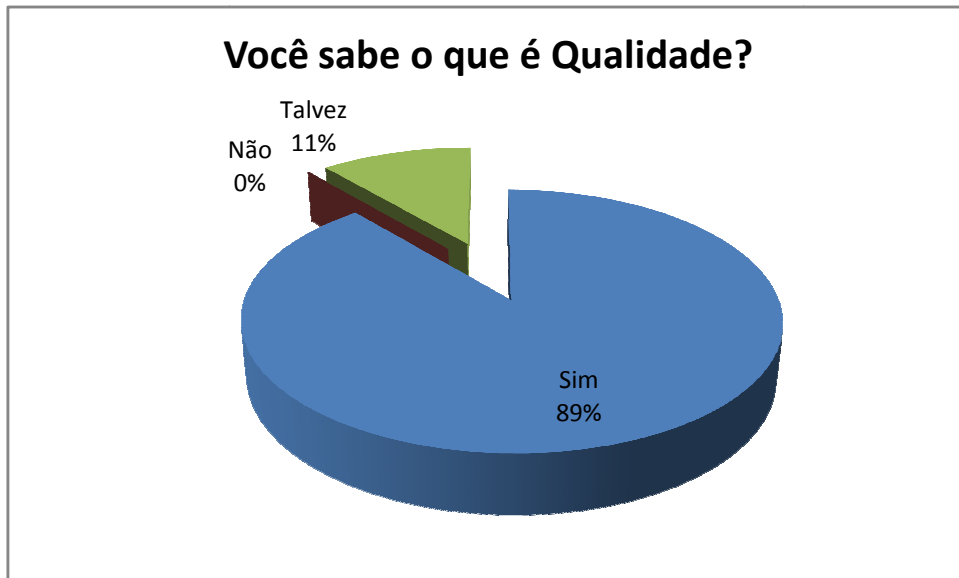


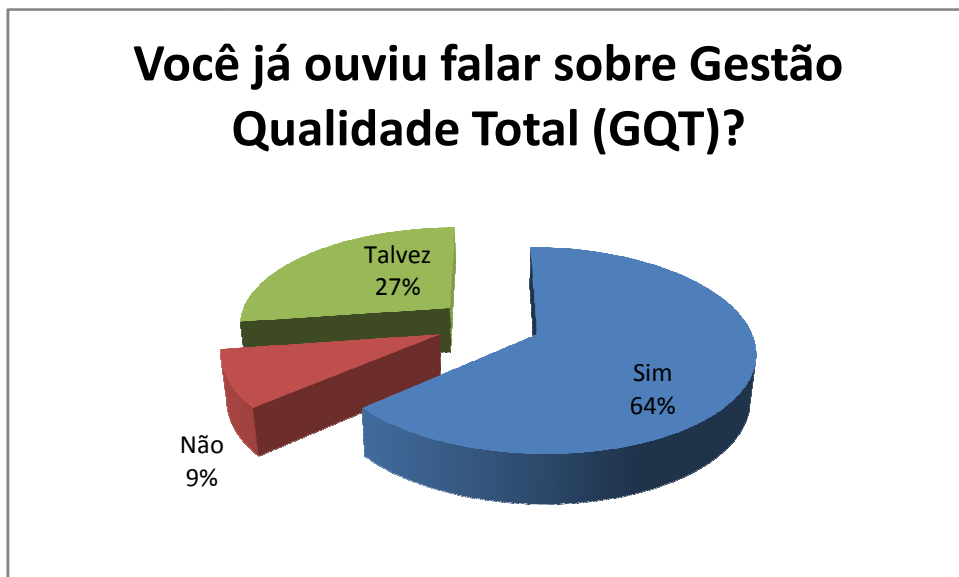
Gráfico 12 – Sobre o conceito de qualidade – Usuário.



Fonte: Pesquisa direta, 2012

No Gráfico 13, observa-se o conhecimento do entrevistado sobre o conceito de Gestão da Qualidade Total (GQT). 64% disseram que sim já tinha ouvido falar sobre, 27% disseram que talvez e 9% disseram que não sabiam do que se tratava.

