou humanos ou até mesmo por desconhecimento do desejo/expectativa do usuário. Essas problemáticas dificultam a função primordial dos arquivos, de tornar suas fontes de informação acessíveis por meio da gestão documental.

É necessário que o usuário seja visto como questão central do processo de prestação de seus serviços. Entretanto, existe a exiguidade de trabalhos que investiguem as necessidades, expectativas e percepções dos usuários acerca dos serviços do arquivo.

Na gestão dos serviços com foco no usuário, é preciso que se empregue uma forma de avaliar as necessidades e expectativas desses, para que as mesmas possam ser atendidas. Com isso, a interação entre os serviços prestados e as necessidades dos usuários estreitam-se, minimizando as problemáticas e falhas no processo de prestação dos serviços de arquivo por meio da qualidade desses.

Para Mendes (2002), é preciso perceber a necessidade dos clientes para, a partir de então, prestar serviços com qualidade. Segundo este autor, as particularidades dos serviços, a falta de critérios tangíveis e a dificuldade de compreender os critérios dos clientes, são aspectos que dificultam a avaliação da qualidade em serviços, logo, é necessário compreender como o cliente percebe a qualidade em função das características do serviço para que nos mesmos haja qualidade.

É inquestionável o fato de que a qualidade é elemento de relevância nos serviços do arquivo, estando diretamente relacionada ao valor percebido desses por seus usuários. A qualidade nos serviços do arquivo permite ao mesmo o seu (re) conhecimento como fonte de informação capaz de servir a diferentes finalidades, com o uso das suas fontes documentais.

Grönroos (2006) considera que no processo de produção e consumo, o cliente poderá encontrar pontos a ser avaliados, portanto, a avaliação da qualidade de um serviço, corresponde à comparação do serviço recebido com as expectativas do cliente, ou seja, o que este esperava do serviço. “O resultado desse processo será a qualidade de serviço percebida. Assim, a qualidade de serviço depende de duas variáveis: serviço esperado e serviço percebido” (GRONROOS, 2006, p. 89). O autor ainda salienta a necessidade de se conhecer as atividades que influenciam essas variáveis.

Neste sentido, é preciso compreender como o usuário percebe a qualidade dos serviços de arquivo e o que ele considera como determinante importante da qualidade do serviço prestado. Para uma análise mais efetiva, também se faz necessária a compreensão do processo de entrega dos serviços, inclusive o que o arquivista acredita ser a expectativa do seu usuário.

É preciso, enfim, critérios para avaliar o processo e o resultado da prestação dos serviços do arquivo. No entanto, a arquivística carece de pesquisas sobre a avaliação da qualidade dos serviços de arquivo, que reflitam com a maior precisão possível, a percepção da qualidade. A falta de critérios/indicadores para avaliar os serviços de arquivo, pode certamente levar a percepções equivocadas quanto à qualidade percebida desses por seus usuários.

Reitera-se que é imprescindível a constituição de indicadores capazes de identificar os *gaps* ou lacunas de importância do serviço. Isso é fundamental, pois com a análise dos *gaps* de importância e as falhas no processo do serviço, o arquivista terá condições de reestruturar os serviços, qualificando-os de forma a satisfazer seus usuários.

Diante de tal cenário, espera-se que este trabalho possa servir de subsídio e estímulo para futuras pesquisas. Que a definição de indicadores para a avaliação da qualidade em serviços de arquivo, constitua-se em uma importante ferramenta de gestão capaz de aproximar cada vez mais a prestação de serviços das expectativas e necessidades dos usuários de arquivo. Mediante a avaliação da qualidade dos serviços, esses poderão ser reestabelecidos com enfoque no usuário. Assim, a percepção da qualidade poderá ser reconstruída transparecendo a imagem autêntica do arquivo, isto é, fonte de informação para diversas finalidades, voltados para as necessidades de seus usuários.

Decorrente disso, o arquivo obtém valorização junto à sociedade, como também alcança a fidelização de seus usuários e alcança novos usuários, como já afirmado. E, sobretudo, cumpre seu papel de servir a uma sociedade que necessita dessa informação para o seu desenvolvimento.

Além disso, acredita-se que esta pesquisa possa trazer para a Ciência da Informação e a Arquivística, uma importante contribuição teórica aplicada acerca da qualidade dos serviços de arquivo, pois ainda existe a exiguidade de estudos sobre a temática. Portanto, espera-se também que esta investigação contribua para a discussão de pesquisadores e profissionais arquivistas, sobre a avaliação da qualidade dos serviços de arquivo, surgindo assim, novas investigações, que tanto carece esta área do campo da Ciência da Informação.

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

1.2.1 Objetivo Geral

Avaliação da qualidade dos serviços dos arquivos.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Definir critérios/indicadores para a avaliação dos serviços de arquivo;
- b) Identificar os *gaps* e o fator de impacto nos serviços do arquivo;

- c) Investigar e analisar as possíveis causas dos *gaps*;
- d) Apresentar considerações sobre a qualidade dos serviços dos arquivos.

1.3 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Esta pesquisa apresenta algumas limitações decorrentes da coleta de dados, pois há de se considerar os aspectos que envolvem as percepções, conhecimentos, valores e sentimentos dos respondentes.

Em princípio, os usuários dos arquivos respondentes da pesquisa apresentaram limitações, pois pode ter ocorrido que suas respostas tenham sido influenciadas por alguns aspectos. Para Nickels e Wood (1999), as percepções dos clientes podem ser influenciadas por experiências prévias, necessidades individuais, recomendações pessoais e pela comunicação realizada pela empresa. Todos esses aspectos têm influência em cada usuário do arquivo, pois pessoas não são absolutamente neutras, e podem, inclusive, ser influenciadas até mesmo por aspectos/problemas pessoais, os quais podem interferir no momento em que respondem ao questionário.

Outra limitação da pesquisa ocorreu quando na confirmação das lacunas com um dos profissionais. Quando confrontado com medidas de qualidade, demonstrou resistência em entender e aceitar as lacunas como experiência positiva. Ao não perceber os valores como oportunidade de melhoria, adquiriu uma posição defensiva, não aceitando os resultados observados e trazidos pela pesquisadora.

Convém ressaltar que Harrington e Harrington (1997), ao abordarem a resistência a mudanças, afirmam que esta reação é comum, pois as pessoas, quando deparadas com um ponto negativo, percebem que perderam o controle, essa resistência é diferente para cada indivíduo, pois está associada aos seus conhecimentos e valores entre outros, os quais interferem na quantidade dessa resistência. Para os autores, tanto as mudanças percebidas como negativas ou positivas, geram resistências que devem ser planejadas e gerenciadas, o que implica no entendimento das razões dessas.

O gerenciamento da resistência se faz necessário, para que possa promover a mudança na organização. Os gerentes precisam ver os pontos críticos como metas, que devem constar em um plano de melhorias. A avaliação da qualidade nos serviços é uma importante ferramenta, demonstrando quais mudanças devem ser realizadas e até mesmo priorizadas. Considerando esta situação, reforça-se a necessidade do uso de indicadores, uma vez que esses de forma clara e

consistente apontam a realidade da qualidade do serviço. Logo, o aporte para o plano de melhorias.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 OS ARQUIVOS E AS CARACTERÍSTICAS DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

Entre as tantas fontes de informação da qual dispõe a Sociedade da Informação, estão os acervos arquivísticos, isto é, os arquivos. Segundo Rousseau e Couture (1998) os arquivos, a arquivística e o profissional arquivista surgem com o aparecimento da escrita, e os acervos arquivísticos são utilizados para controlar ações, subsidiando a tomada de decisões, como também para comprovar ações passadas, assim recuperando a memória dos fatos.

Para Burke (2003), desde o surgimento da escrita, os governantes já coletavam e preservavam informações para o controle de seus dominados, como resultado houve um aumento do volume documental exigindo a necessidade de repositórios especiais, isto é, os arquivos, e também de profissionais para preservação e recuperação da informação, os arquivistas. Ainda segundo o autor, a coleta, armazenamento, recuperação e supressão da informação pelas Igrejas e Estados, ocorriam de forma intencional para manter sob controle as pessoas, assim, surge uma tendência burocrática como forma de controle do conhecimento.

Durante o percurso da humanidade, as fontes arquivísticas estiveram presentes como ferramenta indispensável para diversos fins, inclusive como forma de dominação. No decorrer do tempo, os arquivos não perderam seu potencial enquanto fonte de informações administrativas, fiscais e legais, como instrumento de prova, pesquisa e conhecimento. Por outro lado, os mesmos adquiriram novas potencialidades, passando também a ser utilizados como fonte de educação, cultura e entretenimento.

Rousseau e Couture (1998), Lopes (2000) e Schellenberg (1974) definem o arquivo como um conjunto de documentos dentro de um contexto organizacional que lhe confere características particulares. Pois, em razão do desenvolvimento das atividades de uma pessoa física ou jurídica que são formados os arquivos, constituídos por informações orgânicas, conforme afirmam os autores.

Paes (2007) conceitua o arquivo como:

1 - Designação genérica de um “[...] conjunto de documentos produzidos e recebidos por uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada, caracterizado pela natureza orgânica de sua acumulação e conservação por essas pessoas ou por seus sucessores, para fins de prova ou informação. [...] 2 – O prédio ou uma de suas partes onde são guardados os conjuntos arquivísticos. 3 – Unidade administrativa cuja função é reunir, ordenar, guardar e dispor para o uso conjunto de documentos, segundo os princípios e técnicas arquivísticas (PAES, 2007, p.24).

Lopes (2000, p. 33) vai além ao definir o arquivo no sentido de conjunto documental, afirmando que estes são “[...] compostos por informações orgânicas originais, contidas em documentos registrados em suporte convencional ou em suportes que permitam a gravação eletrônica, mensurável pela sua ordem binária (bits); [...]”. Para o autor fica claro que a informação arquivística necessita estar registrada, isto é, gravada em um documento.

Para Castro, Castro e Gasparian (2007, p. 70) o documento é “unidade de registro de informações qualquer que seja o suporte.” Porém, sabe-se que nem todo documento caracteriza-se como um documento arquivístico. De acordo com as autoras, este, além de ser registrado deve ser produzido ou recebido devido ao desenvolvimento das atividades de uma pessoa ou organização, isto é, deve ser um documento orgânico.

Com uma definição mais completa, porém, tão elucidativa quanto à anterior, Schellenberg (1974) define documento como:

Todos os livros, papéis, mapas, fotografias ou outras espécies documentárias, independente de sua apresentação física ou características, expedidos ou recebidos por qualquer entidade pública ou privada no exercício de seus encargos legais ou em função das suas atividades e preservados ou depositados para preservação por aquela entidade ou por seus legítimos sucessores como prova de suas funções, sua política, decisões, métodos, operações ou outras atividades, ou em virtude do valor informativo dos dados neles contidos (SCHELLENBERG, 1974, p.18).

Essas considerações em torno do conceito de documento de arquivo demonstram as características que possui a informação arquivística, pois esses conjuntos documentais são específicos, possuindo características e particularidades decorrentes do seu processo de criação e cumulação.

Portanto, é o conjunto documental que formará o fundo de arquivo. Rousseau e Couture (1998, p. 79) entendem este como a “unidade central das operações arquivísticas.” e “O fundo de arquivo é um agrupamento intelectual de informações registradas em suportes de toda espécie [...]” (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 90)

Os suportes informacionais vêm sofrendo alterações ao longo do tempo. No decorrer dos anos foram muitos os suportes utilizados, pergaminho, papiro, papel, microfilme até o mais atual, documento eletrônico. Entretanto, a informação arquivística é aquela registrada em qualquer suporte informacional, o que não lhe traz características diferentes, mas sim uma particularidade em função do seu suporte.

Cabe salientar que existem características que diferenciam a informação arquivística de outras fontes de informação. Paes (2007) considera que existem três características para distinguir os arquivos, a saber:

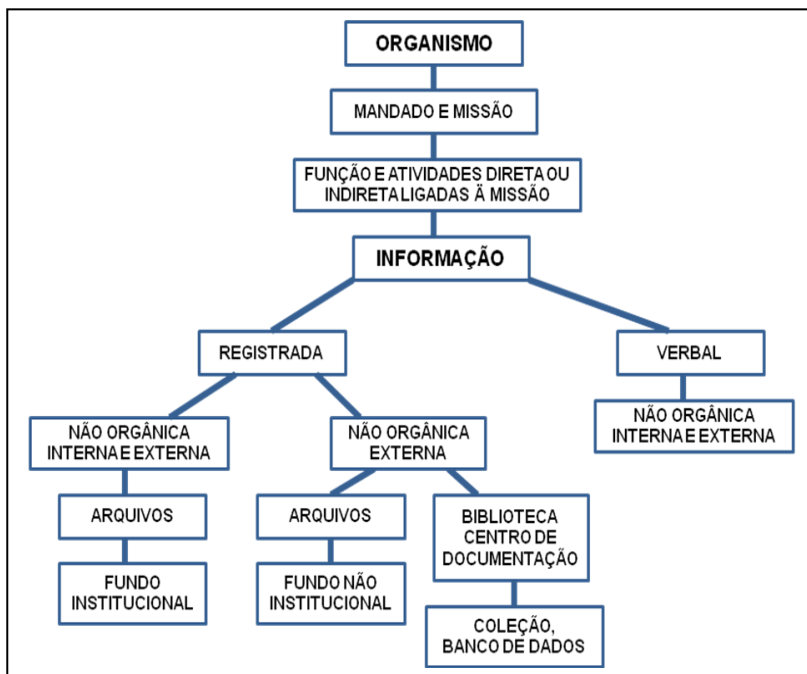
1 – Exclusividade de criação e recepção por uma repartição firma ou instituição. Não se considera arquivo uma coleção de manuscritos históricos, reunidos por uma pessoa. 2 – Origem no curso de suas atividades. Os documentos devem servir de prova de transações realizadas. 3 – Caráter orgânico que liga o documento a outros do mesmo conjunto. Um documento, destacado de seu conjunto, do todo a que pertence, significa muito menos do que quando em conjunto (PAES, 2007, p. 20).

A organicidade apontada por Rousseau e Couture (1998), Schellenberg (1974) e Lopes (2002) ressalta a importância dessa característica, pois para os autores é esta que confere clareza às informações contidas nos arquivos. Para Gonçalves (1998), o documento arquivístico somente é entendido mediante outros documentos do mesmo conjunto documental, isto é, a informação arquivística assume significado mediante seu contexto de produção em meio ao seu conjunto documental e não enquanto documento isolado.

Ressalta-se ainda que a organicidade não é a única característica da informação arquivística, pois esta possui outras, inclusive particularidades. De acordo com Lopes (2000) a revista Archives (1998) aponta outras características e particularidades através do seu modelo explicativo. O modelo apresenta como características a natureza orgânica, a originalidade e a capacidade de ser avaliada (idade dos arquivos e sua utilização). Como particularidades são apresentadas a sua limitação quanto ao suporte (convencional ou eletrônico), acúmulo das informações produzidas e recebidas, as atividades que podem gerar a informação (administrativas, técnicas ou científicas), e por fim esta informação é a primeira forma tomada por uma informação registrada no momento da sua criação.

O contexto de produção da informação arquivística é exemplificado na Figura 1, apresentada a seguir e elaborada por Rousseau e Couture (1998, p. 64), a qual demonstra a proveniência da informação, sua criação e acumulação no contexto organizacional.

Figura 1 - Proveniência e natureza da informação no organismo



Fonte: Rousseau e Couture (1998, p. 64).

Constata-se que qualquer organização, ao desempenhar suas atividades/funções, produz informação verbal ou registrada. A informação registrada pode ser orgânica ou não orgânica. Contudo, somente a informação orgânica interna ou externa é que vai dar origem ao arquivo, isto é, ao fundo institucional. Para Silva (1998), no processo informacional a criação é inerente à informação, isto é, para a mesma ser entendida, deve-se também compreender as atividades de sua criação.

O caráter de originalidade da informação arquivística também lhe confere um caráter de unicidade, pois a menos que existam cópias de documentos em outros arquivos, normalmente essa informação é encontrada somente em um único arquivo, o que lhe atribui ainda mais importância, tendo em vista a sua exclusividade.

Para Lopes (2000, p.104), a informação arquivística “[...] é a base de todo o universo informacional.” Para o autor, a mesma é imaterial, sendo difícil definir sua abrangência, pois traz consigo o registro das atividades humanas desenvolvidas ao longo do tempo, e que ainda continuam sendo desenvolvidas e registradas.

Por tudo isso, os acervos arquivísticos foram e continuam sendo fontes de informação valiosas. E nesta Sociedade da Informação vem assumindo outras potencialidades para atender as necessidades informacionais de diferentes tipos de usuários. Para tanto, a informação arquivística requer um gerenciamento pautado nos preceitos arquivísticos, bem como a prestação dos serviços do arquivo qualificados. Para que assim, o arquivo possa atender efetivamente as necessidades de seus usuários.

2.2 O CICLO DE VIDA DOS DOCUMENTOS: FINALIDADES E USUÁRIOS

A informação arquivística possui períodos determinados, de acordo com a frequência com que é utilizada e a sua finalidade. Trata-se do ciclo de vida dos documentos que constituem as três idades dos arquivos: corrente, intermediária e permanente.

Segundo Rousseau e Couture (1998, p. 53), as três idades dos arquivos também são denominadas idade activa, semiactiva e inactiva. Nas quais, “na idade activa, o documento serve regularmente para a administração; na idade semiactiva, é utilizado ocasionalmente, e na idade inactiva, é de ruído ou conservado de modo permanente.”

Lopes (2000), Paes (2007) denominam as três fases dos arquivos como: corrente, intermediária e permanente.

O ciclo de vida dos documentos administrativos compreende três idades. A primeira é a dos arquivos correntes, nos quais se abrigam os documentos durante seu uso funcional, administrativo, jurídico; sua tramitação legal; sua utilização ligada às razões pelas quais foram criados. [...] A segunda fase – a dos arquivos intermediários – é aquela em que os papéis já ultrapassaram seu prazo de validade jurídico-administrativo, mas ainda podem ser utilizados pelo produtor. [...] os arquivos permanentes. A custódia não se restringe a “velar” pelo patrimônio documental. Ultrapassado totalmente o uso primário, iniciam-se os usos científico, social e cultural dos documentos (BELLOTTO, 2007, p. 23-24).

Analisando a finalidade dos documentos em cada idade dos arquivos, percebe-se que a informação arquivística é essencial para a administração, pois possibilita um aumento na qualidade do gerenciamento administrativo da organização. Além disso, essa informação é fonte fundamental para a reconstrução histórica. Logo, os documentos arquivísticos servem à história, pois permitem a reconstrução de fatos históricos que compõem parte da memória coletiva, e a administração, já que se configuram como recurso estratégico na tomada de decisões e apoio as atividades das organizações, conforme afirma Paes (2007, p. 20) “a principal finalidade dos arquivos é servir à administração, constituindo-se com o decorrer do tempo, em base do conhecimento da história.” Portanto, a mesma nasce para atender às ações administrativas, podendo ou não vir a servir a história. Findadas as razões administrativas, fiscais e legais da sua criação, esta informação poderá ser preservada para servir a pesquisa histórica, pois a mesma, além de manter a memória de uma instituição ou pessoa, serve de prova na comprovação de fatos e ações.

Apoiando essas considerações, Santos (2007) demonstra através do Quadro 1, as idades dos arquivos e seus respectivos objetivos:

Quadro 1 - Representação do uso dos arquivos de acordo com as fases de vida dos documentos e a incidência da consulta (Tradução nossa).

Fase	Objetivo	Usuário	
		Produtor	Investigador
Corrente	Atender a uma necessidade administrativa.	X	
Intermediária	Atender as necessidades administrativas esporádicas; cumprir prazos legais de guarda; atender, mediante autorização as investigações externas.	X	X
Permanente	Atender aos cidadãos e investigadores na observação de direitos e garantias e na realização de estudos históricos e informativos.		X

Fonte: Santos (2007, p.6).

Para cada idade dos arquivos, existe uma finalidade e um tipo específico de usuário. Para Bellotto (2007), existem quatro tipos de usuários dos arquivos:

1 - O administrador, isto é, aquele que produz o documento e dele necessita para sua própria informação, na complementação do processo decisório. 2 - O cidadão interessado em testemunhos que possam comprovar seus direitos e o cumprimento de seus deveres para com o Estado. 3 - O pesquisador - historiador, sociólogo ou acadêmico - em busca de informações para trabalhos de análise de comportamentos e eventos passados, podendo ser incluído nessa categoria o estudioso em geral. 4 - O cidadão comum, aqui não mais o interessado em dados juridicamente válidos, mas o cidadão não-graduado, o aposentado, a dona-de-casa etc. a procura de cultura geral, de entretenimento, campos em que pode haver lugar para o conhecimento da história (BELLOTTO, 2007, p. 28-29).

Porém, para que o arquivo possa atingir seus objetivos em todas as suas idades e atender as necessidades informacionais de seus usuários, é absolutamente necessário que o sistema de arquivos esteja em consonância com os preceitos norteadores da arquivística. Além disso, é fundamental compreender as necessidades e expectativas de

seus usuários quanto aos serviços do arquivo para que se desenvolva um processo de operações qualificado.

2.3 O SISTEMA DE ARQUIVOS E AS FUNÇÕES ARQUIVÍSTICAS

De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 156), o sistema de arquivos é conceituado como um “conjunto de arquivos que, independente da posição que ocupam nas respectivas estruturas administrativas, funcionam de modo integrado e articulado na persecução de objetivos comuns.”

Integração ativa é pressuposto essencial para um sistema de arquivos. O arquivo central, juntamente com os arquivos setoriais, devem reunir esforços, realizando um trabalho em conjunto, para garantir o acesso e preservação das informações, como faz referência o autor abaixo citado:

Um sistema de arquivos integrado possibilita a recuperação rápida e eficaz das informações. O sistema de arquivos deverá ser formado pelo arquivo central e os demais arquivos setoriais, os quais, por sua vez, deverão estar subordinados a ele técnica e hierarquicamente. No universo empresarial, o sistema de arquivos deverá suprir os dirigentes e administradores de todas as informações necessárias ao processo de análise e tomada de decisões, bem como racionalizar a produção de documentos e evitar o armazenamento de informações inúteis (FLORES, 2005, p. 37).

Para que esse sistema de arquivos funcione adequadamente e alcance os objetivos mencionados por Flores (2005), é absolutamente necessário o bom emprego dos fundamentos e métodos da arquivística para uma gestão sistêmica dos arquivos, e isso requer a aplicação das funções arquivísticas.

Com a execução das sete funções arquivísticas definidas por Rousseau e Couture (1998, p. 265) “criação (produção), aquisição, conservação, classificação, avaliação, descrição e difusão”, o sistema de arquivos passa a gerenciar a informação de forma a garantir o acesso e preservação da mesma.

Sob uma ótica administrativa o sistema de arquivos pode ser visto como um processo. Para Gonçalves (2000, p. 7), “[...] processo é

qualquer atividade ou conjunto de atividades que toma um *input*, adiciona valor a ele e fornece um *output* a um cliente específico.” Ainda segundo o autor, o processo constitui-se na forma de entregar produtos e serviços a um cliente, sendo mais que um conjunto de tarefas definidas e interdependentes, mas também envolve distribuição de trabalho, tecnologia e indicadores de avaliação dos resultados do processo, *endpoints*, transformação, *feedback* e repetibilidade.

Entende-se que um sistema de arquivos pode integrar diferentes funções/operações que geram os serviços de informação. Para que esse processo obtenha êxito, é importante considerar que “o sistema necessita, antes de tudo, de objetivos bem definidos.” (GIANESI; CORRÊA, 1996, p.30). Neste sentido, é fundamental ter definida a função principal, bem como as funções secundárias do arquivo, uma vez que a partir dessas, o sistema de operações é estabelecido. De acordo com Gianesi e Corrêa (1996, p.30) “é a função que provê produtos ou serviços aos clientes, envolvendo projeto, controle e melhoria do sistema.”

Para Paes (2007, p. 20), “a função básica do arquivo é tornar disponível a informação contida no acervo documental sob sua guarda”. Independentemente da idade do arquivo. Então, para que o sistema de arquivos atinja a sua função principal é necessária a aplicação das funções arquivísticas preconizadas por Rousseau e Couture (1998), com as quais será possível, portanto, disponibilizar, dar acesso às informações contidas nos acervos arquivísticos.

No quadro 2, apresenta-se a função básica do arquivo e suas funções arquivísticas, as quais segundo uma visão administrativa também podem ser chamadas de funções secundárias, já que são essas que permitem o alcance da função básica dos arquivos.

Quadro 2 - Funções de um sistema de arquivos

Função Básica	Disponibilizar a informação
Funções Secundárias	<ul style="list-style-type: none"> - Controlar a produção documental; - Controlar a aquisição de documentos; - Classificar a informação; - Avaliar a informação; - Descrever a informação; - Conservar a informação; - Difundir a informação.

Fonte: Elaboração da autora, 2011 (baseado em Paes (2007, p. 20) e Rousseau e Couture (1998, p. 265).

São as funções arquivísticas que permitem uma adequada gestão da informação em todas as suas idades. Então, é absolutamente necessário o conhecimento pleno dessas, bem como os resultados decorrentes da sua execução.

2.3.1 Aquisição

A aquisição é definida pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 84), como entrada de documentos, ou seja, “ingresso de documentos em arquivo seja por comodato, compra, custódia, dação, depósito, doação, empréstimo, legado, permuta, recolhimento, reintegração ou transferência.”

É importante considerar que:

No desempenho desta função é indispensável o controle da entrada e do trâmite da documentação, por meio de protocolos, para que se possa manter a integridade dos mesmos e garantir que não se percam nem sejam adulterados. (SOARES, 2009, p.20)

No controle da aquisição de documentos, deve haver mecanismos de domínio do trâmite documental, pois o extravio de um documento pode acarretar em perdas financeiras, bem como no comprometimento das decisões e atividades desenvolvidas por uma instituição ou pessoa.

O uso de protocolos é um recurso muito utilizado nas instituições para o controle do fluxo documental, podendo ser manual ou eletrônico; quando empregado corretamente, aponta a localização do documento. Conseqüentemente contribui para a garantia da autenticidade e integridade do mesmo.

2.3.2 Produção

Machado e Camargo (2000) consideram produção, a emissão de documentos que servirão de prova ou informação, cujo processo de criação deverá ser planejado para definir o formato, suporte e inclusive o uso de tecnologias.

Assim sendo, é necessário que haja um planejamento prévio da produção documental. Para Paes (2007), faz-se importante nesta fase, criar apenas os documentos indispensáveis à administração, verificando a real necessidade de cópias, sugerir alterações e atualizações de

modelos e formulários, estudar os recursos reprográficos e informáticos, escolher materiais e equipamentos e selecionar recursos humanos.

No controle da produção, também devem ser criados mecanismos de controle do trâmite dos documentos. O controle do fluxo documental deverá ser realizado desde a produção dos documentos até sua destinação final. Como abordado anteriormente, os protocolos constituem-se em ferramentas para o controle do trâmite documental, dando a localização dos documentos. Deste modo, devem ser utilizados, independentemente do suporte informacional.

Assim como o controle sobre a aquisição de documentos, o controle sobre a produção documental também diminui as chances do documento ser perdido e/ou adulterado enquanto tramita. São os controles da aquisição e produção dos documentos, que permitem saber exatamente a sua localização, estando este ou não no arquivo, conseqüentemente essas funções contribuem também na precisão na entrega do documento/informação solicitada.

2.3.3 Classificação

Lopes (2000, p. 250), ao abordar classificação de documentos, afirma que “entende-se aqui a classificação como a ordenação intelectual e física de acervos, baseada em uma proposta de hierarquização das informações referentes aos mesmos”.

A classificação de documentos é a organização desses em séries documentais, as quais podem ser subdivididas em subséries de acordo com um plano de classificação. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) define classificação e plano de classificação como:

Classificação: Organização dos documentos de arquivo ou coleção, de acordo com um plano de classificação, código de classificação ou quadro de arranjo. Plano de Classificação: Esquema de distribuição de documentos em classes, de acordo com métodos de arquivamento específico, elaborado a partir do estudo das estruturas e funções de uma instituição e da análise do arquivo por ela produzido (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 49-132).

Então, a partir do levantamento da produção documental e análise das funções/atividades da organização, poderá ser definido o plano de classificação que melhor atenda as necessidades informacionais da

instituição. Schellenberg (1974) afirma que existem três métodos de classificação dos documentos, a saber: classificação funcional: organizados de acordo com as atividades e funções executadas pela instituição; classificação organizacional: organizados de acordo com a estrutura organizacional da instituição; classificação por assunto: organizados de acordo com o assunto de que tratam os documentos.

Resultante do processo de classificação tem-se o plano ou quadro de classificação de documentos, com suas séries, subséries e respectivos tipos documentais. Ao classificar documentos públicos, há de se observar a recomendação do CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos) para a adoção do Código de Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração Pública Federal: atividades-meio (1996), publicado na obra *Classificação, Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo; Relativos às Atividades-Meio da Administração Pública* (2001).

Cabe salientar que em idade permanente a organização dos documentos é denominada Arranjo. Para Paes (2007, p.122) o arranjo é a “ordenação dos documentos em fundos, a ordenação das séries dentro dos fundos e, se necessário, dos itens documentais dentro das séries”.

Neste sentido, é pertinente ressaltar um dos princípios norteadores da arquivística: o princípio da proveniência, também denominado princípio de respeito aos fundos. Para Rousseau e Couture (1998, p. 79) “o princípio da proveniência é a base teórica, a lei que rege todas as intervenções arquivísticas”.

[...] princípio fundamental segundo o qual os arquivos de uma mesma proveniência não devem ser misturados com os de outra proveniência e devem ser conservados segundo a sua ordem primitiva, caso exista ou o princípio segundo o qual cada documento deve ser colocado no fundo donde provém e, nesse fundo, no seu lugar de origem (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p.79).

Na organização de fundos, esse princípio deve ser respeitado, pois o mesmo confere integridade e organicidade aos documentos. Para Schellenberg (1980), o princípio de respeito aos fundos, além de manter a integridade dos documentos, reflete suas origens, natureza e significado.

Ressalta-se ainda que, a classificação deverá ter início na idade corrente dos documentos e ser mantida nas demais idades conforme

recomenda a arquivística integrada, pois esta é a função matricial dos arquivos a partir da qual as demais funções como a avaliação, descrição e preservação poderão ser executadas com qualidade garantindo o acesso a informação (LOPES, 2000).

Além disso, “ao classificar deve-se procurar imediatamente ordenar os documentos de acordo com um método de arquivamento que possibilite a rápida recuperação da informação” (SOARES, 2009, p. 25).

Com a classificação e ordenação dos documentos, será possível a visibilidade das funções desenvolvidas pela instituição, bem como a fácil recuperação/acesso aos documentos, isso demonstra o quanto é indispensável a classificação de documentos, até porque da mesma depende o desenvolvimento de outras funções arquivísticas. Funções essas que em conjunto fazem a gestão sistêmica dos arquivos e consequentemente qualificam os serviços desses.

2.3.4 Avaliação

De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 41), a avaliação é o “processo de análise de documentos de arquivo, que estabelece os prazos de guarda e a destinação, de acordo com os valores que lhes são atribuídos”. Bernardes (1998, p.14) vai além em sua definição, pois comenta os benefícios da avaliação documental, isto é, a “[...] racionalização dos arquivos e eficiência administrativa, bem como para a preservação do patrimônio documental.”

Com a avaliação documental, tem-se mais que a definição dos valores dos documentos e sua destinação, decorrente dessa função, tem-se a redução do espaço físico e facilidade na recuperação da informação, o que contribui significativamente para a otimização dos processos administrativos de uma instituição.

É importante lembrar que conforme a arquivística integrada, essa função também pode ser realizada juntamente com a classificação dos documentos. Segundo Lopes (2000), a avaliação de documentos deverá estar integrada à classificação, podendo ser realizada concomitantemente com a mesma.

Tamãha é a importância dessa função, que o processo de avaliação documental não é um trabalho isolado do arquivista, mas resultante da análise criteriosa de uma comissão de avaliação de documentos que deverá ser formada para estabelecer os prazos de guarda e destinação dos documentos. Bernardes (1998) recomenda que

esta comissão seja multiprofissional, formada por um arquivista, um profissional jurídico e um profissional da área específica de que trata a documentação.

É imprescindível a constituição da comissão de avaliação de documentos para definir os prazos de guarda e destinação de acordo com os valores dos documentos. Para Rousseau e Couture (1998), os arquivos possuem um duplo valor, o valor primário referente à sua utilização imediata para fins administrativos, e o valor secundário refere-se à sua utilização não imediata, mas para fins de prova e informação.

Identificar esses valores e definir a destinação dos documentos, isto é, sua guarda permanente ou eliminação, é um trabalho de extrema responsabilidade. Neste sentido, Lopes (2000) recomenda pesquisar para realizar a avaliação, inclusive, para este autor, esta deverá ser associada à classificação, pois é assim que se confere cientificidade ao processo de avaliação.

Com a pesquisa sobre o organismo produtor de documentos e o conhecimento acerca do conteúdo das informações e sua frequência de uso, a comissão de avaliação de documentos poderá então elaborar a tabela de temporalidade. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 159) define tabela de temporalidade como “instrumento de destinação, aprovado por autoridade competente, que determina prazos de guarda tendo em vista a transferência, recolhimento, descarte ou eliminação de documentos”.

Salienta-se que no âmbito das instituições públicas o CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos) recomenda a adoção da Tabela Básica de Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivos Relativos às Atividades-Meio da Administração Pública (1996), publicada na obra Classificação, Temporalidade e Destinação de Documentos de Arquivo; Relativos às Atividades-Meio da Administração Pública (2001).

É importante ressaltar que outros instrumentos resultam do processo de avaliação documental, dentre esses: calendário de transferência ou de recolhimento, relação de transferência ou recolhimento, lista de eliminação (descarte) ou termo de eliminação. Esses instrumentos de destinação são essenciais quando da aplicação da tabela de temporalidade, pois contêm o registro dos atos resultantes desta aplicação.

2.3.5 Conservação

Outra função que também deverá ter início na idade corrente dos arquivos, mantendo-se em todo o ciclo de vida dos documentos, é a conservação. O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 53) define conservação como a “promoção da preservação e da restauração dos documentos.” O termo preservação é usualmente confundido com o termo conservação. Para esclarecimento, o mesmo dicionário traz a definição de preservação como: “Prevenção da deterioração e danos em documentos, por meio de adequado controle ambiental e/ou tratamento físico e/ou químico.”

Constata-se que a conservação é uma função complexa, pois além de compreender as técnicas de preservação, abrange também as técnicas de restauração. Isso implica no conhecimento dos agentes de deterioração dos documentos e as formas de prevenção dos danos causados por esses. Na restauração de documentos, também é necessário o conhecimento dos suportes informacionais, as formas de recuperação e os materiais a ser empregados.

Entre os agentes de deteriorização dos documentos, estão os: “fatores ambientais, fatores biológicos, intervenções impróprias, agentes Biológicos, furtos e vandalismo” (CASSARES, 2000, p. 14). Os agentes de deteriorização podem causar diversos danos ao documento, podendo esses serem pequenos ou até mesmo irreparáveis; portanto, é necessário conhecer esses agentes, bem como as formas de evitar os problemas causados por eles.

Para evitar os danos causados por esses agentes (temperatura, umidade relativa do ar, radiação da luz e qualidade do ar), Cassares (2000) recomenda manter a temperatura próxima de 20°C e a umidade relativa de 45% a 50% e evitar as oscilações de ambas. O autor recomenda algumas medidas para diminuir a radiação da luz natural ou artificial, por exemplo, uso de persianas nas janelas e uso de filtros feitos de filmes especiais. O autor ainda recomenda o controle da qualidade do ar.

Essas medidas de controle ambiental são essenciais para garantir a longevidade dos documentos. Além disso, evitam a proliferação dos agentes biológicos; fungos, insetos (barata, broca, cupim) e os roedores, conforme afirma Cassares (2000, p. 17) a presença desses “[...] depende quase que exclusivamente das condições ambientais reinantes nas dependências onde se encontram os documentos.”

A questão da conservação envolve também as instalações ou prédio do arquivo, pois este além de permitir as condições necessárias à

conservação dos documentos tem que oferecer segurança para o acervo. O local do arquivo não pode apresentar qualquer tipo de riscos para o acervo.

Entre as medidas de conservação de documentos, há de se pensar também nos móveis adequados, bem como na forma correta de armazenamento dos documentos. Outro agente de deteriorização dos documentos são as intervenções inadequadas.

Chamamos de intervenções inadequadas todos os procedimentos de conservação que realizamos em um conjunto de documentos com o objetivo de interromper ou melhorar seu estado de degradação. Muitas vezes, com a boa intenção de protegê-los, fazemos intervenções que resultam em danos ainda maiores (CASSARES, 2000, p. 21).

É preciso ter conhecimento sobre em que se pode intervir e como fazer, pois caso contrário, ao invés de solucionar os problemas, este poderá ser agravado. Além disso, deve-se dar atenção ao fator humano, pois a falta de cuidados, bem como o manuseio inadequado, prejudica a conservação do documento. É importante ainda salientar que as medidas de conservação devem se estender aos documentos em qualquer suporte; com o crescimento do volume dos documentos em formato digital, pensar nesse suporte é uma necessidade imperiosa.

Como visto, a conservação envolve um conjunto muito amplo de medidas a ser tomadas. Isso requer o planejamento e a implantação de políticas de conservação, para orientar não apenas as atividades do arquivo, mas também os usuários do mesmo. A política de conservação deve envolver toda instituição em um processo permanente de orientação e execução. Dessa forma, estará se garantindo a integridade e segurança dos acervos.

2.3.6 Descrição

A descrição arquivística é a função encarregada da elaboração dos instrumentos de pesquisa, os quais podem conter informação sobre o arquivo, seu acervo ou até mesmo sobre séries documentais ou um documento, trazendo para o usuário o conhecimento sobre as fontes do arquivo como também permitindo uma eficiente recuperação do documento.

Os instrumentos de pesquisa referem-se ao acesso e ao controle de um acervo, geralmente permanente, e com pelo menos uma identificação ou organização mínima. Têm como função principal disponibilizar documentos para a consulta. Apresentam-se na forma de guias, inventários, catálogos e índices, sendo destinados não só ao corpo técnico do arquivo (para controle do acervo) como também a todos os potenciais consulentes. Em geral, os instrumentos de pesquisa almejam uma grande difusão, motivo pelo qual são publicados em meios impressos ou eletrônicos, sempre que a instituição responsável dispõe de recursos para isso (LOPEZ, 2002, p. 10-11).

Corroborando, Paes (2007) afirma que os instrumentos de pesquisa, além de tornarem o acervo acessível, dando a localização dos documentos, também servem como ferramenta de difusão do arquivo. As funções dos instrumentos de pesquisa demonstram o quanto esses são indispensáveis na gestão documental. Segundo Lopez (2002), é a descrição que possibilita a localização e o entendimento completo do acervo. Este autor ressalta ainda que sem a descrição, o entendimento da classificação de documentos fica comprometido, pois o usuário não tem o mesmo entendimento que o profissional que classificou os documentos.

As funções arquivísticas não se excluem, mas se complementam, sendo que a adequada gestão documental, requer a aplicação do conjunto das mesmas. Para Lopes (2000, p. 190), “dentro da perspectiva da arquivística integrada, a descrição começa no processo de classificação, continua na avaliação, e se aprofunda nos instrumentos de busca mais específicos”. À medida que os documentos vão adquirindo novas utilidades, os usuários necessitam de instrumentos de pesquisa mais específicos. De acordo com Bellotto (2007) os instrumentos de pesquisa são: o guia, o inventário, o catálogo, o catálogo seletivo, os índices e a edição de fontes.

O guia é um instrumento descritivo que dá visibilidade aos serviços do arquivo, ao seu acervo e aos instrumentos de pesquisa que possui. O inventário é utilizado para descrever fundos ou partes desse, assim como um grupo de um fundo, séries documentais, uma série ou parte dela. Quando na descrição analítica o catálogo é utilizado para descrever peças documentais, já o catálogo seletivo serve para uma

descrição minuciosa. O índice é utilizado para uma descrição sumária, podendo este ser um complemento de outro instrumento de pesquisa, por fim, a edição de fontes é a transcrição e reprodução do documento (BELLOTTO, 2007).

Assim, quando na elaboração dos instrumentos de pesquisa, há de se pensar nas necessidades informacionais dos usuários, bem como no estado de conservação e frequência de uso dos documentos para estabelecer as prioridades na descrição. Como afirma Schellenberg (1980), é necessário um programa descritivo, com o planejamento das atividades a ser desenvolvidas, assim, será mantida a organização e acesso aos acervos.

De acordo com o plano de descrição que deverá ser estabelecido, poderão ser elaborados os instrumentos de pesquisa, os quais devem considerar as normas de descrição arquivística. Para Soares (2009, p. 31), “as normas têm o objetivo comum de estabelecer diretrizes para a descrição de documentos arquivísticos, buscando a normalização dos instrumentos de pesquisa”.

Portanto, na descrição arquivística, deve-se observar as seguintes normas: ISAD(G) - Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística (2000), ISAAR (CPF) - Norma Internacional de Registro de Autoridade Arquivística para Entidades Coletivas, Pessoas e Famílias (2004), ISDF - Norma Internacional para Descrição de Funções (2007), ISDIAH - Norma Internacional para Descrição de Instituições com Acervo Arquivístico (2008), e principalmente a NOBRADE - Norma Brasileira de Descrição Arquivística (2006), cuja adoção é recomendada pelo CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos).

2.3.7 Difusão

A difusão arquivística promove a aproximação do arquivo com seus usuários, levando para esses o conhecimento sobre suas fontes de informação. “A difusão permite dar visibilidade do arquivo à sociedade, demonstrando sua função social e potencialidades” (SOARES, 2009, p. 34).

Somente com o conhecimento acerca das fontes de informação do arquivo, é que as mesmas passam a ser utilizadas efetivamente. Para tanto, é necessário ações de difusão editorial, cultural e educativa, pois essas serão direcionadas aos usuários que se pretende atingir.

“O usuário de arquivo deve ser visto como a razão fundamental dos serviços a ser prestados pelo poder público. Sua satisfação depende das facilidades de acesso e relevância das informações armazenadas nos

mais diversos arquivos” (ROSSATO, 2001, p. 35). Ainda segundo o autor, as políticas de acesso constituem-se também em uma forma de difusão do arquivo.

Para existirem políticas de acesso, faz-se necessário pensar em questões como: “Quem tem acesso à informação? Como é difundida, classificada e recuperada?” (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 68). Essas questões são postas reafirmando que, para um melhor gerenciamento da informação, as funções arquivísticas devem ser pensadas em conjunto. Os autores apresentam na primeira etapa de um programa de três fases, a difusão, juntamente com a criação e o acesso aos documentos, demonstrando a estreita ligação da comunicação e acesso, pensados desde a criação do documento.

Como visto, uma política de acesso envolve a difusão arquivística, a comunicação e incentivo ao uso do arquivo. Para tanto, muitas ações podem ser desenvolvidas de acordo com o público que se pretende atingir, inclusive com a execução de um programa de marketing.

Bellotto (2007), ao abordar os arquivos permanentes, faz referência a três formas de promoção desses: a difusão editorial, cultural e educativa em arquivos. Entre as ações desenvolvidas, Bellotto (2007) sugere palestras, debates, lançamento de obras, concursos, uso da imprensa escrita e falada, atividades de apoio às ações pedagógicas, publicações entre outros.

São várias as atividades para aproximar os usuários do arquivo, cabendo a cada um destes escolher aquelas que melhor possam atender seus objetivos, isto é, de alcançar determinado público.

Cabe salientar que a difusão da informação arquivística também é fundamental na idade corrente. Essa poderá se utilizar das atividades do *endomarketing*. É a comunicação dos serviços do arquivo que lhe permite o conhecimento, reconhecimento e consolidação de tal, como gestor do patrimônio documental institucional.

2.4 O VALOR EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

Para que qualquer serviço seja realmente utilizado, é imprescindível que seu cliente/consumidor perceba o valor deste serviço. Para Kotler (1998), em serviços o valor pode ser entendido como uma estimativa que busca satisfazer as necessidades de seus consumidores. Sendo assim, na escolha dos serviços o consumidor optará por aquele que lhe proporcionar maior valor a um menor custo.

Mendes (2002) considera o valor em serviços como a relação entre os benefícios e os sacrifícios, em que o último pode ser entendido também como um custo. Ainda segundo o autor, esses são critérios fundamentais para a avaliação dos clientes, assim, o valor é a medida da satisfação do cliente com relação ao serviço ou produto, bem como seus sacrifícios na aquisição ou uso desses.

Logo, é importante compreender o significado de valor entregue ao cliente/consumidor. Kotler (1998, p. 51) define o valor entregue ao consumidor, afirmando que este “[...] é a diferença entre o valor total esperado e o custo total do consumidor”. O autor também define o valor total para o consumidor e o custo total para este.

[...] valor total para o consumidor é o conjunto de benefícios esperados por determinado produto ou serviço. Custo total do consumidor é o conjunto de custos esperados na avaliação, obtenção e uso do produto ou serviço. (KOTLER, 1998, p. 51)

De acordo com Csillag (1995, p.59), o conceito de valor evoluiu, passando a chamar-se gerenciamento de valor, pois segundo o autor “[...] a análise passou de um produto em si para todo o conjunto de atividades conduzidas pela empresa, incluindo investimentos, procedimentos e sistemas organizacionais”. De fato, o valor compreende vários elementos interligados agindo em conjunto para o benefício da organização prestadora de serviço, e principalmente do seu cliente.

Walter e Lancaster (1999, tradução nossa) apresentam três definições básicas sobre o valor. Na primeira, os autores definem valores como uma combinação dos benefícios oferecidos menos os custos para adquiri-los. Já na segunda definição, o valor é a percepção do valor obtido a partir do valor entregue. Por fim, consideram o valor como uma proposição da forma de entrega do valor. Para os autores, a última definição é fundamental, interna e externamente. Internamente define o valor que será entregue a que clientes e as atividades desenvolvidas, bem como os custos. Externamente corresponde à forma como a organização se posiciona no mercado.

Percebe-se, que o valor se processa em uma ação de troca de diferentes valores entre a organização prestadora de serviços e seus clientes. De acordo com Kotler (1998), a troca é o ato de obter algo desejado ao mesmo tempo em que se oferece algo, assim, para existir troca deve haver cinco condições a ser satisfeitas, a saber:

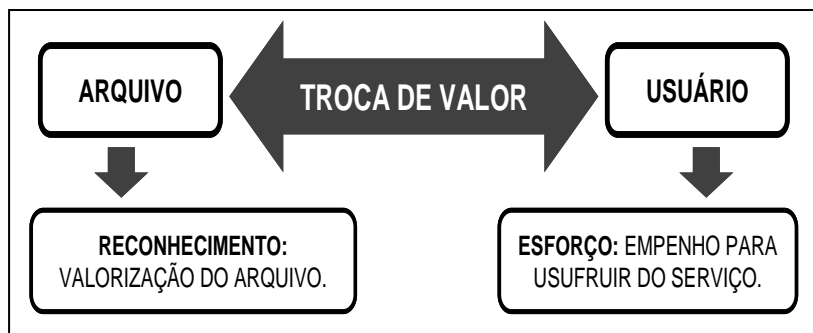
1 – Há pelo menos duas partes envolvidas. 2 – Cada parte tem algo que pode ser de valor para a outra. 3 – Cada parte tem capacidade de comunicação e entrega. 4 – Cada parte é livre para aceitar ou rejeitar a oferta. 5 – Cada parte acredita estar em condições de lidar com a outra (KOTLER, 1998, p. 29).

Essas condições também são encontradas nos serviços oferecidos pelos arquivos, no qual existem duas partes envolvidas, isto é, o arquivo e o usuário. O primeiro oferece a informação, que pode possuir diferentes valores para cada usuário; este, por sua vez, oferece seu reconhecimento para o arquivo. As partes interagem plenamente para haver esse processo de troca.

Assim, o valor em arquivos pode ser entendido como uma relação de troca, que pode ser vista sob duas óticas. Na visão do fornecedor, isto é, na visão do arquivo, o valor fornecido é igual à função deste sobre os custos para manter a prestação dos seus serviços, na visão do usuário, o valor percebido é igual aos benefícios sobre o esforço para adquiri-los. O usuário para usufruir do serviço, paga um preço que não corresponde a um valor monetário, mas sim a um esforço, um empenho, por exemplo, o tempo gasto com deslocamento para obter os serviços, entre outros.

Na figura 2, apresenta-se a relação de troca de valor entre o arquivo e seu usuário, na qual ambos se beneficiam, pois o arquivo obtém reconhecimento e o usuário os serviços de informação, isto é, a informação desejada.

Figura 2 - Troca de valor entre o arquivo e o usuário



Fonte: Elaboração da autora (2011).

Para Kotler (1998, p. 29) “a troca deve ser vista como um processo [...]”. Este processo pode ser melhor entendido através da pesquisa, conforme afirma Cobra (2001) ao trazer conclusões significativas sobre as estratégias de valor percebido. Para o autor, as pesquisas são importantes para definir o que os clientes querem e esperam da prestação de serviços. Ainda segundo Cobra (2001), a partir da pesquisa, pode-se mensurar o valor percebido e obter vantagem competitiva, pois com a mesma serão conhecidas as atividades no processo de prestação dos serviços que devem ser melhoradas.

É importante, portanto, compreender todo o processo de troca de valor, ou seja, o valor fornecido e o valor percebido pelos usuários dos arquivos. A pesquisa junto aos mesmos apontará a posição que deve tomar a gestão dos serviços, para que atenda de forma satisfatória as necessidades informacionais dos usuários.

Sá (2003, p.30), ao tratar de valor fornecido e percebido, salienta que “[...] O valor pode ser aumentado, melhorando as funções de produto e que estas sejam percebidas pelo mercado”. Esta afirmação cabe também aos serviços, no qual a qualidade na prestação desses é fator que lhe agrega valor, conseqüentemente este será percebido pelos seus usuários.

De acordo com Cobra (2001), Walter e Lancaster (1999) o valor corresponde ao atendimento das necessidades e expectativas do cliente, isto é, a sua capacidade de satisfazê-los. Independentemente do tipo de serviço é necessário o conhecimento das necessidades dos clientes. Para Johnston e Clark (2002, p. 483), “[...] para entender como o serviço ou serviços podem ser usados a fim de criar uma vantagem competitiva, é essencial saber o que é considerado importante pelos clientes”. Os usuários de arquivo esperam que este possa atender suas expectativas e necessidades informacionais. Entretanto, para isso, o arquivo precisa focar o usuário em todo o processo de prestação dos serviços, mantendo a qualidade do próprio.

Portanto, é de suma relevância conhecer o processo de entrega de valor dos arquivos para seus usuários, e com qualidade, aumentar a satisfação desses. Assim, a percepção de valor poderá ser modificada. Essa é forma de minimizar a problemática da falta de reconhecimento do valor de uso das fontes de informação arquivística. É fundamental estabelecer uma estreita interação entre o arquivo e seu usuário de forma que este perceba o valor que as informações arquivísticas possuem como recurso estratégico na tomada de decisões, apoio nas atividades de uma organização, comprovação de direitos, preservação da memória, fonte

de cultura e entretenimento, e como subsídio no desenvolvimento do conhecimento.

Para Barreto (2000), o valor de uso da informação corresponde à utilidade da informação, a qual um indivíduo poderá pagar pela mesma um preço de acordo com o valor que ele lhe atribui.

Dessas considerações, constata-se que o indivíduo que percebe um valor na informação, utiliza-a para obter um benefício. É imprescindível a percepção acerca do valor de uso da informação, como ferramenta que desenvolve novos conhecimentos e pode ser utilizada para diversas finalidades.

Com a falta de valorização, alguns acervos arquivísticos sofrem com o descaso, isto é, a falta de reconhecimento do seu valor de uso. Infelizmente ainda se tem uma imagem equivocada quanto à utilidade dos arquivos. Para Lopes (2000), existe a problemática da visão negativa que se tem do arquivo, que o considera como patrimônio material, assim, este passa a localizar-se em almoxarifados, garagens, depósitos, porões ou próximos aos móveis e máquinas de uma instituição.

Ao não perceber o valor da informação arquivística, os arquivos passam a ser vistos como meros depósitos de papéis velhos. Bellotto (2007), ao abordar os arquivos públicos, afirma que a sociedade que não compreende a função e utilidade destes, vendo-os apenas como “depósito de papéis velhos”, perde a oportunidade de conhecer a memória dos fatos passados.

O mesmo problema evidencia-se com os arquivos correntes. Lopes (2000), ao abordar os arquivos brasileiros, afirma que os documentos arquivísticos adquirem importância quando tratam de assuntos jurídicos; o conjunto documental em sua totalidade, não adquire o verdadeiro valor quando visto como uma peça de inventário de bens, além disso, passa a imagem de que o arquivista é simplesmente um “arrumador” de documentos.

Santos (2007) afirma que a informação arquivística pode ser de grande valor para uma organização, visto que a mesma pode ser utilizada no planejamento estratégico de tal organização. Além disso, o autor salienta que este tipo de informação, específica para o uso da administração, encontra-se principalmente na idade corrente dos arquivos, porém ainda pode ser encontrada também na idade intermediária, todavia, a mesma é pouco utilizada. Contudo, o mesmo autor ressalta que o arquivo nem sempre é visto pela organização da qual faz parte como uma unidade estratégica. Isto é demonstrado na

posição da estrutura hierárquica que ocupa o arquivo, o qual normalmente está subordinado aos setores de serviços gerais.

Para Garcia (2000), o desenvolvimento e crescimento de uma organização dependem do acesso à informação estruturada em um conjunto organizado, para que assim a administração possa utilizá-la no momento da tomada de decisão, além de ser fundamental para as decisões gerenciais, essas informações dão suporte às operações da organização.

Porém, frequentemente a informação arquivística não é utilizada como tal recurso. Rousseau e Couture (1998) afirmam que nem sempre a informação é percebida pela organização como um recurso tão importante quanto os recursos humanos, materiais e financeiros. Decorrente disso, a informação acaba não recebendo um gerenciamento adequado. Os autores afirmam ainda que qualquer organização necessita da informação para seu funcionamento, para sobreviver, sendo assim, a informação deverá ser reconhecida pela organização como um recurso tão importante quanto os demais, e assim ser gerida adequadamente.

Essas considerações ficam evidentes na pesquisa de Oliveira (2004), que realizou um trabalho de campo para verificar a relevância dos sistemas de informação na tomada de decisões. O autor investigou as fontes de informação internas e externas mais utilizadas. Para tanto, foram analisados os questionários de 45 gerentes de sistemas de informação. A pesquisa concluiu que a maioria dos gerentes prefere as fontes de informações externas. Segundo o autor, quanto às fontes de informações internas, as fontes pessoais, ou seja, as fontes informais são as mais consultadas. Quanto às fontes de informações documentais a pesquisa revelou que menos da metade dos gerentes a utilizavam.

A pesquisa é um alerta para os profissionais da informação, pois existe um potencial informacional desperdiçado. As informações estão sendo criadas e acumuladas, contudo, não estão cumprindo com o papel de subsidiar a tomada de decisões.

Para Oliveira (2004), a não utilização das fontes de informação formais e oficiais da instituição prejudica o processo de tomada de decisões, pois este poderá acarretar erros e maiores esforços da organização. O autor ainda destaca que a não utilização dessas fontes pode ser decorrente da falta de conhecimento do potencial dessas informações, além de uma possível falta de instrução no acesso e utilização eficaz das mesmas.

Por outro lado, o mesmo autor ressalta que uma unidade de informação tem capacidade de determinar o futuro de uma organização,

pois esta poderá organizar e disponibilizar as informações relevantes para o sucesso da instituição.

Segundo Santos (2007), para que o arquivo possa trazer para uma organização a sua importância, é necessário o desenvolvimento de ações que incentivem o seu uso e valorização, demonstrando que este contribui para o alcance dos objetivos organizacionais.

Neste sentido, o mesmo autor afirma que uma ação de promoção do arquivo pode ser desenvolvida ajustando os objetivos da organização, a missão e visão do arquivo.

Missão: atender as necessidades informacionais dos usuários das unidades orgânicas da instituição. Visão: despertar nos usuários a possível necessidade de obter informação arquivística, convertendo o arquivo em um centro de referência constante dos interesses dos funcionários da instituição (SANTOS, 2007, p. 8, tradução nossa).

A promoção do arquivo se faz necessária em todas as suas idades, levando ao conhecimento de seus usuários a importância de suas fontes de informação para o alcance dos objetivos da organização.

Outro estudo também revela a questão de valor nos arquivos em nível internacional. Horton (2006) investigou o papel dos serviços de arquivo da autoridade local do Reino Unido e sua relação na demonstração de valor público. Para tanto, a autora realizou uma revisão de literatura de 1919 até 2006. A pesquisa demonstrou a fraca posição legal do arquivo, consequentemente existem dificuldades financeiras, pois os mesmos não são vistos como prioridade frente a outros serviços fundamentais do governo.

A autora salienta ainda a importância dos serviços de arquivo, pois embora sua função inicialmente tenha sido associada apenas como fonte histórica e de educação, reside nos arquivos também as características da identidade cultural local. Além disso, o arquivo comporta uma função administrativa como instrumento de prova que contribui para os objetivos políticos econômicos e sociais.

Horton (2006) comenta sobre a falta de conhecimento acerca dos serviços de arquivo, pois em sua revisão literária constatou que existe a falta de entendimento sobre a função do arquivo e também sobre o que os mesmos contêm. Seu estudo demonstra que os usuários só compreendem os benefícios dos registros permanentes ao serem

informados sobre esses. Por fim, a autora faz um alerta quanto à necessidade de esclarecer os usuários, entre esses os políticos, sobre a relevância dos serviços de arquivo, e enfatiza que o valor administrativo do serviço de arquivo de autoridade local é reconhecido enquanto que seu valor cultural enfrenta dificuldades no reconhecimento.

Constata-se assim, que no âmbito dos arquivos permanentes também se fazem necessárias ações de promoção dos seus serviços e potencialidade, pois o que justifica todo o processo de gestão dos documentos é a disponibilização dessa informação. Os documentos em idade permanente, além de permitir a reconstrução histórica, assumem outras potencialidades como dar apoio a ações pedagógicas, servir a ciência, tecnologia, cultura e entretenimento, são fontes de conhecimento. Porém, o arquivo só atingirá essas potencialidades se os usuários tiverem conhecimento do seu acervo.

Ademais, para que o arquivo possa ser utilizado como ferramenta no desenvolvimento do conhecimento é necessário estimular a sociedade, isto é, estimular os usuários no uso de suas fontes, pois esta também é uma forma do arquivo obter reconhecimento e autoridade. Neste sentido, é essencial que este agregue valor aos serviços que oferece.

2.5 OS SERVIÇOS E A GESTÃO DA QUALIDADE

Em tempos de constantes mudanças sociais, econômicas e grande concorrência, os serviços vêm remodelando seus processos para atingir a satisfação de seus clientes. O cliente passou a ser o foco de suas estratégias de gestão, na qual a qualidade assume um papel indispensável.

Para Johns (1999, p. 2, tradução nossa), “os serviços normalmente são vistos como algo “imaterial” e sua produção é vista como uma atividade”. Assim, os serviços correspondem a um conjunto de atividades para gerar benefícios aos consumidores.

O cliente/consumidor é a parte central da prestação dos serviços. Percebe-se isso por meio da abordagem de Nickels e Wood (1999, p. 162) para os quais os serviços são:

[...] produtos intangíveis, como consertos de automóveis e preparação de declaração de imposto de renda, que oferecem benefícios financeiros, [...] de saúde e de outros que satisfazem as necessidades dos consumidores.

Os benefícios gerados pelos serviços é que definirão a percepção acerca desses, segundo Johnston e Clark (2002, p. 55) “[...] o conceito de serviço é a proposição do negócio. De uma perspectiva do cliente, é o modo pelo qual o cliente percebe os serviços da organização”.

Ressalta-se ainda que para oferecer um serviço, é necessário o entendimento e gerenciamento do pacote de serviços. Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010, p. 45) “o pacote de serviços é definido como um conjunto de mercadorias e serviços que são fornecidos em um ambiente”. Entende-se que um arquivo tem como serviço explícito a disponibilização da informação, já seus serviços implícitos seriam, por exemplo, o atendimento eficiente e cordial, ambiente limpo, seguro e agradável entre outros.

Instalações de apoio: representam os recursos físicos que devem estar disponíveis antes de oferecer um serviço. [...] Bens facilitadores: o material adquirido ou consumido pelo comprador, ou os itens fornecidos pelo cliente. [...] Serviços explícitos: benefícios facilmente sentidos pelo cliente, ou características essenciais ou intrínsecas dos serviços. [...] Serviços implícitos: benefícios psicológicos que o cliente pode sentir apenas vagamente, ou características extrínsecas dos serviços. [...] (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010, p. 45-46).

