



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

RAISSA KELLY MARINHO DOS SANTOS

**SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS: ASPECTOS DA GESTÃO DA QUALIDADE NA
FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO**

**JOÃO PESSOA - PB
2014**

RAISSA KELLY MARINHO DOS SANTOS

**SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS: ASPECTOS DA GESTÃO DA QUALIDADE NA
FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO**

Trabalho de Conclusão de Curso na **modalidade Monografia** apresentado ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Arquivologia, em cumprimento às exigências legais.

Orientadora: Dra. Jacqueline Echeverría Barrancos

**JOÃO PESSOA – PB
2014**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S237s Santos, Raissa Kelly Marinho dos.
Serviços arquivísticos [manuscrito] : aspectos da gestão da qualidade na Fundação Casa de José Américo / Raissa Kelly Marinho dos Santos. - 2014.
79 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2018.

"Orientação : Profa. Dra. Jacqueline Echeverria Barrancos, Departamento de Arquivologia."

1. 1. Serviços arquivísticos. 2. Gestão da qualidade. 3. Acesso à informação. I. Título.

21. ed. CDD 027

RAISSA KELLY MARINHO DOS SANTOS

**SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS: ASPECTOS DA GESTÃO DA QUALIDADE NA
FUNDAÇÃO CASA DE JOSÉ AMÉRICO**

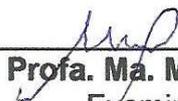
Trabalho de Conclusão de Curso na modalidade **Monografia** apresentado ao Curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Arquivologia, em cumprimento às exigências legais.

BANCA EXAMINADORA

Aprovado em: 30 de junho de 2014



Profa. Dra. Jacqueline Echeverría Barrancos
Orientador (a) – UEPB



Profa. Ma. Manuela Eugênio Maia
Examinador (a) – UEPB



Profa. Dra. Eliete Correia dos Santos
Examinador (a) – UEPB

À minha família e a Thales
Artur que sempre estiveram
comigo.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus que me sustentou e me ajudou em todos os momentos.

Ao meu amor Thales Artur pelas sugestões, palavras de incentivo e por me ajudar nos momentos que mais precisei.

A minha família por me conceder meios para a finalização deste trabalho.

A Professora Jacqueline Echeverría Barrancos pelo tempo dedicado a cada correção, atenção e orientação na execução desta monografia.

Ao corpo docente por me proporcionarem o conhecimento, tanto para minha vida profissional quanto para meu crescimento como pessoa.

À coordenação do Curso de Arquivologia e todos os funcionários desta Instituição.

As minhas amigas Sandianne Gomes, Laudecir Lima e Renata Lopes por durante esses 4 (quatro) anos terem sido companheiras, por toda paciência, pelas críticas e principalmente pelos sorrisos.

A todos que contribuíram para que eu pudesse subir mais esse degrau, não posso dizer que este é o fim. Este é apenas o começo. Obrigada a todos.

Não basta ensinar ao homem uma especialidade. Porque se tornará assim uma máquina utilizável, mas não uma personalidade. É necessário que adquira um sentimento, um senso prático daquilo que vale a pena ser empreendido, daquilo que é belo, do que é moralmente correto. A não ser assim, ele se assemelhará, com seus conhecimentos profissionais, mais a um cão ensinado do que a uma criatura harmoniosamente desenvolvida. Deve aprender a compreender as motivações dos homens, suas quimeras e suas angústias para determinar com exatidão seu lugar exato em relação a seus próximos e à comunidade.

(Einstein, 1953, pag. 29)

RESUMO

A investigação iniciou-se pela construção do marco teórico, que proporcionou subsídio e visibilidade sobre as ações que visam um melhor desempenho nas atividades, proporcionando o acesso à informação de forma eficiente e eficaz, visto que na sociedade moderna, informação e qualidade, utilizadas adequadamente constituem vantagens para a instituição. O presente trabalho tem como principal objetivo analisar os serviços arquivísticos prestados pela Fundação Casa de José Américo, especificamente no Departamento de Documentação e Arquivo com base em uma concepção da Gestão da Qualidade, identificando os aspectos que propiciam a qualidade no arquivo. Esta pesquisa se classifica como exploratória-descritiva; possui natureza teórica conceitual e empírica. Os resultados da pesquisa revelaram que os serviços arquivísticos, no passado, estavam centrados no fator da organização da documentação, observaram, contudo que na atualidade, está sendo desenvolvida de diversas formas, e uma delas são as ações da gestão da qualidade, baseada em aspectos que caracterizam um produto ou serviço que propiciam a competência de satisfazer as necessidades dos usuários. No decorrer da pesquisa, verificaram que o arquivo, apesar de dispor de vários serviços oferecidos aos usuários, ainda é deficitário em alguns aspectos evidenciados através de dois instrumentos de coleta de dados: uma entrevista semiestruturada com o gestor do Departamento de Documentação e Arquivo e a aplicação de um questionário com os usuários desse arquivo. Os estudos revelaram que existe um déficit na qualidade dos serviços e na divulgação da própria instituição, principalmente do acervo sobre sua custódia. Dessa forma, a gestão da qualidade aplicada ao arquivo torna-se um importante procedimento que auxilia nas atividades da instituição.

Palavras-chave: Serviços arquivísticos. Gestão da Qualidade. Acesso a Informação.

ABSTRACT

The investigation was initiated by the construction of the theoretical framework, which provided subsidies and visibility into the actions for achieving better performance in activities by providing access to information efficiently and effectively, as in modern society, information and quality, used properly constitute advantages for the institution. This study aims to analyze the archival services provided by House Foundation José Américo, specifically the Department of Documentation and Archive based on a conception of quality management, identifying aspects that favor the file quality. This research is classified as exploratory and descriptive; possess conceptual and empirical theoretical nature. The survey results revealed that archival services in the past were focused on the organization of the documentation factor, noted, however, that at present, is being developed in various ways, and one of them is the actions of quality management, based on aspects featuring a product or service that provide the expertise to meet the needs of users. During the search, found the file, despite having several services offered to users, is still lacking in some aspects highlighted through two data collection instruments: one semi-structured interview with the manager of the Department of Documentation and Archives and the a questionnaire with users of this file. Studies have shown that there is a deficit in the quality of services and the dissemination of the institution, particularly of the acquis on their custody. Thus, the management applied to the file quality becomes an important procedure that assists in the activities of the institution.

Keywords: Archival services. Quality Management. Access to information.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FOTO 1 - Fundação Casa de José Américo	41
FOTO 2 - Estantes deslizantes	42
FOTO 3 - Hemeroteca (Arquivos de jornais).....	44
FOTO 4 – Laboratório de Restauração	45

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Sujeitos da Pesquisa	39
QUADRO 2 – Técnicas para atingir os objetivos específicos.....	40
QUADRO 3 – Arquivos sobre custódia do DDA.....	43
QUADRO 4 – Coleção sobre custódia do DDA.....	44

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Identificação da escolaridade.....	53
GRÁFICO 2 – Identificação: Curso/Área de atuação	54
GRÁFICO 3 – Identificação: Idade dos usuários.....	55
GRÁFICO 4 – Frequência que o usuário visita o arquivo	56
GRÁFICO 5 – A satisfação no atendimento ao usuário	57
GRÁFICO 6 – Avaliação do atendimento ao usuário	58
GRÁFICO 7 – Avaliação da organização do acervo	59
GRÁFICO 8 – Avaliação do estado de conservação dos documentos	62
GRÁFICO 9 – Avaliação do controle quanto ao manuseio do documento.....	63
GRÁFICO 10 – Fornecimento de equipamentos de proteção individual.....	64
GRÁFICO 11 – Serviços oferecidos que o usuário conhece.....	65
GRÁFICO 12 – Acesso aos documentos online	66

LISTA DE FIGURAS

- FIGURA 1** – Organograma da Fundação Casa de José Américo **38**
- FIGURA 2** – Ações que previnem o processo de degradação no arquivo **48**

LISTA DE SIGLAS

CD	Disco Compacto
DDA	Departamento de Documentação e Arquivo
DVD	Disco Digital Versátil
EPI	Equipamento de Proteção Individual
FCJA	Fundação Casa de José Américo
GD	Gestão Documental
GQ	Gestão da Qualidade
ISO	Organização Internacional de Normatização
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SBA	Simpósio Baiano de Arquivologia
UEPB	Universidade Estadual da Paraíba
VHS	Sistema Doméstico de Vídeo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 PROBLEMATIZAÇÃO	17
1.2 JUSTIFICATIVA	19
1.3 OBJETIVOS	22
1.3.1 Objetivo geral	22
1.3.2 Objetivos específicos	22
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	23
2.1 GESTÃO DE ARQUIVO	23
2.2 SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS.....	24
2.3 ORIGEM E EVOLUÇÃO DA QUALIDADE	25
2.4 CONCEITUAÇÃO DO TERMO QUALIDADE.....	28
2.5 GESTÃO DA QUALIDADE.....	29
2.5.1 As normas	30
2.5.2 Gestão da qualidade nos serviços	32
2.5.3 Gestão da qualidade nos arquivos	32
3 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA	35
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	35
3.2 UNIVERSO DA PESQUISA	37
3.2.1 Amostra da pesquisa.....	38
3.2.2 População-alvo	38
3.2.2 Sujeitos da pesquisa	39
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	39
3.4 CAMPO EMPÍRICO	41
3.5 PROCEDIMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	45
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	46
4.1 ANÁLISE E RESULTADO DA ENTREVISTA.....	46
4.2 PERCEPÇÃO DOS SUJEITOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS.....	52

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	69
REFERÊNCIAS.....	71
APÊNDICE.....	75

1 INTRODUÇÃO

Considerando que desde a antiguidade as remotas civilizações sentiam a necessidade de registrar a informação, fator que possibilitou às gerações posteriores compreender conjunturas de ambientes vividos por seus antepassados e até mesmo contextos presenciados na atualidade, já que a informação é um elemento de acentuada relevância para a sociedade como ação que possibilita a conservação dos dados.

Atualmente, para registrar a informação podemos identificar vários meios ou suportes, que no decorrer dos séculos sofreram mudanças, tais como: pergaminho, papiro e diversos tipos de papel (inclusive o fotográfico), fitas magnéticas (VHS, de rolo, cassete e outras), disquetes, CD-ROM, DVD, pen-drive etc., logo essa preocupação em manter e conservar os dados remonta o papel do arquivista e de suas ações no arquivo. Por muitos anos o foco das práticas arquivísticas esteve voltado para a organização da massa documental, sendo o arquivista aquele que organiza “papel velho”, todavia observamos uma mudança de paradigmas tendo em vista que esse profissional trabalha não só com o documento, mas também, com o acesso, a organização dos documentos, a conservação, a restauração, o usuário, a preservação etc.

Nesse sentido, percorrendo o universo científico o qual Arquivologia foi associada ao cenário da Ciência da Informação e procurando compreender a sua finalidade, identificamos várias pesquisas que supostamente estão fazendo diálogo com os temas e área da Ciência da Administração. Assim com intuito de fazer uma inter-relação e tornar preponderantes as diversas atribuições da Arquivologia, dentre elas podemos destacar a Gestão da Qualidade (GQ) nos serviços arquivísticos, selecionamos esse tema como uma ação positiva para a sua análise na Fundação Casa José Américo (FCJA). A GQ vem sendo aplicada como ferramenta estratégica na gestão da cadeia e processo documental pelas organizações, permitindo um compartilhamento de informações ágil entre organizações e usuários. Este é um fato notório em diversos trabalhos de pesquisa que vem adotando novas abordagens de Gestão da Qualidade, e que estão sendo aplicadas em centros ou unidades de informação. O tema em si é bastante explorado em pesquisas científicas. Contudo, a aplicação de ferramentas da GQ em contextos locais ainda é pouco conhecida.

Dessa forma, a escolha pela temática se deu em razão de explorar esse avanço e corroborar no pensamento contemporâneo do saber arquivístico com a GQ. Assim, partindo dessas ações interpretativas, a pesquisa tem como finalidade analisar, segundo os parâmetros da GQ os serviços arquivísticos oferecidos pela Fundação Casa de José Américo, especificamente pelo Departamento de Documentação e Arquivo (DDA), identificando os aspectos que propiciam a qualidade no arquivo, pois isso influenciará as possíveis ações que visam um melhor desempenho nas atividades, proporcionando o acesso à informação de forma eficiente e eficaz, visto que na sociedade moderna, informação e qualidade, utilizadas adequadamente constituem vantagens para a instituição.

Esta pesquisa está estruturada em cinco capítulos. No primeiro capítulo, descrevemos a introdução do tema, gestão da qualidade nos serviços arquivísticos na Fundação Casa de José Américo, a exposição do problema, dos objetivos e a justificativa dos motivos relevantes da escolha do assunto.

O segundo capítulo refere-se à fundamentação teórica onde são expostos os principais conceitos teóricos: gestão de arquivo, a origem e evolução da qualidade, as normas que regem a GQ, os serviços arquivísticos e a gestão da qualidade desses serviços.

No terceiro, capítulo são descritos os procedimentos metodológicos que tratam da metodologia utilizada na pesquisa, que diz respeito à caracterização da pesquisa, universo e amostra, instrumento de coleta de dados e o campo empírico.

Já, no quarto capítulo, apresentamos a análise e a discussão dos dados coletados através de alguns instrumentos aplicados na pesquisa que foram: a observação, uma entrevista com o gestor do DDA e a aplicação de um questionário com usuários do arquivo.

E por fim, o quinto capítulo que consiste nas considerações finais.

1.1 PROBLEMATIZAÇÃO

Desde o período pós Segunda Guerra Mundial vêm ocorrendo uma intensificação do fluxo informacional, devido ao surgimento da revolução microinformática e das comunicações que afetou milhões de pessoas levando a lugares que mal puderam imaginar, possibilitando mudanças, inovações e a aceleração de operações, tais como: produção, disseminação e principalmente, a

busca por informação. (GATES, 1995). Esta busca pode ser realizada de diversas formas e em vários locais, dentre os quais, o arquivo, considerado como centro de informação, segundo Paes (1997, p. 17),

tal é a função dos centros de documentação ou informação, que abrangem algumas atividades da biblioteconomia, da arquivística e da informática, sendo o seu campo maior, exigindo especialização no aproveitamento de documentos de toda espécie. Em síntese, o centro de informação tem por finalidade coligir, armazenar, classificar, selecionar e disseminar toda a informação.

Com efeito, percebemos a crescente preocupação dos gestores e arquivistas para elevar o padrão de eficiência não só no que se refere à gestão da informação, mas também aos serviços oferecidos e, conseqüentemente, atender e suprir as necessidades daqueles que a buscam.

Diante dessas argumentações, e a partir dessa perspectiva que marcou de forma concisa o século XX e início do século XXI afetando diversas ciências do saber como a Arquivologia, identificamos novos modelos de pesquisas voltadas para a gestão da qualidade em arquivos, tais como: “Aplicando a gestão da qualidade no serviço arquivístico” que tem como autora Brandão (2011); o artigo “Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade” (CARDOSO; LUZ, 2005), entre outros, tendo por objetivos fornecer meios para o melhoramento dos serviços e práticas arquivísticas, atendendo assim as reais necessidades do usuário.

Considerando que a preocupação das instituições, por muitos anos, estava voltada a conservação e organização documental, como já citado anteriormente, percebemos que atualmente, essa situação vem mudando em decorrência do alto fluxo informal e desestruturado e da crescente busca por informação precisa e objetiva, ocasionando uma interação entre o acervo, o arquivista e o usuário, pois sem essa relação não ocorrerá à transmissão dos dados, motivando assim a interrupção do acesso.

Diante dessa postura, buscando atender a essa grande demanda por informação, além da organização e conservação da massa documental que são importantes no que se refere à gestão do acervo, o enfoque desta pesquisa está direcionado para a GQ, tendo em vista que:

estudos que envolvem a gestão da qualidade, articulados com questões ligadas ao campo da gestão da informação, já são uma realidade. Há algum

tempo, profissionais da informação, incluindo aí os arquivistas, já perceberam que se trata de um terreno promissor em oportunidades. Tal percepção, inclusive, deve-se à simples constatação de que sem gestão da informação não há gestão da qualidade. (CARDOSO; LUZ, 2005, p. 52).

Fazendo uma conexão com esse assunto ressaltaremos essas noções no âmbito do DDA, pois essa “gestão” permite que o nível de satisfação seja atingido, recuperando a informação e garantindo a qualidade do serviço prestado.

Sendo assim, é pertinente indagarmos: Quais são os arquivísticos da Fundação Casa de José Américo estão relacionados a Gestão da Qualidade ?

Podemos então considerar que o sentido do questionamento ou pergunta implica no próprio campo de estudo também da Arquivologia ao considerar normas que visem o aperfeiçoamento das técnicas de arquivo, principalmente interligando a Arquivologia com outras áreas, tendo em vista que a literatura arquivista já apresenta estudos relacionados à adoção da qualidade nos arquivos, é notável o crescimento da GQ em seus diversos aspectos, porém, os que utilizam ferramentas e métodos da qualidade ainda são poucos. Nesse aspecto,

torna-se indispensável à formação de arquivos que disponibilizem serviços de qualidade, que atendam prontamente todo o processo de gerenciamento da informação. Para tanto, esses serviços precisam seguir critérios de aplicação arquivísticos e padrões de qualidade que designem eficiência e eficácia para o acesso a informação, tornando-a satisfatória para utilização. (BRANDÃO, 2011, p. 29).

Todavia a tendência é que, aos poucos, e fundamentados nas experiências dos pioneiros, muitos outros desenvolvam a (GQ) nos arquivos.

1.2 JUSTIFICATIVA

Analisando o contexto histórico e das várias transformações que vem acontecendo com o campo da Arquivologia, percebemos que o arquivo não surgiu de repente, sua origem aparece condicionada ao surgimento da escrita, que permitiu o registro de dados, informações e conhecimento, já que antes só podiam ser passados pela comunicação (transmissão oral e visual). Quando essas informações passaram a ser registradas em documentos escritos, a princípio pelos comerciantes para facilitar o comércio e servir como prova, logo atentamos que ao longo de sua utilização passaram a apresentar não só caráter comercial, mas foram tornando-se

produtos dos procedimentos do funcionamento administrativo, tais como as de decisões, atividades, funções, transações das instituições, passando também a ter valor histórico, um dos fatores fundamentais da herança cultural.

Portanto, as discussões tecidas sobre essa questão dos serviços arquivísticos é amplamente discutido na atualidade, vem desde o século XIX, apontando a preocupação e a sobrecarga da produção de massa documental. Assim, os arquivos foram ganhando destaque em meio à explosão de informação. Conseqüentemente os profissionais que lidam com a informação, em especial o arquivista, o qual deve estar atento para atender essa demanda, procurando meios para suprir essa necessidade, que não está apenas relacionada com a organização da massa documental, mas a eficácia e qualidade dos serviços oferecidos pela instituição a comunidade. Tendo em vista a redefinição dos modelos e métodos para o aprimoramento do fazer arquivístico, visando o melhoramento das atividades do arquivo e a satisfação tanto dos funcionários (usuários internos) quanto para os usuários externos (público em geral), este trabalho tornou-se preponderante e de relevância para que a instituição ou o próprio profissional de arquivo possa desenvolver meios e aperfeiçoar técnicas para prover as necessidades das instituições e dos usuários que recorrem ao arquivo.