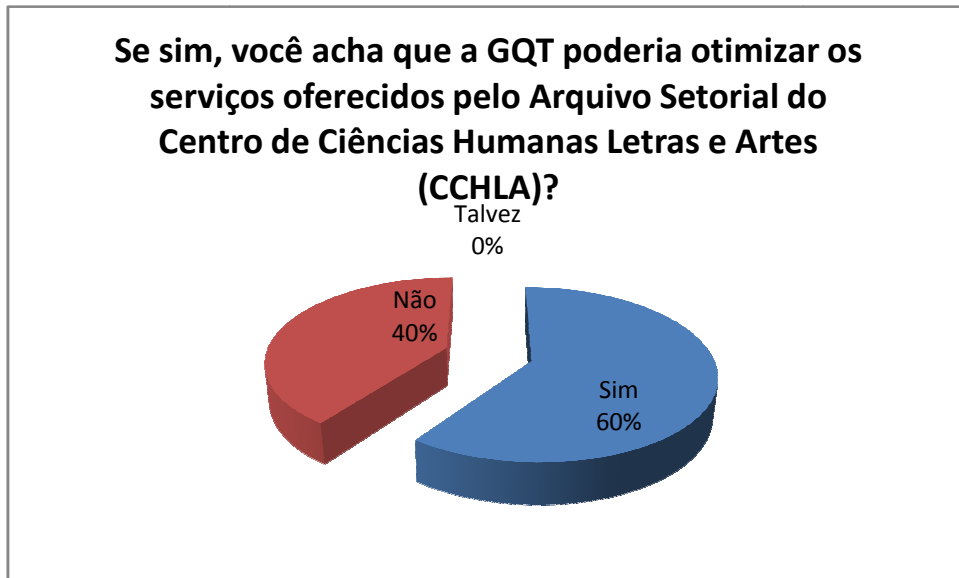
Gráfico 13 – Sobre o conceito de Gestão da Qualidade Total (GQT).



Fonte: Pesquisa direta, 2012

No Gráfico 14, observa-se que os entrevistados que tinham conhecimento da GQT achavam sobre sua implantação no arquivo do CCHLA. 60% disseram que sim poderia otimizar os serviços oferecidos pelo arquivo e 40% disseram que não.

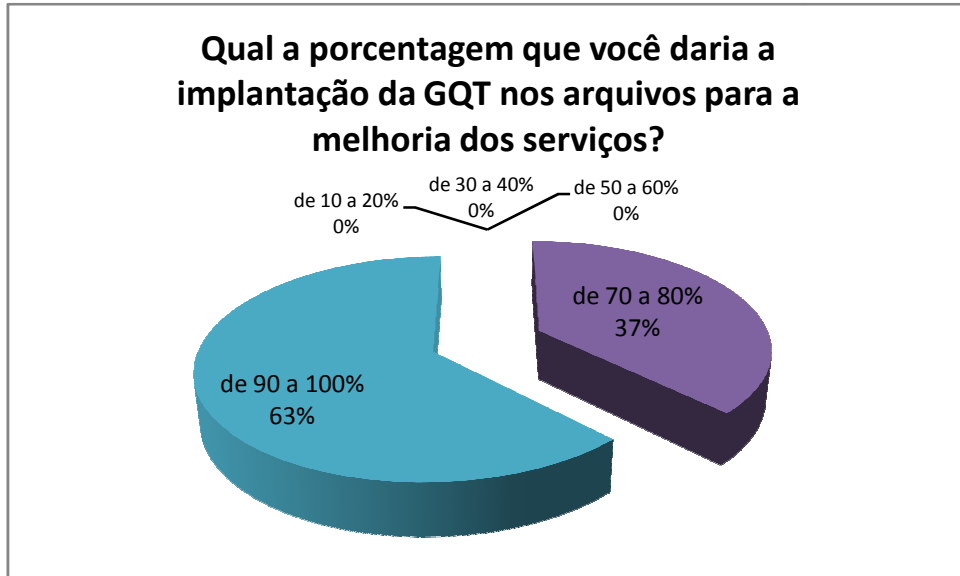
Gráfico 14 – Sobre a otimização dos serviços através da GQT.



Fonte: Pesquisa direta, 2012

No Gráfico 15, apresenta a porcentagem que os entrevistados dariam sobre a implantação da GQT nos arquivos. 0% responderam que a GQT melhoraria os serviços dos arquivos em 10 a 60%, 37% disseram que a GQT melhoraria os serviços dos arquivos em 70 a 80% e 63% disseram que a GQT melhoraria os serviços dos arquivos em 90 a 100%.

Gráfico 15 – Sobre a implantação da GQT nos arquivos.