Com uma gestão que busca a melhoria do pacote de serviços com o foco no cliente/usuário, conseqüentemente, se obtém a melhoria da qualidade dos serviços. Para Cobra (2001), a qualidade é um elemento que define um serviço, pois é a qualidade do mesmo que o diferencia de seus concorrentes.

A qualidade surgiu, primeiramente, associada ao produto e no decorrer do tempo associando seu conceito e práticas ao atendimento das necessidades de seus clientes/consumidores. Porém, na contemporaneidade, o conceito de qualidade vem sendo empregado constantemente na prestação de serviços.

Conforme Carpinetti (2010), ao longo do século XX o conceito de qualidade foi evoluindo, acompanhando a evolução industrial e a gestão da produção, sendo que a partir dos anos 50 surgem os primeiros sistemas de gestão da qualidade com o ciclo produtivo, visando o atendimento das necessidades dos clientes. De acordo com o autor, as definições do conceito de qualidade surgem ligadas ao produto, ou seja, ao produto que tivesse melhor desempenho; à satisfação dos clientes

quanto ao produto; ao atendimento às especificações do produto, e por fim, à qualidade associada ao custo do produto, isto é, desempenho e custo aceitáveis.

Segundo Martins e Laugenio (2005), desde o renascimento da indústria japonesa (1970), a qualidade vem sendo usada como vantagem competitiva, sendo esta na atualidade, empregada no gerenciamento das empresas como forma de sobrevivência no mercado.

Para Juran (1992), a qualidade possui os seguintes significados:

Um dos significados da qualidade é desempenho ao produto. Esse desempenho resulta das características do produto que proporcionam a satisfação com o produto que leva os clientes a comprá-lo. Outro significado de qualidade é ausência de deficiências. As deficiências de um produto criam a insatisfação com o produto, e isso leva os clientes a reclamarem. [...] Uma definição simples da qualidade é “adequação ao uso”. Existem vários usos e usuários. [...] “Produto” quer dizer bens e serviços (JURAN, 1992, p. 11-12).

Dessa forma, a partir dos estudos Juran, Feigenbaum, Deming e Ishikawa, surgem metodologias para o gerenciamento da qualidade total. Assim, acompanhando a evolução do conceito de qualidade, Paladini (2000) conclui que:

[...] o enfoque mais usual para a definição da qualidade envolve a idéia de centrar a qualidade no consumidor. [...] a melhoria continua tem sido considerada sinônimo da qualidade total. Por consequência, Gestão da Qualidade Total é o processo destinado a investir, continuamente, em mecanismos de melhoria, ou seja, de aumento da adequação de produtos e serviços ao fim a que se destinam (PALADINI, 2000, p. 26-31).

Carpinetti (2010) afirma que a gestão da qualidade total (GQT) foi amplamente aplicada a partir dos anos 80, no Brasil especificamente nos anos 90, mas foi no ano de 2000 que o termo gestão da qualidade total foi substituído pelo termo gestão da qualidade, porém, sua implementação continuou crescente.

Decorrentes do processo evolutivo da aplicação da qualidade surgem suas técnicas de gestão nas operações de produção, com suas

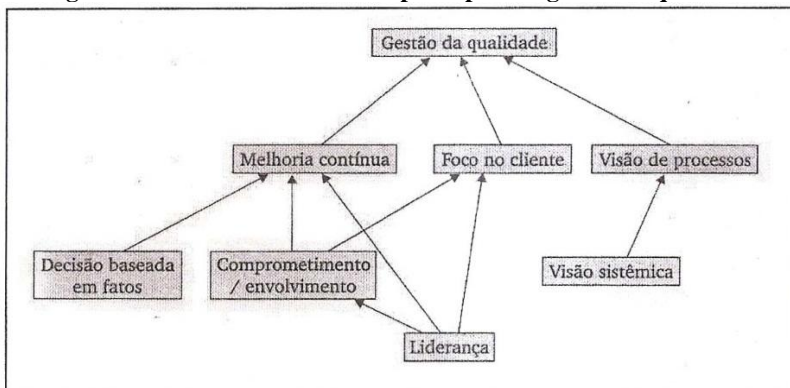
ferramentas de controle e melhoria da qualidade, contribuindo para a gestão estratégica da organização, tanto na produção de produtos como de serviços. Essas técnicas e ferramentas têm sido frequentemente utilizadas pelas organizações, para que elas se mantenham no mercado competitivo, assim, garantindo sua sobrevivência e faturamento.

Johnston e Clark (2002) apontam questões como a crescente concorrência, declínio das vendas e clientes conscientes como razões para levar as organizações a uma necessária melhoria dos serviços prestados. Ainda segundo os autores, dessa qualidade decorre a fidelização dos clientes e o alcance de novos, e conseqüentemente uma melhoria financeira na organização.

Porém, a qualidade depende do gerenciamento dos processos que geram produtos ou serviços, esses devem ser focados em seus clientes/consumidores. Neste sentido, Mendes (2002) ressalta a importância da necessidade de perceber o desejo dos clientes para, a partir de então prestar serviços com qualidade.

Sobre a gestão da qualidade, Carpinetti (2010) afirma que esta é uma estratégia competitiva para conquistar e manter-se no mercado, contudo, esta depende da identificação das expectativas dos clientes. O autor propõe a gestão com foco no cliente, a visão sistêmica dos processos e, por fim, a melhoria contínua desses, para assim oferecer produtos e serviços com valor. Ainda segundo o autor, é necessária uma liderança e comprometimento na busca da eficácia e eficiência. Na Figura 3, apresenta-se o esquema representativo desses princípios de gestão da qualidade.

Figura 3 - Relacionamento entre princípios de gestão da qualidade



Fonte: Carpinetti (2010, p. 33).

A gestão da qualidade requer o foco no cliente e uma visão sistêmica dos processos de execução dos serviços, para que, se possa promover a melhoria contínua desses de forma manter a satisfação dos clientes.

De acordo com Las Casas (1999, p.16) ao definir a qualidade nos serviços, considerando o aspecto intangível do mesmo, argumenta que “o produto final de um serviço é sempre um sentimento. Os clientes ficam satisfeitos ou não conforme suas expectativas. Portanto, a qualidade do serviço é variável de acordo com o tipo de pessoa”.

Corroborando, Silva e Varvakis (2002) comentam que:

A diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de estabelecer o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço. Cada cliente possui uma determinada percepção sobre qualidade e seus serviços. Muitas vezes esta diferença implica até mesmo o “estado de espírito do cliente” no momento da prestação do serviço; sendo assim, as pessoas possuem padrões diferentes de qualidade. (SILVA; VARVAKIS, 2002, p. 201-202)

A percepção do cliente é influenciada por suas expectativas, que segundo Nickels e Wood (1999) podem ser formadas por: experiências prévias, necessidades individuais, recomendações pessoais e pela comunicação externa da empresa. Complementando esta abordagem, Gronroos (2006) afirma que o marketing pode ser usado para influenciar as expectativas do cliente, aponta ainda a comunicação boca em boca e a experiência anterior do cliente com o serviço como formas de influenciá-lo.

Para Johns (1999, tradução nossa) o cliente possui experiências pessoais e essas estão presentes em diferentes proporções nos serviços. Logo, é importante considerar suas experiências, pois essas fazem parte da avaliação dos serviços.

Contudo, a percepção do cliente acerca dos serviços pode ser modificada por meio de ferramentas que avaliem a prestação do serviço, identificando a qualidade percebida e desejada. Evidenciando-se assim as possíveis falhas no processo e as etapas que devem ser reestruturadas com ações corretivas que atendam efetivamente as necessidades de seus clientes/consumidores.

2.6 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS

A gestão da qualidade tem sido amplamente utilizada como ferramenta competitiva por diversas organizações, que há muito tempo vêm percebendo a necessidade constante de qualificar seus serviços e produtos para melhor atender às necessidades de seus clientes, o que as levará a manter-se no mercado competitivo e a ampliar seu espaço de atuação.

Existem, entretanto, as particularidades dos serviços que tornam a sua avaliação mais complexa e subjetiva, tendo em vista suas características.

Gianesi e Corrêa (1996, p. 32) apontam três características das operações de serviços, a saber: “a intangibilidade dos serviços; a necessidade da presença do cliente ou de um bem de sua propriedade; e o fato de que geralmente os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente”.

Ao abordar as características dos serviços de informação, Silveira (1992) aponta uma quarta característica.

[...] intangibilidade – não podem ser vistos, sentidos, ouvidos, etc, antes de serem adquiridos/consumidos; inseparabilidade – não existem independente de seu “prestador”, ou seja, do profissional da informação; variabilidade – são altamente variáveis, dependendo de quem, onde e quando são proporcionados aos consumidores/clientes/usuários; isto é, variam em nível de qualidade em função do “prestador do serviço”; percibibilidade – não podem ser armazenados (SILVEIRA, 1992, p. 67).

A variabilidade apontada por Silveira (1992) também é identificada por Las Casas (1999), a qual o autor denomina heterogeneidade, isto é, a instabilidade dos serviços, justamente pelos mesmos serem produzidos por seres humanos, o que implica na dificuldade de manterem a qualidade do serviço.

Contudo, existe outro aspecto relevante dos serviços. Em serviços, tanto o cliente quanto o funcionário/colaborador estão envolvidos na sua produção, pois existe um grau de co-produção do cliente nesses. Isso implica em desafios para a gestão de serviços, que tem que administrar o processo de produção desses juntamente com instruções ao cliente. Assim, a produção do serviço tem que ser

projetada tendo em vista o papel que desempenham os clientes e sua co-produção, além disso, os colaboradores precisam executar um trabalho em parceria com os clientes (BOWEN; FORD, 2002).

Bitner et al (1997, p. 195, tradução nossa) identificaram três tipos de clientes quanto a sua participação nos serviços:

“1 - o cliente como recurso produtivo; 2 - o cliente como colaborador para a satisfação, qualidade e valor, e 3 - o cliente como concorrente à organização de serviços”.

Os autores concluíram que existem níveis diferentes de participação dos clientes na prestação dos serviços, o que pode ser um ponto positivo se o resultado for maior eficiência e redução de custos.

A interação cliente/colaborador é característica dos serviços, essas relações podem ser mais estreitas quando o cliente participa de forma ativa na produção do serviço. Isso significa que a qualidade dos serviços também dependerá do cliente, enquanto agente participante da produção desses. Por exemplo: quando na elaboração da tabela da temporalidade, para a qual deve ser formada uma comissão de avaliação, com uma equipe multidisciplinar que além do arquivista contará com outros colaboradores da instituição; nas ações de preservação dos documentos, pois esta função requer o esforço de todos os colaboradores que produzem e acessam os documentos.

Martins e Laugeni (2005) apontam outras características dos serviços, a saber: o alto contato com o cliente, participação do cliente no processo, pericibilidade, não há possibilidade de estoque, mão-de-obra intensiva, custos *lead time*, *output* variável e não padronizável, intangibilidade e dificuldade de se medir a produtividade e a qualidade. De acordo com os autores, a dificuldade em avaliar a qualidade deve-se ao fato de a mesma ser extremamente subjetiva.

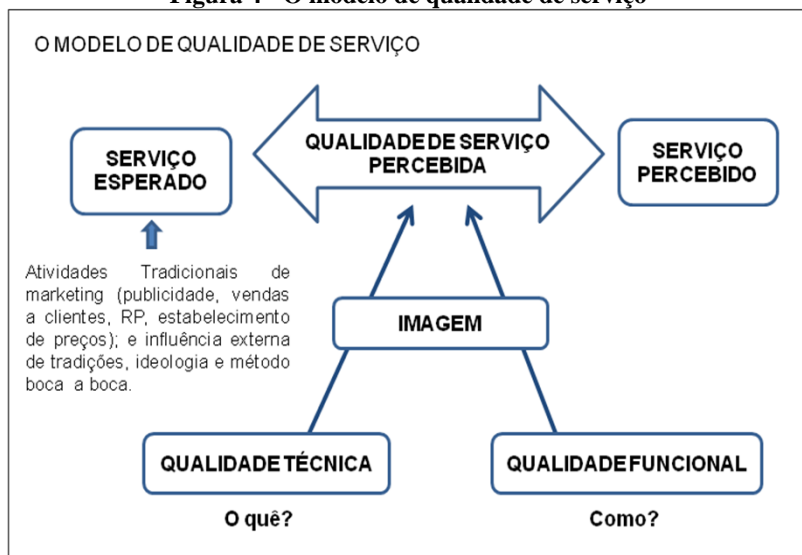
Diante do exposto, fica visível a dificuldade em medir a qualidade dos serviços, tendo em vista a sua natureza intangível e as suas diferentes interações entre prestador de serviço e cliente/consumidor. Portanto, é indispensável conhecer todo o processo de entrega dos serviços, analisando como as atividades da organização interferem na qualidade percebida por seus clientes, para que estas possam ser redefinidas de forma a melhorar a produção e entrega dos serviços garantindo a qualidade desses.

Ao abordar a percepção da qualidade dos serviços, Gronroos (2006) afirma que esta é formada pelas dimensões técnicas e funcionais

do serviço prestado comparadas ao serviço esperado. O autor esclarece ainda que a dimensão técnica ou qualidade técnica corresponde ao que o cliente recebe na prestação do serviço, enquanto que a dimensão funcional ou qualidade funcional corresponde à forma como o mesmo recebe o serviço.

Na Figura 4, apresenta-se o modelo de qualidade de serviço definido por Gronroos (2006):

Figura 4 - O modelo de qualidade de serviço



Fonte: Gronroos (2006, p. 91).

Analisando tal esquema no âmbito dos arquivos, constata-se que a qualidade técnica corresponde às atividades de gerenciamento da informação arquivística, isto é, ao processo que vai do controle da aquisição e produção documental até a destinação final da mesma. Já a qualidade funcional corresponderia à forma como o serviço é prestado, ou seja, como o usuário recebe este serviço; se é de forma cordial, acesso rápido entre outros critérios.

É importante ressaltar a afirmação de Gronroos (2006): “[...] o consumidor não está interessado apenas naquilo que recebe como resultado do processo de produção, mas também no processo em si.” A qualidade técnica é tão importante quanto à qualidade funcional, pois a forma como o usuário recebe o serviço pode ser um determinante para a sua valorização. Inclusive, ainda segundo o autor, é a qualidade técnica,

juntamente com a qualidade funcional, que irão construir a imagem da organização.

Os clientes percebem a qualidade dos serviços por meio dos aspectos tangíveis e intangíveis, os quais são comparados considerando seus benefícios; dessa forma, em unidade de informação, a tangibilidade corresponde ao que o usuário vê, isto é, sinalização, decoração, iluminação entre outros, já a intangibilidade é a cordialidade, amabilidade, ou seja, a cooperação dos funcionários no atendimento aos usuários. (SILVA; VARVAKIS, 2002)

Os componentes tangíveis e intangíveis podem ser traduzidos em indicadores/ critérios de avaliação.

Os indicadores constituem-se em instrumento de gestão que possibilita a comparação entre produtos e resultados alcançados com as metas propostas, permite aferir o desempenho alcançado, se o cliente saiu satisfeito etc. (CARIBE, 2009, p.2)

Buscando avaliar a qualidade dos serviços, Parasuraman, Zeitham e Berry (2006) apresentam um modelo de avaliação considerando as lacunas (*gaps*) na prestação dos mesmos. Esse modelo evidencia as falhas entre o que os clientes esperam e o que eles recebem dos serviços, assim, tem-se os 5 *gaps* ou lacunas na prestação dos serviços, a saber:

Gap 1: refere-se à lacuna existente entre a expectativa do cliente/consumidor e a percepção da administração sobre o que os seus clientes esperam do serviço, isso é, o que eles consideram de fato importante na prestação do serviço.

Gap 2: refere-se à lacuna existe entre a percepção da administração e as especificações do serviço, na qual a administração, mesmo constatando as necessidades de seus clientes, não lhes dá uma resposta imediata, o que pode ser decorrente de diversos problemas.

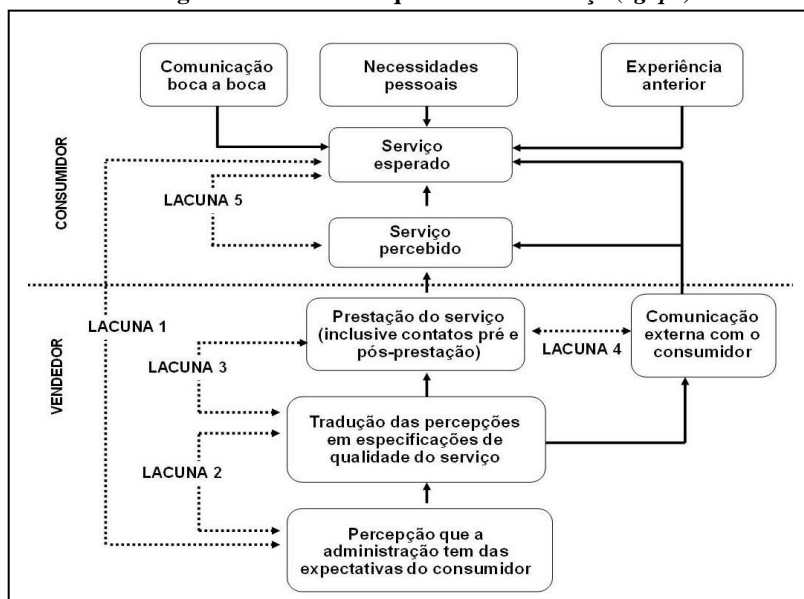
Gap 3: refere-se à lacuna existente entre as especificações da qualidade do serviço e a prestação desse; esta surge em virtude da variabilidade na prestação do serviço pelos colaboradores ou outros problemas que interferem na qualidade do mesmo.

Gap 4: refere-se à lacuna existente entre a prestação do serviço e a comunicação externa desse, a comunicação do serviço certamente afeta a expectativa do cliente, logo, deve ser condizente com o comunicado, ou seja, o serviço deve ser prestado tal como foi comunicado.

Gap 5: refere-se à lacuna existente entre o serviço esperado e percebido. De acordo com a comunicação boca a boca, as necessidades pessoais e a experiência anterior de cada cliente, é criada a sua expectativa em função de um serviço, esta lacuna ocorre quando o serviço percebido não atende as suas necessidades.

Na Figura 5, apresenta-se o modelo de qualidade de serviço de Parasuraman, Zeitham e Berry (2006):

Figura 5 - Modelo de qualidade de serviço (5gaps)



Fonte: Parasuraman, Zeitham e Berry (2006, p.100).

Sobre esse modelo de qualidade Parasuraman, Zeitham e Berry (2006, p.103) afirmam que “a qualidade de serviço, tal como percebida pelos consumidores, depende do porte e da direção da “lacuna 5”, que por sua vez depende da natureza das lacunas associadas à concepção, ao marketing e a prestação do serviço.”

Isso demonstra a relação estabelecida entre as lacunas. Por meio desse modelo podem ser identificadas as falhas para que se possam propor ações corretivas na gestão da qualidade dos serviços. Por tal motivo, o modelo pode ser aplicado para avaliar a qualidade na prestação de qualquer tipo de serviço.

Martins e Laugeni (2005, p. 436) ressaltam que:

uma das abordagens mais estudadas de qualidade em serviços é dos cinco *gaps*. Nessa abordagem, procura-se a comparação entre aquilo que o cliente realmente avalia e aquilo que o fornecedor acha que seria o ideal.

Segundo Parasuraman, Zeitham e Berry (2006), na avaliação da qualidade dos serviços os clientes utilizam critérios semelhantes. Neste sentido, os autores estabeleceram os seguintes critérios ou determinantes da qualidade de serviço: confiabilidade, sensibilidade, competência, acesso, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, compreensão/conhecimento do cliente e tangíveis.

Ressalta-se ainda que esses critérios têm sido frequentemente utilizados na avaliação da qualidade em serviços, embora outros autores já tenham utilizado outros determinantes. Percebe-se que a maioria dos critérios estabelecidos por Parasuraman, Zeitham e Berry (2006) também são mencionados por outros autores.

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010, p. 139), os serviços podem ser avaliados se utilizadas as seguintes dimensões: confiabilidade, segurança, empatia e aspectos tangíveis, isto é, avaliar a “diferença entre a expectativa de um cliente em relação aos serviços e as percepções de como ele é prestado”.

Gianesi e Corrêa (1996) medem o desempenho dos serviços de acordo com os seguintes critérios: consistência, competência, velocidade de atendimento, atendimento/atmosfera, flexibilidade, credibilidade/segurança, acesso, tangíveis e custo.

No Quadro 3, são apresentados os referidos autores com os critérios competitivos para operações de serviços:

Quadro 3 - Critérios competitivos para operações de serviços

Crítérios	Significado
Consistência	Conformidade com experiência anterior, ausência de variabilidade no resultado ou processo.
Competência	Habilidade e conhecimento para executar o serviço relacionam-se com as necessidades “técnicas” dos consumidores.

(Continua)

(Continuação)

Crítérios	Significado
Velocidade de atendimento	Prontidão da empresa e seus funcionários em prestar o serviço. Relaciona-se com o tempo de espera (real ou percebido).
Atendimento/ atmosfera	Atenção personalizada ao cliente; boa comunicação; cortesia; ambiente.
Flexibilidade	Ser capaz de mudar e adaptar a operação, devido a mudanças nas necessidades dos clientes, no processo ou no suprimento de recursos.
Credibilidade/segurança	Baixa percepção de riscos; habilidade de transmitir confiança.
Acesso	Facilidade de contato e acesso; localização conveniente; horas de operação.
Tangíveis	Qualidade e/ou aparência de qualquer evidência física (bens facilitadores, equipamentos, instalações, pessoal, outros consumidores).
Custo	Fornecer serviço de baixo custo.

Fonte: Gianesi e Corrêa (1996, p. 103).

Para Silva e Varvakis (2002) os indicadores de qualidade devem refletir os resultados da organização, isso significa que os mesmos devem ser capazes de identificar os níveis de qualidade das vendas, lucros, produção, produtividade, desperdício, perdas, satisfação dos colaboradores e clientes entre outros.

Apoiando essas considerações, Caribe (2009, p.7) afirma que:

Um processo deve ser avaliado em todas as suas dimensões - recursos, ações e resultados - como também deve ser estabelecida a sua integração com outros processos do meio onde se insere. A inovação de processos adquire um papel essencial porque obriga a organização a redesenhar os seus serviços questionando a sua utilidade. É fundamental que sejam conhecidos os clientes de cada processo – processos sem clientes são desnecessários -, os seus requisitos e o que cada atividade adiciona de valor na busca do atendimento a esses requisitos. Os processos

devem, também, estar alinhados com os objetivos estratégicos da organização.

Diante de tal fato, a avaliação da qualidade dos processos que desenvolvem serviços é de extrema importância para uma organização, à medida que aponta a qualidade percebida, identificando as possíveis falhas e a qualidade que os clientes/consumidores gostariam que os serviços tivessem.

É por meio dos indicadores que se pode avaliar a qualidade do serviço oferecido. Portanto, cabe a cada organização estabelecer os critérios de avaliação de seus serviços de acordo com sua realidade institucional.

2.7 QUALIDADE EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

No campo da Ciência da Informação, a arquivística é uma das áreas que carece de estudos acerca da qualidade. Existe uma exigüidade de pesquisas interessadas na avaliação da qualidade dos serviços de arquivo. Os estudos sobre a qualidade dos serviços no campo da Ciência da Informação quase em sua totalidade são desenvolvidos pela biblioteconomia. Não obstante, Vergueiro e Carvalho (2001, p. 27) afirmam que “no campo da biblioteconomia, não existe uma base teórica sólida para a compreensão e uso do conceito de qualidade no gerenciamento de serviços de informação.”

A biblioteconomia apresenta um atraso na aplicação do conceito de qualidade. No âmbito internacional, a publicação de livros sobre a temática tem início a partir de 1995, enquanto que os estudos publicados em periódicos datam a partir de 1993. Já no âmbito nacional, os estudos sobre qualidade têm início em 1998 (VERGUEIRO; CARVALHO, 2001).

Porém, em 2003, Longo e Vergueiro ao abordarem a gestão da qualidade em serviços de informação, afirmam que o tema vem crescendo na literatura especializada.

Buscando verificar a produção científica sobre a temática qualidade em serviços de informação, realizou-se uma busca na base de dados CSA – Illumina. Na seqüência, realizou-se uma pesquisa no banco de dados LISA (Library and Information Science Abstracts). Entre os assuntos que este banco de dados abrange está a ciência da informação, bibliotecas e arquivos. Constatou-se que a produção científica nos últimos cinco anos continua em expansão no campo da Ciência da Informação. Porém, verificou-se que a maioria das pesquisas

sobre a qualidade em serviços continua sendo desenvolvida pela biblioteconomia.

Convém ressaltar que essa produção científica em sua maioria utiliza nas suas metodologias de avaliação da qualidade os seguintes modelos: Escala SERVQUAL, LibQUAL, SERVPERF e BiQUAL. Todos os modelos mencionados foram aplicados em bibliotecas. Percebe-se que a biblioteconomia vem se desenvolvendo na avaliação da qualidade de seus serviços, inclusive construindo ferramentas/modelos de avaliação. Isso ainda não aconteceu na arquivologia, que possui poucos estudos acerca da temática.

Por outro lado, embora bibliotecas sejam diferentes de arquivos, pois possuem objetos de estudos diferentes e diferenças em seus processos/sistemas, ambos possuem a mesma função básica, isto é, disponibilizar a informação. Portanto, os estudos da biblioteconomia fornecem subsídios para que a arquivística desenvolva pesquisas referentes à gestão da qualidade de seus serviços. Isso significa que embora uma biblioteca seja diferente de um arquivo, pela sua forma de produzir, acumular e gerenciar suas informações, na prestação de um serviço alguns critérios de avaliação são aplicáveis a qualquer serviço.

Sobre o uso de indicadores na literatura da Ciência da Informação, Caribe (2009) comenta:

Na área de gestão de unidades e sistemas de informação constata-se uma carência na literatura quanto a abordagens envolvendo o desenvolvimento e uso de indicadores. Existem duas normas internacionais que tratam do tema estatísticas em bibliotecas e indicadores de desempenho em bibliotecas, respectivamente as normas ISO 2.789 e ISO 11.620. Por outro lado, os profissionais da área ainda não incorporaram a geração e utilização de indicadores em suas práticas gerenciais cotidianas (CARIBE, 2009, p.2-3).

No que tange aos arquivos, em 2002 o Sistema de Arquivos da Unicamp (SIARQ/AC), com um modelo piloto de pesquisa de usuários, avaliou o Serviço de Empréstimo/Consulta de Processos do Acervo Intermediário do Arquivo Central do seu sistema de arquivos. Este estudo investigou a percepção do cliente/usuário quanto a este serviço, identificando o usuário e avaliando a qualidade técnica e funcional do mesmo.

O objetivo da experiência foi confrontar as informações obtidas acerca da percepção dos usuários do Serviço de Consulta e Empréstimo de Processos do Arquivo Intermediário do Arquivo Central/SIARQ da Unicamp, com a percepção dos fornecedores do serviço. Segundo os autores, a direção do Sistema de Arquivos já havia percebido a necessidade de ouvir os usuários dos serviços sobre a qualidade dos mesmos, para assim programar as melhorias no serviço.

A pesquisa foi estruturada em três partes para a avaliação da qualidade técnica e funcional:

- Identificação (da Unidade Universitária e Função do Usuário);
- Conhecimento do Serviço (pelo usuário, fonte, finalidade);
- Avaliação do Serviço (utilização por que intermédio, tempo de atendimento, qualidade dos processos/documentos -aspectos intrínsecos e extrínsecos- e qualidade do serviço - confiabilidade, competência, acesso, cortesia, comunicação, confidencialidade, credibilidade, atualização, conhecimento do usuário). (MARTINS; CHIATTO; FRASSON, 2002, p. 8)

Na avaliação da qualidade do serviço, os dados foram coletados da seguinte forma:

- Conhecimento do Serviço;
- Fonte de Conhecimento do Serviço (expediente/protocolo, secretária/ATU, jornal, *web site*, legislação interna e outros);
- Finalidade da Utilização do Serviço (empréstimo de processos, informações históricas, serviços de organização e outros);
- Forma de Utilização (secretária/ATU, expediente/protocolo, sistema/protocolo e direto no arquivo);
- Tempo de Atendimento (imediate, em 1 dia, 2 dias, de 3 a 4 dias, de 5 a 7 dias e outros);
- Qualidade dos Processo/Documentos (ordenação, manuseio, apresentação física, qualidade das informações e legibilidade);
- Qualidade do Serviço (confiabilidade, competência, acesso, cortesia, comunicação, confidencialidade, atualização do sistema e conhecimento do usuário);
- Grau de Importância do Serviço (muita importância, média importância e pouca importância).

Essa pesquisa, além de permitir avaliar o Serviço de Consulta e Empréstimo de Processos do Arquivo Intermediário do Arquivo

Central/SIARQ da Unicamp, também possibilita verificar as oportunidades de melhoria segundo as respostas dos usuários.

Alguns desses critérios também são utilizados e amplamente difundidos em diversos setores da prestação dos serviços. É importante considerar, contudo, que até mesmo no que tange aos arquivos, qualquer organização requer uma adaptação do modelo de avaliação utilizado, considerando o tipo de serviço que se pretende avaliar e como transcorre o seu processo, isto é, a entrega do mesmo.

Caribe (2009) faz um alerta quanto à adoção de indicadores elaborados para uma organização ou definidos por normas internacionais, ao afirmar que os mesmos não devem ser adotados sem antes verificar a sua aplicabilidade na instituição a ser avaliada; os indicadores de outras organizações servem de subsídio, podendo ser adotados caso estejam relacionados com os processos e resultados da instituição.

Na avaliação dos serviços de arquivo é necessário o conhecimento pleno das funções executadas por este, a compreensão de todo o processo é fundamental para o estabelecimento de critérios de avaliação.

Vergueiro e Carvalho (2001), ao abordar a qualidade dos serviços de uma biblioteca universitária, afirmam que é importante definir critérios de avaliação, pois esta é uma estratégia para a utilização desta unidade de informação. Contudo, ressaltam que os indicadores devem ser observados pelos usuários que avaliam o serviço, bem como por gestores que conhecem a execução e especificidades do serviço.

Nesse contexto, é importante conhecer os estudos já realizados no campo da Ciência da Informação, buscando-se subsídios para definir critérios de avaliação, também, com base em experiências já realizadas. Consequentemente será possível desenvolver mais pesquisas para enriquecer a Arquivística, a qual, como abordado anteriormente, conta com poucos trabalhos acerca da avaliação da qualidade dos serviços de arquivo.

Para tanto, é imperiosa a necessidade de conhecer as funções arquivísticas, bem como a forma como essas são executadas pelos arquivos. O resultado de tais funções são os serviços oferecidos aos usuários, os quais devem se aproximar cada vez mais de suas necessidades e expectativas. Essa é a finalidade dos serviços de arquivo: atender com satisfação seus usuários, para que, além de suprir suas necessidades informacionais, possam ter como retorno o reconhecimento de suas fontes de informação como indispensáveis para diversos fins.

Dessa forma, é preciso avaliar os serviços do arquivo, compreender e trazer para o cenário destes os fundamentos da administração, seus métodos/modelos de estudo sobre a gestão da qualidade. Um dos modelos que tem sido amplamente aplicado na avaliação da qualidade em serviços é o modelo dos *5 Gaps*, preconizado por Parasuraman, Zeitham e Berry (2006).

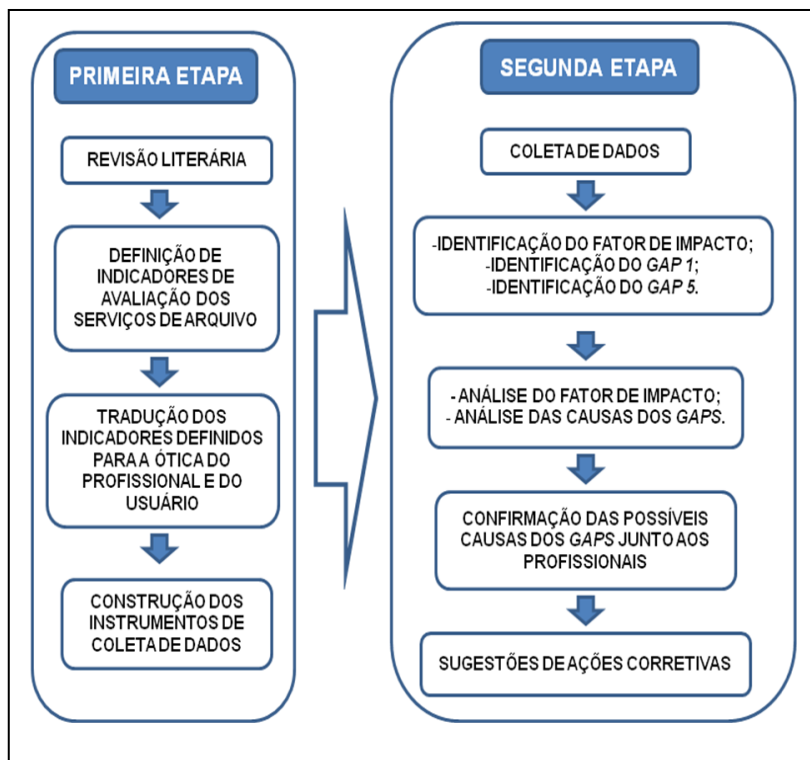
O modelo dos *5 gaps* investiga as 5 possíveis lacunas nos serviços, abarcando a percepção do administrador quanto à expectativa do seu cliente/usuário, as especificações do serviço, sua prestação e comunicação, bem como o serviço percebido e esperado pelo cliente/usuário. Dessa forma, como esse modelo foi utilizado para investigar diferentes tipos de serviços, também poderá ser aplicado aos serviços de arquivo, para então se ter a dimensão mais próxima quanto à percepção e necessidades dos usuários do mesmo. Com o diagnóstico dos serviços do arquivo, estes poderão ser reestruturados, caso verifique-se a necessidade de mudanças. O modelo dos *5 gaps* aponta onde estão as lacunas nos serviços, a partir da perspectiva do prestador do serviço/profissional arquivista e do cliente/usuário do arquivo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o propósito de alcançar os objetivos estabelecidos nesta pesquisa, foram adotados procedimentos metodológicos para sustentar o corpus de investigação. Deste modo, neste capítulo tem-se a definição do tipo de pesquisa, os procedimentos e métodos adotados, além da caracterização do universo e sujeitos, os instrumentos de coleta de dados e o procedimento de análise das informações coletadas.

Este processo de investigação foi realizado em duas etapas, conforme a Figura 6:

Figura 6 - Etapas da Pesquisa



Fonte: Elaboração da autora (2011).

A primeira etapa corresponde à fase anterior, à qualificação do projeto de pesquisa, na qual foi realizada a construção da base teórica

para sustentar a investigação. Nesta fase foi realizada a revisão bibliográfica para a definição de indicadores de avaliação da qualidade em serviços de arquivos, a qual subsidiou a construção dos instrumentos de avaliação da qualidade. Após a definição dos indicadores, partiu-se para a construção dos instrumentos de avaliação dos serviços de arquivo. Os questionários foram elaborados de forma que pudessem ser identificados o fator de impacto, o *gap 1* e o *gap 5*, bem como quais os serviços são realizados pelos arquivos.

Posterior à qualificação do projeto de pesquisa, iniciou-se a coleta de dados. De posse dos dados foram identificados o fator de impacto: o *gap 1* e o *gap 5*. Deste modo, procedeu-se à análise e interpretação dos dados coletados, buscando as possíveis causas para as lacunas encontradas nos serviços dos arquivos e ressaltando-se que as mesmas foram confirmadas com os profissionais. Nesse contexto, foi possível propor ações corretivas para os *gaps* encontrados na prestação dos serviços de arquivo.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Uma pesquisa, segundo Cruz e Ribeiro (2003, p. 11), objetiva “[...] buscar compreender a forma como se processam os fenômenos observáveis, descrevendo sua estrutura e funcionamento.” Ainda segundo os autores, uma pesquisa se propõe a buscar respostas para hipóteses por meio da compreensão dos dados.

Em qualquer área do conhecimento, a pesquisa se faz necessária para compreender os fenômenos que a cercam, e a partir desta, comprovar ou não hipóteses, para também apontar soluções para as problemáticas em questão.

Gil (2002) classifica as pesquisas em três grandes grupos, de acordo com o objetivo geral a ser alcançado: pesquisas exploratórias, descritivas e explicativas.

De acordo com o campo do conhecimento e o universo a ser estudado, o investigador identificará o tipo de pesquisa, incorporando os procedimentos técnicos adequados. Dessa forma, esta pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa descritiva e exploratória.

A pesquisa descritiva “[...] têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2002, p.42) O autor acrescenta que esse tipo de pesquisa utiliza técnicas de coleta de dados padronizadas, por exemplo, questionário e a observação sistemática.

Já a pesquisa exploratória tem por objetivo:

[...] proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que essa pesquisa tem como objetivo primordial o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições. (SELLTIZ *et al* apud Gil, 2002, p. 41)

Analisando-se as características da presente pesquisa, bem como seu objetivo, considera-se que a mesma é de natureza quali-quantitativa, pois explorou dados qualitativos e quantitativos. As informações decorrentes da revisão bibliográfica e da aplicação de questionários com perguntas abertas, correspondem aos dados qualitativos, já os dados obtidos com a aplicação dos questionários com questões fechadas, são informações quantitativas.

3.2 PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS ADOTADAS NA PESQUISA

Para Gil (2002), as pesquisas podem ser classificadas segundo os procedimentos técnicos de que as mesmas se utilizam. Deste modo, tem-se a pesquisa bibliográfica, documental, experimental, *ex-post facto*, estudo de corte, levantamento, estudo de campo, estudo de caso, pesquisa-ação e a pesquisa participante.

Existem ainda os métodos específicos das ciências sociais, segundo Fachin (2006), esses são: o método observacional, método comparativo, método histórico, método experimental, método de “estudo de caso”, método funcionalista e por fim o método estatístico. Considerando ser esta uma pesquisa descritiva e exploratória, os procedimentos e técnicas utilizados foram os da pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e o estudo de caso.

O primeiro procedimento adotado na pesquisa foi a revisão bibliográfica. A pesquisa bibliográfica é fundamental para a construção de todo o corpo teórico da pesquisa, sem a qual todo o trabalho investigativo fica comprometido. Para Lakatos e Marconi (2007, p.71), “a pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo [...]”. Segundo os autores, esse tipo de pesquisa permite que estudos não se repitam, mas que sirvam de subsídio para um novo enfoque e novas conclusões sobre determinado tema.

“A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente” (GIL, 2002, p. 44). Dessa forma, buscando aporte teórico sobre a temática a revisão bibliográfica, utilizou-se de fontes como: livros, artigos científicos, monografias, dissertações, teses e bases de dados.

A pesquisa documental também se fez pertinente para identificar as atividades e funções dos arquivos objeto de estudo da pesquisa. Para Lakatos e Marconi (2007, p. 62), “a característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escrita ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias.” Para tanto foram utilizados documentos tais como: estatutos, regimentos, organogramas, entre outros documentos dos arquivos objetos de estudo.

Para analisar os serviços dos arquivos foi adotado o estudo de caso. Para Fachin (2006) o estudo de caso é intensivo, pois busca a compreensão como um todo do tema investigado, o mesmo se obtém com a descrição analítica de fato ou evento e sua posterior compreensão completa desses fatos que envolvem cada caso. Além disso, este método permite “obter inferência do estudo de todos os elementos que envolvem uma entidade completa, em vez do estudo de vários aspectos selecionados” (FACHIN, 2006, p. 47). Conforme Gil (2002, P. 55), “[...] os propósitos do estudo de caso não são os de proporcionar o conhecimento preciso das características de uma população, mas sim o de proporcionar uma visão global do problema [...]”.

Com o estudo de caso foi possível descrever a realidade encontrada na execução dos serviços prestados pelos arquivos objetos de estudo, bem como obter um melhor entendimento no universo no qual esses estão inseridos, e assim realizar um diagnóstico da situação encontrada.

3.3 O PROCESSO EM SISTEMAS DE ARQUIVOS E A DEFINIÇÃO DE INDICADORES

Para a definição dos indicadores de avaliação da qualidade dos serviços do arquivo, primeiramente procedeu-se à revisão bibliográfica, buscando na literatura os indicadores utilizados para avaliar a qualidade nos serviços, principalmente no que tange aos serviços do arquivo. Buscou-se o aporte teórico de autores como Giansi e Corrêa (1996), Parasuraman, Zeitham e Berry (2006) e Fritzsimmmons e Fritzsimmmons

(2010) bem como o estudo realizado por Martins, Chiliatto e Frisson (2002) aplicado em um sistema de arquivos.

Para avaliar o Serviço de Empréstimo/Consulta de Processos do Acervo Intermediário do Arquivo Central do Sistema de Arquivos da Unicamp (SIARQ/AC), Martins, Chiliatto e Frisson (2002) utilizaram critérios descritos anteriormente no subcapítulo 2.7. Os autores avaliaram especificamente o serviço de empréstimo e consulta de Processos do Acervo Intermediário do Arquivo Central do Sistema de Arquivos da Unicamp (SIARQ/AC).

Tendo como ponto de partida o trabalho aplicado pelos referidos autores, porém, buscando uma avaliação de maior amplitude acerca da qualidade dos serviços dos arquivos, foram definidos indicadores para a presente pesquisa, considerando-se as funções arquivísticas, bem como a função básica dos arquivos.

Retomando-se a função básica do arquivo e as funções arquivísticas, Paes (2007) explica que a função principal do arquivo é disponibilizar as informações as quais armazena. Já as funções secundárias foram estabelecidas de acordo com as sete funções arquivísticas definidas por Rousseau e Couture (1998, p. 265), a saber: “criação (produção), aquisição, conservação, classificação, avaliação, descrição e difusão”, as quais sustentam o processo de gestão documental dando origem aos serviços disponibilizados pelos arquivos.

É com base nas funções arquivísticas, as quais acompanham todo o ciclo de vida dos documentos, isto é, desde a sua produção até destinação final, que se identificaram as operações/atividades que formam o processo de prestação de serviços em arquivos, definindo-se, por conseguinte, os indicadores de avaliação dos mesmos, de acordo com o mapeamento do processo.

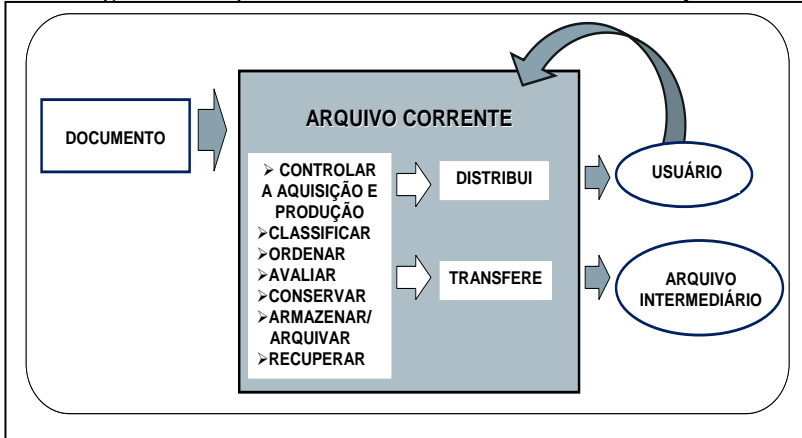
Para Fernandes (2004), os indicadores de avaliação da qualidade podem ser definidos com base no processo,

a identificação dos diversos indicadores presentes nas várias etapas de um processo, que, reunidos, constituem um sistema de indicadores, é passo certo no sentido de revelar à organização o que e como está sendo feito. (FERNANDES, 2002, p.4)

Convém ressaltar que são os indicadores que permitem gerenciar o processo de operações; esses darão à dimensão da situação percebida e desejada no que se refere aos serviços, permitindo assim que sejam tomadas as medidas adequadas à qualificação desses.

Desse modo, é importante considerar o mapeamento das operações em arquivos, isto é, entender a seqüência de atividades que são executadas nos mesmos. Nas figuras 7,8 e 9, apresenta-se o processo em sistema de arquivos e sua operacionalização.

Figura 7 -Funções executadas em idade corrente dos arquivos



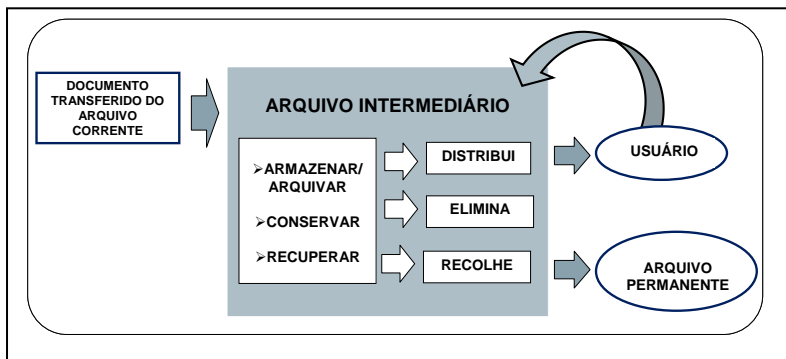
Fonte: Elaboração da autora (2011).

Observa-se, na Figura 7, que entre as funções que devem ser desenvolvidas na idade corrente dos documentos, está o controle sobre a produção e aquisição de tais documentos. Além disso, a gestão requer a aplicação de outras funções de suma importância como a classificação de documentos. No momento da classificação, já é possível proceder a ordenação dos documentos.

Conforme mencionado anteriormente, a classificação de documentos é a função base para o desenvolvimento das demais funções arquivísticas e pode ser realizada juntamente com a avaliação documental (LOPES, 2000).

A conservação dos documentos deve ter início em idade corrente, o que implica também em um arquivamento adequado. À medida que os documentos se encontrarem organizados e arquivados, poderão ser recuperados para o empréstimo aos seus usuários. Cumprido o prazo de guarda no arquivo corrente, os documentos poderão ser transferidos para o arquivo intermediário.

Figura 8 -Funções executadas em idade intermediária dos arquivos

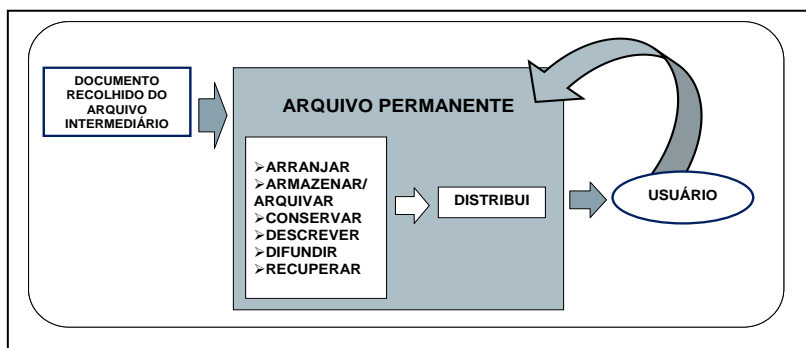


Fonte: Elaboração da autora (2011).

No arquivo intermediário, os documentos aguardam os prazos legais, conforme estabelecido na tabela de temporalidade. Terminados esses prazos, a documentação será eliminada, caso não possua valor secundário, isto é, valor de prova e informação. Se possuir, será recolhida ao arquivo permanente. Ainda nessa idade, os documentos podem ser consultados por seus usuários.

Cumpra lembrar que as funções executadas em idade corrente, carecem ser mantidas em todas as idades dos arquivos, conforme recomenda Lopes (2000). Assim, nessa fase os arquivos também necessitam de condições adequadas para a sua conservação.

Figura 9 -Funções executadas em idade permanente dos arquivos



Fonte: Elaboração da autora (2011).

A documentação de valor permanente recolhida do arquivo intermediário deverá manter a mesma classificação de origem, conforme recomenda Bellotto (2007). Porém, se a documentação não tiver sido classificada, é necessário realizar o arranjo dos documentos. Para Bellotto (2007), arranjo é a ordenação dos documentos de valor permanente.

Ainda segundo a autora, nesta idade há duas funções a ser realizadas: a descrição e a difusão arquivística. Essas funções são típicas da idade permanente dos arquivos.

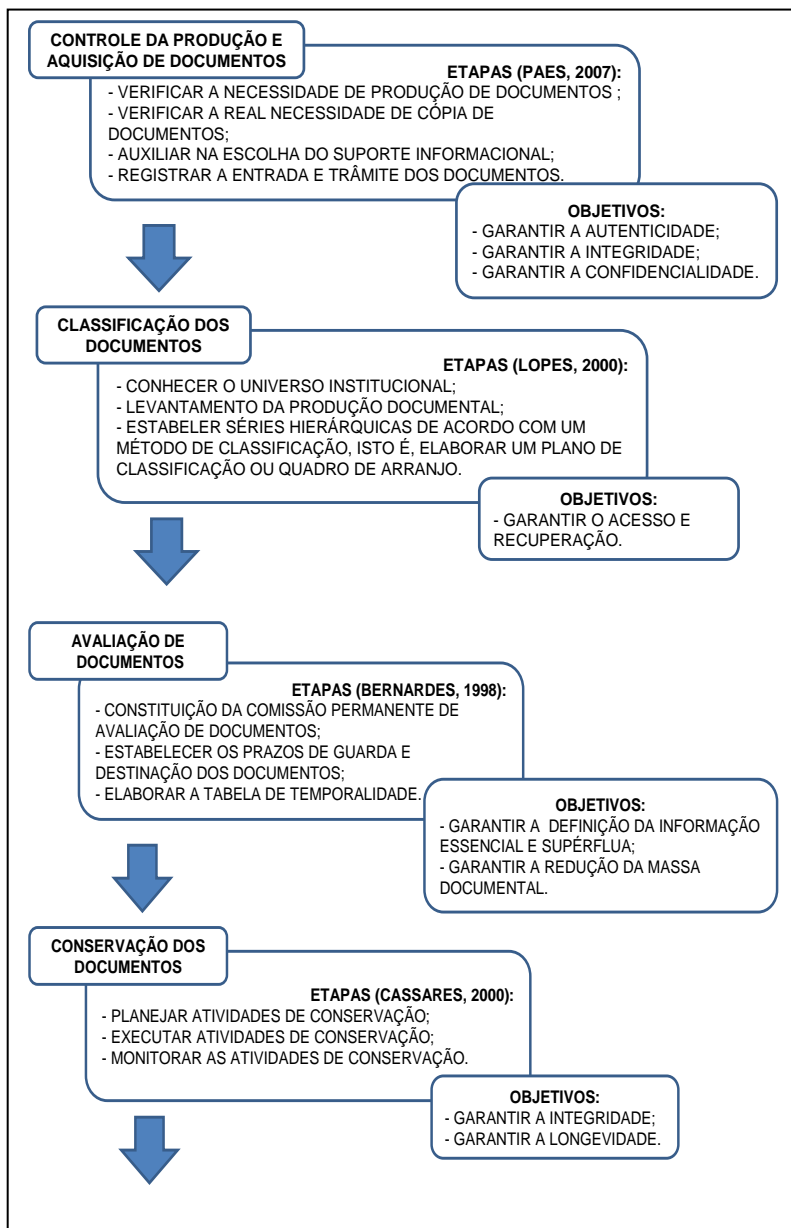
Ressalta-se, entretanto, que para a arquivística integrada a descrição arquivística tem início na classificação de documentos e ganha amplitude quando na elaboração dos instrumentos de pesquisa (LOPES, 2000). Embora, a arquivística integrada considere a classificação e avaliação de documentos também formas de descrição, é em idade permanente que os documentos passam a ter outros tipos de usuário exigindo instrumentos mais específicos para a busca de documentos.

Realizando-se o arranjo caso necessário, conservando os documentos, descrevendo-os e promovendo a difusão editorial, cultural e educativa em arquivos, encerram-se as atividades/funções do arquivo. Assim, os documentos poderão ser melhor disponibilizados aos seus usuários.

Decorrente da execução de cada função arquivística existe um resultado a ser alcançado ou ao menos desejado pelos profissionais arquivistas e usuários do arquivo. Portanto, é necessário também compreender as etapas de cada função arquivística e seus respectivos objetivos. Esse entendimento dá o suporte para definição de indicadores de avaliação considerando também o resultado das operações/funções arquivísticas. Na figura 10, são apresentadas as funções arquivísticas com suas respectivas etapas e objetivos desejados.

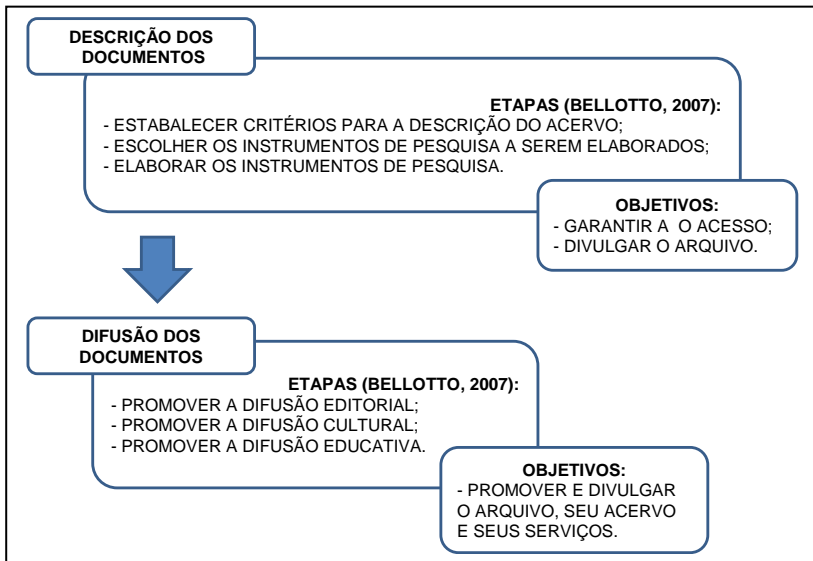
Convém ressaltar que para uma ampla dimensão acerca da qualidade dos serviços é preciso considerar outros aspectos relevantes para a prestação de qualquer serviço, por exemplo, o processo, o atendimento e ambiente e equipamentos.

Figura 10 - Operações em sistemas de arquivos



(Continua)

(Continuação)



Fonte: Elaboração da autora (2011).

Para chegar até a definição dos indicadores, como abordado anteriormente, a pesquisa perpassou pelo estudo da avaliação da qualidade em serviços, inclusive, dos serviços de arquivos. Também foi necessário o entendimento das funções arquivísticas, as quais originam o processo de operações em arquivos, compreendendo as etapas de cada uma delas, bem como dos seus respectivos resultados.

Cabe salientar que as funções arquivísticas estão associadas à qualidade dos serviços oferecidos pelo arquivo, pois é decorrente da aplicação dessas funções que se obtém uma adequada gestão da informação e, conseqüentemente, o atendimento das necessidades informacionais dos usuários do mesmo. As sete funções arquivísticas, como apresentado na Figura 10, requerem um conjunto de etapas para atingir com êxito sua aplicabilidade e assim obter os resultados esperados.

Com o controle sobre a produção e aquisição dos documentos, estará se garantindo que os mesmos não sejam adulterados enquanto tramitam, tampouco possam ser extraviados comprometendo sua integridade. Além disso, estará se mantendo a confidencialidade da informação, permitindo que somente as pessoas autorizadas possam ter acesso à informação.

As características de autenticidade, integridade e confidencialidade da informação são essenciais na gestão documental, pois para o usuário desta, interessa que esses documentos possam servir de prova e informações fidedignas. Sabe-se também, o quanto é importante manter a confidencialidade sobre as informações sigilosas para não incorrer em problemas futuros.

Convém ressaltar que a função conservação, também se encarrega de manter a integridade da informação, pois seus métodos e técnicas impedem a degradação do documento, permitindo maior longevidade a esses.

Além desses aspectos, há de se considerar que para o usuário, também é necessário agilidade na entrega da informação. Para tanto, os mecanismos de buscas devem ser capazes de recuperar a informação facilmente. A classificação de documentos, além de possibilitar uma rápida recuperação do documento, também é a função base para o desenvolvimento de outras, conforme a arquivística integrada.

Outra função arquivística que também se encarrega de facilitar a recuperação da informação, é a descrição arquivística. Os instrumentos de pesquisa, além de facilitar a recuperação da informação, oferecem para o usuário uma visão do arquivo, seu acervo, fundos ou séries específicas.

Entretanto, cabe à difusão arquivística desenvolver os métodos adequados para difundir o arquivo, seu acervo e serviços. Dependendo do tipo de usuário que se pretende atingir, são desenvolvidas atividades de difusão editorial, cultural ou educativa.

Por fim, para completar a gestão documental, é fundamental realizar a avaliação dos documentos. Isso possibilita a identificação da informação supérflua e a essencial. Decorrente disso, o arquivo ganha espaço físico, e também evolui significativamente na agilidade em recuperar documentos.

Contudo, é importante salientar que as funções arquivísticas estão interligadas. Logo, para oferecer serviços qualificados aos usuários é preciso a aplicação de tal conjunto de funções.

Considerando as sete funções arquivísticas e os estudos sobre a avaliação da qualidade, é proposto um conjunto de indicadores específicos para a avaliação da qualidade dos serviços de arquivo. Buscou-se um conjunto de indicadores que refletissem o processo e o resultado dos serviços de arquivo. Isso possibilita que os indicadores escolhidos possam, no instrumento de pesquisa, ser traduzidos tanto para a visão do arquivista, isto é, o gestor da informação, quanto para o usuário do arquivo. Assim, a pesquisa permite avaliar a qualidade

percebida e desejada pelo usuário do mesmo. Além disso, verificar o que o arquivista acredita ser a expectativa do seu usuário. Com isso, é possível identificar os *gaps* na prestação dos serviços de arquivos.

Conforme afirmam Vergueiro e Carvalho (2001), os indicadores devem ser observados pelos usuários que avaliam o serviço, bem como pelos gestores que conhecem a execução e especificidades do mesmo. Para tal, duas óticas devem sustentar a escolha dos critérios de avaliação da qualidade: um enfoque no gestor do serviço de informação e outro no usuário desses serviços.

3.4 INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ARQUIVO

Paladini (2002) apresenta estratégias para a avaliação da qualidade de produtos e serviços, trazendo para a gestão da qualidade, a importância do uso de indicadores de qualidade e produtividade, bem como a forma de defini-los.

Na presente pesquisa, optou-se por aproximar-se da metodologia de Paladini (2002) na definição de indicadores. O autor tece importantes considerações sobre a definição de indicadores, ressaltando a relação destes com o ambiente a ser avaliado e como deve ser a sua estrutura.

Para caracterizar a relação de um indicador com o ambiente de avaliação inteiro, é necessário associar a ele quatro informações básicas: objetivo, justificativa, ambiente e padrão. A estrutura de um indicador envolve sempre três componentes básicos: elemento; fator e medida (PALADINI, 2002, p. 49).

Seguindo as recomendações do autor, os indicadores definidos para a avaliação da qualidade dos serviços de arquivos, trazem em sua relação o objetivo e a justificativa. Ressalta-se que para todos os indicadores, seu ambiente é de indicador de qualidade, pois embora Paladini (2002) afirme que existam três ambientes, a saber: indicadores de desempenho (*in line*), indicadores de suporte (*off line*) e indicador de qualidade propriamente dito (*on line*), o autor conclui que:

[...] a expressão indicadores da qualidade é suficiente para incluir os três tipos de indicadores – até para chamar a atenção para o fato de que a qualidade (“adequação ao uso”) é o que

efetivamente mede qualquer avaliação corretamente definida (PALADINI, 2002, p. 48).

Quanto ao padrão, o mesmo autor considera que este serve para avaliar a melhoria do processo que está sendo avaliado, entretanto, isso implica em estabelecer o que é a melhoria no processo e assim comparar o resultado obtido com o objetivo do processo em questão. Na presente pesquisa, optou-se como padrão em todos os indicadores, o nível alto da escala aplicada na coleta dos dados, ou seja, o padrão é o número sete da escala, o qual significa a alta qualidade.

No que se referem à estrutura dos indicadores, esses foram desmembrados em elementos e fatores de avaliação. Para medi-los, fez-se o uso de uma escala de valores de um a sete, na qual os números representam a baixa, média e alta qualidade percebida e desejada acerca dos serviços de arquivo. A seguir, no Quadro 4, são apresentados os seis indicadores definidos para avaliar a qualidade dos serviços de arquivo.

Quadro 4 - Indicadores para a avaliação dos serviços em sistemas de arquivos

Indicadores	Elementos de Análise
Informação Arquivística	<ul style="list-style-type: none"> • Autenticidade; • Integridade; • Exatidão; • Essencialidade.
Acesso	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez; • Sigilo; • Mecanismos de acesso.
Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesia/Empatia; • Disponibilidade.
Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> • Normas e procedimentos; • Serviços e produtos; • Difusão.
Ambiente e equipamentos	<ul style="list-style-type: none"> • Instalações; • Equipamentos e sistemas.
Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiência; • Eficácia; • Flexibilidade.

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Abaixo se apresenta um detalhamento dos indicadores e seus elementos de análise, bem como o conjunto de perguntas que possibilitou a coleta dos dados.