No âmbito da pesquisa realizada na Fundação Casa José Américo, especificamente o Departamento de Documentação identificamos diversos arquivos, dentre eles podemos destacar os de caráter permanente em que podemos encontrar documentos com diversos valores, dentre eles citaremos dois: a de testemunhos das atividades das instituições, e o valor histórico (valor esse não designado pelo arquivista), mas de considerável importância para sociedade, devido às informações de feitos do passado e presente, expondo dados socioculturais das populações de uma determinada época, além disso, servindo de fonte de pesquisa as mais diversificadas áreas.

Diante do exposto, a gestão no arquivo, independentemente de sua idade ou fase, é de suma importância, uma vez que influenciará na preservação das informações. Essa gestão, no passado, estava centrada no fator da organização da documentação, contudo, na atualidade, está sendo desenvolvida de diversas formas, tal como a gestão no que abrange a qualidade nos serviços oferecidos pela instituição, como já citado anteriormente nesse trabalho. A GQ é baseada em

aspectos que caracterizam um produto ou serviço que propiciam a competência de satisfazer dadas necessidades.

Nesse contexto, o enfoque é analisar as perspectivas de gestão da qualidade na Fundação Casa de José Américo no setor do DDA, partindo da hipótese de que a instituição não possui gestão da qualidade, fator esse que dificulta o acesso à informação e a averiguação das necessidades dos usuários internos e externos.

A afinidade com o conteúdo surgiu no 4º período, decorrente da produção de um projeto no Arquivo Histórico da Paraíba, do componente curricular Uso e usuários da informação do curso de Arquivologia, sentimos o interesse de aprofundar mais o conhecimento, nas perspectivas da gestão da qualidade que fundamenta o estudo sobre os serviços arquivísticos, remetendo a qualidade desses serviços.

Essa pesquisa é de relevância para a Arquivologia, pois possibilitou a formação de mais um estudo sobre o tema, fornecendo dados para o aprimoramento de técnicas em arquivo, fazendo uma conexão entre teoria e prática. Por isso, objetivamos identificar os problemas e, em consequência, a solução provocando o surgimento de mais um trabalho que enfatize o quanto é relevante a Gestão da Qualidade nos arquivos.

Logo, para nós arquivistas (ou futuros arquivistas), esse estudo proporcionou mais embasamento teórico e prático, tendo em vista que uma de nossas funções é garantir a acessibilidade à informação com ênfase nos serviços arquivísticos, permitindo também compreender e analisar as necessidades do usuário. Para reforçar essas afirmativas, segundo Tálamo (1996, p. 12) “a informação é inseparável do sujeito, tanto daquele que a gera, como daquele que a transforma e a trata, como daquele que a recebe e aplica”. Dessa forma, uma boa gestão dos serviços garantirá o acesso de forma eficiente e eficaz.

A FCJA está reservada a preservação da história da Paraíba, do seu acesso e difusão, portanto, é importante que a sociedade tenha acesso adequado ao acervo e que ele possa proporcionar serviços que visem à melhoria da qualidade nesse centro de informação. Por isso, essa pesquisa tem o intuito de instruir e orientar mecanismos para a atividade arquivista através da GQ.

1.3 OBJETIVOS

A seguir, serão expostos os objetivos desta pesquisa, descrevendo a finalidade desta pesquisa.

1.3.1 Objetivo geral

Analisar os serviços arquivísticos de acordo com a gestão da qualidade na Fundação Casa de José Américo.

1.3.2 Objetivos específicos

- Descrever a estrutura organizacional e as características da Fundação;
- Levantar o perfil demográfico do usuário;
- Identificar os serviços arquivísticos oferecidos pelo setor;
- Apontar as ferramentas da qualidade que melhor se aplicam à natureza organizacional;
- Propor melhorias para a aplicabilidade da gestão da qualidade no arquivo.

Por fim, os objetivos compreende o que se vai propor no decorrer dessa pesquisa, que está voltada a análise da Gestão da Qualidade no arquivo, com intento de identificar os possíveis problemas no acesso a informação e conseqüentemente descrever as soluções cabíveis a tais problemas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta a fundamentação teórica, na qual está descrito os principais conceitos teóricos necessários ao desenvolvimento do tema desta pesquisa, enfatizando os insumos referentes à gestão da qualidade e a arquivologia.

2.1 GESTÃO DE ARQUIVO

A busca por informação e/ou registro não é um fator da modernidade, indícios de que o homem, desde a era primitiva, já utilizava meios para registrar as informações, conforme a autora Paes (1997, p. 16) comenta,

O homem primitivo, tendo a necessidade de um meio de expressão permanente, recorreu a uma engenhosa disposição de objetos simbólicos ou sinais materiais (nós, entalhes, desenhos), que constituíram a base dos primeiros sistemas de escrita.

Então, com o passar dos anos foram se desenvolvendo meios de aprimorar, de acordo com as necessidades, a escrita e com essa evolução paralelamente os suportes que continham a informação, nesse caso o documento, daí surgiram os arquivos, que de acordo com Hereida Herrera (1993) é conceituado como:

Conjunto de Documentos produzidos e recebidos seja qual for a sua data, sua forma e suporte, acumulados em um processo natural por uma pessoa ou instituição pública ou privada no transcurso de sua gestão. Conservados, respeitando aquela ordem para servir como testemunho e informação.

Nesse contexto, o profissional arquivista possui um papel significativo na gestão do arquivo, pois esse profissional tratará da informação organizando-a, preservando-a e disseminando-a, desígnios da Arquivologia. O arquivista possui muitas características, dentre elas, ele precisa obter, principalmente, aquelas que o identifiquem como um profissional da informação, características essas, assinaladas por Guimarães (2000, p. 54),

a caracterizações de profissionais como intérprete de cenários da informação, vendedor de serviços de informação, empacotador da informação administrador da informação, provedor e facilitador da transferência da informação, tomador de decisões, ponte informacional, processador da informação e tantas outras, refletindo concepções de

gerência, de agregação de valor, de geração de um novo produto, e de organização e socialização do conhecimento.

Por mais que existam os instrumentos para a rápida recuperação da informação, eles são limitados, pela sua própria natureza, naquilo que podem expressar fator que “testifica” o arquivista como sendo essencial no arquivo, pois é esse profissional no decorrer das suas atividades e operações que entende qual a natureza e a relação das informações, tendo em vista que não existe um padrão ou modelo que se aplique a este ou àquele tipo de unidade ou serviço de informação. Por isso, é essencial que o arquivista, busque atualizar-se constantemente, pesquisando também meios para o melhoramento das técnicas em arquivos, já que os processamentos de gestão da informação estão em constante mudança, sobretudo devido à evolução digital, para poder garantir a qualidade na gestão dos seus processos.

2.2 SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

Serviço é uma expressão que pode designar vários fenômenos, possuindo várias definições, contudo o autor Kotler (1998, p. 412) define serviço como sendo “[...] qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico”, Grönroos (1995, p. 36) apresenta uma definição mais completa a respeito do assunto, aonde ele descreve que,

o serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível - que normalmente, mas não necessariamente, acontece durante as interações entre clientes e empregados de serviço e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas do fornecedor de serviços - que é fornecida como solução ao(s) problema(s) do(s) cliente(s).

A partir das 2 (duas) das definições citadas acima, observamos que existe uma interação entre o prestador do serviço e o usuário. No que abrange os serviços arquivísticos e de todo o aparato das atividades do arquivista, especificamos e descrevemos apenas uma atividade, a obtenção da informação pelo usuário, pelo fato de ser um serviço que gera conhecimento a partir do momento que o usuário

obtem a informação. Acesso “é um direito dos cidadãos”¹, e para efeitos jurídicos, a própria Constituição Federal de 1988 assentou como direito fundamental o acesso à informação, prevendo o mencionado direito no art. 5º, incisos XIV, XXXIII. Atento ao mandamento constitucional, o legislador ordinário editou a Lei nº 12.527/2011, denominada Lei de acesso que tem como escopo regular o acesso às informações. Para possibilitar esse direito ao usuário de arquivo, deve ser levando em conta alguns fatores cruciais, tais como: se a documentação é sigilosa; como está a organização do acervo; qual o estado de conservação da documentação, se o arquivo disponibiliza a proteção adequada aos funcionários e usuários etc., tendo em vista que o serviço de acesso, segundo o Conselho Nacional de Arquivos (2006, p. 9) conecta arquivos ao público; fornece informação aos usuários sobre a instituição e seu acervo; influencia o público quanto à confiança nos custodidores das instituições arquivísticas e no serviço que prestam.

Frente a isso, é possível estabelecer a avaliação para satisfação do usuário e qualidade no que se refere ao serviço e ao acesso à informação, esse fator é dever do profissional arquivista, como reforça o Conselho Nacional de Arquivos,

os arquivistas são responsáveis pelo planejamento, implementação e manutenção dos sistemas de controle de acesso. Todos os membros da equipe devem entender os princípios básicos de acesso, a necessidade de manipulação segura de informações restritas, e a responsabilidade de não divulgar informações a menos que estas se tenham tornado públicas por meio de procedimentos aprovados. Os arquivistas que participam do processo de tomada de decisão sobre acesso devem ter uma boa compreensão das leis pertinentes e das práticas de acesso, bem como das necessidades dos pesquisadores. (2006, p. 11).

2.3 ORIGEM E EVOLUÇÃO DA QUALIDADE

A qualidade é, atualmente, um dos fatores determinantes para avaliar a excelência de um produto ou serviço, para a prevenção e/ou correção de problemas existentes nas organizações além de proporcionar a satisfação do cliente. A origem da qualidade não procede dos dias atuais, há indícios de sua origem por volta de 2150 a.C., mais especificamente inserida no Código de Hamurabi, como afirma o autor Oliveira (2004, p. 3),

¹ Dicionário brasileiro de terminologia arquivística (2005, p. 19).

por volta de 2150 a.C., os códigos de Hamurabi já demonstravam uma preocupação com a durabilidade e funcionalidade das habitações produzidas na época, de tal forma que, se um construtor negociasse um imóvel que não fosse sólido o suficiente para atender à sua família e desabasse, ele construtor, seria imolado.

Esse código é a primeira lei escrita que se tem notícia, segundo Lucinda (2010). Os fenícios também tem histórico no que abrange a qualidade, ora “eles amputavam a mão do fabricante de determinados produtos que não fossem produzidos, segundo as especificações governamentais perfeitas”, de acordo com Oliveira (2004, p. 3). Logo, podemos perceber que as teorias e as práticas da qualidade foram surgindo aos poucos e que passou por muitos estágios, tal como ressalta Silva (2008, p. 404) “quase todas as abordagens modernas da qualidade surgiram aos poucos, por meio de uma evolução regular e por inovações, resultantes de uma série de descobertas de longa data”.

No tocante a evolução, observamos que ela se caracteriza de duas formas, isso varia de acordo com os autores, alguns inferem que a qualidade passou por três fases, tal como: Oliveira (2004, p. 4) que são elas: a era da inspeção, a era do controle e a era da qualidade total. Já outros adotam ou preferem referenciar-se a evolução da qualidade em quatro estágios, como é o caso de Silva (2008, p.404) que descreve: “podem ser identificadas quatro ‘eras’ da qualidade: inspeção, controle estatístico da qualidade, garantia da qualidade e gerenciamento estratégico da qualidade”. Utilizaremos como modelo para detalhamento da evolução as eras da qualidade segundo Silva (2008). Que serão explanadas logo adiante.

- a) Inspeção: Nos séculos XVII e XIX os produtos eram fabricados por artesãos, tudo era produzido manualmente e em pequena quantidade, a inspeção era feita de forma informal, contudo assegurando alta qualidade. A inspeção só se tornou formal com o surgimento da produção em massa, ou seja, a Revolução Industrial, aonde produziam vários produtos (principalmente com peças variadas) num curto espaço de tempo. Então em 1922, “as atividades de inspeção foram formalizadas no controle da qualidade, com a publicação da obra *The control quality in manufacturing* de G. S. Radford”, segundo Silva (2008, p. 404).
- b) O controle estatístico da qualidade: Essa era decorre nos anos 30 e 40, tendo como foco o desempenho e a qualidade no processo, utilizando a estatística como ferramenta de controle, ganhando caráter científico a partir

da publicação em 1931, de Walter A. Shewhart, Economic controlo of quality of manufactured product. Vale ressaltar que “[...] muito do que o controle da qualidade moderno estabelece e realiza pode ser atribuído à obra desse autor”, conforme afirma Silva (2008, p. 404).

- c) Garantia da qualidade: Essa fase é marcada pela prevenção dos problemas da qualidade, tendo em vista que ela passará a abranger não só a produção, mas toda a empresa para garantir a satisfação do cliente.
- d) Gerenciamento estratégico da qualidade: Tem seu início a partir dos anos 80, decorrente da globalização e da crescente competição dos mercados consumidores.

Nesse contexto, do gerenciamento estratégico da qualidade e da competição acirrada entre as empresas, ressaltamos que,

atualmente, a qualidade é vista como uma questão estratégica que afeta a todos e a cada um dos processos de qualquer organização. Ao reconhecer a vantagem competitiva que a administração estratégica da qualidade gera, as principais empresas do mundo cada vez mais empregam qualidade de produtos e serviços como forma de aumentar a participação no mercado internacional. (SILVA, 2008, p. 407).

O que diferencia as “eras” da qualidade são as ferramentas que, ao longo dos anos, vem sendo aprimoradas para adequar as novas necessidades tanto da empresa, quanto do cliente, essa aplicabilidade vem tendo êxito na gestão da qualidade nas organizações. Frente a isso, o autor Lucinda (2010, p. 6) justifica que, “o importante é notar que muitos dos princípios de todas as eras estão presentes na gestão da qualidade total. Os princípios não foram se anulando. Foram se aprimorando e se somando.” Assentindo esse fato, todavia, em relação aos países subdesenvolvidos, incluindo o Brasil, ainda há muito que percorrer, em relação a qualidade nos procedimentos, técnicas, produtos e serviços, devido ao atraso da implementação de tais conceitos e práticas, isso decorre de fatores econômicos e históricos passados. No entanto, o Brasil busca “crescer” no tocante aos padrões de excelência para garantir que suas ações sejam de direito e satisfatoriamente alcançadas. No que concerne à qualidade, e um dos exemplos que podemos citar é o fato dele participar da ISO 9000 por meio da ABNT, de acordo com Silva (2008). Isso já testifica um dos grandes avanços para os métodos de excelência no Brasil.

2.4 CONCEITUAÇÃO DO TERMO QUALIDADE

O termo qualidade possui muitas noções/conceitos, percebemos que as ideias variam de autor para autor e com o passar das gerações, mas como conceito ela já é conhecida há alguns séculos, a sua definição continua a abarcar bens e serviço, contudo a falta de uma conceituação unitária para tal termo propicia alguns problemas, que o autor Silva (2008, p. 407) menciona, “a falta de uma definição clara torna difícil para as organizações medir, controlar e gerenciar a qualidade”. Mas de forma geral, existem alguns termos, além de bens e serviços, que estão intimamente ligados à qualidade, por exemplo: satisfação, preço justo, eficiência, eficácia, excelência, confiabilidade, entre outros. Por isso, Oliveira (2004, p. 184) descreve que: “a qualidade, em si, é um termo bastante subjetivo, que poderia receber até interpretações de cunho filosófico; mais, em linhas gerais, seu primeiro estágio é extremamente técnico e merecedor de estudos aprofundados”. Paladini (2000, p. 25) acredita que é importante levar em consideração duas dimensões básicas ao conceituar tecnicamente o termo qualidade. Que são eles:

qualquer que seja a definição proposta para a qualidade, espera-se que ela não contrarie a noção intuitiva que se tem sobre ela, isto é, o que já se sabe a respeito do assunto e como a questão da qualidade faz parte do dia-a-dia das pessoas, não se pode identificar e delimitar seu significado com precisão.

Desse modo, para compreender a perspectiva da qualidade, o autor infere que temos de entendê-la como “um conjunto de atributos ou elementos que compõe o produto ou o serviço”. No entanto, atentamos para os aspectos internos e externos das organizações, no qual ela estar relacionada. Nessa perspectiva pode conceitua-la de acordo com Silva (2008, p. 409) como: “qualidade é a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que propiciam a habilidade de satisfazer dadas necessidades”, necessidades essas, que influenciam tanto o ambiente interno (os funcionários, o produto), quanto externo (os clientes) das empresas, ou seja, se existe uma carência, em determinadas áreas das necessidades pessoais, conseqüentemente isso acarretará no surgimento de problemas, que poderiam ser prevenidos se as lideranças suprissem tais necessidades e investissem na prevenção de tais problemas.

A qualidade é importante nos dias atuais, devido a uma série de fatores, contudo abrangeremos apenas dois, segundo Lucinda (2010, p. 2), “competição e sobrevivência”, ou seja, o mercado hoje está cada vez mais competitivo, isso abarca diversos setores, assim as empresas estão reconhecendo essa dificuldade de se manterem estabilizados, principalmente, no mercado financeiro, porém algumas não permanecem nesse estágio de “sufoco”, elas tendem a desenvolver inovações (produtos e serviços) para atrair o cliente/usuário e assim atender ou exceder as suas expectativas, isso nos faz lembrar um ditado popular que diz “quem não tem competência não se estabelece”.

E por fim, como os produtos e serviços estão totalmente ligados ao termo qualidade e a definição de tais termos é descrita pelo autor Paladini (2000, p. 25) que conceitua-o de duas formas: qualidade de produto e qualidade de processo. No que abrange “a de produto é a rigorosa definição das características relevantes do produto, estabelecendo os atributos e as variáveis que deve conter cuja dimensão deve ser assegurada. E a de processos é a rigorosa especificação dos processos que serão realizados na produção de um bem ou serviço, incluindo as faixas de tolerância desejada dos resultados”.

2.5 GESTÃO DA QUALIDADE

Quando falamos de processos, os fatores determinantes dessa expressão são os serviços e atividades desenvolvidas que devem ser eficientes e eficazes, tendo como parte essencial a melhoria contínua, isso define de forma abrangente a GQ, assim segundo Brandão (2011, p. 31), “a gestão da qualidade caracteriza-se como a implementação de processos que primam a qualidade para nortear os procedimentos de produção e comercialização de produtos e serviços”, ou seja, a gestão refere-se aos tipos de procedimentos que a instituição vai adotar para melhorar o seu desempenho nos processos, no controle e especialmente para garantir a excelência, tendo por alvo alcançar os objetivos e metas da empresa.

O processo gerencial é o aspecto que está centrado na GQ, ou melhor, como o líder vai definir meios para atingir as metas estabelecidas, atualmente, já existe padronização dos procedimentos, na forma de normas que tem por finalidade “o controle e a melhoria contínua dos processos de trabalho para uma crescente satisfação de seus clientes” (CARDOSO; LUZ 2005, p. 52). Assim as iniciativas

direcionadas para a qualidade devem partir dos líderes, para efeito de aprendizagem dos funcionários, investindo no aperfeiçoamento das técnicas e na avaliação contínua delas.

Conforme Oliveira (2004, p. 21) a execução de processos de qualidade nas instituições concede muitas vantagens para a mesma, tais como: “a primeira vantagem é que oferece produtos e serviços de qualidade para o cliente, segundo, é que a organização mantém-se sempre atualizada, pois o processo de qualidade e sua gestão exigem constante atualização”. Essas vantagens proporcionam a instituição melhor desenvolvimento das duas atividades.

