

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

**THERESA ROBERTA BEZERRA DE SOUSA**

**GESTÃO DE QUALIDADE E EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO:**  
ARQUIVO GERAL/ UFPB

JOÃO PESSOA

2014

**THERESA ROBERTA BEZERRA DE SOUSA**

**GESTÃO DE QUALIDADE E EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO:  
ARQUIVO GERAL/ UFPB**

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

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

JOÃO PESSOA  
2014

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

S725g Sousa, Theresa Roberta Bezerra de.

Gestão de qualidade e excelência no atendimento: arquivo geral-  
UFPB. / Theresa Roberta Bezerra de Sousa. – João Pessoa: UFPB,  
2014.

79f.:il

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

1. Arquivo – atendimento de qualidade. 2. Padrões de qualidade –  
arquivo geral da UFPB. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU: 658.56:930.25(043.2)

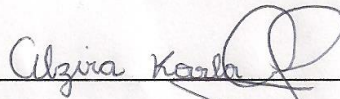
**THERESA ROBERTA BEZERRA DE SOUSA**

**GESTÃO DE QUALIDADE E EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO: ARQUIVO GERAL/ UFPB**

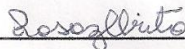
Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Arquivologia, da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para a conclusão do curso e obtenção do grau de Bacharel.

Aprovada em: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**



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



\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Roza Zuleide Lima da Silva – Membro – DCI/UFPB

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

DEDICO este trabalho unicamente a  
uma pessoa que me apoiou do início ao fim  
minha mãe JACI.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a DEUS por ter me dando a oportunidade de ter vindo ao mundo.

Aos entes da terra a minha mãe Jaci Bezerra de Sousa por ter me apoiado e me dado forças para não desistir dos meus sonhos e de concluir essa minha primeira graduação. E também por acalmar meus estresses. E ao meu pai Roberto Cesar Alves de Sousa. Aos meus irmãos Marco Túlio Bezerra de Sousa e Júlio Cesar Bezerra de Sousa que sempre acreditaram nos meus esforços.

A minha Orientadora, professora Alzira Karla, que me acolheu na sua disciplina de Gestão da Informação e do Conhecimento dando ideias ao meu Trabalho de Conclusão de Curso e que me deu essa honra de ser orientada por ela.

Ao meu Noivo (hoje) Fábio Brasil Lopes que teve a paciência e a cumplicidade de acalmar meus ânimos quando precisei para batalhar nas horas e situações mais difíceis para a elaboração do TCC.

As amigas de turma Silvana de Oliveira Maia e Débora Dayse que juntas discutimos, estudávamos, conversávamos, sorriamos e que hoje temos uma eterna amizade.

As amigas de trabalho Isabelle da Silva Costa, Maria José de Albuquerque Barbosa (Simone), Andreza Claudino de Lima e as minhas patroas Roberta de Miranda Cruz e Renata de Miranda Cruz que me apoiaram e me deram forças para não desistir.

Enfim, muitas outras pessoas que poderiam ser citadas, pois colaboram de alguma forma, para essa formação que está acontecendo.

Entender para atender  
Atender para satisfazer  
Satisfazer para manter  
Manter para crescer.  
(Evelyn Cordeiro)

## RESUMO

Analisa a qualidade no atendimento na gestão pública, especialmente no Arquivo Geral da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Responde ao questionamento: Por que se deve ter uma excelência no atendimento do Arquivo Geral da UFPB? Metodologicamente, apoiá-se em uma pesquisa de campo com usuários do arquivo, observando e analisando o atendimento nos serviços oferecidos. Os resultados apresentam os tipos de usuários existentes, suas expectativas e percepções, bem como investiga aspectos relacionados com a qualidade como: cortesia, receptividade, qualidade, cordialidade, presteza, simpatia e educação dos funcionários, contato, reclamações, rapidez e atendimento. Entre os resultados, observa-se satisfação dos usuários do Arquivo Geral da UFPB quanto ao atendimento e os serviços, destacando a cordialidade, receptividade, presteza, simpatia e educação, interação, qualidade, entrega no cumprimento dos prazos estabelecidos na busca do documento. Por outro lado, os aspectos visuais, o contato e a qualidade da informação tiveram uma satisfação regular. O atendimento online é um ponto de insatisfação. Entre as sugestões, obteve-se o uso da tecnologia no atendimento online; melhorias no local, na climatização, no material e no mobiliário. Conclui-se que os aspectos analisados para a qualidade no Arquivo Geral busca a satisfação do usuário com eficiência e eficácia.

**Palavras-chave:** Arquivo - Atendimento de qualidade. Arquivo - Padrões de qualidade. Arquivo Geral.



## ABSTRACT

This work examines the quality of service in public management, especially in the General Files of Universidad Federal da Paraíba (UFPB). It responds to the question: Why should one have a service excellence in the General Files of UFPB? Methodologically, it relies on a field research with users of the Archive, observing and analyzing the attendance of the services offered. The results show the different types of users, their expectations and perceptions, as well as investigating issues related to quality as: courtesy, responsiveness, quality, friendliness, promptness, education, interaction, quality, delivery in the deadlines shown in the document search. On the other hand, the visual aspects, the contact and the quality of information had a regular satisfaction. The online service is a point of dissatisfaction. Among the suggestions, were pointed the use of technology in online service; improvements at site, at climate, at material, and at furniture. It is concluded that the aspects analyzed for the quality in the General Files aims at the user satisfaction with efficiency and effectiveness.

**Keywords:** Filing - Quality Care. Filing - Quality Standards. General Filing.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Definições de qualidade.....	29
Quadro 2– Elementos, para a implantação da prática da experiência estratégica.....	30

## **LISTA DE FOTOGRAFIAS**

Fotografia 1 - Entrada do Arquivo Geral da UFPB.....	45
Fotografia 2 - Diversas estantes do Arquivo.....	46
Fotografia 3 - Estantes do Arquivo Geral.....	47

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Perfil que o usuário se enquadra.....	53
Tabela 2 – Distribuição do usuário a respeito do sexo.....	54
Tabela 3 – Média de Idade dos usuários.....	54
Tabela 4 – Nível de escolaridade dos usuários.....	55
Tabela 5 – Tipo de pesquisa realizada no Arquivo.....	56
Tabela 6 - Sobre o atendimento do Arquivo.....	57
Tabela 7 - Sobre os Serviços oferecidos pelo Arquivo.....	58
Tabela 8 - Sobre os funcionários e estagiários que atuam no Arquivo.....	59
Tabela 9 - Sobre o atendimento após solicitação no Arquivo.....	61

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>15</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>18</b>
2.1 UNIDADES ARQUIVISTICAS.....	18
2.1.1 <i>Arquivos Universitários</i> .....	20
2.1.1.1 Tipologias e Legislação Arquivística .....	23
2.2 QUALIDADE NO ATENDIMENTO EM GESTÃO PÚBLICA.....	25
2.2.1 <i>Qualidade na gestão pública</i> .....	25
2.2.2 <i>Padrões de qualidade</i> .....	29
2.2.2.1 Qualidade no atendimento.....	31
2.2.2.2 Padrões de qualidade no arquivo.....	34
2.3 ESTUDO DE USUÁRIOS.....	36
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>39</b>
3.1 <i>ABORDAGEM DA PESQUISA</i> .....	39
3.2 <i>CAMPO DE PESQUISA</i> .....	40
3.2.1 <i>UFPB</i> .....	40
3.2.2 Arquivo Geral da UFPB.....	42
3.3 <i>SUJEITOS DA PESQUISA</i> .....	48
3.4 <i>INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS</i> .....	49

3.4.1 Questionário.....	49
3.4.2 Escala Likert.....	51
<b>4 RESULTADOS E ANÁLISES.....</b>	<b>53</b>
<i>4.1 IDENTIFICANDO OS USUÁRIOS.....</i>	<i>53</i>
<i>4.2 QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....</i>	<i>56</i>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>65</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>69</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>73</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A realização desse trabalho é buscar as necessidades de uma gestão de qualidade do atendimento no Arquivo Geral da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), a fim de atender bem o seu usuário para que tenha resposta as suas necessidades e que seja atendido (a) com sucesso.

A gestão de qualidade tem vários pontos de vistas a serem analisados e vivenciados. Analisamos a gestão de qualidade no atendimento no Arquivo Geral da UFPB, propondo alguns pontos para a melhoria do atendimento atual.

Segundo Toledo et al. (2014, p.28), “As definições de qualidade geralmente se referem ao conjunto de atividades , planejadas e executadas, no ciclo de produção e na cadeia de produção, necessárias para obter a qualidade planejada [...]”. Este é o fator primordial para satisfazer o usuário do arquivo, pois se devem atender as suas necessidades. Como traz Thesaurus essencial (2013, p.200) qualidade pode ser: “ética, retidão, integridade, caráter, maneiras, alma, sentimentos, atributo, apanágio, partilha, disposição, propensão, jeito, gênio, índole, fígado, animo, feição, interior, natureza, espírito, têmpera, temperamento, quilate, idiosincrasia, suscetibilidade, preferência, predileção, queda, pendor, predisposição, inclinação, gosto, cadencia, vocação, humor, astral, simpatia, peito, coração, cérebro, vísceras, entranhas, consciência, íntimo, âmago, paixão, furor, avidez, sofreguidão, fome, gana, anseio, ânsia.

Com esse conceito a condição de qualidade se diferencia por ter mais eficácia e precisão no trabalho conjunto no Arquivo. Para compreender qualidade é necessário obter um conjunto de práticas de forma eficiente e eficaz para melhor atender os usuários que busca as suas necessidades.

A busca da qualidade tem como objetivo a satisfação do cliente, ou seja, atender ou superar suas expectativas, agregando valor ao serviço oferecido a partir de melhorias criadas e estabelecidas no atendimento, onde acontece o primeiro contato do cliente com a empresa. (ABRÃO et al., 2013, p.851).

A busca pela qualidade tornou-se uma necessidade para satisfazer o usuário, sendo necessário o desempenho do papel do arquivista e dos funcionários da instituição para criar melhores expectativas no atendimento e assegurando obter os padrões de excelência no atendimento.

Por meio desse estudo relacionamos a nossa prática no exercício da nossa atual função de vendas com o exercício da arquivologia, no que tange a analisar melhorias no atendimento, estudando métodos e meios para fazer o melhor e tendo em vista sempre a excelência no atendimento na gestão pública.

Nossa inquietação é o “mal” atendimento nos setores públicos, pois hoje a figura do sucesso é a de boa gestão no atendimento. Tendo em vista essa perspectiva das instituições públicas, trazemos a seguinte problemática: **Por que se deve ter uma excelência no atendimento do Arquivo Geral da UFPB?** . Para medir as percepções e expectativas acerca dos usuários será utilizada a Escala Likert como proporção e avaliação de qualidades nos serviços prestados no atendimento do Arquivo Geral.

Esse estudo contribuiu para ver a real situação na qualidade do atendimento do Arquivo Geral da UFPB. Este arquivo foi escolhido por ter sido um arquivo na qual fomos estagiária e tencionamos conhecer profundamente acerca de todos os serviços prestados no arquivo acerca do atendimento.

Para tanto, trabalhamos com a pesquisa bibliográfica e um questionário qualitativo/ quantitativo, no qual na parte bibliográfica levantamos alguns conceitos e ideias de autores e no questionário colhemos informações a respeito do atendimento com perguntas objetivas e claras, garantindo a informação sobre o atendimento.

O Objetivo Geral desse estudo é analisar a gestão de qualidade no atendimento do Arquivo Geral da UFPB, conforme os resultados obtidos pelos usuários que visitam ao arquivo. E tem com objetivos específicos:

- Caracterizar os usuários do arquivo Geral da UFPB quanto ao perfil do usuário, sexo, idade, escolaridade e tipo de pesquisa ao arquivo;
- Identificar a qualidade no atendimento com base nos critérios de expectativas e percepções sobre (cortesia, receptividade, qualidade, cordialidade, presteza, simpatia e educação dos funcionários, contato, reclamações, rapidez e atendimento);



- Propor diretrizes para a melhoria na qualidade do atendimento.

Em toda e qualquer instituição deve existir uma excelência no atendimento e este é o foco desta pesquisa.

Diante do exposto, o trabalho está organizado em cinco capítulos: Introdução, Fundamentação Teórica, Metodologia, Resultados e Análises e as Considerações Finais.

Na Introdução está sendo tratado o motivo da escolha do tema abordado nesse trabalho, com respectivos objetivos. Na Fundamentação Teórica discutimos as unidades arquivísticas, o conceito de tipologia documental e da legislação que rege a Arquivologia, ou seja, a legislação arquivística. No mesmo capítulo tratamos da Qualidade no Atendimento em Gestão Pública, que abarcamos os seguintes pontos: qualidade na gestão pública, padrões de qualidade, qualidade no arquivo. No próximo ponto a ser discutido abordamos o Estudo de Usuários que traz um breve conceito e interação com as unidades de informação.

A metodologia aplicada neste trabalho fundamenta-se em pesquisa bibliográfica e aplicação de questionário quantitativo/qualitativo para ser analisado o serviço de atendimento ao usuário. O campo da pesquisa é a instituição e ensino Universidade Federal da Paraíba, mas precisamente o Arquivo Geral da UFPB. Os sujeitos são os usuários do arquivo - alunos e estagiários, pesquisadores e visitantes, servidores ativos e inativos. O questionário possibilitou a análise sobre atendimento, serviço e recursos humanos do Arquivo Geral UFPB. Utilizamos a Escala de Likert.

