

# GESTÃO DE ARQUIVO NA VISÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS: qualidade dos serviços do Arquivo do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes/UFPB

*João Henrique Lucena da Costa<sup>1</sup>*

*Alzira Karla Araújo da Silva<sup>2</sup>*

## RESUMO

Avalia a percepção dos usuários internos no que concerne à qualidade dos serviços prestados no Arquivo do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes da Universidade Federal da Paraíba. Realiza uma pesquisa bibliográfica na literatura da área, trabalhando os principais aspectos referentes à qualidade, arquivo público, SERVQUAL e usuários internos. Caracteriza-se como pesquisa exploratória e descritiva, tendo uma abordagem qualitativa e quantitativa. Utiliza o questionário como instrumento de coleta de dados, com o uso da escala Likert para a mensuração das respostas fornecidas pelos usuários internos, adotando, como parâmetro, as dimensões: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade, baseadas na ferramenta SERVQUAL. Sugere, para que sejam aprimorados cada vez mais os serviços prestados, renovação permanentemente dos equipamentos e mobiliários; ampliação do espaço físico, bem como iluminação e climatização; capacitação periódica dos funcionários de acordo com suas atribuições e funções; e implantação e implementação de um Programa Periódico de Avaliação da Qualidade em Serviços (SERVQUAL). Conclui-se que o Arquivo do CCHLA/UFPB oferece alguns serviços que podem ser considerados como de qualidade. De uma forma geral, o desempenho do Arquivo pode ser melhorado, uma vez que situações que fogem da competência da atuação dos profissionais colaboram para o comprometimento da qualidade dos serviços.

**Palavras-chave:** Qualidade em serviços. SERVQUAL. Usuários internos.

## FILE MANAGEMENT IN THE VIEW OF INTERNAL USERS: quality of services of the Centre for Human Sciences, Letters and Arts Archive/UFPB

## ABSTRACT

The present paper aims to evaluate the perception of internal users in relation to the quality of services provided in the Archive of the Center of Human Sciences, Letters

---

<sup>1</sup> Bibliotecário do SISTEMOTECA da UFPB. Graduado em Biblioteconomia e Arquivologia pela UFPB.

E-mail: helanrique@gmail.com

<sup>2</sup> Profa. Dra. do Departamento de Ciência da informação. E-mail: alzirakarla@gmail.com

and Arts of the Federal University of Paraíba. It is developed a bibliographic research in the literature of the area, focusing on the main aspects that are referent to Quality, Public Archive, SERVQUAL and Internal Users. It is characterized as an exploratory and descriptive research, with quantitative and qualitative approach. The questionnaire was used as data collection tool, using Likert scale to measure the answers given by internal users. They were adopted as parameter the following dimensions: reliability, responsibility, security, empathy and tangibility, that were based on SERVQUAL tool. Furthermore, it is suggested that, in order to improve more and more the provided services, a permanent renovation of equipments and furniture; expansion of physical space, as well as illumination and air conditioning; periodic training courses for the employees, according to their attributions and functions; and the implantation and implementation of a Periodic Program of Evaluation in the Quality of Services. Therefore, it is concluded that the Archive of the CCHLA/UFPB offers some of these services that can be considered as of quality. In a general way, the performance of the Archive can be improved, once the situations that are out of the actuation competence of the professionals have collaborated to the impairment of quality of services.

**Keywords:** Quality in services. SERVQUAL. Internal users.

## 1 INTRODUÇÃO

A realização da pesquisa sobre a temática Qualidade dos serviços em arquivo se justifica pela proeminência que assumiu a Qualidade no cenário atual, globalizado e extremamente competitivo. A aplicação deste conhecimento visa melhorar, consecutivamente, a qualidade de produtos e serviços disponibilizados pelas organizações e, por conseguinte, obter a satisfação do usuário.

Na gestão de arquivos, o fator Qualidade é requisito primordial para o seu pleno funcionamento, uma vez que, tal fator desempenha um papel importante não apenas em arquivos, mas em todos os tipos de organizações e em muitos aspectos da vida das pessoas.

Na Administração, o ponto de vista da Qualidade nasceu para resolver, primeiramente, o problema da uniformidade, até chegar à administração da qualidade total da atualidade, cujo foco é o usuário interno. Enquanto que nas unidades de informação, contudo, esse entendimento parece ainda não ter sido

absorvido, apesar de que são instituições que não visam o lucro, persiste a idéia de que usuários de arquivos não devem ser tratados com a mesma atenção dispensados aos usuários de empresas privadas.