Fonte: Pesquisa direta, 2012

Este Gráfico apresenta como a maioria dos usuários acham que a GQT melhoraria os serviços de arquivo, pois 100% dos questionados optaram que ela melhoraria de 70 a 100%. Afirmando que os arquivos precisam de ferramentas administrativas para resolver problemas internos e externos, assim a Gestão da Qualidade Total (GQT) que, de acordo com Longo (1996 p. 10) seria “uma opção para a reorientação gerencial das organizações”. E muitos concordam com essa colocação.

4.1 ANÁLISE DA IMPLANTAÇÃO

Para se atingir objetivos de tornar uma organização válida, tem-se que implantar a “qualidade total” nos serviços e produtos oferecidos por ela. Deve-se, ainda, obedecer a alguns aspectos relevantes, que são como fases de implantação da qualidade em uma Unidade de Informação.

Segundo BELLUZZO (1999, p.5), são aspectos:

- Planejar estrategicamente produtos e serviços;
- Estudar as necessidades e expectativas de satisfação de clientes;
- Estabelecer política de formação e desenvolvimento de coleções, tratamento da informação, elaboração e oferecimento de produtos e serviços;
- Monitorar problemas em atividades rotineiras utilizando as ferramentas da qualidade;
- Desenvolver habilidades de comunicação interpessoal entre os clientes internos e externos;
- Criar mecanismos de divulgação e marketing dos produtos e serviços.

Ainda segundo Belluzo (1999, p.6), alguns procedimentos e atitudes devem ser seguidos, para se garantir a “qualidade no atendimento” nos serviços prestados em uma Unidade de Informação, que são:

- Promover interação entre clientes internos e externos
- Capacitar as equipes Bibliotecárias para a necessidade de se oferecer produtos e serviços com a qualidade desejada pelos clientes externos.
- Identificar sistematicamente as condições de melhoria e proceder às correções e/ou ajustes necessários
- Redefinir imediatamente os processos/atividades após à solução de problemas detectados, eliminando as suas causas
- Criar um sistema de avaliação dos produtos/serviços e do desempenho da Unidade de Informação junto aos clientes internos e externos
- Adotar um manual de procedimentos para o uso de técnicas, indicadores e metodologia da qualidade.

Todas essas “tarefas” são auxiliares na tarefa de orientar e integrar as ações em direção aos “bons resultados” que se espera atingir. A importância em se focalizar a qualidade no processo gestor, como um componente fundamental para o sucesso desse novo empreendimento, é o que determinará o sucesso nesse processo de mudança que se atravessa. Desenvolver uma gestão voltada para a qualidade em uma Unidade de Informação consiste em:

- Ter uma filosofia bem definida e divulgada;
- Guiar-se por novos princípios que norteiem uma nova realidade;
- Internalizar esses princípios;
- Administração aberta ao diálogo, ao debate e à negociação;
- Valorizar o ser humano, integrando lideranças;
- Ter, como objetivo máximo, clientes satisfeitos;
- Conquistar credibilidade;
- Ter uma visão pró-ativa;
- Saber diagnosticar a realidade, que deve ser conhecida, bem como a organização, que deve ser transparente e atenta às transformações;
- Pensar em competitividade, produtividade e modernidade.

Uma observação importante, com relação às características da gestão da qualidade total, é que procura envolver todos os profissionais no mesmo processo de inovação e produção do conhecimento. A demonstração de maturidade nos relacionamentos interpessoais dentro de uma organização é percebida, quando a responsabilidade e a criatividade são incentivadas a todos da equipe.

Os conceitos que aqui estão sendo analisados e refletidos devem ser observados sob alguns aspectos: a) considerar o ambiente ao qual a Unidade está inserida; b) internalizar esses conceitos, para que as atitudes daqueles que irão executar as tarefas e rotinas demonstrem espontaneidade, naturalidade e, principalmente, que demonstrem ser verdadeiras.

Nesse embasamento teórico, a qualidade aqui mencionada é vista como uma meta que se deseja atingir, não só no aprimoramento dos serviços prestados em uma Unidade de Informação como também no próprio crescimento e evolução do ser humano. Os autores aqui citados possuem relação com o tema proposto, por tratarem, em seus trabalhos, de forma concisa, de experiências realizadas em Centros de Informação, enaltecendo a importância do tema para o desenvolvimento da sociedade e melhoria da qualidade de vida dos indivíduos.