2.5.1 As normas

As organizações vêm do decorrer dos últimos anos, procurando melhorar seu desempenho, frente à acirrada competitividade, assim algumas delas procuravam desenvolver estratégias para qualificar seus produtos/serviços. É nessa conjuntura que emergia as normas e diretrizes referentes à gestão da qualidade. Buscando padronizar os requisitos de qualidade, foi criado em 1946 a Internacional Organization for Standardization conhecida como Organização Internacional de Normatização (ISO), e tem sua sede em Genebra, na Suíça. Conforme descreve Lucinda (2010, p. 17) a ISO tem por objetivo:

desenvolver e difundir normas que possam ser utilizadas por todos os países do mundo. Cerca de 110 países fazem parte da ISO. Esses são representados na organização por suas entidades normativas. No caso do Brasil, essa representação está a cargo da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), segundo Lucinda (2010, p. 17).

Referente ao aparato da qualidade, podemos citar o conjunto de documentos formados, a partir da ISO para a sistematização das atividades da qualidade, são eles:

- ISO 9000 - partes 1, 2, 3 e 4;
- ISO 9001;
- ISO 9002;
- ISO 9003;
- ISO 9004 - partes 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7;

- ISO 10011 - partes 1, 2 e 3;
- ISO 10012 - partes 1 e 2;
- ISO 10013.

A “série 9000 são constituídas por três normas, cujos objetivos são os de auxiliar as organizações no planejamento e gerenciamento da qualidade de seus produtos e serviços”, (LUCINDA, 2010, p 17). No que tange a relação, principalmente com as diretrizes da gestão da qualidade, podemos citar e descrever, segundo o autor Silva (2008, p. 422), algumas normas da “família” NBR ISO 9000:

- NBR ISO 9000 (Fundamentos e vocabulário): descreve os fundamentos de sistemas de gestão de qualidade e estabelece a terminologia para esses sistemas;
- NBR ISO 9001 (Requisitos): especifica requisitos para um sistema de gestão de qualidade;
- NBR ISO 9004 (Diretrizes para a melhoria do desempenho): fornece diretrizes que consideram tanto a eficácia como a eficiência do sistema de gestão de qualidade.

A ISO 9003 consiste no conjunto de ações preventivas para garantir a qualidade após as fases de inspeção. Mas existem autores que estabelecem a série ISO 9000, como sendo formadas por um conjunto de cinco normas, tal como Brandão (2011, p. 31) e ainda informa que esse conjunto é composto pelas ISOs: “9000, 9001, 9002, 9003, 9004 para estabelecer procedimentos de qualidade em todo o ciclo: projeto/desenvolvimento; no planejamento (documentação); na produção; na pós-produção; na assistência técnica e no marketing”.

Ora, a ISO 9000, ainda designa oito princípios para a implantação de um sistema de gestão da qualidade (SGQ), eles são mencionados por Lucinda (2010, p. 19): “foco no cliente; liderança; envolvimento de pessoas; abordagem de processos; abordagem sistêmica de gestão; melhoria contínua; abordagem factual para a tomada de decisão e relacionamento mutuamente benéfico com os fornecedores”, esses princípios podem ser aplicados para nortear as organizações ao aperfeiçoamento e melhoria contínua de sua performance no mercado.

2.5.2 Gestão da qualidade nos serviços

Os serviços, hoje, correspondem a uma grande massa de empregos, entretanto, os serviços devem ser oferecidos para atender as exigências do usuário, tendo uma postura adequada para que os clientes/usuários reconheçam as atitudes da Organização, assim, Silva (2008, p. 4011) ressalta algumas dimensões “importantes” a que se aplica a qualidade de serviços, são elas:

- Tempo: o quanto uma pessoa deve/pode esperar;
- Oportunidade: manutenção do prazo do serviço como prometido;
- Integralidade: todos os itens na ordem estão incluídos;
- Cortesia: saudação dos funcionários de frente;
- Consistência: o serviço deve ser igual para todos;
- Acessibilidade: facilidade de obtenção do serviço;
- Precisão: realização correta do serviço, desde a primeira vez e
- Responsividade: reação rápida dos funcionários para resolver problemas inesperados.

É preciso que o processo e o relacionamento da Instituição sejam aprimorados de forma que cada atividade dos setores provoque a satisfação, não só dos usuários internos, como também dos externos, já que não se pode falar de serviços, sem falar em usuários, peças fundamentais que direcionam os serviços que a Organização vai oferecer. Por isso a GQ direcionada a qualidade na prestação do serviço, tendo como um dos focos a interação com o usuário, pois esse modelo direciona a busca de maior contato entre a instituição e o usuário, adequando o processo de prestação de serviços as suas necessidades.

Dessa forma responsabilidade para a qualidade dos serviços depende dos procedimentos que os gestores irão adotar frente a isso o autor Chiavenato (2008, p. 248) infere que a “qualidade dos serviços depende dos colaboradores”.

2.5.3 Gestão da qualidade nos arquivos

A GQ, hoje, já é uma dos meios em que o arquivista se utiliza de técnicas de excelência para satisfazer dada necessidade do usuário, “ela torna-se aliada dos arquivos atuando diretamente nos processos que envolvem a estratégia, a estrutura, os fluxos de comunicação, os colaboradores e o gerenciamento da rotina”, conforme testifica Silva e Flores (2011, p. 2). Os estudos voltados para essa área tem ganhado destaque, como enfatiza Cardoso e Luz (2005, p. 16) quando se referem aos:

estudos que envolvem a gestão da qualidade, articulados com questões ligadas ao campo da gestão da informação, já são uma realidade. Há algum tempo, profissionais da informação, incluindo aí os arquivistas, já perceberam que se trata de um terreno promissor em oportunidades.

Esses estudos estão, com maior relevância, no que tange a implementação de sistemas da qualidade nos arquivos, que tem como objetivo amparar os processos para garantir a qualidade, nessa perspectiva a ISO 9000:2000 descreve que:

a política da qualidade e os objetivos da qualidade são estabelecidos para proporcionar um foco para direcionar a organização. Ambos determinam os resultados desejados e auxiliam a organização na aplicação de seus recursos para alcançar esses resultados.

Essa política e os objetivos estão relacionados com propor ações para o desenvolvimento GQ nas organizações, que possibilitam conhecer os ambientes interno e externo da organização, adequar à estrutura da organização as necessidades dos usuários, dinamizar o fluxo de informações e atividades, fornecer ferramentas, métodos e técnicas para o gerenciamento da rotina, identificação e solução de problemas, planejamento de projetos, entre outros. Estas ações podem ser implantadas por qualquer organização, pois são aspectos essenciais para obtenção do sucesso. Como as normas geram diretrizes para que ações possam ser desenvolvidas particularmente as normas alusivas a ABNT ISO, dentre elas podemos destacar a ISO 9000:2000 que se refere aos fundamentos e vocábulos para os Sistemas da Gestão da Qualidade (SGQ), nesse contexto, esses sistemas viabilizariam formas para a satisfação do cliente/usuário, quanto a isso um sistema de GQ busca:

auxiliar organizações a aumentar continuamente a satisfação de seus clientes, atentando para as suas necessidades e expectativas. Estas expectativas são continuamente refletidas em requisitos para materiais, serviços e informações e compartilhadas por um grande número de organizações em todo o mundo. Trata-se de uma rede internacional de informações sobre normas, padrões e qualificações para o alcance da excelência. (ABNT, 2000, p. 3).

Também, de acordo com a mesma norma, um SGQ busca impelir uma organização a: “fornecer a estrutura para a melhoria contínua com o objetivo de aumentar a probabilidade de ampliar a satisfação do cliente e de outras partes interessadas”. (ABNT, 2000, p.3).

Essa busca pela qualidade não existe um ponto final onde as organizações podem se acomodar, a característica dinâmica e evolutiva está de certa forma, em consonância com a natureza inquieta, progressista e evolutiva do homem.

Com isso, para facilitar os procedimentos no decorrer das atividades nos arquivos, identificamos algumas ferramentas da qualidade que ampara os métodos de trabalho, de acordo com Lins (1993, p. 2) essas ferramentas podem ser divididas em dois grupos:

o primeiro inclui as ferramentas básicas propriamente ditas, cujo objetivo é auxiliar o profissional na análise de problemas e que compreendem o fluxograma, a folha de verificação, o gráfico de Pareto, o diagrama de causa e efeito, o gráfico de tendência, o histograma, a carta de controle e o gráfico de dispersão. O outro grupo compreende as ferramentas auxiliares que complementam as ferramentas básicas, ou que servem para apoiar a sua utilização: o brainstorming, a técnica nominal de grupo, os diagramas de apresentação, a análise de forças de campo, o checklist e a análise de capacidade de processos.

Cada ferramenta mencionada na citação acima, ajuda no planejamento, na identificação de problemas e suas causas, na execução e/ou controle dos procedimentos e técnicas para certificação da qualidade no ambiente organizacional. Cabe ao gestor do arquivo identificar as ferramentas que possam auxiliar na análise e/ou prevenção de problemas que dificultam o acesso à informação. Promovendo a otimização dos processos e conseqüentemente a qualidade naquilo que estar sendo aplicado quer seja produto, quer seja o serviço.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

O presente capítulo tem por objetivo descrever a estrutura da metodologia, apresentando a definição de pesquisa, classificação, tipo de pesquisa e a abordagem. Além de delinear o universo, a amostragem, os instrumentos de coleta de dados e o campo empírico.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Pesquisa é um termo que podemos atribuir um sentido de principal regador de conhecimento e que contribui para a evolução do conhecimento humano porque envolve problemas e oportunidades de aprender e modificar o cenário da realidade, uma vez que se busca investigar o problema e encontrar a possível solução por intermédio de métodos e procedimentos científicos.

A pesquisa, segundo Michel (2009, p. 35) significa “informar-se a respeito de: empregar meios para se chegar ao conhecimento da verdade, buscar, indagação, investigação”.

Para Demo (2000, p. 20), a pesquisa é entendida “tanto como procedimento de fabricação do conhecimento, quanto como procedimento de aprendizagem (princípio científico e educativo), sendo parte integrante de todo processo reconstrutivo de conhecimento”. A aplicação do método apropriado, segundo Richardson (2008), permite explorar e analisar os problemas e oportunidades de forma mais completa. “Método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.” (MARCONI, LAKATOS, 2007, p.86).

Dessa forma, esta pesquisa é classificada como empírica, isto é, configura-se com a reflexão de fatos ocorridos no cotidiano, na qual utilizamos o método de observação e testes para orientar o que se está sendo analisado. Michel (2009, p. 42) menciona que, “O empirismo se caracteriza pela observação e experimentação dos fenômenos. É a pesquisa que busca respostas e soluções através da observação e prática dos fenômenos”. A pesquisa empírica segundo a autora Bonat (2009, p. 13) está “dividida em duas pesquisas de campo e de laboratório [...]”, porém a pesquisa se configura na de campo, pois ela proporciona um maior

detalhamento do que estar observado, exatamente como ocorre no real, podendo analisar após a coleta dos dados, as informações e equiparar com a teoria. Com base nesse contexto Michel (2009, p. 42) esclarece que essa pesquisa trata-se da “coleta de dados do ambiente natural, com o objetivo de observar, criticar a vida real, com base na teoria, para verificar como a teoria estudada se comporta na vida real”.

Para a realização da pesquisa utilizamos o estudo de caso, a pesquisa exploratória-descritiva. A escolha do estudo exploratório se deve ao fato de buscar e explorar o tema de forma sistêmica os Serviços e a Gestão da Qualidade com base nos modelos da qualidade propostos por autores como Brandão (2011); Cardoso e Luz (2005); Silva (2008); Lins (1993); Silva e Flores (2011), entre outros. O estudo ajudou a entender melhor o tema, uma vez que ainda não se observou a aplicação deste modelo a importância dos serviços arquivísticos em uma unidade organizacional do setor público. Segundo Andrade (2003), pesquisa quanto aos objetivos é exploratória, pois constitui-se do primeiro passo de todo trabalho científico, e ao mesmo tempo proporciona maiores informações sobre determinado assunto que será investigado, facilitando a delimitação do tema da pesquisa, os objetivos e a formulação das hipóteses ou mesmo descobrir um novo tipo de abordagem na ciência.

Quanto à pesquisa descritiva, ela se configura em uma abordagem quantitativa, aonde são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados dados estatísticos, sem que o pesquisador interfira sobre eles. (MICHEL, 2009). Com essa proposta, descrever-se-ão os dados em forma de “gráficos de pizza” objetivando resultados que evitem possíveis distorções, possibilitando uma maior margem de segurança na análise dos dados.

Assim, para facilitar a interpretação dos dados e desenvolver mecanismos que possam auxiliar na identificação dos problemas existentes, o tipo de pesquisa contribui para a explicação dos fatos pesquisados, além de obtemos conteúdo para fundamentar a pesquisa e detalhes das características que envolvem a gestão da qualidade na instituição.

A pesquisa descritiva, de acordo com Rodrigues (2007, p. 29), é

o estudo que apresenta informações, dados, inventários de elementos constitutivos ou contíguos ao objeto, dizemos o que ele é, do que se compõe, em que lugar está localizado no tempo e no espaço, revelando periodicidades, indicando possíveis regularidades ou irregularidades,

mensurando, classificando segundo semelhanças e diferenças, situando-o conforme as circunstâncias.

Visto que esse tipo de pesquisa possibilitará maior descrição dos elementos envolvidos, ou seja, os questionamentos levantados poderão identificar as possíveis falhas e o padrão para alcançar a excelência nos serviços oferecidos.

Já em relação aos meios de investigação, a pesquisa se caracteriza como estudo de caso, o qual é definido por Triviños (2006, p. 133) como sendo “uma categoria de pesquisa cujo objetivo é uma unidade que se analisa profundamente”. Nesses termos, será realizada uma entrevista semiestruturada com a gestora do (DDA) Irene Rodrigues da Silva Fernandes para compreender, de forma mais aprofundada as questões referentes aos serviços e o teor de qualidade que eles possuem.

Diante disso, nota-se que a utilização do Estudo de Caso torna-se viável quando o pesquisador detém de forma reduzida informações a respeito do objeto investigado. Neste aspecto, não se poderia usar outro instrumento que não fosse o estudo de caso.

Entre os vários tipos e possibilidades de pesquisa científica, o presente estudo está inserido em uma combinação de métodos quanti-quali. Diante dessa escolha Michel (2008, p.33) descreve a pesquisa quantitativa como “aquela que usa a quantificação tanto nas modalidades de coleta de informação, quanto no tratamento destas, através de técnicas estatísticas”. Já a qualitativa implica uma “partilha densa com pessoas, fatos e locais que constituem objetos de pesquisa, para extrair desse convívio os significados visíveis e latentes que somente são perceptíveis a uma atenção sensível”. (CHIZOTI, 2008).

3.2 UNIVERSO DA PESQUISA

Inicialmente, precisamos enfatizar algumas definições no que concerne ao universo, caracterizado pelos elementos em comum de uma determinada pesquisa. Assim, universo, em uma pesquisa científica, significa toda a população que possui para extrair a sua amostra, que é a população que você tem disponível para selecionar para o seu estudo.

De acordo com Lakatos e Marconi (1992, p. 108) o universo é definido como “conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma

característica em comum”. Então podemos definir o universo dessa pesquisa como sendo a Fundação Casa de José Américo, vinculado ao Governo do Estado da Paraíba integrante da Administração Indireta.

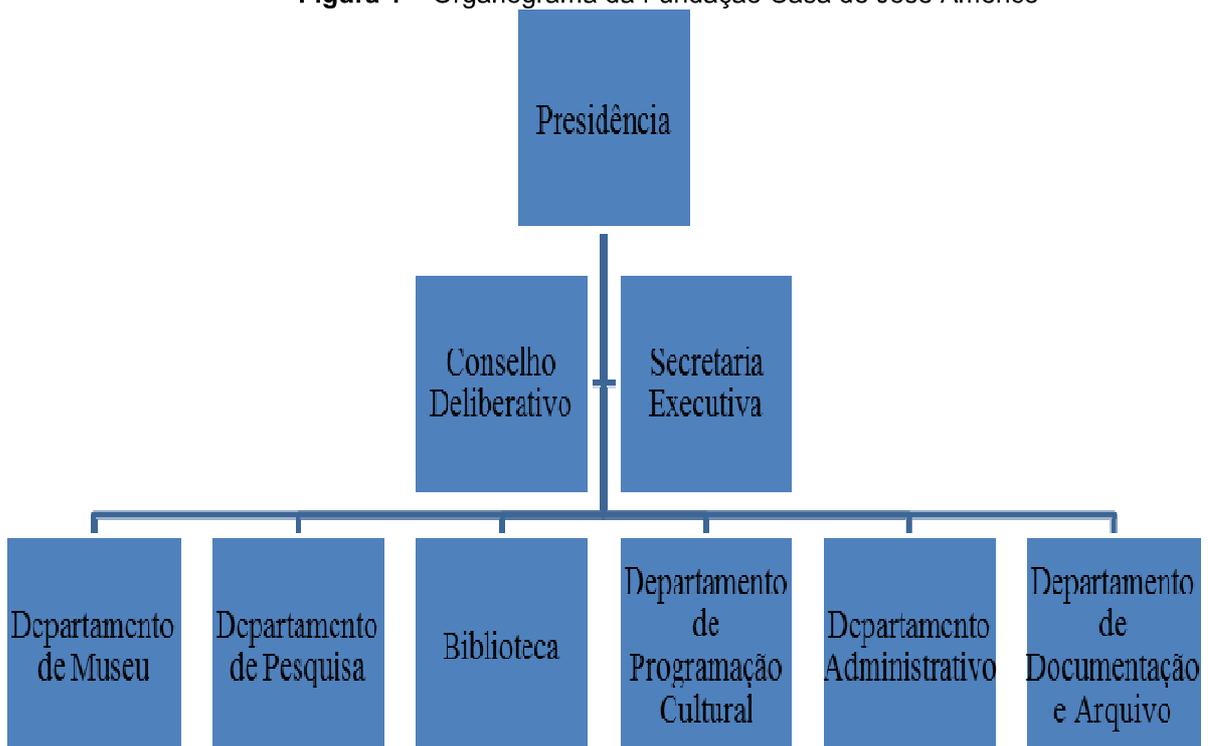
3.2.1 Amostra da pesquisa

A definição da amostra é o resultado do que está sendo analisado, de uma parte do universo, Conforme Lakatos e Marconi (1992, p. 108) eles conceituam amostra como: “uma porção ou parcela, conveniente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”. Então a amostra compreende o setor de Documentação e Arquivo intitulado de DDA, na qual é o setor de maior relevância da instituição, composto com mais de 300 mil documentos, entre manuscritos e impressos, fotos, peças de áudio e vídeo.

3.2.2 População-alvo

A população-alvo do nosso universo de pesquisa foi a própria Fundação casa José Américo, composta dos setores demonstrados na Figura 1.

Figura 1 – Organograma da Fundação Casa de José Américo



Fonte: Elaborado pela própria autora (2014)

3.2.3 Sujeitos da pesquisa

Os sujeitos de pesquisa são as “pessoas que forneceram os dados dos quais se necessita para o desenvolvimento da pesquisa”. (GIL, 1999).

Neste caso os sujeitos da pesquisa foram: A gestora do DDA Irene Rodrigues da Silva Fernandes e os usuários do arquivo composto por 10 (dez) pessoas.