3.4.1 Informação arquivística

A informação arquivística é caracterizada, segundo Lopes (2000), por sua especificidade, organicidade/unicidade e capacidade de ser avaliada. Para Paes (2007), esta possui as características de ser exclusiva, origem na sua criação para servir de prova e orgânica. Porém, para o usuário dessa informação, o que lhe interessa é que esta possua as características de autenticidade e integridade, as quais são garantidas pelas operações de controle da produção, aquisição documental e conservação dos documentos. Outra característica importante para o usuário, é que esta informação seja exata, isto é, precisa. Essa característica depende de uma adequada classificação ou arranjo dos documentos, o que implica em um profundo conhecimento do arquivista acerca das atividades desenvolvidas pela instituição da qual o arquivo faz parte. Também é necessária uma boa comunicação entre arquivista e usuário, para que este profissional compreenda exatamente a informação que o usuário solicita. E por fim, ao usuário interessa a informação essencial e não a supérflua, entretanto, para estabelecer quais são as consideradas essenciais, é necessária a realização da avaliação documental. Esta irá estabelecer os prazos de guarda e destinação de documentos, segundo seus valores (administrativo, fiscal, legal, prova e informação). Partindo dessas considerações, no indicador denominado informação arquivística, são analisados os elementos de autenticidade, integridade, exatidão e essencialidade considerando as operações/funções arquivísticas que garantem essas características.

Objetivo: Analisar o resultado da aplicação das operações/funções de controle da produção e aquisição de documentos, classificação, conservação e avaliação documental, as quais garantem a autenticidade, integridade, exatidão e essencialidade das informações arquivísticas.

Justificativa: Avaliar o desempenho das referidas operações/funções, e identificar as possíveis falhas nessas operações para sugerir ações corretivas.

Para um melhor entendimento deste indicador, o mesmo foi desmembrado em elementos com seu respectivo significado e fatores para a sua avaliação, conforme o Quadro 5.

Quadro 5 - Indicador Informação Arquivística, seus elementos, significado e fator.

Indicador: Informação Arquivística		
Elemento	Significado	Fator
Autenticidade	A informação arquivística deve ser verdadeira, logo, os mecanismos de gestão devem garantir que a mesma se mantenha autêntica em todas as suas idades.	- Controle da produção e aquisição de documentos; - Controle do trâmite dos documentos.
Integridade	Característica do documento de manter-se completo quando trata-se de processos e dossiês bem como sua integridade física, isto é, em bom estado de conservação.	- Controle do trâmite dos documentos; - Estado de conservação dos documentos; - Integridade dos processos e dossiês (completos, sem faltar documentos).
Exatidão	Precisão com a qual a informação solicitada é entregue ao usuário.	- Precisão na entrega da informação/documento solicitado.
Essencialidade	A informação essencial deve ser preservada pelo tempo que for necessário, já a informação supérflua deve ser descartada para que não se perca tempo em meio a essas e se ganhe em espaço físico e virtual.	- Estabelecimentos de prazos de guarda e destinação dos documentos; - Redução da massa documental.

Fonte: Elaboração da autora, 2011 (baseado em Paladini 2002, p. 60).

Considerando o indicador e a necessidade de verificá-lo, definiu-se o conjunto de perguntas apresentadas no Quadro 6.

Quadro 6 - Indicador Informação Arquivística e as questões para análise

Indicador	Elemento de Análise	Questões
Informação Arquivística	Autenticidade	1 - Em relação à gestão documental e sua garantia de autenticidade dos documentos eletrônicos.
	Exatidão	2 - Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada.

(Continua)

(Continuação)

Indicador	Elemento de Análise	Questões
Informação Arquivística	Autenticidade e integridade	3 - Em relação ao controle do trâmite documental.
	Integridade	4 - Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados).
	Integridade	5 - Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes encontram-se completos sem faltar documentos.
	Essencialidade	6 - Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.
	Essencialidade	7 - Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.

Fonte: Elaboração da autora (2011).

3.4.2 Acesso

O indicador acesso analisou as formas de recuperação da informação, considerando a agilidade, rapidez e mecanismos de recuperação, que são viabilizados pela classificação e descrição arquivística. Esse indicador também considerou outro aspecto de extrema relevância ao se tratar do acesso à informação arquivística, que é a questão do sigilo das fontes. Portanto, o sigilo também foi um elemento analisado no acesso às fontes arquivísticas.

Objetivo: Analisar os aspectos relacionados ao acesso aos documentos identificando as possíveis falhas no processo.

Justificativa: Necessidade de acompanhar os aspectos que envolvem o acesso aos documentos (agilidade, rapidez, mecanismos de recuperação e sigilo) e identificar os possíveis problemas buscando alternativas para solucioná-los.

Para um melhor entendimento deste indicador, o mesmo foi desmembrado em elementos com seu respectivo significado e fatores para a sua avaliação, conforme o Quadro 7.

Quadro 7 - Indicador Acesso, seus elementos, significado e fator

Indicador: Acesso		
Elemento	Significado	Fator
Rapidez	Velocidade e/ou agilidade na entrega da informação ou documento solicitado.	- Tempo de recuperação da informação/documento.
Sigilo	O acesso aos documentos arquivísticos deve garantir que somente pessoas autorizadas possam ter acesso as informações sigilosas.	- Medidas de restrições no acesso aos documentos; - Ética no sigilo das informações arquivísticas.
Mecanismos de acesso	Formas de recuperação da informação, isto é, a forma como estão classificados e ordenados os documentos (organização), bem como os instrumentos de pesquisa (guias, inventários, catálogos entre outros).	-Facilidade na recuperação dos documentos; -Existência de instrumentos de pesquisa;

Fonte: Elaboração da autora, 2011 (baseado em Paladini 2002, p. 60).

Para verificar este indicador, foi estabelecido o conjunto de perguntas apresentadas no Quadro 8.

Quadro 8 - Indicador Acesso e as questões para análise

Indicador	Elemento de Análise	Questões
Acesso	Rapidez	1 - Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.
	Sigilo	2 - Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo.
	Sigilo	3 - A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.
	Mecanismos de acesso	4 - Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.
	Mecanismos de acesso	5 - Em relação aos instrumentos de pesquisa (guias, inventários, índices e catálogos) sua facilidade de compreensão e atendimento das necessidades informacionais.

Fonte: Elaboração da autora (2011).

3.4.3 Atendimento

O indicador atendimento refere-se à interação do prestador do serviço com o usuário, no atendimento às suas solicitações. A forma como o usuário é atendido, é de extrema relevância, sobretudo pela sua percepção de qualidade do serviço. Portanto, o contato na entrega do serviço também necessita ser avaliado.

Objetivo: Avaliar o desempenho das pessoas encarregadas do atendimento aos usuários, bem como o horário de funcionamento do arquivo.

Justificativa: Avaliar o desempenho das pessoas encarregadas do atendimento aos usuários, para determinar se essas devem ou não ser substituídas ou treinadas para que atendam de forma adequada e cordial seus usuários, e também verificar se o horário de atendimento do arquivo precisa ser modificado.

Para um melhor entendimento deste indicador, o mesmo foi desmembrado em elementos com seu respectivo significado e fatores para a sua avaliação, conforme o Quadro 9.

Quadro 9 - Indicador Atendimento, seus elementos, significado e fator

Indicador: Atendimento		
Elemento	Significado	Fator
Cordialidade/ Empatia	Forma de atendimento aos usuários, isto é, se neste há educação, cordialidade e respeito.	-Cordialidade no atendimento; -Boa vontade no atendimento.
Disponibilidade	Disponibilidade de funcionários para o atendimento dos usuários, bem como o horário de atendimento adequado.	-Funcionários suficientes para o atendimento; -Horário de atendimento adequado.

Fonte: Elaboração da autora, 2011 (baseado em Paladini 2002, p. 60).

Considerando o indicador e a necessidade de verificá-lo, definiu-se o conjunto de perguntas apresentadas no Quadro 10.

Quadro 10 - Indicador Atendimento e as questões para análise

Indicador	Elemento de Análise	Questões
Atendimento	Cordialidade/empatia	1 - Em relação à cordialidade e boa vontade no atendimento ao usuário.
	Disponibilidade	2 - Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.
	Disponibilidade	3 - Quanto ao horário de atendimento adequado.

Fonte: Elaboração da autora (2011).

3.4.4 Comunicação

O indicador comunicação refere-se à comunicação que o arquivista realiza para dar entendimento dos serviços e produtos do arquivo, suas normas e procedimentos, bem como as atividades de difusão realizadas. É a comunicação que permite dar visibilidade ao arquivo junto à sociedade e/ou instituição a qual pertence, possibilitando o seu conhecimento e reconhecimento como fonte de informação para atender diversas finalidades.

Objetivo: Analisar o resultado da comunicação junto aos usuários do arquivo.

Justificativa: Avaliar a comunicação realizada pelo arquivo para identificar as possíveis falhas e sugerir alternativas de correção.

Para um melhor entendimento deste indicador, o mesmo foi desmembrado em elementos com seu respectivo significado e fatores para a sua avaliação, conforme o Quadro 11.

Quadro 11 - Indicador Comunicação, seus elementos, significado e fator

Indicador: Comunicação		
Elemento	Significado	Fator
Normas e Procedimentos	Comunicação das normas e procedimentos estabelecidos pelo arquivo para o seu adequado funcionamento e atendimento aos usuários.	- Forma de divulgação dos serviços e produtos do arquivo; - Eficácia na forma de divulgação das normas e procedimentos do arquivo.
Serviços e Produtos	Comunicação dos serviços e produtos do arquivo.	- Forma de divulgação dos serviços e produtos do arquivo; - Eficácia na forma de divulgação dos serviços e produtos do arquivo.

(Continua)

(Continuação)

Indicador: Comunicação		
Elemento	Significado	Fator
Difusão	Ações de difusão editorial, educativa e cultural em arquivos.	- Formas e eficácia da difusão editorial, cultural e educativa.

Fonte: Elaboração da autora, 2011 (baseado em Paladini 2002, p. 60).

Para verificar o indicador comunicação, estabeleceu-se o conjunto de perguntas apresentadas no Quadro 12.

Quadro 12 - Indicador Comunicação e as questões para análise

Indicador	Elemento de Análise	Questões
Comunicação	Normas e Procedimentos	1 - Em relação à comunicação das normas do arquivo.
	Normas e Procedimentos	2 - Sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo.
	Serviços e Produtos	3 - Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.
	Serviços e Produtos	4 - Sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo.
	Difusão	5 - Em relação à eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.

Fonte: Elaboração da autora (2011).

3.4.5 Ambiente e equipamentos

O indicador ambiente refere-se às condições das instalações, equipamentos e o sistema (*software*) utilizado pelo arquivo. É importante avaliar a percepção do usuário quanto ao ambiente que este interage, tanto físico quanto virtual.

Objetivo: Avaliar o conforto e comodidade do espaço físico do arquivo, bem como o desempenho de equipamentos e sistemas (*softwares*).

Justificativa: Avaliar o conforto e comodidade do espaço físico do arquivo, verificando se este necessita ser reestruturado, e também avaliar o desempenho dos equipamentos e sistemas (*softwares*) identificando quais devem ser substituídos ou adquiridos, bem como os ajustes necessários no sistema.

Para um melhor entendimento deste indicador, o mesmo foi desmembrado em elementos com seu respectivo significado e fatores para a sua avaliação, conforme o Quadro 13.

Quadro 13 - Indicador Ambiente e equipamentos, seus elementos, significado e fator

Indicador: Ambiente e Equipamentos		
Elemento	Significado	Fator
Instalações	Infraestrutura das instalações, bem como as condições de conforto do ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> - Segurança do local; - Facilidade de acesso ao local; - Adequação de móveis e materiais para a conservação dos documentos; - Instalações adequadas para pesquisa; - Conforto do ambiente; - Boa aparência do ambiente; - Leiaute do ambiente.
Equipamentos e Sistemas	Condições dos equipamentos de informática e do sistema (<i>software</i>) utilizado.	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamentos modernos e em bom estado; - Número suficiente de equipamentos; - <i>Software</i> adequado às necessidade dos usuários;

Fonte: Elaboração da autora, 2011 (baseado em Paladini 2002, p. 60).

Por fim, considerando o indicador e a necessidade de verificá-lo, definiu-se o conjunto de perguntas apresentadas no Quadro 14.

Quadro 14 - Indicador Ambiente e Equipamentos e as questões para análise

Indicador	Elemento de Análise	Questões
Ambiente e Equipamentos	Instalações	1 - Quanto à localização do arquivo.
	Instalações	2 - Em relação às instalações adequadas para a pesquisa.
	Instalações	3 - Quanto ao conforto do ambiente do arquivo.
	Instalações	4 - Em relação à boa aparência do ambiente do arquivo.
	Instalações	5 - Sobre o leiaute do arquivo.

(Continua)

(Continuação)

Indicador	Elemento de Análise	Questões
Ambiente e Equipamentos	Equipamentos e Sistemas	6 - Em relação aos equipamentos de informática serem modernos e em bom estado.
	Equipamentos e Sistemas	7 - Quanto ao número suficiente de equipamentos.
	Equipamentos e Sistemas	8 - Em relação ao <i>Software</i> adotado e seu atendimento as necessidades informacionais dos usuários.

Fonte: Elaboração da autora (2011).

3.4.6 Processo

O indicador processo corresponde à análise da capacidade do arquivo, de oferecer serviços com qualidade, atendendo às necessidades informacionais de seus usuários.

Objetivo: Avaliar de forma geral a qualidade do processo de prestação do serviço, observando a sua eficiência, eficácia e flexibilidade na execução do mesmo.

Justificativa: Necessidade de avaliar o desenvolvimento de forma geral dos serviços do arquivo, verificando se esses possuem condições de execução e se atendem às necessidades de seus usuários.

Para um melhor entendimento deste indicador, o mesmo foi desmembrado em elementos com seu respectivo significado e fatores para a sua avaliação, conforme o Quadro 15.

Quadro 15 - Indicador Processo, seus elementos, significado e fator

Indicador: Processo		
Elemento	Significado	Fator
Eficiência	Desenvolvimento do processo de forma correta e com qualidade.	- Existência suficiente de recursos materiais; - Existência suficiente de recursos financeiros;
Eficácia	Capacidade de realizar os serviços conforme o planejado.	- Prestação do serviço conforme prometido; - Cumprimento do prazo estabelecido.

(Continua)

(Continuação)

Indicador: Processo		
Elemento	Significado	Fator
Flexibilidade	Capacidade de adaptar os serviços às necessidades informacionais dos usuários.	- Adaptação dos serviços do arquivo às necessidades de seus usuários;

Fonte: Elaboração da autora, 2011 (baseado em Paladini, 2002, p. 60)

Tendo em vista a necessidade de verificar o indicador, definiu-se o conjunto de perguntas apresentadas no Quadro 16. Ressalta-se ainda que, para investigar a eficiência na prestação dos serviços, foi verificada junto aos profissionais respondentes da pesquisa, a existência suficiente de recursos financeiros e materiais.

Quadro 16 - Indicador Processo e as questões para análise

Indicador	Elemento de Análise	Questões
Processo	Flexibilidade	1 - Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.
	Eficácia	2 - Sobre a prestação do serviço conforme prometido.
	Eficácia	3 - Quanto à prestação do serviço nos prazos estabelecidos.

Fonte: Elaboração da autora (2011).

3.4.7 Considerações sobre as perguntas da coleta dos dados

Partindo da definição dos indicadores e dos elementos de avaliação dos serviços prestados pelos arquivos, foi elaborado um conjunto de perguntas para avaliar os serviços do arquivo. As perguntas têm como objetivo, verificar junto aos usuários as percepções e expectativas quanto à prestação do serviço, e também identificar a percepção do arquivista quanto ao que este acredita ser o desejo/expectativa do seu usuário, bem como o que este considera ser importante para o mesmo.

Quanto ao usuário, é necessário que as perguntas sejam capazes de interpelá-los de forma que esses compreendam exatamente a questão. Dessa forma, as perguntas foram elaboradas para que o usuário pudesse respondê-las, tendo em vista a sua percepção em torno dos serviços do

arquivo, isto é, a qualidade percebida e a qualidade desejada sobre os mesmos. Portanto, essas traduzem os serviços sob a ótica do usuário.

Existe também a necessidade de verificar a forma como são realizados os serviços de arquivo, isto é, a execução das funções arquivísticas para garantir um gerenciamento adequado da informação, conseqüentemente, a sua disponibilização para o usuário. Para tanto, foi elaborado outro conjunto de questões. No entanto, essas perguntas utilizaram uma linguagem técnica, já que foram respondidas por profissionais com conhecimento teórico e prático sobre a arquivística. Assim, esse conjunto de questões verifica os serviços sob o ponto de vista do profissional (ver apêndice C – Questionário de avaliação dos serviços do arquivo).

Nesse contexto, as perguntas elaboradas para a coleta dos dados buscaram, portanto, verificar os serviços de arquivo, tendo em vista os seis indicadores definidos para a avaliação desses. Logo, as questões consideram os elementos de análise dos indicadores, os quais abrangem as características da informação, as condições do acesso aos documentos, a forma de atendimento, o conhecimento que o usuário tem do arquivo, ambiente, equipamentos e sistemas com os quais o usuário interage, e por fim, o processo de prestação do serviço visto de forma geral.

3.5 COLETA DE DADOS

Na coleta dos dados optou-se pela utilização do questionário como instrumento. Para Lakatos e Marconi (2007, p.203) 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”. Dessa forma, foram elaborados 4 tipos de questionários com questões fechadas e abertas. Segundo Vieira (2009), as questões fechadas são aquelas em que o respondente escolhe entre as alternativas propostas; já as questões abertas, não sugerem respostas, pois são espontâneas. Nas questões fechadas, optou-se pela adaptação da escala de valores utilizada por Dorigon (2006), ao coletar os dados sobre a qualidade em bibliotecas universitárias. Essa escala segue uma numeração de 1 a 7, na qual os respondentes marcaram o nível da qualidade percebida e desejada. O Quadro 17 exemplifica esse tipo de escala.

Quadro 17 - Exemplo dos valores atribuídos as variáveis da pesquisa

Questões	Qualidade PERCEBIDA						Qualidade DESEJADA							
	Baixa		Média			Alta	Baixa		Média			Alta		
Em relação ao controle do trâmite documental.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Fonte: Elaboração da autora, 2011 (baseado em Dorigon, 2006, p.193)

Essa é uma escala de Likert com três categorias: baixa, média e alta qualidade, na qual os números 1 e 2 correspondem à baixa qualidade percebida/desejada, os números de 3, 4 e 5 correspondem ao nível intermediário, isto é, média percebida/desejada e o número 6 e 7 à alta qualidade percebida/desejada.

Convém ressaltar que, antes de dar início à coleta de dados, é importante considerar os aspectos éticos quando da aplicação do questionário. Para tanto, foi elaborado um formulário de consentimento da pesquisa, garantindo que as informações coletadas possam ser utilizadas, isto é, publicadas. Este formulário foi elaborado para o profissional. (ver Apêndice B – Modelo de formulário de consentimento da pesquisa)

Além disso, foi elaborada uma carta de apresentação, conforme recomenda Vieira (2009), esta deverá preceder o questionário, apresentando ao respondente o objetivo da pesquisa. A carta de apresentação foi entregue aos respondentes da pesquisa junto ao questionário (ver Apêndice A – Carta de apresentação aos usuários do arquivo).

Ressalta-se ainda a afirmação de Gil (2002) para a elaboração do questionário, o qual deverá traduzir os objetivos da pesquisa, significando que o instrumento de coleta de dados deve ser capaz de obter os dados necessários para o alcance dos objetivos da pesquisa utilizando uma linguagem clara e objetiva para que não haja distorções na compreensão das perguntas. Portanto, é fundamental a realização de um pré-teste com o instrumento de coleta de dados.

Cabe salientar, que foi realizado um pré-teste dos questionários, buscando verificar a clareza das questões e possíveis ajustes a ser feitos. Lakatos e Marconi (2007) afirmam que o pré-teste deve ser aplicado a uma pequena população, com o objetivo de verificar as falhas no instrumento de coleta de dados, as quais estarão relacionadas com a inconsistência, ambigüidade das questões, entre outras falhas, assim como também verificar se o instrumento possui os elementos de fidedignidade, validade e operatividade; além disso, com a aplicação do

pré-teste, obtém-se uma estimativa dos resultados. Gil (2002) salienta que é preciso considerar no pré-teste, a clareza e precisão dos termos, quantidade, forma e ordem das perguntas, e a introdução na aplicação do instrumento.

O pré-teste foi realizado com o arquivista do Arquivo da Polícia Federal de Santa Catarina e dois usuários do arquivo. Na aplicação do questionário referente à execução dos serviços do arquivo, não foram encontradas dificuldades quanto à clareza e entendimento das questões. (ver apêndice C – Questionário de avaliação dos serviços de arquivo). O mesmo ocorreu com o questionário referente à percepção do profissional, quanto ao que este acredita ser a expectativa de seus usuários, bem como quanto ao que o profissional considera ser importante para os seus usuários (ver apêndice D – Questionário de avaliação do profissional quanto ao que este acredita ser a expectativa do seu usuário; e apêndice E – Questionário de avaliação do profissional quanto ao que este considera importante para os seus usuários).

No que tange ao questionário aplicado aos usuários do arquivo, quanto às suas percepções e expectativas referentes ao serviço do arquivo, também não foram identificados problemas (ver Apêndice E – Questionário de avaliação da qualidade do serviço percebido e esperado pelo usuário).

A coleta de dados teve início em uma instituição, a qual foi descartada da análise, pois o retorno de questionários obtidos não permitia uma análise adequada dos dados. Na sequência foram coletados os dados em um Arquivo Geral, de uma Câmara Municipal de Vereadores, de uma cidade do interior do Estado do Rio Grande do Sul.

O Arquivo Geral conta com apenas uma arquivista, para a qual os questionários foram entregues impressos e também encaminhados por e-mail. A arquivista optou por enviar o questionário respondido por meio do correio eletrônico. Da mesma forma, ela encaminhou preenchido o formulário de confirmação das possíveis causas das lacunas no serviço do arquivo.

Quanto aos questionários para os usuários do referido arquivo, esses foram distribuídos nos gabinetes dos vereadores; também foram encaminhados aos usuários externos do arquivo, os jornalistas dos jornais locais. Assim, com mais de 30 questionários distribuídos, obteve-se um retorno de 26 questionários respondidos.

Após a coleta no Arquivo Geral, realizou-se a coleta no arquivo de uma universidade federal da região sul do país. No Arquivo Geral da universidade, também foi aplicado questionários com duas arquivistas. Porém, apenas uma delas respondeu o questionário de questões abertas,

bem como o formulário de confirmação das possíveis causas dos *gaps* no serviço de arquivo. A profissional encaminhou tais questionários, por meio do correio eletrônico. A arquivista que também respondeu o questionário com questões fechadas optou por entregar um deles impresso e o outro via correio eletrônico. Igualmente, foram distribuídos mais de 30 questionários. Obteve-se o retorno de 23 questionários respondidos.

Por fim, os dados foram coletados no Arquivo Central de outra universidade federal da região sul do país. Novamente foram aplicados questionários com os profissionais do Arquivo Central. A bibliotecária responsável pela direção do arquivo foi a única a responder o questionário com questões abertas, e também o formulário de confirmação das possíveis causas das falhas no serviço do arquivo. Todos os profissionais do arquivo optaram por enviar os questionários por meio do correio eletrônico. Quanto aos questionários aplicados com os usuários, foram também distribuídos mais de 30, porém, obtiveram-se retorno de 24 questionários respondidos.

Convém ressaltar que a coleta de dados nas universidades foi realizada no ano de 2011, em período de greve dos servidores. Os questionários foram entregues e recolhidos pessoalmente aos usuários. Em virtude da greve foi reduzido o número de respondentes. Não puderam responder ao questionário, por exemplo, os servidores em greve, bem como os usuários externos, já que esses não procuravam os arquivos acreditando que os mesmos não estavam realizando o atendimento ao público.

3.6 ANÁLISE DOS DADOS

Na análise dos dados foi utilizada a análise temática, isto é, por categorias. Estas foram estabelecidas, de acordo com os indicadores definidos para a avaliação dos serviços de arquivo. Assim, têm-se as seguintes categorias:

- Informação arquivística;
- Acesso;
- Atendimento;
- Comunicação;
- Ambiente e equipamentos;
- Processo.

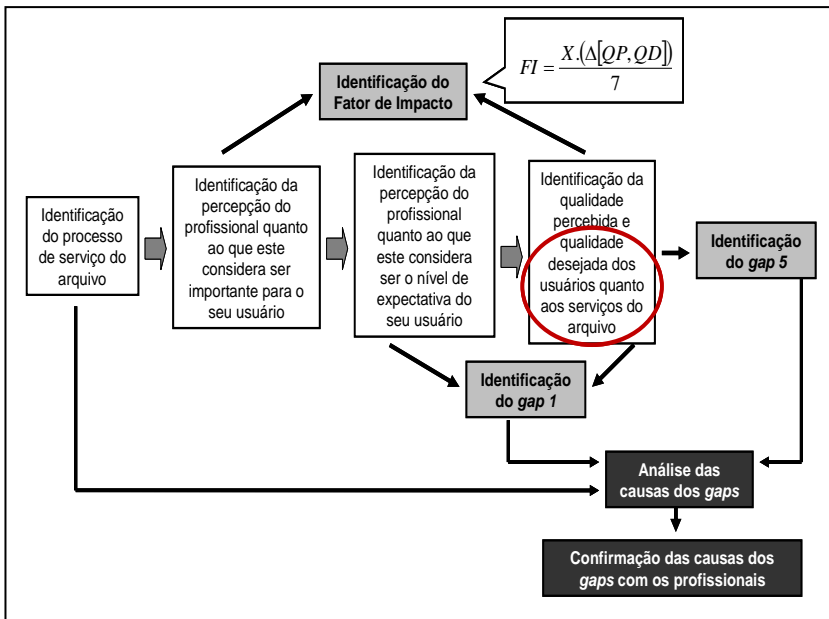
Os dados obtidos com a aplicação do questionário com os profissionais foram confrontados com os obtidos por meio do questionário aplicado com os usuários do arquivo. Assim, foi possível

analisar a qualidade na prestação dos serviços, as lacunas e suas possíveis causas. Para a análise dos dados quantitativos, foram utilizados métodos que serão descritos na sequência.

3.6.1 Identificações dos *gaps* de qualidade dos serviços do arquivo e fator de impacto

Para identificar os *gaps*, a presente pesquisa contou com o procedimento representado na Figura 11:

Figura 11 - Procedimentos para a interpretação dos *gaps* da qualidade dos serviços de arquivo.



Fonte: Elaboração da autora (2011).

Esses procedimentos foram realizados para encontrar o fator de impacto e os *gaps* na prestação dos serviços do arquivo, bem como suas causas. Para alcançar uma análise mais conclusiva, as possíveis causas foram confirmadas junto aos profissionais.

a) Identificação dos serviços de arquivo:

A identificação dos serviços de arquivo foi realizada por meio de um questionário aplicado ao profissional responsável pela gestão do arquivo, buscando identificar as operações que são executadas pelo mesmo, bem como a forma como tais operações ocorrem e os motivos de não ocorrerem. Esse questionário é formado por 30 questões abertas e fechadas e envolvem o processo de prestação do serviço (ver apêndice C – Questionário de avaliação dos serviços de arquivo).

Com os dados obtidos por meio da aplicação desse questionário, foram mapeadas as atividades do arquivo e posteriormente esses dados foram confrontados com as lacunas encontradas. Assim, chegaram-se às possíveis causas dos *gaps* nos serviços do arquivo.

b) Identificação da percepção do profissional quanto ao que este considera importante para o seu usuário:

Para a identificação da percepção do profissional quanto ao que este considera ser importante para o seu usuário, foi aplicado um questionário com 31 questões fechadas (ver apêndice E – Questionário de avaliação do profissional quanto ao que este considera ser importante para o seu usuário). Os dados coletados foram utilizados para identificar o fator de impacto dos serviços.

c) Identificação da percepção do profissional sobre o que este considera ser o nível de expectativa do seu usuário;

Na verificação da percepção dos profissionais sobre as expectativas dos seus usuários, foi aplicado um questionário com 31 questões fechadas (ver apêndice D – Questionário de avaliação do profissional quanto ao que este acredita ser a expectativa de seus usuários). Os dados obtidos foram utilizados para identificar o *gap 1*.

d) Identificação da qualidade percebida e desejada pelos usuários do arquivo quanto aos serviços desse:

Para avaliar a qualidade percebida e desejada dos serviços prestados pelo arquivo, foi elaborado um questionário com 31 questões fechadas acerca dos resultados do serviço. Esse questionário foi aplicado com os usuários dos arquivos (ver Apêndice F – Questionário de avaliação da qualidade do serviço percebido e desejado pelo usuário). Com os dados obtidos foi possível identificar o *gap 5*.

e) Identificação do Fator de Impacto:

O fator de impacto avalia a relação entre a satisfação do usuário e o que o profissional considera importante para este, segundo a equação 1:

$$FI = \frac{X \cdot (\Delta[QP, QD])}{7} \quad \text{Equação (1)}$$

Onde:

X: valor correspondente ao que o profissional considera importante para o seu usuário;

$\Delta[QP, QD]$: variação da média da qualidade percebida pela qualidade desejada pelos usuários, também chamado de *gap 5*.

Segundo a equação, o fator de impacto é uma relação diretamente proporcional tanto para x como para o *gap 5*.

Esse fator indica a criticidade relativa deste indicador, uma vez que aponta uma discrepância significativa no resultado do serviço, associada à ponderação da importância para o prestador de serviço.

f) Identificação dos gaps nos serviços do arquivo

A aplicação dos questionários possibilitou chegar ao *gap 1* e *gap 5* nos serviços do arquivo. Segundo Parasuraman, Zeitham e Berry (2006), essas lacunas são: *Gap 1*: diferença entre a expectativa do cliente e a percepção da administração quanto às suas expectativas; *Gap 5*: diferença entre o serviço esperado e o serviço percebido.

A média da qualidade desejada pelos usuários e a média do que os profissionais consideram ser o nível de expectativa do seu usuário, representa o *gap 1*. Quanto mais este valor se aproxima de zero, mais a percepção do profissional sobre as expectativas de seus usuários vai ao encontro do desejo desses. Porém, se existir uma lacuna significativa entre a percepção do profissional e a expectativa dos usuários, significa que os profissionais ainda não identificaram de fato os desejos de seus usuários.

Já a diferença entre a média da qualidade percebida e a média da qualidade desejada pelos usuários, representa o *gap 5*. Da mesma forma, quanto mais o valor dessa diferença se aproxima de zero, mais qualificado está o serviço. Por outro lado, quanto maior esse valor, mais insatisfeito está o usuário.

Neste trabalho é utilizado o *software* Excel (Microsoft) para toda a manipulação e cálculo de dados. Para o cálculo dos valores das

médias, foi utilizada a média aritmética simples. Este cálculo é representado pela equação 2:

$$\bar{X} = \frac{\left[\sum_{i=1}^n x_i \right]}{n} \quad \text{Equação (2)}$$

Onde:

xi: valores individuais da variável

n: número valores individuais da variável

Além do cálculo dos valores das médias, foi realizada também a distribuição de frequência para os dados coletados, os quais são apresentados na forma de gráficos, com a percentagem de classes de frequência de respostas para cada questão analisada (ver Apêndice G (em CD-ROM) – Frequência das respostas dos usuários por questão).

g) Análise das causas dos *gaps*:

De posse dos dados coletados, foi possível proceder à análise e interpretação dos mesmos. Assim, com seis categorias de análise, as quais correspondem aos indicadores de avaliação dos serviços de arquivo, foi possível identificar as falhas na prestação dos mesmos. Esses resultados foram confrontados com os dados obtidos com os profissionais, referentes às atividades executadas no arquivo. Assim, foi possível apontar as possíveis causas dos *gaps*.

h) Confirmação das possíveis causas das lacunas:

Mais que inferir sobre as possíveis causas dos *gaps*, é preciso confirmá-las. Essa é a forma coerente de se propor soluções. As ações corretivas devem ser pautadas em problemáticas verídicas. Diante disso, evidencia-se a necessidade de confirmar as lacunas junto aos profissionais.

Logo, após a análise dos *gaps* e deduções sobre suas causas, estas foram enviadas aos profissionais, para que esses pudessem confirmá-las ou não. Além disso, solicitou-se que tais profissionais apontassem a verdadeira causa, caso a razão da lacuna não estivesse de acordo com a realidade do arquivo.

3.7 UNIVERSO DA PESQUISA E SUA CARACTERIZAÇÃO

Os objetos de pesquisa investigados foram três arquivos: Arquivo Geral de uma Câmara Municipal de Vereadores de uma cidade do interior do Estado do Rio Grande do Sul, Arquivo Geral de uma Universidade Federal da região sul do país e o Arquivo Central de uma Universidade Federal da região sul do país. A escolha deu-se em razão da facilidade de acesso às instituições, bem como por esses arquivos apresentarem profissionais com formação em Arquivologia.

Para Paes (2007), os arquivos podem ser estudados de acordo com a seguinte classificação: as entidades mantenedoras, os estágios de sua evolução, a extensão de sua atuação e a natureza dos documentos. Essa autora esclarece que as entidades mantenedoras correspondem às características da organização produtora dos documentos, assim, os arquivos podem ser públicos, institucionais, comerciais e familiares ou pessoais.

A autora continua esclarecendo as formas de estudo, afirmando que os estágios de evolução dos arquivos correspondem às três idades dos arquivos: corrente, intermediária e permanente. Já a extensão de atuação dos arquivos, refere-se à abrangência de atuação na qual poderão ser estudados os arquivos setoriais e/ou os arquivos gerais e centrais. Por fim, a última forma de estudo dos arquivos corresponde aos arquivos especial e especializado.

Assim, na presente pesquisa tem-se o estudo de caso de três arquivos pertencentes a instituições públicas, esses são arquivos gerais e centrais, os quais constituem parte dos acervos municipal e federal.

3.7.1 Arquivo Geral de uma Câmara Municipal de Vereadores de uma cidade do interior do Estado do Rio Grande do Sul

Em razão das atividades desenvolvidas pela Câmara de Vereadores, são produzidos, recebidos e acumulados os documentos que constituem o acervo institucional. Esta documentação faz parte dos arquivos municipais.

Machado e Camargo (2000, p. 14) conceituam o arquivo municipal como a “instituição responsável pelos conjuntos de documentos acumulados por órgãos dos poderes executivos e legislativos, no âmbito da administração municipal direta ou indireta.”

Ainda segundo os autores, os arquivos municipais são constituídos por documentos decorrentes das atividades desenvolvidas pela Prefeitura e Câmara de Vereadores. Dessa forma, o arquivo

enquanto entidade administrativa deve preservar e dispensar tratamento adequado à documentação, para que esta possa então ser utilizada.

O Arquivo Geral é responsável por preservar e disponibilizar os documentos gerados e acumulados pela Câmara. O mesmo conta com apenas um profissional para o gerenciamento da documentação. Os usuários de tal Arquivo são em sua maioria os servidores da Câmara, vereadores e técnicos administrativos, porém existem os usuários externos, jornalistas da imprensa local.

Os usuários utilizam os documentos para fins administrativos, fiscais e legais, mas também para comprovação de atos realizados pela Câmara Municipal. Além do auxílio no desempenho das atividades da Câmara, esses documentos registram a história do município.

Qualquer que seja o tamanho do município, existe estreita correspondência entre a demanda social de serviços e as instituições do poder público criadas para satisfazê-las. A circulação de documentos e sua acumulação em arquivos são uma conseqüência natural desse processo, uma espécie de produto necessário do funcionamento de cada órgão: ao mesmo tempo em que constituem instrumentos ou veículos da ação do governo municipal, os documentos testemunham as relações deste com a comunidade a que serve, daí o interesse que continuam mantendo para as próprias instituições e para os munícipes (MACHADO; CAMARGO, 200, p. 17).

Observa-se, nas considerações de Machado e Camargo, que o acúmulo de documentos nos arquivos municipais é um processo natural e necessário. Entretanto, é preciso um gerenciamento arquivístico capaz de garantir que essa documentação seja preservada e disponibilizada. Sua importância vai além da administrativa, pois estes documentos transparecem as ações executadas pelos dirigentes municipais. Portanto, o arquivo municipal também pode ser utilizado para o exercício da cidadania. Porém, para que o arquivo municipal possa ser efetivamente utilizado, é necessário também que ocorra a gestão dos seus serviços.

3.7.2 Arquivos Geral e Arquivo Central de universidades federais da região sul do país

O Arquivo Geral gerencia todo o sistema de arquivos da universidade. Uma documentação que vem sendo criada e acumulada em virtude das atividades da instituição, isto é, ensino, pesquisa e extensão. Cabe então ao Arquivo Geral, preservar e disponibilizar o acervo institucional.

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 do seu “arquivo histórico”. Este, por sua vez, é constituído dos vários agrupamentos documentais advindo das unidades acadêmicas e das administrativas. No sentido geral dos arquivos finais tem múltipla razão de ser para as entidades que os produzem/acumulam/organizam/utilizam: uma delas é o incremento à eficiência administrativa devido a melhor eficácia do sistema informativo; outra é de ordem cultural integrante do patrimônio documental local e nacional; a terceira razão relaciona-se aos interesses do cidadão (BELLOTO, 1989, p. 24).

Mediante a citação anterior, observa-se que reside em tais arquivos, mais que comprovação de ações administrativas, pois esses constituem o acervo institucional, o patrimônio documental da universidade e sociedade. Por isso mesmo, reitera-se a importância de avaliar os serviços de arquivo para que esses possam, além de atender seus usuários, possibilitar uma diversidade de usos do acervo.

Já o Arquivo Central, embora não possua um sistema de arquivos legalmente instituído, tem sob sua guarda os documentos produzidos e recebidos pela universidade, objetivando preservar e disponibilizar essa documentação aos seus usuários, servidores, alunos e pesquisadores.

Para tanto, o arquivo realiza as atividades de organização, avaliação, preservação, descrição e difusão da informação arquivística.

As universidades, tal como outras instituições públicas e privadas, devem implantar seus programas de gestão de documentos. Assim, serão sistematizados os procedimentos administrativos para que se alcance o controle da produção documental, sua utilização, seus prazos de vida e destinação (a eliminação, a conservação temporária ou a guarda permanente) (BELLOTTO, 1989, p.24 - 26).

No âmbito prático é a gestão de documentos, a aplicação do conjunto de funções arquivísticas, juntamente com a qualificação dos serviços do arquivo que irão propiciar que qualquer arquivo alcance seus objetivos de forma satisfatória. Com isso, o arquivo também contribui para o alcance dos objetivos da instituição a qual pertence.

3.8 SUJEITOS DA PESQUISA

Os sujeitos da pesquisa foram os profissionais atuantes no arquivo, bem como os usuários do mesmo. Para a escolha dos usuários optou-se pelo critério de acessibilidade. De acordo com Gil (2002), o critério de acessibilidade, embora menos rigoroso, pois não utiliza a estatística para definir a população da pesquisa, pode ser utilizado desde que seja capaz de representar o universo da pesquisa.

Embora esse critério não traga o rigor estatístico de amostragem, este se mostrou a melhor alternativa para o momento em que foram aplicados os questionários, pois as universidades estavam passando por um período de greve dos servidores. Ressalta-se que muitos desses, também usuários dos arquivos, aderiram à greve ou estavam realizando suas atividades em horários não convencionais.

A população da pesquisa no Arquivo Geral da Câmara Municipal de Vereadores foi composta por um profissional e 26 usuários do arquivo, dentre esses, vereadores e técnicos administrativos. Também faz parte do grupo de respondentes do questionário os usuários externos, os jornalistas locais da cidade.

No Arquivo Geral da Universidade, a população foi composta de dois profissionais e 23 técnicos administrativos da instituição, pertencentes à Pró-reitoria de Recursos Humanos, ao Departamento de

Contabilidade e Finanças, ao Departamento de Material e Patrimônio e ao Gabinete do Reitor.

Por fim, a população do Arquivo Central da outra Universidade foi formada por quatro profissionais e 24 usuários. Esses, em sua totalidade, pertencentes à Pró-Reitoria de Desenvolvimento Humano e Social.

4 ANÁLISE PRELIMINAR

4.1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo, tem-se a apresentação dos dados e a análise dos resultados. Na apresentação dos dados, primeiramente tem-se as respostas dos profissionais quanto aos serviços realizados pelo arquivo, esses são os dados qualitativos da pesquisa. Após isto, são apresentados os dados quantitativos, resultantes da coleta de dados junto aos profissionais e usuários do arquivo.

Para representar os dados, adotou-se a legenda apresentada no Quadro 18.

Quadro 18 – Legenda de apresentação dos dados

Arquivo A = Arquivo Geral da Câmara Municipal de Vereadores de uma cidade do interior do Estado do Rio Grande do Sul;

Arquivo B = Arquivo Geral de uma Universidade Federal da região sul do país;

Arquivo C = Arquivo Central de uma Universidade Federal da região sul do país.

MP = Média da qualidade percebida pelos usuários;

MD = Média da qualidade desejada pelos usuários;

$\Delta 5$ (gap 5) = Diferença entre a média da qualidade percebida e média da qualidade desejada pelos usuários;

$\Delta 1$ (gap 1) = Diferença entre a média da qualidade desejada pelos usuários e a média da percepção dos profissionais quanto à expectativa de seus usuários;

FI (Fator de Impacto) = Relação entre $\Delta 5$ e o que o profissional acredita ser importante para o seu usuário;

Situação de Alerta = Análise dos dados utilizando a média dos parâmetros ($\Delta 5$, $\Delta 1$ e FI) menos os seus respectivos desvios-padrão.

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Ressalta-se que na apresentação dos dados, optou-se por mostrar os números com apenas uma casa decimal, o que causa o arredondamento numérico dos dados pelo *software*. Além disso, na

discussão dos dados, embora esses tenham valores negativos, são abordados como valores positivos.

Após a apresentação dos dados, tem-se a análise dos resultados. Foram utilizados dois tipos de critérios de análise dos valores obtidos durante a pesquisa:

a) Na análise absoluta, considerou-se que todas as situações que excederam 1 ponto negativo devem ser investigadas;

b) Na análise relativa, consideraram-se os resultados onde houve um desvio negativo maior que a média menos o desvio padrão.

4.2 APRESENTAÇÃO DOS DADOS QUALITATIVOS DO ARQUIVO A

Os dados qualitativos foram obtidos por meio da aplicação do questionário, que foi respondido pela arquivista responsável pela gestão do arquivo.

Segundo a arquivista, somente na sala do acervo existem aproximadamente 1.400 caixas, embora o arquivo não disponha de um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos. Tendo em vista a importância das Atas das sessões realizadas pela Câmara durante o período monárquico, além de que essas representam um período onde acesso às fontes primárias é escasso ao pesquisador, a Câmara, através do Arquivo Geral, procedeu à digitalização das mesmas, e ainda realizou a transcrição paleográfica do I livro de Atas (1958-1964). Essa documentação está disponível aos usuários por meio de disponibilização em CD, que são enviados conforme solicitado ou, ainda, diretamente no Arquivo Geral, onde as imagens são repassadas ao *pen drive* do usuário. As atas atualizadas das sessões legislativas poderão ser acessadas diretamente no *site* da Câmara de Vereadores.

No que tange ao controle sobre a documentação da instituição, a arquivista afirma que na Câmara existe um serviço de protocolo que recebe, registra e controla o trâmite da documentação por meio de um sistema informatizado de protocolo. Quanto à transferência e recolhimento dos documentos para o arquivo, esta é realizada mediante os termos de transferência e recolhimento, os quais são elaborados em duas vias: uma para o Arquivo Geral e outra que, devidamente conferida, retorna ao Arquivo corrente. Além disso, o Arquivo Geral, para garantir que a documentação recebida se mantenha completa e autêntica, elabora junto ao Setor de protocolo, listas dos processos protocolados que não constam na guia de recolhimento, a fim de que seja sanada a possível falta do processo. As listas são enviadas para

controle do arquivo corrente. O Arquivo Geral não realiza empréstimo da documentação sob sua guarda.

Convém ressaltar que, conforme a arquivista, a maioria dos documentos é de caráter ostensivo. Entretanto, é mantido o sigilo sobre aqueles que são de caráter pessoal. O sigilo aos documentos anteriormente referidos trata apenas dos dossiês funcionais, cujo acesso é dado apenas aos servidores detentores da pasta funcional; e os demais que trabalham no setor de pessoal têm acesso a eles no exercício das atividades administrativas.

Quanto à classificação dos documentos, segundo a arquivista, a instituição conta com um plano de classificação, o qual é revisado à medida que são criadas novas funções, ou ocorra desmembramento das existentes. A atualização é realizada pela arquivista juntamente com os servidores do arquivo corrente. Além disso, os documentos estão ordenados fisicamente com diferentes métodos, dependendo da documentação. Na elaboração do plano de classificação, foi consultado o Código de Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração Pública Federal: atividades meio (1996), bem como outros códigos de classificação de documentos.

Sobre a avaliação documental, de acordo com a arquivista, a Câmara conta com tabela de temporalidade. No processo de avaliação de documentos foi constituída uma comissão de avaliação dos documentos formada por servidores do quadro efetivo: um arquivista, um técnico em contabilidade e uma assessora jurídica. Tais profissionais foram nomeados por portaria e têm a função de realizar a avaliação documental. Quanto à eliminação dos documentos, essa somente é realizada de acordo com prazos estabelecidos na tabela de temporalidade. Para tanto, constam os termos de eliminação devidamente registrados.

Quanto à descrição arquivística, a arquivista afirma que o Arquivo Geral possui instrumentos de pesquisa. Entre esses cita: catálogos e índices por ordem cronológica, por autor e por assunto.

No que se refere à conservação dos documentos, as respostas da arquivista demonstram que o arquivo está localizado em local seguro e de fácil acesso. O mesmo situa-se no andar térreo do prédio da Câmara. As instalações do arquivo seguem as recomendações para a conservação dos documentos. É realizado o controle da temperatura e umidade, sendo que a primeira é de 21°C e a outra de 55%. O Arquivo Geral possui ainda equipamento de extinção de incêndio, porta corta fogo no corredor e câmeras de monitoramento externo à sala do arquivo, e ainda sensores internos na sala de leitura e sala do acervo. Além disso, o

arquivo dispõe de móveis e materiais adequados à conservação dos documentos. Cabe salientar que, de acordo com a arquivista, existe a orientação aos servidores e estagiários quanto ao correto manuseio do documento, bem como seu acondicionamento.

O horário de atendimento no Arquivo Geral, segundo a arquivista, é o horário de funcionamento da Câmara, que acontece em dois turnos, de segunda à sexta-feira. Porém, havendo necessidade de atendimento aos usuários fora do horário do expediente, inclusive aos finais de semana, a profissional realiza o atendimento. Em relação à comunicação, a arquivista afirma que os usuários são informados apenas em relação às normas da consulta aos documentos. Para dar conhecimento sobre os serviços e produtos do arquivo, os usuários são avisados por meio do correio eletrônico. Em relação à difusão do arquivo, esta é realizada mediante exposições e publicações de informações no *site* da instituição.

Por fim, segundo a arquivista, no arquivo os equipamentos disponíveis são em parte suficientes e modernos, e para a pesquisa, os usuários contam com pouco espaço físico. Os recursos materiais e financeiros são também em parte suficientes para o desenvolvimento do processo de gestão documental. Quanto aos recursos humanos, o arquivo possui apenas uma arquivista e uma estagiária do curso de Arquivologia.

4.3 APRESENTAÇÃO DOS DADOS QUANTITATIVOS DO ARQUIVO A

Os dados quantitativos foram obtidos com a aplicação do questionário juntos aos profissionais atuantes no arquivo, e com os questionários aplicados com os usuários do arquivo. Esses dados são apresentados em seis categorias de análise, a saber: informação arquivística, acesso, atendimento, comunicação, ambiente e equipamentos e processo.

4.3.1 Categoria de Análise: Informação Arquivística

Neste subcapítulo, são apresentados os resultados referentes à autenticidade, integridade, exatidão e essencialidade da informação arquivística, consideradas características fundamentais para os usuários, para que tal informação possa atender às atividades administrativas, fiscais e legais. Para tanto, tem-se as questões n° 02, 04, 05, 27 e 28. Não foram analisadas as questões de n° 01 e 03, pois o Arquivo Geral

não gerencia documentos eletrônicos e não é responsável pelo trâmite dos documentos na instituição. Na Tabela 1, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 1 - Categoria Informação Arquivística e seus respectivos resultados

Questão	MP	MD	Δ5	Δ1	FI
Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada.	6,5	6,8	-0,2	-0,2	-0,2
Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados).	6,2	6,7	-0,6	-0,3	-0,5
Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes encontram-se completos sem faltar documentos.	6,2	6,7	-0,6	-0,3	-0,5
Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.	5,6	6,5	-0,9	-0,5	-0,5
Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.	5,3	6,6	-1,3	-0,4	-0,9
Média	6,0	6,7	-0,7	-0,3	-0,5
Média - Desvio padrão	-	-	-1,1	-0,5	-0,8

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Na categoria de análise informação arquivística, os dados demonstram *gap* relevante na questão referente à redução da massa documental. Os valores correspondentes, a diferença entre o que a profissional acredita ser a expectativa dos seus usuários e o desejo desses, não ultrapassa 0,5 ponto. Quanto à exatidão, conservação e integridade dos processos e dossiês, os resultados apresentam qualidade satisfatória; sobre o processo de avaliação documental, no que tange à definição da informação essencial, bem como a redução da massa documental, observa-se uma média qualidade percebida, inclusive verifica-se o fator de impacto de 0,9 ponto quanto à redução da massa documental.

4.3.2 Categoria de Análise: Acesso

Para os dados referentes ao acesso à informação arquivística, foram utilizadas as questões de nº 06, 07, 08, 09 e 10. Logo, foram analisados os fatores referentes à rapidez, ao sigilo, bem como os

mecanismos de acesso à informação. Na Tabela 2, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 2 - Categoria Acesso e seus respectivos resultados

Questão	M P	M D	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.	6,5	6,9	-0,4	-0,1	-0,3
Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo.	6,5	6,8	-0,3	-0,2	-0,2
A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.	6,0	6,7	-0,7	-0,3	-0,6
Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.	6,2	6,8	-0,6	-0,2	-0,5
Em relação aos instrumentos de pesquisa (guias, inventários, índices e catálogos) sua facilidade de compreensão e atendimento das necessidades informacionais.	5,9	6,7	-0,7	-0,4	-0,4
Média	6,2	6,8	-0,5	-0,2	-0,4
Média - Desvio padrão	-	-	-0,7	-0,4	-0,6

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Os dados da categoria Acesso apontam em sua maioria uma qualidade satisfatória, com diferenças inferiores a 1 ponto entre a percepção dos usuários e suas expectativas, bem como entre a percepção do profissional sobre os desejos de seus usuários e suas expectativas. Os valores do fator de impacto também não ultrapassam 0,6 ponto.

4.3.3 Categoria de Análise: Atendimento

A questão do atendimento também foi um elemento de avaliação da qualidade dos serviços. Nessa categoria foram utilizadas as questões de nº 11, 12 e 13. Na Tabela 3, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 3 - Categoria Atendimento e seus respectivos resultados

Questão	M P	M D	Δ5	Δ1	FI
Em relação à cordialidade e boa vontade no atendimento ao usuário.	6,6	7,0	-0,4	0,0	-0,3
Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.	5,8	6,8	-1,0	-0,2	-0,4
Quanto ao do horário de atendimento adequado.	6,3	6,7	-0,4	-0,3	-0,3
Média	6,2	6,8	-0,6	-0,2	-0,3
Média - Desvio padrão	-	-	-0,9	-0,3	-0,4

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Sobre o atendimento é possível observar que existe um *gap* de 1 ponto quanto à disponibilidade de funcionários para o atendimento, pois a questão não atende às expectativas dos usuários. Quando verificada a percepção do profissional, constata-se diferenças mínimas que não ultrapassam 0,3 ponto. O mesmo é observado quanto ao fator de impacto que alcança no máximo 0,4 ponto.

4.3.4 Categoria de Análise: Comunicação

Para verificar a comunicação realizada pelo profissional do arquivo, foram analisadas as questões de nº 14, 15, 16, 17 e 18. Na Tabela 4, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 4 - Categoria Comunicação e seus respectivos resultados

Questão	M P	M D	Δ5	Δ1	FI
Em relação à comunicação das normas do arquivo.	5,8	6,8	-1,0	-0,2	-0,6
Sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo.	6,0	6,8	-0,8	-0,3	-0,6
Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.	5,7	6,7	-1,0	-0,3	-0,7
Sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo.	6,0	6,7	-0,7	-0,3	-0,5
Em relação eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.	5,7	6,5	-0,8	-0,6	-0,7
Média	5,8	6,7	-0,9	-0,3	-0,6
Média - Desvio padrão	-	-	-1,0	-0,5	-0,7

Fonte: Elaboração da autora (2011).

A maioria das questões demonstram média qualidade percebida e alta qualidade desejada, observa-se que as questões com a maior diferença, *gap* de 1 ponto, referem-se à comunicação das normas do arquivo e a comunicação de seus produtos e serviços. Quanto à percepção do profissional, os dados apontam uma discrepância que varia de 0,2 a 0,3 ponto e apenas quanto à eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos, a diferença chega a 0,6 ponto. Já o valor de impacto da categoria não ultrapassa 0,7 ponto.

4.3.5 Categoria de Análise: Ambiente e Equipamentos

Para analisar os aspectos das instalações, ambiente e equipamentos do arquivo, foram utilizadas as questões nº 19, 20, 21, 22, 23, 24 e 25. Ressalta-se que a questão nº 26 não se aplica a este arquivo, pois trata do *software* adotado e o mesmo não realiza o gerenciamento eletrônico dos documentos. Na Tabela 5, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 5 - Categoria Ambiente e Equipamentos e seus respectivos resultados

Questão	MP	MD	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
Quanto à localização do arquivo.	5,6	6,5	-1,0	-0,5	-0,8
Em relação às instalações adequadas para a pesquisa.	5,2	6,7	-1,5	-0,3	-0,4
Quanto ao conforto do ambiente do arquivo.	5,2	6,5	-1,3	-0,5	-0,6
Em relação à boa aparência do ambiente do arquivo.	5,8	6,8	-1,0	-0,2	-0,7
Sobre o leiaute do arquivo.	5,2	6,4	-1,2	-0,6	-0,9
Em relação aos equipamentos de informática serem modernos e em bom estado.	5,3	6,6	-1,2	-0,4	-0,9
Quanto ao número suficiente de equipamentos.	4,7	6,7	-2,0	-0,3	-1,1
Média	5,3	6,6	-1,3	-0,4	-0,8
Média - Desvio padrão	-	-	-1,7	-0,5	-1,0

Fonte: Elaboração da autora (2011).

A categoria Ambiente e Equipamentos é a que apresenta maiores discrepância entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários do arquivo. A média para todas as questões foi de média qualidade percebida e qualidade alta qualidade desejada. Sendo que o maior *gap*

observado, refere-se ao número suficiente de equipamentos, chegando a 2 pontos. Porém, não são constatadas diferenças superiores a 0,6 ponto entre a percepção do profissional, sobre o que este acredita ser o desejo do seu usuário, e a expectativa desses. Além disso, observa-se o fator de impacto de 1,1 ponto quanto ao número suficiente de equipamentos.

4.3.6 Categoria de Análise: Processo

Na apresentação dos resultados referentes ao processo de prestação de serviços, foram utilizadas as respostas das questões nº 29, 30 e 31. Analisando-se, portanto, os fatores de eficácia e flexibilidade dos serviços. Na Tabela 6, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 6 - Categoria Processo e seus respectivos resultados

Questão	MP	MD	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.	5,8	6,7	-0,9	-0,3	-0,8
Sobre a prestação do serviço conforme prometido.	6,2	6,6	-0,4	-0,4	-0,3
Quanto à prestação do serviço nos prazos estabelecidos.	6,0	6,7	-0,7	-0,3	-0,6
Média	6,0	6,7	-0,7	-0,3	-0,6
Média - Desvio padrão	-	-	-0,9	-0,4	-0,8

Fonte: Elaboração da autora (2011).

No que tange ao processo de prestação dos serviços do arquivo, os dados apontam uma diferença de menos 1 ponto entre a percepção dos usuários e suas expectativas. Quanto à diferença entre as expectativas dos usuários e a percepção do profissional sobre os desejos dos mesmos, as lacunas são inferiores a 0,4 ponto. Já o fator de impacto apresenta valores que não ultrapassam 0,8 ponto.

4.4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS QUALITATIVOS DO ARQUIVO B

Os dados qualitativos foram obtidos com a aplicação do questionário, sendo este respondido pela arquivista que atua no Arquivo B. Assim, os dados coletados demonstram os serviços desenvolvidos por este, e também a forma como são realizados.

O arquivo está localizado no andar térreo do prédio da reitoria da universidade, e realiza o atendimento de segunda à sexta-feira, das 8 horas às 11:30 e das 14 horas. às 17:30 horas. De acordo com a arquivista, o arquivo não realiza o gerenciamento eletrônico dos documentos. Quanto ao trâmite documental, a Universidade conta com o serviço de controle do trâmite dos documentos, a Divisão de Protocolo, que é o órgão responsável por este serviço. Cabe salientar que para a realização dessas atividades, a Divisão de Protocolo está segmentada em duas seções, a Seção de Registro e Controle e a Seção de Movimentação.

No Arquivo Geral existem medidas de restrições do acesso aos documentos. Entre essas medidas, a profissional cita que os processos são fornecidos somente para o interessado via requerimento, existindo também outras medidas de restrições. No que se refere à classificação dos documentos, segundo a arquivista, a universidade trabalha com planos de classificação de documentos, que são elaborados nas unidades da universidade. Tais planos seguem a classificação Estrutural e Funcional, são flexíveis, pois permitem a inclusão de novas séries e/ou subséries.

Sobre a avaliação documental, a arquivista afirma que a universidade possui tabela de temporalidade para seus documentos, sendo que para as atividades-meio, adotou-se os prazos estabelecidos na Tabela Básica de Temporalidade e Destinação dos Documentos de Arquivos Relativos às Atividades-Meio da Administração Pública (1996). Para a elaboração da tabela, também foi constituída a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos/CPAD. A Tabela de Temporalidade das Atividades-fim das Instituições de Ensino Superior (Universidades Federais) foi publicada pelo CONARQ, e será adotada pela instituição quanto aos prazos e à destinação dos documentos.

Quanto à descrição arquivística, conforme a arquivista, o Arquivo Geral elaborou inventários sumários, os quais seguem a descrição da NOBRADE - Norma Brasileira de Descrição Arquivística (2006).

Ressalta-se que, de acordo com a arquivista, as normas do arquivo são comunicadas por meio de manuais, *site* do arquivo, pessoalmente e por meio de memorando-circular. Os serviços e produtos do arquivo são comunicados da mesma forma. Além disso, também realizam-se algumas ações de difusão do arquivo.

Por fim, o arquivo, segundo a arquivista, conta com recursos financeiros, materiais e humanos suficientes para o gerenciamento dos documentos. Possui equipamentos parcialmente modernos, contudo, considerados suficientes para os servidores e usuários. Entre os

equipamentos estão: computadores, condicionadores de ar, desumidificadores, impressoras, scanners, mesa para negativos fotográficos, arquivos deslizantes, pastas, caixas-arquivo, mesas de funcionários, cadeiras e outros. Quanto aos recursos humanos, o arquivo possui em seu quadro de colaboradores 11 Arquivistas, 01 Assistente em Administração e 02 técnicos em Microfilmagens.

4.5 APRESENTAÇÃO DOS DADOS QUANTITATIVOS DO ARQUIVO B

Os resultados quantitativos foram obtidos com a aplicação dos questionários com os usuários do arquivo e também com os profissionais. Ressalta-se que apenas dois arquivistas responderam o questionário, e entre os mesmos existe uma acentuada diferença em suas percepções em algumas questões. Porém, na presente pesquisa é apresentada somente a média das pontuações atribuídas por esses profissionais.

4.5.1 Categoria de Análise: Informação Arquivística

Para avaliar a autenticidade, integridade, exatidão e essencialidade da informação, características da informação arquivística, foram analisadas as questões nº 02, 03, 04, 05, 27 e 28. Não foi analisada a questões de nº 01, pois o arquivo não gerencia documentos eletrônicos. Na Tabela 7, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 7 - Categoria Informação Arquivística e seus respectivos resultados

Questão	MP	MD	Δ5	Δ1	FI
Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada.	6,1	6,9	-0,7	-0,1	-0,6
Em relação ao controle do trâmite documental.	5,9	6,8	-0,9	-0,2	-0,5
Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados).	5,4	6,5	-1,1	-0,5	-0,8
Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes encontram-se completos sem faltar documentos.	6,2	6,7	-0,5	-0,3	-0,4

(Continua)

(Continuação)

Questão	MP	MD	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.	5,5	6,6	-1,1	-0,4	-0,7
Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.	5,4	6,8	-1,4	-0,2	-1,1
Média	5,8	6,7	-1,0	-0,3	-0,7
Média - Desvio padrão	-	-	-1,3	-0,4	-0,9

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Os dados referentes à categoria informação arquivística revelam os maiores *gaps* entre a percepção do usuário e suas expectativas nas questões sobre a conservação dos documentos e a avaliação documental.