Essa reflexão sobre o conceito de “gestão voltada para a qualidade” revela a importância de se observarem, com mais precisão, algumas questões, procurando soluções baseadas no diálogo entre administradores e clientes internos: Como clientes internos podem vivenciar e aceitar uma nova realidade? Como respondem e correspondem às mudanças organizacionais que estarão ocorrendo?

Como serão treinados para novos desafios? Como manter acesa a chama interna da motivação pelo trabalho com excelência? Como realizar novas atividades com enfoque na excelência? E, finalmente, como manter o sentimento de comprometimento, que é a finalidade a que se propõe a gestão da qualidade em clientes internos, e até mesmo, em gerentes de Unidades de Informação?

5 CONCLUSÃO

Qualidade, de acordo com estudiosos pesquisados enquanto conceito é um valor conhecido por todos, porém definido por diferentes grupos ou camadas da sociedade de forma diferenciada, pois a percepção vai de acordo com as necessidades, experiências e expectativas de cada um. Já o termo qualidade total possui seis atributos ou dimensões básicas, os quais lhe conferem características de totalidade. São eles: qualidade intrínseca; custo; atendimento; moral; segurança e ética.

Segundo Longo (1996 p.9) por *qualidade intrínseca* “entende-se a capacidade de cumprir o objetivo ao qual se destina”. A dimensão *custo* possui dois focos: “custo para a organização do serviço prestado e o seu preço para o cliente”. *Atendimento*, contém três parâmetros: “local, prazo e quantidade, que por si só demonstram a sua importância na produção de bens e na prestação de serviços de excelência”. *Moral e segurança* dos clientes internos de uma organização (sendo os funcionários tidos como fatores decisivos) funcionários desmotivados, mal-treinados, inconscientes da importância de seus papéis na organização não conseguem produzir adequadamente. Já a segurança dos clientes externos tem a ver com a segurança física dos mesmos (sentido restrito) e, em um sentido mais amplo, com o impacto do serviço prestado ou da sua provisão no meio ambiente. Atualmente “pode-se dizer que o foco no cliente tem primazia absoluta em todas as organizações”. Por fim temos a *ética*, a qual “é representada pelos códigos ou regras de conduta e valores que têm que permear todas as pessoas e todos os processos de todas as organizações que pretendem sobreviver no mundo competitivo atual”.

Assim percebe-se que a gestão da qualidade total (GQT) é uma forma de reorientação na gerência organizacional e dela depende a sobrevivência das organizações dentro do contexto o qual vive a sociedade atualmente. Historicamente observamos que a Gestão da Qualidade tinha seu foco na inspeção da qualidade, porém com o passar dos tempos sua atuação vem se ampliando e estamos percebendo que sua implantação é considerada fator essencial para o sucesso das organizações, pois esta modela a gestão de forma a levar as instituições a estar sempre em busca da satisfação de seus clientes.

A Arquivologia também está se tornando algo de importância para as instituições, pois esta busca organizar as informações contidas na documentação criada e acumulada pelas instituições no intuito de torná-las organizadas, úteis e acessíveis. Os arquivos devem ser mantidos organizados de modo eficiente, a produção, administração, gerenciamento, manutenção e destinação dos documentos e assim assegurar o acesso a informação pelos seus usuários.

De acordo com as informações obtidas a partir dos questionários aplicados aos alunos de arquivologia da Universidade Federal da Paraíba e ao arquivista do arquivo setorial do CCHLA revela que esta instituição é mais uma instituição que não possui uma gestão de qualidade, mas se observa também que esta está aberta a implantação da mesma percebendo sua importância na busca pela melhoria dos seus serviços. Também pôde-se observar a postura do arquivista diante do usuário que como dito por Guinchat e Menou (1992), eles precisam tomar consciência do fato que a finalidade de sua profissão é o serviço aos usuários; devem ter a capacidade de desvendar suas necessidades e traduzi-las em demandas; devem adaptar seus serviços em função da evolução da demanda e das técnicas; e aceitem colaborar com os usuários.

