

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE UM SERVIÇO
DO SISTEMA DE ARQUIVOS DA UNICAMP:
UM MODELO PILOTO DE PESQUISA COM USUÁRIOS

QUALITY EVALUATION OF A SERVICE OF
UNICAMP FILE SYSTEM:
A PILOT MODEL OF A RESEARCH WITH USERS

Neire do Rossio MARTINS¹
Gláucia Critter CHILIATTO²
Márcia Regina FRASSON

RESUMO

O desenvolvimento e implementação de sistemas visando melhoria da qualidade, quer nos setores produtivos quanto de serviços, apontam que identificar e medir explicitamente os requisitos do cliente é um passo fundamental quando se quer realizar com maior chance de sucesso programas voltados à Qualidade Total.

No setor de serviços, em virtude de sua natureza, é ainda mais importante compreender o que os clientes, de fato, procuram e o que eles avaliam, ou seja, como a qualidade é percebida pelos clientes para, desta forma, melhor gerenciar, realizar mudanças e influenciá-las na direção desejável.

Considerando a importância da percepção do cliente em sistemas de qualidade, o presente trabalho relata uma experiência de "ouvir o cliente", através de uma pesquisa piloto realizada junto a usuários do Sistema de Arquivos da Unicamp, com avaliação específica do serviço de Empréstimo/Consulta de Processos do Acervo Intermediário do Arquivo Central do Sistema de Arquivos da Unicamp (SIARQ/AC).

Palavras-chave: Arquivos, Administração de Arquivos, Qualidade total, Usuários.

ABSTRACT

Project development and implementation that aim at enhancements in the productive and service areas reveal that identification and measuring client's requirements are major points to obtain success in Total Quality programs. Concerning services, due to their nature, it is more important to understand what the clients actually want, seek for and what evaluate, or better, how clients see quality in order to manage and perform changes and set them in the aimed direction. All

⁽¹⁾ Diretora do Arquivo Central do Sistema de Arquivos da UNICAMP e

⁽²⁾ Alunas do Mestrado em Qualidade, do Instituto de Matemática, Estatística e Ciência da Computação da UNICAMP

related to the fact of what means quality to them. Therefore, it is possible to manage better, to perform changes and to influence towards the right direction. Considering the perception of the client in the quality systems, this project shows an experience of "hearing the client" by a reasearch done with Unicamp Systems Archives users, with a specific evaluation of the Lending service / Consulting of the Central Archive of the State University of Campinas.

Key words: Archive, Files, Records Administration, Total Quality, Users.

INTRODUÇÃO

O movimento da *QUALIDADE TOTAL* nas organizações é um fenômeno iniciado há cerca de quatro décadas e que vêm provocando profundas transformações nos sistemas produtivos e na administração em geral, caracterizando-se *como uma filosofia de trabalho* que implica em efetivo engajamento de todas as partes do sistema na obtenção de resultados de qualidade, com meios e custos que atendam necessidades de clientes, fornecedores, trabalhadores, acionistas e sociedade em geral.

A constatação de que *os custos da não qualidade são maiores que os custos da qualidade, que as pessoas que executam o trabalho tem naturalmente a iniciativa de melhorá-lo, desde que tenham ferramentas, conhecimentos e espaço para isto, da visão sistêmica da organização e que qualidade é responsabilidade da alta administração* transformaram-se nos pressupostos da Qualidade, alavancando o desenvolvimento de metodologias e ferramentas de gestão hoje amplamente difundidos. Os princípios da qualidade - foco no processo, análise da variabilidade, gerenciamento baseado em dados e fatos e aprendizado / melhoria contínua - por outro lado, formam os pilares de sustentação dos processos de melhoria da Qualidade, cujas práticas, fundamentalmente, baseiam-se em:

- *identificar e medir explicitamente os requisitos do cliente.*
- *criar parceria com fornecedores.*
- *trabalhar com equipes interfuncionais para identificar e resolver os problemas da qualidade.*
- *utilizar métodos científicos para monitorar o desempenho e identificar os pontos de alavancagem para melhoria.*
- *usar o gerenciamento do processo para aumentar a eficiência da equipe.*

O movimento da *QUALIDADE TOTAL* nasceu e desenvolveu-se destacadamente no setor produtivo, sendo muito mais recente o envolvimento de empresas do setor de serviços na busca de melhorias e gestão orientadas aos princípios e práticas descritas. Como

relata GRONROOS o interesse na qualidade dos serviços aumentou muito durante os anos 80, quando passou a ser amplamente discutida a necessidade de um modelo de qualidade para serviços. Parece ter ocorrido apenas em 1988, na Suécia, o primeiro simpósio internacional sobre Qualidade em Serviços (simpósio QUIS).

