



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CAMPUS V – MINISTRO ALCIDES CARNEIRO
BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

DANIELLE XAVIER DA SILVA

**GESTÃO DA QUALIDADE EM ARQUIVOS PÚBLICOS: UMA ANÁLISE DA
APLICACABILIDADE DA GQ NO ARQUIVO SETORIAL DO CENTRO DE
CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES (CCHLA- UFPB)**

JOÃO PESSOA - PB

2012

DANIELLE XAVIER DA SILVA

**GESTÃO DA QUALIDADE EM ARQUIVOS PÚBLICOS: UMA ANÁLISE DA
APLICABILIDADE DA GQ NO ARQUIVO SETORIAL DO CENTRO DE CIÊNCIAS
HUMANAS, LETRAS E ARTES (CCHLA- UFPB)**

Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) – Campus V, como exigência institucional para a conclusão do curso e obtenção do grau de Bacharel, 2012.2.

Orientadora: Dra. Jaqueline Echeverría Barrancos

JOÃO PESSOA - PB

2012

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA SETORIAL CAMPUS V – UEPB

S586g

Silva, Danielle Xavier da.

Gestão da qualidade em arquivos públicos: uma análise da aplicabilidade da GQ no arquivo setorial do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA-UFPB) / Danielle Xavier da Silva. – 2012.

86f. : il. color

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, Curso de Arquivologia, 2012.

“Orientação: Profa. Dra. Jacqueline Echeverria Barrancos, Curso de Arquivologia”.

1. Gestão de Arquivo. 2. Gestão de Qualidade. 3. Arquivos Públicos. I. Título.

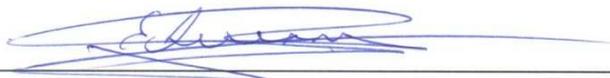
21. ed. CDD 025.171 4

DANIELLE XAVIER DA SILVA

**GESTÃO DA QUALIDADE EM ARQUIVOS PÚBLICOS: UMA ANÁLISE DA
APLICABILIDADE DA GQ NO ARQUIVO SETORIAL DO CENTRO DE CIÊNCIAS
HUMANAS, LETRAS E ARTES (CCHLA- UFPB)**

Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) – Campus V, como exigência institucional para a conclusão do curso e obtenção do grau de Bacharel, 2012.2.

Aprovado em 23 de novembro de 2012



Profa. Dra. Jacqueline Echeverria Barrancos, (UEPB)

Orientador(a)



Profa. Ms. Manuela Eugênio Maia, (UEPB)

Examinador (a)



Profa. Ms. Aniuska Almeida Nepomuceno, (UEPB)

Examinador (a)

Ao meu Deus por nunca me deixar desistir e aos meus pais, pelo amor incondicional aqui na terra,

dedico

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente e acima de todas as coisas a Deus, que na sua infinita bondade me concebeu sabedoria e coragem para lutar pelos meus objetivos.

Ao meu pai, pela luta diária para dar aos seus filhos um bom futuro.

A minha mãe em especial por seu amor incondicional.

Aos amigos da universidade em especial Thais Helen do Nascimento Santos e Alysson Santos de Lima, os quais me ajudaram muito.

Aos professores dessa instituição do curso de Arquivologia.

A minha professora orientadora Jacqueline Echeverría Barrancos, a qual aceitou me acompanhar na realização deste trabalho.

E a todos os que de alguma forma contribuíram para a realização dessa monografia e conclusão desse curso.

*Se os teus projetos forem para um ano,
semeia o grão. Se forem para dois anos,
planta uma árvore. Se formem para 100
anos, instrui o povo.*

Provérbio Chinês

RESUMO

O presente trabalho aborda o tema Gestão da Qualidade, e o principal objetivo é analisar as melhorias que a Gestão da Qualidade pode trazer aos arquivos no tocante a garantia da qualidade dos serviços oferecidos pelo mesmo, pois a busca pela garantia da qualidade dos serviços pelas instituições sugere o interesse dos gestores para a implantação da gestão da qualidade em suas atividades, assim introduzindo mudanças organizacionais como resposta às novas e amplas exigências desta nova era. Este trabalho aborda sobre a necessidade e análise da aplicação da Gestão da Qualidade Total em arquivos do setor público – precisamente no arquivo setorial do Centro de Ciências Humanas e Letras no intuito de resolver problemas de insatisfação dos usuários. Abordou-se conceitos referente a informação, era da informação, serviços, qualidade e gestão da qualidade total como forma de ajudar a esclarecer sobre a necessidade deste tema como também de indicar caminhos na busca para solucionar a questão relacionada aos problemas na área de serviços de arquivo. A aplicação da pesquisa foi em forma de questionários entregues ao arquivista do arquivo setorial do Centro de Ciências Humanas e Letras e a alunos do curso de arquivologia Os resultados obtidos a partir das informações levantadas junto aos respondentes garantem que a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade trará melhorias significativas nos serviços assim como garantia na satisfação dos usuários.

Palavras-chave: Gestão da qualidade.Arquivologia.Serviços.

ABSTRACT

This paper addresses the issue of Quality Management, and the main objective is to analyze the improvements that the Quality Management can bring to files pertaining to quality assurance of the services offered by it, since the search for quality assurance services institutions suggests the interest of the managers for the implementation of quality management in their activities, thus introducing organizational changes in response to new and large demands of this new era. This paper focuses on the need analysis and the application of Total Quality Management in the archives of the public sector - precisely on the file sectoral Center Humanities and Literature in order to solve problems of dissatisfaction among users. It approaches concepts related information, information age, service, quality and total quality management as a way to help clarify the need for this theme but also indicate ways in seeking to resolve the issue related to problems in the area of services archive. The application of the research was in the form of questionnaires delivered to the Archivist of the file sectoral Center Humanities and Arts and students of archival Results obtained from the information gathered from respondents to ensure that the implementation of a Quality Management System bring significant improvements in services as well as security in user satisfaction.

Keywords:.Quality management.Quality.Archivology.Services.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	As necessidades e os estoques de informação.....	26
Figura 2 -	Gestão da Qualidade Total	34
Figura 3 -	Gerenciamento pelas diretrizes	36
Figura 4 -	Elementos do Processo	37
Figura 5 -	Diagrama de causa-efeito	40
Figura 6 -	Exemplo de Folha de verificação	40
Figura 7 -	Exemplo de Histograma	41
Figura 8 -	Grafico de Pareto	42
Figura 9 -	Diagrama da Correlação	42
Figura 10 -	Como funciona um Fluxograma	43
Figura 11 -	Grafico de controle	44
Figura 12 -	Ciclo PDCA	46

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 -	Empregos e serviços	23
Quadro 2 -	Classificação dos usuários da informação	25
Quadro 3 -	Definições de Qualidade	27
Quadro 4 -	Fases de implantação do Ciclo PDCA	47
Quadro 5 -	Como funciona o Brainstorming.....	49

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -	Participação dos serviços no PIB Brasileiro	22
Gráfico 2 -	Sobre o entendimento do conceito de Informação.....	61
Gráfico 3 -	Sobre o entendimento do conceito de Era da Informação	62
Gráfico 4 -	Visitas ao arquivo do CCHLA – Usuário	62
Gráfico 5 -	Quantidade de visitas ao arquivo – Usuário	63
Gráfico 6 -	Usuário questionado a dar sua opinião para melhoria dos serviços	64
Gráfico 7 -	Sobre a localização do arquivo – Usuário	64
Gráfico 8 -	Sobre a utilização dos serviços de arquivo – Usuário ...	65
Gráfico 9 -	Sobre o profissionalismo dos funcionários	66
Gráfico 10-	Sobre a satisfação do usuário quanto aos serviços oferecidos pelos arquivos	66
Gráfico 11-	Sobre a importância do usuário para o arquivo – Usuário	67
Gráfico 12-	Sobre o conceito de Qualidade	68
Gráfico 13-	Sobre o conceito de Qualidade Total	68
Gráfico 14-	Sobre a otimização dos serviços através da GQT	69
Gráfico 15-	Sobre a implantação da GQT	69

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

C. Pisc.	Clínica de Psicologia
CAV	Coord. Curso de Artes Visuais
CCCH-MS	Coord. Curso História – Mov, Sociais do Campo
CCCS	Coord. Curso Ciências Sociais
CCCSocial	Coord. Curso Comunicação Social
CCEA	Coord. Curso Educação Artística
CCF	Coord. Curso Filosofia
CCH	Coord. Curso História
CCHLA	Centro de Ciências Humanas Letras e Artes
CCL	Coord. Curso Letras
CCLAD	Coord. Curso Letras à Distância
CCLAD-Libras	Coord. Curso à Distância Libras
CCM- Bach	Coord. Curso Bacharelado em Música
CCMID	Coord. Curso Mídias Digitais
CCM-Lic	Coord. Curso Licenciatura em Música
CCP	Coord. Curso Psicologia
CCSS	Coord. Curso Serviço Social
CCTeatro	Coord. Curso Teatro
CCTrad	Coord. Curso Tradução
CCTur	Coord. Curso Turismo
CG	Gestão da Qualidade
CGT	Gestão da Qualidade Total
DAV	Depto. Artes Visuais
DCS	Depto. Ciências Sociais
DECEN	Depto. Artes Cênicas
DECOMTur	Depto. de Comunicação e Turismo
DEM	Depto. Educação Musical
DEMID	Depto. de Mídias Digitais
DEMUS	Depto. Música

DF	Depto. Filosofia
DH	Depto. História
DLCV	Depto. de Letras Clássicas e Vernáculos
DLEM	Depto. Línguas Estrangeiras Modernas
DP	Depto. Psicologia
DSS	Depto. Serviço Social
FAFI	Faculdade de Filosofia
ICFCH	Instituto Central de Filosofia e Ciências Humanas
ICL	Instituto Central de aulas
LEA	Coord. Curso Línguas Estrangeiras Aplic. Negociações Internacionais
MASP	Método de Análise e Solução de Problemas
PDCA	Planejamento; Desenvolvimento; Controle e Agir Corretamente
PIB	Produto Interno Bruto
PPGAV	Prog. Pós Graduação em Artes Visuais
PPGC	Prog. Pós Graduação em Comunicação
PPGF	Prog. Pós Graduação em Filosofia
PPGH	Prog. Pós Graduação em História
PPGL	Prog. Pós Graduação em Letras
PPGM	Prog. Pós Graduação em Música
PPGP	Prog. Pós Graduação em Psicologia
PPGS	Prog. Pós Graduação em Sociologia
PPGSS	Prog. Pós Graduação em Serviço Social
PROLing	Prog. Pós Graduação em Linguística

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
1.1	OBJETIVOS	17
1.1.1	Objetivo geral	17
1.1.2	Objetivos específicos	18
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	19
2.1	ERA DA INFORMAÇÃO.....	19
2.2	EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS EM UMA ERA DE MUDANÇA.....	21
2.3	ARQUIVOLOGIA PARA USUÁRIOS: INTELOCUÇÕES COM A QUALIDADE DE SERVIÇOS	23
2.4	BUSCA PELA QUALIDADE	27
2.5	DIMENSÕES DA QUALIDADE	30
2.5.1	Evolução histórica da Gestão da Qualidade	31
2.6	GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL	34
2.6.1	Gerenciamento pelas diretrizes.....	36
2.6.2	Gerenciamento de processo.....	37
2.6.3	Benchmarking em serviços.....	38
2.6.4	Ferramentas da Qualidade.....	39
2.6.4.1	<u>Programa 5's</u>	44
2.6.4.2	<u>Brainstorming</u>	48
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	50
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	50
3.2	INSTRUMENTO DECOLETA DE DADOS	51
3.3	CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE DE PESQUISA	51
3.4	O ARQUIVO SETORIAL DO CCHLA	52
3.5	ORGANOGRAMA DO CCHLA.....	53
4	RESULTADO DA PESQUISA E ANÁLISE DOS RESULTADOS	55
4.1	QUESTIONÁRIO DIRIGIDO AO ARQUIVISTA DO CCHLA	55
4.2	QUESTIONÁRIO DIRIGIDO AOS ALUNOS DE ARQUIVOLOGIA	61
4.1	ANÁLISE DA IMPLANTAÇÃO	71
5	CONCLUSÃO	74

REFERÊNCIAS

APÊNDICE

ANEXO

1 INTRODUÇÃO

A partir da década de 1990, é notório perceber que a sociedade se encontra passando por um processo de transição, onde a economia industrial está dando, gradativamente, mais espaço para uma economia baseada na informação, onde quem souber usá-la deterá poder. Nos últimos 25 anos o mundo industrializado vem enfrentando a transição de uma economia industrial para uma economia de informação e do conhecimento, e nas próximas décadas, a informação, mais do que a terra ou o capital, será a força motriz na criação de riquezas e prosperidade. (MCGEE ; PRUSAK 1994).

Nesse cenário, verifica-se o quanto a informação vem ocupando espaço no mundo, uma vez que a ênfase cada vez maior vem sendo dada a esse acontecimento, como algo essencial para a sociedade, pois todos os dias somos “bombardeados” com informações vindas de todos os lados e de diversas formas fazendo com que não se consiga encontrar soluções para saber o que fazer com tantos dados. Diante dessa situação, perspectivas que enfatizam a informação são encaradas como fatores que contribuem para o desenvolvimento da sociedade.

Assim, em uma economia de informação, a concorrência entre as organizações baseia-se em sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz. Sendo assim, ao se pensar em informação, o primeiro passo que deve ser dado é em relação ao seu gerenciamento. Nos tempos atuais, a quantidade disponível de informação aumenta com grande rapidez, o que dificulta um gerenciamento de qualidade que atenda as necessidades dos usuários que fazem uso da informação cotidianamente. (MCGEE ; PRUSAK 1994).

De acordo com Henriques (2000), o volume e a massificação da informação requer maior capacidade de crítica, maior capacitação profissional para que essa enorme fonte de dados com que nos deparamos no dia-a-dia seja utilizada de forma produtiva ou imediatamente rejeitada caso não seja de interesse do usuário.

Essa premissa é o suficiente para repensar sobre a necessidade de um gerenciamento de Qualidade para que se transformem as massas documentais desorganizadas em informação precisa e objetiva, pois só assim pode-se utilizar a informação de forma produtiva.

A qualidade tem sido discutida e exigida em todas as áreas e atividades humanas, profissionais e empresariais. As unidades de informação há muito tempo trabalham esses conceitos, refletidos, principalmente, na busca incessante de metodologias e procedimentos técnicos otimizados visando um atendimento eficiente e de qualidade aos usuários. Observe-se, no entanto, que a preocupação em torno da qualidade nas unidades de informação foi tratada, quase sempre, de forma empírica, focada em procedimentos pouco profissionais e muitas vezes, com o desenvolvimento de programas isolados.

Assim como outras ferramentas, as unidades de informação e especificamente os arquivos no setor público estão ingressando no campo da Gestão da Qualidade como agentes de um movimento que, para estas organizações, metodicamente, está apenas iniciando.

No que diz respeito a sua aplicação, no Brasil, podem ser encontradas iniciativas de qualidade em arquivos que envolvem 5S, gestão orientada para o cliente, melhoria de processos, gestão da qualidade e certificação. É o acompanhamento de uma tendência mundial pela Arquivística, área que se tornou relevante para organizações do âmbito privado e público, que organiza a documentação e informação das atividades das instituições e que é por excelência a sua memória.