Os resultados é o capítulo que traz a análise acerca da qualidade no atendimento do Arquivo Geral, trazendo diretrizes. E por fim as Considerações Finais trazem os pontos observados e as respostas à questão levantada e aos objetivos propostos.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção trabalhamos, teoricamente, as unidades arquivísticas, Arquivos Universitários e as tipologias e legislação Arquivística. Abordamos a qualidade no atendimento em gestão pública, conceitos, padrões e aplicações no arquivo. Relacionamos o atendimento com o estudo de usuários.

### 2.1 UNIDADES ARQUIVÍSTICAS

O Arquivo de modo geral trata-se de uma estrutura onde são guardados todos os documentos de várias espécies podendo ser de arquivos públicos ou privados. A Unidade Arquivística é um documento simples ou conjunto de documentos de um mesmo arquivo e resultam da organização dada ao arquivo pela entidade produtora. Essas unidades arquivísticas compreendem os processos, coleções, dossiê, séries e sub-séries. Que segundo o Dicionário de Terminologia Arquivística (2005):

- Processo – “Conjunto de documentos oficialmente reunidos no de curso de uma ação administrativa ou judicial, que constitui uma unidade de arquivamento”. (2005, p.138)
- Subsérie – “Num quadro de arranjo, a subdivisão da série”. (2005, p.80)
- Coleção – “Conjunto de documentos com características comuns, reunidos intencionalmente”. (2005, p.52)
- Série – “Subdivisão do quadro de arranjo que quadro de arranjo corresponde a uma sequência de documentos relativos a uma mesma função, atividade, tipo documental tipo documental ou assunto”. (2005, p.153)
- Subsérie – “Num quadro de arranjo quadro de arranjo, a subdivisão da série”. (2005, p.158)

Em decorrência das unidades arquivísticas, temos os tipos de arquivos, que, de acordo com Paes (2004, p. 24) podem ser classificados como:

Arquivo Privado - Conjunto de documentos ou recebidos por instituições não-governamentais, famílias ou pessoas físicas, em decorrência de suas atividades específicas e que possuam uma relação orgânica perceptível através do processo de acumulação.

Arquivo Público – 1. Conjunto de documentos produzidos ou recebidos por instituições governamentais de âmbito federal, estadual ou municipal, em decorrência de suas funções específicas administrativas, judiciárias ou legislativas. 2. Instituição arquivística franqueada ao público.

Os arquivos Privados são os documentos que geralmente é de pessoas de famílias importantes e conhecidas na população que guardam seus documentos durante a sua trajetória de vida. Já os arquivos Públicos são os documentos que são produzidos e recebidos em exercício público das instituições públicas dentro de suas funções institucionais.

Conforme a Lei Federal de Arquivos nº 8.159, de 8 de Janeiro de 1991, art.7º, § 1º:

Os arquivos públicos são conjuntos de documentos produzidos e recebidos, no exercício de suas atividades, por órgãos públicos de âmbito federal, estadual, do Distrito Federal e municipal em decorrência de suas funções administrativas, legislativas e judiciárias. (BRASIL, 1991).

Para o Dicionário de Terminologia Arquivística (2004) os arquivos públicos podem ser arquivo municipal, estadual e federal.

O Arquivo Municipal é “mantido pela administração municipal, identificado como o principal agente de política arquivística nesse âmbito”. (DICIONÁRIO DE TERMINOLOGIA ARQUIVISTICA, 2004, p.25). O Arquivo Estadual é “mantido pela administração estadual, identificado como o principal agente da política arquivística nesse âmbito”. (DICIONÁRIO DE TERMINOLOGIA ARQUIVISTICA, 2004, p.33). O Arquivo Federal é “mantido pela administração federal. Em alguns países, a expressão designa o Arquivo Nacional.” (DICIONÁRIO DE TERMINOLOGIA ARQUIVISTICA, 2004, p.31).

### 2.1.1 Arquivos Universitários

O início da organização e sistematização dos arquivos universitários no Brasil deu-se pela década de 80, quando as organizações tiveram a necessidade das questões acadêmicas e administrativas para uma futura memória a universidade.

Segundo Boso et al. (2007, p.124) tratando dos arquivos universitários do Brasil:

O ensino da arquivologia no Brasil começou a ocorrer de maneira regular e permanente, por volta da década de 1950, e seu desenvolvimento vem acontecendo aos poucos na realidade brasileira. O mesmo pode se dizer em relação aos arquivos universitários, que também estão em processo de desenvolvimento, buscando suas bases conceituais e sustentação teórica.

A Arquivologia vem em crescente desenvolvimento, os processos estão em bases teóricas e conceituais. E com essa hipótese Boso et al (2007, p.125) completa que:

Os arquivos no contexto brasileiro estão progredindo bastante, ainda que seu desenvolvimento tenha ocorrido de forma tardia. Apresenta períodos de grandes conquistas. Esse crescimento não está acontecendo como os arquivistas ou a sociedade em geral interessada gostariam, mas analisando seu histórico, vê-se que o desenvolvimento da Arquivologia no Brasil está evoluindo gradativamente.

E para que essa importância com os arquivos universitários sejam mais ainda concretas existe uma lei vigente que dispõe de arquivos públicos e privados, onde ao arquivo por ser de ordem Federal se trata de arquivos públicos. A Lei n o 8.159 de 8 de janeiro de 1991, que “dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados” considera arquivos, como:

[...] conjuntos documentais produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte ou a natureza dos documentos (BRASIL, 1991).

Em decorrência dessa lei os documentos produzidos nas universidades possuem uma memória a ser resguardada, dando valores jurídicos e administrativos para as instituições.

Nesse mesmo sentido, a autora Bottino (1994), define os arquivos universitários como o conjunto de documentos, institucionais ou privados, produzidos, recebidos e acumulados por estabelecimento de ensino superior no curso da gestão jurídica acadêmica-administrativa que servem de suporte informacional e prova de evidência no exercício de suas funções, constituindo a memória institucional.

E complementando essa ideia os arquivos universitários, segundo Bellotto (1989, p. 20-23) resulta que a acumulação de documentos gerados ou reunidos pelas instituições públicas ou privadas no exercício das perspectivas funções e atividades, comprovam e justificam sua existência, e que são conservados enquanto seu teor está em vigor/vigência, em razões administrativas e/ou jurídico-legais e podem constituir elemento documental dentro dos arquivos permanentes, conhecidos como históricos. Bellotto destaca os principais objetivos dos arquivos universitários, que são:

- Reunir, processar, divulgar e conservar todos os documentos relativos à administração, história e ao funcionamento/desenvolvimento da universidade;
- Avaliar e descrever estes documentos tornando possível seu acesso, segundo as políticas e procedimentos elaborados especificamente para estes fins;
- Supervisionar a eliminação, ter o controle da aplicação das tabelas de temporalidade, a fim de que nenhum documento de valor permanente seja destruído.

Sendo assim para o desenvolvimento dos arquivos universitários nessa dimensão devem-se reunir, processar, divulgar e conservar todas as dimensões documentais dos acervos arquivísticos da universidades. Sempre avaliando e supervisionando a sua eliminação para que os documentos permanentes não sejam destruídos.

Para Boso et al. (2007, p.125):

Os arquivos universitários estão inseridos em instituições que mantem seus arquivos isolados, como por exemplo, o arquivo do setor de pessoal, da reitoria, dos cursos, sendo que todos possuem arquivos correntes somente para atender as necessidades básicas, esquecendo-se muitas vezes estado

precário, porque são mal cuidados e não são preservados seus documentos valiosos.

Isso mostra a atual ideia de que os arquivos não são apenas necessários ao arquivo corrente, pois para as futuras pesquisas devem ser preservados o arquivo Permanente ou histórico por conter assuntos jurídicos e/ ou administrativos em prol da própria instituição. Isso “ainda há uma fraca relação entre os arquivos e academia; a percepção que o arquivo é importante ainda não está bem conceituada dentro da rotina acadêmica” BOTTINO (1995, p.61).

Em outras palavras Bottino (1995, p. 61) traz uma ideia de que “a abordagem do tema arquivo universitário na realidade brasileira deve ser vista sob o prisma histórico-contextual do binômio Universidade/Arquivologia”, podendo trazer inúmeros conceitos embasando o contexto histórico do arquivo podendo se entrelaçar nas universidades.

Em relação aos Arquivos e Universidade há uma importância relevante ao papel do arquivo e com isso Belloto (1989, p. 25) traz cinco vertentes que são:

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

Para Belloto (1989, p. 126) a função arquivística:

[...] tem como um dos seus objetivos facilitar o acesso à informação, tendo como papel fundamental informar e organizar os documentos de forma a garantir que a história e a memória das organizações sejam destinadas com fins de pesquisa histórica e também para a disseminação cultural.

Esse conceito facilita mostrar o objetivo maior que dá acesso à informação, buscando informar e organizar os documentos no arquivo para a melhoria no momento da pesquisa.

As universidades são espaços de extensa produção de documentos por existir inúmeros setores. Todos esses documentos possui papel importante para a sociedade. Além de ter pouca exploração dessa documentação, é rica de informação. Mas ainda existe a carência de profissionais na área, a falta da conservação e preservação do próprio arquivo e de boa gestão.

#### 2.1.1.1 Tipologias e legislação arquivista

A tipologia documental tem por objeto o tipo de documento existente no arquivo, entendido assim assume a espécie de documentos desde sua criação e onde foi gerado aquele documento. Nesse conceito Bellotto (2006, p. 52) discorre que “A tipologia documental é a ampliação da diplomática na direção da gênese documental e de sua contextualização nas atribuições, competências, funções e atividades da entidade geradora/acumuladora”.

No Dicionário de Terminologia (2005, p. 162):

Divisão de espécie documental que reúne documentos por suas características comuns no que diz respeito à fórmula diplomática, natureza de conteúdo ou técnica do registro, tais como cartas precatórias, cartas régias, cartas-patentes, decretos sem número, decretos-leis, decretos legislativos, daguerreótipos, litogravuras, serigrafias, xilogravuras.

Os tipos documentais surgem, desde a produção e a acumulação documental das instituições. São eles: suporte do documento (físico, material); forma do documento; formato do documento; gênero documental e espécie documental.

Legislação, por sua vez, “é o conjunto de normas de conduta que obedecem a certo escalonamento de importância”. (ATIENZA, 1979, p.25). A legislação nessa concepção são normas legais sobre um determinado assunto de um determinado país, estado ou município. A legislação arquivista é um conjunto de leis voltado diretamente para assuntos que estão relacionados aos arquivos.

As disposições legais para a sociedade são os conjuntos de antecedentes básicos de norma de conduta, que asseguram a integridade física e moral, que também fixam e limita os direitos do cidadão para a existência com no mínimo de segurança e bem estar na sociedade. (ROCHA, 2010)

Há uma grande importância na hierarquização dos dispositivos legais quanto a sua importância entre eles algumas: Leis, Decretos, Decreto-lei, portarias, resoluções que regem e tratam dos arquivos com grande passo para a legislação arquivística. De acordo com Rocha (2010), podem ser definidos como:

A lei é a regra geral justa é permanente; norma jurídica obrigatória para a sociedade, originado do poder público competente.

O Decreto é o ato escrito, originado pelo o Chefe do Estado ou pelo órgão público que destina assegurar ou promove a ordem política, tanto setor legislativo, executivo e judiciário, proclamando e atribuindo o direito ou estabelecendo a lei.

O Decreto-Lei é o nome dado aos atos de natureza legislativa, mas reduzidos pelo Poder Executivo, sem que possa ser interferido pelo Poder Legislativo.

As Portarias é um ato escrito por meio do Ministro do Estado, ou um responsável pelo órgão administrativo, impondo normas, nomeia e designa situações funcionais aplicando a ordem disciplinar.

As Resoluções é um ato que impõe uma ordem ou estabelece uma medida de decisão regulamentada pela autoridade pública ou poder público. Algumas regulamentam a legislação arquivística, que já estão em vigor e serão citadas posteriormente.

Conforme o preâmbulo da Lei Nº 8.159, de 8 de Janeiro de 1991 que “regulamenta e dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências”, essa lei focaliza o exercício do arquivo nas instituições públicas dando providências necessárias aos arquivos.

A Lei Nº 8.159, de 8 de Janeiro de 1991 em seu Art. 2º define arquivo como:

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



Já a Lei Nº 8.159, de 8 de Janeiro de 1991, no Art. 7º, trata dos arquivos públicos e considera que:

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

Tratado essas tipologias da área Arquivística, podemos abordar no capítulo seguinte a qualidade no atendimento em gestão pública.

## *2.2 QUALIDADE NO ATENDIMENTO EM GESTÃO PÚBLICA*

Nesse capítulo abordamos temáticas acerca de qualidade que são: a qualidade na gestão pública, padrões de qualidade, qualidade no atendimento e os padrões de qualidade no arquivo.

### *2.2.1 Qualidade na Gestão Pública*

Apesar de existir diversos pensamentos e abordagens metodológicas a respeito da gestão de qualidade, a ideia sempre é o foco no cidadão/cliente, uma vez que a finalidade da administração pública é a de atender bem os cidadãos/clientes. No entanto, a qualidade no sistema de gestão pública possui algumas aberturas como: a ausência de foco no cliente/público; inexistência de objetivos claros e bem definidos; processos e atividades não documentadas; não possuem padronização nem controle de mudanças; os funcionários não conhecem a sua real missão e nem atribuição aos seus cargos; os planos não são discutidos e nem divulgados; ausência de formas de medir e avaliar os processos e os resultados para a melhoria nas tomadas de decisões; a falta de convencimento dos funcionários em serem responsáveis pela qualidade de um serviço prestada aos cidadãos. (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS MUNICÍPIOS – CNN, 2008).

Existem elementos para o processo de gestão de qualidade na gestão pública: o agente da decisão, o agente de transformação e o agente de consolidação.