Este estudo contribui no sentido de conhecer a realidade atual do Arquivo do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA), no que diz respeito, especificamente, à qualidade do serviço prestado na unidade de informação.

A massa documental do Arquivo em estudo é composta por diversos tipos e espécies de documentos. Esses documentos são dispostos e organizados fisicamente nas estantes deslizantes. Caracterizando-se como uma unidade que presta serviços de informação, dotada de organização, pessoal, produtos e estrutura para atender aos usuários, questionamos: Qual o nível de satisfação dos usuários internos – os que prestam o atendimento no Arquivo, considerando-se que o arquivo, é um espaço destinado à busca da informação pelo público em geral, funcionários, alunos e pesquisadores?

O objetivo geral do estudo foi avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Arquivo do CCHLA/UFPB, conforme a visão dos usuários internos (arquivistas e demais funcionários). Teve como objetivos específicos: caracterizar os usuários internos do Arquivo do CCHLA/UFPB; identificar os serviços oferecidos pelo Arquivo do CCHLA/UFPB; conhecer a percepção dos usuários internos em relação à Qualidade dos serviços oferecidos, por meio da utilização do modelo SERVQUAL a partir das dimensões Tangibilidade, Responsabilidade, Segurança, Confiabilidade e Empatia; distinguir os prováveis pontos fortes e/ou fraquezas emanados de uma eficiente e/ou ineficiente prestação de serviços; e estabelecer um planejamento para que os padrões de Qualidade de serviços no Arquivo do CCHLA/UFPB sejam corrigidos, adequados, melhorados e/ou ampliados e intensificados.

Algumas proposições podem ser inferidas como respostas presumíveis e transitórias para o problema da pesquisa. Deste modo, pode-se elucidar o caminho norteador a ser seguido pela seguinte questão: Com a aplicação do modelo SERVQUAL, é possível obter resultados inerentes ao arquivo, para que,

posteriormente, se tenha alguma tomada de decisão, com o intuito de suprimir ou dirimir prováveis deficiências encontradas no que concerne aos serviços prestados?

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

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

Em unidades de informação não é diferente. A adoção, na prática, de uma gestão pautada nos princípios da Qualidade, além de promover melhorias significativas na estrutura organizacional como um todo, contribui para a Qualidade dos serviços de informação disponibilizados aos usuários. Para fundamentar o estudo, discute-se, teoricamente, sobre os temas arquivo de instituição de ensino superior, avaliação de serviços e gestão de arquivo para Qualidade em serviços.

### 2.1 Arquivo de instituição de ensino superior

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

Na literatura especializada é possível encontrar muitas significações distintas de arquivo, algumas das quais apresentamos a seguir, onde segundo Rousseau e Couture (1998, p.284, grifo do autor) arquivo é:

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

De acordo com Belloto (1989, p.23) o arquivo “tem [...] o grande referencial informativo a organizar, a moldar, a viabilizar as próprias relações administrativas; igualmente, ele significa o referencial/memória apto a oferecer retratos das situações, atos, fatos e comportamentos passados.”

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

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

Diante do exposto, pode-se inferir que o conceito de arquivo foi evoluindo através dos tempos e, atualmente, é imprescindível que os órgãos das unidades administrativas, bem como os documentos gerados nessas unidades compõem um grupo, que por sua vez, tem reflexo nas atividades desenvolvidas. E que, por conseguinte, esse grupo principal, divide-se em subgrupos, em séries e subséries, assim sucessivamente.

## **2.2 Avaliação, gestão e qualidade de serviços arquivísticos**

A gestão da Qualidade em unidades de informação vem ao encontro do atendimento das necessidades dos usuários internos. Nesse sentido, visa favorecer o oferecimento de produtos e serviços de qualidade e promover excelência no

atendimento ao usuário, objetivando a sua satisfação, uma vez que o usuário é a razão de ser de qualquer organização.

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

Os procedimentos de avaliação em unidades de informação têm “o objetivo de reunir dados que contribuam para a solução de problemas e a tomada de decisões ou identificar formas pelas quais um serviço poderia ser melhorado” (LANCASTER, 2004, p. 312).