Segundo McGee e Prusak (1994, p. 232), o gerenciamento da informação é um campo de interesse recente, e só a partir de alguns anos atrás têm sido publicados estudos que tentam definir e analisar os principais temas que compõem o gerenciamento da informação. Esse interesse se dá pelo fato de que, quando utilizada de forma inteligente, a informação possui um grande poder estratégico para orientar a sociedade na tomada das decisões, assim, necessitando de uma gestão informacional eficiente, que venha atender as lacunas dos serviços oferecidos aos usuários da informação, a qual pode ser adquirida por meio da inserção de uma Gestão da Qualidade Total (GQT) que, de acordo com Longo (1996 p. 10) seria “uma opção para a reorientação gerencial das organizações. Tem como pontos básicos: foco no cliente; trabalho em equipe permeando toda a organização; decisões baseadas em fatos e dados; e a busca constante da solução de problemas e da diminuição de erros”.

Ações estratégicas para a qualidade possibilitam conhecer os ambientes interno e externo da organização para determinar o posicionamento estratégico da

instituição. Ações estruturais para a qualidade permitem adequar a estrutura da organização ao mercado em que está inserida, com o objetivo de dinamizar o fluxo de informações e atividades. Ações comportamentais para a qualidade têm nos colaboradores comprometidos e empreendedores o centro do processo de qualidade. As ações operacionais para a qualidade fornecem as ferramentas, métodos e técnicas para o gerenciamento da rotina, para identificação e solução de problemas, para planejamento de projetos e para a identificação de oportunidades. Estas ações podem ser implantadas por qualquer organização, de maneira complexa e profunda ou de forma simples, de acordo com os objetivos e propostas da organização.

Portanto, o arquivo, por ser um setor indispensável em uma organização, requer uma atenção especial, pois é ali onde se encontram as informações que podem vir a orientar a organização nas tomadas de decisões. Sendo assim, um gerenciamento voltado para a qualidade dos serviços vem a resolver lacunas de insatisfação no que se refere a guarda e uso da informação, e a implantação da Gestão da Qualidade (GQ) proporciona uma maior eficiência no processo do gerenciamento informacional, pois visa atender, satisfazer e encantar o cliente/usuário, este por sinal precisa sentir suas necessidades saciadas passando a valorizar mais o que lhe é oferecido.

O interesse por este tema surgiu a partir do conhecimento sobre a Gestão da Qualidade quando aplicada na Companhia Paraibana de Gás (PBGás).

A justificativa geral deste trabalho esta relacionada à discussão entre lacunas existentes na relação entre Arquivologia (serviços oferecidos) e Gestão da Qualidade. Poucos trabalhos exploram este tema mesmo percebendo a importância do mesmo no gerenciamento da informação.

Este estudo também vem contribuir para a construção de conhecimento científico para a área da Arquivologia. Além disso, a concretização de uma ação administrativa sempre é de suma importância em uma instituição seja ela qual for, visto que desta ação depende o bom andamento institucional.

Para a sociedade, tudo o que vem para facilitar ou trazer benefícios ao seu desenvolvimento é bem vindo desde que haja uma contribuição positiva. E a aplicação da GQ nada mais é do que possivelmente garantir um serviço com qualidade para quem necessita do mesmo seja ele qual for principalmente quando relacionado a informação que se encontra com uma grande massa documental

acumulada. Para os arquivistas a GQ vem contribuir para a otimização do gerenciamento informacional, o que pode resolver problemas de serviços e satisfação dos usuários.

Assim, verifica-se a carência de bases teóricas e de diretrizes para a GQ nos arquivos. Tal convicção parte da dificuldade encontrada nos serviços oferecidos pelos arquivos aos seus usuários.

Sendo assim, o problema da pesquisa pretende atender ao seguinte questionamento: A Gestão da Qualidade pode proporcionar ao arquivo a garantia da qualidade dos serviços oferecidos pelo mesmo?

Para otimizar os serviços, varias mudanças dentro do arquivo devem ser analisadas. Torna-se necessário buscar respostas às questões de: identificação de problemas, satisfação do cliente/usuário, sistema de protocolo, conscientização da necessidade de melhorias, metas de melhorias, garantia da qualidade, treinamentos, demandas da informação, caráter estratégico para a tomada de decisão nas organizações.

O presente trabalho está dividido em 5 capítulos com a seguinte estrutura: No **primeiro capítulo** são apresentados o contexto da pesquisa e os objetivos gerais e específicos. No **segundo capítulo**, apresentamos o referencial teórico de nossa pesquisa, com as principais obras de referências e pesquisadores que utilizamos para fundamentar a nossa problematização. No **terceiro capítulo**, apresentamos a caracterização da empresa e os procedimentos sobre o tipo de pesquisa descritiva e quantitativa. No **quarto capítulo**, apresentamos a análise dos dados da pesquisa e, finalmente, encerramos o trabalho com a conclusão e as propostas.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo geral

Analisar as melhorias que a Gestão da Qualidade pode trazer ao arquivo no tocante a garantia da qualidade dos serviços oferecidos pelo mesmo.

1.1.2 Objetivos específicos

- Levantar referencial teórico, conceitos e definições na área de Gestão da Qualidade;
- Apontar os modelos da Gestão da Qualidade para o serviço de informação;
- Identificar os mecanismos de Gestão da Qualidade sob a perspectiva dos usuários do arquivo setorial do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes da Universidade Federal da Paraíba.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta a fundamentação teórica do presente estudo, na qual se buscou contextualizar teoricamente a era da informação, evolução dos serviços em uma era de mudança, conceito de qualidade, gestão da qualidade e os serviços oferecidos pelos arquivos de acordo com a visão de pesquisadores e obras de referências que tratam destes assuntos.

2.1 ERA DA INFORMAÇÃO

Há algumas décadas atrás o mundo era considerado menor e ao mesmo tempo maior. Segundo Hobsbawm (2012, p. 4) na década de 1780 o mundo era considerado menor geograficamente, pois até mesmo os homens mais instruídos e bem informados da época só conheciam pedaços do mundo. Com o desenvolver das sociedades foram surgindo obras de melhoria e crescimento e com seus funcionamentos vieram causas e consequências e assim, foram surgindo às revoluções. A Revolução Industrial explodiu na altura da década de 1980, quando foram retiradas as correntes do poder produtivo.

[...] a certa altura da década de 1780, e pela primeira vez história da humanidade, foram retirados os grilhões do poder produtivo das sociedades humanas, que daí em diante se tornou capazes da multiplicação rápida, constante, e até o presente ilimitada, de homens, mercadorias e serviços (HOBSEAWM 2012, p. 20)

De acordo com o mesmo autor (2012, p.20), o mundo estava “preso” e com a revolução industrial o mundo estaria indo em busca da auto-sustentabilidade. E assim, pode-se dizer que o surgimento de fabricas e a construção de ferrovias levaram a uma explosão na economia fazendo com que se rompessem as estruturas socioeconômicas tradicionais do mundo. E por esse motivo é que a mudança mundial teve seu inicio a partir da Revolução Industrial, mas mesmo assim ela não foi a única a modificar as estruturas socioeconômicas mundiais, porém foi a mais profunda. Podemos dizer que a partir dela o mundo buscou seu desenvolvimento. As revoluções sempre dão inicio a novos estudos, a novas formas de viver, pois com

elas surgem pessoas na busca de corrigir problemas e buscar a melhoria socioeconômica.

Atualmente nos encontramos em outra revolução ou em outra era. É notório nos dias de hoje – Século XXI, que conhecimento e informação são componentes decisivos das principais atividades produtivas da sociedade. Sendo assim, são consideradas fontes de poder. De acordo com Lopes e Monte (2004, p.1) na antiguidade os arquivos e bibliotecas pertenciam as camadas sociais superiores (reis, igrejas, entre outros), porém tudo mudou com o advento da tecnologia onde as informações se propagam com maior facilidade e acesso. Embora ainda possam existir outras situações nos diferentes contextos no Brasil, pode-se afirmar que, atualmente, a disponibilidade de processamento eletrônico de dados permite o acesso mais rápido e preciso de informações favorecendo a eliminação de custos excessivos, incentivando a busca de melhoria da qualidade e produtividade nas diversas atividades e serviços, principalmente naqueles que têm como matéria prima a informação.

A história da humanidade vem sendo passada através dos tempos por meio de relatos encontrados em diversos suportes deixados pelas civilizações antigas, onde descreviam seus passos, costumes, crenças, culturas, etc. Segundo Lopes e Monte (2004, p.2) “o primeiro suporte foi a pedra” utilizado para registrar pensamentos e os fatos ocorridos pelos nossos antecedentes, logo após o pergaminho, o papiro e assim chegamos aos atuais suportes. No desenvolver dessa história verifica-se um processo de evolução onde a sociedade cresce e evolui de acordo com o passar dos tempos, o surgimento das novas tecnologias, e como dito anteriormente o surgimento das revoluções. Assim, após a revolução agrícola e industrial, a humanidade passa a vivenciar sua terceira revolução, a qual mudou a face da economia e da sociedade. Estamos vivenciando a Revolução da Informação, e que como toda revolução, tem o intuito de levar a humanidade a se renovar e evoluir, assim, acelerando processos e contribuindo para o seu crescimento. É fato que estamos atravessando uma nova fase do desenvolvimento humano.

A Era da Informação possui este nome, pois tem na informação seu maior recurso econômico. Tem seu início após a Era industrial, sua base se dá no século XX e tem seu desenvolvimento na década de 70 com as invenções tecnológicas. Como sabemos a passagem de uma era para outra não se dá do dia para a noite se

dá a partir de todo um processo de mudanças, atitudes, fatos que vão mudando e moldando a sociedade.

2.2 EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS EM UMA ERA DE MUDANÇA

Ao se falar em evolução sentimos a necessidade de mudar para que se possa acompanhar tal evolução e como consumidores, utilizamos diariamente serviços. Que segundo Corrêa e Caon (2011, p. 23) o setor de serviço com a primeira Revolução Industrial “perdem sua importância economia” e só retoma em “meados do século XX e mantida, de maneira crescente, até a atualidade”. Porém como atualmente vivemos em uma nova era a chamada “Era da Informação”, ou seja, a informação passa a ser o considerado o recurso maior da economia.

Segundo Lopes e Monte (2004, p. 11) “certamente a informação é o ouro do mundo”, pois é a partir dela que se consegue o conhecimento. O fácil e rápido acesso e acúmulo da mesma acaba levando as empresas que lidam com serviços de informação a procurar melhoria nos seus serviços para se manterem no mercado. No caso dos arquivos o que se destaca é o serviço que eles oferecem para satisfazer a necessidade do usuário da informação.

Segundo Lovelock e Wright (2001, p. 5) era difícil definir serviço por sua diversidade e muitas vezes difícil compreender o modo pelo qual são criados e entregues aos clientes, pois muitos insumos e produtos são intangíveis. Sendo assim eles dão duas definições que capturam a essência dos serviços.

Serviço é o ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção. (LOVELOCK ; WRIGHT, P.5, 2001)

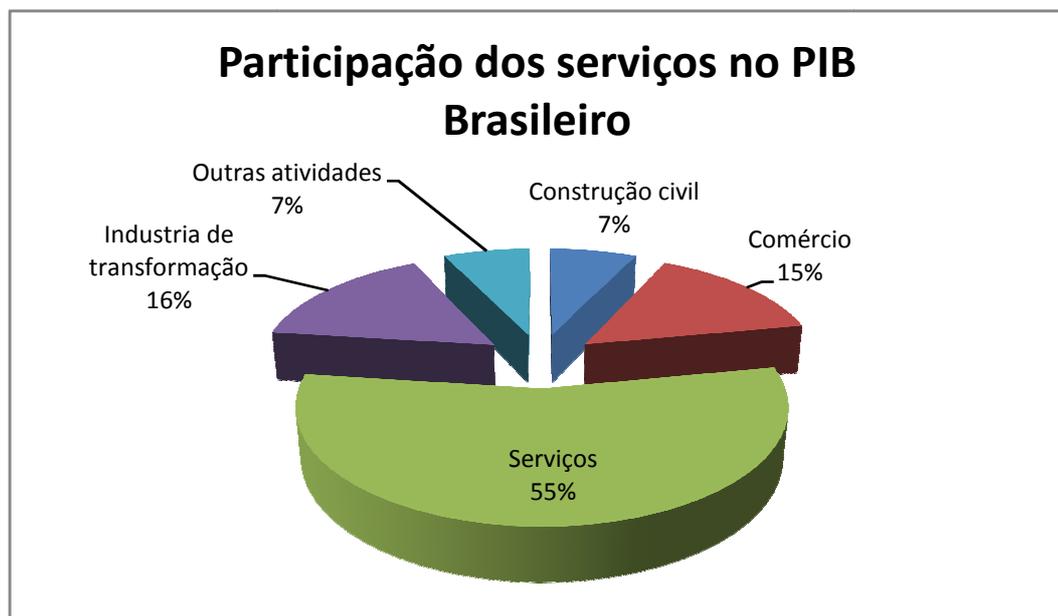
Como também:

Serviços são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada no – ou em nome – destinatário do serviço. (LOVELOCK ; WRIGHT, p.5, 2001)

Sendo assim observa-se que serviços são atividades ou ações executadas por alguém ou alguma coisa, com desempenho intangível, onde o cliente participa do processo sobre o critério de satisfação.

Segundo Lovelock e Wright (2001, p.5) “o setor de serviços é a parte da economia de uma nação representada por serviços de todos os tipos, incluindo os oferecidos por organizações públicas e sem fins lucrativos, o mesmo responde pela maior parte do crescimento dos novos empregos”.

Gráfico 1 – Participação dos serviços no PIB Brasileiro



Fonte: IPEA, IBGE e Banco Central do Brasil.

De acordo com o Gráfico 1 verifica-se que atualmente os serviços constituem a maior parte da economia respondendo a 55% do Produto Interno Bruto (PIB). Seguido pela Indústria de transformação com 16% e pelo Comércio com 15%.

Como vimos no gráfico o setor de serviço é responsável pela maior parte do PIB brasileiro. De acordo com Corrêa e Caon (2011, p. 23), “além de ser responsável pela maior parte do PIB mundial, apresenta-se, talvez, como a parcela mais dinâmica da economia”. Pois suas taxas crescem mais do que nos demais setores. Vejamos o Quadro 1 a seguir:

Quadro 1 – Empregos em Serviços (%)

País	1980	1987	1993	1999
EUA	67,1	71,0	74,3	80,4
Canadá	67,2	70,8	74,8	73,9
Japão	54,5	58,1	59,9	72,4
França	56,9	63,6	66,4	70,8
Israel	63,3	66,0	68,0	70,7
Itália	48,7	57,7	60,2	61,1
China	13,1	17,8	21,2	26,4

Fonte: UNITED NATIONS. 1999 Statistical Yearbook, New York, 1999.