Quadro 1 – Sujeitos da pesquisa

SUJEITOS	QUANTIDADE
Gestor do Departamento de Documentação e Arquivo	01
Usuários do Arquivo	10

Fonte: Elaborado pela própria autora (2014)

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para obtemos maiores informações, no que se refere à qualidade nos serviços oferecidos pela instituição, primeiramente fizemos uma entrevista do tipo semiestruturada com o gestor do arquivo, com intuito de observar o que já está sendo aplicado no âmbito da gestão da qualidade e quais serviços oferecem para o usuário. A fim de se compreender o que seria a entrevista semiestruturada, ela é conceituada como:

técnica de coleta de dados em que o pesquisador usa o roteiro como referência para a entrevista que transcorre de forma mais livre, tal como uma conversa entre entrevistador e entrevistado sobre os temas de interesses da pesquisa. (REIS, 2010, p. 46).

Para Michel (2009), a entrevista consiste no desenvolvimento de um mecanismo preciso, com foco no ponto e fidedigno para obter as possíveis respostas que constituíram a guia da entrevista. A pesquisa “semiestruturada”, ou seja, é uma combinação de perguntas fechadas e abertas, em que os investigadores têm a possibilidade de discorrer sobre o tema em questão sem se prender ao que foi formulado. (Ver Apêndice A).

Já o segundo instrumento utilizado foi o questionário aplicado junto aos usuários, que proporcionou uma avaliação do que está sendo oferecido pela

instituição, o (questionário) quanto à forma, no que tange as perguntas, é classificado em duas categorias: perguntas abertas são aquelas que concedem aos informantes respondê-las de forma livre e espontânea e as perguntas fechadas, conceituada segundo Lakatos e Marconi (2003, p. 204) como, “o informante escolhe sua resposta entre várias opções”. Por isso a aplicação de um questionário com os usuários que frequentam o arquivo, possibilitou identificar os pontos fortes e fracos da gestão no arquivo, referente aos serviços oferecidos pelo centro de documentação.

Assim, “o questionário é um formulário, previamente construído, constituído por uma série ordenada de perguntas em campos abertos ou fechados”. (MICHEL, 2009, p. 71). Nesse caso o questionário aplicado² é composto por 10 (dez) questões com perguntas abertas e fechadas, que para Marconi e Lakatos (2007) tem como principal objetivo registrar e acumular informações. Esse método possibilitou o contato pessoal com o investigador e o fenômeno pesquisado. A observação é considerada também uma coleta de dados capaz de captar os comportamentos dos indivíduos na situação de trabalho ou mesmo a observação da distribuição e organização dos arquivos na Fundação. O seu registro foi realizado por intermédio de um diário de campo que, posteriormente foi utilizado como sendo os dados primários da pesquisa. Dessa forma, tivemos subsídios suficientes para a elaboração de ações que tragam maior satisfação daqueles que procuram o arquivo.

Para uma melhor visualização do processo exposto, em consonância com os objetivos específicos traçados, ver o Quadro 2 a seguir,

Quadro 2 – Técnicas para atingir os objetivos específicos

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS
Descrever a estrutura organizacional e as características da Fundação	Observação Pesquisa documental
Levantar o perfil demográfico do usuário	Questionário Observação
Identificar os serviços arquivísticos oferecidos pelo setor	Entrevista Observação
Apontar as ferramentas da qualidade que melhor se aplicam à natureza organizacional	Questionário Observação
Propor melhorias para aplicabilidade da gestão da qualidade no arquivo	Observação

Fonte: Elaborado pela própria autora (2014)

² Ver Apêndice B do questionário.

3.4 CAMPO EMPÍRICO

A Fundação Casa de José Américo está localizada na Av. Cabo Branco, nº 3336, no bairro do Cabo Branco, CEP: 58045-010 João Pessoa-PB e os telefones para contato são: (83) 3214-8538 / 8523 Fax: (83) 3214-8541. A Fotografia abaixo ilustra a Fundação. Segundo dados do site da própria instituição (www.fcja.pb.gov.br) a administração da fundação é feita pelo presidente Flávio Sátiro Fernandes Filho com o apoio do secretário Michel Silvestre Henrique e diretores, além da assessoria jurídica, contudo vale ressaltar que a direção do departamento de documentação e arquivo, onde está o universo desta pesquisa, está sob a liderança de Irene Rodrigues da Silva Fernandes.

Foto 1- Fundação Casa de José Américo



Fonte: Página do site Viver Cultura³

A casa foi construída no início dos anos 50 e tinha como proprietário o célebre José Américo de Almeida apesar de ser uma figura pública seu convívio com o centro do poder e as mentes mais privilegiadas do País não diminuiria a atenção que dispensava à Paraíba e sua gente. Ele viveu nesta residência por muitos anos e

³ Disponível em: < <http://viverculturamari.blogspot.com.br/2012/02/cultura-em-movimento.html>> Acesso em abr. 2014.

após a sua morte a estrutura foi disponibilizada para visitas, a partir de 1982. A entrega do imóvel ao patrimônio histórico e cultural dos paraibanos foi um processo iniciado pela Lei Estadual 4.195, de 10 de dezembro de 1980, criando a Fundação Casa de José Américo, composta, basicamente, do Museu, da Biblioteca e dos Arquivos dos Governadores e outros políticos e intelectuais paraibanos, e foi inaugurada em 11 de janeiro de 1982, aonde contava com a participação do Vice-Presidente da República Aureliano Chaves. O setor de maior relevância da instituição é o arquivo, composto com mais de 300 mil documentos, entre manuscritos e impressos, fotos, peças de áudio e vídeo. Princípio de estudos para compreender a realidade brasileira a partir de 1930, tal acervo é visto como uma preciosidade da história contemporânea nacional. Ver Fotografia 2 abaixo

Foto 2 - Estantes deslizantes



Fonte: Página do site da FCJA

O Departamento de Documentação e Arquivo tem o compromisso de coletar, classificar e conservar os documentos que intenta auxiliar os estudos e pesquisas, acerca da bibliografia de José Américo de Almeida e de personalidades do seu tempo, assim como o período histórico que abrange a documentação ali existente. O acervo é constituído de 14 fundos arquivísticos num total de 360.000 documentos.

Vale ressaltar que além da figura incontestada do patrono José Américo – com Museu, Arquivo e Biblioteca -, a Fundação possui a custódia de mais 23 (vinte e três) Arquivos e 4 (quatro) Coleções pertencentes a personalidades de influência considerável na história político-social e cultural da Paraíba, que são detalhas nos Quadros 3 e 4. Referente ao Arquivo Administrativo da FCJA, ele comporta trinta e seis metros lineares de documentos que constituem o registro do processo histórico vivido por esta Fundação.

Quadro 3 – Arquivos sobre custódia do DDA

Nº	PERSONALIDADES	DESCRIÇÃO
01	José Américo de Almeida	Governador/Ministro/Escritor
02	Abelardo Jurema	Prefeito/Deputado Federal/Ministro
03	Antônio da Silva Marques Mariz	Prefeito/Deputado Federal/Senador
04	Ascendino Leite	Escritor
05	Cássio Cunha Lima	Prefeito/Deputado Federal/Governador/Senador
06	Cícero de Lucena Filho	Prefeito/Senador
07	Dorgival Terceiro Neto	Prefeito/Escritor
08	Ernani Sátiro	Deputado Federal/Prefeito/Governador/Escritor
09	Gratuliano da Costa Brito	Governador
10	Ivan Bichara Sobreira	Deputado Federal e Estadual/Escritor
11	João Agripino	Deputado Federal/Senador/Governador
12	José Rafael de Menezes	Escritor
13	José Targino Pereira da Costa	Governador
14	José Targino Maranhão	Governador
15	Juarez da Gama Batista	Escritor
16	Lauro Pires Xavier	Escritor
17	Milton Bezerra Cabral	Deputado Federal e Estadual/ Senador
18	Oswaldo Trigueiro de A. e Melo	Ministro e Governador
19	Paulo Nunes Batista	Folclorista
20	Pedro Gondim	Deputado Federal e Estadual
21	Ronaldo da Cunha Lima	Governador
22	Tarcísio de Miranda Burity	Governador
23	Virgínius da Gama e Melo	Escritor

Fonte: Elaborado pela própria autora

Quadro 4 – Coleções sobre custódia do DDA

Nº	COLEÇÕES	DESCRIÇÃO
1	Coleção Aécio Villar de Aquino	Escritor
2	Coleção Eduardo Martins	Escritor
3	Coleção Edwaldo Ferreira Ouro	Escritor
4	Coleção Neuma Fechine (Literatura de Cordel)	Folclorista

Fonte: Elaborado pela própria autora

Além disso, existem registros dos inúmeros eventos internos e externos envolvendo diferentes segmentos e setores da sociedade que devem, necessariamente, merecer guarda permanente, com os cuidados inerentes a tais documentos. Alguns desses documentos são guardados na Hemeroteca composto por um acervo de recortes de jornais, revistas e publicações em geral.

Foto 3 - Hemeroteca (Arquivos de jornais)

Fonte: Página do site da FCJA

A instituição também executa a atividade de conservação e recuperação dos acervos que estão sobre sua custódia e utiliza basicamente a atividade referente à

higienização, que corresponde à limpeza do documento retirando resíduos que o danifique como, por exemplo, a poeira, grampos, cliques, sujeiras externas, etc., percebemos também que os funcionários utilizam alguns equipamentos para a execução das atividades, dentre esse equipamentos podemos mencionar a trincha, e os equipamentos de proteção individual.

Foto 4 – Laboratório de Restauração



Fonte: Página do site da FCJA

3.5 PROCEDIMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

A manipulação dos dados obtidos a partir dos resultados da pesquisa foi realizada através de uma análise e interpretação dos mesmos, uma vez que a importância dos dados é proporcionar respostas a investigação conforme os objetivos que foram delineados na presente pesquisa. O próximo capítulo apresenta esses resultados.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com base nos estudos apresentamos, neste capítulo, a análise dos dados coletados e os resultados obtidos na aplicação de dois instrumentos de coleta de dados: a entrevista e o questionário. Para melhor organização, dividimos este capítulo em duas partes expostas logo a seguir.

4.1 ANÁLISE E RESULTADOS DA ENTREVISTA

O primeiro instrumento de coleta de dados aplicado foi uma entrevista semiestruturada com a gestora do DDA, Irene Rodrigues da Silva Fernandes. Com o intuito de fazer um levantamento a respeito da Gestão da Qualidade no arquivo.

Em relação à primeira pergunta sobre quais os serviços oferecidos pela instituição a gestora explana:

Ex. 1

A Fundação Casa de José Américo, ela agrega o Museu, a biblioteca e o arquivo. Então cada um com seus serviços específicos. Então no caso do arquivo, nos fazemos o atendimento por telefone, por e-mail e fazemos o atendimento personalizado, no caso esse tipo de atendimento acontece como esse que estou fazendo com você (a entrevista) que é muito frequente, tanto para monografias quanto para trabalhos escolares. (FERNANDES, 2014).

Essa resposta nos leva a inferir que a Fundação dispõe de vários serviços, e cada setor da Fundação possui seus serviços específicos, no caso do arquivo a gestora pouco explanou esses serviços, contudo podemos identificar que esse setor da Fundação tem o encargo de conservar e difundir a memória “daqueles” que estão sob a tutela do arquivo, principalmente tendo como missão “Preservar, pesquisar e divulgar a vida e obra de José Américo de Almeida e a cultura paraibana, para o engrandecimento da sociedade”.⁴ Dessa forma o objetivo maior é dedicar-se a promover a publicação da obra de José Américo de Almeida mantendo não só os Arquivos, mas o Museu e a Biblioteca acessíveis ao uso e consulta do público.

Devido à importância dos serviços oferecidos pela instituição, mais especificamente pelo arquivo, questionou-se a gestora quais serviços arquivísticos são oferecidos pelo arquivo? Ex. 2 *“temos o inventário de Ronaldo (Fundo de*

⁴ Citação retirada do site < <http://www.fcja.pb.gov.br/>>

Ronaldo Cunha Lima) e temos as listagens que são disponibilizadas ao usuário.” (FERNANDES, 2014).

Nesse caso, podemos notar que pouco foi relatado também sobre esses serviços, mas no decorrer da entrevista, observamos que os processos para o tratamento do documento, principalmente os relacionados com a Gestão Documental, preservação, conservação, e a difusão da informação são os principais serviços arquivísticos que o DDA oferece isso é de suma importância, pois:

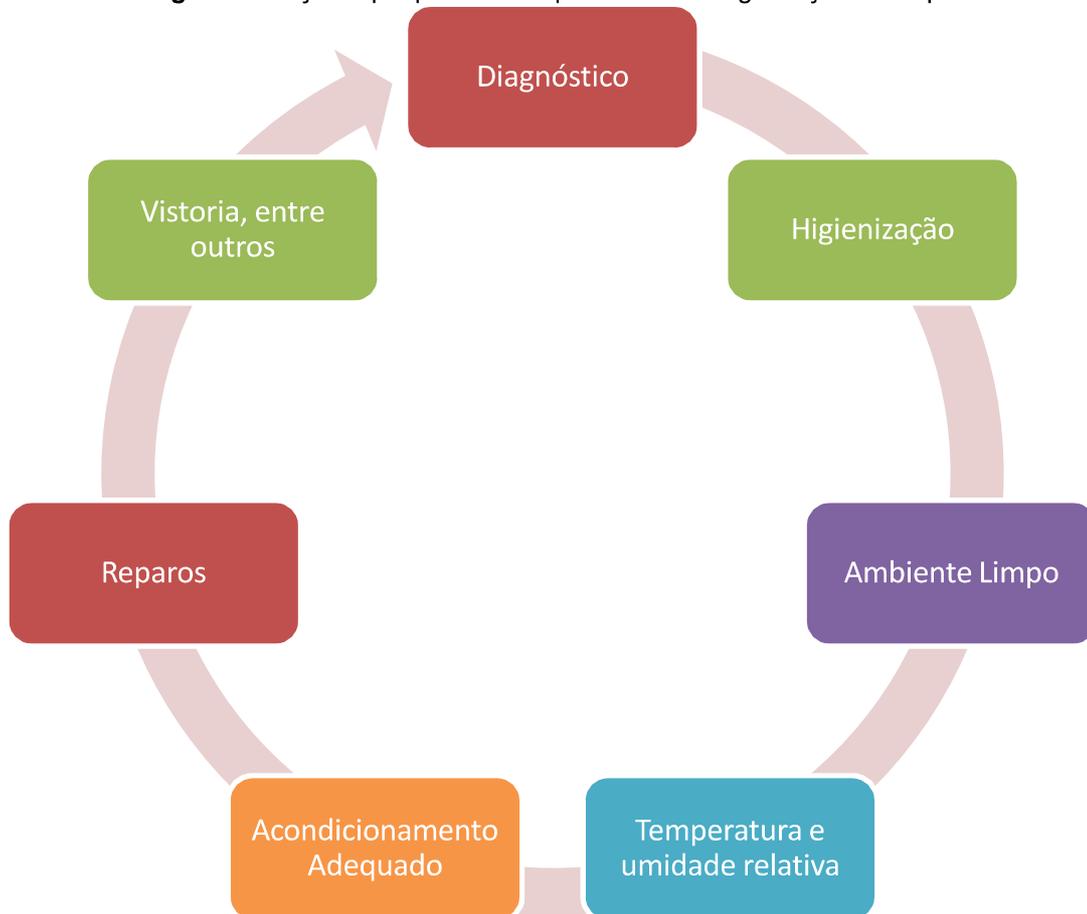
- Gestão documental – A GD como conceito não é universal em todos os ambientes, mas de diversidade que se produziram com as práticas em diferentes países, conforme conclui Duchein (1993), “Nenhum modelo é exportável tal qual fora no seu próprio contexto”. Mas conceituando a GD são: “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”.⁵
- Preservação: está relacionada como as atividades destinadas à salvaguarda dos registros documentais, ou seja, a manutenção preventiva do acervo. Existem diversos fatores que influenciam na preservação dos documentos, como por exemplo: Fatores químicos (acidez e alcalinidade), Fatores físicos (luz incidente sobre o suporte), etc.
- Conservação – A conservação da documentação visa ao tratamento e reparo do suporte em que a informação está registrada, ela é um conjunto de ações que interrompem ou retarda o processo de degradação.

Dentre as ações de preservação e conservação, esquematizaremos algumas delas descritas na Figura 2, que em curto prazo sendo desenvolvida na instituição proporcionaria a qualidade na preservação dos documentos, tendo em vista que as ações variam de acordo com a disponibilização de materiais para as

⁵ Lei 8.159/91 que dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados e dá outras providências.

ações de preservação e conservação e funcionários especializados para a utilização dos equipamentos.

Figura 2 – Ações que previnem o processo de degradação no arquivo



Fonte: Elaborado pela autora (2014)

- Difusão da informação – Fator que propicia a acessibilidade à informação.

No que concerne a 3ª questão qual o tipo de organização empregada no arquivo, a gestora elucida:

Ex. 3

o arquivo dos Governadores e o arquivo da Fundação, eles tem idades diferentes e eles têm situações diferentes. Exemplo, o arquivo de Ronaldo Cunha Lima já passou por todas as fases: “de documentação de chão”, tirar do chão, fazer levantamento, classificar. Agora o que acontece, em princípio a documentação dos governadores é documentação proveniente da Casa Civil do Estado da Paraíba, então em princípio deveria vim aqui pra Fundação documentação permanente, mas num é assim que acontece, como o Estado não tem plano de classificação, não tem tabela de temporalidade, então vem documentação da Casa Civil segundo os critérios de quem está ali no momento. E isso foi feito, nós recebemos a

documentação que vinha desde, vamos dizer, pedido de xerox, carta convite, leis, processos e todo tipo de documentação misturada, algumas vinham separadas, mas segundo a administração de um arquivo corrente e aqui nós tivemos que fazer um trabalho de classificar. Mais nós já estamos com a nossa Comissão de avaliação de documentos e seguindo a orientação da própria legislação.

Com essa resposta, atentamos que a gestora e os funcionários estão tentando organizar a massa documental que chega a Fundação, contudo necessitam de uma pessoa especializada para esse tipo de organização. É nesse momento que entra em ação o profissional arquivista, aquele que vai conduzir organização e a documentação de forma adequada, pois o papel deste:

depende a eficácia da recuperação da informação: sua uniformidade, ritmo, integridade, dinamismo de acesso, pertinência e precisão nas buscas, porque terá havido precisão na classificação, na avaliação e na descrição. Sua atuação pode influir muito no processo decisório das organizações e nas conclusões a que chegam os historiadores a respeito da evolução e da identidade da sociedade. (BELLOTTO 2004, p.306).

Então, o profissional arquivista é de fundamental importância na gestão de um arquivo, porque ele é um gestor, é responsável pela organização, classificação, preservação, entre outros, dos documentos de uma dada instituição, seja ela pública ou privada, sendo ser capaz de disponibilizar a informação de forma rápida e eficaz ao usuário.

No que diz respeito à quarta questão, como acontece a organização no arquivo a entrevistada descreve, que:

Ex. 4

essa é uma coisa que depende também, pois alguns documentos já chegam com uma listagem pronta ou alguns chegam de vez, outros chegam aos poucos. A primeira coisa que a gente faz, porque às vezes vem sem relação, nesse caso a gente vai e faz uma relação se a gente já for começar a organização classificamos tudinho. Em seguida fazemos um trabalho de higienização imediata. Quando a gente começa a mexer a gente meio que desmancha a ordem original, mas como não há um processo anterior de organização a documentação vem sem ordem. Então é feito isso, começa a fase de registro da documentação e colocação de ordem cronológica e nesse momento eu já vou pensando num quadro de arranjo. Quando a gente termina essa fase já estamos em condição de fechar um quadro de arranjo e daí em diante organizar a documentação de forma definitiva, a partir do quadro de arranjo feito, fazemos uma revisão, anotação e acondicionamento.