O fator de impacto relevante é verificado também quanto à avaliação de documentos e redução da massa documental. Quanto à diferença entre a percepção dos profissionais sobre a expectativa de seus usuários e os desejos desses, os dados demonstram que os valores não ultrapassam 0,5 ponto.

4.5.2 Categoria de Análise: Acesso

Para a interpretação dos dados referentes ao acesso à informação arquivística, foram utilizadas as questões de nº 06, 07, 08, 09 e 10. Essas demonstram os fatores referentes à rapidez, ao sigilo, bem como os mecanismos de acesso à informação. Na Tabela 8, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 8 - Categoria Acesso e seus respectivos resultados

Questão	MP	MD	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.	5,8	6,7	-0,9	-0,3	-0,6
Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo.	6,3	6,8	-0,5	-0,2	-0,4
A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.	6,2	6,8	-0,6	-0,2	-0,5

(Continua)

(Continuação)

Questão	MP	MD	Δ5	Δ1	FI
Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.	6,1	6,9	-0,8	-0,1	-0,6
Média	6,1	6,8	-0,7	-0,2	-0,5
Média - Desvio padrão	-	-	-0,9	-0,3	-0,6

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Sobre o acesso aos documentos é possível constatar que esta categoria apresenta em sua maioria qualidade satisfatória. As diferenças entre a percepção dos usuários e suas expectativas não excedem 1 ponto. Os dados referentes à diferença entre a percepção dos profissionais e expectativas dos usuários são mínimos, já os valores do fator de impacto não ultrapassam 0,6 ponto.

4.5.3 Categoria de Análise: Atendimento

A questão do atendimento também foi um elemento de avaliação da qualidade dos serviços. Logo, para a análise e interpretação dessa categoria, foram utilizadas as questões de nº 11, 12 e 13. Na Tabela 9, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 9 - Categoria Atendimento e seus respectivos resultados

Questão	MP	MD	Δ5	Δ1	FI
Em relação à cordialidade e boa vontade no atendimento ao usuário.	6,3	6,9	-0,6	-0,1	-0,4
Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.	6,0	6,8	-0,8	-0,2	-0,6
Quanto ao do horário de atendimento adequado.	6,1	6,8	-0,7	-0,2	-0,6
Média	6,1	6,8	-0,7	-0,2	-0,5
Média - Desvio padrão	-	-	-0,8	-0,2	-0,6

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Quanto ao atendimento, os dados obtidos apontam também uma qualidade satisfatória. A diferença entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários do arquivo, não ultrapassa 1 ponto, novamente. A discrepância entre a percepção dos profissionais e as expectativas dos usuários é mínima. Quando aos valores observados no fator de impacto, esses chegam até 0,6 ponto.

4.5.4 Categoria de Análise: Comunicação

Para verificar a comunicação realizada pelos profissionais atuantes nos arquivos para dar conhecimento das suas normas, serviços e produtos, bem como as ações de difusão editorial, culturais e educativos em arquivos, foram analisadas as questões de nº 14, 15, 16, 17 e 18. Na Tabela 10, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 10 - Categoria Comunicação e seus respectivos resultados

Questão	MP	MD	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
Em relação à comunicação das normas do arquivo.	5,0	6,6	-1,6	-0,4	-0,8
Sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo.	5,6	6,8	-1,2	-0,2	-0,5
Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.	5,2	6,7	-1,5	-0,3	-0,8
Sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo.	5,3	6,8	-1,5	-0,2	-0,8
Em relação a eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.	5,1	6,7	-1,6	-0,3	-0,7
Média	5,2	6,7	-1,5	-0,3	-0,7
Média - Desvio padrão	-	-	-1,6	-0,4	-0,9

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Quanto à comunicação realizada pelos profissionais do arquivo, os dados apontam em todas as questões, uma diferença superior a 1 ponto entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários. Porém, essas questões apresentam discrepâncias mínimas quanto à diferença entre os desejos dos usuários e a percepção dos profissionais sobre suas expectativas. Já no fator de impacto, os valores não ultrapassam 0,8 ponto.

4.5.5 Categoria de Análise: Ambiente e Equipamentos

Para analisar os aspectos das instalações, ambiente e equipamentos, foram utilizadas as questões nº 19, 20, 21, 22, 23, 24 e 25. Ressalta-se que a questão nº 26 não se aplica a este arquivo, pois trata do *software* adotado no gerenciamento dos documentos e seu

atendimento às necessidades dos usuários. Na Tabela 11, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 11 - Categoria Ambiente e Equipamentos e seus respectivos resultados

Questão	MP	MD	Δ5	Δ1	FI
Quanto à localização do arquivo.	5,9	6,5	-0,7	-0,5	-0,6
Em relação às instalações adequadas para a pesquisa.	5,1	6,5	-1,4	-0,5	-0,7
Quanto ao conforto do ambiente do arquivo.	5,1	6,6	-1,5	-0,4	-1,0
Em relação à boa aparência do ambiente do arquivo.	5,5	6,6	-1,1	-0,4	-0,9
Sobre o leiaute do arquivo.	5,3	6,7	-1,4	-0,3	-1,1
Em relação aos equipamentos de informática serem modernos e em bom estado.	5,6	6,8	-1,2	-0,2	-0,9
Quanto ao número suficiente de equipamentos.	5,3	6,8	-1,5	-0,2	-1,0
Média	5,4	6,6	-1,3	-0,4	-0,9
Média - Desvio padrão	-	-	-1,5	-0,5	-1,1

Fonte: Elaboração da autora (2011).

No que tange ao ambiente e equipamentos do arquivo, verifica-se em quase todas as questões, uma diferença de mais de 1 ponto entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários. Somente quanto à localização do arquivo, essa diferença é inferior a 1 ponto. Em relação à diferença entre as expectativas dos usuários e a percepção dos profissionais, observa-se uma discrepância que não excede 0,5 ponto. No fator de impacto é verificado em 3 questões valores a partir de 1 ponto, quanto ao conforto do ambiente, seu leiaute e no que tange ao número suficiente de equipamentos.

4.5.6 Categoria de Análise: Processo

Para análise e interpretação dos resultados referentes ao processo de prestação de serviços, foram utilizadas as respostas das questões nº 29, 30 e 31. Analisando-se, portanto, os fatores de eficácia e flexibilidade dos serviços. Na Tabela 12, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 12 - Categoria Processo e seus respectivos resultados

Questão	MP	MD	Δ5	Δ1	FI
Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.	5,6	6,7	-1,1	-0,3	-0,6
Sobre a prestação do serviço conforme prometido.	5,9	6,8	-0,9	-0,2	-0,8
Quanto à prestação do serviço nos prazos estabelecidos.	6,0	6,8	-0,9	-0,2	-0,7
Média	5,8	6,8	-1,0	-0,2	-0,7
Média - Desvio padrão	-	-	-1,1	-0,3	-0,8

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Sobre o processo dos serviços do arquivo, a maior diferença entre a qualidade percebida e desejada é de 1,1 pontos, quanto à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários. A diferença entre as expectativas dos usuários e a percepção dos profissionais é mínima, e os valores do fator de impacto não chegam a 0,9 ponto.

4.6 APRESENTAÇÃO DOS DADOS QUALITATIVOS DO ARQUIVO C

Na coleta dos dados qualitativos, foi aplicado o questionário e o formulário de confirmação das possíveis causas dos *gaps* à diretora do arquivo, que é bibliotecária com especialização em gestão em arquivos.

Segundo a bibliotecária, a Universidade conta com o Neutron, um *software* que permite a recuperação e preservação da informação em ambiente digital. Este é utilizado para a digitalização dos dossiês funcionais dos servidores da universidade, que são produzidos pelo DDAP (Departamento de Desenvolvimento e Administração de Pessoal) e demais documentos da PRDHS (Pró-Reitoria de Desenvolvimento Humano e Social), PRA-E (Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis), PROINFRA (Pró-Reitoria de Infraestrutura), AGECOM (Agencia de Comunicação) e DMSG (Departamento de Material e Serviços Gerais)

Os dossiês funcionais em meio digital, são acessados mediante senha fornecida e controlada pelos profissionais do arquivo. Ainda segundo a bibliotecária, após a digitalização do original, as imagens eletrônicas dos documentos são gravadas em discos ópticos em locais controlados pelo *software*; o sistema adotado tem capacidade de

produzir uma evidência documentária de forma precisa, confiável e válida.

Convém ressaltar que o Neutron foi adotado pela instituição em 2005, um ano antes da publicação do Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos (e-ARQ Brasil, 2006).

O referido modelo constitui-se em um subsídio necessário para a gestão de documentos eletrônicos. Este traz os requisitos mínimos para um SIGAD (Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos), com orientações para garantir além do acesso, a autenticidade dos documentos eletrônicos. O e-ARQ Brasil prevê a possibilidade de registro de todas as intervenções realizadas no documento ou no SIGAD com trilhas de segurança, admitindo que se tenha um histórico das intervenções realizadas no documento para que possam ser realizadas auditorias.

Sobre o controle do trâmite dos documentos na Universidade, segundo a bibliotecária, o Serviço de Protocolo Geral, que está subordinado ao Arquivo Central, autua, tramita e distribui os processos administrativos da instituição. E o Serviço de Malote, setor subordinado ao Departamento de Serviços Gerais, realiza as atividades de recebimento, seleção, controlando a distribuição dos documentos na universidade.

Quanto às medidas de acesso aos documentos, conforme a bibliotecária, o arquivo adota medidas de restrições de acesso; nos documentos digitais, existe senha de acesso ao sistema para os documentos físicos, delimitação do ambiente, sinalização “Proibida a Entrada” e também porta de vidro.

No que tange à classificação de documentos, segundo a bibliotecária, a instituição conta com um plano de classificação, sempre utilizando o Código de Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração Pública Federal: atividades meio (1996).

No que se refere à avaliação documental, de acordo com a bibliotecária, a universidade possui tabela de temporalidade, na qual foi adotada Tabela Básica de Temporalidade e Destinação dos Documentos de Arquivos Relativos as Atividades-Meio da Administração Pública (1996). Para a elaboração da tabela foi constituída uma Comissão Permanente de Avaliação de Documentos. Essa comissão é formada por bibliotecários com especialização em gestão de arquivos e arquivistas.

Sobre a descrição arquivística, a bibliotecária afirma que o arquivo elaborou os seguintes instrumentos de pesquisa: índices e inventário sumário.

Quanto à conservação dos documentos, segundo a bibliotecária, são adotadas pelo arquivo medidas de conservação do acervo, entre as quais cita: a climatização do ambiente com o controle da temperatura por meio do ar condicionado; o controle de umidade relativa do ar com o desumidificador; a limpeza, mantendo o ambiente higienizado e higienização dos documentos, além disto, o arquivo conta ainda com *sterilair* e termohigrômetro.

O Arquivo Central realiza o atendimento aos usuários externos de segunda a sexta-feira, das 8 horas às 11:30 e das 14 horas. às 17:30 horas. Em relação à comunicação realizada pelos profissionais do arquivo para dar conhecimento das suas normas, produtos e serviços, segundo a bibliotecária, as normas e procedimentos do arquivo são comunicados por meio do *site* e *folders* do mesmo. Já os produtos e serviços do arquivo, são comunicados por meio do seu *site*. Ressalta-se ainda que os profissionais do arquivo promovem algumas ações de difusão arquivística, a saber: participação em feiras; reuniões; comemorações; e através de Grupo de Trabalho Acervo (GTA) por todo o interior do estado. Conforme levantamento dos dados, o arquivo não realiza atividades de difusão cultural e educativa, mas já desenvolveu projetos para, assim que possível, dar início a essas atividades.

Por fim, conforme a bibliotecária, o arquivo conta com recursos materiais e financeiros suficientes. Os equipamentos do mesmo são suficientes para os servidores e usuários, sendo que os funcionários trabalham com 04 microcomputadores modernos e aos usuários é disponibilizado somente um microcomputador. Porém, embora o Arquivo Central conte com 01 Bibliotecário com especialização em gestão de arquivos; 03 arquivistas e 03 bolsistas do curso de Arquivologia, os recursos humanos são insuficientes, necessitando a ampliação do quadro de servidores.

4.7 APRESENTAÇÃO DOS DADOS QUANTITATIVOS DO ARQUIVO C

Os resultados quantitativos foram obtidos com a aplicação dos questionários aos usuários do arquivo. Também foram coletados os dados junto aos profissionais atuantes no arquivo. Cabe salientar que, quatro dos profissionais, responderam ao questionário referente ao que os mesmos acreditam ser a expectativa dos seus usuários, bem como o que consideram ser importante nos serviços para seus usuários. Assim, na presente pesquisa é apresentada a média das pontuações atribuídas por esses profissionais.

4.7.1 Categoria de Análise: Informação Arquivística

Para interpretação dos dados referentes à autenticidade, integridade, exatidão e essencialidade da informação, características da informação arquivística, foram analisadas as questões n° 01, 02, 04, 05, 27 e 28. A questão número 03 não foi analisada, pois não é atribuição do arquivo realizar o controle do fluxo documental na instituição. Na Tabela 13, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 13 - Categoria Informação Arquivística e seus respectivos resultados

Questão	MP	MD	Δ5	Δ1	FI
Em relação à gestão documental e sua garantia de autenticidade dos documentos eletrônicos.	5,3	6,8	-1,5	-0,2	-1,4
Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada.	5,5	6,9	-1,4	-0,1	-1,4
Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados).	4,9	6,7	-1,8	-0,3	-1,8
Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes encontram-se completos sem faltar documentos.	5,3	6,9	-1,6	-0,1	-1,5
Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.	3,9	6,7	-2,7	-0,3	-2,7
Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.	4,0	6,7	-2,7	-0,3	-2,5
Média	4,8	6,8	-2,0	-0,2	-1,9
Média - Desvio padrão	-	-	-2,5	-0,3	-2,4

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Os dados demonstram que em todas as questões há lacunas superiores a 1 ponto, entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários. Já o *gap* quanto à percepção dos profissionais sobre as expectativas de seus usuários e o desejos desses, não ultrapassa 0,3 ponto. Contudo, os valores do fator de impacto chamam a atenção, pois estes vão de 1,4 até 2,7 ponto.

4.7.2 Categoria de Análise: Acesso

Quanto à categoria acesso, foram utilizadas as questões de nº 06, 07, 08 e 09. Essas abrangem aos fatores referentes à rapidez, ao sigilo e os mecanismos de acesso à informação. A questão nº 10 não foi analisada, pois os usuários respondentes da pesquisa não têm conhecimento sobre os instrumentos de pesquisa do arquivo. Na Tabela 14, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 14 - Categoria Acesso e seus respectivos resultados

Questão	MP	MD	Δ5	Δ1	FI
Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.	5,2	6,8	-1,6	-0,2	-1,5
Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo.	5,4	6,9	-1,5	-0,1	-1,5
A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.	5,5	6,8	-1,3	-0,3	-1,3
Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.	5,0	6,8	-1,8	-0,2	-1,8
Média	5,3	6,8	-1,6	-0,2	-1,5
Média - Desvio padrão	-	-	-1,8	-0,3	-1,7

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Sobre o acesso aos documentos/informações, os dados apontam novamente *gaps* superiores a 1 ponto, entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários. Entretanto, em relação à percepção dos profissionais, os valores não ultrapassam 0,3 ponto. Por outro lado, observa-se o fator de impacto superior a 1 ponto em todas as questões.

4.7.3 Categoria de Análise: Atendimento

Na categoria atendimento, foram utilizadas as questões de nº 11, 12 e 13. Na Tabela 15, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 15 - Categoria Atendimento e seus respectivos resultados

Questão	MP	MD	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
Em relação à cordialidade e boa vontade no atendimento ao usuário.	6,5	6,7	-0,3	-0,3	-0,3
Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.	4,7	6,6	-2,0	-0,4	-2,0
Quanto ao do horário de atendimento adequado.	6,1	6,7	-0,6	-0,3	-0,6
Média	5,8	6,7	-1,0	-0,3	-1,0
Média - Desvio padrão	-	-	-1,9	-0,4	-1,9

Fonte: Elaboração da autora (2011).

No que tange ao atendimento realizado pelos profissionais do arquivo, os dados demonstram um *gap* de 2,0 pontos, no que se refere à disponibilidade de funcionários para o atendimento. Esse quesito é o que apresenta maior discrepância entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários. Além disso, na mesma questão, é observado um fator de impacto também de 2,0 pontos. Por outro lado, os valores sobre a diferença entre a percepção dos profissionais quanto aos desejos de seus usuários e as expectativas desses, não ultrapassam 0,4 ponto.

4.7.4 Categoria de Análise: Comunicação

No que tange à comunicação realizada pelos profissionais do arquivo para dar conhecimento das suas normas, serviços e produtos e as ações de difusão arquivística, foram analisadas as questões de nº 14, 15, 16 e 17. A questão nº 18 não é apresentada, pois o arquivo não realiza a difusão cultural e educativa. Na Tabela 16, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 16 - Categoria Comunicação e seus respectivos resultados

Questão	MP	MD	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
Em relação à comunicação das normas do arquivo.	4,3	6,6	-2,3	-0,4	-2,2
Sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo.	4,3	6,5	-2,3	-0,5	-2,2
Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.	4,3	6,8	-2,5	-0,3	-2,4

(Continua)

(Continuação)

Questão	MP	MD	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
Sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo.	4,1	6,5	-2,4	-0,5	-2,3
Média	4,3	6,6	-2,4	-0,4	-2,3
Média - Desvio padrão	-	-	-2,5	-0,5	-2,4

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Sobre a comunicação, constata-se uma discrepância superior a 2 pontos entre a qualidade percebida e a qualidade desejada pelos usuários. Os valores do fator de impacto também superam 2 pontos. Todavia, a diferença entre a percepção dos profissionais sobre o desejo dos usuários e as expectativas desses, não ultrapassa 0,5 ponto.

4.7.5 Categoria de Análise: Ambiente e Equipamentos

Para apresentar os dados referentes às instalações, ambiente, equipamentos e *software*, foram utilizados apenas as questões nº 19 e 26. As questões número 20, 21, 22, 23, 24, 25 não foram analisadas, pois a maioria dos usuários respondentes da pesquisa frequenta pouco o ambiente do arquivo, já que os documentos consultados por esses podem ser acessados via *web*. Na Tabela 17, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 17 - Categoria Ambiente e Equipamentos e seus respectivos resultados

Questão	MP	MD	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
Quanto à localização do arquivo.	3,7	6,6	-3,0	-0,4	-2,8
Em relação ao <i>software</i> adotado e seu atendimento as necessidades informacionais dos usuários.	4,0	6,7	-2,7	-0,3	-2,6
Média	3,9	6,7	-2,9	-0,4	-2,7
Média - Desvio padrão	-	-	-3,1	-0,4	-2,8

Fonte: Elaboração da autora, (2011).

Quanto à localização do arquivo e o *software* adotado, observa-se lacunas superiores a 2,5 pontos. Os valores do fator de impacto também superam 2,5 pontos. No que se refere às lacunas entre as expectativas dos usuários e a percepção dos profissionais sobre seus desejos, verifica-se que os valores não ultrapassam 0,4 ponto.

4.7.6 Categoria de Análise: Processo

Por fim, na apresentação dos resultados referentes ao processo de prestação de serviços, foram utilizadas as respostas das questões nº 29 e 30, as quais apresentam os dados sobre a eficácia e flexibilidade dos serviços. A questão nº 31 não foi analisada, pois segundo a profissional do arquivo, não são estabelecidos prazos para realização dos serviços aos usuários. Na Tabela 18, são apresentados os resultados associados a essa categoria de análise.

Tabela 18 - Categoria Processo e seus respectivos resultados

Questão	MP	MD	Δ5	Δ1	FI
Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.	4,2	6,6	-2,4	-0,4	-2,3
Sobre a prestação do serviço conforme prometido.	5,2	6,7	-1,5	-0,3	-1,5
Média	4,7	6,7	-2,0	-0,4	-1,9
Média - Desvio padrão	-	-	-2,6	-0,4	-2,5

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Na categoria processo, constata-se lacunas entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários do arquivo, cujos valores vão de 1,5 até 2,4 pontos. Quanto ao fator de impacto os valores também ultrapassam 1 ponto. Porém, em relação à diferença entre a percepção dos profissionais sobre o desejo dos usuários e as expectativas dos mesmos, os valores não superam 0,4 ponto.

5 ANÁLISES DOS RESULTADOS

Após a apresentação e análise preliminar dos dados, pode-se, então, analisar os resultados da presente pesquisa. Neste subcapítulo, os resultados são estudados segundo as categorias de análise, as quais correspondem aos indicadores de avaliação dos serviços de arquivo.

Os dados coletados permitiram identificar o *gap 5*, o *gap 1* e o fator de impacto quanto aos serviços dos três arquivos objetos de estudo. Além disso, tem-se aqui a confirmação das possíveis lacunas no serviço do arquivo junto aos profissionais. Dessa forma, podem-se apresentar sugestões mais eficientes.

Foram utilizadas 2 formas de análise. Primeiramente, a análise absoluta, que considerou que todas as situações que excederam 1 ponto negativo devem ser investigadas. Ressalta-se ainda que o *gap 1* não foi analisado, pois seus valores não chegaram a 1 ponto. Após a primeira análise, tem-se a análise relativa, que considerou os resultados onde houve um desvio negativo maior que a média, menos o desvio padrão.

5.1 CATEGORIA DE ANÁLISE: INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

A categoria Informação Arquivística investigou as características que deve possuir a informação arquivística para seus usuários. Para que essa possa servir de prova e informação para as atividades administrativas, tomada de decisão e preservação do patrimônio documental institucional, entre outros.

Essa informação orgânica precisa ser autêntica, íntegra, exata e essencial. Tais características são garantidas pelas seguintes funções arquivísticas: produção, aquisição, classificação, conservação e avaliação de documentos. Cabe salientar que, a questão referente ao trâmite dos documentos não foi analisada, já que o único arquivo que mantém sob sua subordinação o serviço de protocolo apresentou *gap* inferior a 1 ponto.

No Quadro 19, são apresentados os resultados referentes ao *gap 5* e ao fator de impacto associados a essa categoria de análise.

Quadro 19 - Categoria Informação Arquivística seus respectivos resultados

Questões	Arquivo A		Arquivo B		Arquivo C	
	G5	FI	G5	FI	G5	FI
Em relação à gestão documental e sua garantia de autenticidade dos documentos eletrônicos.					X	X
Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada.					X	X
Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados).			X		X	X
Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes encontram-se completos sem faltar documentos.					X	X
Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.			X		X	X
Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.	X		X	X	X	X

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Fator de impacto:

Os resultados referentes ao fator de impacto, chamam atenção para duas das instituições analisadas. No Arquivo B, o fator de impacto está associado à avaliação de documentos, no que se refere à redução da massa documental, alertando sobre a importância de se buscar alternativas que eliminem ou pelo menos minimizem a problemática.

Já no Arquivo C, o fator de impacto é verificado em todas as questões da categoria, sempre associado ao *gap 5*, tal fator, demonstra a necessidade de se analisar praticamente todo o processo que garante a exatidão, integridade e essencialidade da informação. Porém, quanto à essencialidade da informação, o fator de impacto chega a 2,7, e, no que se refere à redução da massa documental, esse valor é de 2,5 pontos exigindo, portanto, maior atenção nas questões que envolvem a avaliação de documentos.

Em relação à gestão documental e sua garantia de autenticidade dos documentos eletrônicos:

Os documentos eletrônicos estão cada vez mais presentes nas organizações. Isso requer um gerenciamento desses documentos, o qual

permita a execução de todas as funções arquivísticas. Essa gestão, então, deve permitir o controle de entrada e trâmite dos documentos, além de garantir que os mesmos mantenham-se fidedignos à medida que circulam em ambiente virtual.

A segurança e o acesso nos sistemas de gerenciamento de documentos são fatores de suma importância. Estes devem ser controladores do fluxo dos documentos, além de instituir uma política de segurança para se evitar adulterações e até mesmo possibilitar que pessoas não autorizadas tenham acesso aos documentos. A questão da autenticidade deve ser considerada em qualquer suporte informacional, logo, o gerenciamento arquivístico deve garantir que os documentos mantenham-se fidedignos e autênticos no decorrer das atividades que desempenham. Embora o Arquivo C apresente *gap* superior a 1 ponto, ressalta-se que nessa questão a referida instituição adotou um *software*, o Nêutron, que garante a recuperação e preservação da informação em ambiente digital. O acesso aos documentos digitais é realizado somente mediante senha ao sistema.

Possível causa do *gap*: Embora o Neutron não permita que os documentos sejam alterados, se a questão de autenticidade dos documentos não atende às expectativas dos usuários, isso pode ser em virtude de os mesmos não se sentirem seguros utilizando o sistema, devido à falta de conhecimento das medidas de segurança do *software*. Infere-se que existe o *gap 4*, ou seja, uma diferença entre a prestação do serviço e a comunicação deste. Os usuários podem não ter conhecimento suficiente acerca dos mecanismos do *software* que garantam a autenticidade dos documentos, logo, isso interfere na segurança que esses sentem quando da utilização do sistema.

Confirmação do *gap*: A profissional não confirma a causa da lacuna, pois todos os servidores do DDAP (Departamento de Desenvolvimento e Administração de Pessoal) foram informados, orientados e treinados quanto à operacionalização do *software*. Receberam treinamento quanto ao *software*, bem como treinamento específico para os que iriam operar no sistema. As reuniões realizadas com o departamento estão todas registradas em atas. Dessa forma, os servidores têm conhecimento sobre os benefícios e segurança do sistema adotado. Ressalta-se ainda que na escolha do *software*, os requisitos de segurança foram analisados por uma comissão com a SetIC (Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação).

Sugestão de ação corretiva: Diante do exposto, sugere-se um aprofundamento sobre a questão, buscando melhor diagnosticar a lacuna para então propor uma ação corretiva eficaz.

Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada:

Quanto à exatidão da informação quando solicitada, constatou-se outro *gap* 5 superior a 1 ponto no Arquivo C. Sabe-se que cada servidor da instituição, possui dois dossiês funcionais em suporte papel e eletrônico. Os dossiês em suporte papel estão localizados no Arquivo C e também no DDAP. No Arquivo C, os dossiês estão organizados internamente em ordem cronológica, já no DDAP, apenas os documentos que foram digitalizados estão organizados.

Possível causa do *gap*: Pode-se deduzir que o problema da exatidão refira-se apenas ao arquivo setorial do DDAP, pois a organização interna dos dossiês não segue uma ordenação rígida. Já os dossiês que estão no Arquivo C estão organizados e são facilmente localizados com precisão. Sabe-se que o DDAP não conta com profissional arquivista executando e orientando as atividades de arquivo. Embora conte com bolsistas do curso de Arquivologia, isso ainda não é suficiente para abarcar as atividades desse arquivo setorial.

Confirmação do *gap*: A profissional confirma a possível causa da lacuna.

Sugestão de ação corretiva: Para eliminar essa lacuna, é necessário pelos menos um profissional atuando diretamente no arquivo setorial do DDAP, executando e orientando os bolsistas nas atividades de arquivo, para então manter um padrão na organização dos dossiês do DDAP. A precisão na entrega da informação depende de uma adequada organização dos documentos, bem como de um bom entendimento entre o usuário e o profissional, para que este possa entender exatamente o que está sendo solicitado.

Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados):

Sobre a conservação dos documentos, verificou-se que o Arquivo B e Arquivo C não atendem as expectativas dos usuários, apresentando lacunas superiores a 1 ponto. Porém, ambos os arquivos realizam ações de conservação dos documentos e possuem equipamentos adequados para tal atividade.

Possível causa do *gap*: Alguns danos causados aos documentos podem ocorrer enquanto esses tramitam pelos setores institucionais,

antes mesmo de dar entrada no arquivo. Essa pode ser a causa para a lacuna, no que se refere à conservação dos documentos em ambas as instituições.

Confirmação do gap: A profissional atuante no arquivo B confirma a possível causa da lacuna, salientando que isso ocorre principalmente com os processos administrativos que, com o uso, têm suas capas rasgadas. Porém, a profissional atuante no Arquivo C não confirma a causa da lacuna, inferindo que a causa possa estar na forma como estão sendo acondicionados e manuseados os documentos no setor produtor da documentação. Além disso, a profissional salienta que o Arquivo C sempre realizou a orientação de seus usuários quanto à conservação dos documentos. Sendo que, a partir de 2005, essa atividade foi intensificada com o módulo específico de arquivo em cursos de capacitação.

Sugestão de ação corretiva: As atividades de conservação, devem também abranger a orientação aos usuários, quanto ao manuseio adequado dos documentos, lembrando a estes sobre os cuidados com alimentos para que não ocorram acidentes, bem como quanto ao uso de materiais que os danificam. Os usuários precisam adequar o seu trabalho às atividades de conservação, incorporando nessas, os cuidados necessários à conservação dos documentos. Os profissionais precisam, então, orientar e lembrar os usuários da importância da sua participação para garantir a qualidade da conservação dos documentos. Neste sentido, as palestras, oficinas e cursos de orientação podem resolver o problema. É importante, portanto, que essas atividades passem a ser desenvolvidas no Arquivo B. No Arquivo C, a profissional sugere intensificar o treinamento específico com os servidores que estão envolvidos diretamente com a documentação institucional.

Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes se encontram completos sem faltar documentos:

No Arquivo C existe o *gap* 5, pois a qualidade percebida na integridade dos processos e dossiês institucionais não atende às expectativas dos usuários. Documentos podem ser perdidos enquanto tramitam pelos setores. A falta de qualquer documento em um processo ou dossiê pode comprometer a realização das atividades da instituição. Muitos dos documentos dos dossiês funcionais são de caráter permanente. O extravio de um desses pode implicar em problemas judiciais.

Possível causa do gap: Pode-se supor que isso ocorra com os dossiês funcionais que estão localizados no DDAP, esses documentos

podem estar se perdendo enquanto circulam pelos setores institucionais, ou até mesmo, no próprio departamento.

Confirmação do *gap*: A profissional confirma que a possível causa da lacuna, possa estar ocorrendo durante o manuseio da documentação no arquivo setorial da DDAP. Salientando que a implantação do GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos) surgiu também para minimizar esse tipo de problema, visando reduzir a circulação dos documentos.

Sugestão de ação corretiva: Sugere-se investigar minuciosamente a causa da lacuna junto aos usuários do DDAP, para que se possa propor ações corretivas eficientes.

Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua:

Como já visto “[...] a avaliação consiste fundamentalmente em identificar *valores* e definir *prazos* de guarda para os documentos de arquivo [...]” (BERNARDES, 1998, p. 150). A avaliação de documentos define qual é a informação essencial e a supérflua na instituição, estabelecendo para essas os prazos de guarda e destinação.

Sobre a avaliação documental nas instituições analisadas, observa-se que esta apresenta *gap* superior a 1 ponto no Arquivo B e no Arquivo C. Porém, as instituições contam com tabela de temporalidade, respeitando os prazos de guarda e destinação dos documentos.

Possível causa do *gap*: Pode-se, então, deduzir que a insatisfação seja decorrente de um possível *gap* 4, isto é, podem existir falhas na comunicação dos serviços e produtos do arquivo. Supõe-se que alguns usuários desconheçam a existência da tabela de temporalidade das instituições. Logo, para estes, não foram definidas as informações importantes e supérfluas na instituição.

Confirmação do *gap*: A profissional atuante no Arquivo B confirma a causa da lacuna. Já a profissional atuante no Arquivo C não confirma esta causa, pois o lançamento da tabela de temporalidade da instituição foi amplamente divulgada pelo NPD (Núcleo de Processamento de Dados) e AGEKOM (Agência da Comunicação) e esse instrumento de pesquisa está disponível no próprio *site* da universidade, portanto, continua sendo divulgado.

Sugestão de ação corretiva: Para corrigir tal falha no Arquivo B, é necessária a comunicação dos serviços do arquivo junto aos seus usuários, esclarecendo sobre o processo de avaliação documental, qual o objetivo, como funciona e a sua importância para a instituição. Tendo em vista as considerações sobre o Arquivo C, sugere-se que a comissão

de avaliação de documentos realize periodicamente a divulgação da tabela de temporalidade.

Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental:

Entre os objetivos da avaliação de documentos citados por Bernardes (1998), tem-se: a redução da massa documental e consequentemente a liberação de espaço físico. Assim, para verificar os efeitos já causados pela avaliação de documentos, foi investigada a questão da redução da massa documental.

Embora o Arquivo A não tenha apresentado um *gap* 5 superior a 1 ponto na questão anterior, em relação à redução da massa documental, este *gap* é superior. Esta questão não atende às expectativas dos usuários, tanto no Arquivo B, quanto no Arquivo C. Igualmente o Arquivo A possui tabela de temporalidade e realiza as transferências, recolhimentos e eliminações dos documentos de acordo com os prazos estabelecidos nesta.

Como observado, a questão da avaliação documental não atendeu às expectativas dos usuários em nenhuma das instituições. Ainda que todos os arquivos tenham realizado o processo de avaliação documental, sabe-se que esta é uma atividade contínua e que depende de outros aspectos que vão além da elaboração da tabela de temporalidade e cumprimento dos prazos de guarda e destinação. A comissão permanente de avaliação de documentos necessita estar constantemente revendo prazos, legislação e incluindo na tabela novos tipos documentais produzidos pela instituição. Além disso, é necessário espaço físico para o recolhimento e transferência dos documentos para os arquivos central/geral, bem como pessoas para realizar essa atividade.

Possível causa do *gap*: A possível causa para essa lacuna, pode ser em virtude da falta de espaço físico suficiente para a transferência e recolhimento de documentos para o arquivo, bem como a inexistência de pessoas para realizar as atividades de recolhimento e transferência. No Arquivo C pode-se inferir outra possibilidade, pois essa percepção dos usuários pode surgir em razão do tipo de documentos que esses utilizam. Os dossiês funcionais possuem documentos que em sua maioria são de valor permanente. Essa documentação tende a crescer no decorrer do tempo, em razão das atividades realizadas pelos servidores. Além disso, o número de dossiês funcionais também aspira a crescer, pois novos concursos são realizados e novos colaboradores passam a compor o quadro de servidores da instituição. Entretanto, é preciso ressaltar que a o arquivo C abriga grande parte desses documentos,

permanecendo no DDAP apenas os documentos produzidos a partir de 2010.

Confirmação do *gap*: As profissionais atuantes no Arquivo A e Arquivo B confirmam a falta de espaço físico como causa da lacuna. Porém, a profissional do Arquivo C não confirma esta causa, pois o arquivo tem espaço físico para receber a documentação do DDAP.

Sugestão de ação corretiva: Para solucionar essa lacuna, sugere-se que seja feita a ampliação das instalações do Arquivo A e Arquivo B. Também no Arquivo C para receber a documentação dos demais setores da instituição. Além disso, são necessários profissionais junto aos arquivos setoriais para dar encaminhamento à documentação que já cumpriu seus prazos de guarda e destinação, conforme a tabela de temporalidade da instituição. Entretanto, sabe-se que instituições públicas nem sempre podem resolver seus problemas imediatamente. A questão de espaço físico, bem como a de recursos humanos, é algo que vai além da constatação e disposição dos profissionais em resolver, mas requer esforços juntos aos setores aos quais estão subordinados.

5.2 CATEGORIA DE ANÁLISE: ACESSO

Na categoria Acesso à informação, investigaram-se os principais aspectos que contribuem para um acesso eficiente. Para tanto, foi analisada a rapidez e o sigilo do acesso aos documentos, bem como a organização e seus mecanismos de busca, os quais contribuem para a rapidez e também a exatidão da informação. Essas dependem de uma adequada classificação dos documentos e também da descrição arquivística. Convém ressaltar que, a questão referente aos instrumentos de pesquisa (guias, inventários, índices e catálogos), sua facilidade de compreensão e atendimento das necessidades informacionais, não foi analisada, pois apenas em um dos arquivos os usuários respondentes utilizam esses instrumentos. Entretanto, este arquivo tem *gap 5* inferior a 1 ponto.

Assim, no Quadro 20, são apresentados os resultados referentes ao *gap 5* e ao fator de impacto associados a essa categoria de análise.

Quadro 20 - Categoria Acesso seus respectivos resultados

Questões	Arquivo A		Arquivo B		Arquivo C	
	G5	FI	G5	FI	G5	FI
Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.					X	X
Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo.					X	X
A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.					X	X
Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.					X	X

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Fator de impacto:

Da mesma forma, a categoria acesso apresentou fator de impacto em todas as questões no Arquivo C, sendo que quanto à organização de documentos e sua facilidade de recuperação, o fator de impacto quase alcança 2 pontos.

Isso ressalta novamente a necessidade de recrutamento de arquivistas para execução das atividades de arquivo. Os fatores de impacto encontrados nessa categoria de análise reforçam, então, as lacunas encontradas na mesma.

Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação:

Quanto à rapidez da informação/documento solicitado, somente o Arquivo C apresenta *gap* 5. Para que o documento seja entregue rapidamente, é necessária uma organização capaz de recuperá-lo com agilidade. Embora a localização do prédio do arquivo pudesse interferir na rapidez de entrega do documento solicitado, é importante lembrar que, com o GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos), essa distância não existe mais. Os documentos eletrônicos podem ser acessados na *web* da instituição.

Possível causa do *gap*: A insatisfação dos usuários pode ocorrer em virtude da atual organização interna dos dossiês funcionais em suporte papel localizados no DDAP, como já mencionada anteriormente, a qual também pode ser o motivo para a lacuna quanto à exatidão da informação.

Confirmação do *gap*: A profissional confirma a possível causa da lacuna.

Sugestão de ação corretiva: Para corrigir a problemática, reitera-se a necessidade da existência de um profissional arquivista, atuando junto ao arquivo setorial, para uma adequada organização da informação e consequentemente a sua rápida localização.

Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo:

No Arquivo C é observada uma lacuna quanto ao sigilo dos documentos. A questão do sigilo deve ser observada em qualquer instituição. A falta do mesmo em algumas informações pode incidir em graves problemas organizacionais e também pessoais. É responsabilidade do arquivista manter o sigilo da documentação sob sua custódia, garantindo que somente pessoas autorizadas tenham acesso a determinados documentos.

Nos documentos existe um grau de sigilo. Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 101), este se refere à “Gradação de sigilo atribuída a um documento em razão da natureza de seu conteúdo e com o objetivo de limitar sua divulgação a quem tenha necessidade de conhecê-lo.”

Sabe-se que o arquivo procura manter o sigilo das fontes por meio de barreiras de acesso, obedecendo ao que determina a Lei 8.159, no que tange ao acesso e sigilo aos documentos públicos. Os dossiês sob a guarda da divisão são consultados somente pelo próprio servidor, mediante apresentação de documento ou autorização, se não for este. Quanto aos dossiês em ambiente eletrônico, somente as pessoas autorizadas têm senha de acesso ao sistema.

Possível causa do gap: Pode-se inferir que esta lacuna ocorra em virtude da falta de segurança e esclarecimentos sobre os mecanismos, que garantem o sigilo das informações em suporte papel e eletrônico. Percebe-se, desse modo, que existe, então, o *gap 4*, pois os usuários podem desconhecer os mecanismos de segurança das informações.

Confirmação do gap: A profissional atuante no Arquivo C não confirma a possível causa para a lacuna, já que os usuários têm conhecimento acerca das medidas de restrições ao sistema.

Sugestão de ação corretiva: Novamente sugere-se um aprofundamento na investigação da lacuna, para saber exatamente a causa do *gap*, para então propor ações corretivas.

A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos:

No Arquivo C, foi constatado o *gap* 5 superior a 1 ponto. Entretanto, sabe-se que o arquivo busca manter a confidencialidade das informações por meio de medidas de restrições de acesso, tanto com os documentos eletrônicos quanto em suporte papel. Para o primeiro existe senha de acesso ao sistema, para que somente as pessoas autorizadas possam ter acesso. Já para o segundo, somente pessoas autorizadas podem consultar os documentos. Como abordado anteriormente, o arquivo procura manter o sigilo das fontes, utiliza barreiras de acesso e obedece ao que determina a Lei 8.159, no que se refere ao acesso e sigilo aos documentos públicos.

Possível causa do *gap*: Pode-se deduzir que essa falha surja em razão da insegurança dos usuários, sendo esta causada pela falta de conhecimento dos mecanismos que asseguram a confidencialidade da informação.

Confirmação do *gap*: A profissional não confirma a possível causa para a lacuna. Já que os usuários têm conhecimento das medidas de restrições de acesso aos documentos, tanto no suporte papel quanto eletrônico.

Sugestão de ação corretiva: Igualmente sugere-se investigar a causa da lacuna para propor ações corretivas.

Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação:

No Arquivo C é constatado uma lacuna superior a 1 ponto, quanto à facilidade na recuperação da informação. Cabe salientar que apenas os dossiês sob guarda do Arquivo C, obedecem a uma ordenação cronológica, a qual facilita a busca de documentos específicos. No arquivo setorial do DDAP, apenas os documentos que já foram digitalizados estão em ordem cronológica, os demais não obedecem a nenhuma ordem. Para recuperar os documentos com facilidade, é absolutamente necessário que esses estejam organizados. Essa parcela que não obedece a nenhum critério de ordenação poderá ser a mais consultada, tendo em vista que essa é a documentação mais atual. Essa é uma questão que tem ligação direta com a rapidez na busca dos documentos, pois a rapidez também depende de uma adequada organização.

Possível causa do *gap*: Infere-se que a falha esteja na atual organização dos dossiês que estão no arquivo setorial do DDAP, já que esses não obedecem a uma organização interna rígida.

Confirmação do gap: A profissional confirma a possível causa para a lacuna.

Sugestão de ação corretiva: Para corrigir essa lacuna, sugere-se uma organização rígida dos dossiês funcionais. Lembrando que o DDAP não possui profissionais suficientes para a execução das atividades de arquivo, novamente se ressalta a necessidade de um profissional arquivista para executar e orientar as atividades de arquivo do setor.

5.3 CATEGORIA DE ANÁLISE: ATENDIMENTO

A categoria atendimento verificou pontos fundamentais no atendimento aos usuários. Investigou-se nesta categoria, em parte o contato do profissional com o usuário. Nesse contexto, foi analisada a cordialidade, bem como disponibilidade de funcionários e o horário de atendimento do arquivo. Esses fatores devem ser considerados no momento da avaliação de serviços de arquivo, pois como em qualquer serviço prestado, influenciam na percepção e expectativas dos usuários. Ressalta-se que não foram analisadas as questões quanto à cordialidade e boa vontade no atendimento ao usuário, e quanto ao horário de atendimento adequado, pois os *gaps* nos arquivos objetos de estudos são inferiores a 1 ponto.

No Quadro 21, são apresentados os resultados referentes ao *gap 5* e ao fator de impacto associados a essa categoria de análise.

Quadro 21 - Categoria Atendimento seus respectivos resultados

Questões	Arquivo A		Arquivo B		Arquivo C	
	G5	FI	G5	FI	G5	FI
Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.	X				X	X

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Fator de impacto:

O único fator de impacto analisado dessa categoria, é observado no Arquivo C quanto à disponibilidade de funcionários, chegando a 2 pontos. Com isso, reafirma-se a necessidade de mais profissionais atuando nessa instituição. Além disso, esse fator de impacto converge para a lacuna já observada quanto aos recursos humanos.

Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento:

No Arquivo A e no Arquivo C, o *gap 5* supera 1 ponto. O Arquivo A conta apenas com um arquivista. É preciso salientar, contudo, que a execução das atividades realizadas apenas por uma pessoa, pode representar um problema quando esta estiver em férias ou até mesmo afastada por motivos de saúde ou pessoal. Decorrente da falta desse profissional podem surgir vários problemas. É indispensável alguém sempre presente para buscar a informação e entregá-la com precisão e rapidez. Com a informação correta e entregue em tempo hábil, poderão ser evitados diversos problemas administrativos.

No Arquivo C, embora este possua 4 profissionais, o que já não é suficiente, os arquivos setoriais na Pró-Reitoria de Recursos Humanos não contam com arquivistas para a organização de seus documentos.

Possível causa do *gap*: Insuficiência de profissionais.

Confirmação do *gap*: A profissional atuante no Arquivo A confirma a causa da lacuna. Porém, embora a profissional do Arquivo C concorde que faltam profissionais para a execução das atividades de arquivo, a mesma não concorda que esse seja um problema no atendimento, pois os usuários do DDAP são prioridades para os profissionais do arquivo, e o atendimento para esses é imediato, com questões resolvidas em minutos.

Sugestão de ação corretiva: Para o Arquivo A e Arquivo C, sugere-se o recrutamento/contratação de colaboradores. Tendo em vista as considerações da profissional atuante no arquivo C, recomenda-se também investigar junto aos usuários do arquivo, os motivos da lacuna para que, com base nisto, busquem-se alternativas para a problemática.

5.4 CATEGORIA DE ANÁLISE: COMUNICAÇÃO

A categoria comunicação foi posta na presente pesquisa para que se pudesse avaliar com maior precisão a questão da comunicação realizada pelos profissionais do arquivo, tendo em vista a importância dessa categoria para os serviços. Para Gianesi e Correa (1996), é a comunicação com os clientes que forma suas expectativas quanto ao serviço. Além disso, cabe salientar que a falha na comunicação, configura-se no *gap 4*, o qual já foi identificado nesta pesquisa como a causa de algumas lacunas apontadas. Nessa categoria, tem-se a análise da comunicação dos produtos e serviços do arquivo, das suas normas, bem como das ações de difusão arquivística. No Quadro 22, são apresentados os resultados referentes ao *gap 5* e ao fator de impacto associados a essa categoria de análise:

Quadro 22 - Categoria Comunicação seus respectivos resultados

Questões	Arquivo A		Arquivo B		Arquivo C	
	G5	FI	G5	FI	G5	FI
Em relação à comunicação das normas do arquivo.	X		X		X	X
Sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo.			X		X	X
Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.	X		X		X	X
Sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo.			X		X	X
Em relação a eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.			X			

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Fator de Impacto:

Embora o Arquivo C tenha sido o único a apresentar o fator de impacto em todas as questões dessa categoria, é preciso salientar que a categoria comunicação é uma das que apresenta as maiores discrepâncias entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários em todos os arquivos analisados.

Portanto, as lacunas e fator de impacto, além de confirmar a necessidade de melhorar a comunicação de suas normas, serviços e produtos, demonstram um problema comum a esses arquivos.

Em relação à comunicação das normas do arquivo, e sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo:

Embora o Arquivo A realize a comunicação de suas normas, constata-se aqui a lacuna somente na primeira questão. Nos demais arquivos, a lacuna é observada nas duas questões, da mesma forma, os profissionais afirmam realizar a comunicação sobre as normas. Este *gap* precisa ser corrigido, pois se o usuário desconhece as normas do arquivo, este poderá ter expectativas superiores ao que de fato o arquivo possa atender.

Possível causa do *gap*: A existência dessas lacunas significa que a comunicação realizada pelo arquivo, não tem atingido todos seus usuários, ou a forma utilizada não tem sido eficiente.

Confirmação do *gap*: A profissional do Arquivo A confirma a possível causa para a lacuna. A profissional atuante no arquivo B, também confirma a causa da lacuna. Além disso, a profissional sugere a

implantação de atividades como, treinamento e cursos aos usuários de arquivos, nos diversos setores da instituição, para que os mesmos, além de ter o conhecimento das atividades e normas do arquivo, também fiquem aptos a executar as tarefas de arquivo e dar continuidade ao Sistema de Arquivos. Da mesma forma a profissional do arquivo C confirma a possível causa para a lacuna, salientando que *folders* e outras informações estão no *site* do arquivo, assim é, preciso rever as formas de comunicação junto aos usuários, ampliando e inovando sempre a divulgação.

Sugestão de ação corretiva: É preciso, portanto, rever as formas de comunicação junto aos setores institucionais, para que se possa eliminar essa lacuna, procurando outras formas de se comunicar.

Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo, e sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo:

Novamente observa-se que o Arquivo A apresenta *gap* somente na primeira questão; as demais instituições, nas duas. Ressalta-se também que os profissionais afirmam realizar a comunicação dos serviços e produtos do arquivo.

Essa lacuna corrobora com algumas questões analisadas anteriormente, as quais apresentam falhas na comunicação dos serviços e produtos do arquivo. Logo, essa falha interfere diretamente na percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços.

Em meio a tantas atividades e prioridades estabelecidas pelos arquivos, nem sempre é possível realizar uma comunicação eficiente de seus serviços e produtos. Entretanto, é preciso que os profissionais percebam que a lacuna na comunicação, pode acarretar uma percepção equivocada do que realmente o arquivo tem realizado. Além disso, alguns serviços e produtos poderão nem ser utilizados, caso seus usuários não souberem que esses existem.

Possível causa do *gap*: Da mesma forma, infere-se que a comunicação realizada pelo arquivo não tem atingido todos seus usuários, ou a forma utilizada, não tem sido eficiente.

Confirmação do *gap*: As profissionais atuantes no Arquivo A, Arquivo B e Arquivo C, confirmam a possível causa do *gap*.

Sugestão de ação corretiva: Corrigir essa lacuna implica na revisão da forma de comunicação, assim, poderá se buscar formas mais eficientes de entendimento para com os usuários.

Em relação eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos:

Quanto à difusão arquivística, somente o Arquivo B apresentou *gap* 5 superior a 1 ponto. As ações de difusão arquivística são fundamentais para dar visibilidade do arquivo em um contexto social. É a comunicação (marketing e endomarketing) e a difusão arquivística que trazem conhecimento e reconhecimento do arquivo, junto à instituição a qual pertence e à sociedade.

Possível causa do *gap*: Falha na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa realizada pelos arquivos.

Confirmação do *gap*: A profissional atuante no arquivo B confirma a causa da falha.

Sugestão de ação corretiva: Para eliminar a lacuna na comunicação das ações de difusão arquivística, é preciso a realização do endomarketing: os usuários internos do arquivo também precisam saber as ações realizadas pelo arquivo para os usuários externos.

5.5 CATEGORIA DE ANÁLISE: AMBIENTE E EQUIPAMENTOS

A categoria ambiente e equipamentos investigou mais especificamente, as instalações de apoio e os serviços implícitos do pacote de serviços dos arquivos. Para tanto, foram averiguadas os fatores quanto à localização (prédio do arquivo), instalações, conforto, leiaute, aparência, equipamentos e *software*. Cabe salientar que, as questões quanto às instalações adequadas para a pesquisa, conforto do ambiente do arquivo, boa aparência do mesmo, leiaute, equipamentos de informática ser modernos e em bom estado, número suficiente de equipamentos não foram analisadas no Arquivo C, pois os usuários respondentes da pesquisa em sua maioria frequentam pouco o arquivo, sendo que alguns não conhecem o ambiente do mesmo.

No Quadro 23, são apresentados os resultados referentes ao *gap* 5 e ao fator de impacto associados a essa categoria de análise.

Quadro 23 - Categoria Ambiente e equipamentos seus respectivos resultados

Questões	Arquivo A		Arquivo B		Arquivo C	
	G5	FI	G5	FI	G5	FI
Quanto à localização do arquivo.	X				X	X
Em relação às instalações adequadas para a pesquisa.	X		X			
Quanto ao conforto do ambiente do arquivo.	X		X	X		
Em relação à boa aparência do ambiente do arquivo.	X		X			
Sobre o leiaute do arquivo.	X		X	X		
Em relação aos equipamentos de informática serem modernos e em bom estado.	X		X			
Quanto ao número suficiente de equipamentos.	X	X	X	X		
Em relação ao <i>software</i> adotado e seu atendimento as necessidades informacionais dos usuários.					X	X

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Fator de Impacto:

No Arquivo A, o fator de impacto aparece quanto ao número suficiente de equipamentos. No Arquivo B, consta-se o fator de impacto quanto ao conforto do ambiente, leiaute do arquivo e quanto ao número suficiente de equipamentos. Por fim, no Arquivo C o fator de impacto é observado quanto à localização do arquivo e o *software* adotado. Assim, os fatores de impacto constatados, reforçam a necessidade de análise do pacote de serviços, principalmente no que se referem às suas instalações de apoio.

Nos arquivos A e B, a categoria ambiente e equipamentos foi a que apresentou mais discrepância entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários do arquivo. Algumas vezes, as questões referentes ao ambiente e equipamentos, acabam ficando de lado em virtude de outras prioridades. Associado a isso, existe ainda a dificuldade em adquirir móveis e equipamentos. Essas questões não podem ser resolvidas imediatamente, pois dependem de projetos, aprovações e recursos financeiros.

Esses fatores de impacto reafirmam o *gap 5* observado. Os usuários também estão atentos às instalações e equipamento com os quais o serviço é prestado. Portanto, é indispensável procurar

alternativas para eliminar tais lacunas, buscando atender as expectativas dos usuários do arquivo.

Quanto à localização do arquivo:

Sobre a localização do arquivo, verifica-se que o Arquivo A e o Arquivo C apresentam lacunas superior a 1 ponto. O Arquivo A está localizado no andar térreo da instituição. Esta localização não atende às expectativas dos usuários. Como abordado anteriormente, o Arquivo C está localizada em setor diferente dos usuários respondentes da pesquisa.

Possível causa do *gap*: No Arquivo A não foi possível identificar a causa da lacuna. Já no Arquivo C, acredita-se que a lacuna exista em virtude da distância entre o arquivo e os setores que mais se utilizam do mesmo.

Confirmação do *gap*: Segundo a profissional do Arquivo A, o atendimento também pode ser realizado por meio da rede interna. Talvez, por desconhecimento do usuário, não são consideradas as condições técnicas quanto à localização física (térreo) do Arquivo e, sim, apenas a comodidade do documento estar “próximo” à sua sala de trabalho. No Arquivo C, a profissional não confirma a causa da lacuna, já que os dossiês funcionais dos servidores podem ser acessados por meio da *web* da instituição.

Sugestão de ação corretiva: Em ambos os arquivos, observa-se que as expectativas dos usuários excedem a real necessidade do arquivo estar em local mais próximo desses, já que existem outros meios de acesso aos documentos sem a necessidade de deslocamento até o referido setor. Desse modo, pode-se inferir que a causa da lacuna seja decorrente de um *gap 4*, lacuna na comunicação, uma vez que esta também tem por objetivo modificar a expectativa do usuário. Portanto, sugere-se trabalhar a comunicação com os usuários para promover a mudança das expectativas dos mesmos.

Em relação às instalações adequadas para a pesquisa:

O Arquivo A e Arquivo B apresentam lacuna superior a 1 ponto, quanto às instalações e adequações para a pesquisa. Sabe-se que muitos documentos não são emprestados aos usuários, restando apenas o espaço físico do arquivo para a consulta.

Possível causa do *gap*: A falta de espaço físico tem se mostrado um problema nas instituições analisadas, como explorado anteriormente, no processo de avaliação de documentos, no que se refere ao recolhimento e transferência dos documentos para o arquivo.

Confirmação do gap: As profissionais do Arquivo A e Arquivo B confirmam a possível causa para a lacuna.

Sugestão de ação corretiva: Cabe então, novamente, a análise do pacote de serviço das suas instalações de apoio, para buscar soluções que eliminem o problema ou minimizem este.

Quanto ao conforto do ambiente do arquivo:

Igualmente o Arquivo A e Arquivo B apresentam falha quanto ao conforto do ambiente.

Possível causa do gap: Não foi possível identificar a causa da lacuna.

Confirmação do gap: A profissional atuante no Arquivo A também não apontou uma causa para a lacuna. Já a profissional do Arquivo B, considera que a causa seja decorrente da falta de espaço físico adequado, pois o espaço do arquivo foi todo adaptado.

Sugestão de ação corretiva: Da mesma forma, para corrigir esta lacuna, é imprescindível a análise do pacote de serviços, especificamente quanto aos serviços implícitos do pacote, verificando as soluções que possam proporcionar conforto ao usuário.

Em relação à boa aparência do ambiente do arquivo:

Da mesma forma, o Arquivo A e Arquivo B apresentam lacuna superior a 1 ponto. Essa lacuna reforça a necessidade de considerar a importância do pacote de serviços.

Possível causa do gap: Não foi possível identificar a causa da lacuna.

Confirmação do gap: A profissional atuante no Arquivo A novamente não apontou uma causa para a lacuna. Porém, a profissional do Arquivo B considera que a causa surja em razão da falta de espaço físico adequado, pois como comentado anteriormente, o espaço do arquivo foi adaptado.

Sugestão de ação corretiva: Novamente sugere-se examinar as instalações de apoio, de forma a melhorar a aparência das instalações dos arquivos.

Sobre o leiaute do arquivo:

Da mesma forma, os Arquivos A e B apresentam lacunas quanto ao leiaute. Embora nem sempre se dê atenção necessária ao arranjo físico das instalações, é importante que se compreenda que este fator pode favorecer ou comprometer o fluxo de trabalho.

Possível causa do gap: Não foi possível identificar a causa da lacuna.

Confirmação do gap: A profissional atuante no Arquivo A também não apontou uma causa para o *gap*. Entretanto, para a profissional do Arquivo B, a lacuna decorre da falta de espaço físico adequado para o arquivo.

Sugestão de ação corretiva: Igualmente sugere-se verificar o pacote de serviços, suas instalações de apoio quanto ao arranjo físico do arquivo, identificando assim, as possibilidades de alteração deste para que se possa, então, atender aos usuários com eficiência.

Em relação aos equipamentos de informática serem modernos e em bom estado, e quanto ao número suficiente de equipamentos:

No Arquivo A, os dados coletados com a profissional já apontam esse problema, pois este afirma que os equipamentos são em parte suficientes e modernos. Porém, no Arquivo B, os dados coletados com a profissional demonstram que o arquivo possui equipamentos modernos e suficientes.

As instituições públicas nem sempre dispõem de recursos financeiros imediatos para aquisição de equipamentos. Dessa forma, esse *gap* também demonstra que os resultados nos arquivos convergem para a mesma causa, indo além das constatações das necessidades de novos equipamentos, e esbarrando em fatores financeiros e de prioridades estabelecidas pelas instituições.

Possível causa do gap: No Arquivo A, infere-se que faltam equipamentos. Todavia, no Arquivo B não foi possível identificar a causa do *gap*.

Confirmação do gap: A profissional atuante no Arquivo A confirma a causa da lacuna, já a profissional do arquivo B, acredita que os equipamentos são suficientes, mas podem existir setores que não possuam equipamentos adequados.

Sugestão de ação corretiva: Para corrigir essa falha, o pacote de serviços quanto às instalações de apoio precisa ser analisado. É indispensável verificar os equipamentos que necessitam ser substituídos, bem como os novos equipamentos que precisam ser adquiridos.

Em relação ao software adotado e seu atendimento as necessidades informacionais dos usuários:

Com relação ao *software* adotado no Arquivo C, o *gap* demonstra que este não atende às necessidades de seus usuários.

Possível causa do gap: Não foi possível identificar a causa dessa falha, pois isso depende de um estudo minucioso sobre as necessidades dos usuários quanto ao *software*.

Confirmação do gap: Segundo a profissional do Arquivo C, o *software* atende às necessidades informacionais de seus usuários, e foi adotado especificamente para arquivo. Além disso, a escolha deste decorreu de estudos prévios sobre o gerenciamento eletrônico de documentos. Entretanto, a profissional infere que a lacuna possa ser decorrente dos equipamentos (computadores) utilizados para operar o sistema, estes podem não estar adaptados ao *software*, o que pode afetar a percepção dos usuários sobre o sistema.

Sugestão de ação corretiva: Novamente existe a necessidade de análise do pacote de serviços, pois se existem problemas com os equipamentos utilizados, esses precisam ser adaptados ao sistema ou substituídos.

5 6 CATEGORIA DE ANÁLISE: PROCESSO

Por fim, a categoria processo identificou de forma geral a qualidade na prestação do serviço, isto é, se o processo de entrega do serviço tem atendido as expectativas dos usuários e se as instituições possuem recursos para a realização de seus serviços. Salienta-se que a questão quanto à prestação do serviço nos prazos estabelecidos não foi analisada, pois no Arquivo C, a profissional afirma que não realiza suas atividades com prazos estabelecidos para os usuários. Nos outros arquivos, essa lacuna foi inferior a 1 ponto.

No Quadro 24, são apresentados os resultados referentes ao *gap* 5 e ao fator de impacto associados a essa categoria de análise.

Quadro 24 - Categoria Processo seus respectivos resultados

Questões	Arquivo A		Arquivo B		Arquivo C	
	G5	FI	G5	FI	G5	FI
Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.			X		X	X
Sobre a prestação do serviço conforme prometido.					X	X

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Fator de impacto:

O fator de impacto observado em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários, e referente à prestação do serviço conforme prometido, reflete a necessidade de se melhorar a eficácia no processo de serviços no Arquivo C. Porém, é o fator de impacto de 2,3 pontos que chama atenção para a flexibilidade dos serviços, a qual poderá ser resolvida mediante conhecimento pleno de quais serviços necessitam ser adaptados.

Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários:

A Flexibilidade dos serviços, apresenta *gap* 5 superior a 1 ponto no Arquivo B e no Arquivo C. Para os usuários desses arquivos, a adaptação dos serviços não está atendendo suas expectativas.