De acordo com o que nos foi apresentado pelo arquivista nota-se que este ainda se sente na postura de considerar mais as unidades de informação se voltando para a classificação e conservação do que ao próprio usuário, sendo assim existe a necessidade de mudar suas concepções ainda simplistas, pois o nível de satisfação se relaciona de certa forma à qualidade do relacionamento do funcionário com o usuário. Conhecer as necessidades de informação dos usuários significa entender o verdadeiro significado que a informação tem para esses indivíduos. Porém é necessário que o profissional da informação ofereça, aos usuários, serviços de informação mais eficientes e eficazes, com relação ao atendimento de suas necessidades de informação. Levando em consideração esses aspectos entende-se que a busca da melhoria através da Gestão da Qualidade Total torna-se de suma importância para esta área, pois esta pesquisa tem em seu desenvolvimento um conhecimento considerável e significa de certa forma uma contribuição para a busca de melhorias em serviços de arquivos, além de gerar uma melhor relação entre unidades de informação e seus usuários, pois o bom relacionamento com usuários apresenta privilégios muito importantes.

Atualmente, os programas de qualidade vem tendo uma oportunidade dentro das instituições que buscam ter a convicção de que o seu cliente está satisfeito com os serviços oferecidos. E através de ferramentas da GQT que apresentam recursos para identificar e melhorar a qualidade dos serviços, assim como ajuda a alcançar objetivos. E como dito na pesquisa as ferramenta mais adequadas a uma unidade de informação seria os 5's e o Brainstorming, pois a partir delas pode se chegar a otimização dos serviços oferecidos pelo Arquivo Setorial do Centro de Ciências Humanas Letras e Artes (CCHLA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

REFERÊNCIAS

AUTOR DESCONHECIDO. Gestão da qualidade total. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/50732501/Qualidade>. Acesso em: 19 out 2012, 55 p.

ARAUJO, Luis César G. de. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**: vol. 2. 2ª ed. 3ª reimpr. São Paulo: Atlas 2008.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. Disponível em: <http://aldoibct.bighost.com.br/quest/quest2.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2012.

BARROS, A. de J. P. de; LEHFELD, N. A. de S. **Projeto de pesquisa**: propostas metodológicas. 13. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Qualidade no atendimento ao cliente rumo ao século 21**. Presidente Prudente, 1999. 27 transparências: color. 30x21cm.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: Controle da Qualidade Total** (no estilo Japonês). 5. ed. Belo Horizonte: UFMG: Bloch, 1992.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da Qualidade**: conceitos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2010.

CARVALHO, Marly Monteiro de. **Histórico da Gestão da Qualidade**, In: Marly Monteiro de Carvalho e Edson Pacheco Paladini (coord.). **Gestão da Qualidade: Teoria de Casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CORRAR, L. et al. (2004) - Regressões. In: CORRAR, L.; THEÓPHILO, C. (Org). **Pesquisa operacional para decisão em contabilidade e administração**. Atlas. S. Paulo, 2006.

CORRÊA, Henrique L. CAON Mauro. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. 1ª ed. 9. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2011.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e construção do conhecimento**: metodologia científica no caminho de Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro 1994.

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

FERREIRA, Ademir Antonio; *et al.* **Gestão Empresarial**: de Taylor aos nossos dias: Evolução e tendências da moderna Administração de Empresas. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio Seculo XXI**: O dicionário da língua portuguesa. - 3ª edição totalmente revista e ampliada. RJ: Nova Fronteira, 1999.

FONSECA, Maria Odila Karl. **Arquivologia e ciência da informação**. Rio de Janeiro. Editora FGV. 2005.

GARVIN, David A. Disponível em: http://pessoal.utfpr.edu.br/simao/arquivos/DOC_TEX_02_David%20A.%20Garvin.pdf. Acesso em 20 out 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo; Atlas S. A, 2008.

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

HENRIQUES, José Thadeu Paulo. Gerenciamento da Informação. Movendo idéias – Artigos, Belem. V. 5, n. 8, p. 72 – 74, dez 2000. Disponível em: http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:YAul4-KzzCcJ:scholar.google.com/&hl=pt-PT&as_sdt=0,5. Acesso em: 20 outubro 2012.

HOBSBAWM, Eric. **A Era das Revoluções**. Disponível em: https://docs.google.com/file/d/0B5wH5na1rF9YMWUyODEwZDctODYyOC00OGJILWJjYmYtZWYzN2M3OWM5N2Ew/edit?hl=pt_BR&pli=1. Acesso em 20 out 2012.

LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos de Metodologia científica** 6. ed. 6 reimpr. - São Paulo: Atlas 2008.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 3ª. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LONGO, Rose Mary Juliano. **Gestão da qualidade: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação**. Brasília, jan. 1996. Disponível em: < http://www.ipea.gov.br/pub/td/td_397.pdf. Acesso em 20 out 2012.