Segundo Corrêa e Caon (2011, p. 24), alguns fatores são básicos na constituição que leva a esse dinamismo, são eles: a urbanização, pois emerge serviços de necessidade, a exemplo do transporte urbano; as mudanças demográficas, que aumentam o número de uma população que consome serviços, a exemplo crianças e/ou idosos; mudanças socioeconômicas, a exemplo da mulher no mercado de trabalho gerando necessidades de serviços domésticos, creches, transporte escolar entre outros; aumento da sofisticação dos consumidores, a exemplo da necessidade de acompanhamento psicológico, personal trainers, etc., mudanças; mudanças tecnológicas que geram um aumento na qualidade dos serviços e também a criação de outros como bancos eletrônicos, internet, reservas e emissão de passagens aéreas, compra de ingressos para teatros, shows entre outros. Assim com essas novas formas de uso dos serviços estão surgindo novos estudos que visem buscar a melhoria nos serviços oferecidos nos lugares onde se concentram a maior e mais importante parte dos documentos, que são os arquivos.

2.3 ARQUIVOS PARA USUÁRIOS: INTERLOCUÇÕES COM A QUALIDADE DE SERVIÇOS

Dentro dos sistemas de informação, o usuário possui um papel importante, pois deles depende a transferência dessa informação entre dois ou mais interlocutores assim, tornando-o um elemento fundamental para todos os sistemas de informação.

A ciência da informação vem buscando atualmente outra postura diante do usuário e o que antes visava as técnicas e organização, hoje visam em satisfazer ao usuário. De acordo com Guinchat e Menou (1992, p. 481) dentro de um sistema de informação, o usuário se coloca como elemento fundamental, por ser o foco das atividades que os regem: “a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no mesmo espaço e no tempo”. No geral, o usuário interage com as unidades de informações em duas vias. Para tanto, Guinchat e Menou (1992, p. 482) asseveram que:

Pode ser responsável pela existência, pela manutenção, pela atribuição de recursos e pela política da unidade de informação, como administrador ou como membro do conselho de direção da unidade, como membro do conselho de direção da instituição a que a unidade pertence, ou ainda como contribuinte.

Assim pode-se dizer que o usuário é um elemento-chave na concepção, avaliação, enriquecimento, adaptação, estímulo e funcionamento de qualquer sistema de informação. Porém se o usuário desconhece este sistema acaba se tornando um fator de resistência, pois segundo Guinchat e Menou (1992, p. 482) “o diálogo entre os usuários e os especialistas da informação não é simples. É necessário suprir às atitudes negativas e as concepções simplistas de ambas as partes”. Ou seja, os usuários tendem a querer apropriar-se da informação como também não dando consideração as unidades e aos funcionários que trabalham no setor de informação. E com isso os funcionários tendem a se voltarem para a classificação e a conservação, assim, negando de certa forma a disseminação da informação e atender de certa forma as necessidades dos usuários. E no intuito de solucionar estes problemas Guinchat e Menou (1992 p. 482.) visam que:

[...] os especialistas de formação deve tomar consciência do fato que a finalidade de sua profissão é o serviço aos usuários; devem ter a capacidade de desvendar suas necessidades e traduzi-las em demandas; devem adaptar seus serviços em função da evolução da demanda e das técnicas; e aceitem colaborar com os usuários.

Sendo assim ao se trabalhar com a informação percebemos que temos como finalidade o atendimento ao usuário, pois dele depende os sistemas de informação.

Guinchat e Menou (1992, p. 483) apresentam dois critérios que definem a qual categoria os usuários pertencem, são elas:

- Critérios objetivos, como a categoria sócio-profissional, a especialidade e a natureza da atividade para a qual a informação é procurada e o objeto da relação com os sistemas de informação.
- Critérios psicossociológicos, como as atitudes e os valores relativos a informação, em geral, e as relações com as unidades de informação, em particular: os fundamentos do comportamento de pesquisa e de comunicação, da informação e do comportamento na profissão e as relações sociais em geral.

Ou seja, a partir desses critérios pode-se saber a finalidade que a informação terá para o usuário, assim atendendo as suas necessidades. Guinchat e Menou também procura dividir os usuários em grupos. Assim como no Quadro 2.

Quadro 2 – Classificação dos usuários da informação.

GRUPOS PRINCIPAIS	ATITUDE COM RELAÇÃO À INFORMAÇÃO	TIPOS DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO
Estudantes	Aprendizagem	Divulgação
Pesquisadores	Criação	Exaustividade
Pessoal Técnico	Interpretação	Pertinência
Planejadores Administradores Políticos	Decisão	Precisa - atual
Professores	Divulgação/Ensino	Sintetizada
Cidadãos	Excesso/Escassez de informação	Múltipla

Fonte: [Guinchat; Menou](#) (1994, p. 484)

A partir do Quadro 2 podemos perceber para que e por quem a informação será utilizada. Porém a essência a que esta figura se destina vai de acordo com o que apresentam os autores Guinchat e Menou (1992, p. 448) que “um indivíduo pode estar em várias categorias de usuários, portanto é preferível perguntar para

que se destina a informação e não para quem”. Podendo também ser representada pela seguinte Figura:

Figura 1 - As necessidades e os estoques de informação.



Fonte: [Barreto](#), Aldo (2002, p. 6)

Essa pirâmide das necessidades mostra o indivíduo movendo-se da base para o topo, ultrapassando um nível só após satisfazer sua necessidade do nível anterior e assim como Guinchat e Menou, Barreto (2002, p.6) apresenta na base da pirâmide os indivíduos que buscam a satisfazer suas necessidades básicas, esses indivíduos iriam a busca, primeiramente da informação de utilidade para suprir suas necessidades de segurança. No nível acima estariam os indivíduos que, tendo suprido a necessidade da base, vão em busca basicamente, da informação que lhes permita permanecer nos contextos que habitam, sendo esta para proveito próprio e das instituições que participam. Já os indivíduos, do topo da pirâmide, tendo resolvido as necessidades anteriores, buscariam a informação que os guie a uma maior reflexão, maior criatividade, sucesso profissional e pessoal.

Neste ponto, pretendemos discorrer sobre uma questão que nos parece de extrema importância que é a relação entre o usuário, os serviços de informação e a gestão da qualidade, pois desta depende a melhoria continua na busca pela satisfação do usuário.

2.4 BUSCA PELA QUALIDADE

O termo qualidade é bastante popular e muito utilizado em nosso cotidiano, mas não é fácil chegar a uma definição precisa, um consenso. “O conceito de qualidade é algo conhecido e intuitivo. Todos nós sabemos o que é qualidade. Tudo aquilo que nos agrada ou nos atende o definimos como de qualidade.” (MOURA L., 2003, p. 17). A qualidade é o que determina a natureza das coisas e/ou pessoas, pois permite avaliar, aprovar, aceitar ou recusar, fazendo a distinção dos mesmos no meio social.

Segundo Paladini (2004, p. 25) o conceito de qualidade, “envolve múltiplos elementos, com diferentes níveis de importância”. Portanto não se deve focar apenas em um ou desconsiderar outros, pois tal atitude pode ocasionar a fragilidade da estratégia institucional. A qualidade envolve uma “multiplicidade de itens” e se encontra em “processo de evolução”.

Pautando nos princípios da Qualidade, Garvin (1987) *apud* Paladini (2005), apresenta cinco abordagens e em cada uma verifica-se uma definição de qualidade vejamos, conforme o Quadro 3.

Quadro 3 – Definição de Qualidade

ABORDAGEM	DEFINIÇÃO	FRASE
Transcendental	<p>Qualidade é sinônimo de <i>excelência inata</i>.</p> <p>É absoluta e universalmente reconhecível.</p> <p><i>Dificuldade:</i> pouca orientação prática.</p>	<p>“A <i>qualidade</i> não é nem pensamento nem matéria, mas uma terceira entidade independente das duas... Ainda que qualidade não possa ser definida, sabe-se que ela existe.” (PIRSIG, 1974)</p>
Baseada no produto	<p>Qualidade é uma variável precisa e mensurável, oriunda dos atributos do produto.</p> <p><i>Corolários:</i> melhor qualidade só com maior custo.</p> <p><i>Dificuldade:</i> nem sempre existe uma correspondência nítida entre os atributos do produto e a qualidade.</p>	<p>“Diferenças na qualidade equivalem a diferenças na quantidade de alguns elementos ou atributos desejados.” (ABBTT, 1955)</p>

Baseada no usuário	<p>Qualidade é uma variável subjetiva. Produtos de melhor qualidade atendem melhor aos desejos do consumidor.</p> <p><i>Dificuldade:</i> agregar preferências e distinguir atributos que maximizam a satisfação.</p>	<p>“A qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos...” (EDWARDS, 1968)</p> <p>“Qualidade é a satisfação das necessidades do consumidor... Qualidade é adequação ao uso.” (JURAN, 1974)</p>
Baseada na produção	<p>Qualidade é uma variável precisa e mensurável, oriunda do grau de conformidade do planejado com o executado. Esta abordagem dá ênfase a ferramentas estatísticas (Controle do processo).</p> <p><i>Ponto fraco:</i> foco na eficiência, não na eficácia.</p>	<p>“Qualidade é conformidade as especificações”</p> <p>“... prevenir não-conformidades é mais barato que corrigir ou refazer trabalho.” (CROSBY, 1979)</p>
Baseada no valor	<p>Abordagem de difícil aplicação, pois mistura dois conceitos distintos: excelência e valor, destacando os <i>trade-off</i> qualidade x preço. Esta abordagem dá ênfase à Engenharia/Análise de valor-EAV.</p>	<p>“Qualidade é o grau de excelência a um preço aceitável.” (BROH, 1974)</p>

Fonte: Paladini (2005, p. 9) - elaborada a partir do texto de Garvin (1987)

Assim Garvin (2012. p.1) apresenta nelas as seguintes questões:

- A *visão transcendente* é aquela que relaciona o duradouro, o intemporal às obras de qualidade, que sobrevivem independente do gosto ou estilo. É a qualidade que “não pode ser definida”, só é percebida pela experiência. Essa visão é muito enganadora, ou seja, não permite uma definição prática da qualidade. Descreve o tipo de qualidade que só é reconhecida quando vista.
- A *Baseada no Produto* estão relacionadas diretamente às características do produto. Essa visão pode ser muito ambígua se os compradores do produto não o observarem sob um mesmo aspecto. “Há dois corolários óbvios desta abordagem”:
 - uma melhor qualidade só pode ser obtida a um custo mais alto.

- a qualidade é vista como característica inerente aos produtos, e não como algo atribuído a eles.

Apesar de objetiva é limitada, pois nem sempre há uma correspondência unívoca entre os atributos do produto e a qualidade.

- A *Baseada no Usuário* parte da premissa de que a qualidade “está diante dos olhos de quem observa”. A visão baseada no usuário é muito subjetiva, pois define um produto de qualidade como aquele que atende melhor as preferências do consumidor, ou seja, varia de pessoa para pessoa, de gosto para gosto. Um problema desse tipo de abordagem é que ela iguala qualidade à satisfação máxima. “Um produto que maximize a satisfação é preferível a outro que satisfaça a menos necessidades, mas nem por isso pode-se afirmar que seja melhor”.
- A *Baseada na Produção* estão diretamente ligadas à oferta e se interessam pelas práticas relacionadas com a engenharia e a produção. Segundo esta abordagem, qualidade é “conformidade com as especificações”. Qualquer tipo de falha relacionada ao projeto ou diretamente a produção implica numa queda da qualidade. Um produto ou serviço que desvie das especificações provavelmente será considerado mal-feito ou não confiável, proporcionando menos satisfação que outro adequadamente feito ou prestado. Conforme a abordagem baseada na produção, as melhorias na qualidade equivalem a redução dos custos, pois quanto menos defeitos, menos retrabalho e menos tempo desperdiçado.
- Já a *Baseada no Valor* é inteiramente baseada na relação de custos e preços. Um produto de qualidade é aquele que tem um preço ou custo aceitável. “A qualidade está sendo cada vez mais motivo de discussão e percepção relacionada ao preço. Essa abordagem é considerada híbrida, pois mistura dois conceitos relacionados: excelência e valor.

Não há um modelo pronto na área de gestão da qualidade, cabendo muito a atividade de cada instituição. Sendo assim faz-se necessário um entendimento baseado em ferramentas e técnicas e aplicá-las de modo correto para assim trazer retornos e a melhoria do desenvolvimento da instituição. Portanto para o arquivo

dar-se a entender que a abordagem que devemos mais lhe caberia seria a baseada no usuário, pois nesta se pretende desenvolver algo que atenda às necessidades do usuário. Serviços de qualidade que satisfazem melhor a necessidade do usuário.

2.5 DIMENSÕES DA QUALIDADE

Para que o cliente tenha acesso ao produto/serviço é necessário que este esteja dentro dos parâmetros da qualidade. Garvin (2012. p. 2) propôs uma forma de avaliar a qualidade através de 8 dimensões, as quais visam o produto, porem podem ser adaptadas aos serviços são elas: desempenho, características, confiabilidade, conformidade, durabilidade, atendimento estética, qualidade percebida.

1. Desempenho: refere-se às características operacionais básicas de um produto. Esta dimensão combina elementos das abordagens com base no produto e no usuário.

2. Características: características são os “adereços” dos produtos; as características secundárias são as que suplementam o funcionamento do produto.

3. Confiabilidade: a confiabilidade reflete a probabilidade de mal funcionamento do produto, como tempo de falha, possibilidade de defeitos, etc.

4. Conformidade: é o grau em que o projeto e as características operacionais de um produto estão de acordo com os padrões pré-estabelecidos. Existem duas abordagens distintas de conformidade:

- a primeira iguala conformidade ao cumprimento de especificações (está mais relacionada com o pensamento norte-americano);
- a segunda iguala conformidade com o grau de variabilidade (está mais relacionada com os fabricantes Japoneses e com o trabalho de Genichi Taguchi).

5. Durabilidade: medida da vida útil de um produto, possui dimensões econômicas e técnicas. Tecnicamente, pode-se definir durabilidade como o uso proporcionado por um produto até que ele se deteriore fisicamente.

6. Atendimento: é o atendimento, ou rapidez, cortesia e facilidade de reparo, pois os consumidores não se preocupam somente com a possibilidade de um produto estragar, mas também com as condições a que ficam submetidos, tais como pontualidade e eficiência de reparos.

7. Estética: diretamente relacionada à abordagem da qualidade baseada no usuário. É a aparência de um produto, o que se sente com ele - é uma questão de julgamento pessoal.

8. Qualidade percebida: qualidade percebida é uma dimensão mais diretamente ligada à “reputação” de uma empresa, ou seja, de uma maneira geral se refere ao fato de ser atribuída qualidade a um Produto de uma empresa com base no conhecimento de que essa empresa tenha fabricado bons produtos anteriormente. A qualidade dos produtos fabricados pela empresa hoje é parecida com a qualidade dos produtos que ela fabricava em épocas passadas, ou que a qualidade dos produtos de uma linha de produtos recém-colocada é parecida com a qualidade dos produtos mais antigos de uma empresa.

Essas dimensões indicam passos para que uma empresa evite erros sendo assim, ao utilizar medidas de satisfação dos clientes associadas as dimensões propostas por Garvin (2012) as empresas teriam uma melhoria nos seus serviços, pois para que se possa oferecer um serviço a um usuário é preciso que seja oferecido algo que ele deseja.