Possível causa do *gap*: Infere-se que a causa da lacuna, seja decorrente da falta de conhecimento das reais necessidades informacionais dos usuários.

Confirmação do *gap*: A profissional atuante no Arquivo B confirma a causa da lacuna. Porém, a profissional atuante no Arquivo C não confirma a causa da falha, pois procurou-se saber das necessidades dos usuários do DDAP, estas foram identificadas e atendidas.

Sugestão de ação corretiva: Para corrigir essa falha, sugere-se saber quais serviços não estão atendendo seus usuários. Com o entendimento da expectativa do usuário, será possível adequá-la em um serviço flexível e/ou padronizado. Lembrando que o Arquivo C já realizou um diagnóstico quanto às necessidades dos usuários do DDAP.

Sobre a prestação do serviço conforme prometido:

O Arquivo C apresenta lacuna quanto à prestação do serviço conforme prometido.

Possível causa do *gap*: Algumas deduções sobre a causa dessa lacuna podem ser feitas, como por exemplo, falta de disponibilidade de pessoal para execução do serviço, falhas na comunicação, falhas nos equipamentos, entre outros.

Confirmação do *gap*: A profissional atuante no Arquivo C confirma como causa para esta lacuna, a falta de profissionais, já que a equipe do arquivo ainda é pequena.

Sugestão de ação corretiva: Para solucionar a problemática, sugere-se a ampliação do quadro de colaboradores do Arquivo C.

Eficiência:

A eficiência na prestação dos serviços de arquivo foi verificada segundo os recursos materiais, financeiros e humanos dos quais dispõem cada arquivo, conforme os dados coletados na aplicação de questionários com os profissionais dos arquivos.

Segundo a arquivista do Arquivo A, os equipamentos disponíveis são em parte suficientes e modernos. Quanto aos recursos humanos, o mesmo arquivo possui apenas uma arquivista. E no que se refere aos recursos financeiros, esses são em parte suficientes para o desenvolvimento do processo de gestão documental.

O Arquivo B, conforme a arquivista conta com recursos financeiros suficientes para o gerenciamento dos documentos, bem como possui recursos materiais. Quanto aos equipamentos modernos e suficientes, o arquivo possui computadores, condicionadores de ar, desumidificadores, impressoras, scanners, mesa para negativos fotográficos, arquivos deslizantes, pastas, caixas-arquivo, mesas de funcionários, cadeiras e outros. Para aos recursos humanos, o arquivo possui em seu quadro de colaboradores 11 Arquivistas, 01 Assistente em Administração e 02 técnicos em Microfilmagens.

E no Arquivo C, segundo a bibliotecária, existem recursos financeiros para a gestão dos documentos, bem como recursos materiais. No que tange aos recursos humanos, este não é suficiente, pois o mesmo conta com 01 bibliotecário com especialização em gestão em arquivos, 03 arquivistas e 03 bolsistas do curso de Arquivologia da universidade. Quanto aos equipamentos, o arquivo possui 04 microcomputadores modernos; aos usuários, é disponibilizado somente um microcomputador.

A análise do processo reforça outros pontos de investigação da pesquisa. Tendo em vista a amplitude das instituições analisadas e dos serviços que abarcam os arquivos, é compreensivo que existam falhas no processo como um todo. Há problemas decorrentes da falta de recursos humanos. A falta de profissionais interfere significativamente na prestação dos serviços, muitas vezes os profissionais atuantes têm que priorizar suas atividades, decidindo a quais dará maior atenção. Nem sempre é possível realizar tais atividades de acordo com as expectativas dos usuários. Logo, algumas atividades são executadas conforme o profissional acredita ser importante para o seu usuário.

A execução dos serviços de arquivo também depende de recursos financeiros e materiais, os quais estão associados, pois, para aquisição de equipamentos, é necessário dispor de recursos financeiros. Nem todos os arquivos contam com recursos materiais e financeiros

suficientes. Conseqüentemente, isto interfere na qualidade dos serviços, os quais são adaptados à realidade institucional, isto é, de acordo com os recursos dos quais dispõem os arquivos.

Entretanto, reitera-se que os arquivos analisados pertencem a instituições públicas e como tais, não podem resolver esse tipo de problema imediatamente. Para a disponibilização de recursos humanos, materiais e financeiros exigem-se projetos, aprovações e tempo. Um esforço que vai além da constatação do problema e boa vontade em solucioná-lo. É necessário o empenho também dos demais setores institucionais responsáveis pela disponibilização de tais recursos. Os profissionais precisam reafirmar o valor das informações arquivísticas, a importância do gerenciamento dessa informação, que depende de recursos humanos, financeiros e materiais.

5.7 MAIORES DESVIOS E PONTOS DE MELHORIA

No segundo critério de análise, denominado como "Situação de Alerta", considerou-se os resultados onde houve um desvio negativo maior que a média, menos o desvio padrão.

Essa análise se faz pertinente, pois é capaz de demonstrar os maiores desvios por categoria de análise, identificando falhas e deficiências que ficaram imperceptíveis na análise anterior. Com uma abordagem mais específica à realidade de cada arquivo, essa análise traz novas lacunas, portanto, o aporte para sustentar um plano de melhorias de acordo com a realidade de cada arquivo. A análise utilizando a média e o desvio padrão é capaz de capturar as questões mais problemáticas na prestação dos serviços.

[...] Os processos de planejamento vitoriosos concentram-se especificamente nos obstáculos para o sucesso ou nas coisas que podemos mudar e que sabemos que impediriam nossa implementação ao plano. Esses obstáculos podem variar desde a falta de recursos financeiros a excessivos níveis hierárquicos. O ponto aqui é como estar atento a realidade imediata e ser honesto consigo mesmo para realçar e corrigir os obstáculos (HARRINGTON e HARRINGTON, 1997, p. 93-94).

Ainda segundo o autor, o fator crítico pode ser visto como uma oportunidade para o sucesso ao invés de uma barreira para o mesmo. É a

mudança na visão gerencial que pode trazer transformações significativas para a organização.

Corroborando, Juran (1993) afirma que alguns problemas na qualidade apontam para uma oportunidade de melhoramento, entretanto, tendo em vista a quantidade de questões a ser resolvidas, é necessário estabelecer prioridades, definindo o que vai ser solucionado imediatamente e o que poderá aguardar por uma solução.

Tendo em vista as lacunas apontadas com as duas análises, sugere-se priorizar os *gaps* apontados com a utilização da média e do desvio padrão, pois isto traz resultados mais particulares, de acordo com a realidade de cada arquivo. Priorizar esses pontos críticos ou situações de alerta, e além de trazer a satisfação aos clientes/usuários, mas também o aporte para o alcance do sucesso organizacional.

Os pontos críticos podem ser transformados em metas na gestão da qualidade, conforme afirma Juran (1997), que, ao abordar as metas da qualidade, considera que as necessidades podem vir a priori das metas organizacionais. “A seqüência é o reconhecimento de uma necessidade, seguido pelo estabelecimento da meta de satisfazê-la ” (JURAN, 1997, p. 29).

Sendo identificadas as necessidades emergenciais, deve-se pensar em estratégias para atendê-las. Tendo essas como metas, é uma alternativa que pode mudar rapidamente o cenário do arquivo e, conseqüentemente, a percepção do usuário. Assim, adotando-se esse estudo para reestruturação dos serviços, acredita-se que os arquivos poderão minimizar ou eliminar as lacunas encontradas. Dessa forma, os serviços prestados estarão mais próximos das expectativas dos usuários do arquivo.

5.7.1 Maiores Desvio no Arquivo A

Na presente pesquisa, a análise utilizando a média e o desvio padrão foi realizada por categorias de análise, as quais são apresentadas a seguir.

5.7.1.1. Categoria de análise: Informação Arquivística

No Quadro 25, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 25 - Categoria Informação Arquivística e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Informação Arquivística	Situação de Alerta		
$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI		$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
			Questões			
			Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada.			
			Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados).			
			Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes encontram-se completos sem faltar documentos.			
			Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.		X	
X			Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.	X		X

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Na categoria de análise da Informação Arquivística considerando a média e o desvio padrão, a questão quanto à avaliação de documentos e à redução da massa documental, novamente apresenta *gap* 5. Há também nesta questão o fator de impacto que chama atenção para, a qual já foi confirmada a causa da falha como a falta de espaço físico.

Outra questão dessa análise, refere-se à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua, que apresente um *gap* 1. Mesmo havendo essa lacuna, verifica-se que a percepção da profissional não afeta o desenvolvimento da avaliação de documentos, já que a instituição possui tabela de temporalidade e realiza transferências, recolhimentos e eliminações dos documentos de acordo com os prazos estabelecidos por esta.

5.7.1.2 Categoria de Análise: Acesso

No Quadro 26, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 26 - Categoria Acesso e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Acesso	Situação de Alerta		
Δ5	Δ 1	FI	Questões	Δ5	Δ 1	FI
			Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.			
			Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo.			
			A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.	X		X
			Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.			
			Em relação aos instrumentos de pesquisa (guias, inventários, índices e catálogos) sua facilidade de compreensão e atendimento das necessidades informacionais.	X	X	

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Quanto à categoria de análise acesso, os pontos identificados com a média e o desvio padrão não são verificados na análise anterior. Na presente análise, surge um *gap 5* no que se refere às medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos, a qual também apresenta um fator de impacto considerável. Infere-se que esta pode ser decorrente da falta de conhecimento por parte dos usuários, das medidas que garantem a confidencialidade das informações. Contudo, não foi possível confirmar a causa junto ao profissional.

Além disso, verifica-se que na questão quanto aos instrumentos de pesquisa (guias, inventários, índices e catálogos), sua facilidade de compreensão e atendimento das necessidades informacionais, há o *gap 5* e *gap 1*. Infere-se que a causa do *gap 5* possa ser em razão do *gap1*, isto é, a profissional pode não perceber essa necessidade do seu usuário, logo, os instrumentos de pesquisa elaborados não são suficientes. Por outro lado, a causa da lacuna pode ser em razão de um *gap 4*. Isso significa que pode haver a falta de conhecimentos dos usuários sobre os instrumentos de pesquisa que o arquivo possui. Então, a causa da falha pode ser a falha na comunicação. Novamente não foi possível confirmar as possíveis causas para essa lacuna.

5.7.1.3 Categoria de Análise: Atendimento

No Quadro 27, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 27: Categoria Atendimento e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Atendimento	Situação de Alerta		
$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI	Questões	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
			Em relação à cordialidade e boa vontade no atendimento ao usuário.			
X			Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.	X		X
			Quanto ao do horário de atendimento adequado.		X	

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Sobre a categoria atendimento, a análise da média e do desvio padrão apontam novamente o *gap* 5 quanto à disponibilidade de funcionários, inclusive o fator de impacto nesta questão reafirma a lacuna. Como abordado anteriormente, essa lacuna é causada pela insuficiência de profissionais, já que o arquivo conta apenas com um profissional arquivista.

Quanto ao do horário de atendimento adequado, mesmo apresentando um *gap* 1, isso não resulta em problemas, pois é comum que o arquivo atenda seus usuários fora do horário normal, inclusive nos finais de semana, se for necessário.

5.7.1.4 Categoria de Análise: Comunicação

No Quadro 28, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar, utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 28 - Categoria Comunicação e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Comunicação	Situação de Alerta		
$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI	Questões	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
X			Em relação à comunicação das normas do arquivo.	X		
			Sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo.			
X			Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.	X		X
			Sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo.			
			Em relação à eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.		X	X

Fonte: Elaboração da autora (2011).

No que se refere à Comunicação realizada pelo profissional do arquivo na presente análise, novamente há o *gap 5* em relação à comunicação das normas do arquivo, e quanto ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo. Inclusive na última surge também o fator de impacto reafirmando a lacuna. As causas das lacunas foram confirmadas com a profissional, como sendo a falha na forma utilizada para comunicar as normas do arquivo, seus produtos e serviços.

Com a análise da média e do desvio padrão, foi possível verificar outro fator de impacto na questão sobre a eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos, inclusive a questão apresenta um *gap 1*. Isso demonstra que a profissional pode não ter a real percepção do que seu usuário deseja, e, além disso, o mesmo pode acreditar que esta comunicação não é tão relevante para o seu usuário. Embora o *gap 5* da referida questão seja inferior aos métodos estabelecidos para a análise, o fator de impacto sugere analisar com atenção a mesma.

Sabe-se da importância da comunicação para os serviços de um arquivo. Embora alguns usuários internos não usufruam dos serviços de difusão arquivística, é fundamental que esses saibam das ações de difusão desenvolvidas pelo arquivo, pois o usuário interno também contribui para a consolidação desse junto a sociedade.

5.7.1.5 Categoria de Análise: Ambiente e Equipamentos

No Quadro 29, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar, utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 29 - Categoria Ambiente e Equipamentos e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Ambiente e Equipamentos	Situação de Alerta		
$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI	Questões	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
X			Quanto à localização do arquivo.		X	
X			Em relação às instalações adequadas para a pesquisa.			
X			Quanto ao conforto do ambiente do arquivo.		X	
X			Em relação à boa aparência do ambiente do arquivo.			
X			Sobre o leiaute do arquivo.		X	
X			Em relação aos equipamentos de informática serem modernos e em bom estado.			
X		X	Quanto ao número suficiente de equipamentos.	X		X

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Na categoria Ambiente e Equipamentos, a análise pela média e desvio padrão também evidencia o *gap 5* e fator de impacto quanto ao número suficientes de equipamentos. Essa falha já foi diagnosticada na análise anterior e confirmada pela profissional a insuficiência de equipamentos.

Além disso, identificou-se o *gap 1* quanto à localização do arquivo, conforto do ambiente do mesmo e leiaute. Sobre a localização do arquivo, o *gap 1* não é a causa do *gap 5*, já que este é bem localizado e também há possibilidade dos usuários utilizarem a rede interna. Quanto ao *gap 1*, sobre o conforto e leiaute do arquivo, infere-se que esse não é a causa dos *gaps 5*, pois um ambiente mais adequado requer investimentos, espaço físico. Entretanto, o arquivo não conta com todos os recursos suficientes para sua reestruturação.

5.7.1.6 Categoria de Análise: Processo

No Quadro 30, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar, utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 30- Categoria Processo e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Processo	Situação de Alerta		
Δ5	Δ 1	FI	Questões	Δ5	Δ 1	FI
			Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.	X		X
			Sobre a prestação do serviço conforme prometido.		X	
			Quanto à prestação do serviço nos prazos estabelecidos.			

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Por fim, a categoria processo demonstra que, de acordo com a média e o desvio padrão, há um *gap* 5 e fator de impacto quanto a adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários. Pode-se inferir que a possível causa para essa lacuna, seja a falta de conhecimento das reais necessidades informacionais dos usuários. Entretanto, não foi possível confirmar essa provável causa junto ao profissional.

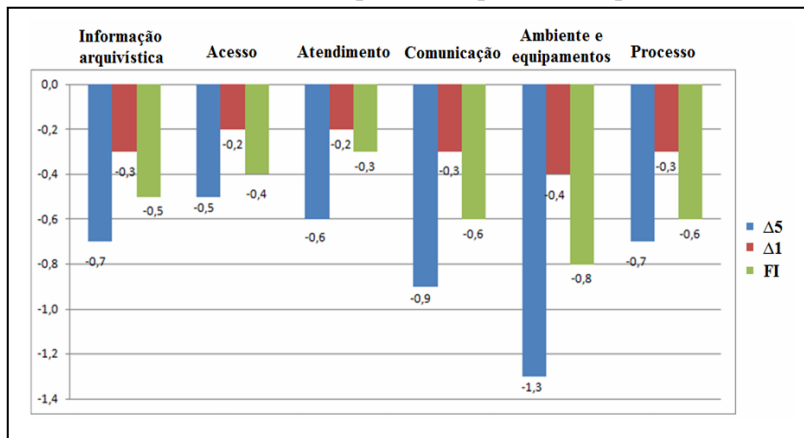
A análise ainda revela que há o *gap* 1 quanto à prestação do serviço conforme o prometido. Embora exista essa lacuna, não se pode considerar que esta possa gerar um *gap* 5, já que os dados demonstram que a diferença entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários é pequena, pois ambas estão pontuadas como alta qualidade.

5.7.2 Pontos de melhoria no Arquivo A

O estudo da avaliação da qualidade dos serviços do Arquivo A, demonstra que embora existam lacunas entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários, esses *gaps* em sua maioria são inferiores a 1 ponto. As maiores lacunas, *gap* 5, são verificadas em relação à categoria ambiente e equipamentos.

Quanto à análise que investigou os valores a partir de 1 ponto, no Gráfico 1, são apresentados os dados referentes ao *gap 1, gap 5* e fator de impacto.

Gráfico 1- Análise a partir de 1 ponto no Arquivo A



Fonte: Elaboração da autora (2011).

O Arquivo A apresentou as menores discrepâncias entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários. As falhas concentram-se basicamente na categoria ambiente e equipamentos e, em seguida, na categoria comunicação. Na categoria atendimento à disponibilidade de funcionários, a lacuna é significativa. Embora o Arquivo Geral conte apenas com um profissional, é importante salientar que este arquivo na maioria das questões, tem atendido com satisfação seus usuários. Além disso, embora não possua um sistema de arquivos legalmente instituído, o gerenciamento arquivístico abrange todos os documentos da instituição.

Por outro lado, na análise que destaca os maiores desvios, isto é, as situações de alerta, verifica-se que outras questões surgem com lacunas significativas. Além disso, o *gap 1* passa a ser analisado. Embora o *gap 1* não tenha sido identificado como a causa dos *gaps 5*, é indispensável sua análise, pois este demonstra a percepção do profissional quanto ao que acredita ser a expectativa do seu usuário. Os novos fatores de impacto que passaram a ser analisados são fundamentais, pois trazem para a reflexão, a percepção sobre o que o profissional considera importante para o seu usuário, pensamento que poderá direcionar a prestação dos serviços.

Sendo assim, por meio da análise dos *gaps* e fator de impacto a partir de 1 ponto, foi possível verificar que no plano de melhorias para este arquivo, devem ser priorizados os seguintes aspectos dos serviços:

- Comunicação dos produtos e serviços do arquivo;
- Recrutamento de pessoas para ajudar nas atividades do arquivo;
- Análise do pacote de serviços, suas instalações e equipamentos.

Por outro lado, no estudo que considera a média menos o desvio padrão, foram identificados os maiores desvios em cada categoria, trazendo para a análise uma ótica das questões mais urgentes a ser solucionadas. Assim, sugere-se que sejam priorizadas as questões com o *gap* 5 e fator de impacto identificados por meio da média e do desvio padrão, no plano de melhorias do arquivo.

Assim, no Quadro 31, são apresentados novamente os *gaps* 5 e os fatores de impacto identificados, ou seja, as situações de alerta, juntamente com as sugestões de ações corretivas para cada lacuna. Ressalta-se que mesmo as possíveis causas que não foram confirmadas pela profissional estão presentes neste quadro, sugerindo-se para essas primeiramente a confirmação da causa.

Quadro 31 - Lacunas e Sugestões de ações corretivas.

Lacuna	Sugestão de ação corretiva
Quanto à avaliação de documentos e redução da massa documental.	Ampliar o espaço físico do arquivo.
A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.	Confirmar a possível causa da lacuna e caso esta seja causada por um <i>gap</i> 4, sugere-se comunicar os usuários sobre os mecanismos que garantem a confidencialidade da informação.
Em relação aos instrumentos de pesquisa (guias, inventários, índices e catálogos), sua facilidade de compreensão e atendimento das necessidades informacionais.	Confirmar a possível causa da lacuna e se esta for causada por um <i>gap</i> 1, sugere-se a elaboração de outros instrumentos de pesquisa. Porém, se a causa for um <i>gap</i> 4, sugere-se uma comunicação mais eficiente junto aos usuários sobre os instrumentos de pesquisa do arquivo.
Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.	Recrutar pessoas para o atendimento.

(Continua)

(Continuação)

Lacuna	Sugestão de ação corretiva
Em relação à comunicação das normas do arquivo.	Buscar novas formas de comunicar as normas do arquivo.
Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.	Buscar novas formas de comunicar os produtos e serviços do arquivo.
Em relação à eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.	Buscar novas formas de comunicar as ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.
Quanto ao número suficiente de equipamentos.	Adquirir novos equipamentos.
Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.	Confirmar a possível causa da lacuna e, se esta for decorrente da falta de conhecimento das reais necessidades dos usuários, sugere-se a pesquisa junto a esses para saber exatamente quais serviços necessitam ser adaptados.

Fonte: Elaboração da autora (2011).

5.7.3 Maiores desvios no Arquivo B

Na presente pesquisa, a análise utilizando à média e o desvio padrão foi realizado por categorias de análise, as quais são apresentadas a seguir.

5.7.3.1 Categoria de Análise: Informação Arquivística

No Quadro 32, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar, utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 32 - Categoria Informação Arquivística e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Informação Arquivística	Situação de Alerta		
$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI	Questões	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
			Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada.			
			Em relação ao controle do trâmite documental.			
X			Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados).		X	
			Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes encontram-se completos sem faltar documentos.			
X			Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.		X	
X		X	Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.	X		X

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Na categoria informação arquivística, novamente identificou-se o *gap 5* e o fator de impacto na questão quanto à avaliação de documentos e redução da massa documental, causada pela falta de espaço físico para as transferências e recolhimento, causa já confirmada com a profissional. Além disso, identifica-se o *gap 1* em relação ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados) e quanto à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua. Embora existam essas lacunas, as mesmas não são as causas dos *gaps 5* identificados na análise anterior. Confirmou-se junto ao profissional, que essas são decorrentes de um *gap 4*, isto é, falhas na comunicação dos serviços do arquivo.

5.7.3.2 Categoria de Análise: Acesso

No Quadro 33, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar, utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 33 - Categoria Acesso e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Acesso	Situação de Alerta		
Δ5	Δ 1	FI	Questões	Δ5	Δ 1	FI
			Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.	X	X	X
			Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo.			
			A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.			
			Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.			X

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Quanto ao acesso aos documentos, na análise que utilizou a média e do desvio padrão, permitiu identificar *gaps* e fatores de impacto que não foram possíveis se avaliar anteriormente. Tem-se aqui um *gap 5* quanto à rapidez na recuperação do documento/informação. A mesma questão apresenta *gap 1* e fator de impacto. Infere-se que esta lacuna surja em virtude do tempo gasto com o deslocamento até os setores, na instituição. Entretanto, a profissional não confirmou a possível causa da lacuna, pois para esta, o motivo decorre da falta ou insuficiência de instrumentos de pesquisa, ou da insuficiência de informações para a consulta.

Outro fator de impacto que é identificado nesta análise, refere-se à organização de documentos e à facilidade de recuperação da informação. A relação entre a expectativa do usuário e o que o profissional acredita ser importante para este, chama atenção nessa questão, que embora não apresente um *gap 5* devido aos critérios de análise, acredita-se que deva ser melhor investigada.

5.7.3.3 Categoria de Análise: Atendimento

No Quadro 34, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar, utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 34 - Categoria Atendimento e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Atendimento	Situação de Alerta		
$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI	Questões	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
			Em relação à cordialidade e boa vontade no atendimento ao usuário.			
			Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.	X	X	X
			Quanto ao do horário de atendimento adequado.		X	X

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Sobre o atendimento, novos resultados apontam um *gap 5* sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento, inclusive a mesma questão também apresenta *gap 1* e fator de impacto. Infere-se que, quanto a essa questão, possa haver uma expectativa elevada dos usuários, já que o arquivo conta com 11 arquivistas e demais funcionários técnico-administrativos. A profissional confirma a possível causa para o *gap 5*.

Quanto ao *gap 1* e fator de impacto no que se refere ao horário de atendimento adequado. Pode-se deduzir que alguns setores na instituição, possam fazer um horário diferente do arquivo. Novamente a profissional confirma a possível causa.

5.7.3.4 Categoria de Análise: Comunicação

No Quadro 35, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar, utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 35 - Comunicação e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Comunicação	Situação de Alerta		
$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI	Questões	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
X			Em relação à comunicação das normas do arquivo.	X	X	
X			Sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo.			

(Continua)

(Continuação)

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Comunicação	Situação de Alerta		
Δ5	Δ 1	FI	Questões	Δ5	Δ 1	FI
X			Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.			
X			Sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo.			
X			Em relação eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.	X		

Fonte: Elaboração da autora (2011).

No que tange à comunicação realizada pelos profissionais do arquivo, com o uso da média e do desvio-padrão, o *gap 5* é identificado em relação à comunicação das normas do arquivo e quanto à eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos, as quais já tiveram confirmadas suas causas junto ao profissional. Porém, surge aqui o *gap 1* com relação à comunicação das normas do arquivo. Entretanto, como já confirmando com a profissional, as causas para os *gaps 5* estão relacionadas com a ineficácia nas formas de comunicação.

5.7.3.5 Categoria de Análise: Ambientes e Equipamentos

No Quadro 36, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar, utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 36 - Categoria Ambiente e Equipamentos e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Ambiente e equipamentos	Situação de Alerta		
Δ5	Δ 1	FI	Questões	Δ5	Δ 1	FI
			Quanto à localização do arquivo.		X	
X			Em relação às instalações adequadas para a pesquisa.		X	
X		X	Quanto ao conforto do ambiente do arquivo.	X		

(Continua)

(Continuação)

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Ambiente e equipamentos	Situação de Alerta		
Δ5	Δ 1	FI	Questões	Δ5	Δ 1	FI
X			Em relação à boa aparência do ambiente do arquivo.			
X		X	Sobre o leiaute do arquivo.			X
X			Em relação aos equipamentos de informática serem modernos e em bom estado.			
X		X	Quanto ao número suficiente de equipamentos.	X		

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Os resultados quanto às instalações e equipamentos do arquivo, apontam *gap 5* somente quanto ao conforto do ambiente e em relação ao número suficiente de equipamentos. Além disso, com a média e o desvio padrão, identificou-se o fator de impacto em relação ao leiaute do arquivo. Também surge nesta análise o *gap 1*, quanto à localização do arquivo e em relação às instalações adequadas para a pesquisa. Entretanto, essas não são as causas de *gaps 5*.

Conforme já confirmado com a profissional, as causas para a situação de alerta sobre o conforto do ambiente e leiaute do arquivo, são decorrentes da falta de um prédio próprio para arquivo, que atenda todas as exigências e especificidades que este local requer. Quanto ao número necessário de equipamentos, como explanado anteriormente, a profissional acredita que este seja suficiente.

5.7.3.6 Categoria de Análise: Processo

No Quadro 37, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar, utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 37 - Categoria Processo e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Processo	Situação de Alerta		
$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI	Questões	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
X			Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.	X	X	
			Sobre a prestação do serviço conforme prometido.			X
			Quanto à prestação do serviço nos prazos estabelecidos.			

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Analisando o processo de prestação dos serviços do arquivo, além do *gap 5* já identificado anteriormente, quanto à flexibilidade dos serviços nesta análise, é possível verificar também um *gap 1* na mesma questão. Conforme confirmação com a profissional, a causa dessa lacuna é decorrente da falta de conhecimento das reais necessidades informacionais dos usuários. Todavia, pode-se inferir que essa falta de conhecimento permaneça oculta se ainda houver o *gap 1*, pois é necessário que o profissional perceba o que de fato seu usuário espera do serviço.

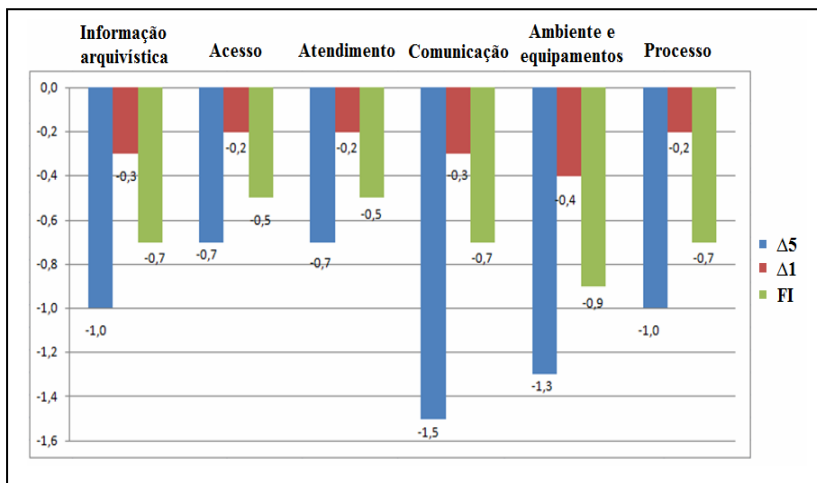
Há também nessa categoria, um fator de impacto quanto à prestação do serviço conforme o prometido, embora as análises não apresentem *gap 5* a ser investigado. O fator de impacto precisa ser analisado, pois pode estar ocorrendo em virtude de falhas na comunicação, falhas nos equipamentos, entre outros. Além de confirmar esse tipo de problemática, a profissional também ressalta que os usuários podem fornecer informações incorretas para proceder à busca do documento.

5.7.4 Pontos de melhoria no Arquivo B

O Arquivo B é encarregado do gerenciamento de todo o sistema de arquivos da instituição e, conseqüentemente, é o que tem mais demanda de atividades a ser executadas, até mesmo pela ampla estrutura da instituição a qual pertence.

No gráfico 2, são apresentados os dados referentes ao *gap 1, gap 5* e fator de impacto, referentes a análise a partir de 1 ponto.

Gráfico 2- Análise a partir de 1 ponto no Arquivo B



Fonte: Elaboração da autora (2011).

De acordo com a referida análise, verifica-se que os maiores *gaps* encontram-se na categoria comunicação e ambiente e equipamentos.

Por tal motivo, um plano de melhorias no arquivo deveria priorizar de forma geral os seguintes aspectos:

- Comunicação dos produtos e serviços do arquivo;
- Análise do pacote de serviços, suas instalações e equipamentos.

Entretanto, sabe-se que em meio a tantas atividades executadas pelos arquivos, nem sempre é possível dar atenção necessária a todos os pontos identificados com a referida análise.

Sugere-se, portanto, que o plano de melhorias no arquivo priorize os pontos identificados com a análise que utilizou a média e o desvio padrão. Essa análise traz a especificidade deste arquivo, com suas problemáticas mais urgentes.

Dessa forma, no Quadro 38, são apresentadas novamente as situações de alerta identificadas com a média menos o desvio padrão, juntamente com as sugestões de ações corretivas para cada lacuna.

Quadro 38 - Lacunas e Sugestões de ações corretivas

Lacuna	Sugestão de ação corretiva
Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.	Ampliar o espaço físico do arquivo.
Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.	Elaboração de novos instrumentos de pesquisa, bem como esclarecer os usuários sobre as informações necessárias para a busca de documentos.
Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.	Investigar junto aos usuários as causas da lacuna para, a partir disso, propor ações corretivas.
Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.	Comunicação junto aos usuários para reduzir suas expectativas, já que o arquivo conta com profissionais suficientes.
Quanto ao horário de atendimento adequado.	Verificar a necessidade de modificação do horário de atendimento, buscando um horário que atenda a todos os usuários.
Em relação à comunicação das normas do arquivo.	Buscar novas formas de comunicar as normas do arquivo.
Em relação à eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.	Buscar novas formas de comunicar as ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.
Quanto ao conforto do ambiente do arquivo.	Reestruturação do ambiente do arquivo.
Quando ao leiaute do arquivo	Reestruturação do ambiente do arquivo.
Quanto ao número suficiente de equipamentos.	Investigar a necessidade de aquisição de equipamentos.
Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.	Pesquisar junto aos usuários quais serviços necessita ser adaptados.
Sobre a prestação do serviço conforme prometido.	Investigar junto aos usuários as causas da lacuna para a partir disso propor ações corretivas.

Fonte: Elaboração da autora (2011).

5.7.5 Maiores desvios no Arquivo C

Na presente pesquisa, a análise utilizando à média e o desvio padrão foi realizada por categorias de análise, as quais são apresentadas a seguir.

5.7.5.1. Categoria de Análise: Informação Arquivística

No Quadro 39, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar, utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 39 - Categoria Informação Arquivística e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Informação Arquivística	Situação de Alerta		
$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI	Questões	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
X		X	Em relação à gestão documental e sua garantia de autenticidade dos documentos eletrônicos.			
X		X	Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada.			
X		X	Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados).		X	
X		X	Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes encontram-se completos sem faltar documentos.			
X		X	Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.	X	X	X
X		X	Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.	X	X	X

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Nessa categoria, o estudo utilizando a média e o desvio padrão, demonstra que as questões referentes à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua, e quanto à avaliação de documentos e à redução da massa documental, apresentam *gap 5* e fator de impacto conforme análise anterior. Contudo, os *gaps 1* que surgem nessas questões, não são a causa do *gap 5*, pois conforme já confirmado com a profissional, essas lacunas decorrem da falta de

pessoas para dar encaminhamento da documentação para o arquivo, bem como de uma divulgação periódica da Tabela de Temporalidade dos Documentos.

Outro *gap 1* que se identifica nessa análise, refere-se ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados). Entretanto, esta não é a causa do *gap 5*, pois conforme a profissional, esta pode ser decorrente da forma como estão sendo acondicionados e manuseados os documentos no setor produtor da documentação.

5.7.5.2 Categoria de Análise: Acesso

No Quadro 40, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar, utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 40 - Categoria Acesso e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Acesso	Situação de Alerta		
$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI	Questões	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
X		X	Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.			
X		X	Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo.			
X		X	A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.		X	
X		X	Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.	X		X

Fonte: Elaboração da autora (2011).

No que tange ao acesso aos documentos no arquivo, da mesma forma, a presente análise identificou o *gap 5* e fator de impacto em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação. A causa da falha foi confirmada pela profissional, como decorrente da atual organização dos dossiês que estão localizados no arquivo setorial do DDAP. Além disso, surge na presente análise o *gap 1*, quanto às medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos. Porém,

com um valor mínimo, este não é causa do *gap 5* identificado na análise anterior.

5.7.5.3 Categoria de Análise: Atendimento

No Quadro 41, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar, utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 41 - Categoria Atendimento e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Atendimento	Situação de Alerta		
$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI	Questões	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
			Em relação à cordialidade e boa vontade no atendimento ao usuário.			
X		X	Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.	X	X	X
			Quanto ao do horário de atendimento adequado.			

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Os resultados sobre o atendimento apontam novamente o *gap 5* e fator de impacto referente à disponibilidade de funcionários para o atendimento, inclusive, com o método utilizando a média menos o desvio padrão, foi possível identificar também o *gap 1* nessa questão, o qual não é a causa do *gap 5*, pois embora faltem profissionais no arquivo para abarcar todas as atividades, segundo a profissional, quanto ao atendimento realizado pelo arquivo, os usuários do DDAP têm prioridade.

5.7.5.4 Categoria de Análise: Comunicação

No Quadro 42, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar, utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 42 - Categoria Comunicação e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Comunicação	Situação de Alerta		
$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI	Questões	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
X		X	Em relação à comunicação das normas do arquivo.			
X		X	Sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo.		X	
X		X	Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.	X		X
X		X	Sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo.		X	

Fonte: Elaboração da autora (2011).

Sobre a comunicação realizada pelo arquivo, a análise utilizando a média e o desvio padrão identifica um *gap 5* sobre o conhecimento por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo. Na mesma questão, aparece também o fator de impacto. Quanto ao *gap 1*, este foi verificado nas questões referentes à eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo, e quanto à eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo. Porém, conforme já confirmado com a profissional, este não é a causa do *gap 5*, identificado na análise anterior, e sim é causado por um *gap 4*.

5.7.5.5 Categoria de Análise: Ambiente e Equipamentos

No Quadro 43, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar, utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 43 - Categoria Ambiente e Equipamentos seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Ambiente e Equipamentos	Situação de Alerta		
$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI	Questões	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
X		X	Quanto à localização do arquivo.		X	X
X		X	Em relação ao <i>software</i> adotado e seu atendimento as necessidades informacionais dos usuários.			

Fonte: Elaboração da autora (2011).

É possível identificar, utilizando o desvio padrão, que apenas a questão quanto à localização do arquivo apresenta *gap 1* e fator de impacto. Contudo, cabe salientar, que a causa do *gap 5* apontado na análise anterior é decorrente de um *gap 4*.

5.7.5.6 Categoria de Análise: Processo

No Quadro 44, apresenta-se um comparativo do que foi possível identificar, utilizando o método de análise dos dados a partir de 1 ponto, e utilizando a média menos o desvio padrão.

Quadro 44 - Categoria Processo e seus respectivos maiores desvios

Análise para 1 ponto			Categoria de Análise: Processo	Situação de Alerta		
$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI	Questões	$\Delta 5$	$\Delta 1$	FI
X		X	Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.		X	
X		X	Sobre a prestação do serviço conforme prometido.			

Fonte: Elaboração da autora (2011).

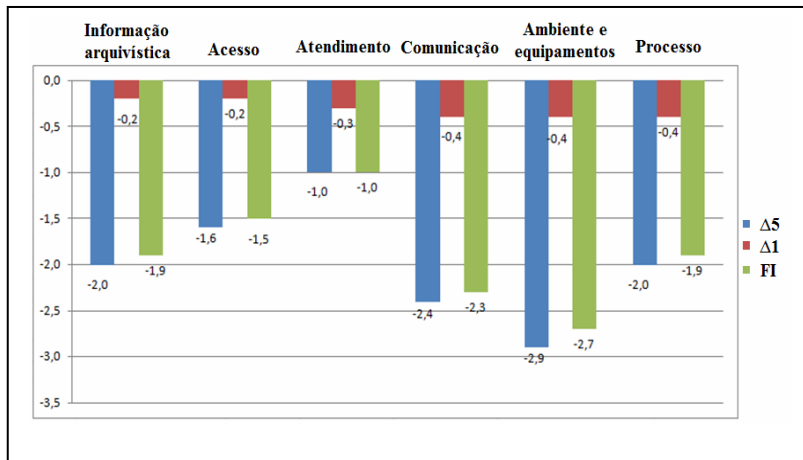
Os resultados quanto ao processo do arquivo, identificam somente um *gap 1* em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários. Contudo, esta não é a causa do *gap 5* apontado na análise anterior, já que, segundo a profissional, sempre procurou-se saber as necessidades dos usuários do DDAP para que posteriormente fossem atendidas.

5.7.6 Pontos de melhoria no Arquivo C

A instituição a qual pertence o arquivo C, não possui um sistema de arquivos legalmente instituído. Embora este realize um esforço para realizar as atividades de arquivo, bem como orientar os arquivos setoriais, não há como impor uma organização para os mesmos.

No gráfico 3, são apresentados os dados referentes ao *gap 1, gap 5* e fator de impacto, referentes a análise a partir de 1 ponto.

Gráfico 3 - Análise a partir de 1 ponto no Arquivo C



Fonte: Elaboração da autora (2011).

Percebe-se que os valores do *gap 1* são baixos, logo, os profissionais tem percepção das expectativas de seus usuários. O maior *gap 5* é verificado na categoria ambiente e equipamentos, lembrando que neste arquivo foi possível analisar apenas duas questões dessa categoria. Na sequência, a categoria comunicação é a que apresenta maior discrepância.

Na categoria informação arquivística, a causa para algumas lacunas foi identificada como decorrente da insuficiência de profissionais no arquivo setorial. Além disso, o próprio Arquivo Central não possui recursos humanos suficientes para o desenvolvimento das funções arquivísticas. Essa problemática refletiu nos resultados da pesquisa.

Entretanto, um plano de melhorias no arquivo deveria priorizar primeiramente a institucionalização do sistema de arquivos na instituição. Assim, o arquivo ganharia força para impulsionar o gerenciamento de todos os documentos da instituição, isto é, os arquivos setoriais. Entretanto, para abarcar a nova demanda de atividades, seria indispensável ampliar o quadro de colaboradores do Arquivo Central. Também é necessário o recrutamento de colaboradores atuando nos arquivos setoriais. Dessa forma, um plano de melhorias necessitaria principalmente de suficiência em recursos humanos, e uma comunicação mais eficiente.

Contudo, é importante considerar que as lacunas identificadas com a análise a partir de 1 ponto de discrepância, levaria a soluções que demandariam mais esforços e tempo. Por outro lado, a análise que utiliza a média e o desvio padrão, identifica os pontos mais urgentes na prestação do serviço. Por tal motivo, sugere-se que o plano de melhorias do arquivo priorize as lacunas identificadas com esta análise, isto é, a situação de alerta.

No Quadro 45, são apresentados novamente os *gaps* 5 e fator de impacto, identificados com a média menos o desvio padrão, juntamente com as sugestões de ações corretivas para cada lacuna.

Quadro 45 - Lacunas e Sugestões de ações corretivas.

Lacuna	Sugestão de ação corretiva
Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.	Comunicar/ divulgar periodicamente a Tabela de Temporalidade dos Documentos.
Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.	Recrutar pessoas para a execução e orientação das atividades de arquivo, isto é, para dar encaminhamento à documentação que já cumpriu seus prazos de guarda e destinação, conforme a tabela de temporalidade da instituição.
Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.	Recrutamento de arquivista para a execução e orientação das atividades de arquivo. Para que, assim, os dossiês funcionais obedeçam a uma organização rígida.
Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.	Investigar minuciosamente a lacuna para propor ações corretivas, pois embora haja a insuficiência de profissionais no arquivo, os usuários do DDAP são atendidos imediatamente.
Em relação ao conhecimento, por parte dos usuários, dos serviços e produtos do arquivo.	Revisar a forma de comunicação para buscar formas mais eficientes de comunicação com os usuários.
Quanto à localização do arquivo.	Comunicação junto aos usuários para uma mudança de expectativas desses, já que não há necessidade do arquivo estar localizado próximos desses, uma vez que os dossiês funcionais podem ser acessados via web.

Fonte: Elaboração da autora (2011).

6 CONCLUSÃO

Um arquivo é fonte de informação e conhecimento. Suas informações são preservadas e disponibilizadas pra que se possa fazer uso administrativo, fiscal e legal das mesmas. Além disso, reside nos documentos arquivísticos outros potenciais, pois esses podem adquirir potencial historiográfico, educativo e cultural. Os acervos arquivísticos são os suportes para a ascensão da cidadania e desenvolvimento social.

Diante de tal cenário, é preciso considerar que para o arquivo ser utilizado com todas suas potencialidades, é indispensável que seus usuários tenham acesso à informação, dada a importância da mesma, e aos diferentes serviços que o arquivo oferece. Acerca disso, é necessário que o profissional agregue no gerenciamento arquivístico, uma visão administrativa, quando da sua prática.

Nesse contexto, é fundamental que os profissionais entendam as necessidades e expectativas dos seus usuários, compreendendo que esses precisam mais do que um adequado gerenciamento da informação, mas também um ambiente adequado, equipamentos modernos, atendimento cordial, acesso rápido a informação, entre outros. Existem vários critérios que são relevantes para os usuários, mas nem sempre esses são percebidos pelos profissionais prestadores do serviço, bem como há uma relação diferenciada entre estes aspectos. Isto é, alguns são mais importantes que outros, sendo alguns deles indispensáveis, como por exemplo, a preservação, e outros trazem maior qualidade, exemplificando, cordialidade, rapidez entre outros.

Contudo, para que o profissional possa entender as necessidades de seus usuários e promova ações corretivas, é preciso uma forma de avaliar a qualidade dos serviços. Assim sendo, os indicadores/critérios de avaliação são os instrumentos essenciais neste processo. Possibilitando, portanto, a indispensável avaliação da qualidade na prestação dos serviços de arquivo.

Para tanto, é preciso a identificação de um conjunto de indicadores que permitam avaliar a qualidade dos serviços de forma precisa e objetiva. Assim, foram definidos os indicadores para a presente pesquisa, a saber: Informação Arquivística, Acesso, Atendimento, Comunicação, Ambiente e Equipamento e Processo. Esses foram aplicados em três arquivos pertencentes a instituições públicas. Ainda que os arquivos onde os indicadores foram utilizados sejam diferentes, os indicadores se mostraram plenamente aplicáveis. Estes conseguiram identificar a qualidade percebida e desejada pelos usuários do arquivo. Foi possível também descobrir o que o profissional acredita ser a

expectativa dos seus usuários, bem como o que ele considera ser importante nos serviços para o seu usuário.

Com a identificação dos *gaps* e o fator de impacto nos serviços do arquivo, chegou-se à análise das possíveis causas das lacunas. Apontou-se para cada arquivo quais pontos precisam ser melhorados. E reestruturados, para que possam atender os usuários com satisfação. Com isso, obteve-se um diagnóstico: o cenário da prestação dos serviços de arquivo na visão do profissional e do usuário.

Na análise do *gap 5*, é interessante lembrar que este acontece sempre que ocorrer uma das outras lacunas (*gap 1*, *gap 2*, *gap 3* e *gap 4*). Assim, em muitos casos foi possível identificar o *gap 4* (diferença entre o serviço fornecido e a comunicação desse) como a causa para a ocorrência do *gap 5*. O próprio indicador comunicação confirma essa lacuna, apontada também em outras questões analisadas. A problemática da comunicação está justamente na falta dessa e/ou na sua ineficácia. Alguns serviços do arquivo não são conhecidos por seus usuários. Esta falha foi identificada em todos os arquivos estudados, convergindo para um problema comum entre estes. Logo, a comunicação merece ênfase no realinhamento dos serviços de arquivo.

Quanto ao *gap 1*, observa-se que nos arquivos estudados que seu valor foi baixo, o que leva à constatação de que na maioria das vezes, o que o profissional acredita ser a expectativa do usuário, aproxima-se muito da realidade. Esse é um fator positivo, pois demonstra que os profissionais são capazes de perceber as expectativas dos seus usuários, excluindo o *gap 1* como causa do *gap 5*.

Por outro lado, o fator de impacto, parâmetro que avalia a relação entre o *gap 5* e o que o profissional acredita ser importante para o seu usuário, chama atenção para pontos com falhas que precisam ser revistos para melhorar a qualidade do serviço em questão. O grau de importância que o profissional atribui aos serviços pode ser o que direciona as suas decisões na prestação desses. Todavia, se assim for, existirão expectativas a ser atendidas, havendo insatisfação dos usuários como consequência desta postura. Se de fato alguns serviços não precisam de certo nível de qualidade, é necessário um trabalho de mudança das expectativas dos usuários. Novamente, a comunicação é a ferramenta necessária para que tal ocorra.

Para finalizar a análise, foram confirmadas as possíveis causas das lacunas junto aos profissionais. A confirmação pelos profissionais da maioria das causas apontadas na avaliação demonstra que os indicadores de avaliação propostos nesta pesquisa, são capazes de analisar o processo executado nos serviços, a qualidade percebida e

desejada pelo usuário, bem como as percepções dos profissionais. Ainda sobre essa questão, é indispensável salientar que a confirmação das possíveis lacunas na prestação de serviços tornou possível sugerir ações corretivas baseadas em afirmativas e não em deduções.

A análise dos resultados e confirmação das falhas traz o aporte para sustentar a elaboração de um plano de melhorias, no qual devem ser priorizados os seguintes aspectos dos serviços dos arquivos:

- Comunicação dos serviços realizados pelos arquivistas;
- Recrutamento e treinamento de pessoas para as atividades do arquivo;
- Análise do pacote de serviços, suas instalações e equipamentos.

Entretanto, sugere-se que cada arquivo faça uso da análise, baseada na média e no desvio padrão e, a partir desta, elabore seu plano de melhorias, priorizando as situações de alerta na prestação de serviços. Acredita-se que esta seja uma alternativa muito eficiente, pois desta forma, os arquivos estariam solucionando primeiramente as questões mais críticas em cada categoria de análise.

Pelo exposto, acredita-se que os arquivos que foram objeto de estudo, possam, com base nesta pesquisa, elaborar seus planos de melhoria, pois esses contam com a análise e confirmação das falhas juntamente com as sugestões de ações corretivas. Além disso, com o uso da metodologia com base nos indicadores apresentados neste trabalho, os arquivos podem avaliar continuamente seus serviços e, sempre que necessário, reestruturá-los para garantir o atendimento satisfatório de seus usuários.

Ademais, com este estudo espera-se ter contribuído na promoção da reflexão e debate sobre a avaliação da qualidade dos serviços de arquivo. Que esta pesquisa possa servir de estímulo para futuros trabalhos sobre a qualidade dos serviços em arquivo, colaborando para a Ciência da Informação e a Arquivística.

Sugestão para trabalhos futuros

O modelo conceitual dos 5 *gaps* utilizado nesse estudo, permitiu se identificar, *a priori*, o *gap 1* e o *gap 5* nos serviços prestados pelo arquivo. Sabe-se, que a ocorrência do *gap 5*, depende da ocorrência de outra (s) lacuna (s) (*gap 1*, *gap 2*, *gap 3* e *gap 4*). Conforme constatado neste trabalho, para os arquivos estudados, o *gap 1* não é a razão da ocorrência do *gap 5*. Por outro lado, em muitas questões o *gap 4*, isto é, a discrepância entre o serviço fornecido e a sua comunicação, se mostrou o motivo da ocorrência do *gap 5*. A lacuna na comunicação

pode trazer consequências como a percepção equivocada do serviço prestado, esta pode ser decorrente de alta expectativa ou do desconhecimento do serviço prestado. A última afeta o reconhecimento e valorização do arquivo. Além disso, alguns serviços e fontes de informação poderão sequer ser utilizados, se não houver uma comunicação eficiente. Por tal motivo, é interessante promover um estudo aprofundado do *gap 4*, pois assim, a lacuna na comunicação será melhor discutida, destacando sua importância, bem como suas consequências negativas e positivas na prestação dos serviços de arquivo.

Outra sugestão implica na criação e implementação de outras formas de medir os elementos de análise dos indicadores, para a confirmação das lacunas encontradas. Dessa forma, estaria se diminuindo a subjetividade na pesquisa. Consequentemente, as limitações quanto às percepções dos usuários e dos profissionais do arquivo, poderiam ser minimizadas ou eliminadas. Um estudo com outras formas de medir melhoraria a análise e confirmação das lacunas encontradas, sustentando um plano de melhorias também com dados, os quais não dependeriam somente das percepções dos respondentes da pesquisa.

REFERÊNCIAS

ARQUIVO NACIONAL. Conselho Nacional de Arquivos. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

_____. **Classificação, temporalidade e destinação de documentos de arquivo relativos às atividades meio da administração pública**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001.

_____. **e-ARQ Brasil**: Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2006. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>>. Acesso em: 20 mar. 2011.

_____. **NOBRADE**: Norma Brasileira de Descrição Arquivística. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2006. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/nobrade.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2011.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Os agregados de informação: memórias, esquecimento e estoques de informação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.1, n.3, p.1-13, 2000.

BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Divisão de Arquivo de São Paulo, 1998. Disponível em: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/saesp/texto_pdf_10_Como_Avaliar_Documentos_de_Arquivo.pdf>. Acesso em: 16 fev. 2009.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

BELLOTTO, Heloisa Liberalli . Universidade e arquivos: perfil, história e convergência. **Transinformação (Campinas)**, Campinas , v.1, n.3 , p. 15-28, set./dez. 1989.

BITNER, Mary Jo et al. Customer contributions and roles in service delivery. **International Journal Of Service Industry Management**, Mcb University Press, v. 8, n. 3, p.193-205, 1997.

BOWEN, John; FORD, Robert C. Managing Service Organizations: does having a “thing” make a difference? **Journal Of Management**, Orlando, v. 28, n. 3, p.447-469, 2002.

BRASIL. **Lei n 8.159, de 9 de janeiro de 1991**: dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.

Disponível em:

<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?from_info_index=11&inford=100&sid=52>. Acesso em: 05.jan.2012.

BURKE, Peter, **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CARIBE, Rita de Cássia do Vale. Sistemas de indicadores: uma introdução. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 6, n. 2, p.1-23, jun. 2009.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da qualidade**: conceitos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2010.

CASTRO, Astréa de Moraes; CASTRO, Andresa de Moraes; GASPARIAN, Danuza de Moraes e Castro. **Arquivos**: físicos e digitais. Brasília: Thesaurus, 2007.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. **ISAD(G)**: norma geral internacional de descrição arquivística. 2. ed. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2000. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br>>. Acesso em: 20 mar. 2009.

_____. **ISAAR (CPF)**: norma internacional de registro de autoridade arquivística para entidades coletivas, pessoas e famílias. 2. ed. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2004. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br>>. Acesso em: 20 mar. 2009.

_____. **ISDF**: norma internacional para descrição de funções. 2. ed. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2007. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/ISDF.pdf>>. Acesso em: 16 dez. 2010.

_____. **ISDIAH**: norma internacional para descrição de instituições com acervo arquivístico. Tradução de Vitor Manoel Marques da

Fonseca. 2. ed. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2008. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/media/isdiah.pdf>>. Acesso em: 16 dez. 2010.

CASSARES, Norma Cianflone; **Como fazer conservação preventiva em arquivos e bibliotecas**. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial do Estado, 2000.

COBRA, Marcos. **Estratégias de marketing de serviços**. 2. ed. São Paulo: Cobra, 2001.

CRUZ, Carla; RIBEIRO, Uirá. **Metodologia científica: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Axcel Books, c2003.

CSILLAG, João Mario. **Análise do valor: metodologia do valor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

DORIGON, Derli Sandra. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas unidades de informação**. 2006. 203 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Curso de Pós Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2006.

FACHIN, Odilia . **Fundamentos de metodologia**. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2006.

FERNANDES, Djair Roberto. Uma contribuição sobre a construção de indicadores e sua importância para a gestão empresarial. **Revista FAE: Revista de Administração de Empresas**, Curitiba, v. 7, n. 1, p.1-18, jun. 2004.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

FLORES, Antonio Carlos. A importância dos sistemas de arquivo na qualidade das informações empresariais. **Revista Eletrônica de Contabilidade**, Santa Maria, v. 1, n. 3, mar./maio 2005. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br/revistacontabeis/anterior/artigos/vIIn01/a02vIIn01.pdf>>. Acesso em 16.dez.2010.

GARCIA, Olga Maria Correa. **A aplicação da arquivística integrada, considerando os desdobramentos do processo a partir da classificação.** 2000. Dissertação (Mestrado em Administração) – Curso de Pós Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

GIANESI, Irineu G. N.; CORREA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços:** operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo.** São Paulo: Arquivo do Estado, AAB/SP, 1998. (Projeto Como fazer, v.2). Disponível em: < <http://www.arqsp.org.br/CF02.pdf> >. Acesso em: 17 fev. 2009.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. As empresas são grandes coleções de processos. **RAE: Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 40, n. 1, p.6-19, mar. 2000. Trimestral.

GRÖNROOS, Christian. Um modelo de qualidade de serviços e suas implicações para o marketing. **RAE: Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 46, n. 4, p. 89-95, out./dez. 2006.

HARRINGTON, H. James; HARRINGTON, James S. **Gerenciamento total da melhoria contínua:** a nova geração da melhoria de desempenho. São Paulo: Makron books, 1997.

HORTON, Sarah. Social capital, government policy and public value: implications for archive service delivery. **Aslib Proceedings**, London, v. 58, n. 6, p. 502-512, 2006.

JOHNS, Nick. What is this thing called service? **European Journal of Marketing**, London, v. 33, n. 9/10, p. 958-973, 1999.

JOHNSTON, Robert; CLARK, Graham. **Administração de operações de serviço.** São Paulo: Atlas, 2002.

JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto**: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. 3. ed. São Paulo: Pioneira, c1997.

_____. **Juran na liderança pela qualidade**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1993c. 386 p. (Novos umbrais)

_____. **Juran planejando para a qualidade**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1992c.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 1998.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 6. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2007.

LONGO, Rose Mary Juliano; VERGUEIRO, Waldomiro. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 1, p. 39-59, jul./dez. 2003.

LOPES, LUIS CARLOS. **A nova arquivística na modernização administrativa**. Rio de Janeiro, 2000.

LOPEZ, André Porto Ancona. **Como descrever documentos de arquivo**: elaboração de instrumentos de pesquisa. São Paulo, 2002.

MACHADO, Helena Corrêa; CAMARGO, Ana Maria de Almeida. **Como implantar arquivos públicos municipais**. 2. ed. São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial do Estado, 2000. Disponível em: <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/saesp/texto_pdf_12_Como%20implantar%20arquivos%20publicos%20municipais.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2009.

MARTINS, Petrônio Garcia; LAUGENI, Fernando P. **Administração da produção**. 2. ed. rev. aum. e atual. São Paulo: Saraiva, 2005.

MARTINS, Neire do Rossio; CHILIATTO, Gláucia Critter; FRASSON, Márcia Regina. Avaliação da qualidade de um serviço do sistema de arquivos da Unicamp: um modelo piloto de pesquisa com usuários. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS BIBLIOTECAS CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 1., 2002, São Paulo. **Textos**. São Paulo: Imprensa Oficial, 2002. p. 277 - 293.

MENDES, Antonio Luiz dos Santos. **Gestão do valor nas operações de manutenção** 2002. 114 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Florianópolis, 2002

NICKELS, William G.; WOOD, Mirian Burk. **Marketing: relacionamentos, qualidade, valor**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1999.

ROSSATO, Carlos Alessio. **O Arquivo Público do Estado do Rio Grande do Sul na percepção de usuários: um ambiente a ser descoberto**. Florianópolis, SC, 2001. 87 f. Dissertação (Mestrado) - Centro Sócio-Econômico Universidade Federal de Santa Catarina, SC, 2001.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Salamanca: Nova Enciclopédia, 1998.

OLIVEIRA, Silas Marques de. Fontes de informação utilizadas por executivos. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 2, p.18-40, jun. 2004.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2007.

PALADINI, Edson Pacheco. **Avaliação estratégica da qualidade**. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. Um modelo conceitual de qualidade de serviço e suas implicações para a

pesquisa no futuro. **RAE: Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 46, n. 4, p. 96-108, out./dez. 2006.

SÁ, José Alfredo Guimarães de. **Análise de valor e avaliação do ciclo de vida: bases para um modelo de apoio à decisão para aproveitar rejeitos de pedreiras**. 2003. 146 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Florianópolis, 2003

SANTOS, Vanderlei Batista Dos. Una propuesta de marketing para un archivo institucional. **Alexandria: Revista de Ciencias de la Información**, Ciudad de La Habana, v. 3, n. 6, p.4-14, jun. 2007.

SCHELLENBERG, Theodore. R. **Arquivos modernos: princípios técnicos**. Rio de Janeiro: FGV, 1974.

_____. **Documentos públicos e privados: arranjo e descrição**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1980.

SILVA, Armando B. Malheiro et al. **Arquivística teoria e prática de uma ciência da informação**. Porto Alegre: Edições Afrontamento, 1998.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da; VARVAKIS, Gregório Jean. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 7, n. 1, p.198-218, 2002.

SILVEIRA, Amélia. **Marketing em bibliotecas universitárias**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 1992.

SOARES, Ana Paula Alves. **A aplicação das funções arquivísticas na Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC**. 2009. 78 f. Monografia (Especialista EM Gestão de Arquivo) - Curso de Especialização em Gestão em Arquivos, Universidade Federal de Santa Maria, São João do Polêsine, 2009.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de

bibliotecas universitárias. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p.27-40, jan./jun. 2001.

VIEIRA, Sonia. **Como elaborar questionários**. São Paulo: Atlas, 2009.

WALTERS, David; LANCASTER, Geoff. Value and information ± concepts and issues for management. **Management Decision**, Mcb University Press, v. 37, n. 8, p.643-656, 1999.

APÊNDICE A – Carta de apresentação aos usuários do arquivo

CARTA DE APRESENTAÇÃO

Prezado (a) Senhor (a),

O presente questionário tem por objetivo coletar informações para a pesquisa intitulada “Avaliação da qualidade em serviços de arquivos”, a qual irá pesquisar a qualidade percebida e desejada em relação aos serviços do arquivos. Solicitamos sua colaboração em responder ao questionário. Sua colaboração é fundamental para o desenvolvimento e conclusão da referida pesquisa. Informamos que sua identidade será mantida em sigilo. Desde já agradecemos pela colaboração e nos colocamos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

Ana Paula Alves Soares
Mestranda do Programa de Pós-graduação em Ciência da
Informação – UFSC

Prof. Dr. Gregório Jean VarvakisRados
Orientador da Pesquisa

APÊNDICE B – Modelo de Formulário de Consentimento da Pesquisa

FORMULÁRIO DE CONSENTIMENTO DA PESQUISA

Eu, _____,
arquivista da _____,
autorizo Ana Paula Alves Soares, mestranda do Programa de Pós-graduação em Ciência da informação da Universidade Federal de Santa Catarina realizar sua pesquisa no arquivo e divulgar as informações relacionadas à pesquisa “Avaliação da qualidade em serviços de arquivos”.

As informações apresentadas na pesquisa são resultados referentes à mesma e foram coletadas por meio de questionário. Confirmo que os objetivos da pesquisa foram informados bem como as dúvidas relativas a essa foram sanadas.

Assim, atesto que as informações são verdadeiras e autorizo a sua publicação.

Arquivista

Maio de 2011.