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

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

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

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

Além disso, é necessário reconhecer que a gestão da Qualidade se direciona, essencialmente, no sentido de promover o atendimento das necessidades do usuário, na ocasião adequada e de modo preciso e confiável. No caso das unidades de informação, é atender as necessidades de informação do usuário.

### **2.3 Usuários da informação**

Abrangendo com mais profundidade o conceito de usuários da informação no campo das unidades de informação “[...] deve ser à base da orientação e da concepção das unidades e dos sistemas de informação, [...] em função de suas características, de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas.” (GUINCHAT; MENO, 1992, p. 2). É complacente distinguir os diversos tipos de usuários, cada qual com sua necessidade de informação, para que o atendimento seja mais objetivo e eficiente.

No paradigma clássico o usuário é definido por Figueiredo (1999, p. 19), como “indivíduos com necessidades informacionais únicas e com características educacionais, psicológicas, sociais também únicas. Assim, um indivíduo pode precisar de conhecimento: prático, profissional e intelectual.” Enfim, os usuários da informação são os que usufruem de alguma forma dos serviços do arquivo, fazendo uso intensivo e assíduo dos serviços que a unidade de informação possa proporcionar.

## **3 METODOLOGIA DA PESQUISA**

Para realização deste estudo, foi utilizada a pesquisa bibliográfica, exploratória e descritiva com abordagem quanti-qualitativa.

O Campo de pesquisa foi o Arquivo do CCHLA, Campus I da UFPB, foi escolhido a partir de uma inquietação, somada ao interesse, em perceber de que forma os serviços estão sendo oferecidos aos usuários, no sentido de avaliar se estão sendo realizados de forma apropriada.

O Arquivo do CCHLA da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) está situado na Cidade Universitária, conjunto humanístico – Bloco V do CCHLA, João Pessoa/PB – Brasil, e foi criado em 29 de Julho de 1998, por meio da Resolução de nº. 1 do Conselho de Centro. (GUIA..., 2010).

O universo deste estudo compreendeu os sujeitos que fazem parte e que estão distribuídos no Arquivo do CCHLA – arquivista (1), assistente em administração (2) e auxiliares (2) – usuários internos, divididos nos dois turnos de funcionamento, além de estagiários, totalizando um conjunto de 05 funcionários.

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

O questionário aplicado e analisado foi baseado no modelo **SERVQUAL**. Para Freitas, Bolsanello e Viana (2008), este modelo é uma ferramenta simples e prática, contribuindo para auxiliar gestores e administradores na avaliação e no monitoramento da qualidade de serviços em ambientes corporativos.

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

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

- e) Empatia: cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

Vale ressaltar que os itens pertencentes ao questionário do modelo SERVQUAL devem ser adaptados à natureza do serviço a ser avaliado. Estes itens devem ser bem redigidos para assegurar a compreensão dos usuários (avaliadores do serviço).

Dessa forma, o questionário foi composto por questões fechadas e abertas, a elaboração do questionário teve como base o modelo SERVQUAL, compreendido como “uma ferramenta de pesquisa que mede qualidade em serviços” (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2000, p. 249). O questionário contém 34 questões, sendo 28 fechadas e 6 abertas, e destas, 5 são complementares as fechadas. Para a mensuração das respostas fornecidas pelos usuários internos foi utilizada a escala Likert, constituída pelos termos: Concordo; Concordo em parte; Discordo em parte; e Discordo. O modelo SERVQUAL, é constituído por 22 itens que propõe a análise de cinco dimensões (BERRY; PARASURAMAN, 1995). No ponto de vista de Vergueiro e Carvalho (2000), as dimensões de qualidade propostas no modelo SERVQUAL, se aplicadas na prática, podem contribuir para uma prestação de serviços com padrões efetivos de qualidade.

#### **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

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

Para a análise das questões fechadas foi utilizado o método quantitativo, recurso que emprega técnicas estatísticas tanto na coleta quanto no tratamento dos dados. As questões fechadas foram calculadas por meio da técnica de percentual, por meio de tabelas.

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

#### 4.1 Caracterização dos usuários internos e serviços oferecidos pelo arquivo do CCHLA/UFPB

No que concerne aos participantes da pesquisa, verifica-se na Tabela 1, a pesquisa possibilita observar a presença marcante do sexo masculino no Arquivo.