Os *serviços são atividades de natureza intangível, que normalmente acontecem durante interações entre clientes e fornecedores do serviço, onde a produção e o consumo não podem ser totalmente separados e onde não se verifica transferência de propriedades.* Para GRONROOS (p. 46) são, portanto, de extrema complexidade e "para desenvolver modelos de gestão de serviços e marketing é importante compreender o que os clientes, de fato, procuram e o que eles avaliam" (p. 45), ou seja, é fundamental a identificação de *como a qualidade* é percebida pelos clientes. Desta forma é possível gerenciar estas avaliações, realizar mudanças e influenciá-las na direção desejável.

É fundamental na qualidade em serviços sua *dimensão técnica* (produtos ou resultados do serviço - O QUE) e a *dimensão funcional* do processo (COMO o serviço é entregue), bem como a compreensão da relação fundamental entre *o que é a qualidade esperada* (expectativas do cliente) versus *a qualidade experimentada* (percebida pelo cliente). Pode-se, como afirma Delivery entender a qualidade em serviços como **"... a extensão da diferença entre as expectativas e desejos do cliente e suas percepções"**.

Atualmente reconhece-se, de maneira praticamente unânime, a importância das organizações, sejam de serviços ou produtivas, empenharem-se no desenvolvimento de sistemas da Qualidade, estando sua vantagem competitiva diretamente relacionada à qualidade de bens e serviços que prestam. Um **processo de Qualidade em Serviços** contempla, em linhas gerais, as etapas:

- compreender os clientes
- definir a estratégia
- implantar o nível operacional
- tornar a mudança permanente

No grande número de estudos e pesquisas realizadas, voltadas à Qualidade e em especial à Qualidade em Serviços, percebe-se como fundamental e via-de-regra, ponto de partida de todos os trabalhos posteriores, *o entendimento do cliente e a compreensão de qual é sua percepção sobre os produtos e serviços que recebe*. Em serviços, em virtude da interação do cliente não só com o produto recebido mas com o próprio processo de realização do serviço é primordial esta disposição de conhecer o que pensa o cliente, ou seja, de "**ouvir o cliente**".

Na ciência da informação, que desde a década de 40 já se utiliza dessa prática, tem os estudos de usuários como uma área fundamental, pois os resultados podem tornar-se aliados para o planejamento de sistemas, serviços de produtos de informação. Essas "investigações" segundo FREIRE, evitariam investimentos em sistemas de informação que dificilmente seriam utilizados por não atenderem a demanda do usuário.

Por este motivo escolhemos realizar o trabalho de conclusão da disciplina **Qualidade em Serviços**, do Mestrado em Qualidade, oferecido pela Unicamp, com uma experiência prática de "ouvir o cliente", como ponto de partida para a implementação futura de um sistema visando melhoria na qualidade de serviços oferecidos pelo Sistema de Arquivos da Unicamp a seus usuários.

É importante ressaltar que uma das integrantes do grupo, que chefia o Sistema de Arquivos, relatou o quanto sua atenção estava distante dos clientes dos serviços de sua área, entendendo ser "natural" que as propostas de melhoria partissem de seu grupo de funcionários, responsáveis pelas atividades e, portanto, por todo o processo. E que agora precisava implementar mecanismos e metodologia para "ouvir" o que o usuário ou cliente dos serviços percebiam sobre a sua qualidade, visando implementar melhorias nos seus sistemas de trabalho.