APÊNDICE C – Questionário de avaliação dos serviços do arquivo.**Questões:**

1 – Existe um controle da produção documental?

Sim () Quais medidas?

Não () Por quê?

2 – Existe um controle sobre a aquisição dos documentos?

Sim () Quais medidas?

Não () Por quê?

3 – Existe um controle sobre o trâmite dos documentos?

Sim () Quais medidas?

Não () Por quê?

4 – Existe uma política de avaliação dos documentos?

Sim ()

Não () Por quê?

5 – No processo de avaliação foi constituída uma Comissão de Avaliação de Documentos?

Sim () Formada por quais profissionais?

Não () Por quê?

6 - A tabela de temporalidade foi aprovada pelo CONARQ?

Sim ()

Não ()

7 - Na elaboração da tabela de temporalidade foi adotada a Tabela Básica de Temporalidade e Destinação dos Documentos de Arquivos Relativos as Atividades-Meio da Administração Pública?

Sim ()

Não () Por quê?

8 - Existe uma política de conservação dos documentos?

Sim () Quais medidas?

Não () Por quê?

9 - O sistema de gerenciamento eletrônico de documentos garante que estes se mantenham autênticos desde o nascimento até o destino final?

Sim () Quais medidas?

Não () Por quê?

10 - Existem recursos materiais suficientes para o desenvolvimento do processo de gestão de documentos?

Sim ()

Não () Por quê?

11 - Existem recursos humanos suficientes para o desenvolvimento do processo de gestão de documentos?

Sim () Quantos colaboradores atuam no arquivo?

Não () Por quê?

12 - Existem recursos financeiros suficientes para o desenvolvimento do processo de gestão de documentos?

Sim ()

Não () Por quê?

13 - Procura-se manter sigilo sobre as informações que constam nos documentos?

Sim ()

Não () Por quê?

14 - Existem medidas de restrições ao acesso?

Sim () Quais medidas?

Não () Por quê?

15 - Os documentos seguem algum plano de classificação?

Sim () Qual?

Não () Por quê?

16 - Este plano é flexível (permite a inclusão de novas séries e/ou subséries)?

Sim ()

Não ()

17 - Na classificação dos documentos foi adotado o Código de Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração Pública Federal: atividades meio (1996)

Sim ()

Não () Por quê?

18 - Os documentos estão ordenados fisicamente?

Sim ()

Não () Por quê?

19 - Existem instrumentos de pesquisa?

Sim () Quais?

Não () Por quê?

20 - Na elaboração dos instrumentos de pesquisa foi adotada alguma norma de descrição arquivística?

Sim () Quais?

Não () Por quê?

21 - Existe um programa descritivo estabelecendo as prioridades na atividade de descrição arquivística?

Sim () Quais?

Não () Por quê?

22 - Quanto às normas e procedimentos do arquivo, estes são comunicados aos seus usuários?

Sim () De que forma?

Não () Por quê?

23 - Quanto aos serviços e produtos do arquivo, estes são comunicados aos seus usuários?

Sim () De que forma?

Não () Por quê?

24 - Existem políticas de difusão do arquivo?

Sim () Quais as formas?

Não () Por quê?

25 - O arquivo está localizado em local seguro e de fácil acesso?

Sim () Qual?

Não () Por quê?

26 - As instalações do arquivo seguem as recomendações das medidas de conservação?

Sim ()

Não () Por quê?

27 - Os equipamentos, móveis e materiais são adequados para a conservação dos documentos?

Sim ()

Não () Por quê?

28 - Existe espaço físico suficiente e adequado para a pesquisa dos usuários?

Sim ()

Não () Por quê?

29 - Os equipamentos de que o arquivo dispõe são modernos e suficientes para os funcionários e usuários?

Sim () Quais são e quantos?

Não () Por quê?

30 - O

adotado atende às recomendações do e-ARQ Brasil (Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos)?

Sim ()

Não () Por quê?

APÊNDICE D – Questionário de avaliação do profissional quanto ao que este acredita ser a expectativa do seu usuário

Marque na escala de 1 a 7 o grau de importância que você atribui aos serviços quanto ao que você acredita ser a expectativa/desejo do seu usuário.

Questões	Percepções sobre as expectativas do usuário					
1 - Em relação à gestão documental e sua garantia de autenticidade dos documentos eletrônicos.	Baixa		Média		Alta	
	1	2	3	4	5	6 7
2 – Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada.	Baixa		Média		Alta	
	1	2	3	4	5	6 7
3 - Em relação ao controle do trâmite documental.	Baixa		Média		Alta	
	1	2	3	4	5	6 7
4 - Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados).	Baixa		Média		Alta	
	1	2	3	4	5	6 7
5 – Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes encontram-se completos sem faltar documentos.	Baixa		Média		Alta	
	1	2	3	4	5	6 7
6 - Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.	Baixa		Média		Alta	
	1	2	3	4	5	6 7
7 - Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo.	Baixa		Média		Alta	
	1	2	3	4	5	6 7
8 – A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.	Baixa		Média		Alta	
	1	2	3	4	5	6 7
9 - Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.	Baixa		Média		Alta	
	1	2	3	4	5	6 7
10 - Em relação aos instrumentos de pesquisa (guias, inventários, índices e catálogos) sua facilidade de compreensão e atendimento das necessidades informacionais.	Baixa		Média		Alta	
	1	2	3	4	5	6 7
11 - Em relação à cordialidade e boa vontade no atendimento ao usuário.	Baixa		Média		Alta	
	1	2	3	4	5	6 7
12 – Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.	Baixa		Média		Alta	
	1	2	3	4	5	6 7

(Continua)

(Continuação)

Questões	Percepções sobre as expectativas do usuário					
13 – Quanto ao horário de atendimento adequado.	Baixa	Média	Alta			
	1 2	3 4 5	6 7			
14 - Em relação à comunicação das normas do arquivo.	Baixa	Média	Alta			
	1 2	3 4 5	6 7			
15 – Sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo.	Baixa	Média	Alta			
	1 2	3 4 5	6 7			
16 - Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.	Baixa	Média	Alta			
	1 2	3 4 5	6 7			
17 – Sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo.	Baixa	Média	Alta			
	1 2	3 4 5	6 7			
18 - Em relação a eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.	Baixa	Média	Alta			
	1 2	3 4 5	6 7			
19 - Quanto à localização do arquivo.	Baixa	Média	Alta			
	1 2	3 4 5	6 7			
20 - Em relação às instalações adequadas para a pesquisa.	Baixa	Média	Alta			
	1 2	3 4 5	6 7			
21 – Quanto ao conforto do ambiente do arquivo.	Baixa	Média	Alta			
	1 2	3 4 5	6 7			
22 - Em relação à boa aparência do ambiente do arquivo.	Baixa	Média	Alta			
	1 2	3 4 5	6 7			
23 – Sobre o layout do arquivo.	Baixa	Média	Alta			
	1 2	3 4 5	6 7			
24 - Em relação aos equipamentos de informática serem modernos e em bom estado.	Baixa	Média	Alta			
	1 2	3 4 5	6 7			
25- Quanto ao número suficiente de equipamentos.	Baixa	Média	Alta			
	1 2	3 4 5	6 7			
26- Em relação ao <i>software</i> adotado e seu atendimento as necessidades informacionais dos usuários.	Baixa	Média	Alta			
	1 2	3 4 5	6 7			
27 - Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.	Baixa	Média	Alta			
	1 2	3 4 5	6 7			

(Continua)

(Continuação)

Questões	Percepções sobre as expectativas do usuário						
28 - Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7				
29 - Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7				
30 - Sobre a prestação do serviço conforme prometido.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7				
31 - Quanto à prestação do serviço nos prazos estabelecidos.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7				

APÊNDICE E – Questionário de avaliação do profissional quanto ao que este considera ser importante para o seu usuário

Marque na escala de 1 a 7 o grau de importância que você atribui aos serviços quanto ao que você acredita ser importante para o seu usuário.

Questões	Importância dos serviços para o usuário					
1 - Em relação à gestão documental e sua garantia de autenticidade dos documentos eletrônicos.	Baixa		Média			Alta
	1	2	3	4	5	6 7
2 – Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada.	Baixa		Média			Alta
	1	2	3	4	5	6 7
3 - Em relação ao controle do trâmite documental.	Baixa		Média			Alta
	1	2	3	4	5	6 7
4 - Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados).	Baixa		Média			Alta
	1	2	3	4	5	6 7
5 – Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes encontram-se completos sem faltar documentos.	Baixa		Média			Alta
	1	2	3	4	5	6 7
6 - Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.	Baixa		Média			Alta
	1	2	3	4	5	6 7
7 - Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo.	Baixa		Média			Alta
	1	2	3	4	5	6 7
8 – A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.	Baixa		Média			Alta
	1	2	3	4	5	6 7
9 - Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.	Baixa		Média			Alta
	1	2	3	4	5	6 7
10 - Em relação aos instrumentos de pesquisa (guias, inventários, índices e catálogos) sua facilidade de compreensão e atendimento das necessidades informacionais.	Baixa		Média			Alta
	1	2	3	4	5	6 7
11 - Em relação à cordialidade e boa vontade no atendimento ao usuário.	Baixa		Média			Alta
	1	2	3	4	5	6 7
12 – Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.	Baixa		Média			Alta
	1	2	3	4	5	6 7

(Continua)

(Continuação)

Questões	Percepções sobre as expectativas do usuário					
13 – Quanto ao horário de atendimento adequado.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7			
14 - Em relação à comunicação das normas do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7			
15 – Sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7			
16 - Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7			
17 – Sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7			
18 - Em relação à eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7			
19 - Quanto à localização do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7			
20 - Em relação às instalações adequadas para a pesquisa.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7			
21 – Quanto ao conforto do ambiente do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7			
22 - Em relação à boa aparência do ambiente do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7			
23 – Sobre o layout do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7			
24 - Em relação aos equipamentos de informática serem modernos e em bom estado.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7			
25- Quanto ao número suficiente de equipamentos.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7			
26- Em relação ao <i>software</i> adotado e seu atendimento às necessidades informacionais dos usuários.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7			
27 - Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7			

(Continua)

(Continuação)

Questões	Percepções sobre as expectativas do usuário						
28 - Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7				
29 - Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7				
30 - Sobre a prestação do serviço conforme prometido.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7				
31 - Quanto à prestação do serviço nos prazos estabelecidos.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7				

APÊNDICE F – Questionário de avaliação da qualidade no serviço percebido e desejado pelos usuários.

Marque na escala de 1 a 7 a qualidade percebida nos serviços do arquivo, bem como a qualidade desejada dos mesmos.

Questões	Qualidade PERCEBIDA						Qualidade DESEJADA							
1 - Em relação à gestão documental e sua garantia de autenticidade dos documentos eletrônicos.	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7
2 – Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada.	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7
3 - Em relação ao controle do trâmite documental.	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7
4 - Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados).	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7
5 – Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes se encontram completos sem faltar documentos.	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7
6 - Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7
7 - Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo.	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7
8 – A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7	Baixa 1	2	Média 3	4	5	Alta 6	7

(Continua)

(Continuação)

Questões	Qualidade PERCEBIDA						Qualidade DESEJADA					
9 - Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7						
10 - Em relação aos instrumentos de pesquisa (guias, inventários, índices e catálogos) sua facilidade de compreensão e atendimento das necessidades informacionais.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7						
11 - Em relação à cordialidade e boa vontade no atendimento ao usuário.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7						
12 - Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7						
13 - Quanto ao horário de atendimento adequado. .	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7						
14 - Em relação à comunicação das normas do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7						
15 - Sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7						
16 - Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7						

(Continua)

(Continuação)

Questões	Qualidade PERCEBIDA			Qualidade DESEJADA		
17 – Sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7
18 - Em relação a eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7
19 - Quanto à localização do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7
20 - Em relação às instalações adequadas para a pesquisa.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7
21 – Quanto ao conforto do ambiente do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7
22- Em relação à boa aparência do ambiente do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7
23 – Sobre o leiaute do arquivo.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7
24 - Em relação aos equipamentos de informática serem modernos e em bom estado.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7
25- Quanto ao número suficiente de equipamentos.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7
26- Em relação ao <i>software</i> adotado e seu atendimento as necessidades informacionais dos usuários.	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7	Baixa 1 2	Média 3 4 5	Alta 6 7

(Continua)

(Continuação)

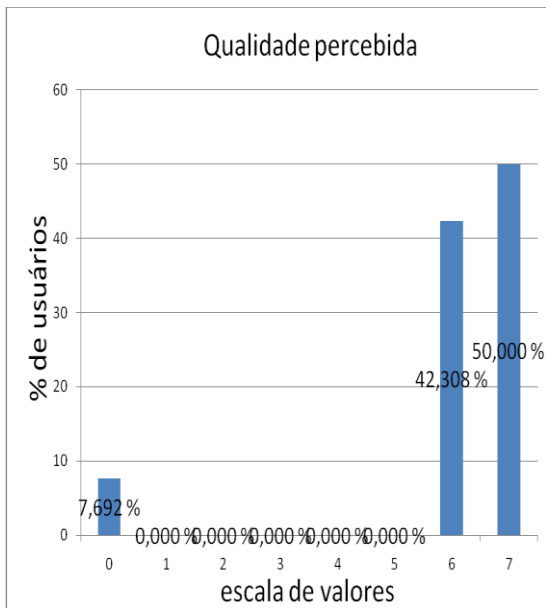
Questões	Qualidade PERCEBIDA						Qualidade DESEJADA					
27 Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.	Baixa	Média			Alta		Baixa	Média			Alta	
	1 2	3 4 5	6 7				1 2	3 4 5	6 7			
28 Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.	Baixa	Média			Alta		Baixa	Média			Alta	
	1 2	3 4 5	6 7				1 2	3 4 5	6 7			
29 Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.	Baixa	Média			Alta		Baixa	Média			Alta	
	1 2	3 4 5	6 7				1 2	3 4 5	6 7			
30 Sobre a prestação do serviço conforme prometido.	Baixa	Média			Alta		Baixa	Média			Alta	
	1 2	3 4 5	6 7				1 2	3 4 5	6 7			
31 Quanto à prestação do serviço nos prazos estabelecidos.	Baixa	Média			Alta		Baixa	Média			Alta	
	1 2	3 4 5	6 7				1 2	3 4 5	6 7			

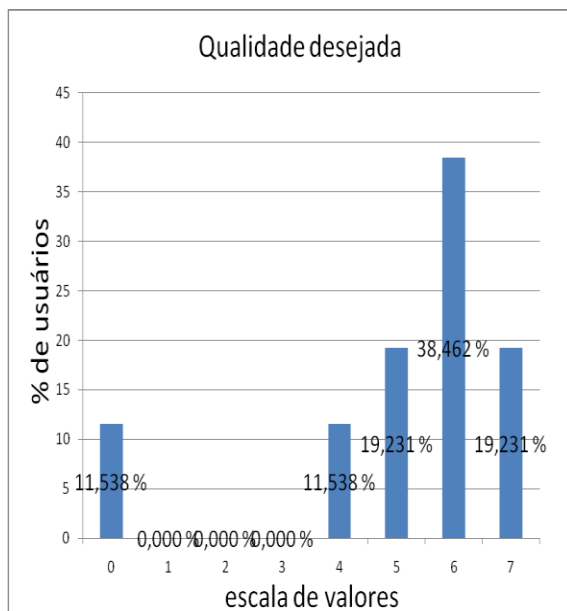
APÊNDICE G: Frequência das respostas dos usuários por questão.

São apresentados para cada arquivo apenas as questões analisadas na pesquisa.

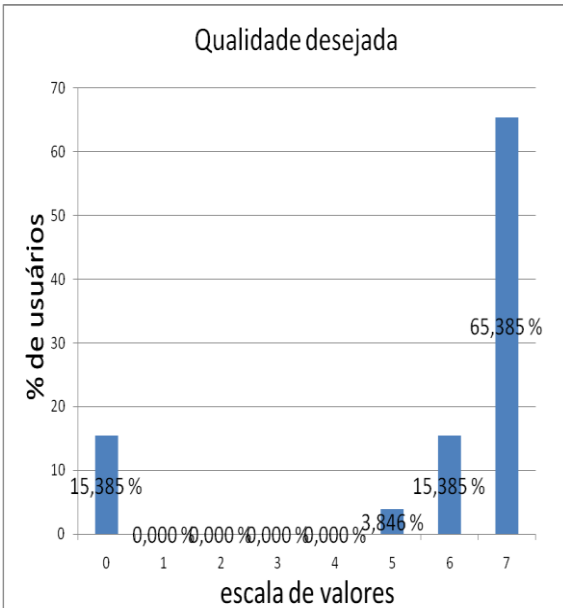
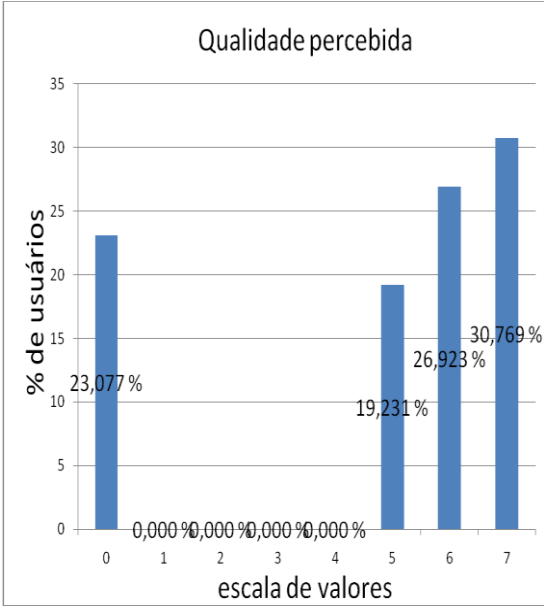
ARQUIVO A

Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada.

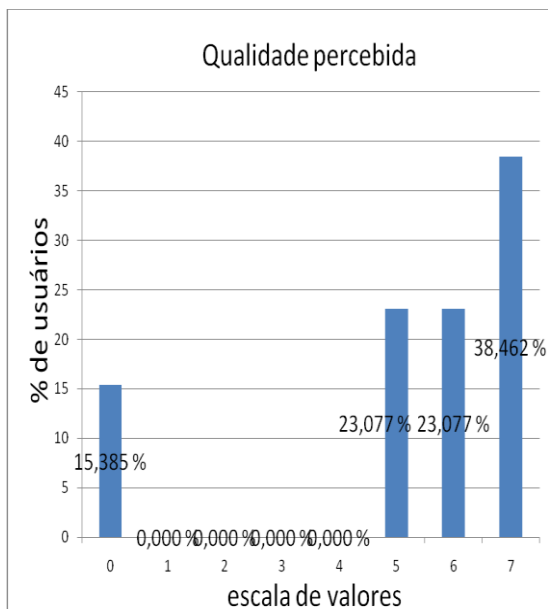


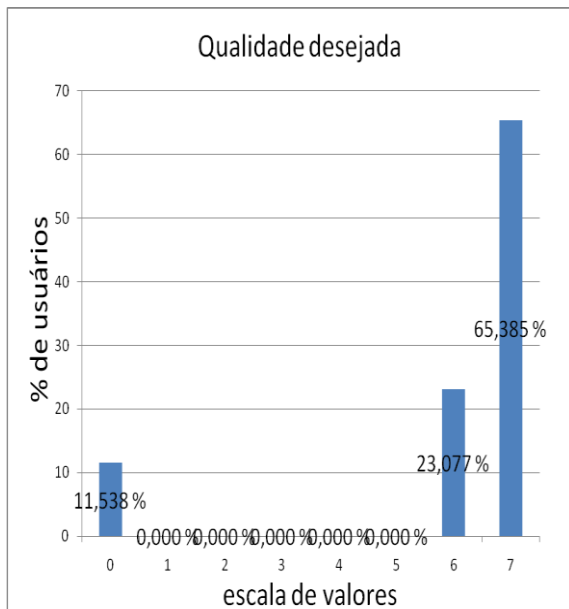


Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados).

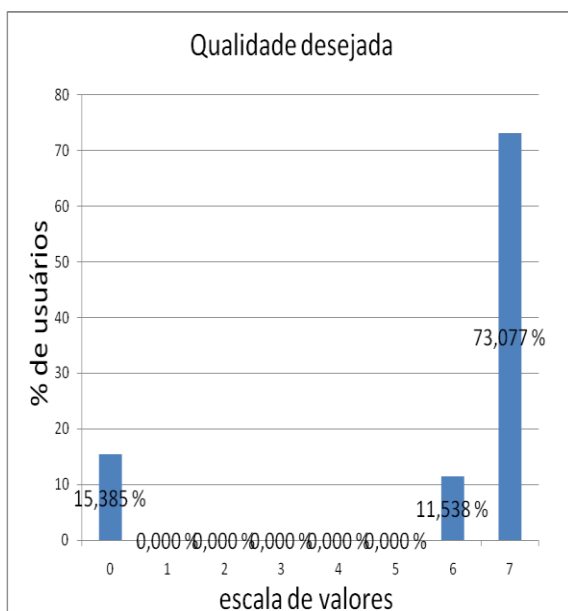
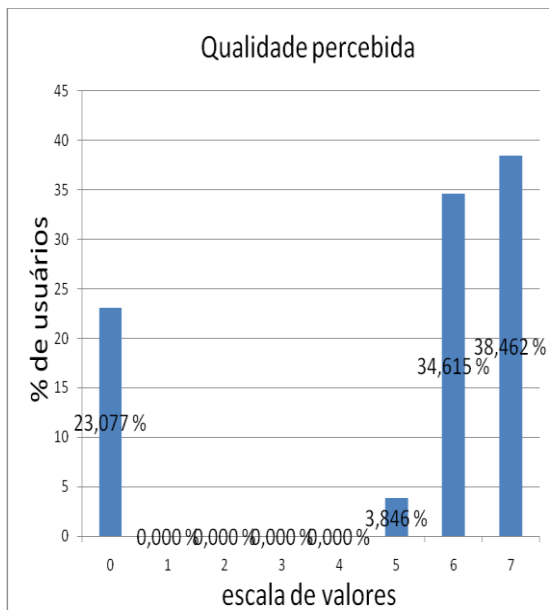


Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes encontram-se completos sem faltar documentos.

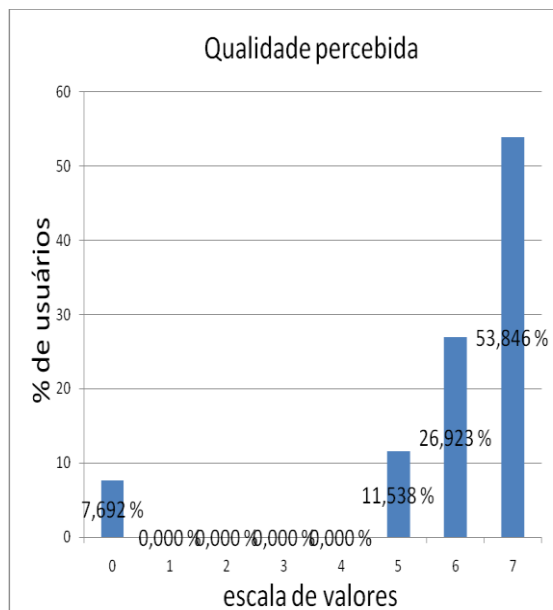


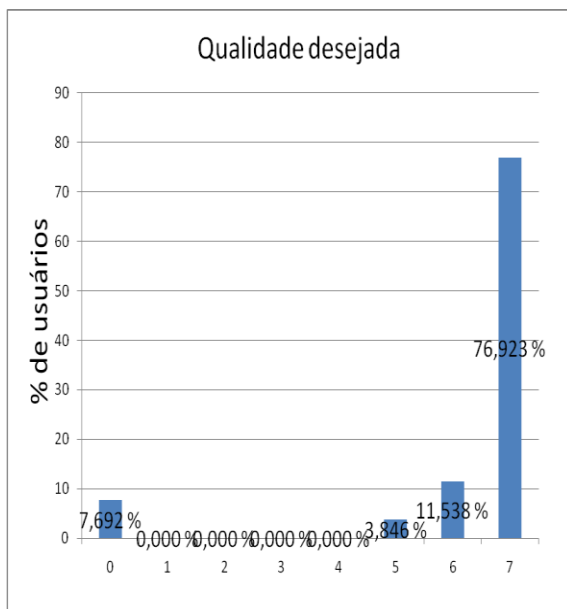


Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.

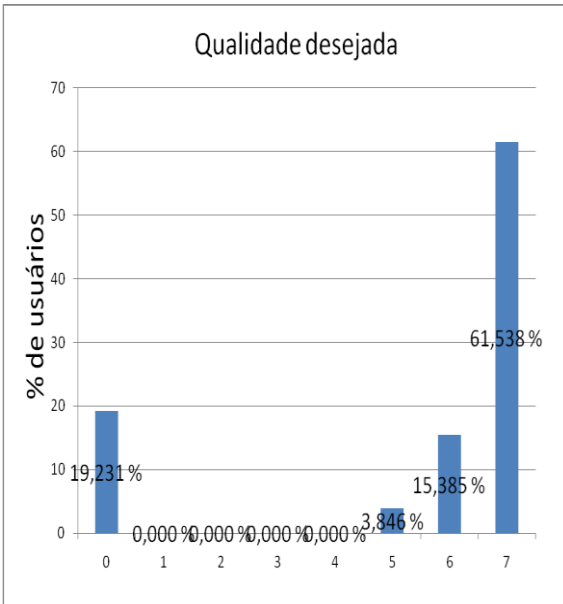
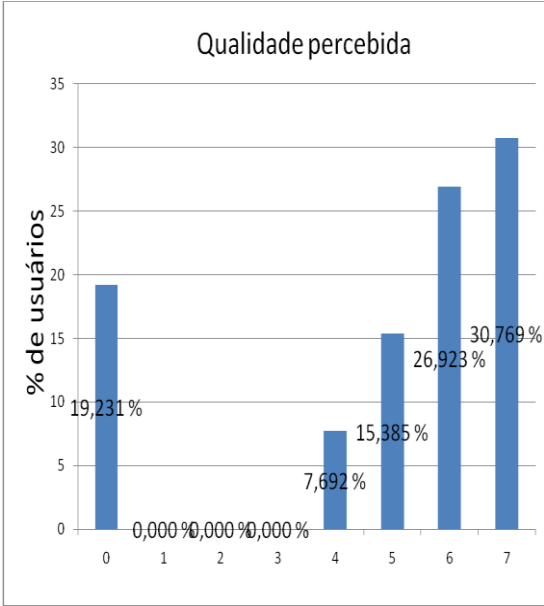


Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo.

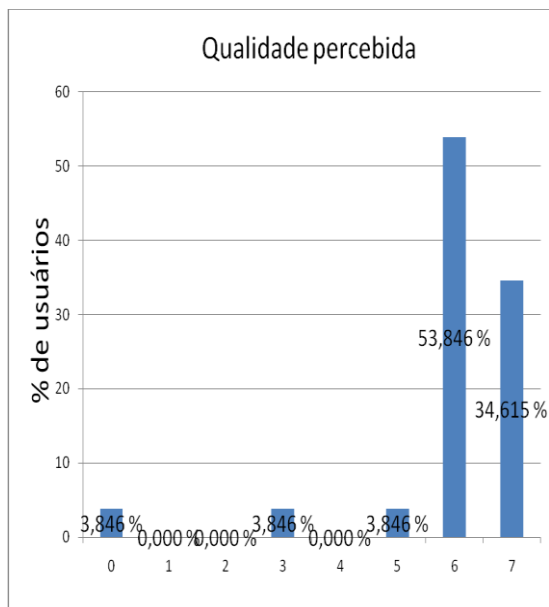


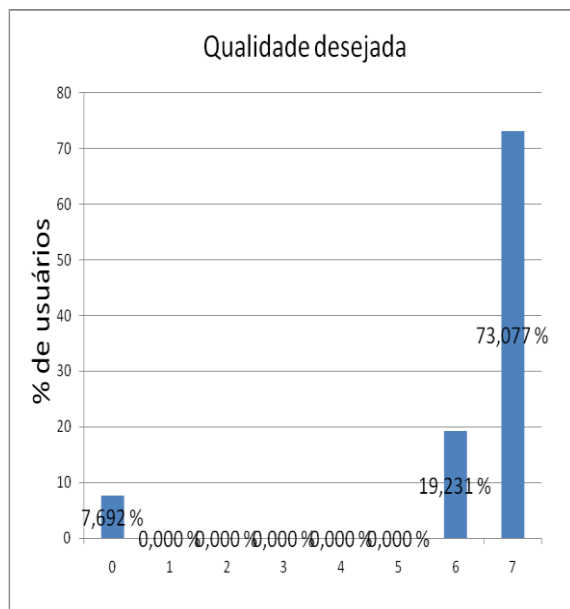


A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.

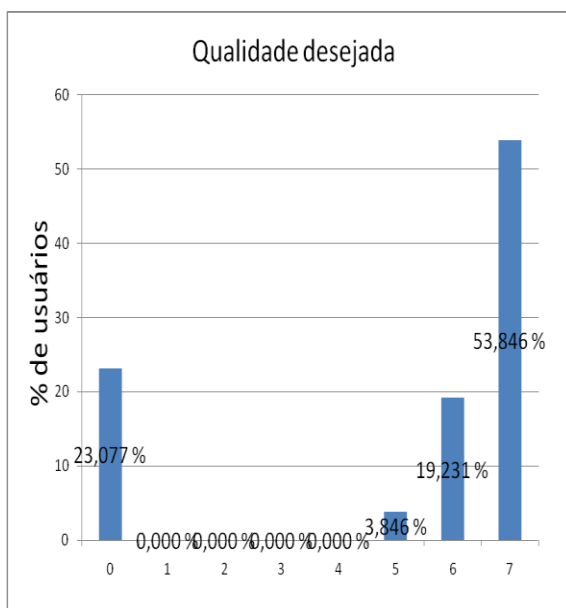
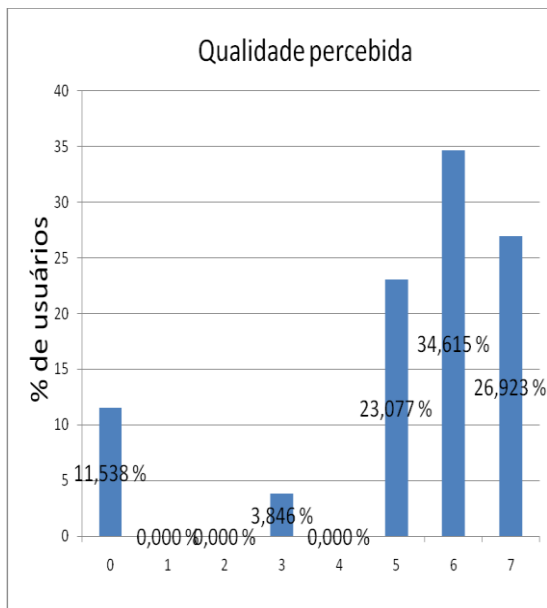


Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.

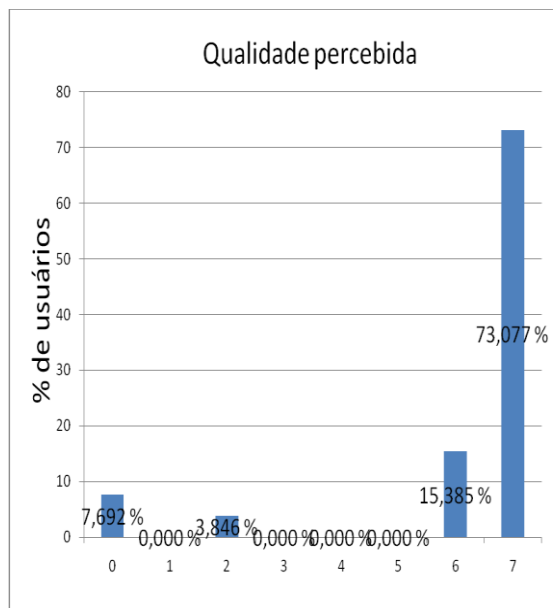


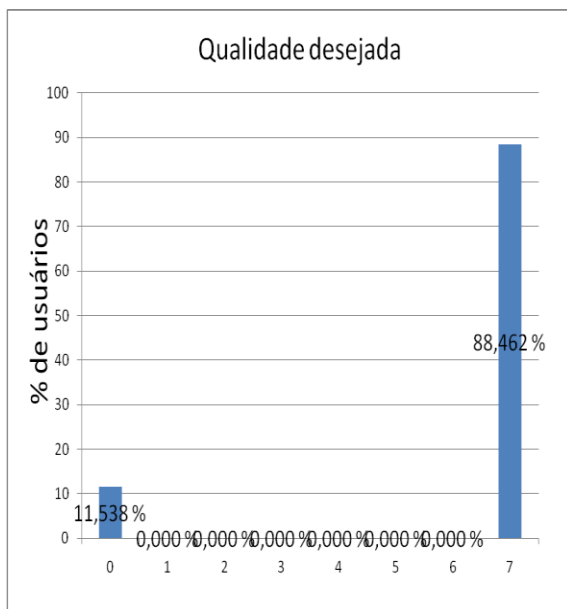


Em relação aos instrumentos de pesquisa (guias, inventários, índices e catálogos) sua facilidade de compreensão e atendimento das necessidades informacionais.

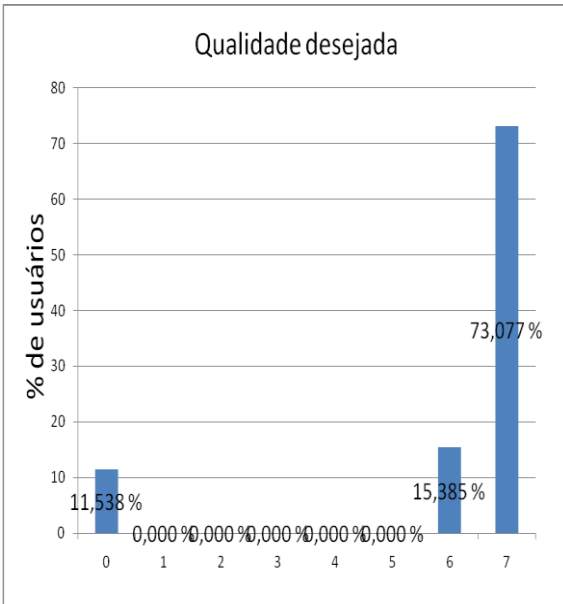
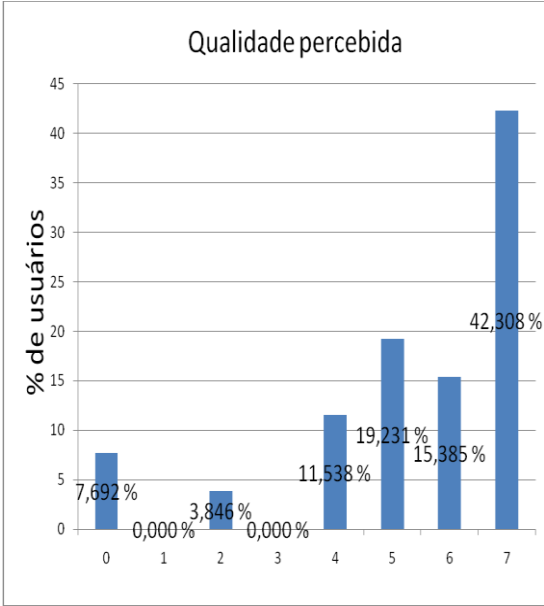


Em relação à cordialidade e boa vontade no atendimento ao usuário.

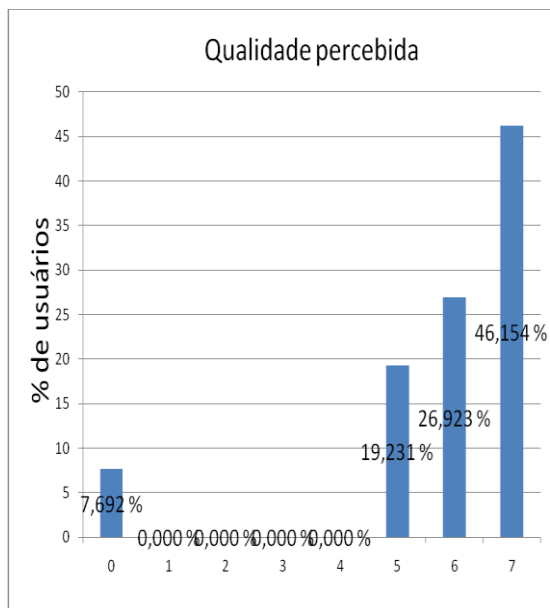


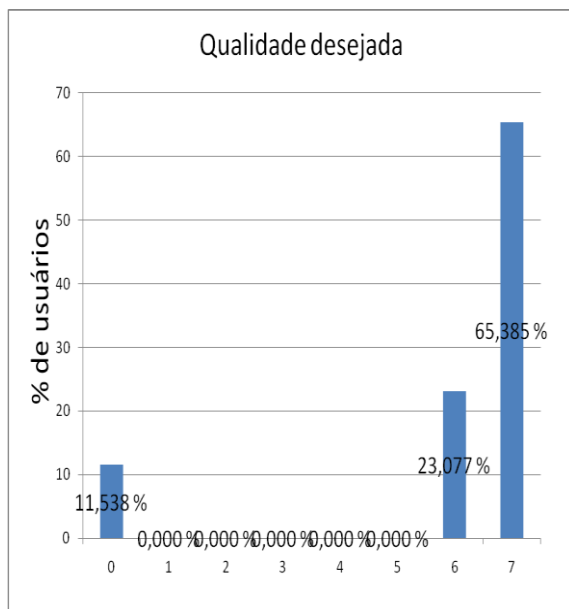


Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.

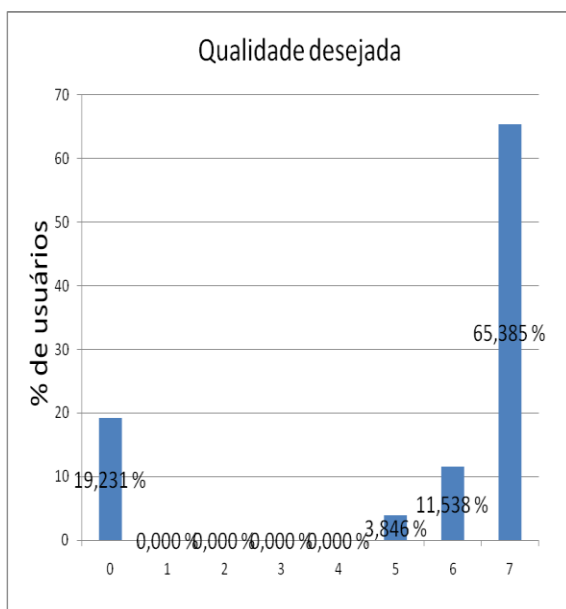
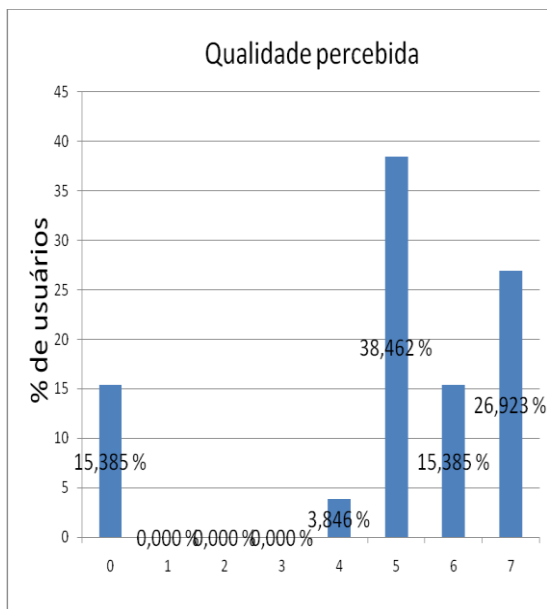


Quanto ao do horário de atendimento adequado.

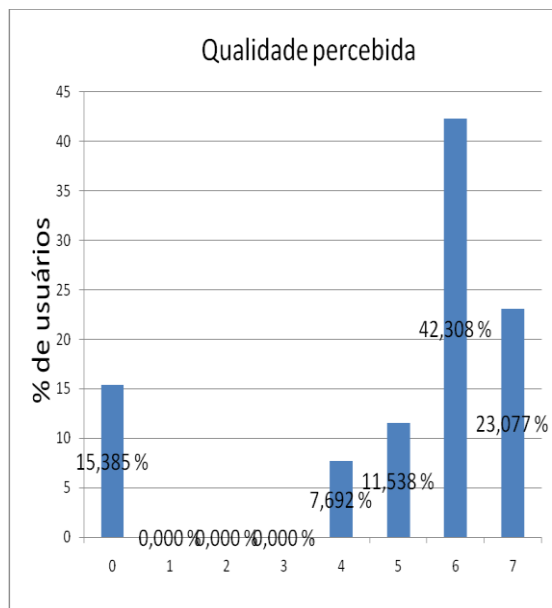


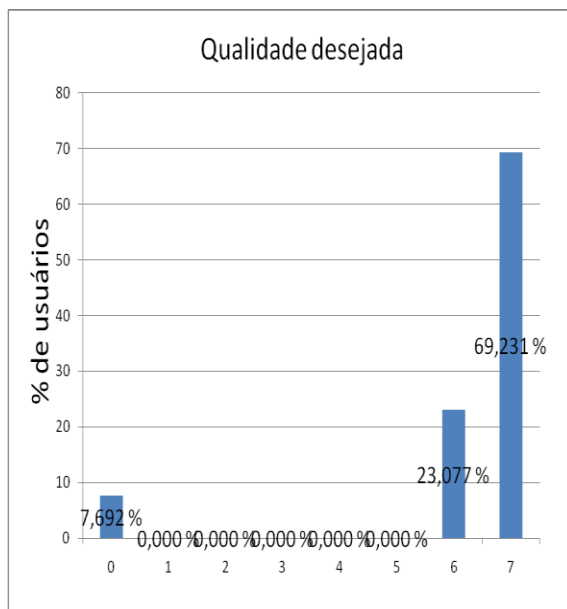


Em relação à comunicação das normas do arquivo.

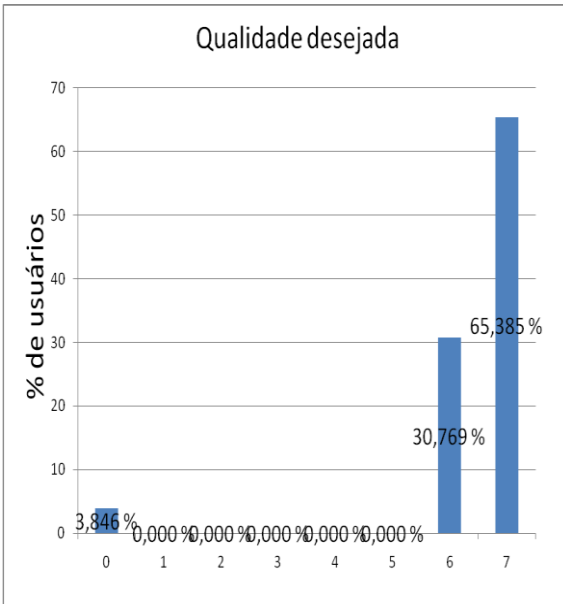
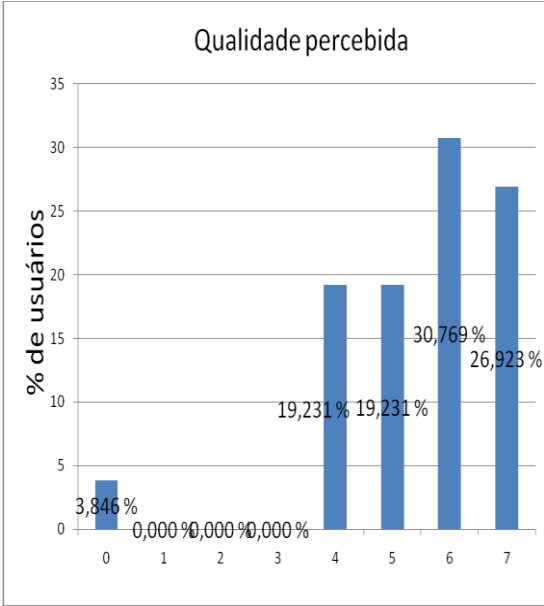


Sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo.

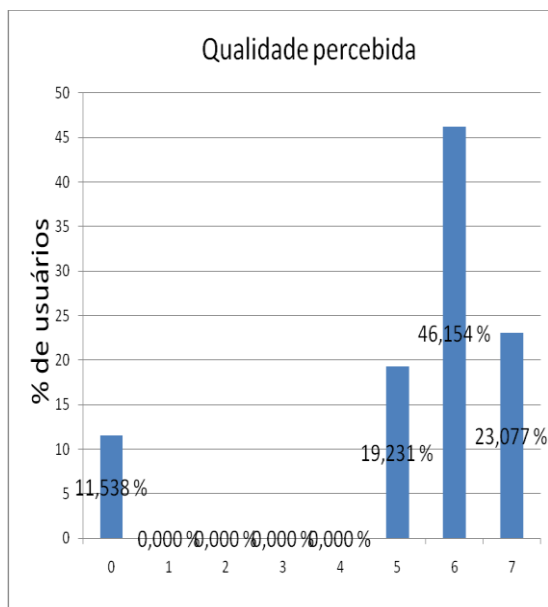


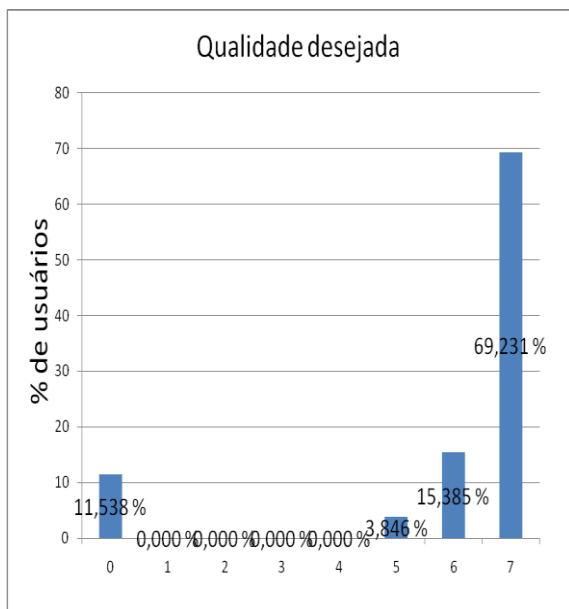


Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.

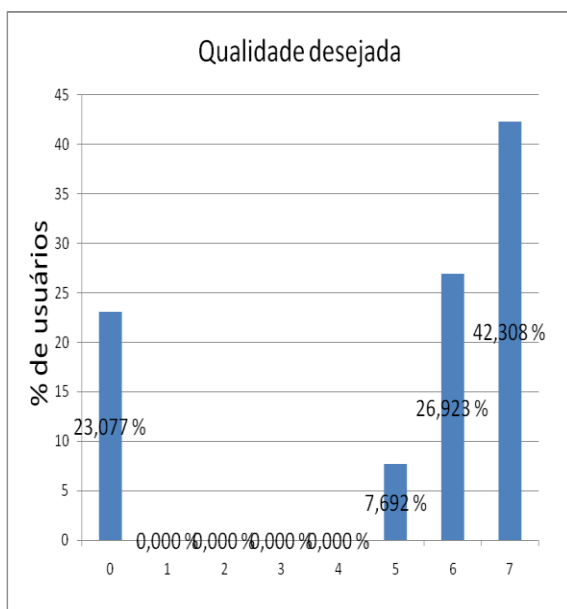
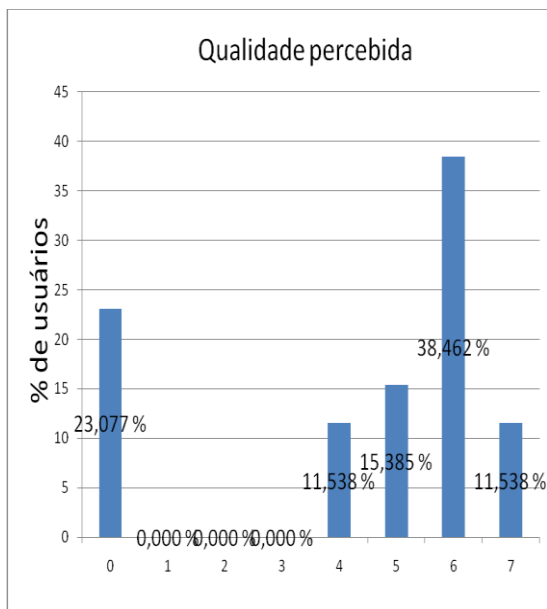


Sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo.

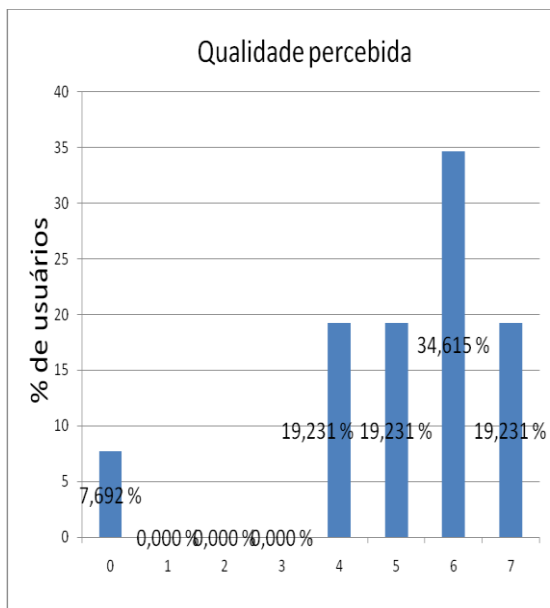


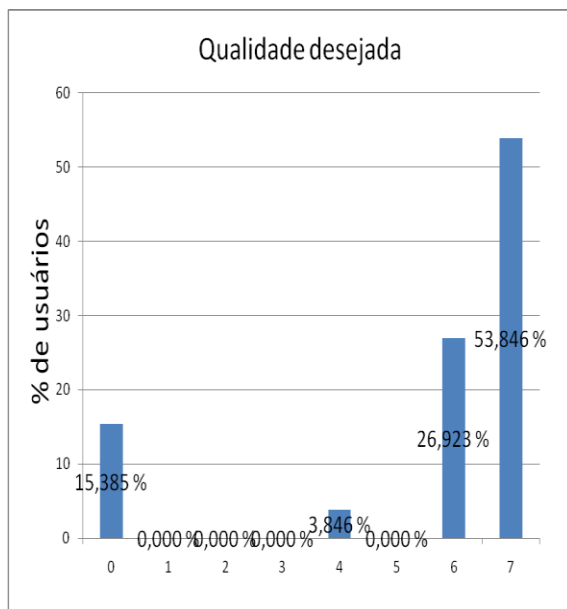


Em relação eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.

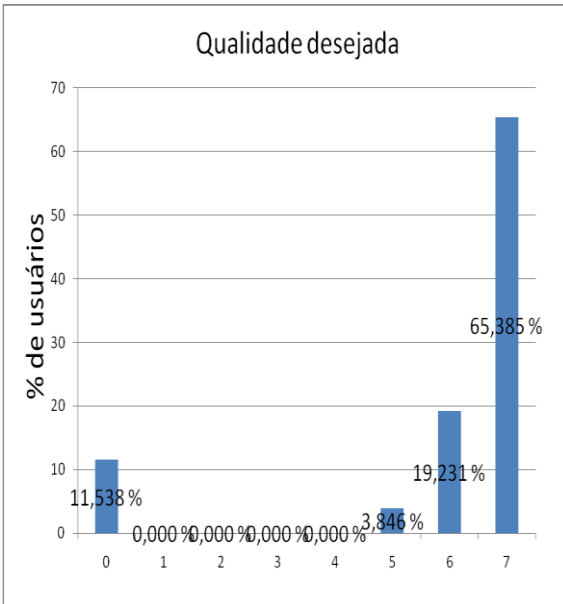
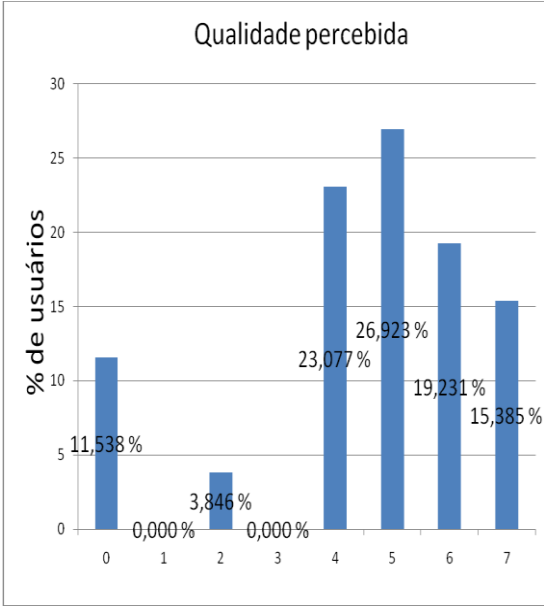


Quanto à localização do arquivo.

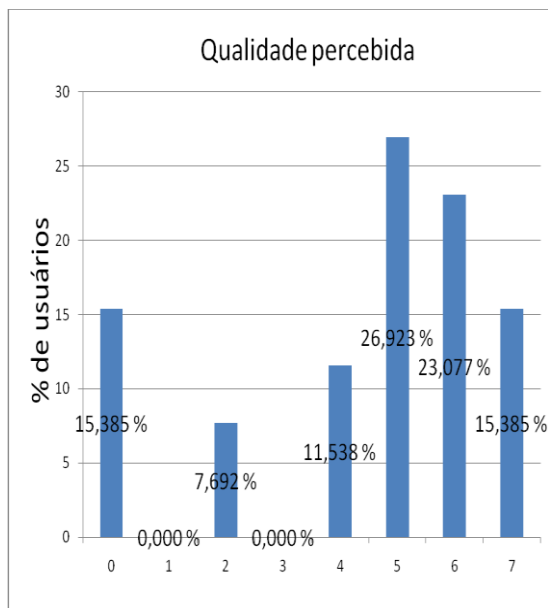


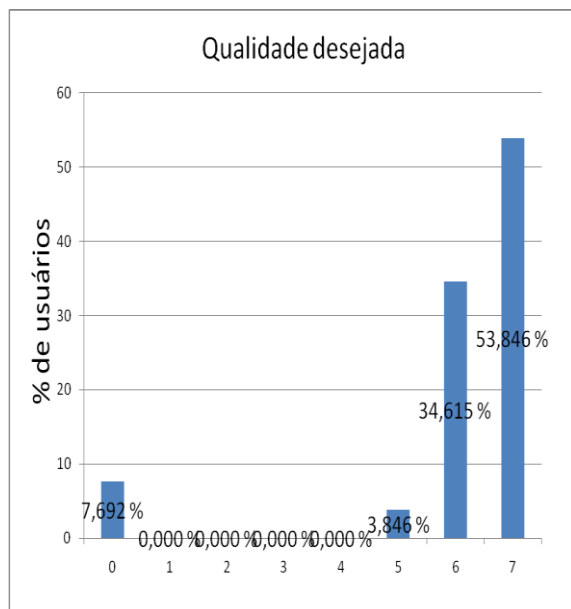


Em relação às instalações adequadas para a pesquisa.

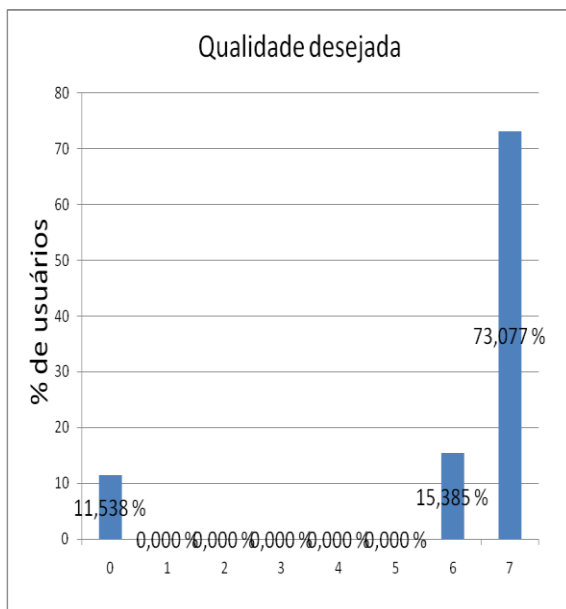
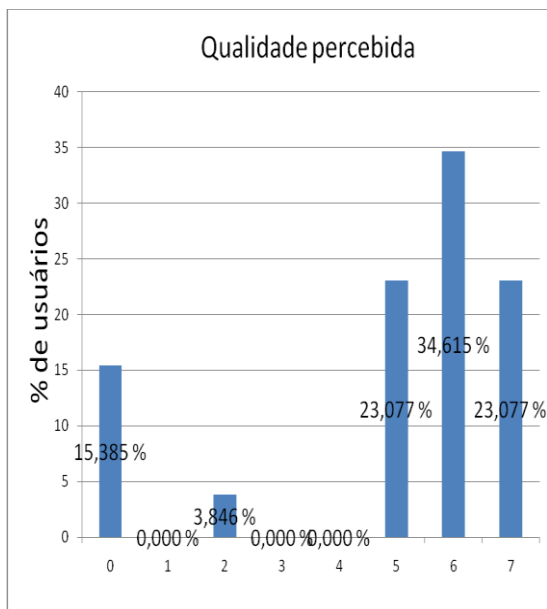


Quanto ao conforto do ambiente do arquivo.

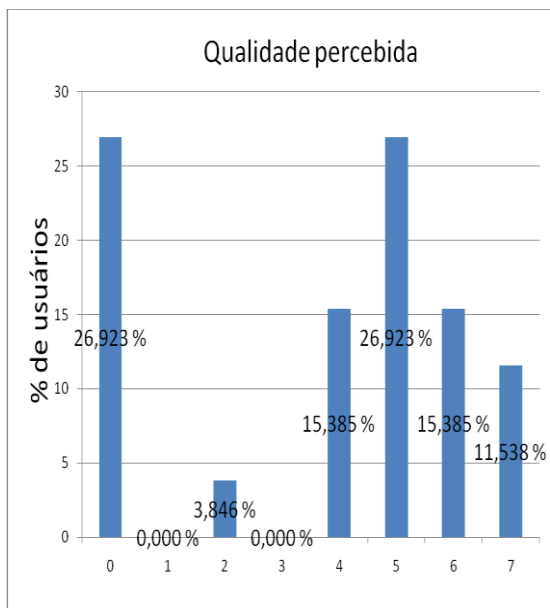


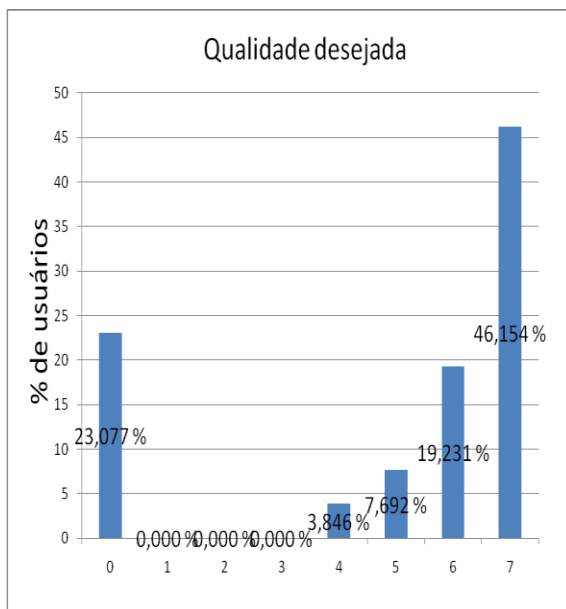


Em relação à boa aparência do ambiente do arquivo.

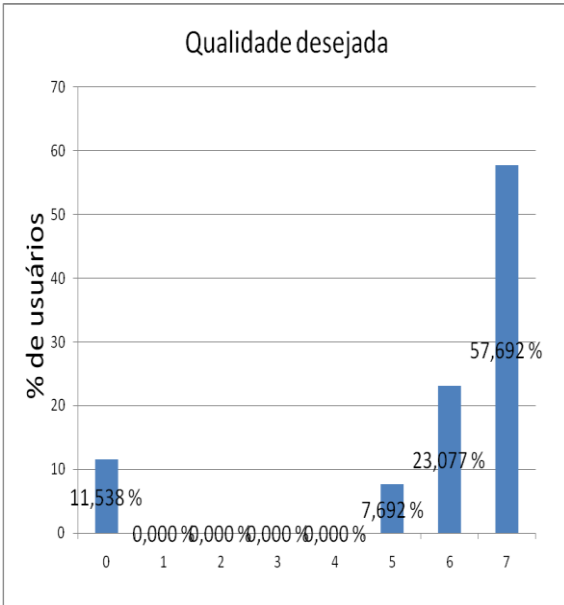
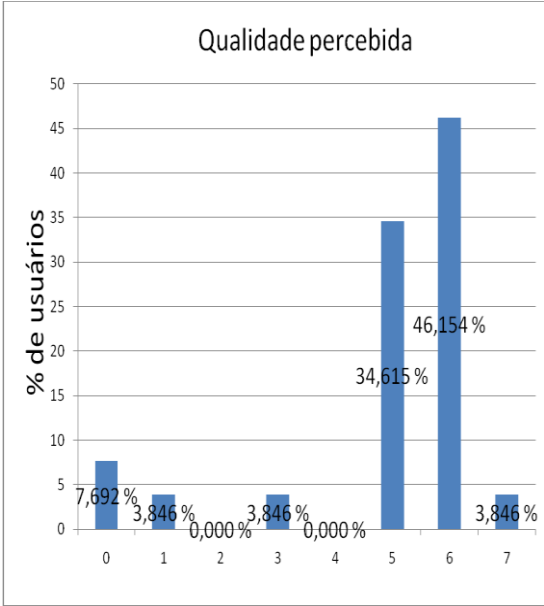


Sobre o leiaute do arquivo.