O agente de decisão segundo Paladini (2008, p.148) pode ser entendido como “o processo de gestão [...], aquele que define as metas da qualidade e as formas de envolver os recursos da organização no esforço de atingi-las”. Com isso são analisadas as deficiências da qualidade e verificado as necessidades para a melhoria na qualidade. Com relação ao agente de transformação, são aqueles que mudam efetivamente a organização em termos de qualidade. “Os recursos humanos sempre desempenham papel bastante específico no esforço pela qualidade nas organizações” (PALADINI, 2008, p.152). Já o agente de consolidação, de acordo com Paladini (2008, p.169) é a “cultura da organização”. “[...] à gestão de qualidade na cultura da organização, ou seja, transformar a qualidade em um valor para todos”. E com isso as pessoas passam a compreender que a qualidade é necessária para qualquer instituição pública.

Segundo Paladini (2010, p.204) o modelo de Gestão de qualidade deve seguir os seguintes princípios:

1. O recurso básico de geração da qualidade é o funcionário público.
2. O elemento básico de envolvimento do funcionário em programas da qualidade é a motivação.
3. A estratégia básica de motivação é a estruturação de programas da qualidade voltados, em primeiro lugar, para a produção de benefícios para os próprios funcionários.
4. A propriedade que caracteriza a qualidade no serviço público é a transitividade: funcionário repassa para a sociedade os benefícios (como também as restrições) de sua satisfação no trabalho. A qualidade de seu atendimento, assim, é diretamente proporcional à qualidade de suas relações com o empregador, no caso, o Estado.
5. O programa deve envolver objetivos de curto, médio e longo prazos. Devem-se priorizar resultados imediatos [...].
6. É prioritária a determinação de um processo custo/benefício no serviço público. O custo de vantagens adicionais a funcionários [...] pode ser largamente compensado por benefícios de racionalização do processo administrativo.

O órgão público que implantar esses pontos de gestão de qualidade estará motivando o funcionário público e, provavelmente, a sua produção será de benefícios necessários para a qualidade nos serviços prestados. E seguindo esses preceitos da visão da administração Pública é de atender bem o cidadão, buscando sempre a essa qualidade na gestão.

Conforme o Decreto Nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, que “Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências”. Esse Decreto traz o reconhecimento de informar ao cidadão, respeitando e se comprometendo com os serviços prestados e padrões de qualidade de atendimento. No Art. 11 do mesmo código, identificamos que “Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”, no âmbito de sua esfera de competência”. E complementa:

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

“§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial as relacionadas com”:

I - o serviço oferecido;

II - os requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço;

III - as principais etapas para processamento do serviço;

IV - o prazo máximo para a prestação do serviço;

V - a forma de prestação do serviço;

VI - a forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - os locais e formas de acessar o serviço. (BRASIL, 2009)

Esse decreto visa a atender as necessidades que o cidadão precisa para a melhoria de um atendimento e os serviços prestados aos órgãos institucionais. A “carta de serviços ao cidadão” é primordial para o atendimento de qualidade de todos os serviços e prestação de serviços de interesse público.

Já o § 3º além das informações descritas no § 2º, aponta que a Carta de Serviços ao Cidadão deverá detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - tempo de espera para atendimento;

III - prazos para a realização dos serviços;

IV - mecanismos de comunicação com os usuários;

V - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos;

VII - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX - requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto;

XI - procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários. (BRASIL, 2009)

Diante do exposto, é importante ratificar que os padrões de qualidade no atendimento trazem pontos primordiais para promover a melhoria e a aplicabilidade nos órgãos públicos, contemplando: prioridades no atendimento, pouca espera no atendimento, prazos para realizar os serviços prestados, procedimentos rápidos desde o seu recebimento até as suas reclamações finais, fornecimento de informações de interesse do usuário, local do atendimento limpo e espaçoso, sistema informatizado e outras situações de interesse do usuário. Além destes, prever pesquisa periódica para avaliar a satisfação do usuário.

Art. 12. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deverão aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão. (BRASIL, 2009).

A pesquisa de satisfação aos usuários deve ser aplicada para serem ajustados os possíveis erros no cotidiano dos serviços prestados e ofertados para os usuários.

§ 1º A pesquisa de satisfação objetiva assegurar a efetiva participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, possibilitar a

identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços e identificar o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados. (BRASIL, 2009).

Essa pesquisa possibilita, ainda, atender à satisfação que o usuário busca naquela instituição e nos serviços prestados pelos funcionários.

### 2.2.2 Padrões de qualidade

A qualidade deve estar de acordo com as exigências e a necessidade do usuário. É necessário utilizar meios de controle para estabelecer melhorias de auto aperfeiçoamento para garantir a integridade necessária para os padrões de qualidade.

O processo de gestão de qualidade envolve inúmeras ideias e esse conjunto direciona para as ações. No Quadro 1, Paladini (2008, p.20) traz ideias sobre qualidade, suas decorrências e os reflexos em termos de gestão da qualidade:

Quadro 1 – Definições de qualidade

<b>O que se pensa sobre qualidade</b>	<b>Decorrências</b>	<b>Reflexos em termos de Gestão de Qualidade</b>
Qualidade é algo abstrato, sem vida, indefinido.	Qualidade é algo intangível, em estado ideal sem contato com a realidade.	Se for estado ideal, pode-se deduzir que nunca será atingida, e portanto, são inviáveis e ineficazes os esforços para tanto.
Qualidade é sinônimo de perfeição.	Qualidade é uma situação que não comporta alterações.	Se for sinônimo de perfeição, a qualidade refletirá a realidade e se ter atingido um valor máximo, não podendo ser alterada, ou seja, melhorada.
A qualidade nunca muda	Qualidade é um conceito definitivo, imutável.	Pode-se incorrer no equívoco de achar que é bobagem acompanhar tendências de mercado, ou seja, considerar que o consumidor nunca altera suas preferências.
Qualidade é um aspecto subjetivo das pessoas	Não como estruturar com clareza o conceito da	Se for apenas um aspecto subjetivo de produtos e

	qualidade por falta de condições de identificar, entender e classificar os muitos modos como cada consumidor a vê.	serviços, a qualidade não poderá ser mensurável. Como consequência, não poderá ser avaliada objetivamente, mas apenas em face do sentimento que alguns especialistas têm acerca do assunto.
Qualidade é a capacidade que um produto ou serviço tenha de sair conforme seu projeto.	O que se considera é a relação entre o projeto e o produto, sem sequer verificar se existe relação real entre o projeto e os possíveis usuários daquilo que se projetou.	Pode-se incorrer no equívoco de considerar que todo investimento em qualidade resume-se a ter fábricas capazes de desenvolver os produtos projetados. E só.

Fonte: Adaptado de Paladini (2008, p.20)

A partir deste quadro e de uma análise preliminar, é importante fazer análises individuais, focando cada situação e considerando todas as situações que forem necessárias ao usuário. A experiência prática acerca desta situação foi analisada por Paladini (2008, p.28) no Quadro 2:

Quadro 2 – Elementos para a implantação da prática da experiência estratégica

<b>É verdade que</b>	<b>Mas também é verdade que</b>
Nem sempre os clientes definem, concretamente, quais são suas preferências e necessidades;	Isso não quer dizer que ele não tenha preferências e necessidades (embora não expresse claramente);
A qualidade é considerada como falta de defeitos no produto ou no serviço prestado;	A falta de defeitos não significa possuir qualidade [...];
A qualidade nunca muda;	O consumidor muda. E rapidamente;
Qualidade é um aspecto subjetivo;	O subjetivo pode refletir posições práticas [...];
A qualidade identifica-se com capacidade de fabricação;	Produtos bem-feitos nem sempre atendem a necessidades ou nem sempre são adequados ao uso esperado;
A qualidade pode ser vista como um requisito mínimo de funcionamento;	Se você faz o mínimo, qualquer pessoa pode fazer o que você faz, o que gera considerável risco para a empresa;
Qualidade é uma área específica.	Ninguém pode omitir-se no esforço de produzir qualidade.

Fonte: Paladini (2008, p. 28)

Com esses aspectos percebemos que a qualidade deve envolver dois elementos, segundo Paladini (2008, p.28):

1. a qualidade envolve muitos aspectos simultaneamente, ou seja, uma **multiplicidade de itens**. Essa seria a componente “espacial” do conceito;
2. a qualidade sofre alterações conceituais ao longo do tempo, isto é, trata-se de um **processo evolutivo**. Essa seria a componente “temporal do conceito”.

A gestão de qualidade em ambas as situações podem ter os seus próprios aspecto nas suas atividades: no primeiro, relacionado à “multiplicidade de itens”, trata-se do conceito básico do que é qualidade; no segundo caso, o direcionamento do “processo evolutivo”, é o processo de qualidade total. (PALADINI, 2008).

A Gestão de qualidade deve ser guiada pelos seguintes princípios:

1. O recurso básico de geração da qualidade é o funcionário público.
2. O elemento básico de envolvimento do funcionário em programas da qualidade é a motivação.
3. A estratégia básica de motivação é a estruturação de programas da qualidade voltados, em primeiro lugar, para a produção de benefícios para os próprios funcionários.
4. A propriedade que caracteriza a qualidade no serviço público é a transitividade: o funcionário repassa para a sociedade os benefícios (como também as restrições) de sua satisfação no trabalho. A qualidade de seu atendimento, assim, é diretamente proporcional à qualidade de suas relações com o empregador, no caso o Estado.
5. O programa de envolver objetivos de curto, médio e longo prazos. Devem-se priorizar resultados imediatos [...].
6. É prioritária a determinação de um processo custo/benefício no serviço público. O custo de vantagens adicionais a funcionários [...]. (PALADINI, 2010, p. 204).

Em resumo, entendemos que para a gestão de qualidade pública o recurso básico é o funcionário; o elemento necessário são os programas de motivação; a estratégia seria os benefícios; a propriedade é a transitividade por intermédio de benfeitorias de satisfação; o programa é envolver os mesmos nos prazos para melhorias e; por fim, é prioritário o custo/benefício para a instituição e funcionários.

### 2.2.2.1 Qualidade no atendimento

A gestão de qualidade é também conhecida como gestão de qualidade total, que visa basicamente á satisfação do usuário para criar alguns preceitos para melhoria na qualidade no atendimento.

A qualidade no atendimento refere-se a vários pontos estratégicos em uma instituição: a rapidez, a cortesia ao próximo, a facilidade de observar alguma modificação ou substituição, entre outros.

O Processo de qualidade tem os seus valores que devem ser inseridos e complementados pelas instituições. Para Bee (2000, p. 7) esse processo envolve:

1. a empresa está totalmente comprometida em proporcionar um excelente atendimento e o cliente é o principal centro de atenção em toda a empresa;
2. todos os funcionários estão cientes e comprometidos com a visão de excelência no atendimento ao cliente;
3. todos os funcionários são treinados para proporcionar o mais elevado nível de atendimento ao cliente; e
4. sistemas e procedimentos são desenhados para dar impulso ao atendimento ao cliente.

Para que exista a excelência no atendimento ao usuário a instituição deve estar comprometida em assegurar o melhor atendimento e que também os funcionários estejam conscientes e comprometidos com o serviço de atendimento e serviços prestados ao arquivo.

O atendimento é a principal ferramenta para qualquer instituição, órgão ou empresa para conquistar todos e quaisquer usuários, clientes, sendo assim a qualidade é indiscutivelmente a análise final, ou seja, a necessidade de um determinado produto ou serviço.

O usuário tem que ser tratado como prioridade, deve ser ouvido, ter um acompanhamento da situação e o respeito acima de tudo. O atendimento é a chave para o sucesso de uma instituição. Segundo Godri (1994, p. 59) "Atendimento é sinônimo de empatia e atenção", todo e qualquer usuário deve ser tratado com presteza e educação.

As instituições precisam proporcionar um atendimento de qualidade aos usuários, com o objetivo de satisfazer e continuar ativo o seu trabalho, observando-se sempre que a qualidade no atendimento é a principal forma de satisfazer as



necessidades do usuário e a organização deve trabalhar e melhorar sempre esta satisfação. Dantas (2004, p. 24) complementa que “Um serviço ao cliente exige respostas aos seus anseios, expectativas e desejos no prazo combinado, além de um empenho significativo no sentido de atender satisfatoriamente o que ele exige”.

Para Abrão et al. (2013, p.83) “A qualidade não se baseia apenas em normas e especificações, ela abrange também o olhar criterioso de cada cliente e o que corresponde ao seu nível de expectativa”.

Conforme Dantas (2004, p.58) o profissional de atendimento:

O atendente deve agir como empresa e pensar como cliente, quer dizer, deve conhecer bem a empresa, seus produtos e serviços, técnicas de relacionamento humano, além de ter a capacidade e a autonomia para resolver problemas e tratar cada cliente como ele próprio gostaria de ser tratado. Isto implica a necessidade de um processo de recrutamento e seleção rígido e de um esquema de treinamento e reciclagem sistemático e bem estruturado.

Para a excelência no atendimento é necessário que seja evitado a demora no atendimento pessoal. O usuário tem que ser bem atendido mesmo pós-atendimento, tendo satisfação em voltar e não ter nenhuma opinião de insatisfação do local. Assim, podendo ter a parceria entre instituição e usuário em relação ao atendimento e serviço.