2.5.1 Evolução histórica da Gestão da Qualidade

A qualidade é um atributo utilizado há tempos. Em seu texto, Carvalho (2005, p. 2) faz uma viagem no tempo e mostra que a qualidade vem desde os tempos antigos, onde os artesões já trabalhavam com este tipo de atributo, pois trabalhavam “desde a concepção do produto até o pós-venda”. O cliente se encontrava próximo ao artesão “explicitando suas necessidades”. Neste sentido o artesão procurava atender as necessidades do cliente com qualidade, pois disto dependia sua reputação. No século XIX, “a maior montadora de automóveis, a Panhard e Levassor (P&L), montava seus veículos atendendo as necessidades dos abastados clientes que a procuravam; não havia dois carros iguais.” “O carro era um produto para poucos”. “Esses carros foram produzidos até a Primeira Guerra Mundial e alguns até hoje” exemplo o Rolls Royce. Com a Revolução Industrial, veio a invenção das máquinas projetadas para garantir uma grande produção para alcançar a produção em massa. Esse tipo de produção levou aos trabalhadores a ter domínio sobre “uma pequena fração do trabalho”.

De acordo com Carvalho (2005, p. 3 e 4) “o modelo de administração Taylorista, ou Administração Científica, também retirou do trabalhador as etapas de concepção e de planejamento.” Sendo assim as necessidades dos clientes não mais direcionavam a criação do produto. Em 1924 o conceito de controle de qualidade deu um salto. Na década de 1930, o controle de qualidade evoluiu bastante. Nesta época também se discutiu a necessidade da alienação no trabalho e participação do trabalhador. No período da Segunda Guerra Mundial, “as conquistas do controle estatístico da qualidade se difundiram, mas foi no período do pós-guerra que novos elementos surgiram na Gestão da Qualidade. Em especial na composição do modelo japonês.

A área de qualidade se consolidou nos Estados Unidos. No ano de 1945 surgiu a primeira associação de profissionais na área de qualidade – a *Society of Quality Engineers*. E assim foram surgindo outras. Na década de 1950 as primeiras associações da área e seu impacto nos custos foram tecidas e se propôs a primeira abordagem sistêmica.

Segundo Araujo (2008, p. 161), inicialmente uma característica que dominava o mundo organizacional era a crença de que “tudo admitia uma porcentagem de erro”. Porém, “após a segunda guerra, os japoneses reavaliaram e questionaram a tolerância para com o erro”. Procurando desenvolver meios e modos, os quais reduziam “dramaticamente” essas margens de falhas. Isso se deu pelo fato da implantação do princípio da gestão da Qualidade Total (GQT) que se resume na busca pela excelência conquistada gradualmente. Isso fez com que o Japão do pós-guerra se transformasse em potência econômica, pois o conceito de melhoria contínua, ou busca pela perfeição (*kaizen*) era tida como algo fundamental no modelo japonês.

No ano de 1987, em meio ao aumento da globalização “surgiu o modelo normativo da ISO (*International Organization for Standardization*) para a área da Gestão da Qualidade, a série 9000” (Carvalho, 2005, p. 5) a qual, veio facilitar a relação entre cliente e fornecedor. Segundo Carvalho (2005 p. 5) a ISO 9000 propagou-se rapidamente, tornando-se um requisito de ingresso em muitas cadeias produtivas. No ano de 2000 foi feita uma terceira revisão da série (ISO 9000:2000) que trouxe novos elementos visando a adoção da Gestão da Qualidade e não apenas a garantia.

Assim com a recuperação de alguns atributos da época dos artesãos a GQT foi ganhando seu espaço ao longo dos tempos, levando os profissionais a se entusiasmarem no sentido de sua utilização e expandindo para o sentido da cidadania.

Vasques (2004, p. 1) define a GQT como sendo:

uma forma de gestão que começa com o comprometimento da alta direção da organização, atinge e requer a participação de todos os componentes da mesma, utiliza o conhecimento e o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho, incentiva e aplica o trabalho em equipe, de forma a atender cada vez melhor e até exceder, aos anseios, exigências e expectativas dos clientes, observando sempre as ações da concorrência e do mercado.

Essa importância com os clientes e a visão da qualidade como algo para competição chamou a atenção de pesquisadores da área da administração e estratégia a discutir a o impacto estratégico da qualidade nas organizações.

A GQT é uma forma de gerenciar que necessita do envolvimento e interesse de todos os que se encontram dentro de uma instituição e para que esta tenha um bom aproveitamento se faz necessária a mudança da Cultura Organizacional para que todos se envolvam no processo de busca pela qualidade a fim de atender cada vez melhor a seus clientes.

Campos (1992, p. 2) nos fala que “um produto, ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo as necessidades do cliente”. Com esta fala o autor apresenta as necessidades que o gerenciamento informacional necessita: confiabilidade, acessibilidade, segurança e eficiência. De acordo com Araujo (2008, p. 166) “lutar sempre para atender as expectativas e necessidades de clientes constitui parte indissociável dos objetivos da gestão pela qualidade total”. Sendo assim, ao ser aplicada dentro dos arquivos, a GQT irá procurar uma forma para encantar os usuários, pois para atraí-los é necessário oferecer um bom atendimento. Para Campos (2004, p.11) “Uma empresa honesta só pode sobreviver dentro de uma sociedade se for para contribuir para a satisfação das necessidades das pessoas. Este é o seu objetivo principal.”

A Gestão da Qualidade nada mais é do que a busca pela perfeição com fins de satisfazer a quem procura o serviço oferecido pela instituição. No caso do

Arquivo é o de satisfazer aos usuários, os quais buscam satisfazer as suas necessidades de informação.

2.6 GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

A qualidade de um produto é medida através da satisfação do cliente/usuário. Assim como o sucesso de uma organização. A qualidade é resultado dos processos de produção dos produtos e serviços entre outros elementos, que se resumem em foco no cliente, melhoria dos processos e envolvimento das pessoas.

Figura 2 – Gestão da Qualidade Total



Fonte: Autor desconhecido/2012

A GQT possui 10 princípios básicos que são:

1º - Total Satisfação dos clientes: Atendimento aos clientes; Conhecimento dos clientes; Avaliação sistemática dos clientes; Parceria com os clientes; Superação de expectativa; Comparação de desempenho com outras organizações.

2º - Gerência participativa: Incentivo à manifestação de idéias e opiniões; Compartilhamento de informações; Participação nas decisões; Estímulo à formação de Times da Qualidade; Atitudes do chefe: liderança para orientar e facilitar.

3º - Desenvolvimento dos Recursos Humanos: Valorização do ser humano; Capacitação para o trabalho; Educação; Motivação no trabalho; Satisfação com o trabalho.

4º - Constância de Propósitos: Persistência; Continuidade; Coerência nas atitudes e práticas; Planejamento estratégico; Alinhamento e convergência das ações.

5º - Busca da Melhoria Contínua: Predisposição para melhorias; Inovações; Fixação de novas metas (desafios); Uso de novas tecnologias.

6º - Gerência de Processos: Cadeia cliente - fornecedor; Mensuração através de indicadores; Integração de processos; Ciclo PDCA (Planejamento, Desenvolvimento, Controle e Agir corretivamente).

7º - Delegação: Descentralização; Autonomia para tomada de decisão; Decisão onde está a ação; Respaldo para ações delegadas.

8º - Comunicação e Disseminação de Informações: Conhecimento do negócio, missão, propósito, estratégia e planos; Troca de informações com o meio exterior; Sistema interno de difusão de informações; Credibilidade das informações; Fluxo de informações rápido e constante; Transparência da organização.

9º - Garantia da Qualidade: Ações sistemáticas e planejadas; Estabilidade dos processos e rotinas; Confiabilidade - certificação; Formalização do processo; Garantia da qualidade nos serviços.

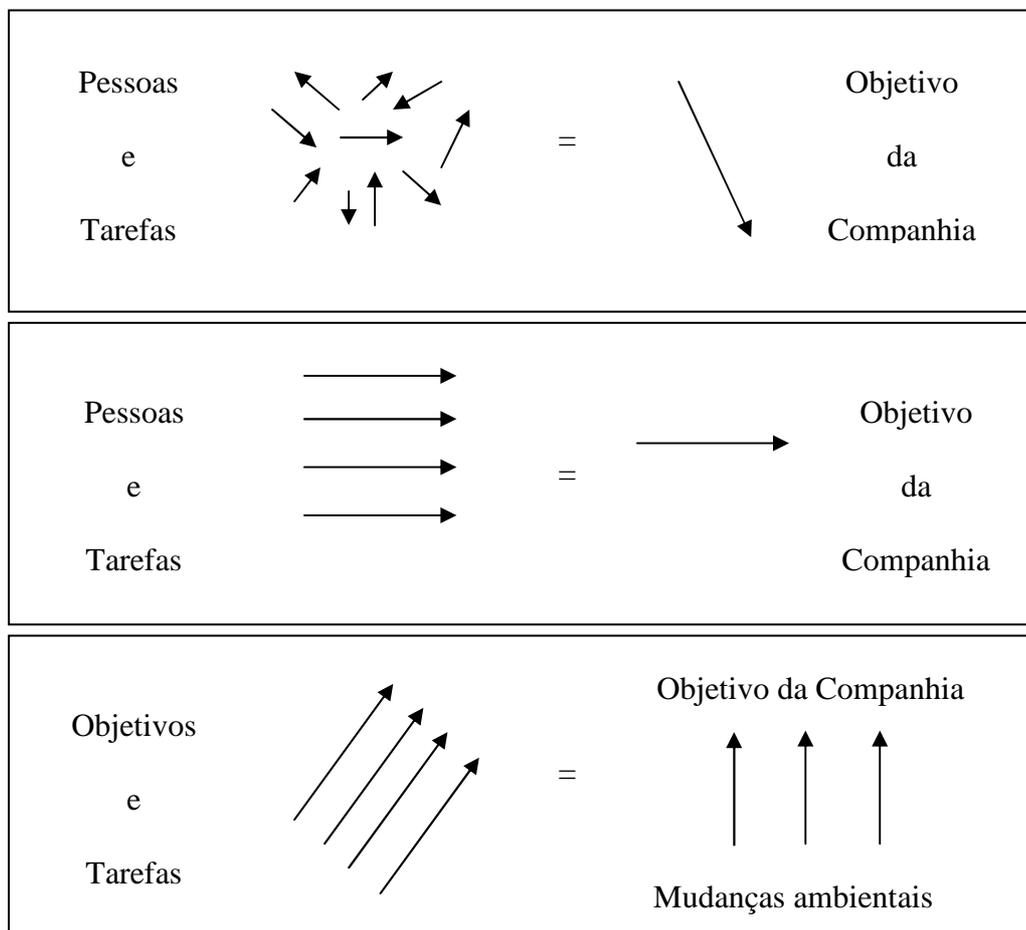
10º - Não Aceitação de Erros: Não se conformar com o erro; Definição do erro; Atitude preventiva; Custo de qualidade (AUTOR DESCONHECIDO, 2012, p. 1).

Para se manterem na ativa, as organizações/instituições precisam buscar a qualidade em seus serviços através de política e de ações. A prática da qualidade se resume na busca pela satisfação dos clientes em primeiro lugar. E para isso as instituições devem estar abertas a mudanças rápidas e satisfatórias em seu ambiente, sejam elas sociais, tecnológicas e econômicas. E para que isso seja feito de forma a se atingir pontos positivos são necessários algumas formas de gerenciamento para que se consiga a melhoria de forma contínua e satisfatória.

2.6.1 Gerenciamento pelas diretrizes

O gerenciamento pelas diretrizes é um sistema administrativo que visa garantir a sobrevivência da empresa com base na visão estratégica estabelecida, na análise do ambiente que a empresa esta inserida, nas suas crenças e nos seus valores, direcionado para a prática, por todas as pessoas da empresa (CAMPOS, 1992). Ou seja, que vem conduzir as atividades das pessoas pela empresa no intuito de levá-los a alcançar seus objetivos chaves e adaptar-se as mudanças do meio ambiente. Que funcionaria de acordo com as figuras abaixo:

Figura 3 – Gerenciamento pelas diretrizes



Fonte: Autor desconhecido (2012, p.15)

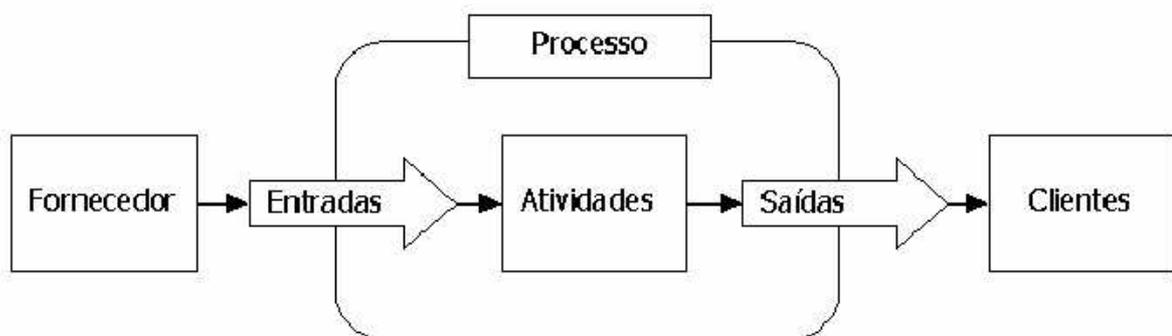
A figura acima representa como se dá o alinhamento. No primeiro quadro as pessoas e tarefas estão desalinhadas e isso faz com que uma seu resultando dentro da instituição seja de uma força total limitada e possivelmente mal coordenada com seus objetivos. No segundo quadro, pessoas e tarefas estão alinhadas e isso faz

com que se resulte em uma força maior para alcançar seus objetivos. Já no terceiro quadro representa como as mudanças ambientais ocorrem e os objetivos da empresa devem ser rapidamente modificados como assim também deve-se realinhar as pessoas e tarefas aos novos objetivos.

2.6.2 Gerenciamento de processo

De acordo com Tregear, Jesus e Macieira, (2010) existem muitas definições de processo de negócio e diferentes modos de pensar sobre sua análise e gerenciamento. Assim, eles tem a seguinte visão de um processo de um negócio como sendo conjunto de atividades que transformam as entradas em saídas de acordo com certas regras e restrições, e são habilitados por diversas pessoas, sistemas e instalações que relacionadas entre si transformam um conjunto de entradas de um sistema em saídas. O exemplo da Figura 4 abaixo mostra esse procedimento.

Figura 4 – Elementos do Processo.



Fonte: Autor desconhecido (2012, p.16)

- **Clientes** - toda organização existe para servir alguém que se encontra fora da organização. Esse alguém são os clientes.
- **Saídas** - a organização serve os clientes fornecendo-lhes um produto ou prestando-lhes um serviço (ou os dois). Os produtos e serviços, que são os resultados da organização constituem as saídas.
- **Atividades** - para poder oferecer os produtos e serviços aos clientes a organização precisa fazer uma série de coisas.