Mais uma vez constatamos a necessidade do profissional arquivista nas atividades do arquivo.

Referente à quinta questão quanto ao número de funcionários que trabalham no arquivo a gestora explicou que não sabia a quantidade exata, mas estima que possua 14 funcionários trabalhando no setor.

Quanto à sexta questão foi perguntado em sua opinião, o arquivo possui gestão documental? A resposta da gestora foi: “*Sim, está encaminhado*”.

No caso da questão 7, no que concerne a Gestão da Qualidade, qual o seu ponto de vista a respeito dela, a gestora respondeu:

Ex. 5

eu acho que é essencial, ela é o horizonte, é o caminho se a gente não colocar como possibilidade e como necessidade uma qualidade de serviço, uma qualidade de atendimento, uma qualidade de tratamento da documentação, então eu acredito que não se vá muito longe. Essa questão da qualidade, ela é essencial porque os próprios processos técnicos se não tiverem como elemento de direção no sentido de melhoria da qualidade do fazer num chega muito longe não.

Essa questão foi bem direta a respeito de uma visão geral sobre a qualidade, ela possibilitou identificar que a gestora conhece o assunto, pois a GQ é uma administração focada na qualidade da produção e dos serviços de determinada instituição atendendo às necessidades do usuário/clientes por isso podemos definir qualidade segundo a ISO 8402 (International Organization for Standardization) como sendo: “a totalidade das características de entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer necessidades explícitas e implícitas dos clientes”, conseqüentemente para se ter uma boa gestão necessita-se de um profissional que não só conheça o assunto, mas utilize-o aplicando na prática.

A questão oitava, em sua opinião você acredita que existe gestão da qualidade no arquivo? De acordo com a gestora, essa gestão “não existe” e isso foi explanado também no decorrer da entrevista, pois a gestora ressalta “*E você, devo até agradecer que me você me chamou a atenção através do seu questionário, pra isso aí*”, portanto, como já explanado na descrição da resposta anterior, conhecer apenas o assunto não movimenta as atividades do acervo.

Por isso, com relação à questão nona: como acontece a gestão da qualidade no arquivo, não faz muito sentido questionar a gestora sobre esse assunto, pois se o arquivo não possui gestão da qualidade então não haveria os procedimentos para a realização deste.

Referente à décima questão se existe avaliação da qualidade no arquivo, notamos que essa questão está relacionada com as duas anteriores citadas acima, então por isso não obtivemos respostas sobre ela.

Relacionado à décima primeira, quais as ferramentas que são utilizadas para a avaliação da qualidade a gestora respondeu: “*os instrumentos da qualidade ainda não temos, mas existe um relatório, contudo é geral e é subjetivo não tendo a objetividade de um instrumento*”. Atentamos que a falta desses instrumentos quanto à falta da própria gestão da qualidade no arquivo dificulta os processos, tendo em vista que a gestão da qualidade é a “*máquina que move a empresa geradora do produto ou prestadora do serviço*”.⁶

No tocante a questão décima segunda como é o processo do acesso a informação por arte do usuário? A gestora expõe durante a entrevista que,

Ex. 6

há uma abrangência no sentido documental e aqui nós trabalhamos com um horizonte de servir ao usuário, mas o processo ao acesso a documentação pode ser feito de várias formas marcando antecipadamente, então nós fazemos o atendimento por telefone, por e-mail e fazemos o atendimento personalizado, no caso esse tipo de atendimento acontece como esse que estou fazendo com você (a entrevista), por isso aquele que vir ao arquivo poderá ter acesso.

Notamos que não existe nenhum processo para o acesso à informação, a não ser o de “*marcar o atendimento antecipadamente*”, isso dificulta a otimização das atividades, pois torna os procedimentos no decorrer do trabalho mais lento, ou seja, como o arquivo não possui funcionários suficientes para atender à demanda da organização do acervo e do atendimento do usuário, tendo que certos funcionários pararem seus serviços para atender a outros, dificultando os dois processos. Nesse ponto é que entre a gestão da qualidade, pois ela aperfeiçoará esses processos.

Na última questão da entrevista foi perguntado a Fernandes que nota o senhor (a) atribui para a questão da acessibilidade das informações no arquivo? Em resposta ela esclarece:

Ex. 7

Eu acho que vou dar 7, porque eu tenho algumas coisas que eu acho que é importantíssima, eu tenho um pessoal que atende com prestimosidade, que atende com conhecimento, quando não sabe procura os colegas e no máximo quando não sabem liga pra mim. Na questão do atendimento do pessoal eu dou 10. Onde é que eu acho que a gente peca, que é um pecado que estou tentando sanar, que é na existência de instrumentos de

⁶ Biblionline, João Pessoa, v. 7, n. 2, p. 28-34, 2011.

descrição, mas porque esses instrumentos não existem, porque esses arquivos ainda não estão organizados e eu não tenho pessoal suficiente para ir abrindo outras frentes de organização. Quer dizer então nesse caso, eu acho que a dificuldade que nós temos é a existência de alguns arquivos não totalmente organizados segundo as normas arquivísticas.

Em relação à entrevista, ela foi muito proveitosa para o esclarecimento dos questionamentos feitos a gestora do DDA, portanto podemos perceber as falhas na gestão tanto do arquivo quanto na gestão da qualidade, principalmente a dois fatores, devido à falta de profissionais especializados e ao número insuficiente de funcionários no arquivo, pois é a partir deles nos processos de organização e atendimento que se obtém sucesso dos projetos idealizados pela instituição. Além disso, desenvolver ações que visam otimizar esses processos quanto ao número de funcionários existente no DDA facilitaria tanto na administração quanto no acesso a informação, esse fator seria possível com a implantação da gestão da qualidade no arquivo e o desenvolvimento das ferramentas da qualidade.

A GQ torna-se aliada dos arquivos, pois atua “diretamente nos processos que envolvem a estratégia, a estrutura, os fluxos de comunicação, os colaboradores e o gerenciamento da rotina” (SILVA; FLORES, 2011, p. 2) e as ferramentas auxiliam no diagnóstico de problemas e na averiguação da qualidade nos procedimentos.

4.2 PERCEPÇÃO DOS SUJEITOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

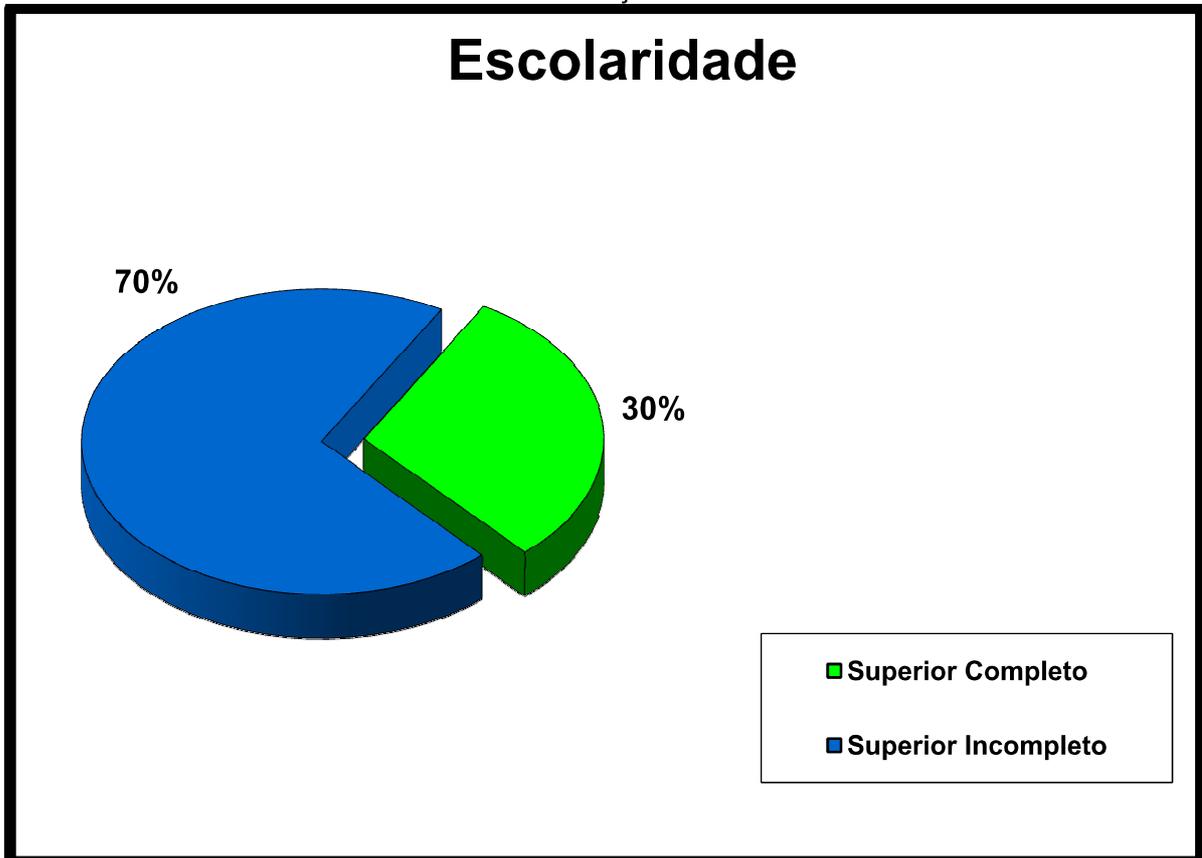
Nesta segunda etapa da pesquisa, são apresentados os resultados da pesquisa que foi realizada em maio de 2014 junto aos usuários da Fundação Casa José Américo, o perfil desses usuários em linhas gerais é formado por alunos e professores que frequentam e/ou frequentaram o DDA na Fundação Casa de José Américo. A coleta de dados deu-se a partir da aplicação de um questionário composto por 10 questões estruturadas da seguinte maneira: 4 questões abertas e 6 questões fechadas aplicadas com dez usuários.

A partir dos dados coletados, os resultados são apresentados na forma de Gráfico em conformidade com o questionário.

Nesta categoria, procurou-se levantar informações sobre dados demográficos do perfil dos usuários (nível de escolaridade, curso ou área de atuação

e idade) que frequentam a Fundação Casa José Américo, descrevendo e discutindo os resultados. O Gráfico 1 abaixo mostra o nível escolar desse público entrevistado.

Gráfico 1 – Identificação da escolaridade

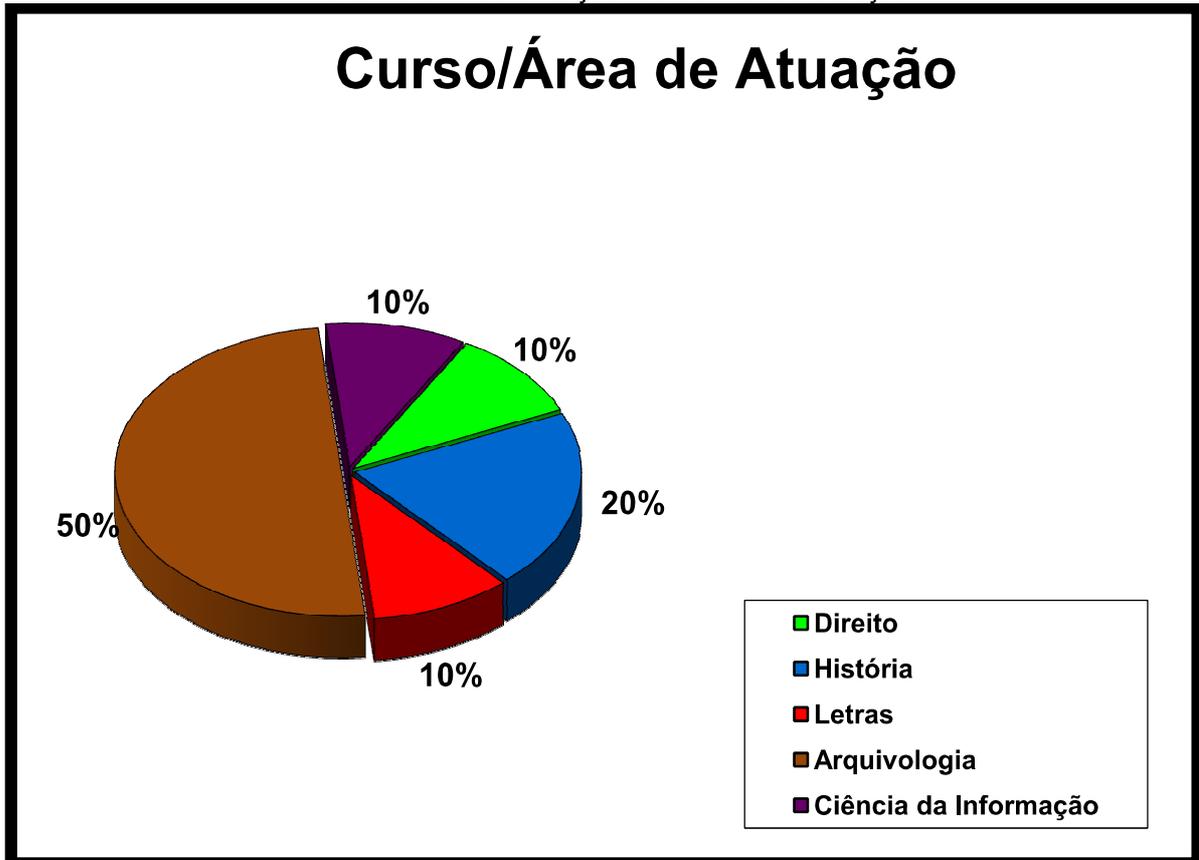


Fonte: Dados da pesquisa aplicada com os usuários, 2014

No Gráfico 1, identificamos que 70% (setenta por cento) dos usuários possuem a escolaridade de Superior Incompleto e 30% (trinta por cento) com a escolaridade de superior completo. É notório que o perfil do usuário da Fundação Casa José Américo, na sua grande maioria é formado por estudantes. Talvez este resultado esteja associado à importância do arquivo que a Fundação oferece para que os estudantes e pesquisadores consigam atender às demandas acadêmicas. O conhecimento desta variável é fundamental como proposta para direcionar serviços que atendam às necessidades do cliente. Esse perfil está plenamente em sintonia com o público esperado, pois tem a ver com a área de pesquisa e educação.

O Gráfico 2 relata a identificação do curso/ área de atuação em que o usuário se encontra.

Gráfico 2 – Identificação: Curso/Área de atuação



Fonte: Dados da pesquisa aplicada com os usuários, 2014

Referente ao Gráfico 2, notamos que é abrangente a área de atuação dos usuários que frequentaram o DDA, principalmente aqueles que são do curso de arquivologia, pois conforme a análise dos dados 50% (cinquenta por cento) são do curso de Arquivologia, 20% (vinte por cento) do curso de História, 10% (dez por cento) do curso de Direito, 10% (dez por cento) do curso de Letras e 10% (dez por cento) da área de Ciência da Informação.

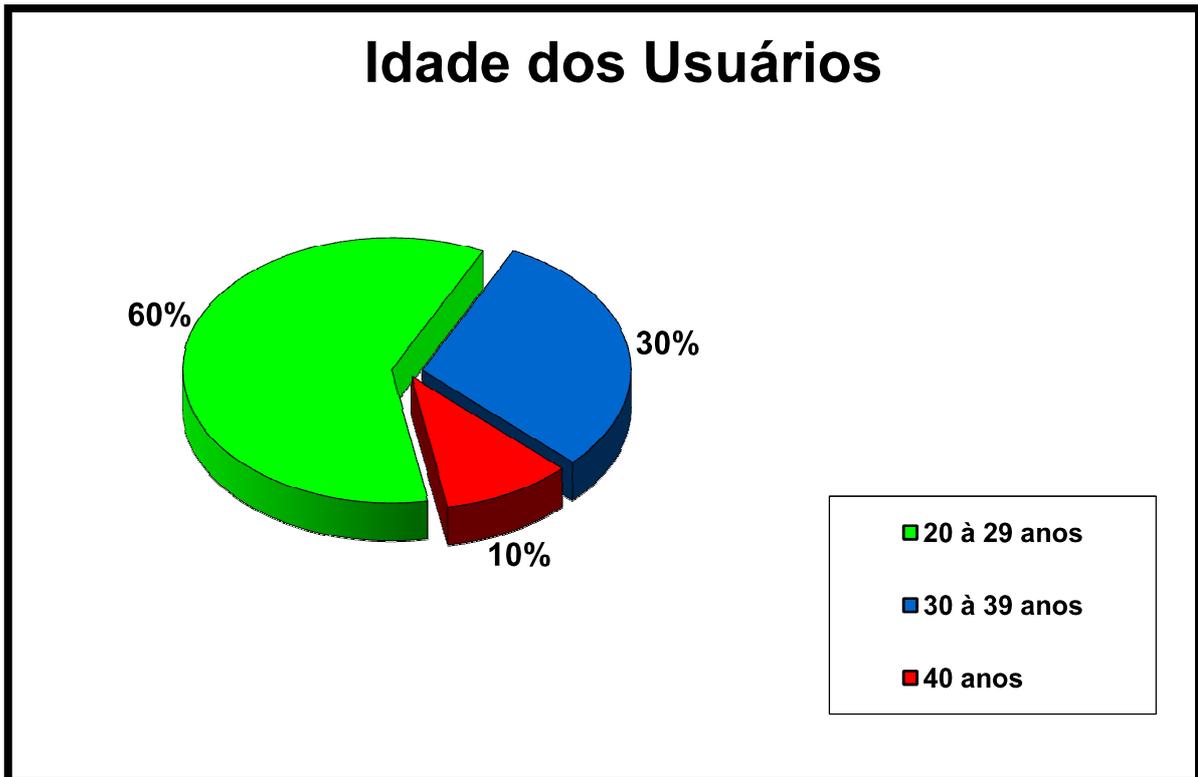
Las Casas (2010, p.195) discorre a respeito do perfil dos usuários, sendo essa uma consequência do nível de instrução desses, qual:

[...] a ocupação é um fator que determina o consumo, mesmo que não esteja relacionado com a renda. Um exemplo é uma comparação com um trabalhador de uma fábrica e um professor. As atividades podem determinar necessidades de consumo. Um trabalhador braçal pode ter necessidade de comprar roupas à base de *jeans* e botas de segurança, bem como gastar em diversão. Um professor, por outro lado, pela própria profissão, pode ter que comprar mais livros e material didático para seu desempenho profissional.

O autor exemplifica que o nível de instrução e a ocupação dos indivíduos são fatores importantes e que determinam os ambientes que eles frequentam e também o modo de vida que possuem, tendo em vista que grande parcela dos usuários é da área arquivística.

O gráfico abaixo descreve a idade dos usuários que visitam o arquivo.

Gráfico 3 – Identificação: Idade dos Usuários



Fonte: Dados da pesquisa aplicada com os usuários, 2014

No tocante ao Gráfico 3 obtivemos os dados sobre a idade daqueles que consultam o DDA apresentados da seguinte forma: 60% (sessenta por cento) possuem a idade de 20 à 29 anos, 30% (trinta por cento) tem a idade de 30 à 39 anos e apenas 10% (dez por cento) dos usuários possuem a idade de 40 anos.