Dantas (2004, p.58) tratando do ambiente do atendimento afirma que: “O ambiente deve ser limpo, bem decorado, e bem sinalizado. Deve ser funcional e, na medida do possível automatizado, confortável para o cliente e para o atendente”. Com isso a instituição evoluirá conforme as melhorias aplicadas adequadamente. Para Dantas (2004, p.56), quanto ao perfil do atendente este:

- Deve ser prestativo, dinâmico e demonstrar boa vontade na resolução de problemas.
- Dedicar todo respeito e atenção especial que o cliente merece e ser paciente.
- Deve ser rápido na resolução do problema do cliente.
- Deve ser cortês e cordial.
- Deve ser educado.
- Deve ser sistematicamente treinado e reciclado quanto ao serviço que irá executar.
- Deve ser agradável, simpático e, principalmente, eficiente na execução do seu trabalho.
- Deve conhecer bem o seu trabalho a rotina da empresa e os produtos e serviços que empresa oferece.
- Deve ser adequadamente remunerado.

- Deve vestir-se sobriamente e ter postura adequada ao seu cargo.
- Deve descontraído e desembaraçado.
- Deve demonstrar satisfação pelo trabalho e aptidão para o serviço do mesmo.
- Deve ser claro e objetivo.
- Deve escolaridade mínima segundo grau completo
- Deve ter iniciativa, criatividade, ótica, equilíbrio, humildade e demonstrar confiança no cliente.

Segundo Dantas (2004, p.58), os “fatores fundamentais para o bom atendimento é a cortesia, simpatia, e a educação do atendente”. Então cabe ao funcionário atender bem, ser prestativo e eficiente no serviço que está oferecendo para a instituição e, além disso, conhecê-la para desempenhar melhor o seu papel. Possuir ética profissional, ter paciência, ter comportamento adequado, humildade sempre, entre outros aspectos citados anteriormente contribuem para a melhoria do atendimento de forma geral.

#### 2.2.2.2 Padrões de qualidade no arquivo

Para que a qualidade no Arquivo seja percebida pelos usuários, devemos ter o comprometimento do Arquivista e dos funcionários do Arquivo. Com os funcionários motivados há uma grande inovação para o atendimento e padrões de qualidade para o Arquivo.

Para a administração da qualidade, Kotler (2000) afirma que é exigido o reconhecimento dos seguintes pontos:

- A qualidade deve ser percebida pelos consumidores, ou seja, não adianta possuir tecnologia e mão-de-obra qualificada, se os clientes não perceberem essa diferenciação no atendimento;
- A qualidade deve ser refletida em todas as atividades da empresa, não apenas em seus produtos.
- A qualidade exige compromisso total dos funcionários. Sem comprometimento, não há como exercer um bom serviço de atendimento;
- A qualidade exige parceiros de alta qualidade. Não só funcionários motivados, como também fornecedores e distribuidores responsáveis;
- A qualidade pode sempre ser melhorada. Se a empresa estagnar achando que já atingiu seu ápice, será engolida pelo mercado;

- Às vezes, a melhoria da qualidade exige saltos quantitativos. Devem ser traçados objetivos quantitativos por mais árduos que sejam, e sempre focar um mais ambicioso que o anterior;
- A qualidade não custa mais. Se forem treinados a fazer a coisa certa desde a primeira vez, a empresa não terá gastos futuros com treinamento e recrutamento;
- A qualidade é necessária, mas pode não ser suficiente. A qualidade ultimamente está deixando de ser um diferencial de mercado, simplesmente porque os consumidores estão exigindo cada vez mais;
- Uma movimentação para qualidade não pode salvar um produto ruim. Não adianta propaganda e serviço se está sendo vendido um produto muito inferior.

Segundo Pini (2003, p.6) “Os serviços de atendimento fornecidos aos cidadãos pelo setor público caracterizam-se em sua maioria, por um grau inadequado e também heterogêneo de qualidade, os casos isolados de bom atendimento, atualmente existentes precisam ser convertidos em regra geral”. Nesta perspectiva, devemos conhecer que existem três tipos para um excelente profissional de atendimento, de acordo com Silva (2014):

### **1 Entender o verdadeiro papel do profissional do atendimento**

Nesse contexto é necessário compreender e atender os usuários, é fazer com que ele seja recebido da melhor forma possível, ajuda-lo no que for preciso tornando-o importante e proporcionando um ambiente agradável. Esse profissional deve sempre interagir com o usuário no momento de sua busca, traçando e percebendo as necessidades. Além disso, é importante o profissional saber de todo o arquivo, os serviços oferecidos e tudo nele inserido, a fim de melhor atender ao seu usuário que busca a informação.

### **2 Entender o lado humano do seu usuário**

Além de conhecer as necessidades dos usuários e a capacidade de lidar com eles, temos que entender a parte humana do usuário. Este precisa ser tratado da mesma forma como você gostaria de ser, ou seja, da melhor forma possível.

### **3 Entender a necessidade de manter-se em um estado de espírito positivo**

Sempre cultivar pensamentos positivos dentro na organização, ter atitudes adequadas e necessárias no momento do atendimento. Não levar problemas para o trabalho, separando sempre os problemas particulares do trabalho no momento do atendimento ao usuário. Sempre iniciar o dia com consciência de que o seu papel no atendimento vai ser essencial para solucionar as necessidades do usuário e ajudar ao próximo. Ter postura para atender e realizar os serviços no arquivo.

Dantas (2004 p.56) quanto a qualidade em si ressalta que:

- Deve oferecer informações corretas, precisas, atualizadas e seguras.
- Deve ser automatizado.
- Não deve apresentar filas.
- Deve ser plenamente desburocratizado.
- Não deve discriminar qualquer classe social.
- Deve ser competitivo, de preferência sem monopólios, deve ser especializado.
- Não deve admitir o “jogo do empurra”.
- Deve planejar os horários de atendimento de forma adequada ao cliente.
- Deve prever o feedback.
- Deve primar pelos cumprimentos de prazos.
- Deve permitir o acesso aos responsáveis pela organização.
- Deve antecipar as informações de interesse ao cliente
- Deve oferecer alternativas de respostas às solicitações do cliente por [...] por telefone, seja pelo o motivo que for.
- Deve permitir o sistema por hora marcada.

Em outras palavras, cabe ao funcionário em atendimento dar informações corretas, não demorar a atender, fazer planejamento acerca dos horários, dá o feedback no momento certo, solucionar o problema do usuário dando opções de respostas, ou seja, tentar solucionar de forma eficaz esse atendimento.

### *2.3 ESTUDO DE USUÁRIOS*

Tendo como estudo a qualidade no atendimento do Arquivo Geral da UFPB, temos que estudar os usuários que usufruem dos documentos no arquivo. Usuário é

aquele que pesquisa ou que faz consultas para diversos fins. Segundo Guinchat et al. (1992, p.481): “O usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo”.

Segundo Guinchat et al. (1992, p. 482), o papel do usuário é interagir com as unidades de informação, pois é um agente essencial para a avaliação institucional, e para ação e funcionamento de qualquer sistema ou instituição. O diálogo é primordial entre o usuário e os especialistas da informação, apesar de não ser fácil, mas é necessária a interação e o respeito de ambas as partes.

Para Costa et al. (1999, p. 6)

Os estudos de usuário [...] acabaram, entre outros objetivos, por visar saber se as necessidades de informação, de usuários de um sistema de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada ou não, permitindo a compreensão objetiva de como este mesmo processo de satisfação se dá para a sua melhor eficácia e quiçá eficiência.

Para isso o estudo deve ser aplicado para que tenhamos a ideia que os resultados para o tema abordado sejam eficazes e atendam de forma satisfatória aos usuários na instituição. Com esse enfoque Costa et al. (1999, p. 6) ressalta que:

Os estudos de usuário, assim, vieram permitir verificar Por que?, Como? e Para quais fins? os indivíduos usam a informação e quais os fatores que afetam tal uso. Essas constatações fazem com que os sistemas de informação passem a conhecer as reais necessidades de informação de seus usuários, o que contribuirá para o uso mais efetivo da informação.

Com essas perguntas “por que, como, e para que fins” os estudos de usuários tendem a contribuir para compreender e auxiliar a busca de necessidades de informações dos usuários em um arquivo.

Figueiredo (1994, p.26) mostra quando surgiu o estudo dos usuários:

Uma nova linha de estudos surgiu no fim da década de 40, mais precisamente em 1948, durante a Conferência da *Royal Society* que localizou a maneira como os cientistas e técnicos procedem para obter informação, ou literatura nas suas respectivas áreas.

Entre alguns preceitos Figueiredo (1994, p.26-27), aponta que “os conhecimentos considerados generalizáveis a partir do estudo do uso da informação por parte de cientistas e técnicos, destacam-se” por:

1. acessibilidade e facilidade do uso são os fatores mais determinantes para a utilização ou não de um serviço da informação; o canal mais acessível, embora não é o melhor, é escolhido primeiro e assim, considerações sobre a qualidade e confiabilidade são secundárias. Por outro lado, a percepção da acessibilidade da informação, por parte do usuário, é influenciada pela experiência pessoal, ou seja, quanto mais experiência no uso de um canal, mais ele se torna acessível para o usuário;
2. muitos profissionais sentem existir um volume excessivo de informação, isto é, existe uma realidade mais informação do que a desejada. [...];
3. há necessidade de que a informação fornecida seja corrente, especialmente na área das ciências. Os serviços de informação precisam assim disseminar de maneira mais rápida e eficiente os resultados de pesquisas científicas;
4. os canais informacionais de comunicação são considerados mais importantes do que os canais formais para satisfazer muitos tipos de necessidade de informação. [...]
5. a educação de usuários ou de usuários em potencial é uma área negligenciada;
6. a falta de promoção ou de *marketing* adequado para os produtos elaborados pelos serviços de informação é um outro problema relacionado com a negligência na educação de usuários.

Diante do exposto podemos perceber que a acessibilidade e a facilidade do uso da informação estão ligadas com a experiência pessoal do funcionário, para que haja a disponibilidade da informação adequada. O usuário, ao buscar a informação, seria necessário fazer uma seletividade no sistema de informação, revisando, avaliando e sintetizando a informação. Assim, apesar dos usuários terem interesses diversos, ainda existe negligência em ambas as partes.

### 3 METODOLOGIA

Nesse capítulo da metodologia apresentamos a abordagem, o campo e os sujeitos da pesquisa e instrumentos de coleta de dados.

#### 3.1 ABORDAGEM DA PESQUISA

Para a realização desse estudo foi desenvolvida uma pesquisa de campo no Arquivo Geral da UFPB e adotada a pesquisa bibliográfica e exploratória e aplicado um questionário com análise qualiquantitativo.

Andrade (2010, p.109) afirma que “Pesquisa é o conjunto de procedimentos sistemáticos, baseado no raciocínio lógico, que tem por objetivo encontrar soluções para problemas propostos, mediante a utilização de métodos científicos”. Nesse contexto, optamos pela pesquisa bibliográfica que, segundo Andrade (2010, p.113) “[...] tanto pode ser um trabalho independente como constituir-se no passo inicial da pesquisa”. Com esse tipo de pesquisa foi realizado um levantamento de alguns autores que tratavam do assunto e trazendo diversos pontos abordados.

Os tipos de pesquisa podem seguir vários enfoques no caso da pesquisa escolhida nesse trabalho foi a pesquisa exploratória que, para Andrade (2010, p.112):

São finalidades de uma pesquisa exploratória, sobretudo quando a bibliográfica, proporcionar maiores informações sobre determinado assunto; facilitar a delimitação de um tema de trabalho; definir os objetivos ou formular as hipóteses de uma pesquisa ou descobrir novo tipo de enfoque para o trabalho que se tem em mente.

Com esse tipo de pesquisa, segundo Andrade (2010, p. 112), “[...] avalia-se a possibilidade de desenvolver uma boa pesquisa sobre determinado assunto”.

O instrumento para a coleta de dados foi um **questionário quantitativo/qualitativo** que, segundo Gil (1995. p.124) “Pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de

questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões.”

A abordagem para a análise dos dados foi quali-quantitativa. De acordo com Dias et al. (2011, p. 46) “A pesquisa qualitativa envolve o uso de dados qualitativos obtidos em entrevistas, documentos e observações para a compreensão e explicação dos fenômenos” e traz dados relevantes a problemática desenvolvida da pesquisa. Ainda segundo Dias et al. (2011, p. 47) a pesquisa quantitativa “são projetados para ajudar os pesquisadores a compreender as pessoas e os contextos sociais e culturais em que elas vivem”, a fim de obtermos a quantificação e os percentuais da pesquisa.

### 3.2 CAMPO DE PESQUISA

O campo da pesquisa foi a Universidade Federal da Paraíba (UFPB), mais precisamente o Arquivo Geral da UFPB, conforme descrito na seqüência.

#### 3.2.1 UFPB<sup>1</sup>

Segundo o site da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) foi criada pela Lei Estadual 1.366, no segundo semestre do ano de 1955, sob a denominação de Universidade da Paraíba tendo como finalidade ser uma escola de ensino superior.

Em 1960 foi definida como Universidade Federal da Paraíba, tendo como estrutura O campus na capital paraibana, Joao Pessoa e na cidade de Campina Grande, sob a lei 3835 de 13 de dezembro de 1960.

No início de 2002 e a partir de sua estrutura federalizada, desenvolveu uma estrutura multicampi, e a UFPB teve seu quadro desvinculado para sete campi, diferenciando-se das demais entidades federais do sistema de ensino superior do país

---

<sup>1</sup> Texto extraído do site da UFPB, disponível em: <https://www.ufpb.br/content/ufpb>



que, em geral, têm suas atividades concentradas num só aspecto urbanístico. Isso se deu devido a sua atuação em sete campi implantados nas cidades de João Pessoa, Campina Grande, Areia, Bananeiras, Patos, Sousa e Cajazeiras.