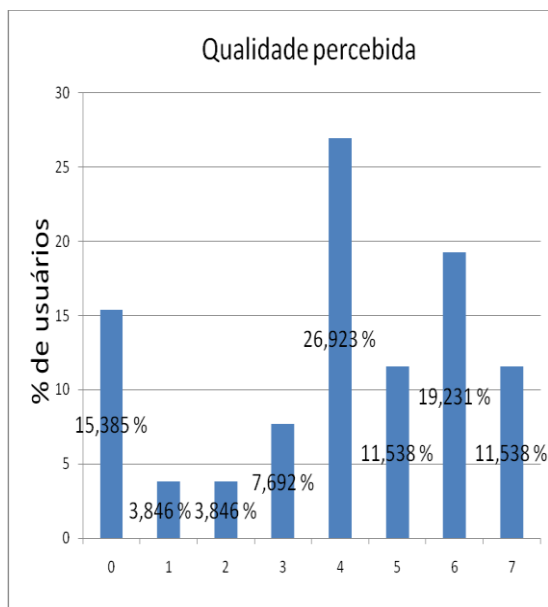


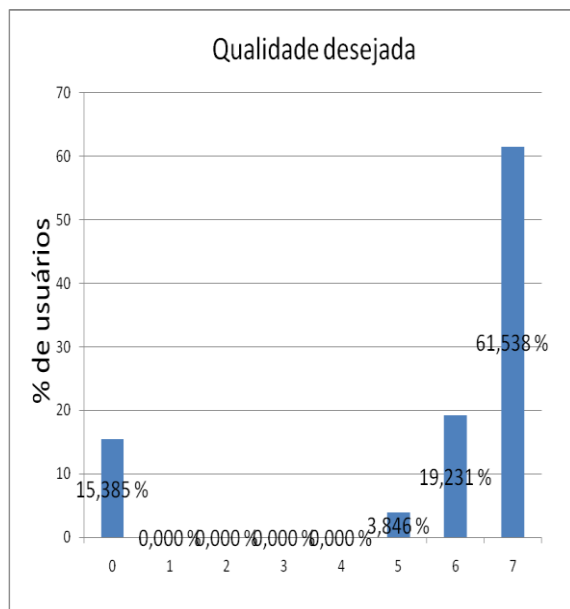


Em relação aos equipamentos de informática serem modernos e em bom estado.

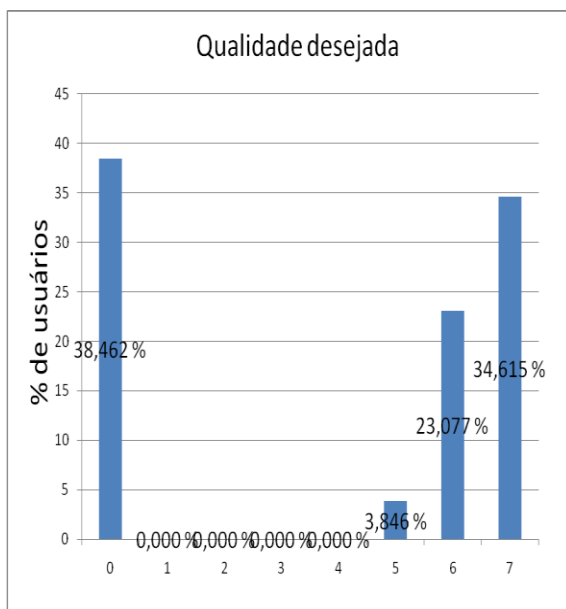
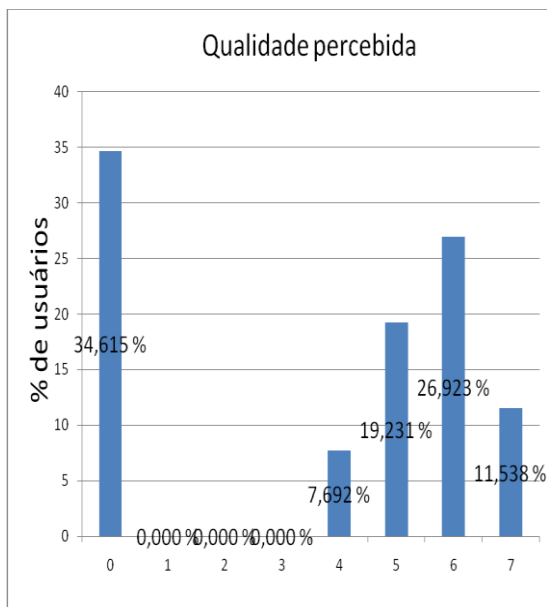


Quanto ao número suficiente de equipamentos.

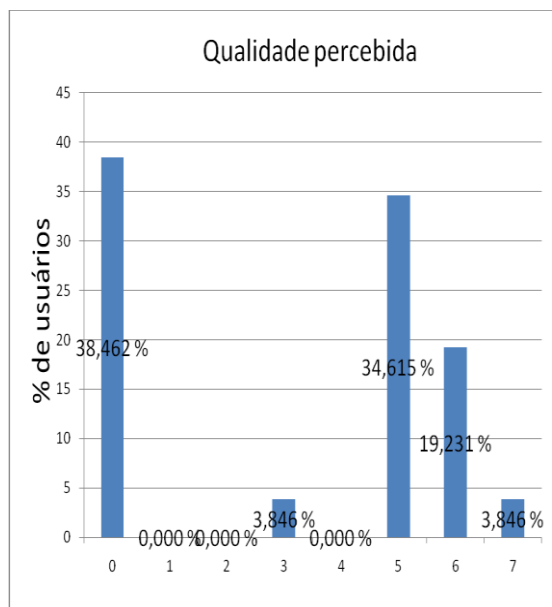


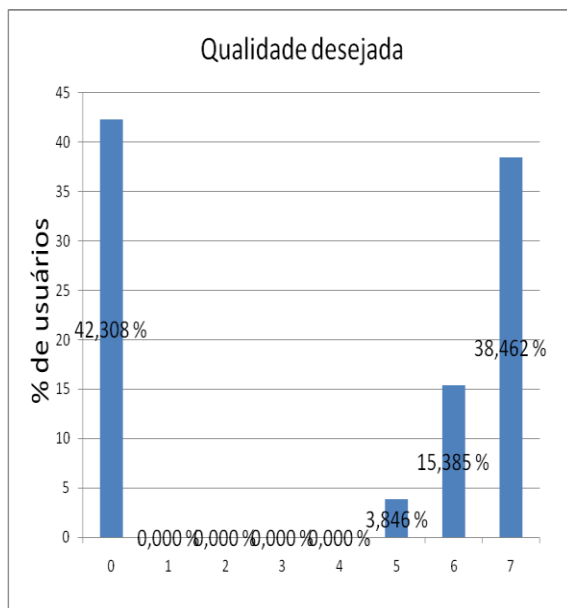


Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.

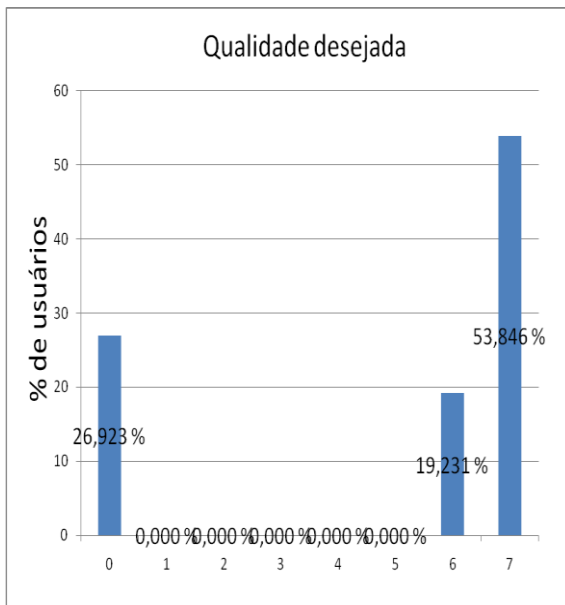
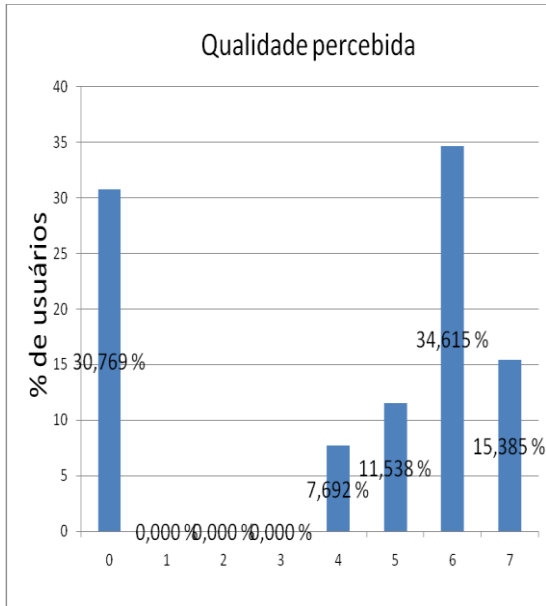


Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.

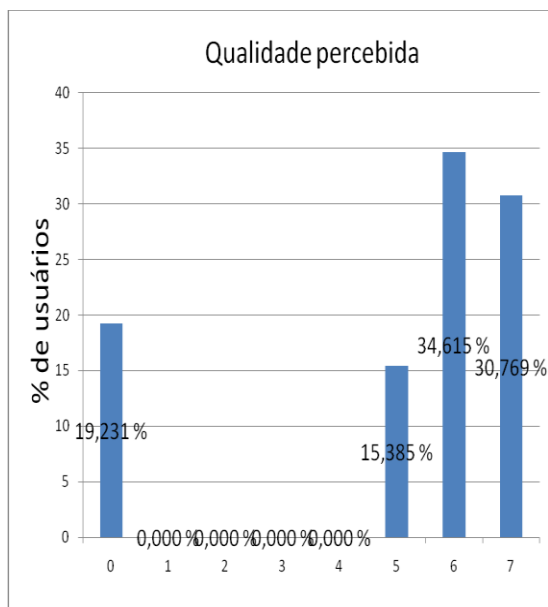


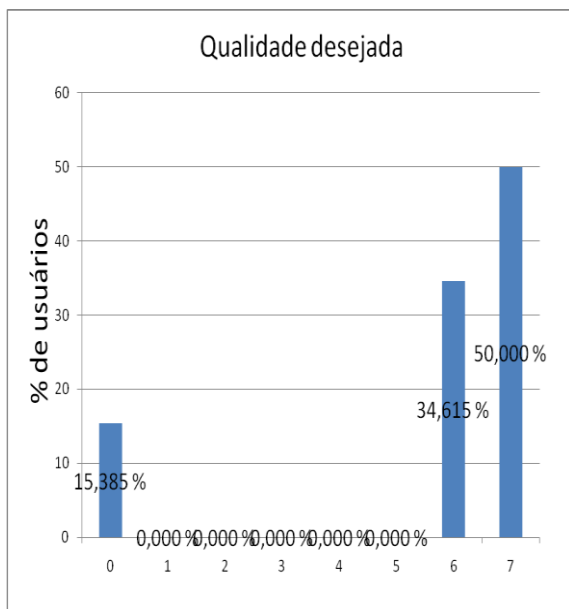


Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.

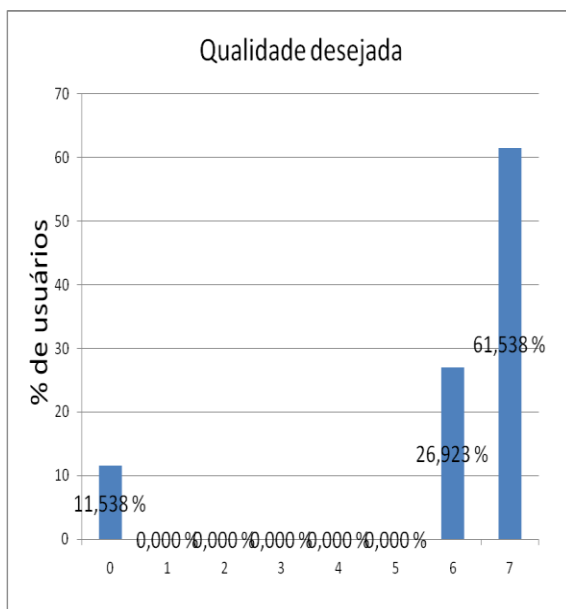
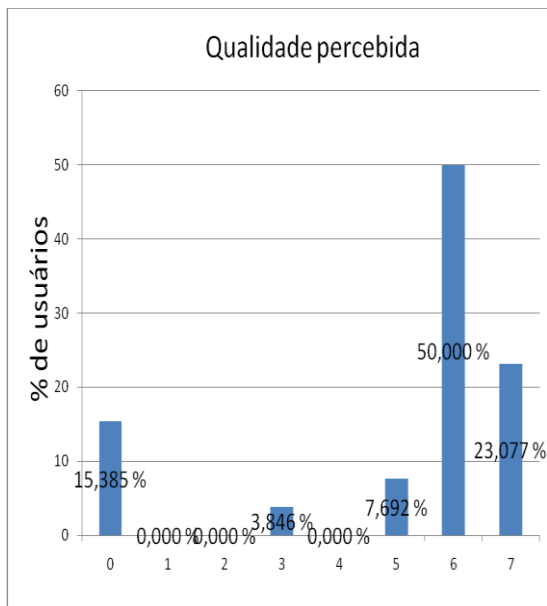


Sobre a prestação do serviço conforme prometido.



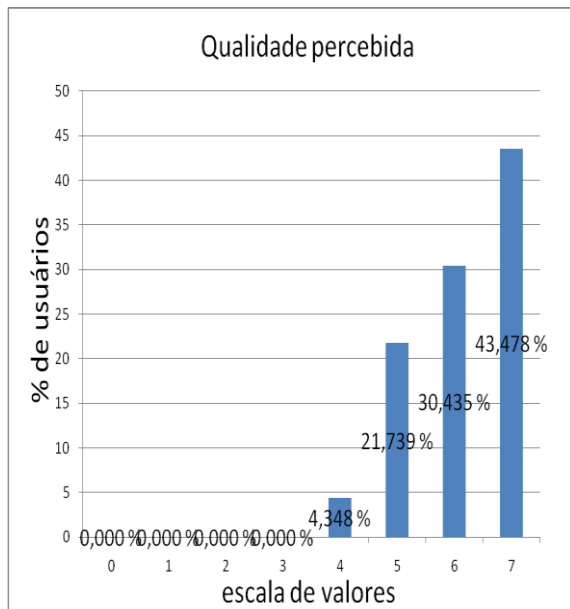


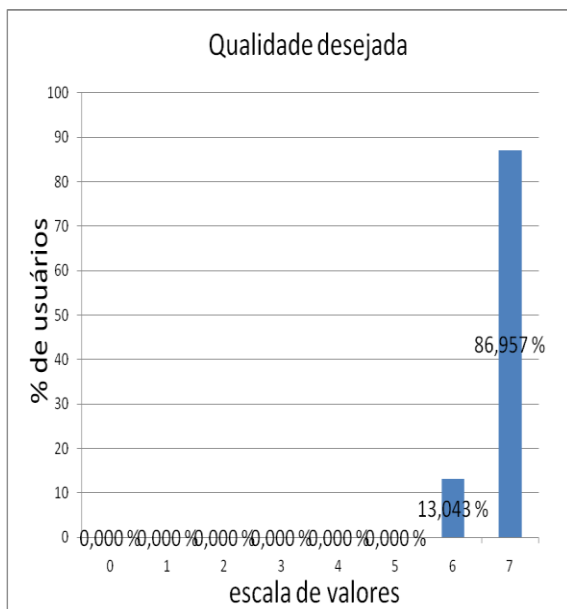
Quanto à prestação do serviço nos prazos estabelecidos.



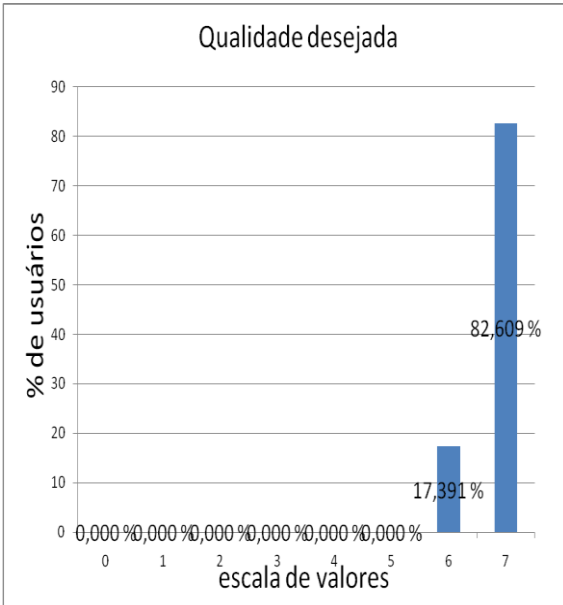
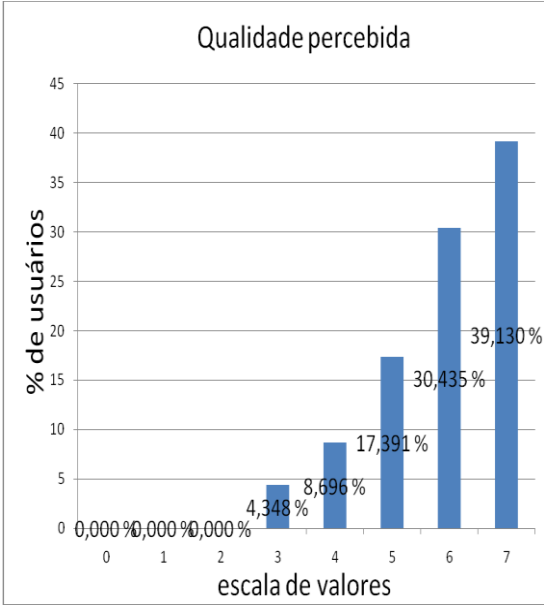
ARQUIVO B

Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada.

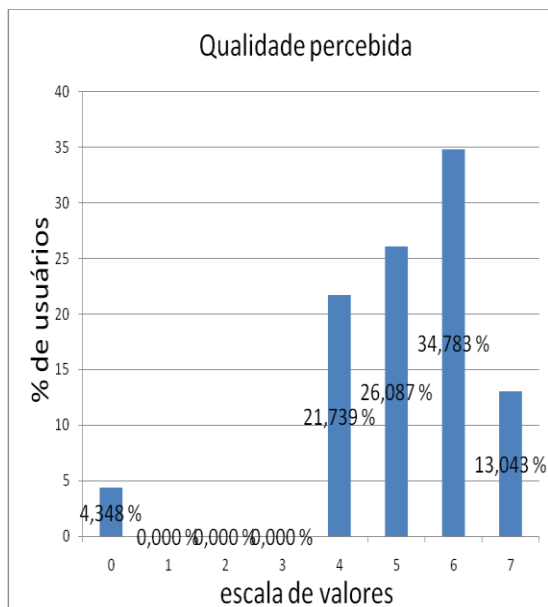


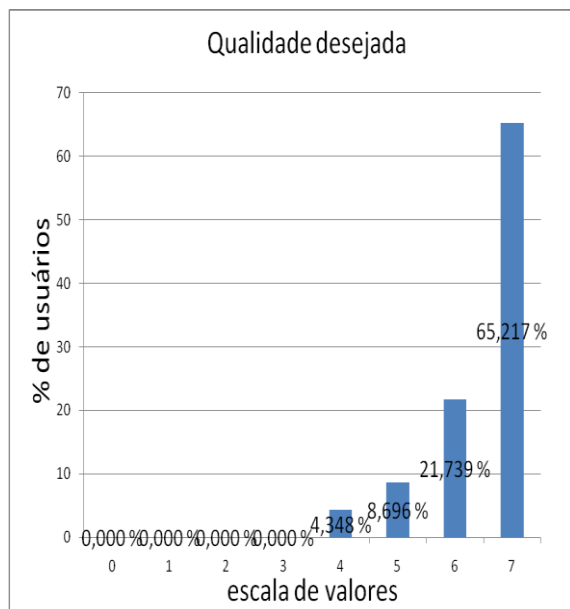


Em relação ao controle do trâmite documental.

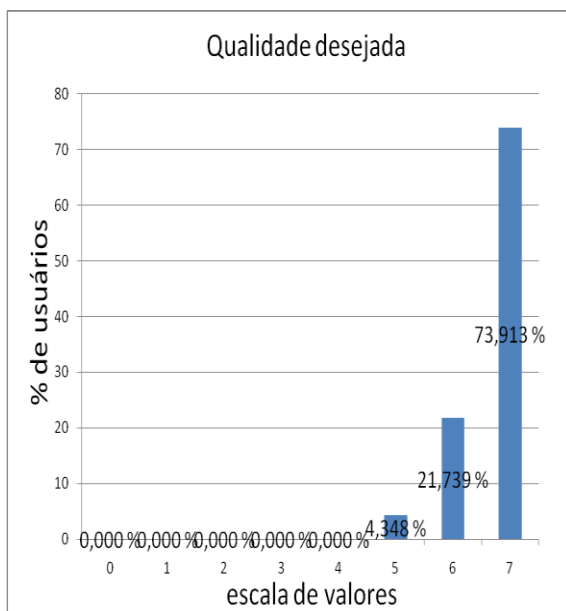
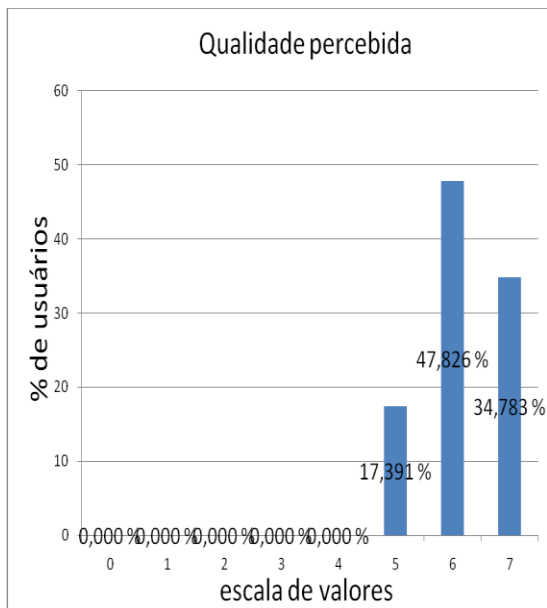


Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados).

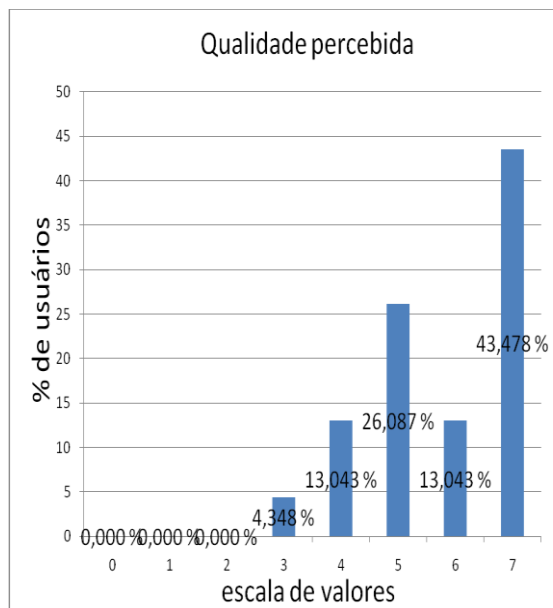


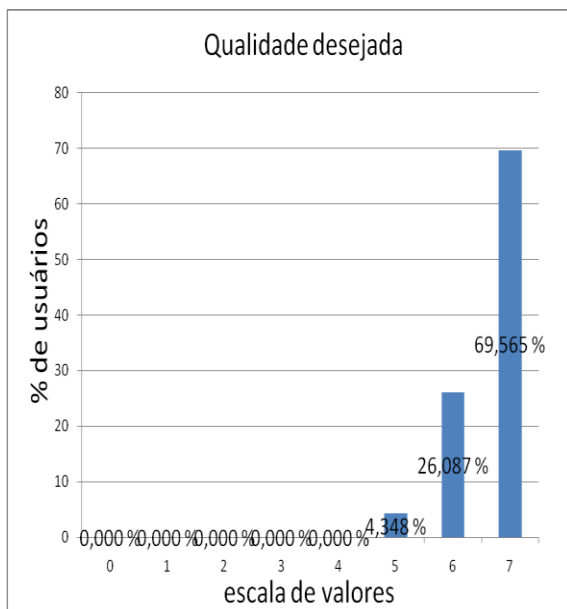


Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes encontram-se completos sem faltar documentos.

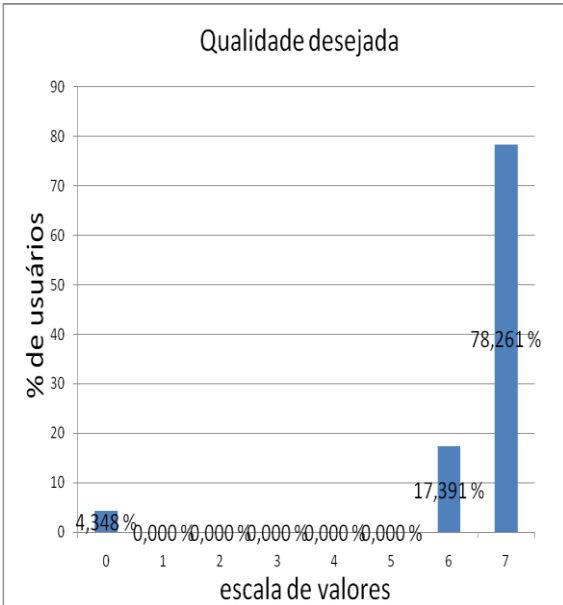
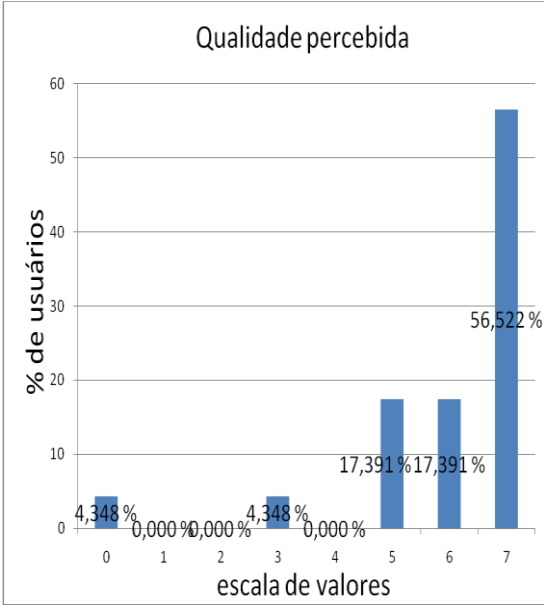


Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.

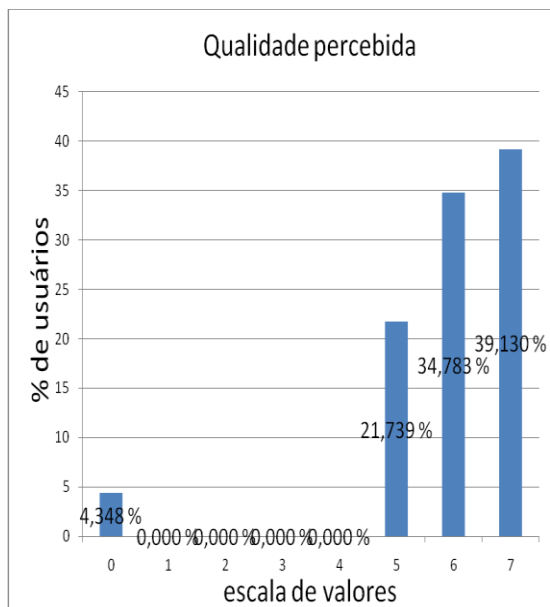


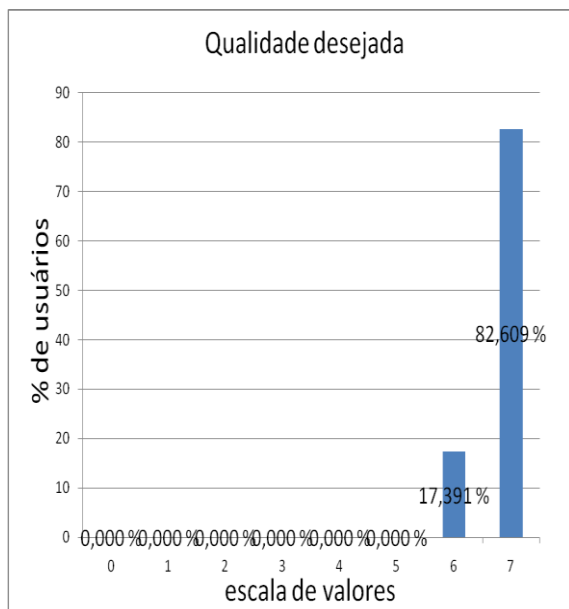


Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo.

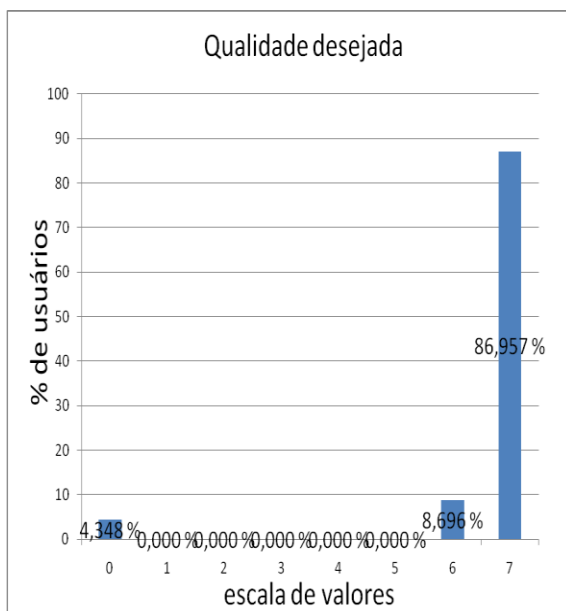
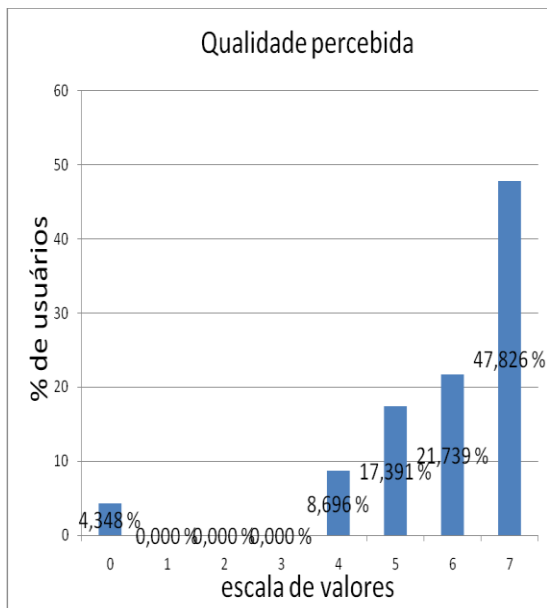


A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.

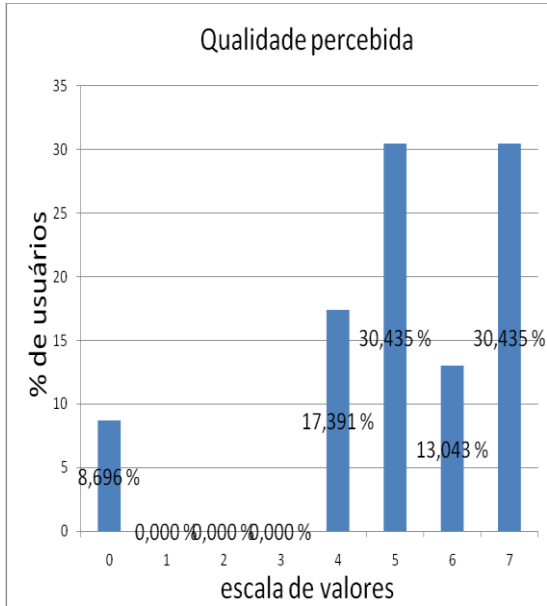


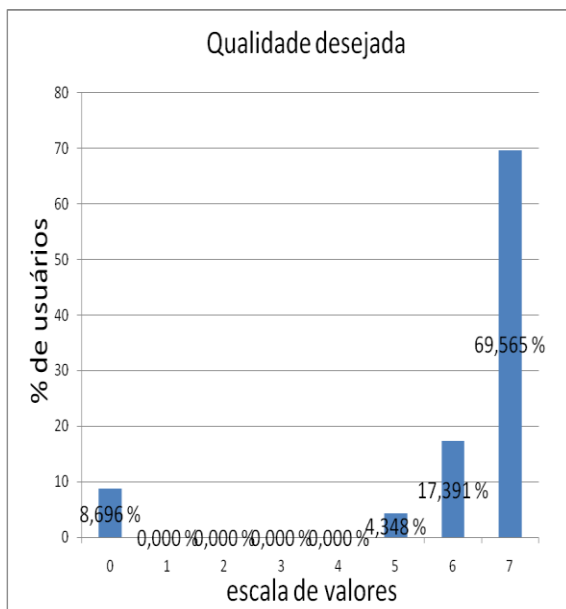


Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.

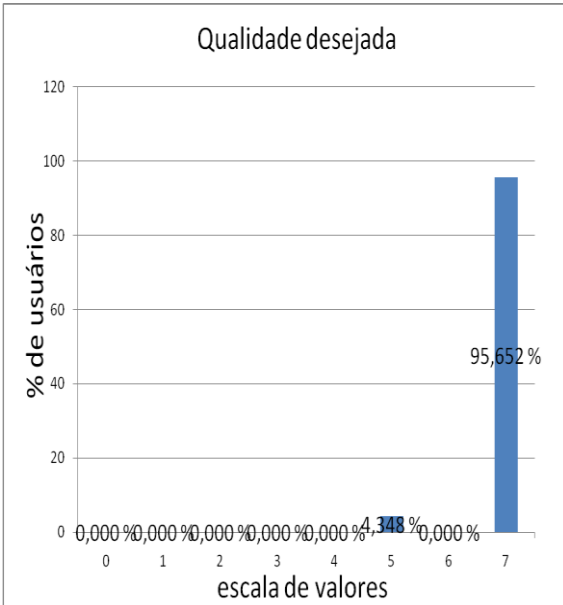
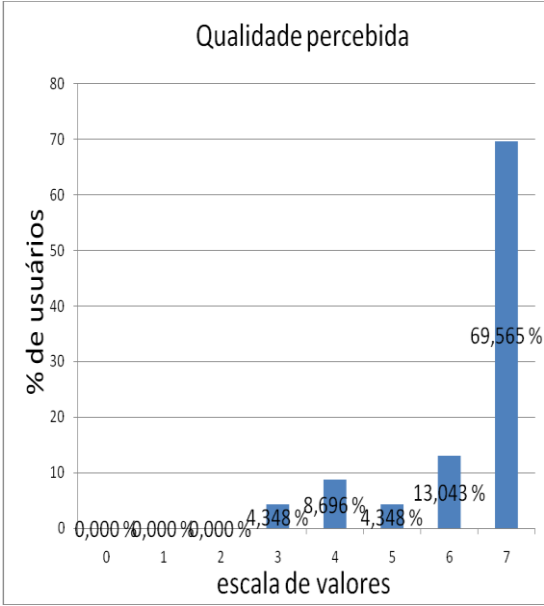


Em relação aos instrumentos de pesquisa (guias, inventários, índices e catálogos) sua facilidade de compreensão e atendimento das necessidades informacionais.

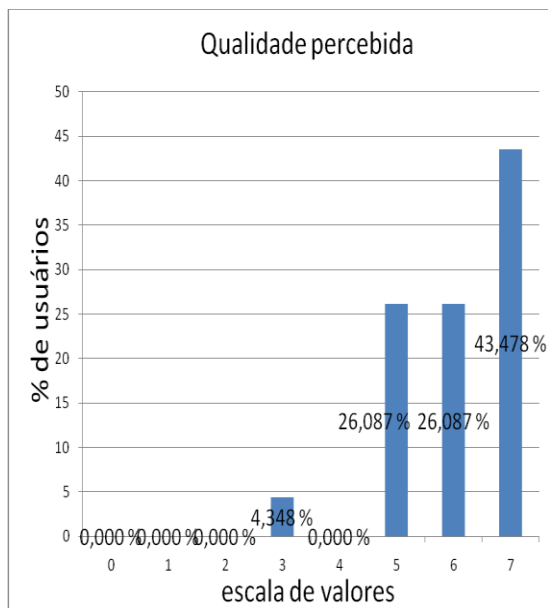


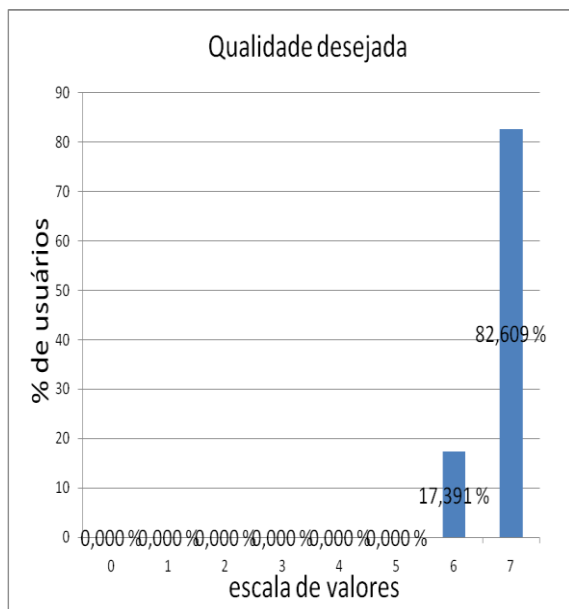


Em relação à cordialidade e boa vontade no atendimento ao usuário.

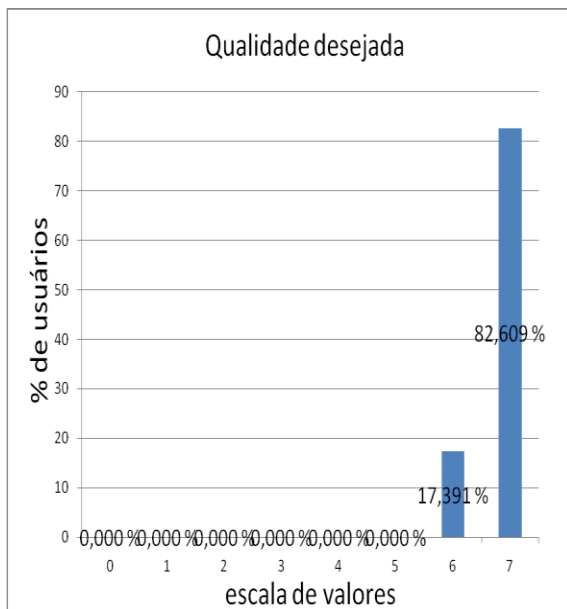
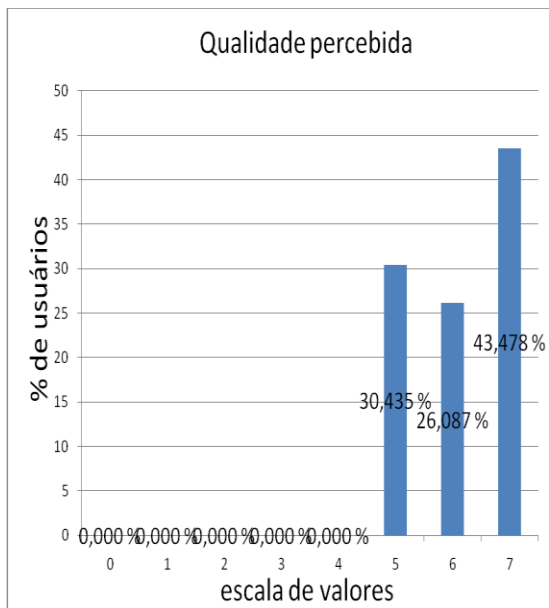


Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.

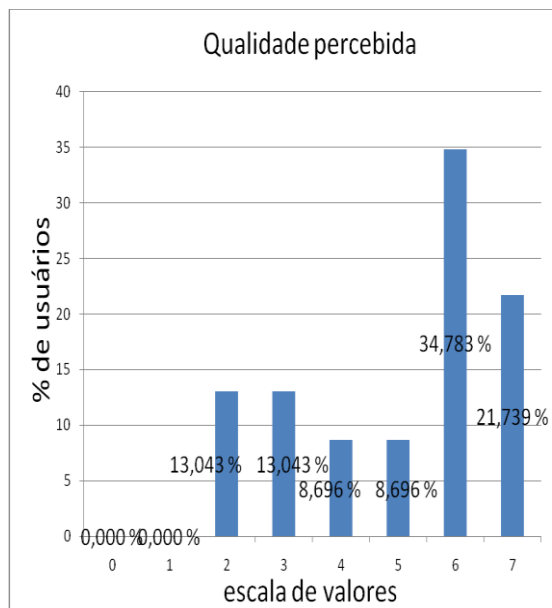


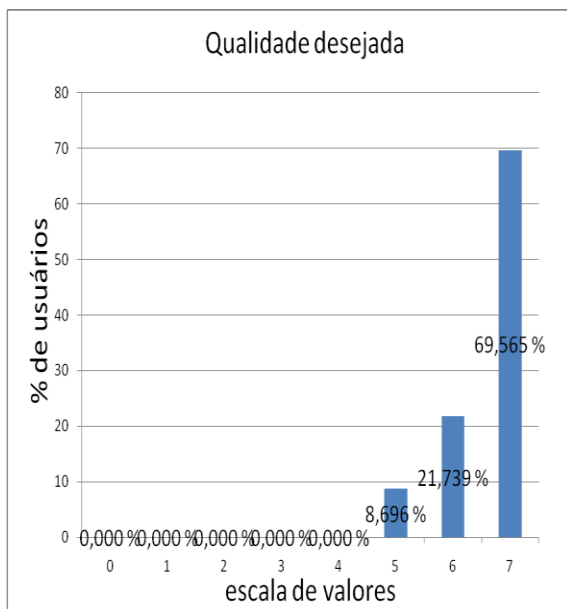


Quanto ao do horário de atendimento adequado.

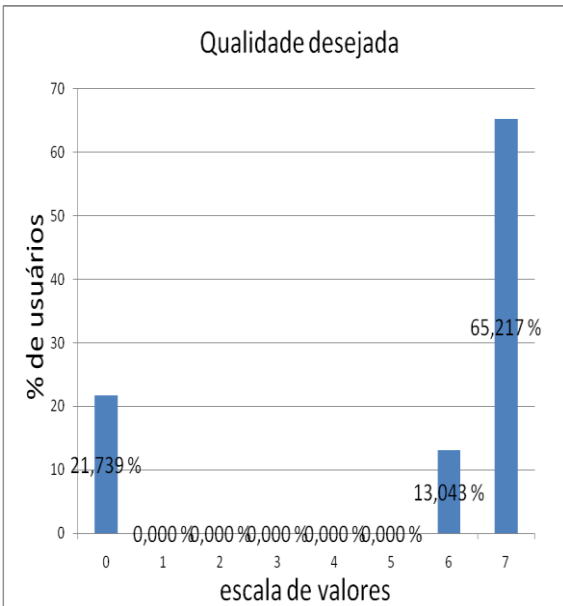
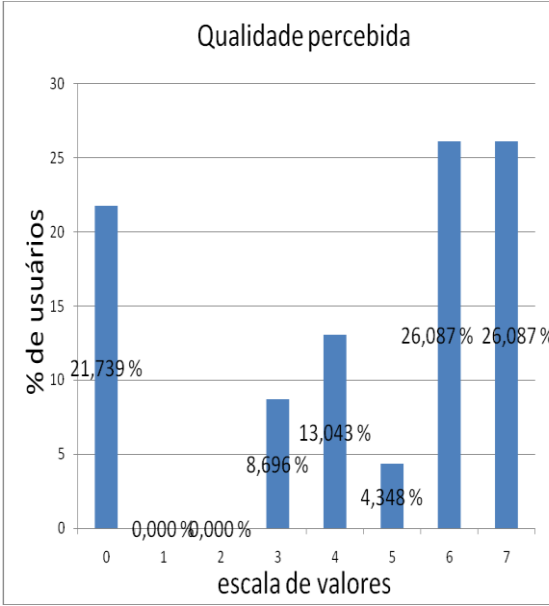


Em relação à comunicação das normas do arquivo.

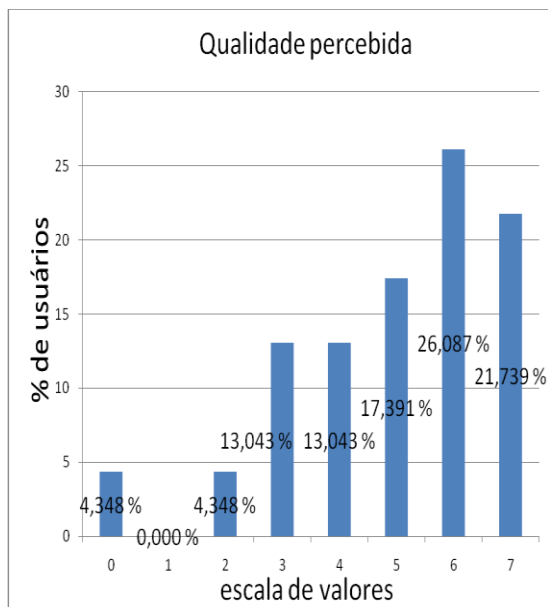


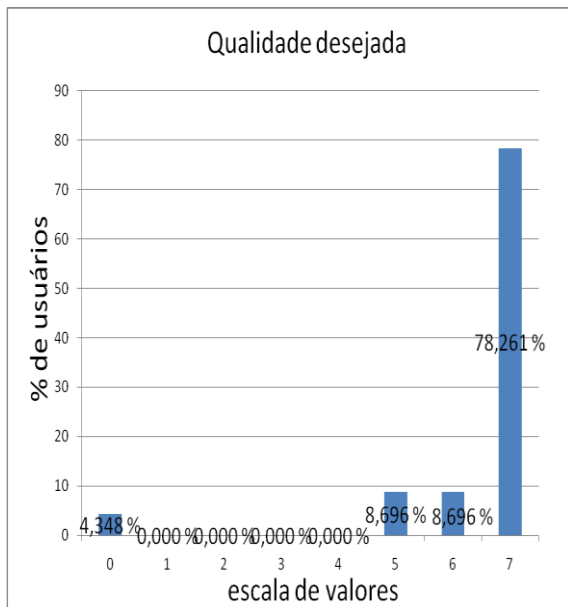


Sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo.

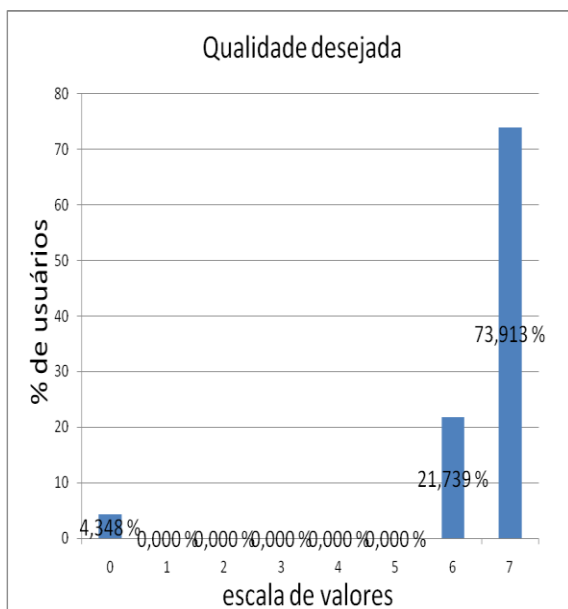
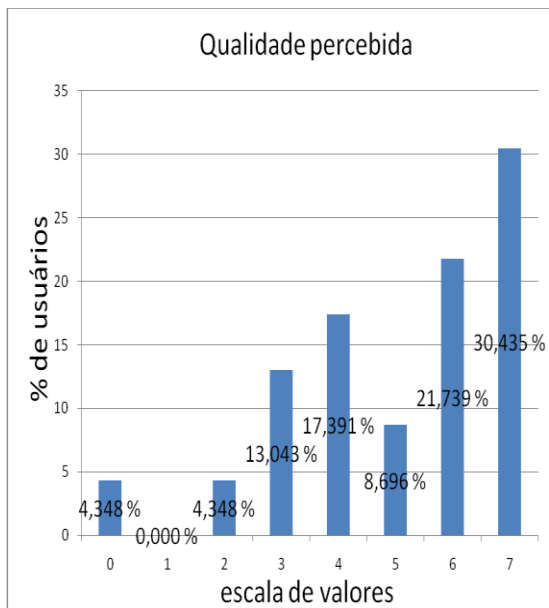


Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.

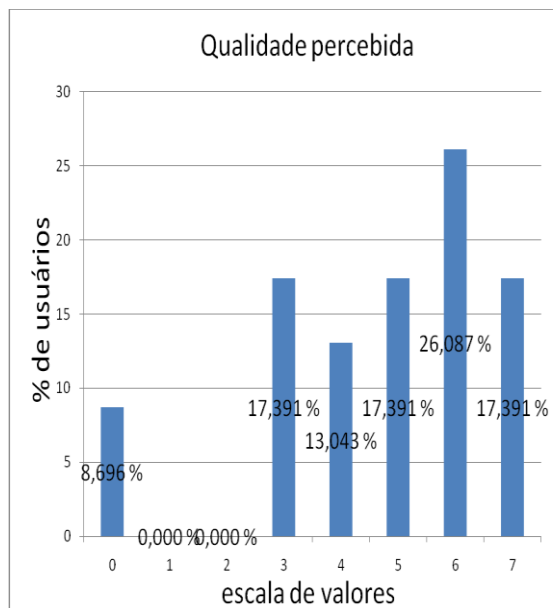


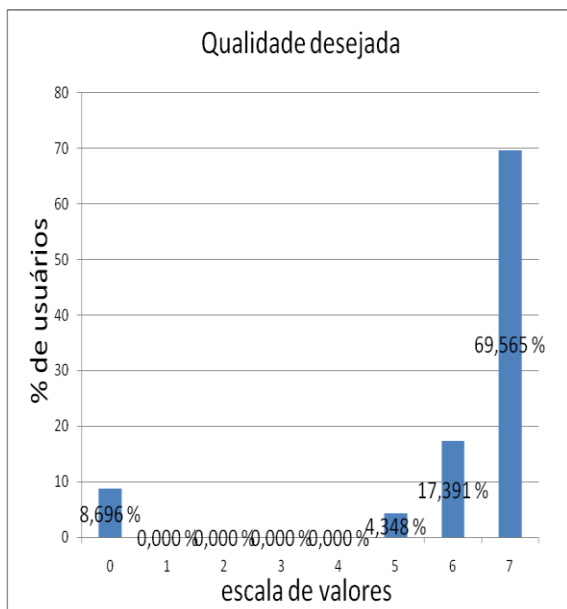


Sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo.

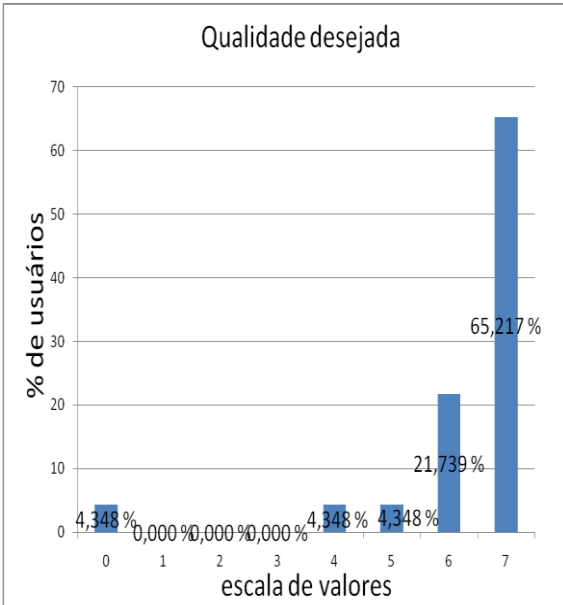
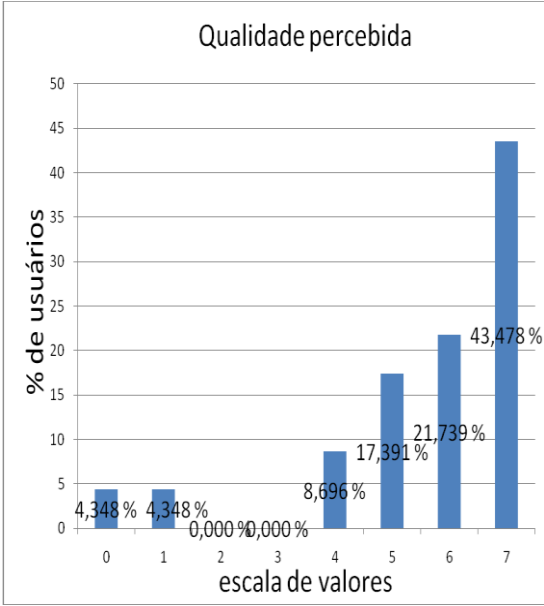


Em relação eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.

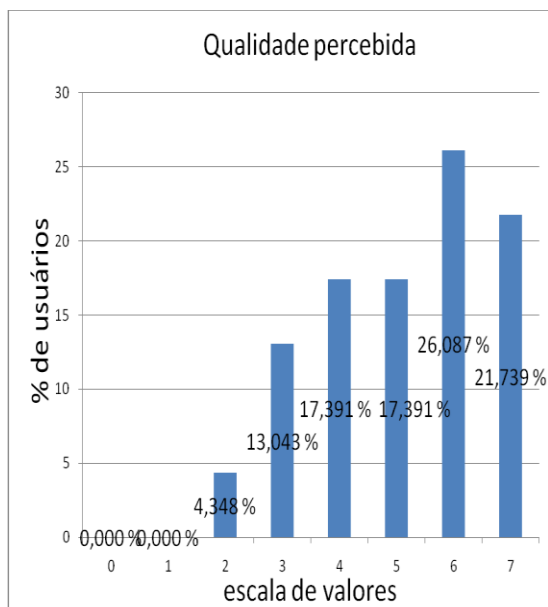


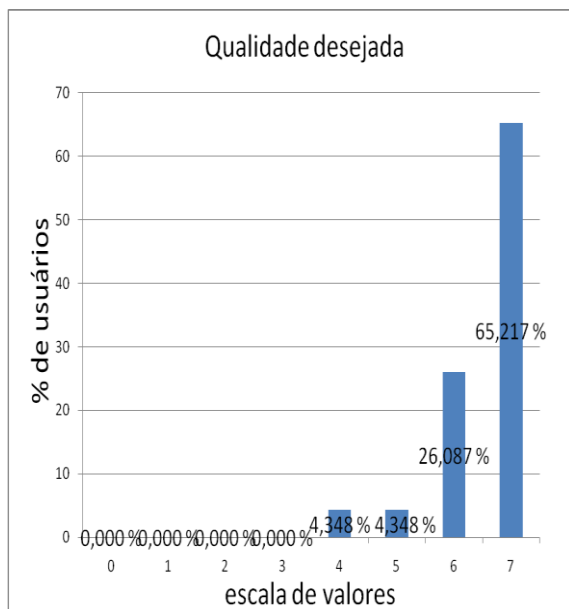


Quanto à localização do arquivo.

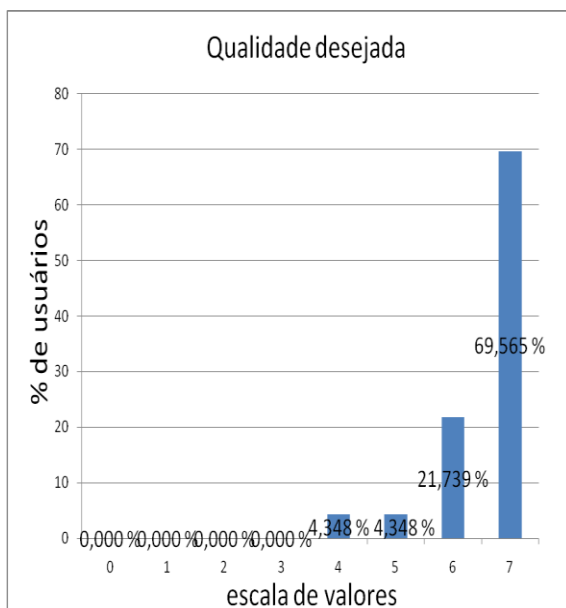
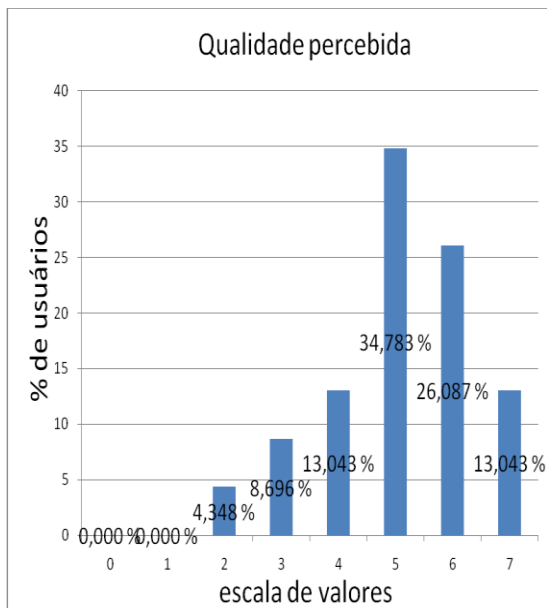


Em relação às instalações adequadas para a pesquisa.

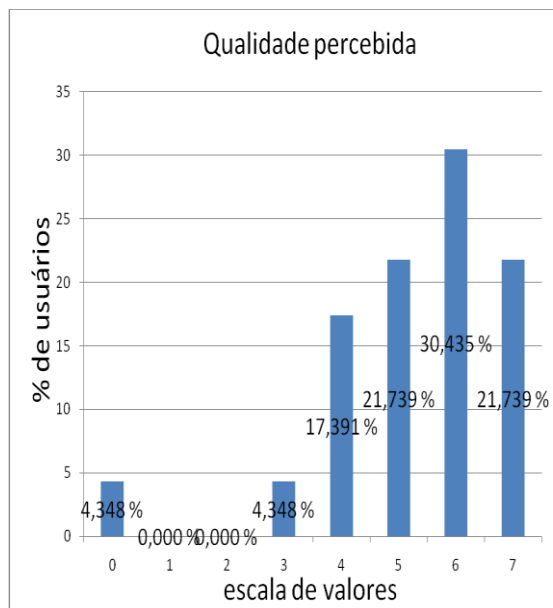


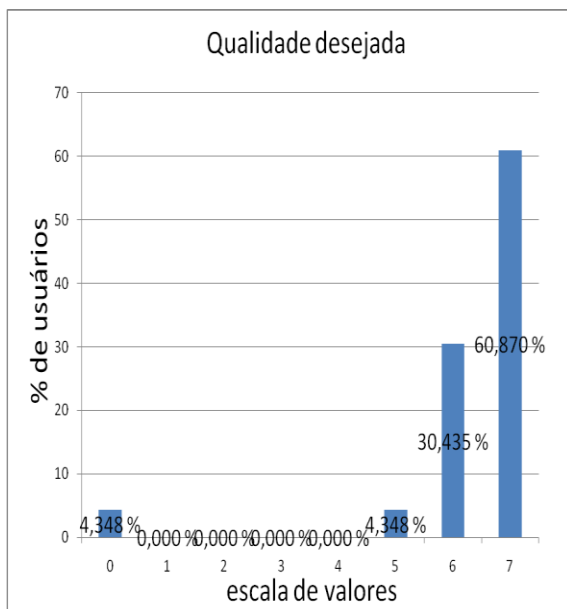


Quanto ao conforto do ambiente do arquivo.