- **Entradas** - para poder realizar as atividades e fazer os produtos e serviços para os clientes, a organização precisa usar determinados recursos, que podem ser materiais, informações, ou mesmo serviços. Os elementos que a organização busca no ambiente exterior para produzir seus resultados são as entradas.
- **Fornecedores** - os recursos que a organização utiliza para trabalhar são obtidos junto a diversas entidades que fazem parte do ambiente, como fábricas, prestadores de serviços, governo, etc. As entidades que fornecem entradas para a organização são os fornecedores.

Os vários fluxos de produção que se repetem diariamente compõem o fluxo dos processos repetitivos ocorridos na rotina do trabalho. E para se atinja o objetivo onde se quer chegar é necessário que haja uma manutenção nas melhorias dos padrões montados na organização, os quais irão se tornar referências para o seu gerenciamento. A introdução do gerenciamento do processo significa pôr em prática o gerenciamento repetitivo via ciclo PDCA.

2.6.3 *Benchmarking* em serviços

O *Benchmarking* segundo Corrêa e Caon (2011, p. 175) trata-se de uma “continua busca por melhores praticas interna e externamente à organização com sentido de acelerar a aprendizagem organizacional que leve a vantagens competitivas sustentáveis”. Para Moura L. (2003, p. 29) “Representa o método para identificar as melhores práticas e introduzi-las na empresa (parâmetros de excelência), promovendo a melhoria da organização.” Sendo assim através do benchmarking se torna possível reconhecer os critérios de excelência utilizados por instituições que ofertam produtos e/ou serviços voltados para o mesmo perfil de clientes/usuários.

Segundo Corrêa e Caon (2011, p. 176) há três tipos de *benchmarking*. São eles:

- *Benchmarking* interno: garantir que uma empresa ou corporação não aja como uma constelação de operações independentes, mas sim como uma corporação. Evita-se que boas praticas em uma operação fiquem a

ela restritas, procurando assim difundir as melhores praticas dentro da organização para que outras possam se beneficiar.

- *Benchmarking* competitivo: é a pratica de continuamente compara-se com o desempenho da concorrência no intuito de melhorar se baseando nessa comparação.
- *Benchmarking* funcional: tem sua base no principio de que a empresa busca tornar se desempenho superior ao invés de igualar ao da concorrência.

Para Selene e Stadler (2008) a maior dificuldade do *Benchmarking* está em as empresas não quererem divulgar as informações, pois possuem seu diferencial competitivo baseado nelas. Selene e Standler (2008) apresentam 10 passos para a realização de um *Benchmarking* são eles:

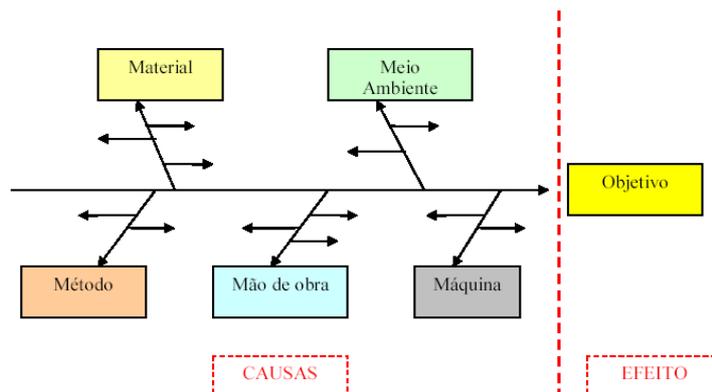
1. Identificar os problemas a serem resolvidos
2. Separar os processos que estão gerando problemas.
3. Identificar organizações que resolveram problemas semelhantes.
4. Elaborar um plano para obtenção de dados (pesquisa/observação)
5. Coletar os dados das organizações escolhidas.
6. Montar uma equipe para proceder à análise das informações e da adaptação.
7. Elaborar um plano de ação adaptado às necessidades.
8. Treinar a equipe e implementar o plano de ação.
9. Monitorar os resultados.
10. Realizar nova comparação para a verificação do *Benchmarking*.

2.6.4 Ferramentas da Qualidade

As ferramentas da qualidade são recursos que identificam e melhoram a qualidade dos produtos, serviços e processos. Seus objetivos são: tornar fácil a visualização e entendimento dos problemas; reduzir o conhecimento e as conclusões; Desenvolver a criatividade; Permitir o conhecimento do processo; e Fornecer elementos para o monitoramento dos processos. Que segundo Mello (2011, p. 87) são:

- Diagrama de causa-efeito: também conhecido como Diagrama Espinha de Peixe (por seu formato) foi desenvolvido para representar a relação entre o efeito e todas as possíveis “causas” que podem estar contribuindo para este efeito. O efeito ou problema é colocado no lado direito do gráfico e as causas são agrupadas segundo categorias lógicas e listadas à esquerda assim como na figura abaixo.

Figura 5: Diagrama de causa-efeito



Fonte: Portal do administrador (2012 p.1)

Esta ferramenta pode ser utilizada no arquivo para relacionar as causas e o efeito ilustrando claramente as varias causas que afetam um processo entro de um arquivo.

- Folha de verificação: tem como objetivo coletar dados relativos à não-conformidade de um produto ou serviço.

Figura 6: Exemplo de folha de verificação

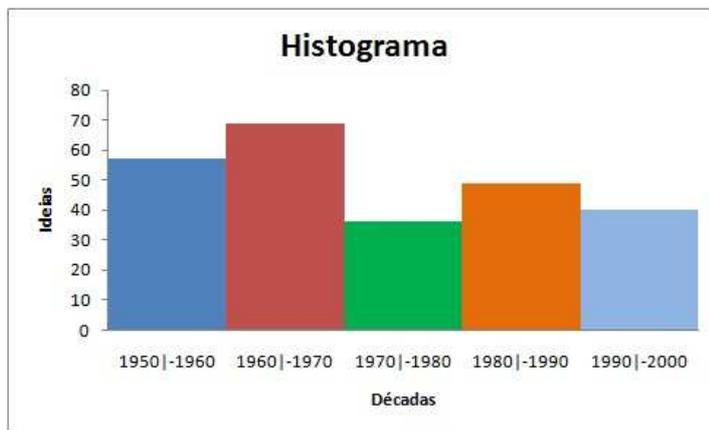
Razões	Número de ocorrências
Atraso na entrega	140
Atraso da transportadora	125
Produto danificado	65
Faturamento incorreto	60
Separação errada	45
Pedido errado	30
Preço errado	20
Outros	15
Total	500

Fonte: Blog da Qualidade (2012 p.1)

Esta folha de verificação serve levantar e demonstrar as causas de assistência de serviço em um arquivo. Para mostrar o número de vezes que ocorreu algum erro, em que fase houve a falha e assim buscar possíveis soluções.

- Histograma: é uma ferramenta que mostra a frequência em que os valores obtidos na medição ocorrem e são utilizados para destacar as modificações nas dimensões de peças, variações de temperatura e outros dados. Na figura (abaixo), a espessura das barras representa o intervalo da variável e a altura da barra mostra o número de vezes que ela ocorre.

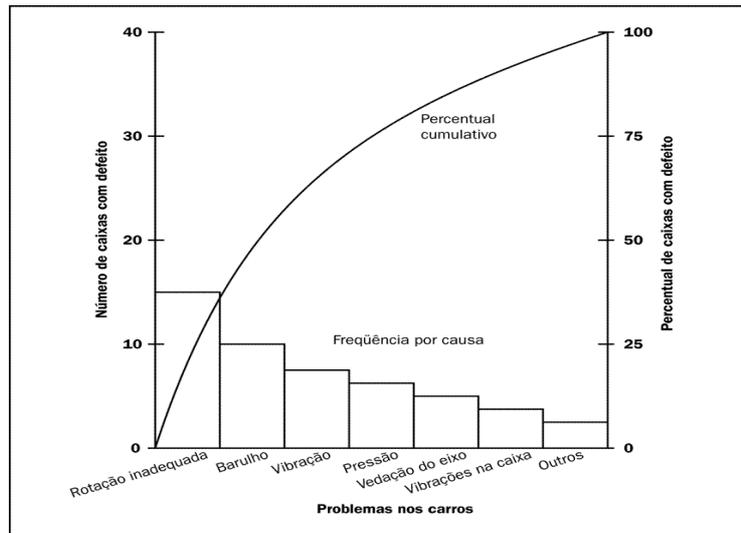
Figura 7: Exemplo de Histograma



Fonte: Blog Psicomovere (2012 p. 1)

Esta ferramenta pode ser utilizada para medir a satisfação do usuário por meio de pesquisas com relação a qualidade dos serviços.

- Gráfico de Pareto: é utilizado para dividir um problema grande em vários problemas menores tem o objetivo de visualizar o problema. Ou seja, procura distinguir entre os fatores que contribuem para a não qualidade, os essenciais e os secundários. A Figura 8 representa um exemplo de como é o gráfico de Pareto.

Figura 8: Gráfico de Pareto

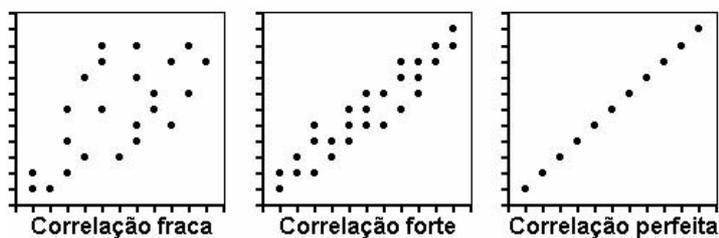
Fonte: Blog WPM (2012 p. 1)

Por concentrar os esforços para problemas ou assuntos verdadeiramente importantes esta ferramenta pode proporcionar ao arquivo uma forma melhor de apresentar resultados melhores.

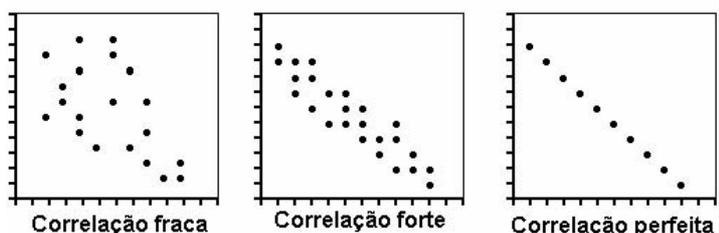
- Diagrama de correlação (Dispersão): estabelece a correlação entre duas variáveis. Os diagramas podem apresentar diversas formas de acordo com a relação existente entre os dados. Exemplo:

Figura 9: Diagrama de correlação

Diagramas de dispersão que mostram correlação positiva entre as variáveis



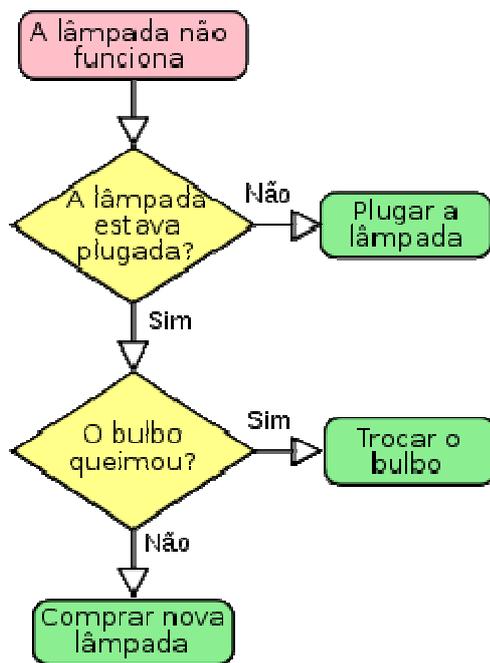
Diagramas de dispersão que mostram correlação negativa entre as variáveis



Fonte: Lugli.com.br (2012 p. 1)

- Fluxograma: é o mais importante instrumento para visualizar o trabalho, pois permite o estudo preciso dos métodos, processos e rotinas. Ele serve para estudar a estrutura de uma empresa e do seu funcionamento. O fluxograma utiliza um conjunto de símbolos que representam as fases dos processos, pessoas ou setores envolvidos. Por uma questão de simplificação, só representaremos uma questão bem simples e direta a exemplo da Figura 10:

Figura 10: Fluxograma

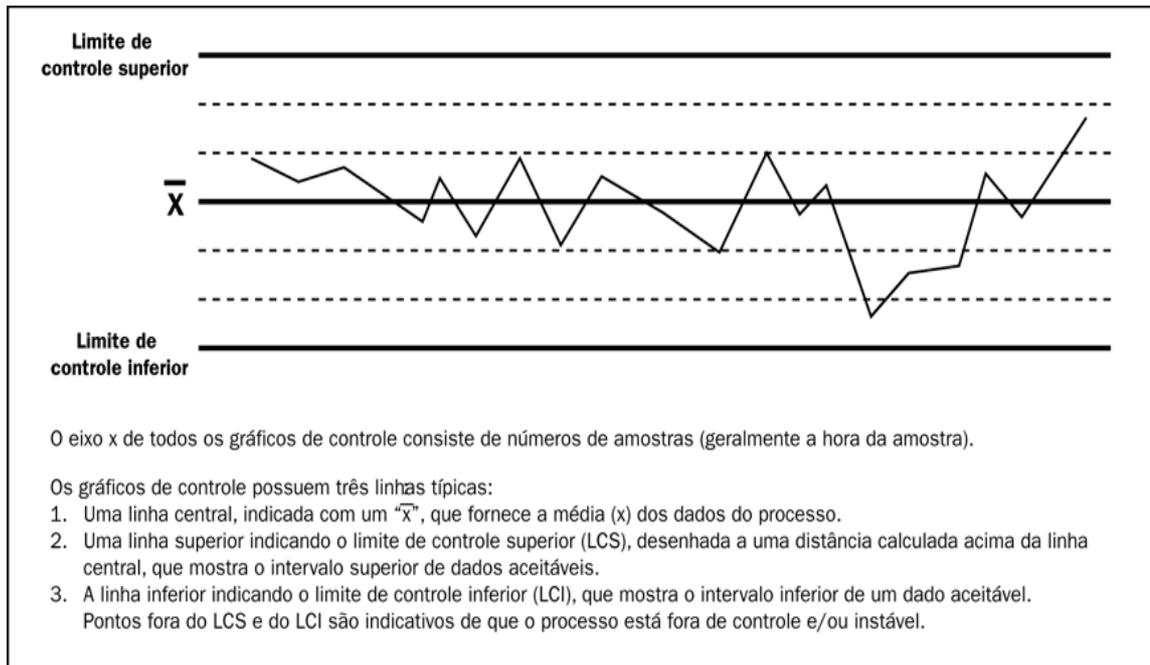


Fonte: Wikipédia (2012 p.1)

Este é um exemplo bem simples do que seria um fluxograma que em muitos casos são bem complexos dependendo da instituição, porém representa bem o trabalho de organização na fase de levantamento, ou planejamento. O fluxograma pode permitir ao arquivo compreender ou estabelecer com clareza as relações entre as unidades de trabalho; Identificar as relações ou processos que podem ser eliminados ou que devem ser alterados; Estabelecer, a identificação das fases do processo e a necessidade de alteração de seu fluxo; Permite identificar e suprimir os movimentos inúteis de um elemento qualquer.