A Lei nº. 10.419 de 9 de abril de 2002 criou, por desmembramento da UFPB, a Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), com sede em Campina Grande. Desde então, a UFPB ficou com a seguinte composição: campi de João Pessoa (capital), Areia e Bananeiras, passando os demais campi (Campina Grande, Cajazeiras, Patos e Sousa) a serem incorporados pela UFCG.

Dentro dessa visão de ampliação das instituições públicas de ensino superior, denominado Expansão com Interiorização do Governo Federal, a UFPB criou em 2005, novo campus, no Litoral Norte do Estado, que atende os municípios de Mamanguape e Rio Tinto.

Em 2011, a UFPB ficou composta da seguinte forma: Campus I, na cidade de João Pessoa, compreendendo os seguintes Centros: Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN); Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA); Centro de Ciências Médicas (CCM); Centro de Ciências da Saúde (CCS); Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA); Centro de Educação (CE); Centro de Tecnologia (CT); Centro de Ciências Jurídicas (CCJ) e Centro de Tecnologia e Desenvolvimento Regional (CTDR); Campus II, na cidade de Areia, compreendendo o Centro de Ciências Agrárias (CCA); o Campus III, na cidade de Bananeiras, abrangendo o Centro de Ciências Humanas, Sociais e Agrárias (CCHSA) e o Campus IV, nas cidades de Mamanguape e Rio Tinto, com o Centro de Ciências Aplicadas e Educação (CCAIE). Dois novos centros foram criados em 2011 pelo Conselho Universitário (Consuni): o Centro de Informática e o Centro de Energias Alternativas Renováveis.

Nos últimos cinco anos, com a adesão ao novo Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades (REUNI), do Governo Federal, a UFPB conseguiu dobrar de tamanho e, hoje, já é a instituição de ensino superior do Norte e Nordeste do país a oferecer o maior número de vagas no seu processo seletivo. Em 2005, a UFPB oferecia cerca de 3.700 vagas por ano. Para 2012, são 8.020 vagas distribuídas pelo Processo Seletivo Seriado (PSS) e pelo ENEM/SISU.

Desde sua criação e ao longo de toda sua história, a UFPB vem cumprindo papel fundamental na promoção do ensino, da pesquisa e da extensão. Na esfera da educação superior, a UFPB tem o reconhecimento social como resultado de sua histórica contribuição, tanto para o avanço científico e tecnológico regional, quanto para a formação de quadros profissionais de excelência para o Estado da Paraíba e para o restante do país, com destaque para a Região Nordeste.

No ensino de graduação, de 2005 para 2011, o número de cursos aumentou de 50 para 104. O número de estudantes matriculados aumentou de 18.759 para 29.629. No ensino de pós-graduação, o número de cursos de mestrado aumentou de 32 para 50 e os de doutorado de 470 para 1.290.

A melhoria acadêmica da UFPB é incontestável. Nas avaliações do ensino superior, o MEC utiliza o Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição (IGC), que vai de 1 a 5. A UFPB tem IGC igual a 4. Na pós-graduação, mais de 60% dos cursos obtiveram conceitos do sistema MEC/CAPES acima da nota média. A pesquisa e a produção científica da UFPB são muito bem referidas nacional e internacionalmente.

Na Extensão, a UFPB também é referência atuando em oito áreas temáticas: Comunicação, Cultura, Direitos Humanos, Educação, Meio Ambiente, Saúde, Tecnologia e Trabalho. A instituição oferece o Programa de Bolsas de Extensão (PROBEX) para estudantes de graduação. As fontes de financiamento da extensão vêm de recursos da própria UFPB, de editais do Ministério da Educação (MEC), a exemplo do PROEXT, além de incentivos da Petrobrás e Banco do Nordeste.

### 3.2.2 Arquivo Geral da UFPB<sup>2</sup>

O Arquivo Geral da UFPB foi criado com a finalidade de ser responsável pela guarda e conservação de parte documental permanente produzida e recebida pela

---

<sup>2</sup> Texto extraído de Relatório Conclusivo de Estágio Supervisionado realizado no Arquivo Geral da UFPB – Sousa (2013)

Reitoria da UFPB e também pela orientação aos arquivos de cada setores dessa instituição. O arquivo tem por essência prestar um atendimento amplo ao usuário em geral, recebe visitas de alunos, pesquisadores, servidores ativos e inativos. Ainda oferece estágios em áreas como: História, Biblioteconomia e Arquivologia tanto para alunos bolsistas ou em estágio probatório e voluntários.

O Arquivo Geral teve seu estopim em 1965, na Divisão de Expediente do Departamento de Administração da Pró-Reitoria Administrativa. Em 1979, o seu acervo foi alocado do centro da cidade, onde era estabelecido, para o novo prédio da Reitoria na Cidade Universitária e passa ser denominado Arquivo Geral da Pró-Reitoria Administrativa.

Segundo o Regimento da Reitoria, aprovado pela Resolução N° 257/79, de 05 de setembro de 1979, o Arquivo Geral está subordinado à Divisão de Atividades Auxiliares da Coordenação de Administração da Pró-Reitoria Administrativa.

Sedia e participa das atividades da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos da UFPB, que oferece Seminários, supervisiona a aplicação da Tabela de Temporalidade de Documentos e etc.

O acervo do Arquivo Geral contém a documentação produzida e recebida pela Reitoria da UFPB, tendo como essência por processos, relatórios, atas, livros de ponto, plantas, fotografias, boletins de pessoal e serviço, correspondências expedidas e recebidas pelos reitores, portarias, entre outros. Boa parte deste acervo é constituída por processos dos anos de 1960 a 2002 e tendo como a documentação mais antiga data do ano de 1950.

Com a aprovação da Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) da UFPB, no ano de 2001, pelo CONSUNI e pelo Arquivo Nacional/CONARQ, o acervo passou pelo processo de avaliação com a aplicação da TTD na documentação acumulada nas últimas décadas.

Atualmente todo o acervo, com estimativa de mais 1.700 caixas, se encontra classificado por assunto e acondicionado em caixa arquivo, visto que após a aplicação da TTD o acervo foi avaliado uma parte como documentos em fase intermediária e outra parte para guarda permanente. Os procedimentos técnicos das documentações de valor permanente encontra-se em fase iniciação implantada.

Considerando a estrutura organizacional da Pró-Reitoria Administrativa (PRA), da qual o Arquivo Geral faz parte, esse é um arquivo setorial e deveria receber apenas documentos em fase intermediária e permanente transferidos/recolhidos dos setores da PRA, após avaliação dos setores ou da CPAD (aplicação da TTD/UFPB). Embora, durante anos o entendimento foi que ele faria o papel de Arquivo Geral da Reitoria e começou a receber também documentos provenientes do Gabinete do Reitor, os quais são documentos históricos, alguns de fundo fechado relativos à incorporação da Universidade da Paraíba à época da federalização, outros relativos aos atos dos reitores e sobre a estrutura e funcionamento da instituição, todos avaliados após a aprovação dos instrumentos de gestão: código de classificação e tabela de temporalidade e destinação de documentos (TTD).

Devido a sua posição na estrutura organizacional e hierárquica da UFPB, pouca valorização foi dada no decorrer dos anos, inclusive destinando-lhe um pequeno espaço físico para as suas instalações. Nessa visão, o Arquivo Geral há uma década não recebe documentos para sua guarda. Alguns documentos que estão sendo direcionado não configuram recolhimento, pois estão apenas para algum tipo de tratamento técnico e depois são devolvidos aos setores de origem, tais como Divisão de Material e Protocolo Geral, setores da Coordenação de Administração da PRA.

Por muitos anos todos os procedimentos técnicos e instrumentos de controle e pesquisa utilizados eram manuais. A partir de 2001 o arquivo deu início a uma reavaliação do acervo, após aplicação da TTD. A chefia do arquivo em 2010 elaborou as diretrizes e solicitou ao Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) um programa para fazer a gestão do acervo, que resultou na implantação do atual sistema em uso (Sistema de Controle de Documentos do Arquivo Geral).

A seguir descrevemos o Sistema de Controle de Documentos do Arquivo Geral, criado pelo Núcleo de Tecnologia da Informação – NTI/UFPB utilizado para as fases da documentação do arquivo: intermediária e permanente.

Fotografia 1 - Entrada do Arquivo Geral



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Fotografia 2 - Diversas estantes do Arquivo



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Fotografia 3 - Estantes do Arquivo Geral



Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Essas fotos foram tiradas no Arquivo Geral, prédio hoje no qual o arquivo está inserido, localizado no prédio da Reitoria na Universidade Federal da Paraíba onde em breve será transferido para as novas instalações.

### 3.3 SUJEITOS DA PESQUISA: *alunos, estagiários, pesquisadores, visitantes e servidores.*

Os sujeitos da pesquisa são os alunos e estagiários, os pesquisadores e os visitantes e, os servidores ativos e inativos da UFPB.

O significado de Alunos de acordo com Thesaurus essencial (2013, p. 276) é “discípulo”, aquele que recebe instrução da educação do professor ou mestre, para estudo de qualquer ordem tanto particular como público.

Os alunos que buscam informações no Arquivo Geral basicamente são alunos da UFPB, que buscam informações do arquivo, geralmente para obterem alguma informação para a realização de trabalhos acadêmicos. Os alunos que buscam essas informações são, na maioria das vezes, oriundos do curso de Arquivologia, Biblioteconomia e História da UFPB.

O significado de acordo com Thesaurus essencial (2013, p.432) para Estágio é “estudo; experiência”. É o aprendizado de qualquer profissional na sua área desejada.

O estagiário do Arquivo Geral efetua o exercício da função de acordo com o que foi aprendido na função na qual foi inserida, uma etapa ou fase. Busca o aprendizado diário da função estabelecida para o mercado de trabalho.

O Significado de Pesquisador é o adjetivo de pesquisar. Segundo Thesaurus essencial (2013, p.581) pesquisar é: “curiosidade; investigação”. Seria buscar fatos ou ocorrências, investigar a fundo em busca de descobrir algo novo ou relevante a um campo de conhecimento.

No Arquivo Geral existem pesquisadores que também podem ser alunos, pois em alguns casos são alunos de História, que buscam informações no arquivo em documentos de épocas passadas.

O Significado de Visita, Thesaurus essencial (2013, p.699) é: “adolescência; excreção; presença; sociabilidade”. Seria o ato de conhecer ou visitar. São as pessoas que tem curiosidade de conhecer o arquivo como, por exemplo: os alunos, ex-alunos, pessoas de outras instituições, funcionários, ex-funcionários, arquivistas formados,



futuros arquivistas, pessoas de outras cidades, que também desejam fazer visitas ao Arquivo.

O Arquivo Geral também recebe visitas de servidores ativos e inativos. Quando se trata de servidores são todos aqueles servidores públicos das instituições, no caso da UFPB. São os professores, diretores, auxiliares administrativos, contadores, secretários, arquivistas, bibliotecários, ou seja, todos os funcionários da instituição.

Servidores ativos são os funcionários públicos que estão trabalhando normalmente no órgão, enquanto que servidor inativo são os funcionários que estão afastados por estarem aposentados.

Esses servidores também frequentam o arquivo, pois no acervo existe muita documentação que pode provar algo e de alguma pessoa que já passou pela instituição.

Em outras palavras, servidor é a designação dada ao "funcionário público" de uma autarquia estadual direta e, "ativo" refere-se quando ele está trabalhando normalmente. Quando se aposenta torna-se um "servidor inativo".

### *3.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS*

A coleta de dados foi aplicada por meio de um questionário quantitativo/qualitativo, buscando informações acerca do atendimento do Arquivo Geral da Universidade Federal da Paraíba. Para tanto, utilizamos a Escala Likert para mensurar a opinião dos usuários quanto à qualidade.

#### 3.4.1 Questionário

Segundo Dias (2010, p; 62) “O questionário que faz a ligação entre o dado coletado e as informações de que necessitamos”. Para Andrade (2010 p. 134):

Para elaborar as perguntas de um questionário é indispensável levar em conta que o informante não poderá contar com explicações adicionais do pesquisador. Por este motivo, as perguntas devem ser claras e objetivas. A preferência deve recair sobre o emprego de perguntas fechadas, ou seja, as que pedem respostas curtas e previsíveis.

Andrade (2010, p. 134) afirma que as “perguntas fechadas são aquelas que indicam três ou quatro opções de resposta ou se limitam à resposta afirmativa ou negativa, e já trazem destinados à marcação da escolha”. Esse tipo de questão facilita no momento de obter os resultados. Ainda segundo Andrade (2010, p. 135):

As perguntas abertas são mais liberdade de resposta, proporcionam maiores informações. Mas têm a desvantagem de dificultar muito a apuração dos fatos. Dificilmente perguntas abertas podem ser tabuladas e precisam ser agrupadas, por semelhança, para serem analisadas.

As perguntas têm a maior dificuldade para termos que juntar as ideias das respostas obtidas no questionário. Mas também obtêm informações brilhantes acerca do questionamento comentado pelo o usuário.

O questionário (Apêndice B) foi elaborado a fim de perceber critérios que se relacionam com a qualidade no atendimento, serviços e recursos humanos do Arquivo Geral /UFPB. A Escala Likert mediu o grau de satisfação dos usuários da instituição em relação ao atendimento no Arquivo.

O questionário foi elaborado na perspectiva de saber quais tipos de usuários buscam informação no Arquivo Geral e se o atendimento está sendo de qualidade.

O questionário foi composto por dez questões, sendo nove com perguntas fechadas de múltipla escolha e uma aberta com quatro alternativas a serem discutidas. Das nove questões fechadas, cinco delas foram acerca de informação pessoal (perfil, sexo, idade, escolaridade e tipo de pesquisa) e quatro relacionadas à qualidade (atendimento, funcionários, serviços oferecidos e após atendimento). Nessas questões foram pedidas que o usuário respondesse dentro de cinco hipóteses: muito insatisfeito, insatisfeito, regular, satisfeito e muito satisfeito (Escala Likert).