Considerando que em mercados altamente competitivos, a estratégia de conhecer a faixa etária é utilizada com o objetivo de proporcionar aos clientes e/ou usuários maior satisfação e atendimento das suas necessidades, a variável teve esse intuito para em um futuro próximo direcionar serviços arquivísticos conforme a faixa etária do usuário.

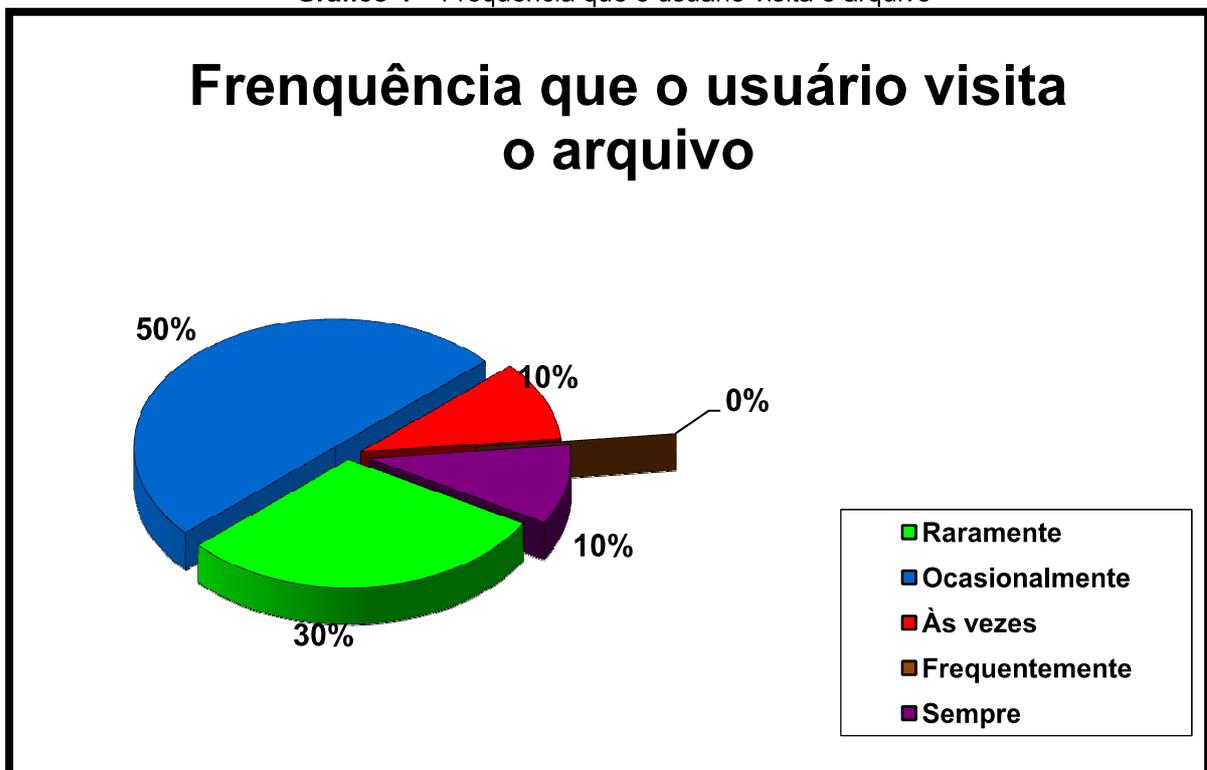
As gerações passadas possuem algumas características diferentes em relação à de hoje. O modo de viver na década de 70 é bastante diferente da década

em curso, o advento da tecnologia modificou de forma considerável a maneira de viver das pessoas, hoje é bastante raro encontrar alguém que não saiba ao menos manusear de forma superficial um computador. Dessa forma, conhecer a faixa etária dos clientes do Arquivo faz com que aqueles que desempenham tarefas de prestação de serviço possam se adaptar a cada um deles.

As próximas questões analisadas estão diretamente relacionadas ao arquivo, atendimento e satisfação do usuário e também serão apresentados em forma de Gráfico, para maior compreensão dos dados colhidos na aplicação do questionário.

Nessa categoria, que envolve três perguntas (frequência de visita ao arquivo, satisfação no atendimento e avaliação do atendimento), procurou-se levantar informações sobre dados relacionados à percepção do usuário do nível de serviços no arquivo da Fundação Casa José Américo. O Gráfico 4 a seguir, mostra a frequência de visita por parte do usuário.

Gráfico 4 – Frequência que o usuário visita o arquivo



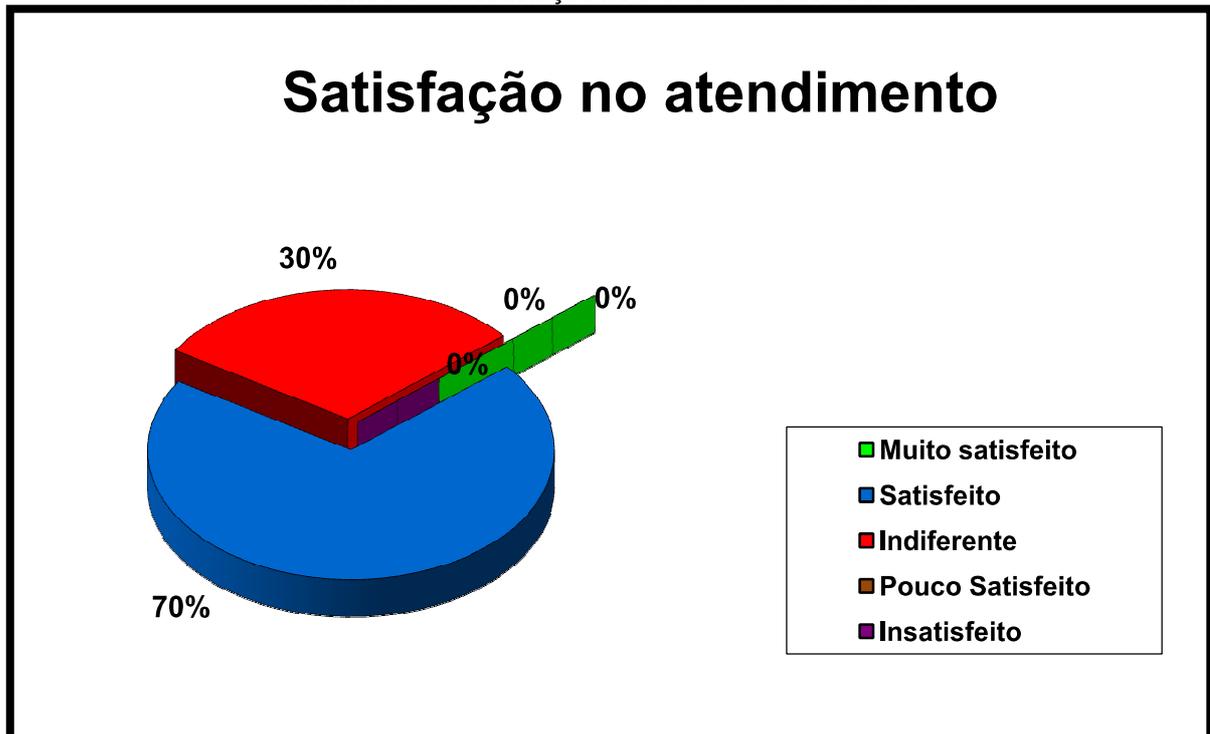
Fonte: Dados da pesquisa aplicada com os usuários, 2014

O quarto gráfico evidência que maior parte dos usuários, nesse caso 50% (cinquenta por cento), só visitam o arquivo ocasionalmente, 30% (trinta por cento) raramente, 10% (dez por cento) visitam às vezes e apenas 10% (dez por cento)

tem a frequência de visita ao arquivo. Como o arquivo é um “centro de informação” (PAES, 1997, p. 17) atentamos que o usuário vai ao arquivo com intuito da busca por informação, após obter os dados pesquisados não há mais uma necessidade de voltar ao arquivo, em contrapartida haveria uma maior frequência nas visitas. Por outro lado, podemos expressar uma hipótese, a de que o arquivo/funcionário deixou de prestar algum serviço, isso causaria uma insatisfação, por consequência esse usuário não retornaria ao arquivo.

Por esses motivos e também pela falta de divulgação do acervo para conhecimento do público, evidenciamos o baixo índice de frequência ao DDA como está exposto no gráfico que fora demonstrado, por isso deve-se existir a averiguação da qualidade dos serviços e incentivos para que o usuário seja “atraído” ao arquivo como também a instituição. Podemos citar um meio para a divulgação do arquivo, a cartilha que pode ser feita para vários objetivos, contudo mencionaremos apenas duas formas, a primeira pode ser utilizada para orientação interna tanto dos funcionários quanto dos usuários sobre várias questões do arquivo e a segunda para o público com a finalidade de divulgação do acervo. No que concerne o Gráfico 5 ele mostra-nos o nível de satisfação no atendimento ao usuário.

Gráfico 5 – A satisfação no atendimento ao usuário



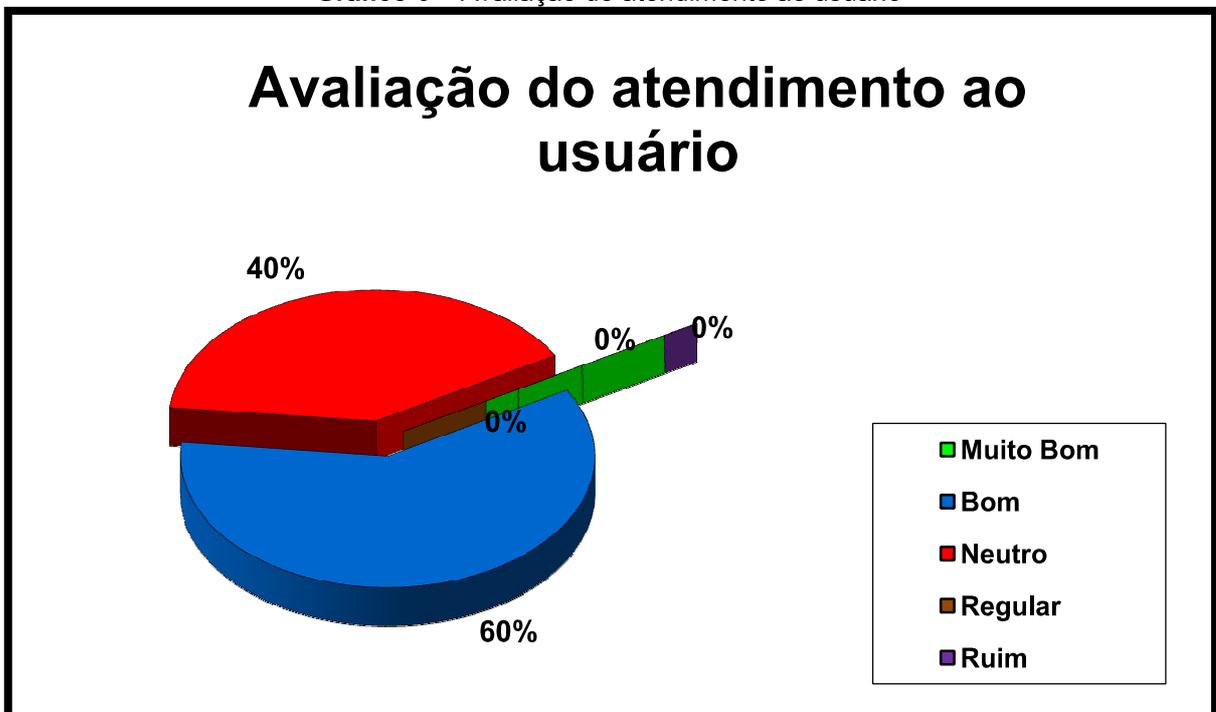
Fonte: Dados da pesquisa aplicada com os usuários, 2014

No que concerne à questão se o atendimento foi satisfatório, 70% (setenta por cento) dos usuários responderam que estão satisfeito e 30% (trinta por cento) responderam indiferente. A abordagem desse questionamento nos mostra a satisfação daqueles que já visitaram o DDA, e isso é de fundamental importância, uma vez que o atendimento tenha satisfeito o usuário, este retornará ao local sempre que houver necessidade. Por isso “qualquer pessoa, que entrar em contato ou solicitar algum serviço à empresa, deve ser tratado e considerado cliente” (PILARES, 1989, p. 97), ou seja, inter-relacionando com a disciplina de Arquivologia, tratar o usuário como usuário, tendo-o conforme aquele que busca algo da instituição, nesse caso a “informação”, concedendo a este, serviços de qualidade.

Dessa forma, a imagem da instituição será preservada e tida como uma ótima receptividade, e por sua vez atrairá outros usuários que no futuro necessitarem dos serviços desta. Sendo assim, um bom atendimento resultará na satisfação do cliente.

O Gráfico a seguir apontar a avaliação do atendimento ao usuário.

Gráfico 6 – Avaliação do atendimento ao usuário



Fonte: Dados da pesquisa aplicada com os usuários, 2014

No tocante ao gráfico sexto, como você avalia o atendimento, os usuários responderam: 60% (sessenta por cento) avaliam o atendimento como sendo bom e 40% (quarenta por cento) como sendo neutro. Segundo as respostas podemos

constatar que o atendimento não tem sido muito satisfatório para o usuário, por isso enfatizamos que é possível melhorar esse atendimento.

Então, esse serviço, além de outros, sendo prestado de forma apropriada com o intuito de exceder as expectativas, poderia resultar na volta desse usuário ao arquivo, fator este explanado por Candeloro e Almeida (2002), em que, “é preciso muito mais do que satisfazer, é preciso extrapolar, seduzir o cliente, para que este seja fiel e sempre volte”, nesse caso sempre volte ao arquivo.

A satisfação é o ponto de arrancada. Por isso, deve-se ir além das expectativas do usuário, encantando-o. Quando ele espera alguma coisa e ganha algo a menos do que almejava, ele fica desencantado. Quando entende ou ganha algo igual que esperava, ele fica normal. Quando a situação é a mais do que esperava, ele tem uma satisfação máxima, ou encantamento.

Nessa categoria que envolve cinco tópicos (organização do acervo, estado de conservação do acervo, manuseio dos documentos e equipamentos de proteção para o usuário), procurou-se levantar informações sobre dados relacionados aos produtos (documentação) que são oferecidos pelo arquivo da Fundação Casa José Américo. No gráfico a seguir estar exposto o nível de importância da organização do acervo.

Gráfico 7 – Importância da organização do acervo



Fonte: Dados da pesquisa aplicada com os usuários, 2014

O Gráfico 7 refere-se à importância da organização do acervo no qual 90% (noventa por cento) responderam que é muito importante a organização, 10% (dez por cento) responderam que é importante e não houve escolha das outras alternativas, isso nos faz refletir que a maior parte dos usuários tem o conhecimento do quanto é substancial que haja a organização do acervo, tanto para facilitar o atendimento da própria organização, quanto para facilitar o acesso e a comodidade dos usuários quando vem em busca de informação no arquivo. Dessa forma, o DDA deve analisar/buscar/prover meios para organizar o acervo que está sobre sua custódia. Por isso é indispensável à formulação de um plano arquivístico que tenha em conta tanto as disposições legais quanto as necessidades da instituição e do usuário, Paes (1997, p. 36) ressalta que o “planejamento arquivístico consiste em estruturar o arquivo de forma que a documentação possa ser consultada e controlada pelo responsável”, dentre as etapas podemos mencionar alguns formas iniciais para essa organização, que são:

- Verificação do local onde o arquivo deverá ficar na organização;
- Coordenação dos serviços de arquivo;
- Escolha de métodos de arquivamento adequados;
- Estabelecimento de normas de funcionamento;
- Recursos financeiros, etc.

A questão (quinta b) “descreva o (s) processo (s) para o acesso ao documento” foi uma questão aberta e as respostas serão descritas conforme cada questionário.

Três dos questionados não responderam a essa questão.

Três respostas foram bem parecidas: Usuário 1 “Qualquer pessoa tem acesso ao acervo” Usuário 2 “Os documentos podem ser acessados assim que o pesquisador chegar lá” e Usuário 3 “O acesso pode ser feito de várias maneiras, mas o pesquisador que quiser pode ter acesso assim que chega ao arquivo”.

O usuário 7 respondeu: “temos acesso a parte da documentação pelo menos a que está organizada, contudo para melhor atendimento preferem que marcamos as visitas.”

O usuário 8 descreve que para ter acesso ele “apenas tive que agendar a visita.”

No caso do usuário 9, com base em sua resposta acreditamos que ele não compreendeu a questão, pois descreveu assim: “a organização dos arquivos, sabendo da teoria das três idade, separar os arquivos por ordem numérica, alfanumérica, alfabética e sendo organizadas a cada ano.”

O usuário 10 descreveu:

Como sôfrego pesquisador e interessado na área arquivística, prefiro a pesquisa física aos arquivos. Poder descobrir sentir o documento, traz mais informações as pesquisas, dessa forma para ter acesso ao documento na Fundação Casa de José Américo precisa-se antecipadamente agendar uma visita ao arquivo. Porém existe uma restrição quanto a reprodução da documentação, pois essa reprodução só pode ser feita após uma avaliação do Presidente e do Corpo Dirigente da instituição.

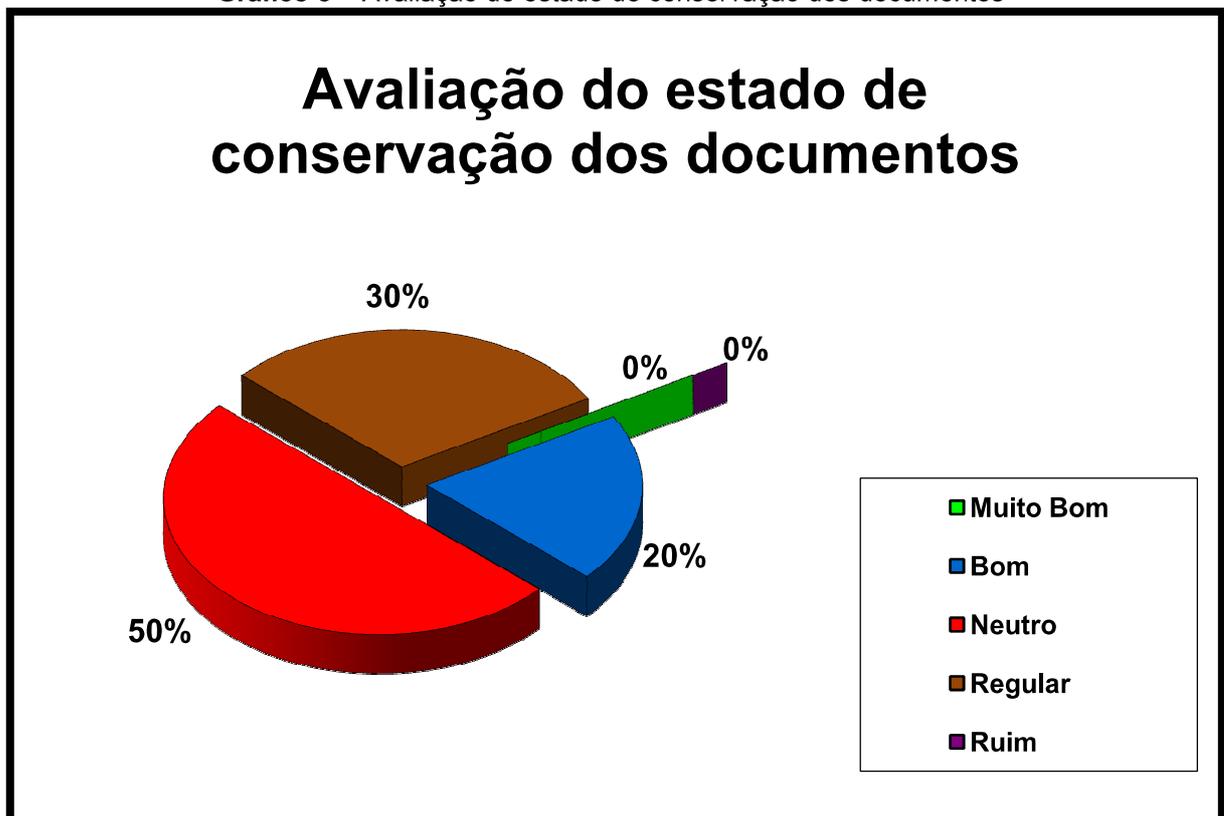
Com base nas respostas identificamos que o acesso ao documento pode ser feito por qualquer usuário que busque a informação no DDA, contudo vale ressaltar que existem meios para que esse acesso seja feito de forma mais eficiente, interagindo com o usuário e para maior controle daqueles que visitam o arquivo, ou seja, para saber o número de usuários que frequentam, o que procuram e para ter um controle no manuseio do documento, dentre esses meios podemos citar três:

- Protocolo: é o conjunto de operações objetivando o controle dos documentos que ainda tramitam no órgão, de modo a assegurar a imediata localização e recuperação dos mesmos, garantindo, assim, o acesso à informação. A sua aplicabilidade se dá mais na fase corrente, contudo ele pode compreender também operações que possibilita o controle do fluxo documental no órgão viabilizando a recuperação, o acesso e o controle dos documentos nesse caso ele pode ser aplicado em qualquer fase do documento. Dentre outras concepções o protocolo também pode designar: setor de um órgão; livro de protocolo; espécie documental; número atribuído ao documento, entre outros. Por isso ressaltamos a utilização de um livro de protocolo em que seriam transcritos os atos de entrada e saída dos documentos, para obter o controle no manuseio dos documentos pelo usuário, também pode constar nesse livro uma pequena descrição sobre o usuário.