- Gráfico de controle: é uma ferramenta utilizada para avaliar a estabilidade do processo, distinguindo suas variações.

Figura 11: Gráfico de controle: análise da variabilidade dos processos



Fonte: Lugli.com.br (2012 p. 1)

Este conjunto de técnicas administrativas é utilizado no intuito de buscar a qualidade através do conhecimento dos problemas ou erros para corrigi-los.

Varias ferramentas podem ser utilizadas para analisar a variabilidade nos processos sendo que nesta pesquisa citaremos algumas das mais utilizadas no **MASP**, Método de Analise e Solução de Problemas.

2.6.4.1 Programa 5's

Geralmente o processo de implantação da Gestão pela Qualidade Total nas organizações, começam a partir da implementação do Programa 5S, pela sua fácil compreensão e também por ter resultados rápidos.

O Programa 5'S age como uma sistema que organiza, mobiliza e transforma pessoas e organizações. Seus principais objetivos estão ligados ao melhoramento das condições de trabalho. "O 5S é um conjunto de conceitos e práticas que tem por objetivos principais a organização e racionalização do ambiente de trabalho." (CARPINETTI, 2010, p. 105)

Para Carpinetti (2010) os principais benefícios que se espera com o 5S é quanto a melhoria do ambiente de trabalho, redução de desperdícios, a melhoria da produtividade, melhoria da saúde e segurança no trabalho. . Os 5's se referem a:

1º S - Senso de Utilização: ter senso de utilização é identificar materiais, equipamentos, ferramentas, utensílios, informações e dados necessários e desnecessários, descartando ou dando a devida destinação àquilo considerado desnecessário ao exercício das atividades.

2º S - Senso de Ordenação: ter Senso de Ordenação é definir locais apropriados e critérios para estocar, guardar ou dispor materiais, equipamentos, ferramentas, utensílios, informações e dados de modo a facilitar o seu uso e manuseio, facilitar a procura, localização e guarda de qualquer item. Popularmente significa "cada coisa no seu devido lugar".

3º S - Senso de Limpeza: ter Senso de Limpeza é eliminar a sujeira ou objetos estranhos para manter limpo o ambiente (parede, armários, o teto, gaveta, estante, piso) bem como manter dados e informações atualizados para garantir a correta tomada de decisões. O mais importante neste conceito não é o ato de limpar, mas o ato de "não sujar"

4º S - Senso de Asseio: ter Senso de asseio significa criar condições favoráveis à saúde física e mental, garantir ambiente não agressivo e livre de agentes poluentes, manter boas condições sanitárias nas áreas comuns (lavatórios, banheiros, cozinha, restaurante, etc.), zelar pela higiene pessoal e cuidar para que as informações e comunicados sejam claros, de fácil leitura e compreensão.

5º S - Senso de Autodisciplina: ter Senso de Autodisciplina é desenvolver o hábito de observar e seguir normas, regras, procedimentos, atender especificações, sejam elas escritas ou informais. (AUTOR DESCONHECIDO 2012, p. 23).

Para que se possa pôr em pratica os conceitos 5'S é preciso que haja envolvimento de todo o pessoal da organização e logo depois dividir a empresa em áreas físicas onde serão aplicados os 5 senso. Assim dando inicio com a aplicação do Ciclo PDCA (abaixo).

Figura 12 – Ciclo PDCA.



Fonte: Blogpegg (2012, p. 1)

Esta ferramenta “foi levada ao Japão por Deming e amplamente empregada naquele país.” (MELLO, 2011, p. 66). O ciclo PDCA visa o controle do processo através de uma maneira simples técnica e pode ser usado de forma contínua no gerenciamento das atividades de uma organização. O ciclo PDCA visa o controle do processo através de uma simples técnica e pode ser usado de forma contínua no gerenciamento das atividades de uma organização. Se baseado no que Mello (2011, p. 68) apresenta seguem as seguintes explicações de cada fase:

- **Planejar:** é a primeira etapa de um processo. Os demais passos tornam-se dependentes fundamentalmente deste que consiste do projeto do produto e suas demais implicações para o correto andamento do processo de desenvolvimento. Ou seja, deve-se estabelecer metas e definir os métodos que devem ser aplicados.
- **Executar (desenvolver):** é a segunda etapa do processo de desenvolvimento de qualquer novo produto. Executar consiste em colocar em prática, tomar as definições e demais circunstâncias desenvolvidas na primeira fase do processo, sendo assim, consiste em tomar iniciativa, educar, treinar, ou seja, executar o que se foi planejado.

- **Verificar (controlar):** é a terceira etapa do processo. Para que o produto e todo o processo estejam de comum acordo com as duas etapas anteriores, a verificação deve ser executada.
- **Ação corretiva:** é a quarta e última etapa do Ciclo PDCA. Corretiva ou mesmo preventiva, esta faz parte da filosofia kaisen, que são as pequenas e constantes melhorias, e é uma etapa fundamental para que realmente haja o espírito kaisen dentro do processo de desenvolvimento. E a partir deste, o Ciclo PDCA é reiniciado, assim buscando melhorias constantes.

Segundo Moura L. (2003, p. 91) ao se aplicar o ciclo PDCA deve-se responder as seguintes questões:

- **P** - Quais são os objetivos? Quais são as metas a serem atingidas? Quais são os meios/métodos que devem ser usados?
- **D** - As pessoas envolvidas foram comunicadas e treinadas? As ações estão sendo realizadas conforme planejado? Estão sendo feitos os registros dos resultados obtidos?
- **C** - As metas propostas foram alcançadas? Quais são os desvios dos resultados obtidos, em relação às metas?
- **A** - O que pode ser feito para melhorar os resultados alcançados?

Sendo assim para que se consiga chegar onde se quer deve seguir estas etapas apresentadas no Quadro 4 e utilizado-as na disciplina das pessoas.

Quadro 4 – Fases da implantação do Ciclo PDCA

	FASES DA IMPLANTAÇÃO		
	P	D	C
SENSOS	PREPARAÇÃO	IMPLANTAÇÃO	
UTILIZAÇÃO	Identificar o que é necessário para execução das tarefas e por que necessitamos daquilo.	Prover o que é necessário para execução das tarefas e descartar aquilo julgado desnecessário ou em excesso.	
		A	
		MANUTENÇÃO	

ORDENAÇÃO	Definir onde e como dispor os itens necessários para a execução das tarefas.	Guardar, acondicionar e sinalizar de acordo com as definições feitas na fase anterior.	Consolidar os ganhos obtidos na fase de implantação de forma a garantir que os avanços e ganhos serão mantidos.
LIMPEZA	Identificar as fontes de sujeira, causas, limpar e planejar a eliminação das fontes de sujeira.	Eliminar as fontes de sujeira.	Padronizar as ações de bloqueio que se mostraram eficazes na eliminação das causas.
ASSEIO	Identificar os fatores higiênicos de risco nos locais de trabalho e planejar ações para eliminá-los.	Eliminar os riscos do ambiente de trabalho ou atenuar seus efeitos.	Promover ações de bloqueio contra reincidência (mecanismos à prova de bloqueio)
AUTO DISCIPLINA	Identificar não-conformidades os padrões existentes e as oportunidades de melhorias para os 4 outros sentidos.	Eliminar as não conformidades encontradas na fase anterior.	

Fonte: Autor desconhecido (2012, p 26)

2.6.4.2 *Brainstorming*

O *Brainstorming* também conhecido como “tempestade de idéias”, surge da reunião de um grupo de mais ou menos 4 a 10 pessoas para gerar idéias a partir de um tema exposto que pode ser caracterizado como livre de obstáculos, crítica ou segundas intenções. A participação deve ser voluntária obedecendo a regras e prazos. “É uma ferramenta utilizada em reuniões nas quais integrantes têm liberdade total de expor suas idéias, por mais absurdas que pareçam, sem se preocuparem com os outros [...]” (SELENE e STADLER, 2008, p. 56).

Segundo Selene e Stadler (2008) as idéias podem ou não receber influências, sendo classificadas e avaliadas de acordo com cada organização. Sendo assim pode-se dizer que no *Brainstorming* é permitido que se deixe vir à tona todas as

idéias possíveis sem controle ou críticas, pois seu objetivo é obter o maior número de sugestões.

Pode-se usar o *Brainstorming* em diversas aplicações, pois sua técnica é muito flexível. Para sua aplicação basta organizar um grupo de pessoas, selecionar um líder e um secretário para o grupo, definir o problema a ser discutido, anotar todas as idéias sugeridas, manter todos os participantes envolvidos, tentar obter o maior número, analisar e julgá-las. Este julgamento pode ser feito no grupo ou em outra sessão e por fim deve-se identificar as idéias mais adequadas ao objetivo.

Quadro 5: Como funciona o *Brainstorming*.

Etapa	Método	Dicas para a condução
1) Introdução	<ul style="list-style-type: none"> - Inicie a sessão esclarecendo os seus objetivos, a questão ou o problema a ser discutido. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crie um clima descontraído e agradável. - Esteja certo de que todos entenderam a questão a ser tratada. - Redefina o problema, se necessário.
2) Geração de idéias	<ul style="list-style-type: none"> - Dê um tempo para que pensem no problema. - Solicite, em seqüência, uma idéia a cada participante, registrando-a no flip chart. - Caso um participante não tenha nada a contribuir, deverá dizer simplesmente "passo". Na próxima rodada, essa pessoa poderá dar uma idéia. São feitas rodadas consecutivas até que ninguém tenha mais nada a acrescentar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Não se esqueça de que todas as idéias são importantes, evite avaliações. - Incentive o grupo a dar o maior número de idéias. - Mantenha um ritmo rápido na coleta e no registro das idéias. - Registre as idéias da forma como forem ditas.
3) Revisão da lista	<ul style="list-style-type: none"> - Pergunte se alguém tem alguma dúvida e, se for o caso, peça à pessoa que a gerou para esclarecê-la. 	<ul style="list-style-type: none"> - O objetivo dessa etapa é esclarecer e não julgar.
4) Análise e seleção	<ul style="list-style-type: none"> - Leve o grupo a discutir as idéias e a escolher aquelas que vale a pena considerar. - Utilize o consenso nessa seleção preliminar do problema ou da solução. 	<ul style="list-style-type: none"> - Idéias semelhantes devem ser agrupadas; idéias sem importância ou impossíveis devem ser descartadas. - Cuide para que não haja monopolização ou imposição de algum participante.
5) Ordenação das idéias	<ul style="list-style-type: none"> - Solicite que sejam analisadas as idéias que permaneceram na lista. - Promova a priorização das idéias, solicitando, a cada participante, que escolha as três mais importantes. 	<ul style="list-style-type: none"> - A votação deve ser usada apenas quando o consenso não for possível.

Fonte: Programa SEBRAE de qualidade.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objetivo deste capítulo é apresentar dados sobre o Arquivo Setorial do Centro de Ciências Humanas Letras e Artes (CCHLA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), instituição onde se realizou a pesquisa de campo, além de apresentar a metodologia adotada no estudo essenciais para a sua funcionalidade. A metodologia utilizada teve classificação empírica, utilizando-se da abordagem quanti-qualitativa, e do tipo descritiva exploratória.

Participaram da presente pesquisa 1 arquivista do Arquivo Setorial do Centro de Ciências Humanas Letras e Artes (CCHLA) e 10 alunos de arquivologia do 4º ao 8º período, totalizando assim 11 questionários respondidos, pois foram considerados possíveis usuários de arquivo.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Para alcançar os objetivos da pesquisa a metodologia procurou definir os procedimentos a serem utilizados e os métodos de coleta de dados. Procurou no referencial teórico embasar o presente estudo e orientar a metodologia utilizada. A pesquisa é classificada como sendo pesquisa descritiva que, de acordo com Vergara (2007, p.47), é aquela que:

[...] expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos de que descreve, embora sirva de base para tal explicação. Pesquisa de opinião insere-se nessa classificação.

Quanto aos meios de investigação foi realizada a pesquisa do tipo bibliográfica e pesquisa de campo. Para Vergara (2007) é a pesquisa que tem seu estudo desenvolvido com base em material publicado em livros, redes eletrônicas. Para o mesmo autor a pesquisa de campo parte da investigação empírica realizada no local onde acontece um fenômeno ou que põe a disposição elementos para explicá-lo incluindo assim entrevistas, aplicação de questionários, testes e observações.

3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS

Para viabilizar o instrumento de coleta de dados desta pesquisa, foi utilizado o questionário – os quais foram aplicados aos alunos da área de arquivologia e também ao funcionário do arquivo. Segundo Barros e Lehfeld (2002) o formulário se diferencia do questionário porque é preenchido pelo entrevistador, enquanto o questionário é preenchido pelo entrevistado.

O questionário foi montado baseando-se na revisão bibliográfica, e tendo como objetivo principal retratar de forma qualitativa e objetiva a realidade presente dos cenários indicados. O questionário possui questões objetivas.

Os questionários foram devidamente avaliados a fim de analisar o processo da utilização dos serviços oferecidos e também de verificar o feedback com os usuários de arquivo. O intuito desta pesquisa é diagnosticar e analisar a questão da qualidade nos serviços oferecidos a usuários de arquivo. Assim resolveu-se analisar os seguintes pontos:

- O nível de conhecimento sobre o que é informação, era da informação, o valor do usuário para o arquivo, qualidade e gestão da qualidade.
- A satisfação com o que se é oferecido.
- E a importância da gestão da qualidade aplicada no arquivo pelo usuário e para os funcionários.

A abordagem qualitativa foi realizada através de um questionário aberto para o arquivista e fechado para os usuários (alunos de arquivologia).

Essa pesquisa constitui-se de questionários específicos para os diferentes segmentos da Comunidade Arquivística contendo questões individuais e conjuntas para maior esclarecimento e garantia dos resultados.

3.3 CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE DA PESQUISA

A Universidade Federal da Paraíba (UFPB) foi criada pela Lei Estadual 1.366, de 02 de dezembro de 1955, e instalada sob o nome de Universidade da Paraíba como resultado da junção de algumas escolas superiores. Após sua federalização ser aprovada e promulgada pela Lei nº. 3.835 de 13 de dezembro de 1960 foi transformada em Universidade Federal da Paraíba, incorporando as estruturas universitárias existentes nas cidades de João Pessoa e Campina Grande.

A sua federalização fez com que, a UFPB desenvolvesse uma crescente estrutura *multicampi*, tornando-se assim distinta das demais universidades federais do sistema de ensino superior do Brasil que no geral, têm suas atividades concentradas num só espaço urbano. Essa singularidade expressou-se por sua atuação em sete campi implantados nas cidades de João Pessoa, Campina Grande, Areia, Bananeiras, Patos, Sousa e Cajazeiras.

No início do ano de 2002, a UFPB passou pelo desmembramento de quatro, dos seus sete campi. A Lei nº. 10.419 de 9 de abril de 2002 deu espaço para a criação da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), com sede em Campina Grande. A partir de então, a UFPB ficou composta legalmente pelos campi de João Pessoa (capital), Areia e Bananeiras, passando os demais campi (Campina Grande, Cajazeiras, Patos e Sousa) a serem incorporados pela UFCG.