O questionário foi aplicado aos usuários que buscam informação no Arquivo Geral, sendo aplicado tanto presencial como por e-mail. Foi dado o prazo de entrega

de 15 dias para aqueles que receberam por e-mail e enviado aproximadamente 30 questionários por e-mail. Foram obtidos 15 questionários respondidos.

### 3.4.2 Escala Likert

A Escala de Likert é uma escala unidimensional que mede satisfação, insatisfação ou frequência de alguma atividade. Ele pode medir respostas entre questões abrangentes de diversos temas e abordagens. Serve para dar dados para medir auto avaliação em diversos aspectos. (SOUSA et al., 2012).

Para Paro (2012, p. 1) “A escala Likert é uma escala psicométrica das mais conhecidas e utilizada em pesquisa quantitativa, já que pretende registrar o nível de concordância ou discordância com uma declaração dada”. Que pode ser medida vários tipos de questionários pra dar quantidade aos resultados obtidos. Paro (2012) complementa que “cada um dos itens é um ITEM LIKERT. A pontuação final da escala será a soma de todas as pontuações de cada item”. Isso significa dizer que cada item vai ter a sua constante em cada resultado obtido.

Segundo Gil (2006, p. 146) “a construção da escala deste tipo segue os seguintes passos:”

- a) Recolhe-se grande número de enunciados que manifestam opinião ou atitude acerca do problema a ser estudado.
- b) Pede-se a certo número de pessoas que manifestam sua concordância ou discordância em relação a cada dos enunciados, segundo a graduação: concorda muito (1), concorda um pouco (2), indeciso (3), discorda um pouco (4), discorda muito (5).
- c) Procede-se à avaliação dos vários itens, de modo que uma resposta que indica a atitude mais favorável recebe o valor mais alto e a menos favorável o mais baixo.
- d) Calcula-se o resultado total de cada individuo pela a soma de itens.
- e) Analisam-se as respostas para verificar quais itens que discriminam mais claramente entre os que obtêm resultados elevados e os que obtêm resultados mais baixos na escala total [...].

A Escala de Likert obedeceu a seguinte escala de satisfação: 1= Muito Insatisfeito, 2= Insatisfeito, 3= Regular, 4= Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito. Com esse grau de satisfação foram analisados e discutidos os respectivos resultados adquiridos com o questionário.

## 4 RESULTADOS E ANÁLISES

Nesse capítulo apresentamos e analisamos os resultados obtidos a partir do questionário aplicado aos usuários do Arquivo Geral da UFPB. Os resultados dividem-se em duas partes: 1. identificando os usuários e; 2. Qualidade no atendimento. Foram apresentados em quadros e tabelas e analisados a luz da literatura sobre qualidade no atendimento.

### 4.1 IDENTIFICANDO OS USUÁRIOS

Com a pesquisa foi constatado que a maior parte dos usuários do Arquivo Geral são os Alunos com 86,66%, do sexo feminino, sendo 80,00% mulheres e com a média de idade entre 26 a 45 anos com 66,68% dos resultados. A escolaridade dos usuários é de nível superior com 46,66%, e também foram constatados que 40,02% dos usuários vão para o arquivo fazer trabalhos extra-classe. Esses resultados podem ser visualizados nas Tabelas 1 a 5 a seguir.

Tabela1 - Perfil que o usuário se enquadra

<b>Perfil dos Usuários do Arquivo Geral</b>		
<b>Perfil</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
<b>Alunos</b>	12	86,66%
<b>Visitantes</b>	-	-
<b>Pesquisadores</b>	1	6,66%
<b>Servidor Ativo</b>	1	6,66%
<b>Servidor Inativo</b>	-	-
<b>Total</b>	15	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Conforme mostram os dados da Tabela 1, o arquivo recebe muitos alunos para realizar trabalhos, possíveis pesquisas no Arquivo Geral, buscando aprimorar seus conhecimentos no campo arquivístico. Ainda possui pesquisadores e servidores ativos em busca de informação no Arquivo, mas são escassas as visitas.

Com relação ao perfil dos usuários teve em maior incidência o resultado de 86,66% para alunos. Por existir uma grande relação com o curso de Arquivologia da própria instituição. A maior parte são os próprios alunos do curso superior de Arquivologia que estão ligados inteiramente aos serviços arquivísticos em atividades no Arquivo Geral da própria instituição.

Tabela 2 - Distribuição do usuário a respeito do sexo

<b>Amostragem por gênero</b>		
<b>Sexo</b>	Quantidade	Porcentagem
<b>Feminino</b>	12	80,00%
<b>Masculino</b>	3	20,00%
<b>Total</b>	15	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

No Arquivo a frequência maior foi a presença do sexo feminino com 80,00% dos resultados obtidos.

Tabela 3 - Média de Idade dos Usuários

<b>Idade dos Usuários</b>		
<b>Idade</b>	Quantidade	Porcentagem
<b>16 a 25anos</b>	4	26,66%
<b>26 a 35 anos</b>	10	66,68%
<b>36 a 45 anos</b>	1	6,66%
<b>Mais de 45 anos</b>	-	-
<b>Total</b>	15	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

A média de usuários que foi constatado na pesquisa está na faixa etária entre 26 a 35 anos com 66,68% dos usuários que responderam ao questionário. Há também interesse de usuários com a faixa etária de 16 a 25 anos com 26,66% e 1 (um) usuário entre 36 a 45 anos que busca também informação no Arquivo para alguma finalidade.

Como maioria dos usuários que responderam ao questionário tem a idade entre 26 a 35 anos, obtivemos a média de idade de estudantes que ingressam no curso superior na Instituição e por isso deu a essa decorrência de idade de usuários existentes em busca de informação ao Arquivo Geral.

Tabela 4 - Nível de escolaridade dos usuários

<b>Escolaridade dos Usuários</b>		
<b>Escolaridade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
<b>Ensino Fundamental Completo</b>	-	-
<b>Ensino Médio Completo</b>	5	33,33%
<b>Ensino Superior Completo</b>	6	46,66%
<b>Pós Graduação (Especialização, Mestrado, Doutorado)</b>	4	20,01%
<b>Total</b>	15	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa 2014

No questionário não foi constatado nenhuma incidência de usuário do Arquivo relacionada ao nível fundamental de ensino, tendo como base a maior parte tem o nível superior concluído, esse valor equivale à 46,66 % de alunos com nível superior. Levando em consideração que os alunos do nível médio são os que ainda não se formaram em nenhuma graduação perfazendo 33,33 %. Nos dados também foram descobertos que 20,01% usuários possuem pós-graduação.

O resultado demonstra que, no nível de escolaridade dos usuários, a maior parte tem o ensino superior completo.

Tabela 5 – Tipo de pesquisa realizada no Arquivo

<b>Tipo de pesquisa</b>		
	Quantidade	Porcentagem
<b>Busca de documento pessoal</b>	2	19,99%
<b>Pesquisa de campo</b>	2	19,99%
<b>Trabalho Extra-classe</b>	8	40,02%
<b>Dúvidas</b>	-	-
<b>Conhecer o Arquivo</b>	3	20,00%
<b>Total</b>	15	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa 2014

A maior parte dos usuários, com 40,02%, foram ao Arquivo fazer trabalhos extraclasse. Foi identificada a incidência de 19,99% tanto para a busca de documento pessoal quanto para pesquisa de campo e com 20,00% dos usuários tinham o interesse de conhecer o Arquivo Geral.

#### 4.2 QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Foram analisadas na qualidade do atendimento a respeito de como está o atendimento no Arquivo Geral (cortesia, receptividade, qualidade, cordialidade, presteza e simpatia); sobre os serviços oferecidos (aspectos visuais, qualidade, presteza); a visibilidade dos usuários acerca dos funcionários (entrega, presteza, interação, ação, asseio, desempenho) e; o atendimento após solicitação (contato, reclamação, rapidez, atendimento, serviços e recomenda).

Nas análises obtidas, Abrão (2014), Paladinni (2008) e Dantas (2004) trouxeram uma contribuição teórica acerca do tema abordado quanto à qualidade no atendimento.



Tabela 6 - Sobre o atendimento do Arquivo

<b>Atendimento de qualidade</b>					
<b>Atendimento</b>	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito
<b>CORTESIA</b>	1	-	-	10	4
<b>RECEPTIVIDADE</b>	-	-	4	6	5
<b>QUALIDADE</b>	-	1	5	7	2
<b>CORDIALIDADE</b>	-	1	5	7	2
<b>PRESTEZA</b>	1	1	4	6	3
<b>SIMPATIA e EDUCAÇÃO</b>	-	1	1	8	5

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Considerando os resultados da Tabela 6, os usuários tiveram êxito em relação ao atendimento. Segundo Godri (1994, p. 59) "Atendimento é sinônimo de empatia e atenção", todo e qualquer usuário deve ser tratado com presteza e educação. Com isso o Atendimento no Arquivo Geral teve um resultado favorável e satisfatório para uma instituição pública.

No que se referem à **Cortesias** os usuários responderam se os funcionários demonstram educação e cordialidade para ouvir o usuário. Obtivemos a satisfação da maior parte dos usuários, com dez respostas e outras quatro com muito satisfeito.

Quanto a **receptividade** (tempo de resposta a uma solicitação ou espera), obtivemos o grau de usuários satisfeitos com a receptividade, com seis satisfeito e quatro usuários muito satisfeitos.

Sobre a **qualidade** (com precisão e segurança) também obtivemos um resultado favorável quando os usuários demonstraram satisfação, com sete satisfeitos e dois muito satisfeitos.

No quesito **cordialidade** (agilidade e franqueza no atendimento) obtivemos satisfação em relação a essa agilidade e franqueza no atendimento, com sete satisfeitos e dois muito satisfeitos. No campo **presteza** (com rapidez e eficiência) teve

mais um fator favorável nessa perspectiva, os usuários demonstraram satisfação, com seis satisfeitos e três respostas muito satisfeitos.

No campo **simpatia e educação dos funcionários** (simplicidade e presteza) os usuários ficaram satisfeitos com a simpatia dos funcionários do arquivo, com oito satisfeitos e cinco muito satisfeitos.

Segundo Dantas (2004, p.58), os “fatores fundamentais para o bom atendimento são a cortesia, simpatia, e a educação do atendente”. Com esses resultados percebemos que as situações no Arquivo Geral com relação a esses critérios estão atendendo com satisfação.

Segundo Toledo et al. (2014, p. 5) [...] “qualidade de produto como **uma propriedade síntese de múltiplos atributos do produto que determinam o grau de satisfação do cliente**”. Satisfazer o usuário buscando sempre a melhoria na prestação de serviço, adaptando-os com a s tecnologias.

Tabela 7 - Sobre os Serviços oferecidos pelo Arquivo

<b>Serviços oferecidos pelo Arquivo</b>					
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito
<b>Aspectos Visuais</b>	1	3	5	2	4
<b>Qualidade na informação</b>	1	-	6	5	3
<b>Presteza</b>	-	3	4	5	3

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Em questionamento sobre os serviços oferecidos pelo Arquivo Geral, os **aspectos visuais** (folders, materiais impressos e organização) teve uma baixa no grau de satisfação do usuário com a escala regular na opinião da maioria dos usuários.

De acordo com Dantas (2004, p. 58) tratando-se do ambiente do atendimento: “O ambiente deve ser limpo, bem decorado, e bem sinalizado. Deve ser funcional e, na medida do possível automatizado, confortável para o cliente e para o atendente”.

No aspecto da **qualidade da informação** (clara, objetiva e eficiente) também teve o grau de regularidade, cuja informação não foi de êxito para o usuário com a devida informação obtida no Arquivo Geral. Segundo Brasil (2009), § 1º na Carta de Serviços ao Cidadão “tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”.

Em relação à **presteza** (rápido e eficiente) o grau foi de satisfação nos serviços oferecidos pelo arquivo, com atitudes rápidas e eficientes dos funcionários.

Como discerne as questões sobre os serviços oferecidos pelo Arquivo Geral os resultados foram relevantes e que também podem ser melhorados após os dados obtidos nesta pesquisa. No caso dos aspectos visuais e qualidade na informação obtivemos um resultado de grau de satisfação dos usuários. Já a presteza nesse mesmo questionamento teve uma situação regular.

Tabela 8 – Visibilidade dos usuários acerca dos funcionários do Arquivo

Desempenho dos funcionários do Arquivo Geral					
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito
<b>Entrega</b>	-	1	5	7	2
<b>Presteza</b>	-	1	6	6	1
<b>Interação</b>	-	2	3	8	2
<b>Ação</b>	-	1	4	7	3
<b>Asseio</b>	1	2	3	5	4
<b>Desempenho</b>	1	1	6	6	1

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

Em relação à **entrega** no cumprimento dos prazos estabelecidos na busca do documento o resultado foi no grau de satisfação do usuário.

Em relação à **presteza** (rápido e eficiente) dos serviços dos funcionários a incidência de valores ficou entre regular e satisfeito em decorrência desse aspecto, deve ser desenvolvido um treinamento para melhoria na postura do funcionário.

Em relação à **interação** do funcionário em relação às respostas ao usuário no ato do pedido da busca teve o grau de satisfação dos usuários.

Acerca da ação, ou seja, a forma como o funcionário age na execução do trabalho temos um grau de satisfação dos usuários.

Em continuidade no mesmo questionamento temos o **asseio** que trata da limpeza do local e organização do mesmo, também houve um grau de satisfação por parte da maioria dos usuários da pesquisa.