- Registro: assim como o protocolo possui várias funções, mas enfatizaremos apenas aquela que está voltada para o registro dos usuários que frequentam o arquivo, para terem um percentual de visitas ao DDA.
- Ouvindo a voz do cliente: essa é uma ferramenta utilizada para “conhecer os desejos e as necessidades dos seus clientes/usuários” (ESTEVES, 1996, p.3).

O Gráfico abaixo descreve a avaliação dos documentos quanto ao estado de conservação.

Gráfico 8 – Avaliação do estado de conservação dos documentos



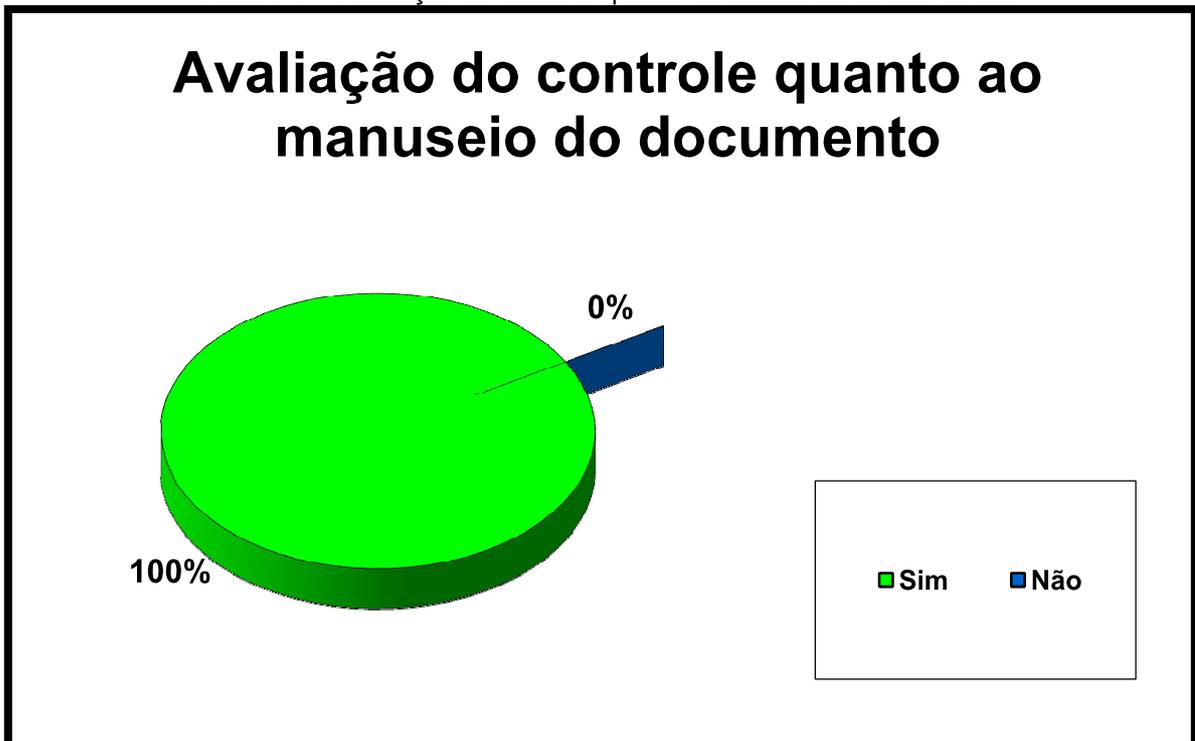
Fonte: Dados da pesquisa aplicada com os usuários, 2014

O resultado da pesquisa nos mostra que 50% (cinquenta por cento) declararam-se neutro, 30% (trinta por cento) declararam que o estado é regular e apenas 20% (vinte por cento) avaliaram o estado como sendo bom. As respostas nos fazem refletir que o arquivo deve propor mais ações que visem à preservação e conservação preventiva do acervo, pois este se resume em “um conjunto de ações estabilizadoras que visam desacelerar o processo de degradação de documentos ou

objetos, por meio de controle ambiental e de tratamentos específicos (higienização, reparos e acondicionamento)” (CESSARES, 2000, p. 12). Dessa as ações proporcionariam a conservação da informação e do suporte em que elas se encontram, além da segurança do próprio usuário quando for manusear o documento.

O próximo gráfico expõe a opinião do usuário referente ao questionamento: você acha que deveria existir algum controle quanto ao manuseio do documento?

Gráfico 9 – Avaliação do controle quanto ao manuseio do documento

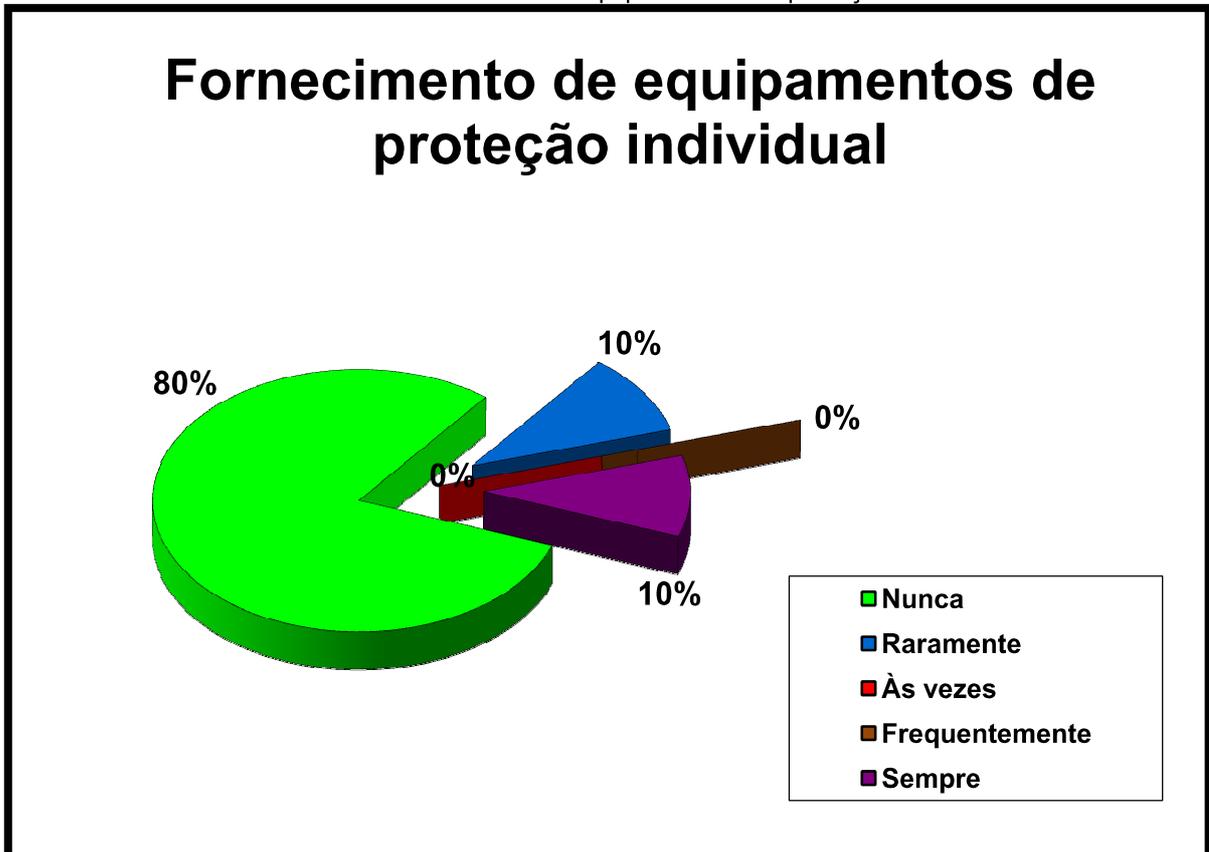


Fonte: Dados da pesquisa aplicada com os usuários, 2014

Referente ao Gráfico acima as respostas dos usuários foram unânimes 100% (cem por cento) responderam que deveria “sim” existir um controle quanto ao manuseio dos documentos, isso ressalta a concepção dos meios para o controle quanto ao acesso já citados nessa pesquisa na discussão da questão quinta B, em que explanamos 3 (três) meios e 2 (dois) deles referentes ao controle para o acesso a informação, nesse caso o protocolo e o registro. Esse controle otimizaria os processos facilitando o atendimento e proporcionaria registrar o passo-a-passo para o acesso a instituição e ao documento, pois caso houvesse algum desvio ou danificação do acervo da instituição, ele (FCJA) poderia pleitear o ressarcimento

pelas perdas e danos. Referente ao próximo Gráfico descreve se a instituição fornece Equipamento de Proteção Individual ao usuário.

Gráfico 10 – Fornecimento de equipamentos de proteção individual



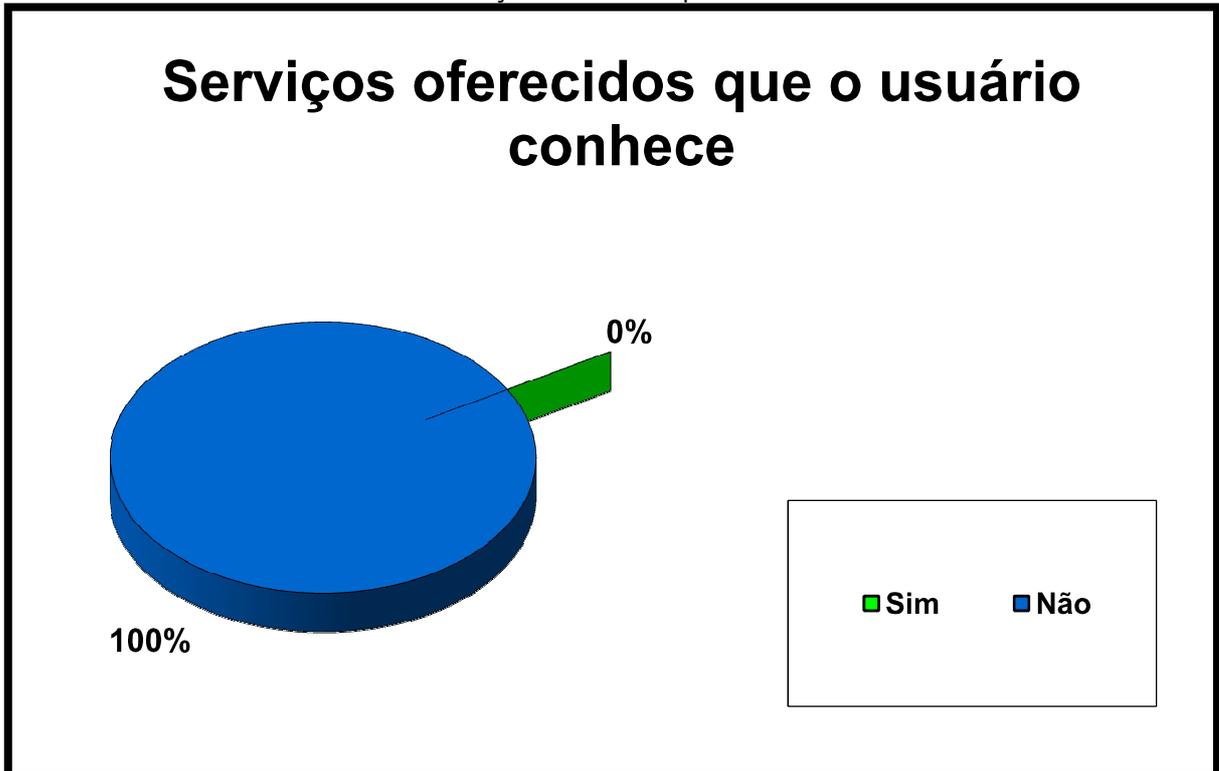
Fonte: Dados da pesquisa aplicada com os usuários, 2014

Podemos observar que no gráfico décimo primeiro 80% (oitenta por cento) dos usuários atestam que o arquivo “nunca” fornece os Equipamentos de proteção individual (EPIs), 10% (dez por cento) marcaram a opção de “raramente” e 10% (dez por cento) atestam que “sempre” o arquivo fornece meios de proteção. Analisando as respostas, mencionamos que os 10% que afirmaram que o arquivo “sempre” disponibiliza os EPIs devem ser aqueles usuários assíduos na frequência de visita ao arquivo ou aqueles que apresentam certa intimidade com os funcionários da instituição. No entanto, vale ressaltar que não é dever do arquivo disponibilizar os EPIs, mas conceder esses equipamentos asseguraria a proteção aos usuários e aos documentos, pois o contato com as mãos agravaria a degradação dos mesmos.

Os EPIs são equipamentos para proteção tanto dos funcionários que trabalham com a higienização quanto para os usuários que manuseiam o

documento, pois a falta desses equipamentos podem trazer sérios danos à saúde, por exemplo, a “contaminação por agentes nocivos, como a poeira, os fungos e mofo. A contaminação acarreta diversas manifestações alérgicas como, dermatites, rinites, irritação ocular e problemas respiratórios.” (PALETTA; YAMASHITA; PENILHA, 2005, p. 68).

Gráfico 11 – Serviços oferecidos que o usuário conhece

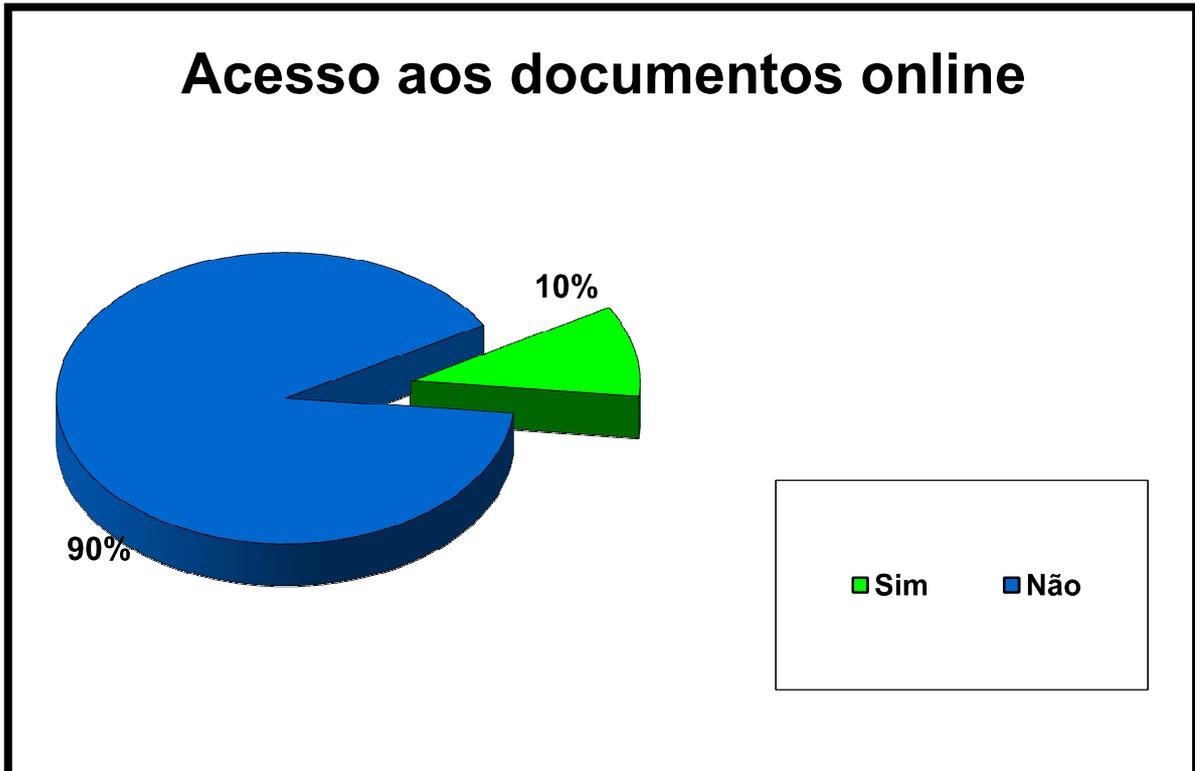


Fonte: Dados da pesquisa aplicada com os usuários, 2014

De acordo com as respostas reproduzidas no Gráfico 11, 100% (cem por cento) dos usuários afirmaram não conhecer nenhum serviço oferecido pela instituição. Esse fato deve ocorrer por não haver a divulgação tanto da Instituição quando do DDA e seu acervo, pois já foram mencionados na pesquisa os poucos serviços que o Departamento de Documentação e Arquivo oferece, por isso podemos observar que ainda existe uma carência de divulgação desses serviços, por exemplo, a Gestora relatou que existe “o inventário de Ronaldo (*Fundo de Ronaldo Cunha Lima*) e temos as listagens que são disponibilizadas ao usuário.” Porém, constatamos que eles desconhecem esses instrumentos que facilitariam o acesso. Por isso, planejar ações/instrumentos para informar aos usuários sobre esses serviços, proporcionaria o conhecimento das atividades realizadas no arquivo.

A cerca das questões sétima (qual (s) serviços você conhece do arquivo) e oitava (Em sua opinião, avalie o atendimento prestado pelos profissionais do arquivo aos usuários), não obtivemos respostas, pois elas estavam condicionadas à resposta positiva da questão exposta no gráfico anterior, dessa forma não seria cabível esboçar algo sobre elas uma vez que não houve nenhuma resposta.