A UFPB criou em 2005 mais um campus, no Litoral Norte do Estado, através do Plano de Expansão das instituições públicas de ensino superior, denominado Expansão com Interiorização, do Governo Federal que abrangeu os municípios de Mamanguape e Rio Tinto. Então a partir do ano de 2011, a UFPB encontrasse estruturada da seguinte forma: Campus I, na cidade de João Pessoa; Campus II, na cidade de Areia; o Campus III, na cidade de Bananeiras; e o Campus IV, nas cidades de Mamanguape e Rio Tinto.

Desde a sua criação e ao longo de sua história, a UFPB vem cumprindo papel fundamental na promoção do Ensino, Pesquisa e 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 Brasil, destacando-se na Região Nordeste.

3.4 O ARQUIVO SETORIAL DO CCHLA.

O Arquivo Setorial do Centro de Ciências Humanas Letras e Artes (CCHLA) da Universidade Federal da Paraíba, localizado na Cidade Universitária, João Pessoa-PB, Brasil, foi criado em 29 de Julho de 1998, através da Portaria nº 1/98 do Conselho de Centro, pela necessidade de custodiar os documentos de valor temporário e permanentes produzidos pelo CCHLA e de estabelecer diretrizes para os procedimentos técnicos nos arquivos correntes no âmbito do Centro. O arquivo é

subordinado à Secretária da Direção do Centro, que tem como diretor o Professor Dr. Ariosvaldo da Silva Diniz.

Tem suas atribuições em:

- Receber seja por transferência ou recolhimento, os documentos produzidos e acumulados pelos Departamentos, Coordenações e demais setores do CCHLA;
- Promover tratamento técnico dos documentos permanentes;
- Garantir o acesso à informação;
- Promover formas de difusão educativa e cultural do acervo.

O seu acervo possui uma dimensão de aproximadamente 287,13 metros lineares de documentos textuais de docentes e discentes, entre os quais estão: Diário de classe, relatórios, projetos de bolsistas, correspondências expedidas e recebidas, declarações, certidões, atos normativos, programas didáticos, afastamento de professores, documentação de pessoal, aproveitamento e ofertas de disciplinas e pelos fundos fechados da Faculdade de Filosofia (FAFI), Instituto Central de Filosofia e Ciências Humanas (ICFCH), Escola de Serviço Social e do Instituto Central de Letras (ICL), que resgatam a história do centro (das origens à democratização). Que estão destinados a eliminação e aguardam apenas sua listagem e em seguida sua publicação no diário oficial.

O Arquivo Setorial do CCHLA é de médio porte, aberto ao público acadêmico e seu acesso a comunidade em geral só é permitido mediante justificativa fundamentada para a pesquisa e autorização da Diretoria do Centro. Sua missão é preservar a história e a memória da UFPB e do CCHLA, mantendo sobre a sua guarda os documentos de valor temporário e permanentes produzidos e acumulados pelo mesmo e também promover o incentivo à pesquisa.

3.5 ORGANOGRAMA DO CCHLA

Toda organização seja ela pública ou privada possui e desempenha diversas atividades, que são denominadas de *atividades fim* e de *atividades meio*. As atividades fim são aquelas essenciais para a sobrevivência da organização e que estão ligadas diretamente à realização de sua Missão e Visão. Já as atividades meio são aquelas necessárias para manter as atividades fim operando.

Essa estrutura de atividades diversas (fim e meio) pode ser representada graficamente por uma Figura denominada organograma. O principal objetivo do organograma é fazer com que fiquem mais claras e inteligíveis, para qualquer pessoa de fora e também de dentro da organização, o relacionamento formal existente entre as várias funções existentes na organização, o tipo de atividade que executam (fim ou meio), a autoridade e responsabilidade dos ocupantes das funções etc.

Assim, podem-se visualizar no organograma do CCHLA (em Anexo), as funções representadas por retângulos, com cada retângulo representando uma atividade ou um conjunto de tarefas, ou ainda uma função. Quando os retângulos estão no mesmo nível horizontal isto significa que as pessoas responsáveis por essas funções têm a mesma autoridade e poder dentro da organização. Quando um retângulo está acima de outro e diretamente ligado a ele significa que esta função tem mais autoridade sobre a que está abaixo.

Normalmente, em um organograma, as funções cujas atividades são relacionadas estão diretamente ligadas a um mesmo gestor. Por exemplo: as funções de supervisão de caixa, tesouraria, contas a pagar, contas a receber e faturamento podem estar todas ligadas a uma função única chamada de Gerente Financeiro.

Os setores FIM, também chamados de áreas de execução, descem numa ligação vertical na Figura, enquanto os setores MEIO, também chamados de assessoria ou staff, são ligados por linhas horizontais.

As funções de execução são aquelas que atuam diretamente na produção do produto ou na prestação do serviço. As funções de assessoria ou *staff* são aquelas que prestam serviços aos setores de execução, auxiliando-os em suas tarefas. Mas todas, afinal, são responsáveis pela realização da Missão e da Visão da organização.

4 RESULTADO DA PESQUISA E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados, apresentados a seguir, se referem aos dados obtidos com a realização da pesquisa realizada pela autora, conforme metodologia descrita anteriormente. Na sequência, serão apresentados os resultados da respectiva pesquisa. Para diagnosticar e analisar a questão da qualidade nos serviços oferecidos a usuários de arquivo foram coletadas 11 opiniões de pessoas que de certa forma estão envolvidas no processo informacional, que são: o arquivista e alunos de arquivologia.

4.1 QUESTIONÁRIO DIRIGIDO AO ARQUIVISTA DO CCHLA.

Criado em 29 de Julho de 1998, através da Resolução Nº 1/98 do Conselho do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA), o Arquivo Setorial surgiu através da necessidade de custodiar os documentos de valor temporário e permanente produzidos pelo Centro, assim como, pela necessidade de estabelecer diretrizes para os procedimentos técnicos nos arquivos correntes no âmbito do CCHLA. O arquivo setorial possui dois funcionários (sendo um deles formado em arquivologia) e mais dois estagiários.

Este questionário teve o intuito de analisar o lado vivenciado pelos especialistas da informação. Seus conhecimentos e suas opiniões. As perguntas feitas ao arquivista foram sobre seu conhecimento sobre os conceitos apresentados na pesquisa.

1- O que você entende por Informação?

Resposta: é o dado ou conhecimento, que foi processado e represente uma modificação no sistema que a recebe.

Análise descritiva: Esta pergunta tem sua importância na pesquisa pelo fato de ser necessário conhecer o que o arquivista entende por informação para assim chega aonde se desejou com a pesquisa.

2- Você sabe o que é Era da Informação?

Resposta: Sim

Análise descritiva: Como a era da informação é um tema recente é necessário saber sobre quem esta por dentro deste conceito e de sua importância para a sociedade Arquivística.

3- Qual a importância do Arquivo Setorial do Centro de Ciências Humanas Letras e Artes (CCHLA) para a Universidade?

Resposta: é que esse setor faz a custodiar dos documentos de valor temporário e permanentes produzidos pelo CCHLA e estabelecer diretrizes para os procedimentos técnicos nos arquivos correntes no âmbito do Centro.

Análise descritiva: Para se conhecer uma instituição é preciso saber para que finalidade ela foi designada, sendo assim o arquivo do CCHLA tem a função de custodiar documentos de valor temporário e permanente produzidos pelo centro e estabelecer as diretrizes para os procedimentos técnicos em arquivos correntes.

4- Quantas visitas você recebe por dia?

Resposta: de 1 a 2 pessoas.

Análise descritiva: Foi necessário obter em média a quantidade de visitas para assim saber sobre a assiduidade dos usuários, e assim mais a frente saber se depende do local ou dos serviços oferecidos.

5- Quem mais utiliza os serviços do Arquivo são alunos ou funcionários?

Resposta: Funcionários.

Análise descritiva: O usuário é aquele que busca a informação, mas além de saber quem utiliza a informação é preciso saber para que se utiliza. Assim como no quadro 2 apresentado na pesquisa que mostra para que e por quem a informação é utilizada, e assim como Guinchat e Menou (1992, p. 448) apresentam que “um individuo pode estar em várias categorias de usuários”. Conclui-se que, de acordo com a pirâmide da Figura 1, os funcionários se encontram, no grupo que procuram a necessidade de participação que equivale a informação profissional.

6- Você como funcionário já convidou algum usuário a dar opinião quanto aos serviços oferecidos pelo Arquivo?

- Com extrema frequência
- Com muita frequência
- Às vezes
- Raramente
- Nunca

Análise descritiva: Conforme o embasamento teórico desta pesquisa constata-se que no arquivo do CCHLA o usuário não possui a participação que Guinchat e Menou (1992) propõem que o usuário pode ser responsável pela existência, manutenção, atribuição de recursos e política da unidade de informação, assim como administrador ou membro do conselho de direção da unidade, também como membro do conselho de direção da instituição a que a unidade pertence, ou ainda como contribuinte, pois como resposta foi dada que o às vezes se procura saber sobre a opinião do usuário.

7- O local onde se localiza o Arquivo contribui para chamar a atenção aos usuários em visitá-lo?

- Extremamente
- Muito
- Moderadamente
- Pouco
- Nada

Análise descritiva: O local onde se localiza o arquivo pode se considerar um problema para qualidade do mesmo, pois é ali aonde o usuário vai em busca da informação e depende daquele local para haja sua permanência.

8- Quão conveniente é a utilização dos serviços deste arquivo?

- Extremamente conveniente
- Muito conveniente
- Moderadamente conveniente
- Pouco conveniente
- Nada conveniente

Análise descritiva: Nem sempre se conhece a conveniência que o arquivo possui para os seus funcionários ou usuários, por isso há a necessidade de saber para que se conheça o interesse da busca por melhorias.

9- Quão profissionais são os responsáveis pelo Arquivo?

- Extremamente profissional**
- Muito profissional**
- Moderadamente profissional**
- Pouco profissional**
- Nada profissional**

Análise descritiva: É preciso conhecer se o profissional da informação é profissional ou age de acordo com seus sentimentos, pois é daí que nota-se se o mesmo esta aberto a novas formas que levem a melhoria ou se eles irão se fechar para novas possibilidades de trazer o usuário para dentro do arquivo.

10-Quais serviços são oferecidos pelo Arquivo do CCHLA?

Resposta: Transferência, Organização, Aplicação da tabela TTD e Avaliação dos documentos.

Análise descritiva: Esta informação foi precisa para se saber quais serviços são oferecidos pelo arquivo no intuito de buscar a melhoria dos mesmos. Já que como dito por LOVELOCK; WRIGHT (2001) “serviço é o ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra”.

11-Quanto à qualidade dos serviços oferecidos pelo Arquivo do CCHLA eles são:

- Extremamente bom**
- Muito bom**
- Moderadamente bom**
- Pouco bom**
- Nada bom**

Análise descritiva: Saber o que o arquivista acha da qualidade dos serviços oferecidos pelo arquivo é preciso para depois observar se vai de acordo com a opinião dos usuários.

12-Você está satisfeito com os serviços oferecidos pelo Arquivo?

- Sim**
- Não**
- Talvez**

Análise descritiva: O arquivista está satisfeito com os serviços, pois é ele quem fornece este serviço, e por este motivo se faz necessário dar espaço aos usuários para que ambos tenham a mesma visão do que se oferece e se recebe.

13-Para você qual a importância que o usuário tem para o Arquivo?

- Extremamente importante
- Muito importante
- Moderadamente importante
- Pouco importante
- Nada importante

Análise descritiva: Segundo Guinchat e Menou (1992), dentro de um sistema de informação, o usuário se coloca como elemento fundamental, por ser o foco das atividades que os regem, sendo assim nota-se que o arquivista ainda não reconhece a importância do usuário.

14-Você acha que a forma como estão sendo oferecidos os serviços está de forma satisfatória?

- Extremamente satisfatória
- Muito satisfatória
- Moderadamente satisfatória
- Pouco satisfatória
- Nada satisfatória

Análise descritiva: A qualidade quando se baseia no usuário parte da premissa de que: “está diante dos olhos de quem observa”. Então os serviços de arquivo devem ser oferecidos de forma extremamente satisfatória, pois é a partir deles que o usuário vai buscar a informação.

15-Você sabe o que é Qualidade?

- Sim
- Não
- Talvez

Análise descritiva: para se chegar na Gestão da Qualidade Total é necessários entender o que é qualidade, pois é um termo bastante popular e muito utilizado em nosso cotidiano, porém há uma dificuldade de uma definição precisa, um consenso. Moura L., (2003) diz que: “O conceito de qualidade é algo conhecido e intuitivo. Todos nós sabemos o que é qualidade.

Tudo aquilo que nos agrada ou nos atende o definimos como de qualidade.“
Sendo assim é necessário chegar a um consenso na definição para assim ir em busca da GQT nos serviços.

16-Você já ouviu falar sobre Gestão Qualidade Total (GQT)?

Sim Não Talvez

Análise descritiva: A gestão da Qualidade Total começa com o comprometimento da alta direção da organização, atinge e requer a participação de todos os componentes da mesma. Sendo assim é preciso saber o que significa a GQT para assim poder implantá-la.

17-Se sim, você acha que a GQT poderia otimizar os serviços oferecidos pelo Arquivo Setorial do Centro de Ciências Humanas Letras e Artes (CCHLA)?

Sim Não Talvez

Análise descritiva: Ao conhecer a GQT pode-se dizer se ela viria otimizar os serviços oferecidos e que de acordo com o arquivista a GQT pode otimizar os serviços.

18-Qual a porcentagem que você daria a implantação da GQT nos arquivos para a melhoria dos serviços?

de 10 a 20%
 de 30 a 40%
 de 50 a 60%
 de 70 a 80%
 de 90 a 100%

Análise descritiva: De acordo com o arquivista do CCHLA a Gestão da Qualidade Total viria a melhorar os serviços de 50 a 60%.

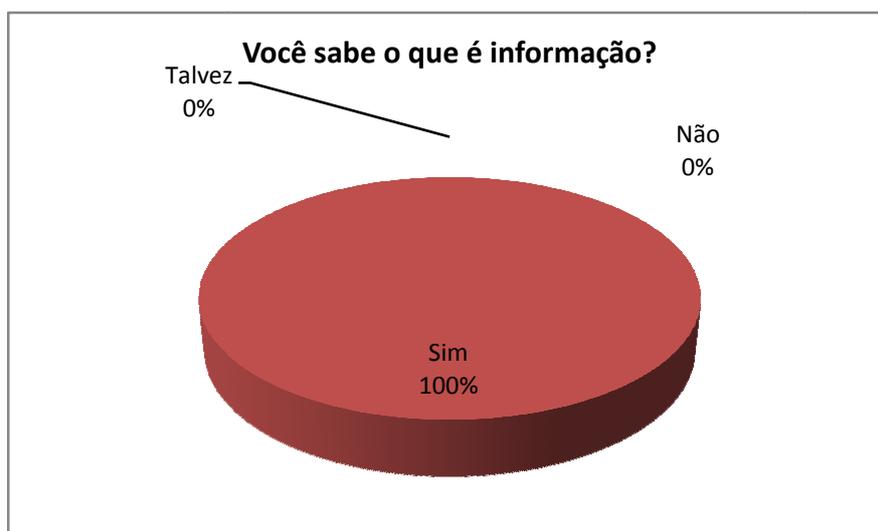
A pesquisa acima teve o intuito de analisar o lado vivenciado pelo arquivista do CCHLA para assim poder observar as oposições com o lado visto pelo usuário.