Dantas (2004, p.56), ao tratar do perfil do atendente, destaca que o mesmo:

- Deve ser prestativo, dinâmico e demonstrar boa vontade na resolução de problemas.
- Dedicar todo respeito e atenção especial que o cliente merece e ser paciente.
- Deve ser rápido na resolução do problema do cliente.
- Deve ser cortês e cordial.
- Deve ser educado.
- Deve ser sistematicamente treinado e reciclado quanto ao serviço que irá executar.
- Deve ser agradável, simpático e, principalmente, eficiente na execução do seu trabalho.
- Deve conhecer bem o seu trabalho a rotina da empresa e os produtos e serviços que empresa oferece.
- Deve ser adequadamente remunerado.
- Deve vestir-se sobriamente e ter postura adequada ao seu cargo.
- Deve descontraído e desembaraçado.
- Deve demonstrar satisfação pelo trabalho e aptidão para o serviço do mesmo.
- Deve ser claro e objetivo.
- Deve escolaridade mínima segundo grau completo
- Deve ter iniciativa, criatividade, ótica, equilíbrio, humildade e demonstrar confiança no cliente.

No último ponto desse questionamento temos o **desempenho**, ou seja, se funcionários atenderam as necessidades dos usuários e foi a incidência foi entre regular e satisfeito, devendo haver melhoria nesse aspecto.

Com as incidências constatadas no desempenho do papel do profissional do Arquivo Geral nos pontos da entrega, interação, ação e asseio foram aceitos com grau

de satisfação dos usuários, tendo boas perspectivas para a instituição. Com a presteza e o desempenho dos funcionários não obtiveram uma boa visibilidade dos usuários, foram constatadas o desempenho regular para os profissionais do Arquivo Geral.

Tabela 9 - Sobre o atendimento após solicitação no Arquivo

<b>Atendimento após solicitação</b>					
	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito Satisfeito
<b>Contato</b>	1	-	7	4	3
<b>Reclamação</b>	2	-	8	4	2
<b>Rapidez</b>	-	-	11	2	2
<b>Atendimento online</b>	4	2	3	2	2
	Sim			Não	
<b>Serviços Fornecidos</b>	14			1	
<b>Recomenda</b>	14			1	

Fonte: Dados da pesquisa, 2014

As questões da tabela 9 levantaram alguns pontos acerca do atendimento após solicitação de informações no Arquivo, caso não tinha conseguido as informações precisas no momento.

No ponto questionado sobre **contato** (satisfatória e atende as expectativas de pós- atendimento), o resultado foi uma satisfação regular, cujos usuários esperam mais pelo contato pós-atendimento.

Em relação às **reclamações** se são atendidas e resolvidas, também teve uma baixa e obteve regular, segundo os usuários.

Na **rapidez** o resultado teve como maioria regular, onde está precária a esse aspecto.

No **atendimento online**, os usuários estão muito insatisfeitos, pois não há acesso fácil e nem eficiente. Os funcionários do arquivo devem fazer uso das tecnologias. Conforme Dantas (2004, p.58) o profissional de atendimento:

O atendente deve agir como empresa e pensar como cliente, quer dizer, deve conhecer bem a empresa, seus produtos e serviços, técnicas de relacionamento humano, além de ter a capacidade e a autonomia para resolver problemas e tratar cada cliente como ele próprio gostaria de ser tratado. Isto implica a necessidade de um processo de recrutamento e seleção rígido e de um esquema de treinamento e reciclagem sistemático e bem estruturado.

Ainda nessa questão pedimos que os usuários respondessem “sim” ou “não”, acerca dos serviços fornecidos pelo arquivo atenderam as expectativas e teriam recomendações. As maiorias dos usuários responderam que “sim”. Isso demonstra o grau de satisfação dos usuários com o Arquivo Geral.

Esse processo de qualidade tem valores que devem ser inseridos e complementados nas instituições. E para que esses princípios e ideias sobre a qualidade no atendimento sejam pontuados Bee (2000, p.7) ressalta que é preciso que:

- 1.a empresa está totalmente comprometida em proporcionar um excelente atendimento e o cliente é o principal centro de atenção em toda a empresa;
2. todos os funcionários estão cientes e comprometidos com a visão de excelência no atendimento ao cliente;
3. todos os funcionários são treinados para proporcionar o mais elevado nível de atendimento ao cliente; e
4. sistemas e procedimentos são desenhados para dar impulso ao atendimento ao cliente.

Dantas (2004, p. 24) complementa que “Um serviço ao cliente exige respostas aos seus anseios, expectativas e desejos no prazo combinado, além de um empenho significativo no sentido de satisfatoriamente o que ele exige”.

Nas perguntas abertas pedimos sugestões relevantes ao Atendimento, Serviços, Recursos humanos e melhorias. De 100,00% dos usuários que responderam ao questionário, 66,68% explanaram as suas ideias a respeito dos temas abordados, obtendo os seguintes resultados:

Acerca do **atendimento** a possível discussão é a respeito dos funcionários do Arquivo que devem ser especializados, comprometidos, qualificados, produtivos, simpáticos e disponíveis ao usuário que busca informação. Destacam que são de formações diferentes, e que com eles muitas vezes dão respostas contraditórias acerca do Arquivo, mas que obtiveram êxito em sua pesquisa e estudo no Arquivo. Destacaram, ainda, que a tecnologia está avançando a cada dia mais e que os funcionários devem acompanhar a essa demanda informacional, buscando se aprimorar.

O próximo ponto abordado foram os **serviços** oferecidos pelo Arquivo e, na opinião dos usuários, o serviço presencial é de ótima qualidade e eficiente. Mas, podem melhorados com a presença da tecnologia que é indispensável hoje em qualquer unidade que trabalhe com documentos e com informação. Algumas sugestões de novos serviços foram explanadas como atendimento online, portal na net, blog, base de dados e visitas com demonstração das atividades no arquivo.

Em relação aos **recursos humanos**, os usuários relataram que deve existir um número maior de profissionais qualificados no Arquivo, sugerindo contratar Arquivistas, pois tem o aperfeiçoamento adequado para desenvolver as atividades arquivísticas. No entanto, enfatizaram que o Arquivo possui uma ótima administração.

Sugestões de **melhorias** foi o último ponto do questionário e os usuários apontaram várias perspectivas acerca das melhorias para o Arquivo, a saber: que toda a instituição necessita de melhorias; que o uso da tecnologia é primordial para a institucional; que o ambiente deve ter a temperatura adequada e o local deve ser apropriado, arejado e de fácil acesso; que o material e o mobiliário deve ser melhorado e de quantidade suficiente para que melhor organização e desempenho; que a divulgação do Arquivo seja para que as pessoas conheçam seu verdadeiro valor.

De modo geral ao **atendimento** no Arquivo foi constatado de forma relevante o êxito no atendimento no Arquivo Geral, na cortesia dos funcionários, educação e cordialidade, na receptividade ao tempo de resposta e às solicitações, a qualidade com precisão e segurança, a cordialidade com agilidade e franqueza, a presteza com rapidez e eficiência, e por fim a simpatia e educação dos funcionários.

Em geral aos **serviços** oferecidos pelo arquivo obtiveram uma perspectiva regular em relação aos usuários, os aspectos visuais - folders, materiais impressos e organização. Por outro lado, apontaram a qualidade na informação clara, objetiva e eficiente e por fim a presteza rápida e eficiente. A maior parte dos usuários recomendaria os serviços do Arquivo para outras pessoas.

De forma geral, o resultado com maior incidência foi de satisfação, entre os quais estão o atendimento e os serviços oferecidos. A situação regular está em relação aos serviços nos seus aspectos visuais e qualidade da informação. A resposta regular foi quanto a presteza e o desempenho. O atendimento após a sua solicitação obteve resposta de insatisfação, considerando o contato, reclamação e atendimento online.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A busca pela satisfação dos usuários e a oportunidade e de desenvolver um estudo no Arquivo Geral, demonstrou o interesse da instituição e compreender a importância do diferencial no atendimento e trabalho do arquivista na instituição.

“A ação da Gestão de Qualidade, assim, passa a ganhar importância uma vez que se considera que existe um processo natural de transferência de valores, hábitos e comprometerimentos do meio social externo para o interior das organizações”. (PALADINI, 2007, p. 30). Nesse sentido as instituições têm a sua cultura de qualidade de serviços oferecidos prestados nas instituições, mas com isso pode ser agregado valores de melhoria e ter a aplicabilidade no atendimento ao Arquivo Geral da UFPB.

Entre os resultados obtidos com o questionário caracterizamos os usuários do Arquivo Geral da UFPB quanto ao seu perfil, sexo, idade, escolaridade e tipo de pesquisa no arquivo. O perfil de usuários é em sua maioria de alunos, do sexo feminino, com a média de idade entre 26 a 35 anos, universitários ou que já possuem curso superior e utilizam o Arquivo Geral para atividades extraclases.

O Arquivo Geral da UFPB possui, na opinião dos usuários respondentes, qualidade e excelência no atendimento em diversos pontos, a saber: cortesia, receptividade, qualidade, cordialidade, presteza, simpatia e educação dos usuários, no ato do atendimento presencial, ação, interação, asseio. Também obteve resultado satisfatório a presteza nos serviços oferecidos pelo Arquivo.

Lembramos Toledo et al. (2014 p.7) ao afirmar que “o enfoque baseado no usuário enfrenta o problema básico de como agregar preferências individuais bastante diferenciadas, para o consumidor, de maneira a obter uma configuração da qualidade do produto a ser oferecido ao mercado.” Isso demonstra como o usuário é importante para a instituição.

Em contrapartida, obtivemos algumas percepções de insatisfação em questão aos aspectos visuais e qualidade da informação, em relação aos funcionários a presteza e o desempenho na função, e a mais que obteve a escala regular após o atendimento no Arquivo no contato, reclamação, rapidez, atendimento online.

Paladini (2008, p.314) ressalta que:

[...] a Gestão de Qualidade envolve toda a organização e desenvolve-se ao longo do tempo, de forma contínua e progressiva. Ela é, portanto, abrangente e evolutiva. Não é um esforço temporário, mas algo que se faz sempre, ou seja: a gestão da qualidade é, antes de tudo, uma característica que identifica a organização e, por isso, confunde-se com ela. Só assim, ser ampla e permanente.

A gestão de qualidade deve ser contínua, e fundamental para melhor desempenho no atendimento, sendo assim obterá bons resultados.

Como proposta para a melhoria no arquivo, apontamos soluções para os serviços que podem ser incrementados no Arquivo.

Com relação aos **aspectos visuais** o resultado obteve conceito regular, podendo ser aprimorado com: Demonstrações no Arquivo; Atualização dos folders ilustrativos; Os materiais para a pesquisa devem estar sempre impressos em caso de informações aos usuários. O ambiente do atendimento sempre limpo e arrumado para que o usuário sinta-se a vontade e bem recebido naquele local.

Outro ponto em questão foi a **qualidade na informação**, que pode desenvolver a seguinte diretriz: O que o usuário busca é informação, então para que esse usuário tenha, é necessário respostas precisas, de forma clara, objetiva e eficiente para que a informação seja bem sucedida.

Já com relação à **visibilidade dos usuários acerca dos funcionários** do Arquivo, no seu **desempenho e presteza**, o resultado foi regular/satisfeito, nesse caso deu empate nesses dois resultados. Com isso algumas diretrizes são cabíveis para melhorar a presteza desses funcionários, afim de que se tornem pessoas mais ágeis e eficientes para solucionar as dificuldades dos usuários, pois com rapidez e eficiência no atendimento o usuário sairá satisfeito e resolverá com mais rapidez a sua dúvida, pesquisa ou informação.

Caso seja necessário, fazer um treinamento com os funcionários dando a ele um direcionamento e aperfeiçoando no seu ambiente de trabalho de forma que o torne mais qualificado.

No fator **desempenho** obteve regular/satisfeito, em contrapartida nesse ponto, o desempenho individual pode colaborar no aperfeiçoamento no atendimento, sendo mais eficaz e eficiente para desenvolver a sua função com mais praticidade, o

desempenho dos arquivistas é atender as necessidades de seus usuários de forma mais clara e concisa, mostrando ao usuário o desempenhando o seu papel profissional.

Sobre o **atendimento** após solicitação no Arquivo, obteve o resultado na pesquisa regular que pode ser melhorada com um direcionamento: A busca do usuário em um contato satisfatório presencial e que atenda as suas expectativas, em caso de não solucionar uma busca, espera-se que o arquivista ou funcionário da instituição demonstre o interesse na necessidade do usuário, dando a ele uma resposta ao aguardo da informação que ele busca.

Na reclamação também levou se em conta uma forma irregular em resposta dos usuários que se pode propor algum direcionamento onde: as reclamações devem ser atendidas e resolvidas. O problema tem que ser solucionado da melhor forma, para ambas as partes. Pode ser colocada uma caixa ou uma urna no arquivo para as reclamações e sugestões para as melhorias nesse aspecto.

Na **rapidez** obteve resultado também regular que pode ser melhorado: esse é um problema que persiste, mas, com um bom desempenho do arquivista, em uma boa organização do arquivo, será mais fácil o acesso às informações.

No resultado em maior índice de rejeição foi no **atendimento online** no grau de muito insatisfeito. A tecnologia está avançando a cada dia mais e o arquivo deve acompanhar a essa demanda de informação e tecnologia dos últimos tempos. Devem ser utilizados e-mails e redes sociais com informações do Arquivo. Esse e-mail deve está aberto no horário de funcionamento do Arquivo para responder e solucionar as necessidades do usuário.

Em alguns resultados podemos observar a falta que faz a **tecnologia** no Arquivo, a exemplo dos aspectos visuais que pode ser desenvolvido como banners e folders.