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

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

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

Embora não deixemos de considerar que o sexo feminino na sociedade atual está ampliando seu espaço de atuação profissional, quebrando paradigmas e tendo o seu lugar no mercado de trabalho e a sua importância na história da gestão de arquivos.

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

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

Idade	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
De 16 a 25 anos	01	20,0
De 26 a 35 anos	03	60,0
De 36 a 45 anos	-	-
Mais de 45 anos	01	20,0

TOTAL	05	100,0
-------	----	-------

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

Visto que, com a concorrência do mercado de trabalho em busca de uma melhor qualificação, faz com que esse público mais jovem procure cada vez mais cedo uma determinada qualificação e profissão, além de ser mais aberto a inovações, e por trazer novas idéias, é atualizado e renova o fôlego da instituição.

No que se refere à renda salarial dos usuários internos do Arquivo, observou-se que há uma distribuição uniforme.

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

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

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

Por meio dos dados da Tabela 3 compreende-se que os usuários possuem renda familiar considerada mediana para os padrões atuais de mercado, e que, muitas vezes, essa renda supera o valor pago pela iniciativa privada.

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

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

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

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

O índice obtido nesta categoria demonstra que a busca pela qualificação e formação profissional tem sido significativa.

No que concerne aos serviços oferecidos pelo Arquivo, os funcionários emitiram comentários a respeito dos serviços oferecidos e os serviços que poderiam vir a serem oferecidos pelo Arquivo do CCHLA.

Os usuários contribuíram para uma melhor compreensão dos dados quantitativos, os seguintes serviços oferecidos no Arquivo: Transferência de documentos; Visitas técnicas; Treinamentos em setores do CCHLA; Organização do acervo; Atendimento aos usuários; Consultas a documentação (diários de classe, atas, entre outros); Suporte aos setores do Centro; Guarda documental; e Digitalização de documentos. Apenas um serviço foi mencionado como um serviço que poderia vir a ser oferecido que seria o de reprografia da documentação.

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

## **4.2 Apresentação dos dados por dimensão**

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

### **4.2.1 Confiabilidade**

Esta dimensão foi composta por quatro questionamentos referente ao grau confiabilidade, e que compreende a credibilidade e a segurança demonstrada pelos

usuários com relação aos serviços oferecidos e/ou informações prestadas pelos funcionários do Arquivo. Na sequência, apresenta-se a síntese dos dados, conforme Tabela 5, dispondo de uma melhor apreciação do grau de confiabilidade.

**Tabela 5** - Grau de confiabilidade

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

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

De acordo com os resultados apresentados em relação à Confiabilidade, verifica-se que 85,0% dos respondentes demonstram confiança nas informações prestadas. Ou seja, é claramente comprovado que há segurança nas informações prestadas, percebida pelos usuários internos, principalmente quando se trata de informações fornecidas pelo Arquivo.

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

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

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

#### 4.2.2 Responsabilidade

Este grau de dimensão aborda o requisito de apreciar a rapidez com que os serviços são oferecidos, isto é, a maneira de se conduzir e se dispor em atender ao usuário, além da maneira de como está organizado o Arquivo, os horários de

funcionamento, entre outros pontos. Portanto, esta dimensão foi composta por seis questões.

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

**Tabela 6** – Grau de responsabilidade

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

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013.

Nesta dimensão pode-se perceber que praticamente não existem falhas nas informações prestadas, como também não existe dificuldades dos funcionários em localizar os documentos no Arquivo. Porém, conforme afirma Valls (2004, p.175), o “paradigma de que a 'minha responsabilidade termina quando começa a do outro setor' não é mais aceitável nas organizações, pois o resultado final de todos os processos [...] deve ser a satisfação do cliente.”

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

#### 4.2.3 Segurança

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

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

Tabela 7 - Grau de segurança

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

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

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

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

#### 4.2.4 Empatia

Esta dimensão é composta de três afirmativas referentes à abrangência e a capacidade de transmitir interesse em oferecer atendimento personalizado e de ter conhecimento das necessidades informacionais dos usuários externos. A Tabela 8 a

seguir, ilustra os resultados apresentados concernentes ao grau de empatia entre os usuários internos.