4.2 QUESTIONÁRIO DIRIGIDO AOS ALUNOS DE ARQUIVOLOGIA.

Neste questionário, foram abordados os assuntos pertinentes aos serviços e a forma como os usuários veem o arquivo e seus respectivos. Quando questionados sobre seus conhecimentos com relação aos conceitos abordados na pesquisa obtivemos as seguintes respostas no ponto de vista do usuário (alunos de arquivologia).

Na Gráfico 2, observa-se o conhecimento quando se refere ao conceito de informação.

Gráfico 2 – Sobre o entendimento do conceito de Informação.

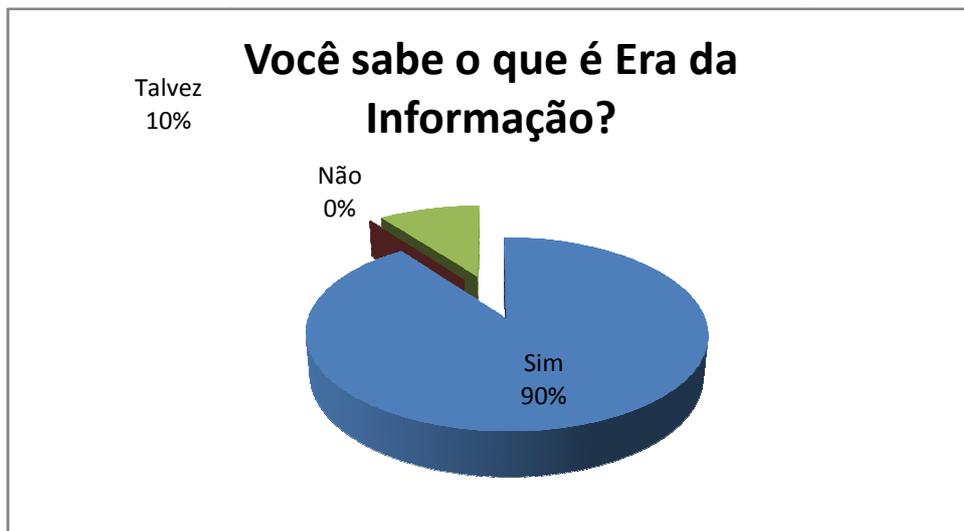


Fonte: Pesquisa direta, 2012.

O gráfico acima mostra que 100% dos usuários questionados sabem o que é informação assim facilitando o desenvolver da nossa pesquisa.

Assim como foi também preciso saber qual nível de conhecimento dos usuários referente aos conceitos abordados nesta pesquisa. Portanto no gráfico abaixo observa-se que quanto ao conceito de era da informação 90% dos entrevistados sabe o que significa a era da informação, enquanto 10% ficou na dúvida sobre o que seria tal conceito.

Gráfico 3 – Sobre o entendimento do conceito de Era da Informação



Fonte: Pesquisa direta, 2012.

No Gráfico 4, observa-se quantos usuários entrevistados já visitaram o arquivo do CCHLA. 60% disseram que sim, enquanto 40% disseram que não.

Gráfico 4 – Visitas ao arquivo do CCHLA – Usuário

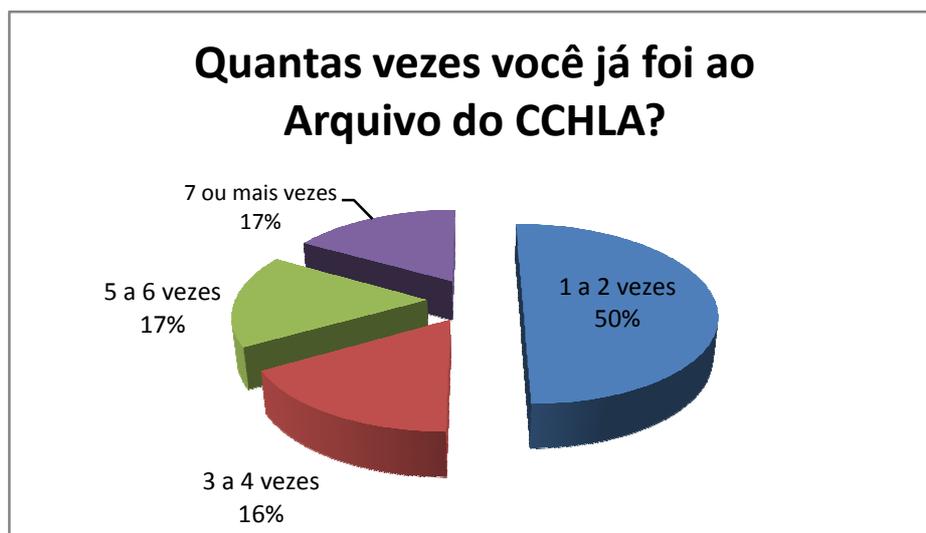


Fonte: Pesquisa direta, 2012.

Sendo assim fica claro a necessidade de levantar no arquivo a questão sobre o que poderia ser feito para trazer melhorias ao mesmo que chamem a atenção do usuário, pois deles depende a transferência da informação, já que a comunicação só acontece entre dois ou mais interlocutores.

No gráfico 5, observa-se que dos usuários que disseram que já foram ao arquivo quantas vezes eles já o visitaram. Dos 60%, 50% responderam que já foram de 1 a 2 vezes, 16% disseram que já foram de 3 a 4 vezes, 17% responderam que já foram de 5 a 6 vezes 17% responderam que já foram ao arquivo 7 ou mais vezes.

Gráfico 5 – Quantidades de visitas ao arquivo - Usuário

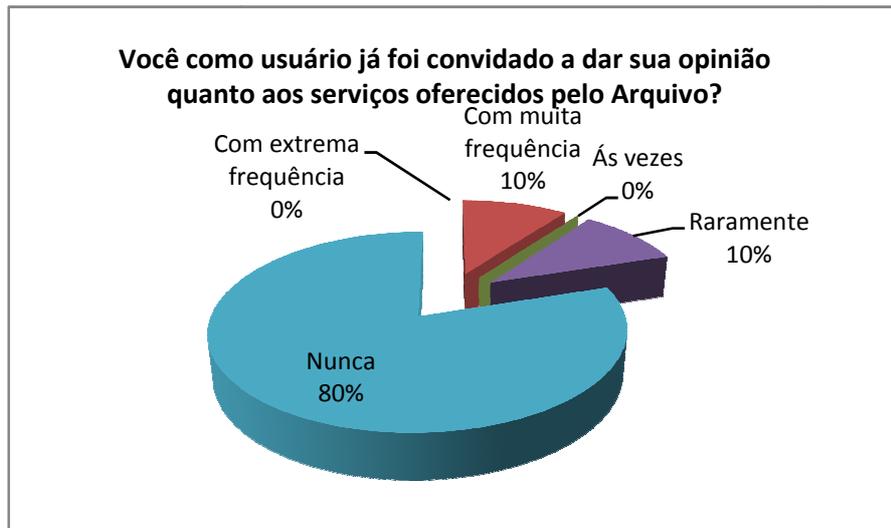


Fonte: Pesquisa direta, 2012.

A maioria dos usuários visitam o arquivo de 1 a 2 vezes, assim mostrando que há a necessidade da busca de melhorias nos serviços de arquivo afim de encantar o usuário, pois ele é um elemento fundamental para todos os sistemas de informação.

No Gráfico 6, observa-se a questão da inclusão do usuário na tomada de decisões dentro do arquivo para a melhoria de seus serviços. Quando questionados a terem sido convidados a dar suas opiniões quando aos serviços oferecidos pelo arquivo muitos disseram que nunca foram convidados, o que corresponde a 80% dos entrevistados. 10% disseram que com muita frequência e 10% disseram que raramente eram questionados.

Gráfico 6 – Usuário questionado a dar sua opinião para melhoria dos serviços.



Fonte: Pesquisa direta, 2012.

De acordo com esta figura observa-se que o arquivo do CCHLA não dá ao usuário a oportunidade dele cumprir seu papel como dito por Guinchat e Menou (1992, p. 482) de responsável pela existência, manutenção, atribuição de recursos e pela política da unidade de informação, como administrador ou como membro do conselho de direção da unidade, como membro do conselho de direção da instituição a que a unidade pertence, ou ainda como contribuinte.

No Gráfico 7, observa-se se o local onde o arquivo se localiza chama a atenção do usuário a ir utiliza-lo. Dentre os entrevistados que já foram ao arquivo, 50% disseram que o local contribuía moderadamente, 33% disseram que de nada se contribuía e 17% disseram que pouco se contribuía.

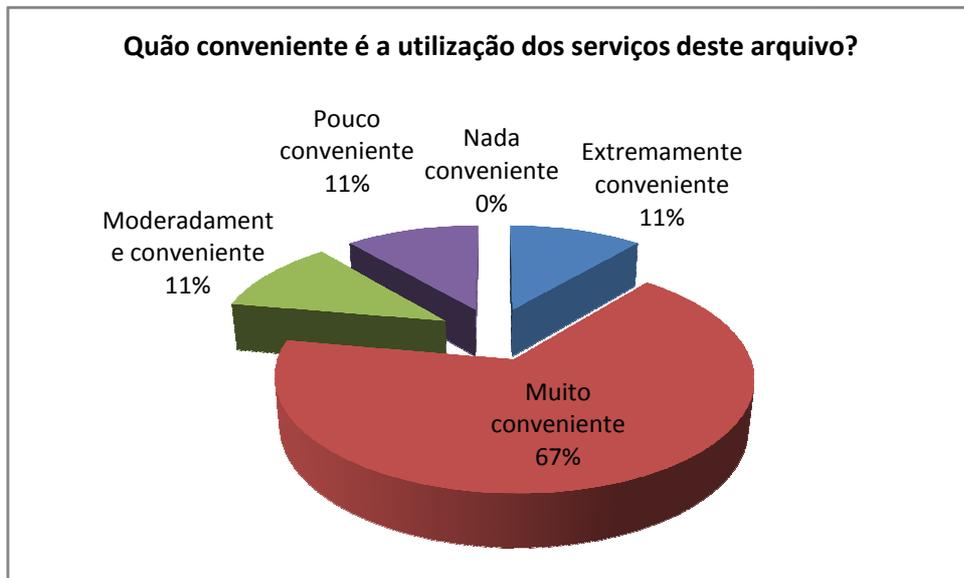
Gráfico 7 – Sobre a localização do arquivo – Usuário.



Fonte: Pesquisa direta, 2012.

No Gráfico 8, observa-se o quão conveniente é a utilização dos serviços deste arquivo. Dos 100% entrevistados que visitam e não visitam o arquivo, mas que sabem a importância dele, 67% disseram que era muito conveniente, 11% disseram que era extremamente conveniente, 11% disseram que era moderadamente conveniente e 11% disseram que era pouco conveniente a utilização dos serviços do arquivo do CCHLA.

Gráfico 8 – Sobre a utilização dos serviços de arquivo - Usuário



Fonte: Pesquisa direta, 2012.

Os usuários sabem da importância deste arquivo, porém em sua maioria não o visitam, assim demonstrando que há a existência de algum problema.

No Gráfico 9 (abaixo) observa-se sobre o profissionalismo dos funcionários do arquivo e dos 60% que frequentam o arquivo. 67% disseram que eram extremamente profissionais, 17% disseram que eram moderadamente profissionais, 16% disseram que eram muito profissionais.

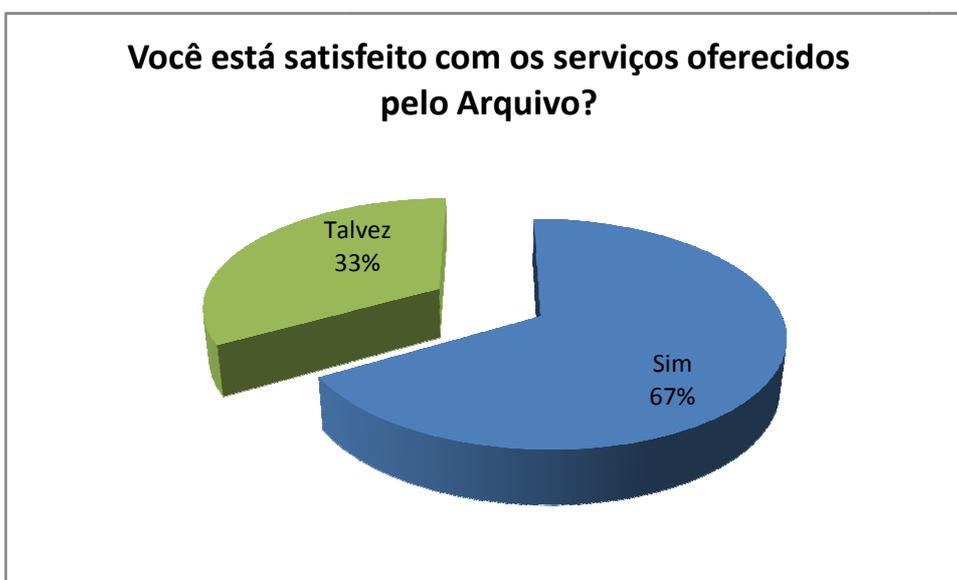
Gráfico 9 – Sobre o profissionalismo dos funcionários.



Fonte: Pesquisa direta, 2012

No Gráfico 10, observa-se a satisfação do usuário com os serviços oferecidos pelo arquivo. Dos alunos que visitam o arquivo, 67% disseram que sim estavam satisfeitos, 33% disseram que talvez.

Gráfico 10 – Sobre a satisfação do usuário quanto aos serviços oferecidos pelos arquivos.



Fonte: Pesquisa direta, 2012

Alguns usuários deste arquivo estão satisfeitos com os serviços, mas mostram que querem melhoria. Vejamos mais a frente.

No Gráfico 11, observa-se o conhecimento dos entrevistados sobre a importância do usuário para o arquivo. Dentro dos 100%, 89% disseram que o usuário era extremamente importante e 11% disseram que o usuário era muito importante para o arquivo.

Gráfico 11 – Sobre a importância do usuário para o arquivo – Usuário.



Fonte: Pesquisa direta, 2012

Sendo assim deixa claro que todos eles sabem da importância que o mesmo tem para o arquivo mesmo que não o visitem.

No Gráfico 12, observa-se o conhecimento dos entrevistados sobre o conceito de qualidade. Dos 100%, 89% disseram que sim sabiam o que era qualidade e 11% disseram que talvez soubessem, pois concordam que o termo qualidade apesar de ser um termo bastante popular e muito utilizado em nosso cotidiano é difícil definir precisamente. Concordando com o que Moura L., (2003) propõe que: “O conceito de qualidade é algo conhecido e intuitivo. Todos nós sabemos o que é qualidade. Tudo aquilo que nos agrada ou nos atende o definimos como de qualidade.”