Gráfico 12 – Acesso aos documentos online



Fonte: Dados da pesquisa aplicada com os usuários, 2014

Pertinente ao Gráfico 12, 90% (noventa por cento) dos usuários assegura que não há disponibilização dos documentos online e apenas 10% (dez por cento) atestam que existe acesso aos documentos online. De acordo com as respostas notamos que realmente não existe essa divulgação do acervo, pois no site da instituição (<http://www.fcja.pb.gov.br/>) o conteúdo exposto é apenas para informações gerais sobre a FCJA e no caso desses 10% que marcaram a resposta de que haveria esse acesso online. Acreditamos que estavam se referindo as informações sobre a instituição e não sobre o acervo. Ressaltamos que o serviço para a disponibilização dos documentos online também não é uma obrigação da instituição, entretanto esse serviço facilitaria ao usuário que necessite de alguma

informação contida nos documentos do DDA, pois esse acesso atualmente está condicionado à visita presencial.

Portanto, no mundo atual em que o processo de inovação é cada vez mais acelerado devemos estar atentos às mudanças para poder compreendê-las, aceitá-las e socializá-las, tendo a concepção de conhecer o passado, para compreender o presente e melhorar o futuro. Considerando que com o passar dos anos várias transformações mudaram o panorama da sociedade, em que inicialmente há milhares de anos, os homens sobreviviam de caça, pesca e elementos fornecidos pela natureza, a troca de informações era muito lenta, mas ocorreu uma revolução: a Revolução Agrícola. Mais tarde emerge uma nova revolução: a Revolução Industrial que trouxe consigo a velocidade da transmissão do conhecimento, consolidando o domínio dos homens sobre as máquinas. Mais hoje, vivemos a revolução do conhecimento, ou seja, o impacto das transformações tecnológicas pode ser vistos em diversas áreas de atividades da sociedade, tais como: na educação, no entretenimento, no trabalho, entre outras. Por isso, utilizam-se dos meios tecnológicos para dar acessibilidade às informações que são elementos necessários para aumentar a satisfação do usuário.

A última questão solicitava ao usuário para descreverem alguns serviços que ele considera importante e que melhoraria a qualidade no arquivo. Como era uma questão aberta relataremos as respostas conforme cada questionário.

Dois dos questionados não responderam o questionamento.

Sete respostas foram muito idênticas, pois elas enfatizavam o acesso ao acervo online, a produção e divulgação de instrumentos de pesquisa e a divulgação da própria Fundação. Para maior compreensão citaremos uma das respostas do usuário:

Disponibilização de arquivos online (ao menos um catálogo, inventário) afim de que o usuário já faça uma pesquisa prévia nos portais disponibilizados pela instituição. Agilizaria a pesquisa do usuário e demandaria menos tempo dos profissionais da instituição. (Usuário 1)

Outra resposta que podemos mencionar reporta-se a “*melhor acessibilidade, qualidade no atendimento e divulgação em meios de comunicação*”. Nas respostas evidenciamos que há serviços que contribuem para a satisfação do usuário e a aplicabilidade desses serviços proporcionaria agilidade, qualidade e bom desempenho no desenvolvimento do trabalho e do acesso.

A aplicação desse questionário tinha por objetivo evidenciar as lacunas dos serviços oferecidos pelo DDA, nesse caso a visão dos usuários referente à qualidade do que se é oferecido pelo arquivo. De fato para se ter uma qualidade naquilo que é disponibilizado, necessita-se antecipadamente uma “boa gestão” fator este dificultado pela ausência do arquivista na instituição e pelo reduzido número de funcionários que compõem o quadro do DDA, porém essas dificuldades podem ser contornadas ou até mesmo sanadas se inicialmente o DDA promovesse/incentivasse a especialização dos funcionários na área de Ciência da Informação, segundo fator seria a presença do profissional arquivista no arquivo, pois ele é “gestor de informação”, como afirma Michel Duchein (1993), porquanto as funções desse gestor estão orientadas no sentido de satisfazer as necessidades de informação dos usuários internos ou externos, enquanto utilizadores finais dos serviços de arquivo, procurando fazê-los de forma eficaz e eficiente. Desse modo o arquivista tem um papel particular nas organizações, já que sua participação nas atividades do arquivo geraria mudanças, direcionadas ao melhoramento das atividades administrativas, acessibilidade à informação e a gestão da qualidade nos serviços, respaldados num esforço de normalização, pois os arquivistas conhecem as técnicas de gestão do arquivo, principalmente as normas que regem o acesso a tais dados.

Terceiro fator para o melhoramento das atividades do DDA, é a implementação das ferramentas da qualidade no arquivo, pois as noções básicas de gestão documental, conservação e preservação do acervo os funcionários já possuem, essas ferramentas viabilizariam o gerenciamento das atividades além de auxiliar na averiguação de problemas e soluções, possibilitando qualidade nos serviços.

Quarto fator mencionado é o desenvolvimento de instrumentos de pesquisa para a recuperação da informação, uma vez que esses instrumentos são “ferramentas utilizadas para descrever um arquivo, ou parte dele, tendo a função de orientar a consulta e determinar com exatidão quais são e onde estão os documentos”. (LOPEZ, 2002, p. 10).

E por fim o quinto ponto que podemos explicar é a divulgação da Fundação e do acervo principalmente online, proporcionando a sociedade conhecer a FCJA.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Fundação Casa José Américo integrante da Administração Indireta do Governo do Estado da Paraíba tem por finalidade promover a publicação da obra de José Américo de Almeida e de sua crítica e interpretação, tal como a realização de estudos científicos, artísticos e literários.

Numa visão organizacional a Fundação compreende uma estrutura funcional formada por 6 (seis) departamentos na qual cada um possui o seu diretor, uma coordenação geral (presidência), a Assessoria Jurídica e a Secretaria Executiva para auxiliar a presidência.

Dessa forma, os resultados obtidos na realidade pesquisada e o embasamento teórico adquirido junto à pesquisa formulada através de uma entrevista com a gestora e a aplicação de questionário junto aos usuários e, deste modo respondendo à problemática da pesquisa e alcançando seu objetivo geral relacionado à análise dos serviços arquivísticos de gestão da qualidade na Fundação Casa de José Américo, com vistas à definição da realidade estudada, a pesquisa apresenta as seguintes conclusões:

O estudo revelou conforme a entrevista que existe um déficit na qualidade dos serviços e na divulgação da própria instituição, principalmente do acervo sobre custódia do DDA. Dessa forma, a gestão da qualidade aplicada ao arquivo torna-se um importante procedimento que auxilia nas atividades.

As observações realizadas, os depoimentos obtidos e a análise dos resultados revelaram que existem falhas na gestão tanto do arquivo quanto na gestão da qualidade, principalmente, devido a falta de profissionais especializados e ao número insuficiente de funcionários no arquivo, além da pouca divulgação da própria instituição para conhecimento do público.

Em suma, é de imprescindível relevância a implementação da gestão da qualidade no arquivo, pois ela aperfeiçoaria e desenvolveria as atividades de forma a atender satisfatoriamente as necessidades de uso e acesso a informação pelos usuários. Com isso, a gestão da qualidade nos serviços arquivísticos, é um processo de utilização que deve ser consecutivo, pois contribui para o controle do fluxo informacional, disponibilizando mecanismos para o tratamento e destinação de documentos de acordo com as exigências de qualidade e permitindo “o

monitoramento contínuo das atividades e produtos gerados, a melhoria do desempenho do processo e a sua rastreabilidade” (CARDOSO; LUZ, 2005, p. 56).

Logo, esta pesquisa não teve a pretensão de questionar ou apoiar as ações do gestor ou do usuário, mas de proporcionar, através de um trabalho teórico a gestão da qualidade nos serviços arquivísticos além do tratamento das informações desta “inestimável” Fundação, possibilitando caminhos alternativos para a solução de problemas. Essa é uma forma de propiciar novos diálogos para a construção de conhecimentos, trazendo a discussão acadêmica questões relativa ao âmbito dos serviços arquivísticos, como por exemplo, a acessibilidade à informação, a excelência no atendimento ao usuário, ferramentas que otimizem o acesso e etc.

Como recomendações, em caráter a curto, médio e longo prazo, é preciso que o DDA incentive o desenvolvimento do setor através da GQ, tendo em vista que ela propicia melhorias consideráveis nos serviços da instituição, busque também incentivar a especialização dos funcionários na área de Ciência da Informação, e se possível a contratação do próprio profissional arquivista para orientações mais específicas na gestão do acervo. Outra recomendação, seria a implementação das ferramentas da qualidade no arquivo, pois elas proporcionariam o gerenciamento das atividades, auxiliando na averiguação de problemas e soluções, além disso, seria de suma importância à divulgação do acervo e da Fundação, se possível também online, promovendo o acesso e o conhecimento da FCJA pela sociedade.

Esperamos que as argumentações e discussões no campo da Arquivologia no que tange aos aspectos relacionados a gestão da qualidade e nível de serviços, aperfeiçoem o atendimento aos usuários durante as rotinas do arquivo, porquanto todos (usuários internos e externos) querem a prestação de serviços com excelência.

Ressaltamos que novas pesquisas podem ser desenvolvidas a partir das abordagens e discussões apresentadas, como por exemplo: pesquisas que questionem a aplicabilidade das ferramentas da (GQ); Ferramentas para a divulgação; O profissional arquivista frente à multidisciplinaridade da Arquivologia; entre outros.

E por fim, a partir das recomendações expostas nesta pesquisa, acreditamos que se pode melhorar a qualidade dos serviços aplicando a GQ de forma consciente, visando à satisfação do usuário.

REFERÊNCIAS

ABNT. **NBR ISO 9000**: Sistemas de Gestão da Qualidade – fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2000.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: arquivo nacional, 2005. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/Media/Dicion%20Term%20Arquiv.pdf>>. Acesso em: 01 set. 2013.

BRASIL. **Lei 8.159**, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a Política Nacional de Arquivos Públicos e Privados e dá outras providências.

BRASIL. **Lei 12.527**, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (Brasil). **Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos**. bn: e-ARQ Brasil. Brasília: Conarq, 2006.

BELLOTO, H. L. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

BONAT, D. **Metodologia da pesquisa**. 3. ed. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2009.

BRANDÃO, A. C. Aplicando a gestão da qualidade no serviço arquivístico. **Biblionline**, João Pessoa, v. 7, n. 2, p. 28-34, 2011.

CARDOSO, J. C.; LUZ, A. R. Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade. **Arquivística.net.**, Rio de Janeiro, p. 51-64, UNIRIO - Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2005. Disponível em:< <http://arquivar.com.br/site/wp-content/uploads/2007/04/Os-Arquivos-e-os-sistemas-de-gestao-da-qualidade..pdf>>. Acesso em: 18 jun. 2014.

CASSARES, N. C.; MOI, C. **Como fazer conservação preventiva em arquivos e bibliotecas**. São Paulo : Arquivo do Estado/Imprensa Oficial, 2000. Projeto como fazer nº 15.

CANDELORO, R.; ALMEIDA, S. **Correndo pro abraço**: como vender mais, fazendo com que o cliente compre sempre. Salvador: Casa da qualidade, 2002.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em ciência humanas e sociais**. 2. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

DEMO, P. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

DUCHEIN, M. **Archives, archivistes, archivistique**: définitions et problématique. In: FAVIER, J. (org.) *La pratique archivistique française*. Paris : Archives Nationales, 1993.

EINSTEIN, A. **Como vejo o mundo**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1953.

ESTEVES, R. de C. S. P. de A. Gestão orientada para o cliente no tratamento arquivístico do fluxo documental. In: CONCURSO INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA FEDERAL, 3., 1996. Cosme Velho, RJ. **Prêmio Hélio Beltrão**. Cosme Velho, RJ: Dataprev, 1996.

FERNANDES, I. R. da S. **Irene Rodrigues da Silva Fernandes**: depoimento a respeito da Fundação Casa de José Américo. João Pessoa, 2014. Entrevista concedida para complemento do TCC.

GATES, B. **A estrada do futuro**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GRÖNROOS, C. **Marketing**: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

GUIMARÃES, T. A. A nova administração pública e a abordagem da competência. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 34, n. 3, p. 125-140, maio/jun. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000200&pid=S0034-7612200600010000500022&lng=en>. Acesso em: 01 set. 2013.

HEREDIA HERRERA, A. **Archivística General**: teoría y práctica. Sevilla: Diputación Provincial, 1993.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO members worldwide**. In: ISO [online]. Switzerland: ISO, junho 1997. Disponível em: <<http://www.iso.org/iso/home.html>>. Acesso em: 14 jun. 2014.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998. 725p.

LAS CASAS, A. L. **Administração de Marketing**: conceitos, planejamentos e aplicações à realidade brasileira. 1. ed, 3. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

LAKATOS, E. M. MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

_____. **Fundamentos de Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LINS, B. F. E. Ferramentas básicas da qualidade. **Ciência da Informação**, Brasília, v.22, n. 2, p. 153-161, maio/ago., 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewPDFInterstitial/1190/833>>. Acesso em: 02 set. 2013.

LOPEZ, A. P. A. **Como descrever documentos de arquivo**: elaboração de instrumentos de pesquisa. São Paulo: Arquivo do Estado/Imprensa oficial, 2002. Disponível em: <http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf6.pdf>. Acesso em: 09 jun. 2013.

LUCINDA, M. A. **Qualidade**: fundamentos e práticas para cursos de graduação. Rio de Janeiro: Brasport, 2010. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=e9Baz6Jxh3MC&printsec=frontcover&dq=qualidade&hl=pt-BR&sa=X&ei=hulkUv6ZB8S4sATB-oGQCA&ved=0CEsQ6AEwBjgK#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 02 set. 2013.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa**. São Pulo; Atlas, 2007.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

NASCIMENTO, M. de A.; FLORES, D. A gestão da informação arquivística como subsídio ao alcance e à manutenção da qualidade. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v.3, n.2, p. 62-77, jul. 2007. Disponível em: <www.asocarchi.cl/DOCS/103.PDF>. Acesso em: 04 ago. 2013.

OLIVEIRA, O. J. (Org.). **Gestão da qualidade**: tópicos avançados. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2004.

PAES, M. L. **Arquivo**: teoria e pratica. Rio de Janeiro: FGV, 1997.

PALADINI. E. P. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

PALETTA, F. A. C.; YAMASHITA, M. M.; PENILHA, D. F. Equipamentos de proteção individual (EPIs) para profissionais de bibliotecas, centros de documentação e arquivos. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 2, p. 67-79, jan./jun. 2005.

PILARES, N. C. **Atendimento ao cliente**: o recurso esquecido. São Paulo: Nobel, 1989.

REIS, M. F. de C. T. **Metodologia da pesquisa**. 2. Ed. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2010.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social**: Métodos e Técnicas. São Paulo: Atlas, 2008.

SILVA, L. S da. FLORES, D. Gestão da qualidade em arquivos: ferramentas, programas e métodos. In: SIMPÓSIO BAIANO DE ARQUIVOLOGIA, 3., Salvador. **Artigo...** Bahia: Políticas arquivísticas na Bahia e no Brasil, 2011. Disponível em: <<http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/uploads/2011/09/Silva-Flores.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2014.

SILVA, R. O. da. A qualidade e a excelência organizacional. In: _____. **Teoria da Administração**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

TALAMO, M. de F. Informação: organização e comunicação. In: SEMINÁRIO DE ESTUDOS DE INFORMAÇÃO, 1., 1996, Niterói. **Anais...** Niterói: Eduff, 1996.

TRIVIÑOS, Augusto Nilbaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 2008.

APÉNDICE

APÊNDICE A - ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

DATA: _____

Nome do gestor do arquivo: _____

Tempo na função: _____

- 1) Quais os serviços oferecidos pela instituição?
- 2) Quais serviços arquivísticos oferecidos pelo arquivo?
- 3) Qual é o tipo de organização empregada no arquivo?
- 4) Como acontece a organização no arquivo?
- 5) Qual é o número de funcionários que trabalham no arquivo?
- 6) Em sua opinião, o arquivo possui gestão documental?
- 7) No que concerne à gestão da qualidade, qual é o seu ponto de vista a respeito dela?
- 8) Em sua opinião, você acredita que existe gestão da qualidade no arquivo?
- 9) Como acontece a gestão da qualidade?
- 10) Existe avaliação da qualidade no arquivo?
- 11) Quais as ferramentas que são utilizadas para a avaliação da qualidade?
- 12) Como é o procedimento do acesso a informação por parte do usuário?
- 13) Que nota o senhor (a) atribui para a questão da acessibilidade das informações no arquivo?

APÊNDICE B – Questionário

Este questionário é um instrumento de coleta de dados da pesquisa de campo intitulada: Pesquisa de satisfação dos usuários que frequentam/frequentou a **Fundação Casa de José Américo**, desenvolvida como instrumento para resultado de pesquisa do TCC. Solicito sua participação como voluntário (a). Informo que seu nome e/ou o material que indique sua participação serão mantidos em sigilo por ocasião da apresentação e/ou divulgação dos resultados obtidos. Agradeço pela contribuição.

1) Identificação:

Escolaridade: _____

Curso/Área de atuação: _____

Idade: _____

2) Com que frequência você visita o arquivo?

() Raramente

() Ocasionalmente

() Às vezes

() Frequentemente

() Sempre

3) O atendimento foi satisfatório?

() Muito Satisfeito

() Satisfeito

() Indiferente

() Pouco Satisfeito

() Insatisfeito

4) Como você avalia o atendimento:

() Muito bom () Bom () Neutro () Regular () Ruim

5) Quanto à documentação:

a) Você considera importante, a organização do acervo?

() Muito Importante

() Importante

() Indiferente

() Pouco Importante

() Não é Importante

b) Descreva o (s) processo (s) para o acesso ao documento.

- c) Os documentos estão em que estado de conservação?
 Muito bom Bom Neutro Regular Ruim
- d) Você acha que deveria existir algum controle quanto ao manuseio do documento?
 Sim Não
- e) O arquivo fornece meios de proteção ao usuário, no que diz respeito a equipamento de proteção?
 Nunca
 Raramente
 Às vezes
 Frequentemente
 Sempre
- 6) Você conhece algum serviço oferecido ao usuário pelo arquivo?
 Sim Não

Se sua resposta for não pule para a questão 9.

- 7) Qual (is) serviço (s) você conhece do arquivo?

- 8) Em sua opinião, avalie o atendimento prestado pelos profissionais do arquivo aos usuários.
 Muito bom Bom Neutro Regular Ruim
- 9) Você tem acesso aos documentos online?
 Sim Não

- 10) Descreva alguns serviços que você considera importante e que pode melhorar a qualidade no arquivo.

Sua colaboração foi muito importante. Mais uma vez, agradeço.

TERMO DE CESSÃO DE USO DE IMAGEM, NOME, VOZ E DADOS

Eu, _____, declaro que autorizo, de forma gratuita e sem ônus, a divulgação da minha imagem e voz para fins de exercício sobre as técnicas de coleta de dados de pesquisa, desenvolvido no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do Curso Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba.

Tenho conhecimento que o referido exercício está sendo realizado pela graduando(a) _____, sob a orientação do(a) professor(a) _____. Igualmente que, diante do interesse do(a) graduado(a) pela _____, caso haja desdobramento da atividade, serei antecipadamente informado.

Estou ciente de que minha imagem poderá ser apresentada em outras atividades acadêmicas, como palestras, mostras, aulas, **sempre**, sem fins lucrativos.

João Pessoa, de de 2014.

Gestor do Arquivo