**Tabela 8 – Grau de empatia**

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

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

Desta forma, constatou-se que o grau foi aceitável, pois essa dimensão reporta-se em um usuário colocar-se no lugar do outro, tratar como gostaria de ser tratado, é o que acaba ocorrendo no Arquivo. Isto sugere que as relações interpessoais estão bastante estreitas entre os componentes dessa unidade de informação. Afinal, corrobora-se com Sampaio *et al*, (2004, p. 145) ao sinalizar que a “atenção e a personalização do atendimento fornecido aos usuários”, é ponto chave da empatia. No grau de empatia, destaca-se que os usuários externos são atendidos prontamente, e que também sempre foi um ponto positivo entre os funcionários.

#### 4.2.5 Tangibilidade

Esta dimensão avalia de maneira geral, a estrutura física do ambiente do Arquivo, isto é, as condições de iluminações, higienização, a acústica, incluindo equipamentos, recursos humanos, além da comunicação visual da unidade de informação. Esta dimensão foi composta por sete questões. Nessa perspectiva, a Tabela 9 retrata os dados referentes à dimensão tangibilidade.

**Tabela 9 – Grau de tangibilidade**

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

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

Essa dimensão teve uma atenção pelo alto índice de discordância. Constatou-se a necessidade de ser melhorado o ambiente do Arquivo quanto aos aspectos de vestes e serviços de divulgação, climatização, acústica, luminosidade. O conforto e o bem-estar do usuário interno, em seu ambiente de trabalho, é fator que interfere na sua produtividade, por isso faz-se necessário a sensibilização dos gestores em prol dos funcionários.

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

Há descuido em parte dos funcionários em utilização de algumas vestimentas como: jalecos, máscaras, luvas, óculos e toucas. Já no que se refere à divulgação do Arquivo, os funcionários fazem de forma ampla, por meio do *site*, cartazes e, pessoalmente, pelos setores.

### 4.3 Análise dos dados e discussões dos resultados das dimensões

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

Tabela 10 – Resultado geral das dimensões

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

Fonte: Dados da Pesquisa, 2013

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

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

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

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa avaliou a qualidade dos serviços prestados pelo Arquivo do CCHLA/UFPB, de acordo com a visão dos usuários internos.

Por conseguinte, agrupando os dados das cinco dimensões, de acordo com as opções “Concordo”, “Concordo em parte”, “Discordo em parte” e “Discordo” do questionário SERVQUAL, identificou-se um índice de 67,5% da opção “Concordo”; a opção “Concordo em parte” atingiu 24,1%; e as opções “Discordam em parte” e

“Discordo” ambas com percentual 4,2% dos sujeitos. Esses quantitativos constatarem que em todas as opções o nível atingido foi maior que 50,0%.

A pesquisa demonstrou a existência de pontos considerados favoráveis e outros que precisam ser melhorados. Um dos pontos favoráveis é a boa conservação do acervo documental, além de equipamentos e mobiliário bem cuidados, elevando de certo modo a infraestrutura e o grau de satisfação dos usuários. Os pontos desfavoráveis foram detectados em menor grau, no caso, o horário de funcionamento de forma parcial; e a não utilização por parte dos funcionários dos equipamentos de proteção individual.

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

Como reflexão conclusiva desta pesquisa, verifica-se que há inúmeras atividades a serem implantadas nos arquivos em toda instituição, ainda que se tenha pesquisado apenas uma unidade de informação, com base no quesito qualidade na prestação de serviços. Contudo, a pesquisa realizada no Arquivo do CCHLA/UFPB, deve firmar compromisso com seus gestores que, por sua vez, devem-se utilizar do bom senso em promover a melhoria da qualidade dos serviços prestados em cada unidade de informação na Universidade.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

BELLOTO, Heloisa Liberalli. Universidade e arquivos: perfil, história e convergência. **Transinformação**, Campinas, v.1, n.3, p.15-28, set./dez. 1989.

BELLUZZO; Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília,D.F., v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/ago. 1993.

BERRY, Leonard L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing**: competindo através da qualidade. 3. ed. São Paulo: Maltese, 1995.

BOSO, Augisa Karla et al. Importância do arquivo universitário. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.12, n.1, p.123-131, jan./jun. 2007.

CARPES, Franciele Simon; FLORES, Daniel. O arquivo universitário e a memória da universidade. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.23, n.3, p. 13-22, set./dez. 2013.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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