LOPES, Luis Felipe Dias. MONTE, Antonio Carlos. **A Qualidade dos Suportes no Armazenamento de Informações**. Florianópolis, Visualbooks, 2004.

LOVERLOCK, Chistopher; WRIGHT , Lauren. **Serviços Marketing e Gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001

MARSHALL JUNIOR, Isnard.; CIERCO, A. A.; ROCHA, A. V.; MOTA, E. B.; Leusin S. **Gestão da Qualidade**. 8ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006. 196 p.

MCGEE, James V.; PRUSAK Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Tradução Astrid Beatriz de Figueiredo. Rio de Janeiro. Elsevier 1994. 16ª reimp.

MELLO, Carlos Henrique Pereira. **Gestão da Qualidade**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2011

MOURA, Luciano Raizer. **Qualidade Simplesmente Total**: uma abordagem simples e pratica da gestão da qualidade. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

PAES, Marília Leite. **Arquivo: Teoria e Prática**. 7ª reimp. Rio de Janeiro. Editora FGV, 2007. 228 p.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2004, 339 p.

_____. **Perspectiva Estratégica da Qualidade**, in: Marly Monteiro de Carvalho e Edson Pacheco Paladini (coord.). **Gestão da Qualidade: Teoria de Casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

SELENE, Robson; Stadler, Humberto. **Controle da Qualidade**: Ferramentas Essenciais. Curitiba: IBPEX, 2008.

Texto extraído do Site: www2.ufpb.br/content/hist%C3%B3rico. **Acesso em**: 22 out 2012.

TREGEAR, Roger; JESUS, Leandro; MACIEIRA, André. **Estabelecendo o escritório de processos**. Rio de Janeiro: Elo Group, 2010.

VASQUES, Richard José. **QUALIDADE TOTAL: Caminho para sobrevivência e competitividade**. Disponível em: <http://www.guiarh.com.br/PAGINA21M.htm>. Acesso em 19 out 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

APÊNDICE I**Questionário aplicado ao Arquivista****Nome do funcionário (não obrigatório):****Sua função no Arquivo:****Questionário****19-Qual a importância do Arquivo Setorial do Centro de Ciências Humanas Letras e Artes (CCHLA) para a Universidade?**

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

20-Quantas visitas você recebe por dia?

- 1 a 2 pessoas
- 3 a 4
- 5 a 6
- 7 ou mais pessoas

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

- Alunos
- Funcionários

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

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

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

- Extremamente
- Muito
- Moderadamente
- Pouco
- Nada

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

- Extremamente conveniente

- Muito conveniente**
- Moderadamente conveniente**
- Pouco conveniente**
- Nada conveniente**

25-Quão profissionais são os responsáveis pelo Arquivo?

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

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

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

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

- Sim**
- Não**
- Talvez**

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

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

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

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

30-Você sabe o que é Qualidade?

- Sim**
- Não**
- Talvez**

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

Sim Não Talvez

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

Sim Não Talvez

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

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

Agradecemos a sua participação!

APÊNDICE II**Questionário aplicado aos alunos de arquivologia****Nome do aluno (não obrigatório):****Curso:****Período:****Questionário****1- Você sabe o que é Informação?****() Sim () Não () Talvez****2- Você sabe o que é Era da Informação?****() Sim () Não () Talvez****3- Você já visitou o Arquivo Setorial do Centro de Ciências Humanas Letras e Artes (CCHLA)?****() Sim () Não () Talvez****4- Quantas vezes você já foi ao Arquivo do CCHLA?****() 1 a 2 vezes () 3 a 4 () 5 a 6 () 7 ou mais vezes****5- Você como aluno e/ou funcionário já foi convidado a dar sua opinião quanto aos serviços oferecidos pelo Arquivo?****() Com extrema frequência****() Com muita frequência****() Às vezes****() Raramente****() Nunca****6- O local onde se localiza o Arquivo contribui para chamar sua atenção a visitá-lo?****() Extremamente****() Muito****() Moderadamente****() Pouco****() Nada**

7- Quão profissionais são os responsáveis pelo Arquivo?

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

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

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

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

- Sim
- Não
- Talvez

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

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

11-Você sabe o que é Qualidade?