A **qualidade na informação** também ficou em estado regular, porque o usuário busca informações claras, objetivas e eficientes e, para que isso seja realizado de forma coerente, são necessários Arquivistas formados que estão aptos a dar informações precisas e necessárias aos usuários.

Outra questão relevante ao atendimento após solicitação é o **contato**, reclamação, a rapidez, o atendimento online que, na escala de satisfação tiveram

resultados regular. Isto mostra que o atendimento deve ser contínuo desde a entrada do usuário até as suas perspectivas serem atendidas. O Governo precisa de programas de qualidade não só para os arquivos, mas também para outros setores das instituições públicas para que haja a excelência no atendimento e eficácia e eficiência nas instituições.

Os resultados obtidos trouxeram pontos a serem melhorados e reforçaram nosso pensamento de que padrões de qualidade podem ser utilizados pelas instituições públicas trazendo benefícios.

Com embasamento no Arquivo Geral da UFPB, o atendimento obteve um resultado aplausível, que com as diretrizes apresentadas podem tornar a cada dia mais, um atendimento de excelência e qualidade, tornando exemplo para outras instituições.

## REFERÊNCIAS

ABRÃO, Fabiana dos Santos. CHAIM, Daniel Faria. **Análise de critérios para qualidade no atendimento ao consumidor em serviço. In: VIII Workshop de pós-graduação e pesquisa do Centro Paula Souza.** São Paulo 09/10 out. 2013. Disponível em: <[http://www.centropaulasouza.sp.gov.br/pos-graduacao/workshop-de-pos-graduacao-e-pesquisa/008-workshop-2013/trabalhos/otimizacao\\_e\\_qualidades\\_de\\_sistemas\\_produtivos/121138\\_850\\_863\\_final.pdf](http://www.centropaulasouza.sp.gov.br/pos-graduacao/workshop-de-pos-graduacao-e-pesquisa/008-workshop-2013/trabalhos/otimizacao_e_qualidades_de_sistemas_produtivos/121138_850_863_final.pdf)>. Acesso em: 15 mai. 2014.

ANDRADE, Margarida de. **Introdução à Metodologia do trabalho Científico:** Elaboração de trabalhos de graduação. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística.** Rio de Janeiro: Arquivo Nacional. 2005. 232p. Disponível em: <<http://www.portalan.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20term%20arquiv.pdf>> Acesso em: 18 abr. 2014.

ATIENZA, Cecília Andreatti. **Documentação jurídica:** Introdução à análise e indexação de atos legais. Rio de Janeiro: 1979.

AZEVEDO, Francisco Ferreira dos Santos. **Thesaurus essencial:** dicionário analógico. 1. Ed. Rio de Janeiro.: Lexikon, 2013.

BEE, Francês & Roland. **Fidelizar o Cliente.** 4. ed. São Paulo: Nobel, 2000.

BRASIL. LEI Nº 8.159, DE 8 DE JANEIRO DE 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Presidência da República Casa Civil.** Brasília, DF, 08 jan. 1991. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm)>. Acesso em: 20 mai. 2014.

BRASIL. DECRETO Nº 6.932, DE 11 DE AGOSTO DE 2009. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. **Presidência da República Casa Civil.** Brasília, DF, 11 ago. 2009. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm)>. Acesso em: 20 mai. 2014.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos Permanentes:** Tratamento documental. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. p.320.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Universidade e arquivos**: perfil, história e convergência. *TransInformação*. v.1, n.3, set/dez 1989. p. 15-28.

BOSO, Augisa Karla. SOUZA, Caroline Amanda da Rosa de. CISNE, Caroline dos Santos. CORADI, Joana Paula. **Importância do Arquivo Universitário**. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.12, n.1, p. 123-131, jan./jun., 2007.

BOTTINO, Mariza. Os arquivos universitários no Brasil. In: **A Informação: questões e problemas**. Niterói: EDUFF, 1995, p. 61-67.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS MUNICÍPIOS-CNM. Nova administração Pública: Gestão Municipal de e Tendências Contemporâneas. v. 6. Confederação Nacional dos Municípios. Brasília: CNM, 2008. 64 p.

COSTA, Luciana, Ferreira da. SILVA, Alana Cursino Pedreira da. RAMALHO, Francisca Arruda. (Re) visitando os estudos de usuário: entre a “tradição” e o “alternativo”. **DataGramZero- Revista de Ciência da Informação**. V.10, n.4, 09 Ago. Disponível em:<[http://www.dgz.org.br/ago09/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/ago09/Art_03.htm)> Acesso em: 10 ago. 2014.

DANTAS, Edmundo Brandao. **Atendimento ao público nas organizações**: quando o marketing de serviços mostra a sua cara . Brasília: Editora Senac - DF, 2004.

DIAS, Donaldo de Souza. SILVA, Mônica Ferreira da. **Como escrever uma Monografia**: manual de elaboração com exemplos e exercícios. São Paulo: Atlas, 2010.

FIGUEIREDO, Nice. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1995.

Gil, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. 7.reimpr. São Paulo: Atlas. 2006.

GODRI, Daniel. **Conquistar e manter clientes**. 32. ed. Blumenau-SC: Eko, 1994.

GUINCHAT, Claire; MENOVA, Michel. **Introdução geral às ciências técnicas da informação e da documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1992. 540p.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: a edição do novo milênio. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

PAES, de Marilena Leite, **Arquivo**: Teoria e prática. 3. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. 2. ed. 5. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. 2. ed. 10. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

PARO, Bruno. **A escala Likert – coisas que todo pesquisador deveria saber**. Disponível em: <<http://www.netquest.com/br/blog/a-escala-likert-coisas-que-todo-pesquisador-deveria-saber/>>. 11 mai. 2012. Acesso em: 18 ago. 2014.

PINI, Silvia C.P.A. **Regulamento de padrões de qualidade do atendimento do cidadão/cliente**. Mato Grosso do Sul. 19 nov. 2003. Disponível em: <[http://app1.sefaz.mt.gov.br/aplicativos/pqsp.nsf/603eaaff14c23bab04256e4b004d664e/f22b14bb859dfa5104256e37004d2900/\\$FILE/Regulamento\\_Padrees\\_Qualidade\\_Atendimento\\_Cidadao\\_Cliente.pdf](http://app1.sefaz.mt.gov.br/aplicativos/pqsp.nsf/603eaaff14c23bab04256e4b004d664e/f22b14bb859dfa5104256e37004d2900/$FILE/Regulamento_Padrees_Qualidade_Atendimento_Cidadao_Cliente.pdf)>. Acesso em: 03 jun. 2014.

RAMIRO, Patrícia. **Métodos quantitativos e qualitativos de pesquisa**. In: Apresentação em power point. Unesp. Disponível em <<http://arquivo.rosana.unesp.br/docentes/patriciamiro/Metodos%20e%20tecnicas%20de%20pesquisa/METODOS%20QUANTITATIVO%20E%20QUALITATIVO.pptx>>. Acesso em 12 ago.2014.

ROCHA. Douglas Satirio da. **Arquivo e História**: Arquivos universitários. Disponível em: < <http://arquivoehistoria.blogspot.com.br/2012/11/arquivos-universitarios.html>>. 14 nov. 2012. Acesso em: 20 dez. 2014.

ROCHA, Maria Meriane Vieira. Legislação Arquivística Brasileira. In: Slides apresentados em sala de aula. **Resumo**. UFPB. 2010.

SILVA, Cristiane Paschoeto. Atendimento de qualidade. **Portal da educação**. 22 abr. 2014. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/administracao/artigos/56351/atendimento-ao-cliente>>. Acesso em: 24 mai. 2014.

SOUSA, Rui; COSTA, Sergio E. Gouvêa da; PUREZA, Vitória. **Metodologia de pesquisa em e engenharia de produção e gestão de operações**. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier. ABE. 2012.

SOUSA, Theresa Roberta Bezerra de. Relatório de estágio. In: trabalho elaborado no Arquivo Geral. **Relatório**. João Pessoa: UFPB. 2013.

TOLEDO, José Carlos de. BORRÁS, Miguel Ángel A.. MERGULHÃO, Ricardo Coser, MENDES, Glauco H.S. **Qualidade**: gestão e métodos. reimp. Rio de Janeiro: LTC, 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **A UFPB**. Adaptado de “UFPB: Implicações Políticas e Sociais de sua História”, Maria das Dores Limeira e Zeluíza da Silva Formiga, Textos UFPB-NDIHR, nº 11, João Pessoa. abr. 1986. Resolução nº 12/73 do CONSUNI, Estatuto da UFPB, Lei nº 10.419, de 09 de abril de 2002. Resolução nº 06/2006 do CONSUNI. Disponível em: <<https://www.ufpb.br/content/ufpb>>. Acesso em: 06 abr. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **RESOLUÇÃO Nº 257/79**. Aprova o Regimento da Reitoria da UFPB. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/sods/secretaria/Regimento%20da%20Reitoria.htm>>. Acesso em: 04 jun. 2014.



## APÊNDICES

APENDICE A – Solicitação de autorização para realizar a pesquisa no Arquivo Geral da  
UFPB

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

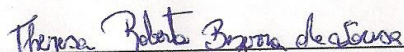
**SOLICITAÇÃO**

Eu, Theresa Roberta Bezerra de Sousa, aluna do curso de Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da professora e doutora Alzira Karla Araújo de Silva, venho, respeitosamente, solicitar autorização da Chefe do Arquivo Geral da UFPB, para a aplicabilidade de um questionário, para a coleta de dados acerca do atendimento do arquivo.

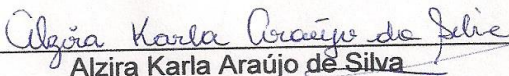
A coleta de dados para fins acadêmicos e será viabilizado por meios de pesquisa quantitativa/qualitativa com os usuários podendo ser: alunos, estagiários, pesquisadores, visitantes, servidores ativos e inativos, deste arquivo. Sendo realizado no período letivo 2014.1.

O trabalho do curso é intitulado "GESTÃO DE QUALIDADE E EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO: ARQUIVO GERAL/ UFPB", que tem por objetivo um estudo é analisar a gestão de qualidade no atendimento do Arquivo Geral da UFPB, conforme o resultado do questionário que será aplicado.

Conto inteiramente com a vossa colaboração, estaremos a disposição acerca de qualquer dúvida a ser esclarecida.



Theresa Roberta Bezerra de Sousa  
(Aluna do Curso de Arquivologia-UFPB)



Alzira Karla Araújo de Silva  
(Professora Orientadora do curso e Arquivologia)



Rosa Zuleide Lima da Silva  
Coordenadora do Curso de Graduação  
em Biblioteconomia - CCSA/UFPB  
SIAPE 1030193

## APÊNDICE B – Questionário aplicado aos usuários do Arquivo Geral da UFPB

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

Este Questionário objetiva coletar dados sobre atendimento, serviços e recursos humanos do Arquivo Geral da UFPB. Os resultados subsidiarão a elaboração de Trabalho de Conclusão de Curso sobre qualidade, do curso de Arquivologia desta instituição.

Agradecemos por sua colaboração!

**Para cada questão, por favor, responder dentro da seguinte escala de graduação:**

**1 = Muito Insatisfeito    2 = Insatisfeito    3 = Regular**

**4 = Satisfeito    5 = Muito Satisfeito**

**1 Em qual perfil você se enquadra:**

Alunos     Visitantes     Pesquisadores     servidor ativo     Servidor inativo

**2 Sexo**

Feminino     Masculino

**3 Idade**

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

#### 4 Escolaridade

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

#### 5 Que tipo de pesquisa você busca no arquivo:

- busca de documento pessoal
  pesquisa de campo
  trabalho extra classe
  dúvidas
  conhecer o arquivo

#### 6 Sobre o Atendimento no Arquivo:

CORTESIA	Demonstra educação e cordialidade para ouvir o usuário.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
RECEPTIVIDADE	Tempo de resposta a uma solicitação ou espera	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
QUALIDADE	Com precisão e segurança.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
CORDIALIDADE	Agilidade e franqueza no atendimento.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
PRESTREZA	Com rapidez e eficiência.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
SIMPATIA e EDUCAÇÃO DOS FUNCIONARIOS	Simplicidade e presteza	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5

#### 7 Sobre os Serviços oferecidos pelo Arquivo:

ASPECTOS VISUAIS	Folders, materiais impressos e organização	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
QUALIDADE DA INFORMAÇÃO	Clara, objetiva e eficiente.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
PRESTREZA	Rápido e eficiente.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5

### 8 Sobre os funcionários e estagiários que atuam no Arquivo:

ENTREGA	Cumprimento dos prazos estabelecidos na busca do documento	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
PRESTREZA	Rápido e eficiente	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
INTERAÇÃO	Respostas ao usuário no ato do pedido de busca .	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
AÇÃO	Agilidade do servidor na execução do trabalho.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
ASSEIO	Limpeza do local e organização.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
DESEMPENHO	Atende a todas as necessidades.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5

### 9 Sobre o atendimento após solicitação no Arquivo:

CONTATO	Satisfatória e atende as expectativas pós atendimento.	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5
---------	--	---

- RECLAMAÇÃO São atendidas e resolvidas.  1  2  3  4  5
- RAPIDEZ Os problemas são resolvidos em visita ou por telefone.  1  2  3  4  5
- ATENDIMENTO ONLINE De fácil acesso e eficiente.  1  2  3  4  5
- SERVIÇOS FORNECIDOS Os serviços fornecidos pelo Arquivo atenderam as suas expectativas ?  Sim  Não
- RECOMENDA Você recomendaria os serviços do Arquivo para outras pessoas?  Sim  Não

**10 Faça sugestões que considerar relevante para:**

Atendimento:

---

---

Serviços:

---

---

Recursos humanos:

---

---

Melhorias:

---

---