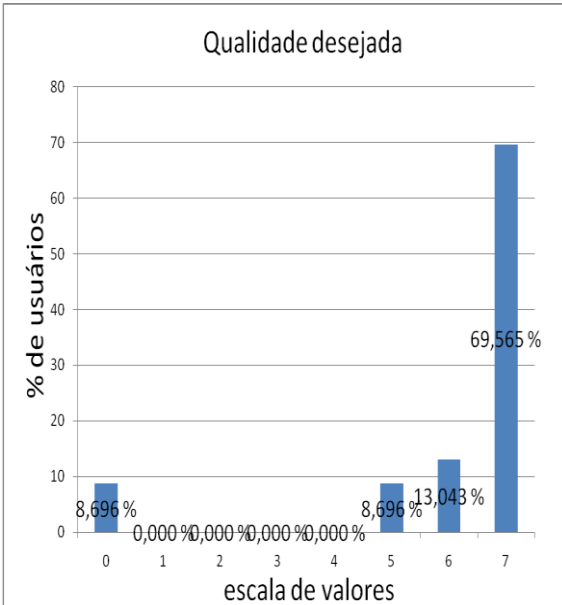
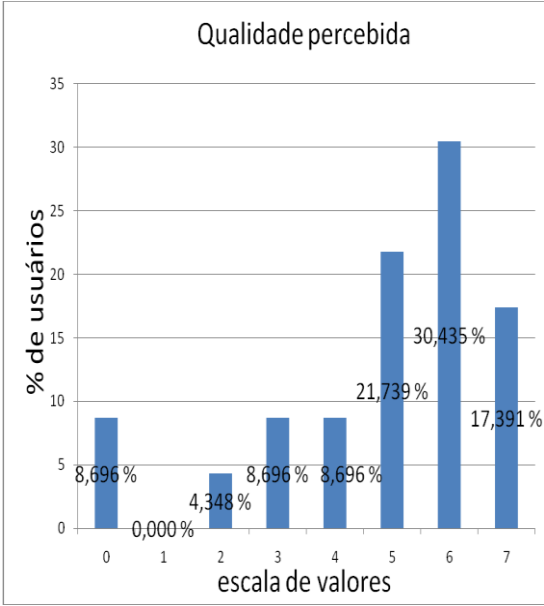


Em relação à boa aparência do ambiente do arquivo.

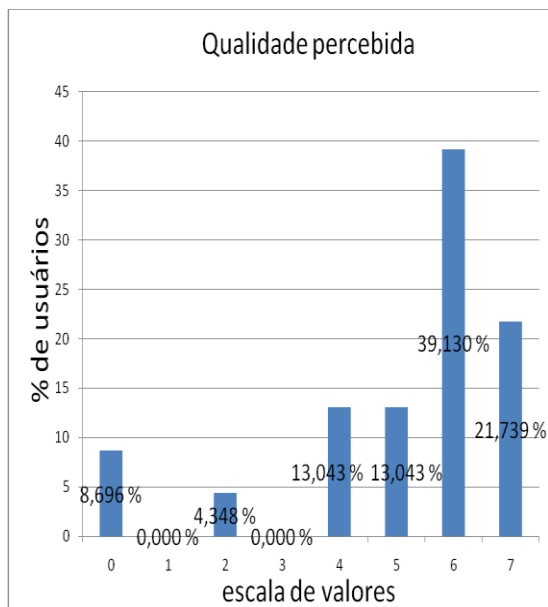


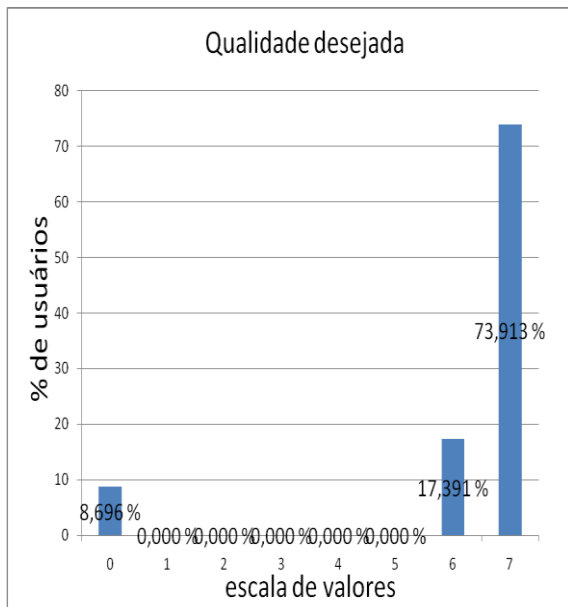


Sobre o leiaute do arquivo.

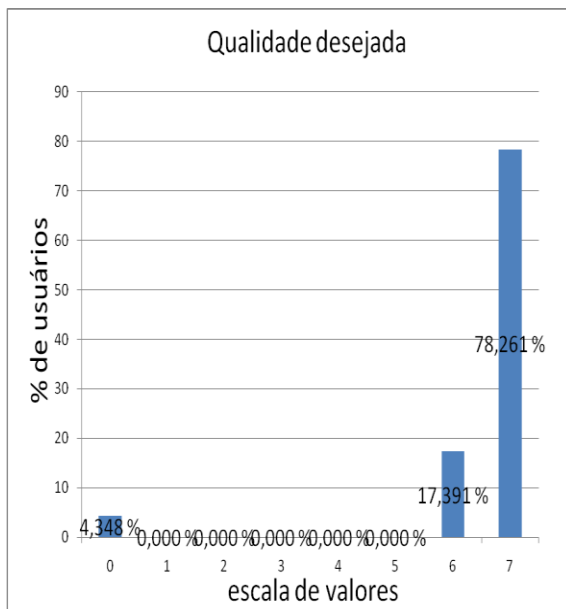
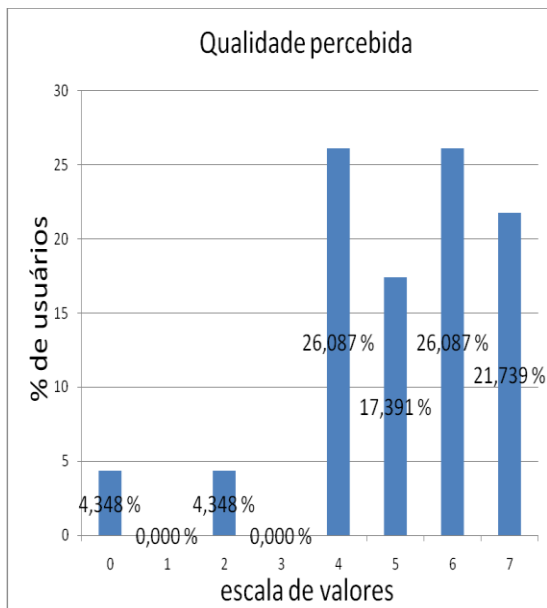


Em relação aos equipamentos de informática serem modernos e em bom estado.

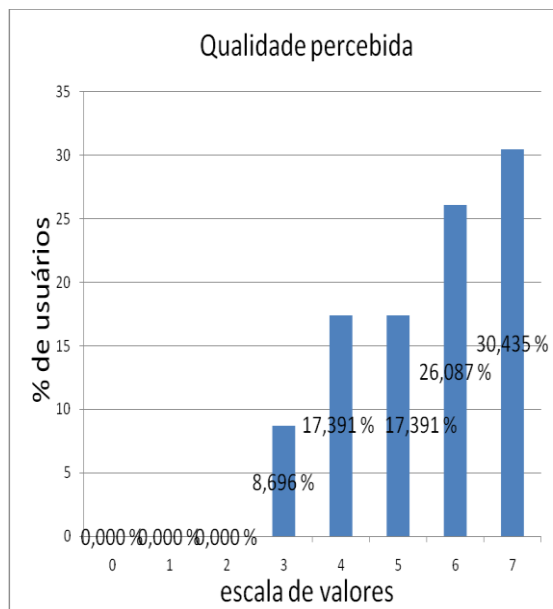


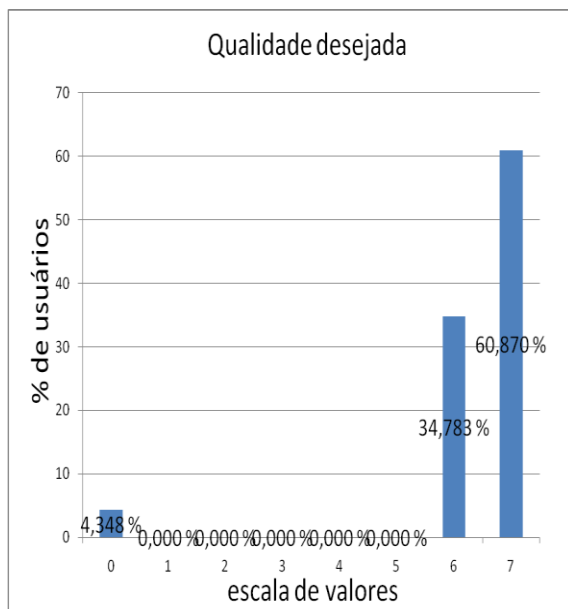


Quanto ao número suficiente de equipamentos.

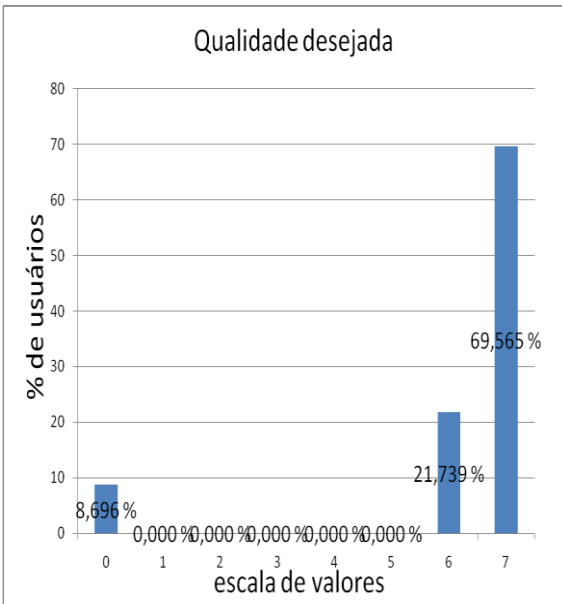
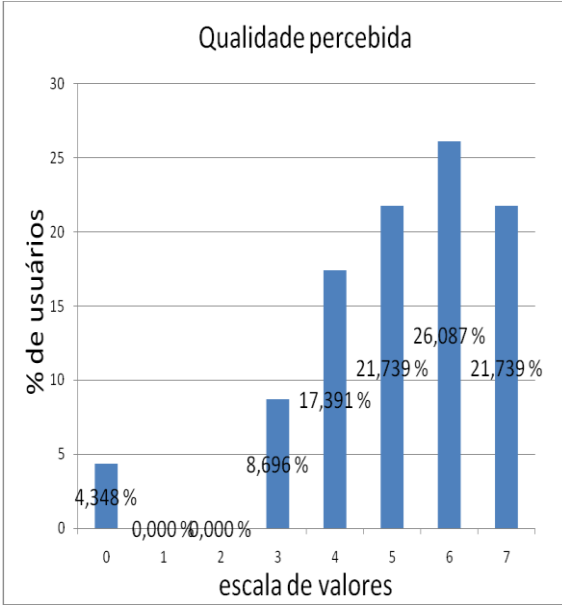


Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.

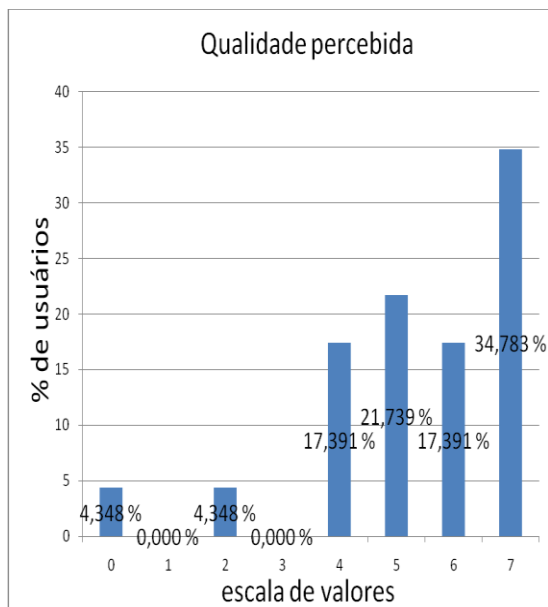


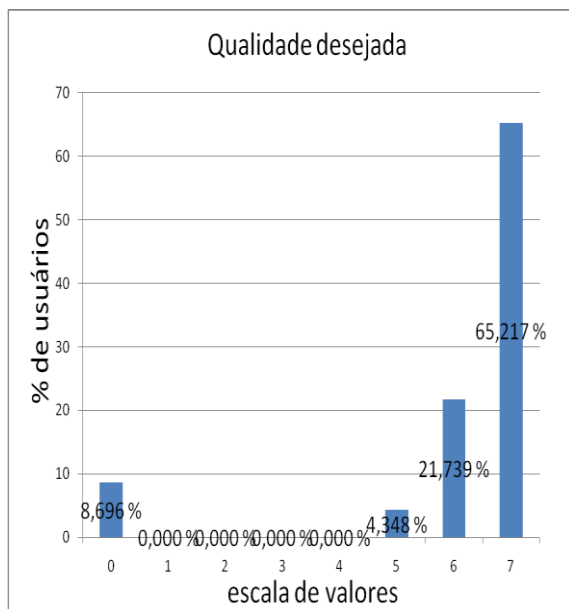


Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.

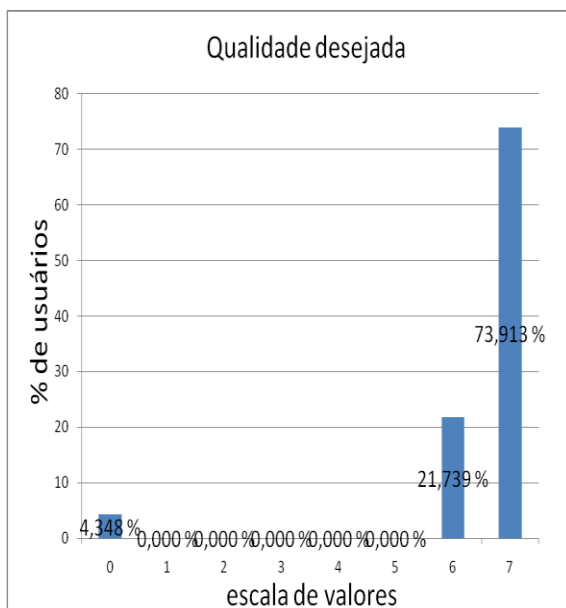
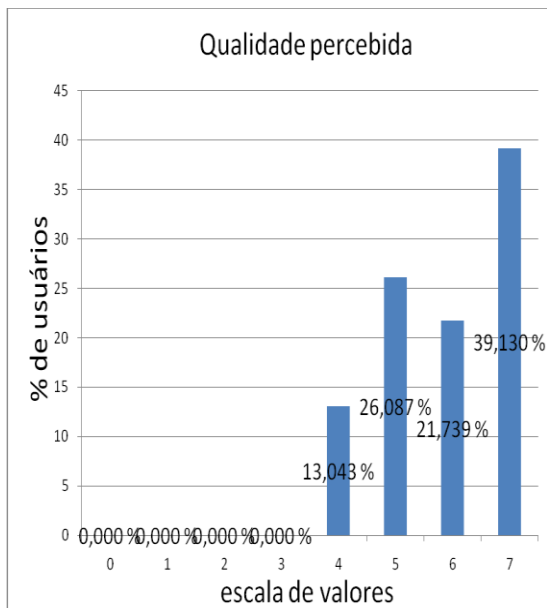


Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.

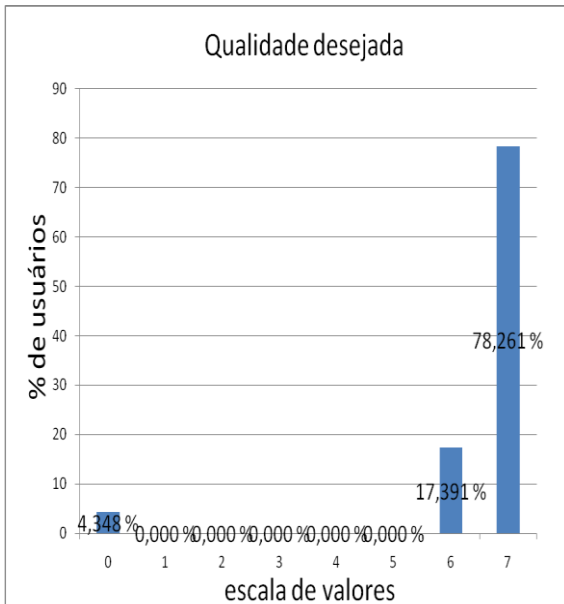
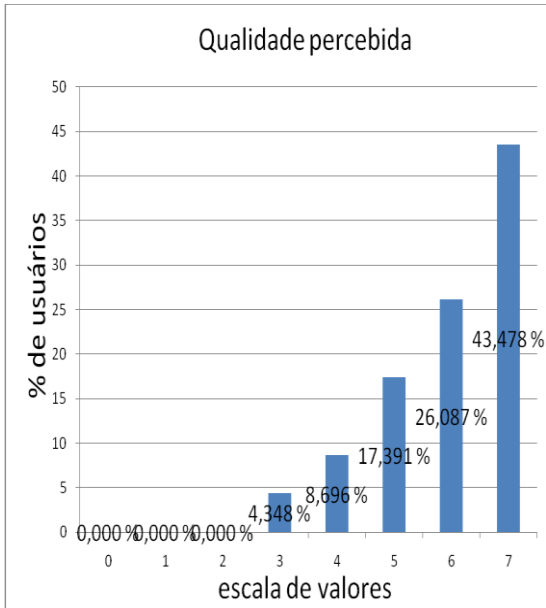




Sobre a prestação do serviço conforme prometido.

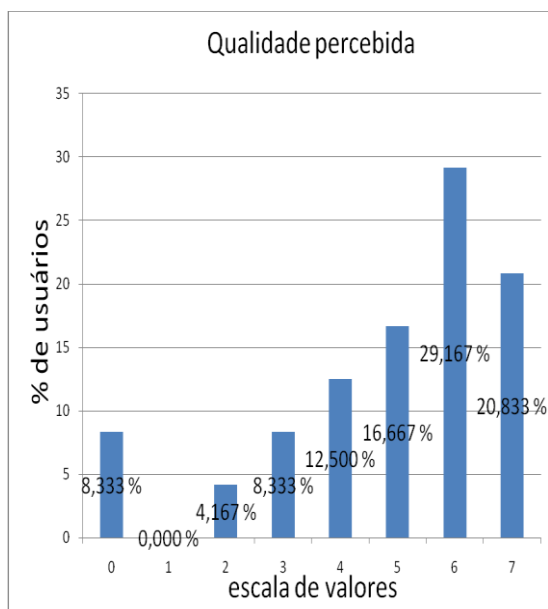


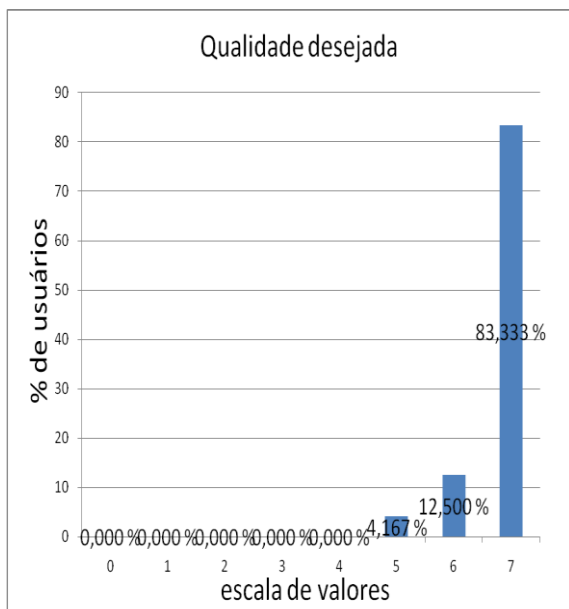
Quanto à prestação do serviço nos prazos estabelecidos.



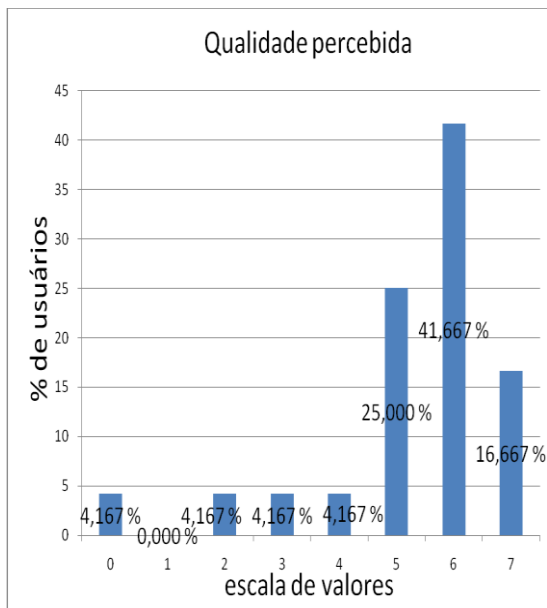
ARQUIVO C

Em relação à gestão documental e sua garantia de autenticidade dos documentos eletrônicos.

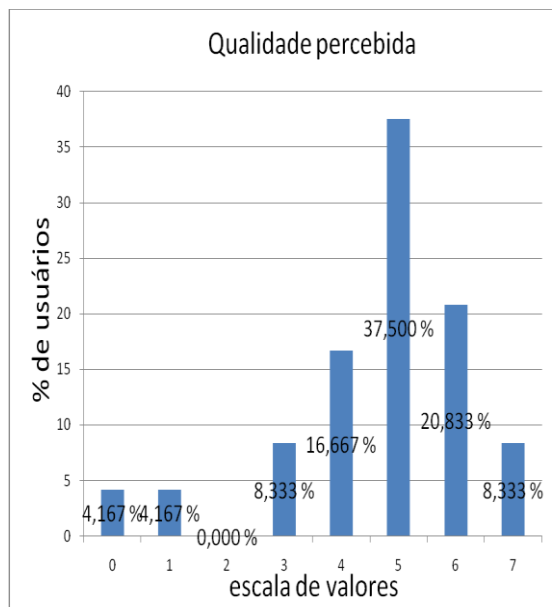


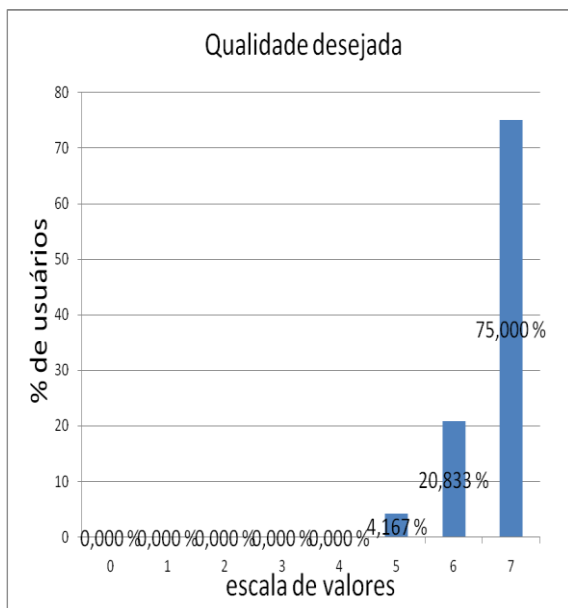


Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada.

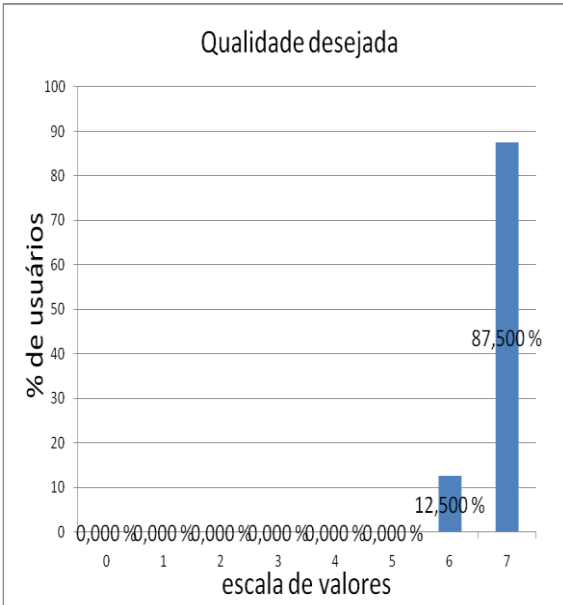
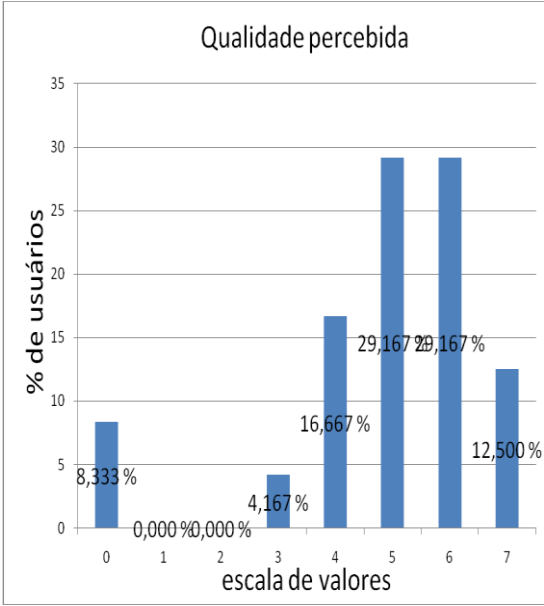


Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados).

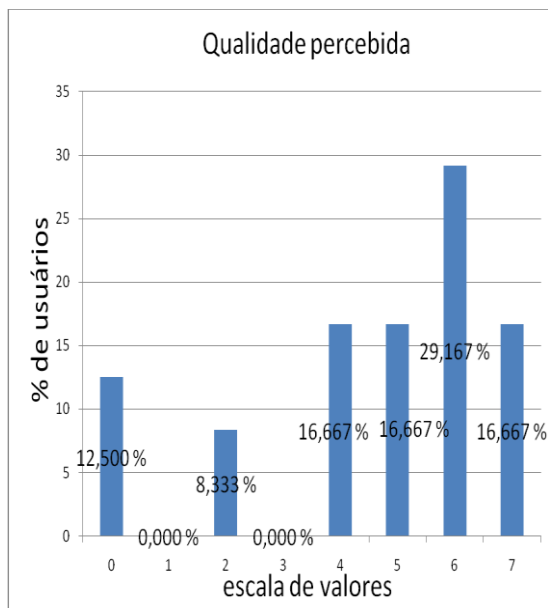


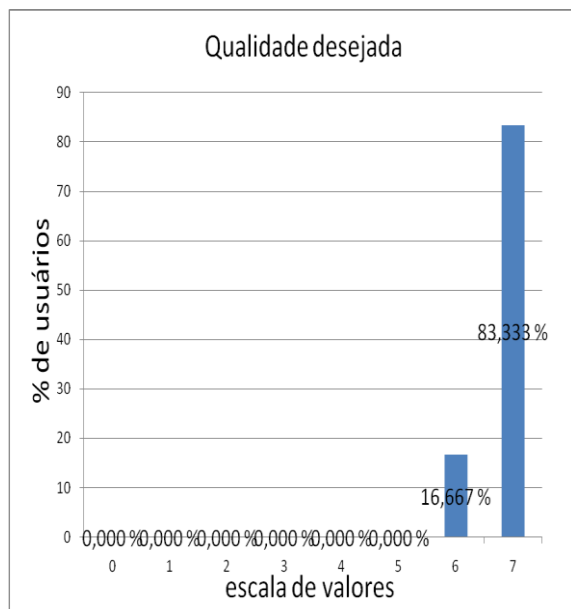


Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes encontram-se completos sem faltar documentos.

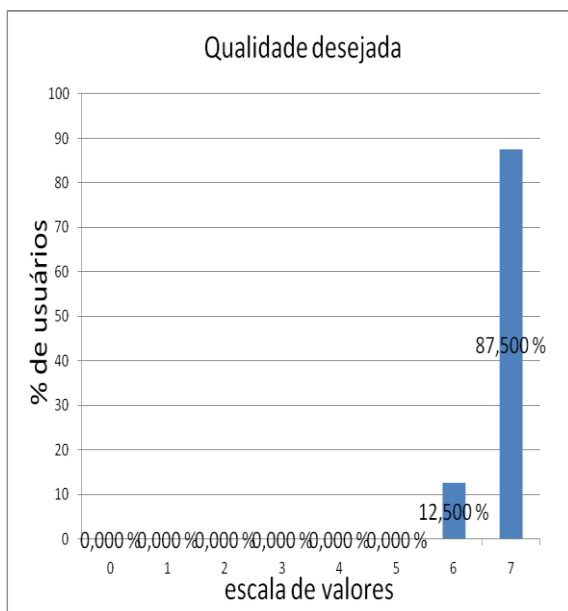
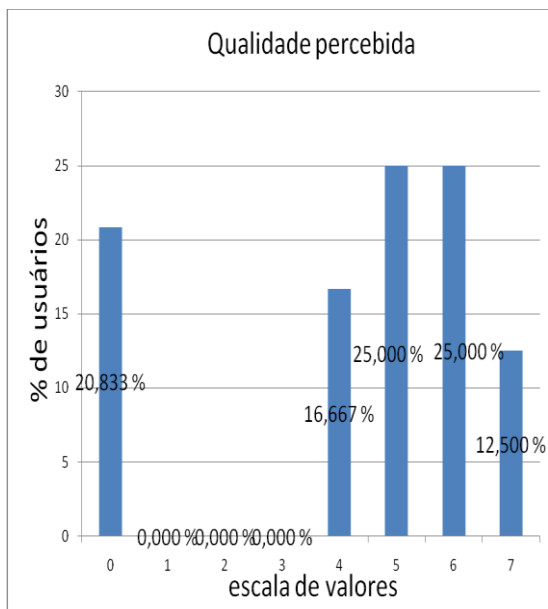


Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.

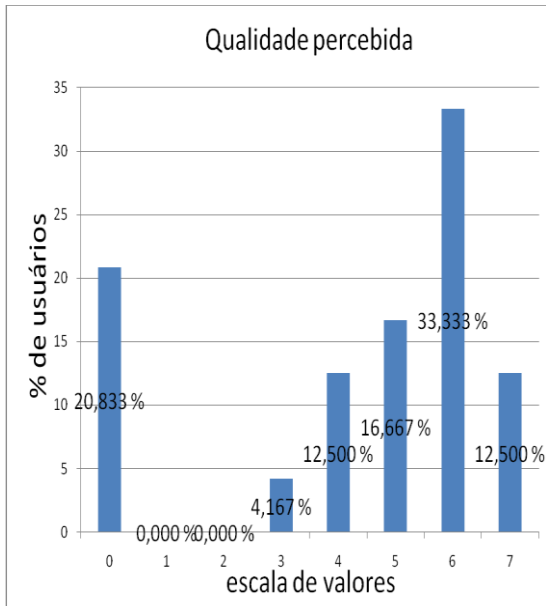


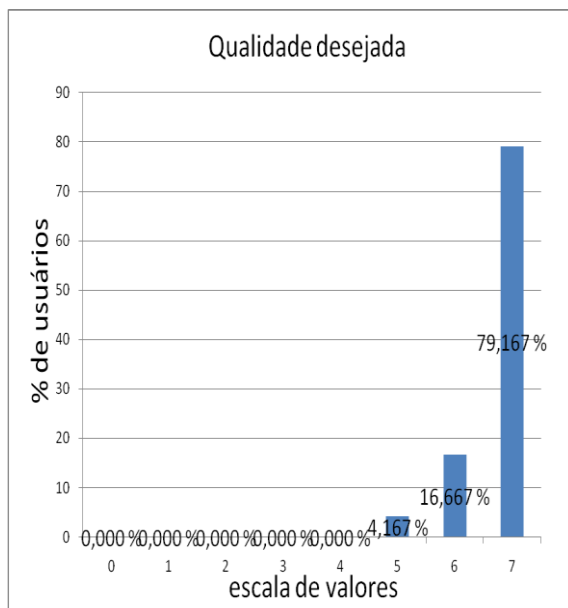


Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo.

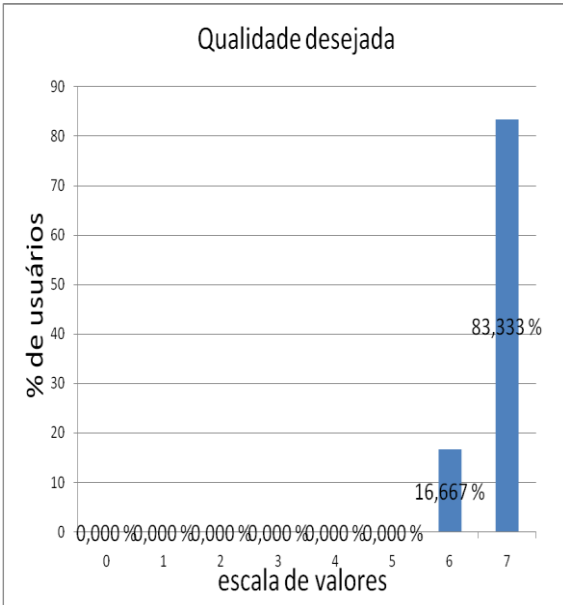
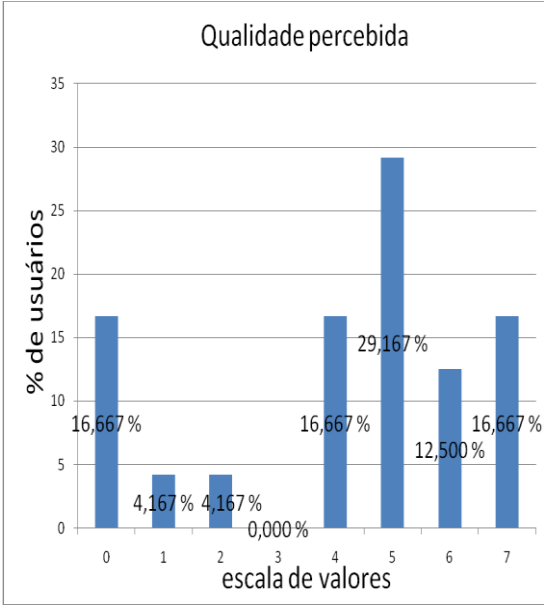


A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.

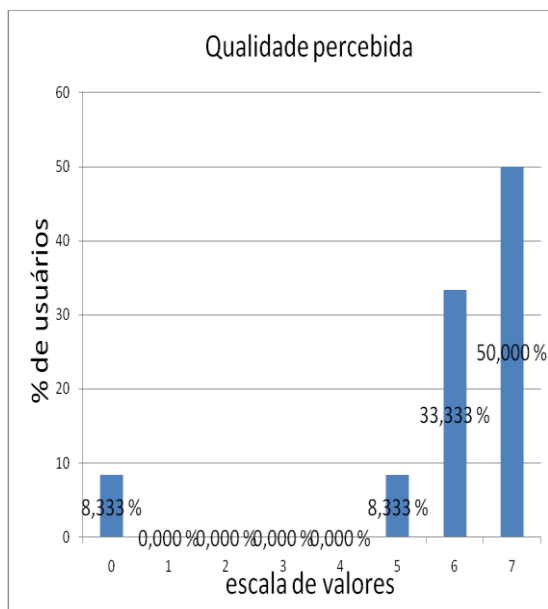


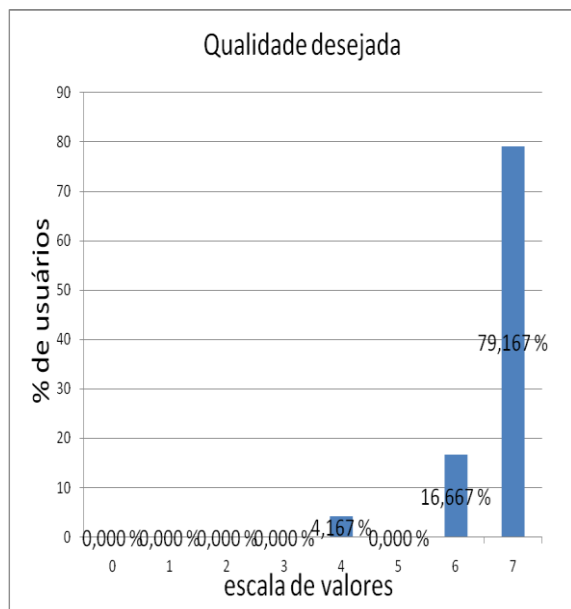


Em relação à organização de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.

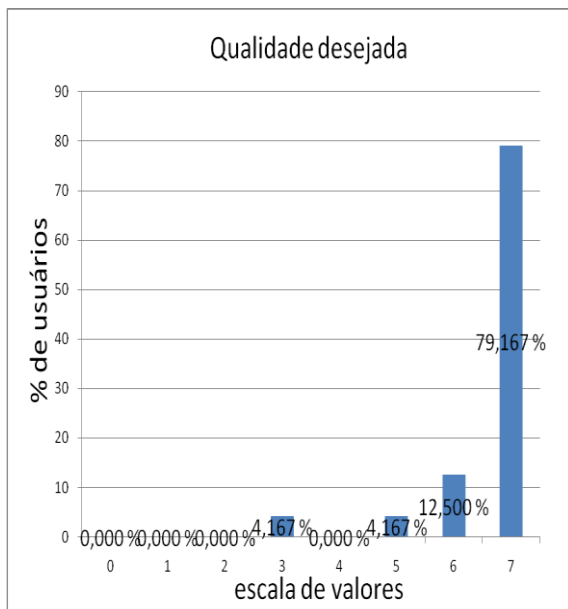
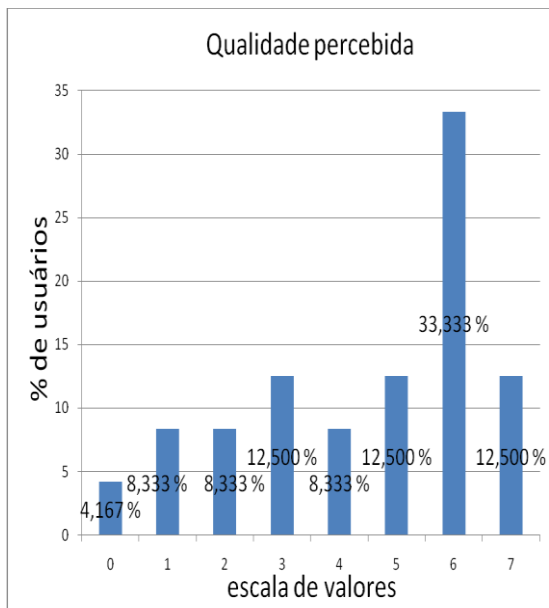


Em relação à cordialidade e boa vontade no atendimento ao usuário.

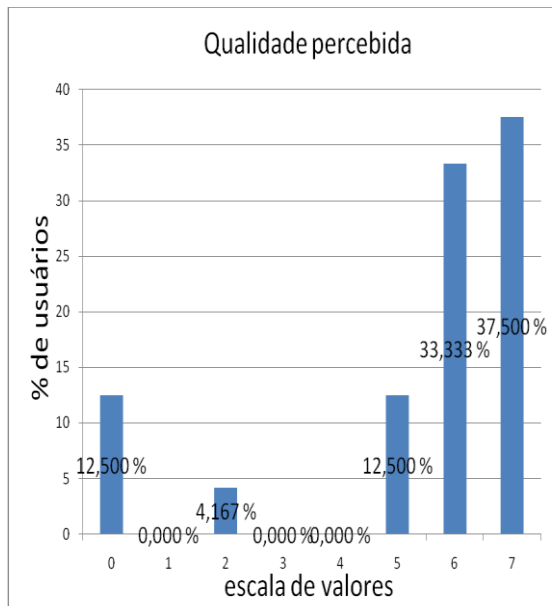


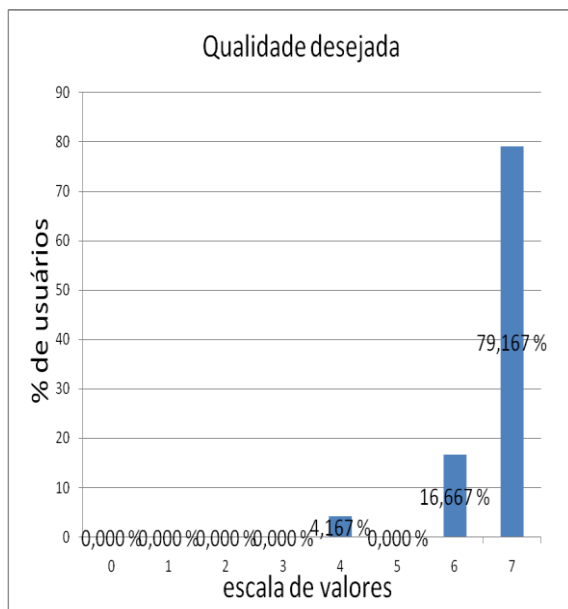


Sobre a disponibilidade de funcionários para o atendimento.

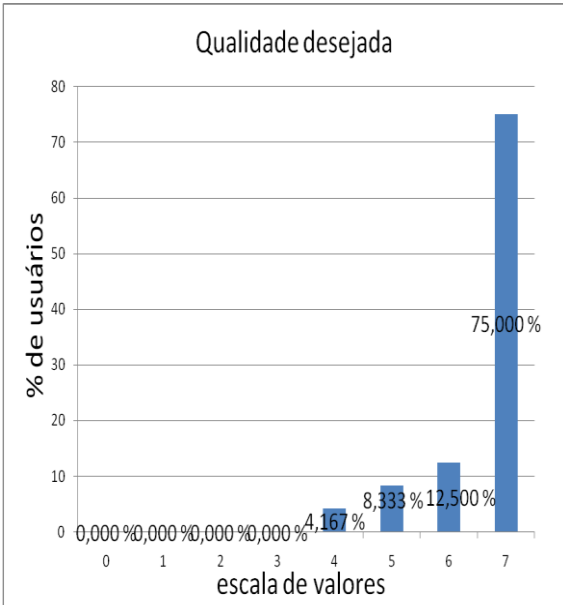
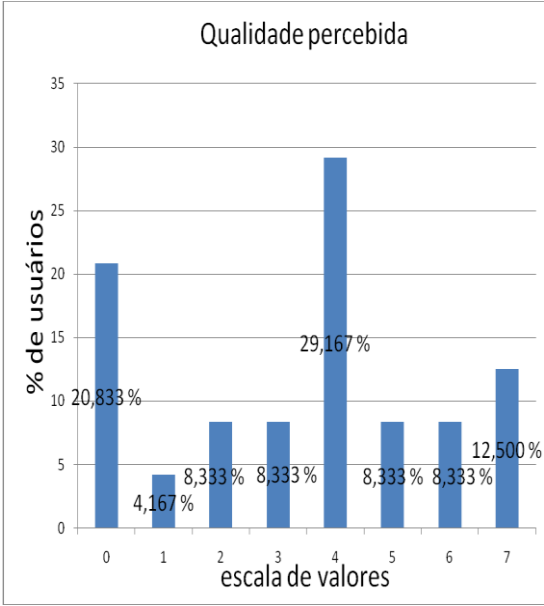


Quanto ao do horário de atendimento adequado.

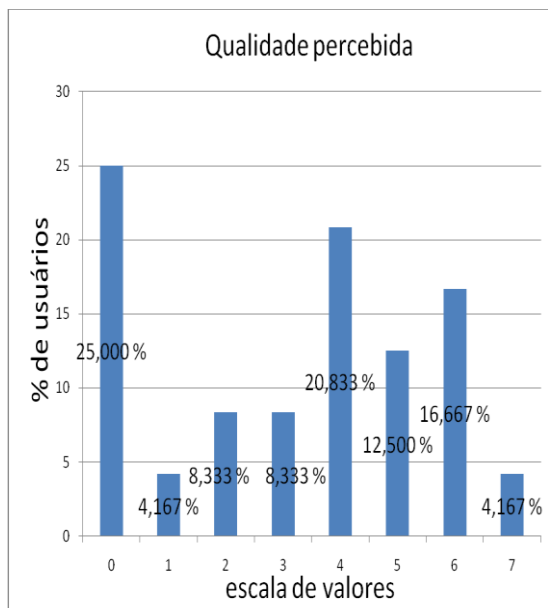


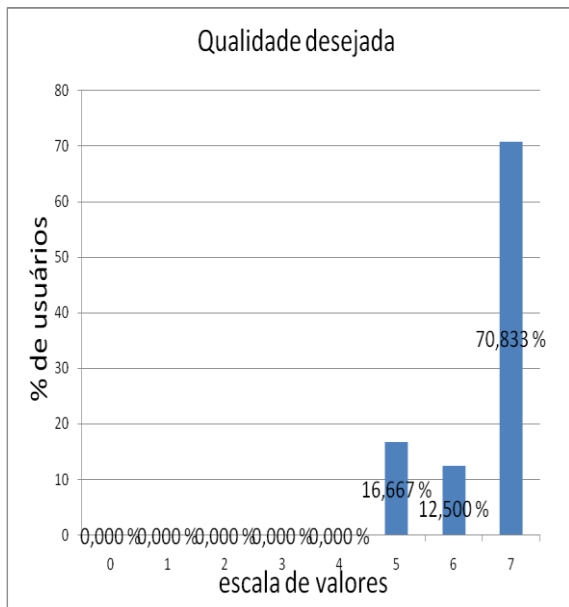


Em relação à comunicação das normas do arquivo.

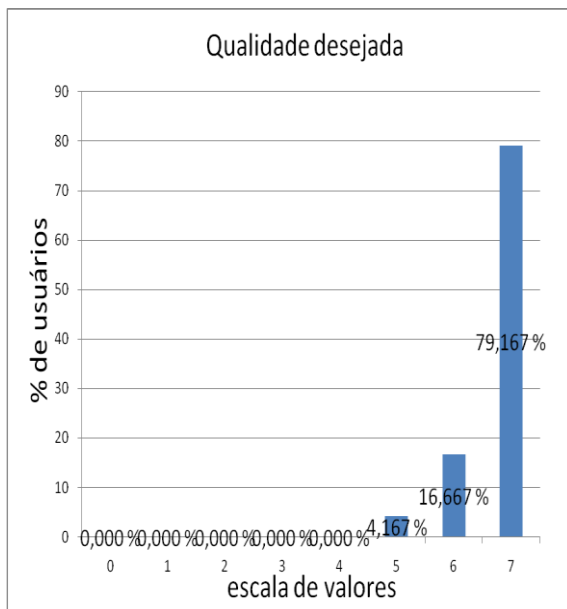
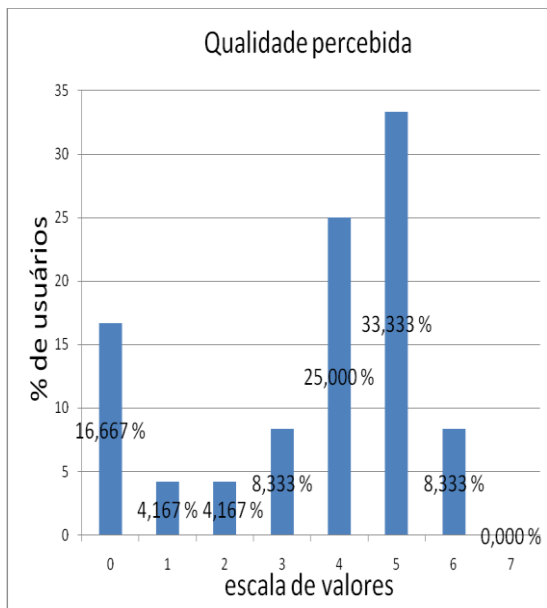


Sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo.

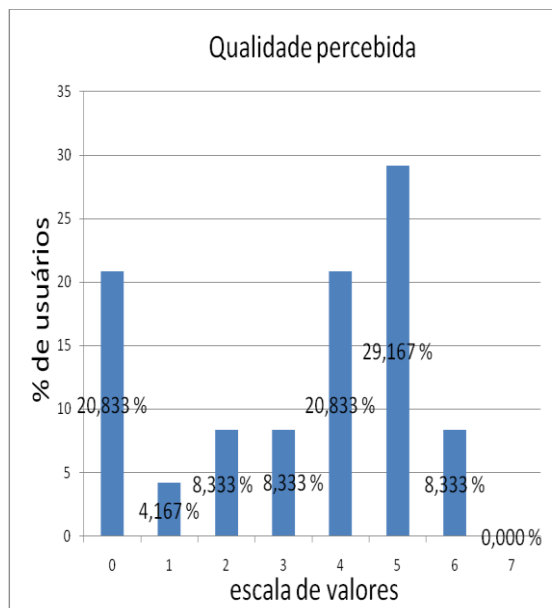


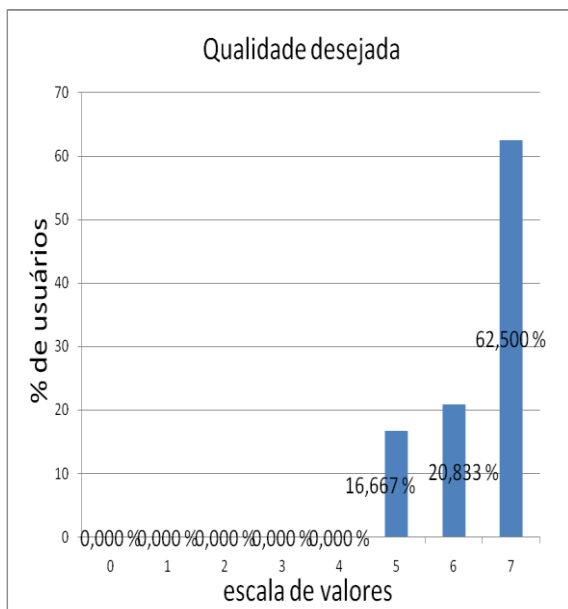


Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.

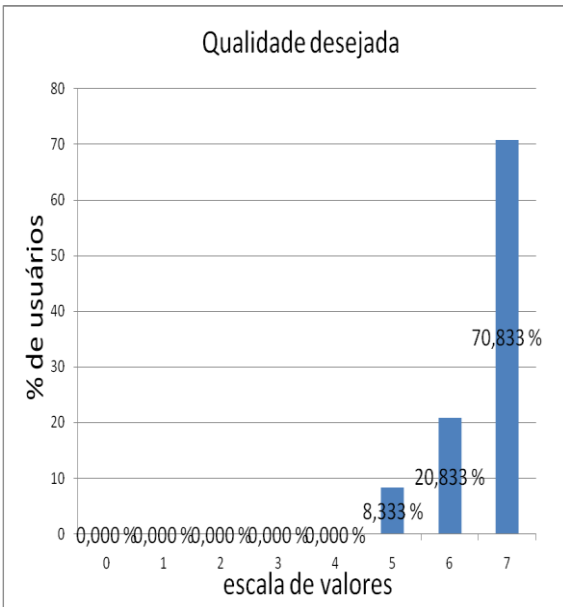
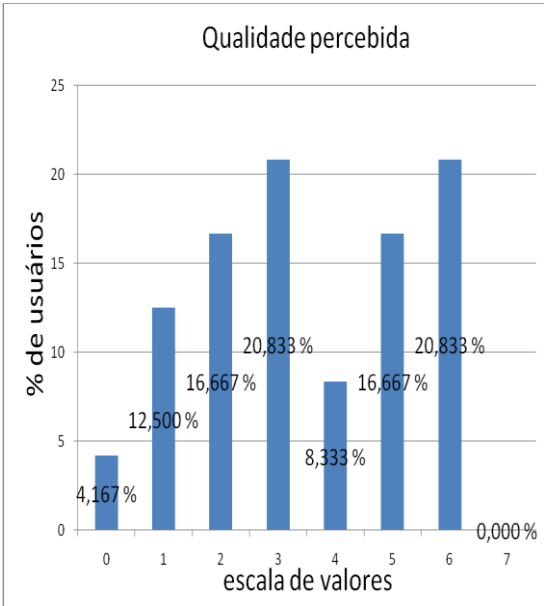


Sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo.

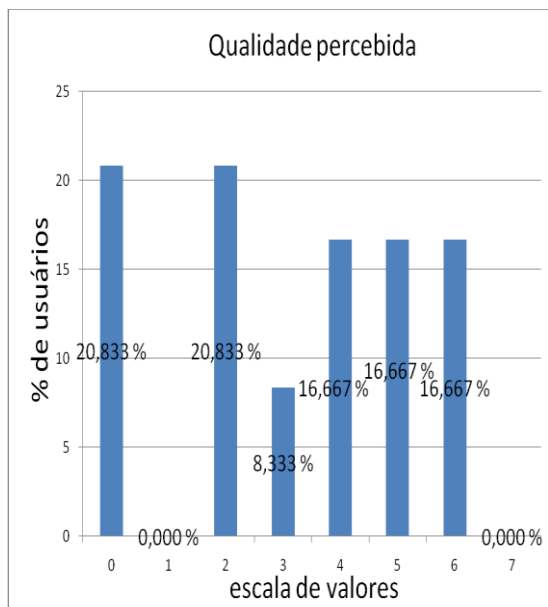


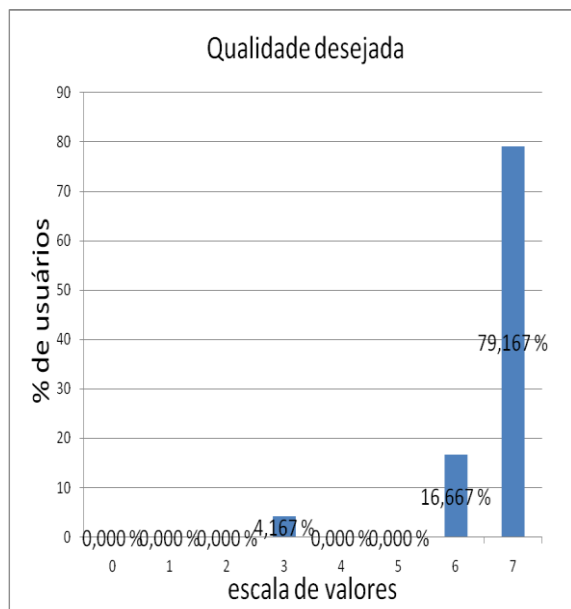


Quanto à localização do arquivo.

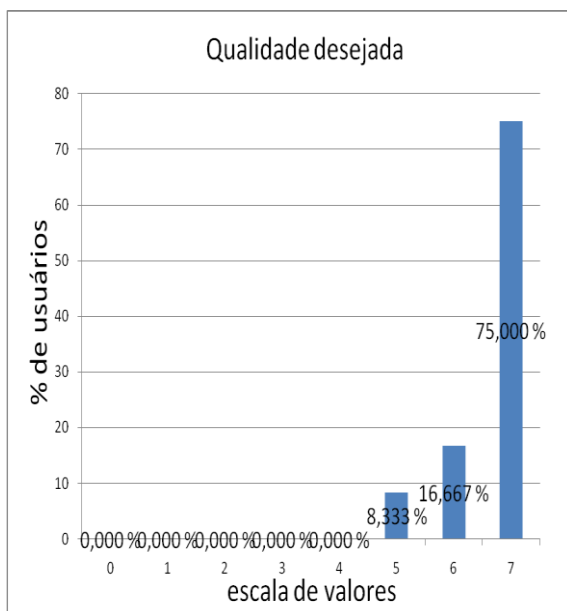
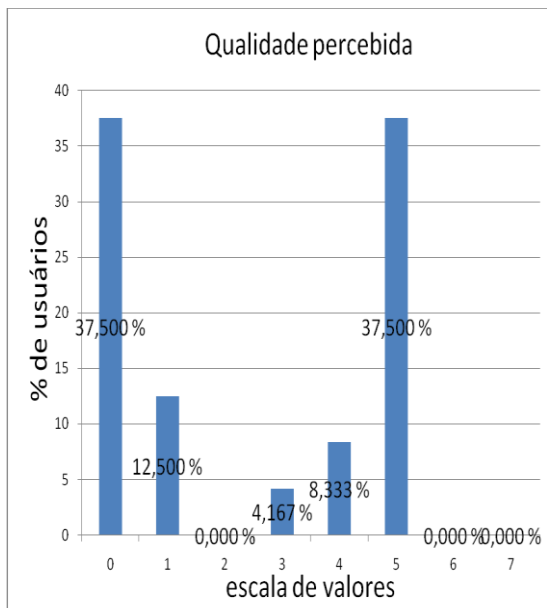


Em relação ao software adotado e seu atendimento as necessidades informacionais dos usuários.

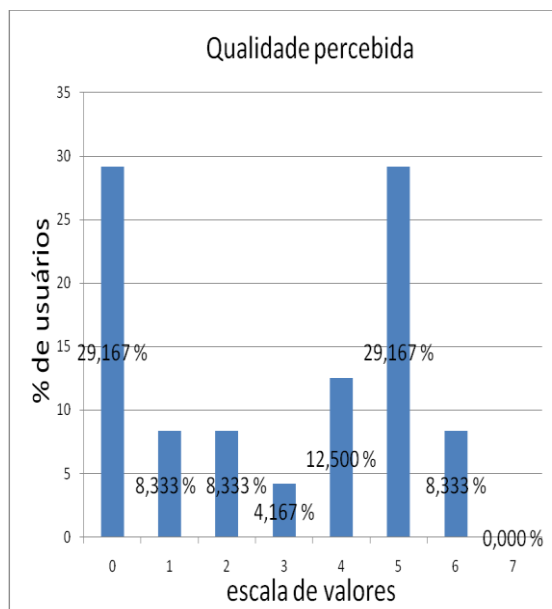


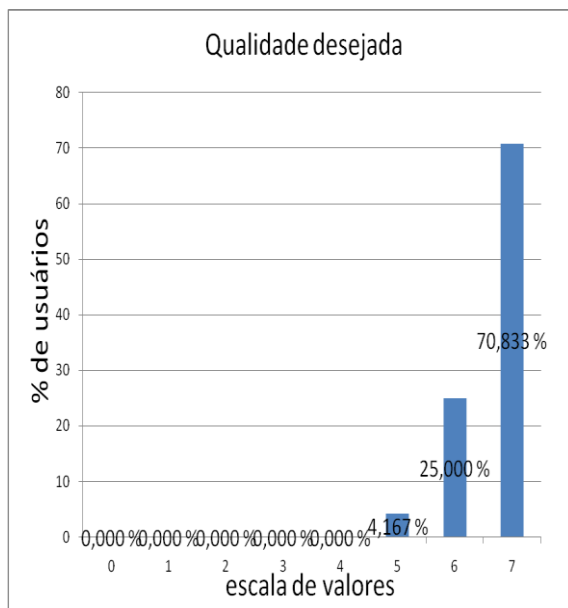


Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.

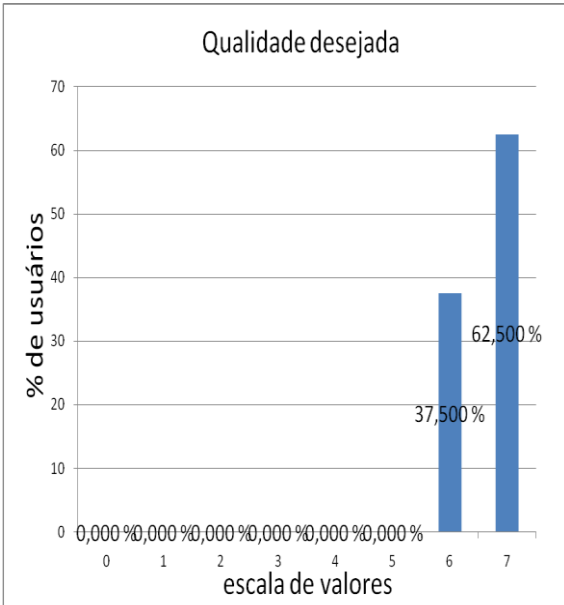
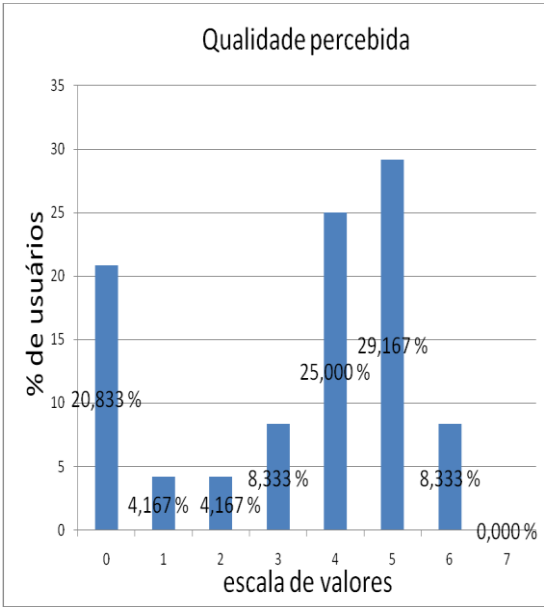


Quanto à avaliação de documentos e a redução da massa documental.





Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.



Sobre a prestação do serviço conforme prometido.