- Sim
- Não
- Talvez

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

- Sim
- Não
- Talvez

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

- Sim
- Não
- Talvez

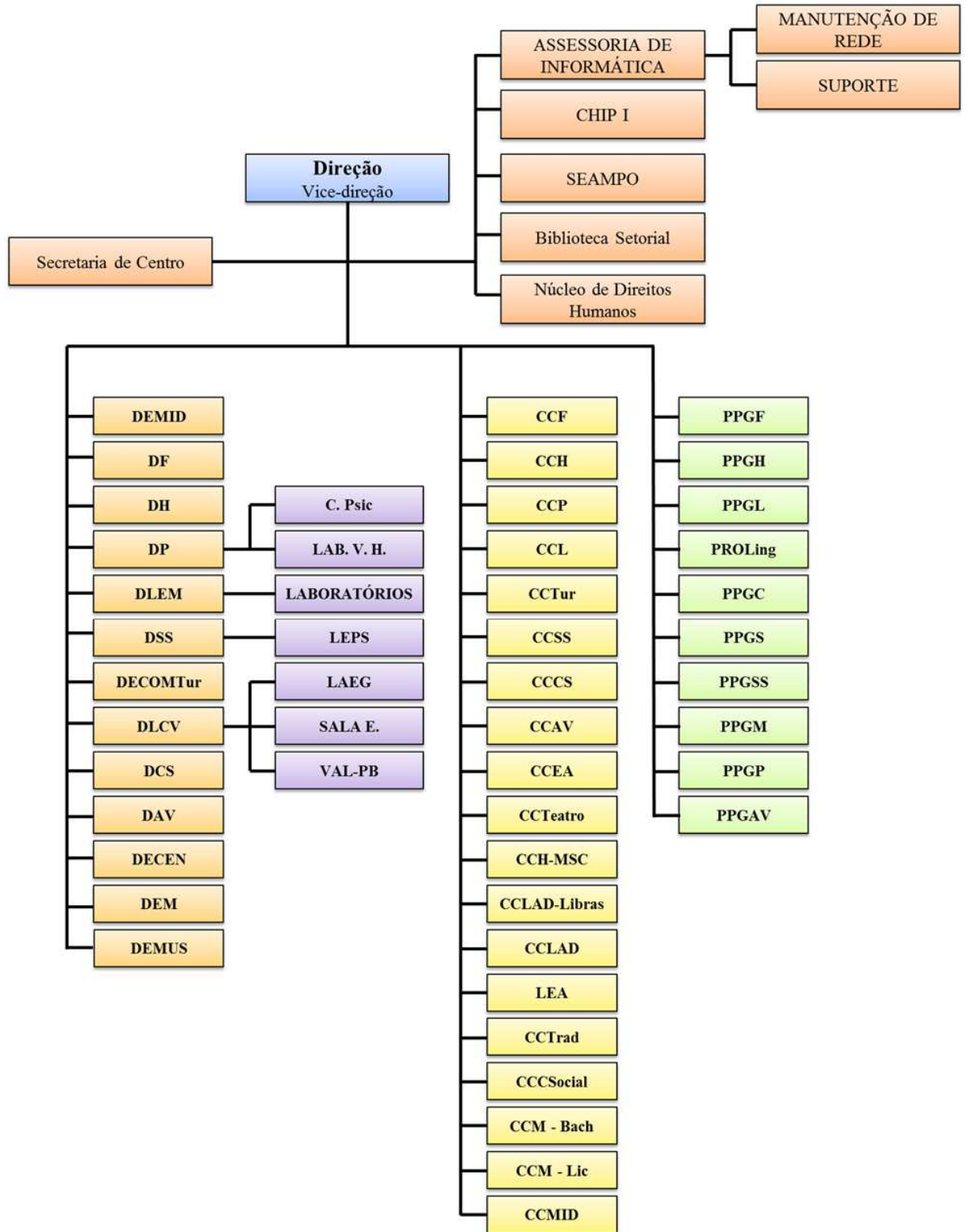
14-Qual a porcentagem que você daria a implantação da GQT nos arquivos para a melhoria dos serviços?

- de 10 a 20%

- de 30 a 40%
- de 50 a 60%
- de 70 a 80%
- de 90 a 100%

Agradecemos a sua participação!

ANEXO



Editado por: Loester Figueirôa de França Filho, baseado no Organograma disponibilizado pela Secretaria de Centro – CCHLA.