Este trabalho tem por **objetivo**, através de uma pesquisa de opinião, verificar a percepção de um grupo de usuários do Serviço de Consulta e Empréstimo de Processos oferecido pela Área de Arquivo Intermediário do Arquivo Central/SIARQ da Unicamp, com base nos fatores apontados por GARVIN para a avaliação da qualidade de serviços: confiabilidade, rapidez de resposta, competência, acesso, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, conhecimento do cliente e resultados físicos dos serviços. Os resultados deverão ser confrontados com a percepção dos fornecedores dos serviços e servir de referência para a implementação, posteriormente, de um sistema mais amplo de qualificação e melhoria dos serviços do SIARQ.

MÉTODO

Caracterização dos Serviços

O Sistema de Arquivos da Unicamp (SIARQ), órgão complementar da Reitoria, criado pelo Conselho Universitário através da Deliberação A-39/89 e A-8/95, publicado em DOE de 26/07/95, tem como finalidade principal garantir a preservação da memória da Universidade protegendo seu acervo arquivístico, para servir de referência, informação, prova ou fonte de pesquisa.

Apresenta a seguinte estrutura:

Arquivo Central (AC) - Órgão coordenador do SIARQ. Mantém sob sua custódia documentos oriundos das Unidades/Órgãos da Universidade, selecionados a partir de avaliação desenvolvida na fonte produtora, de natureza ativa, semi-ativa e permanente;

Conselho Consultivo (CONSUL) - Órgão de caráter permanente do Sistema de Arquivos, com membros eleitos a cada dois anos. Tem a competência de estabelecer a política arquivística e de difusão e acesso aos documentos permanentes da Universidade;

Comissão Central de Avaliação de Documentos (CCAD) - Órgão normalizador e orientador da produção e do fluxo de documentos do SIARQ encarregado da elaboração e acompanhamento do processo de avaliação de documentos e elaboração de Planos de Destinação;

Rede de Arquivos - Composta por 32 Arquivos Setoriais e Comissões Setoriais, administrativamente ligados às Unidades Universitárias, encarregados do gerenciamento dos seus documentos. Integram-se através de 186 pontos do Sistema Informatizado Protocolo, que gerencia a abertura, o trâmite, o arquivamento e a destinação de documentos (nesse caso denominado de Processos).

O ARQUIVO CENTRAL DO SISTEMA DE ARQUIVOS (AC/SIARQ)

O Arquivo Central, conta em sua estrutura com uma área administrativa e com duas áreas técnicas: Arquivo Intermediário e Arquivo Permanente.

Compete à primeira, orientar os Arquivos Setoriais e as Comissões e manter o arquivamento centralizado de documentos semi-ativos gerados em

grande escala por órgãos centrais da administração, órgãos prestadores de serviços e unidades de ensino e pesquisa. Mantém também documentos ativos da alta administração e gerencia toda a movimentação destes documentos entre os órgãos componentes do Sistema.

Atua junto aos órgãos no estabelecimento de critérios para a produção, organização e destinação de documentos ainda na fase corrente.

A área de Arquivo Permanente, por sua vez, vem reunindo desde 1983 documentos produzidos e/ou de interesse para a reconstrução e preservação da memória da Universidade.

Presta serviços de atendimento a usuários/pesquisadores interessados no acervo histórico para respaldar pesquisas científicas ou administrativas. Conta atualmente com um acervo sobre a história universitária e o ensino superior em São Paulo, relevante para o desenvolvimento de pesquisas acadêmicas. São conjuntos documentais de órgãos que se extinguíram, de docentes e ou pessoas que nela atuaram e documentos remanescentes das avaliações documentais (Tabelas de Temporalidade) elaboradas pelas Comissões Setoriais e Arquivo Central, respaldadas pela Comissão Central de Avaliação de Documentos.

A ÁREA DO ARQUIVO INTERMEDIÁRIO

Nos deteremos a apresentar esta Área, onde um dos seus serviços foi objeto de nossa pesquisa-piloto. A Área conta com 10 (dez) técnicos, sendo dois deles estudantes bolsistas da Universidade. Custodia um acervo documental de aproximadamente 80 mil Processos ativos e semi-ativos, oriundo das Unidades/Órgãos da Universidade, compreendidos em cerca de 4 mil caixas de arquivo.

Tem como atribuição gerenciar esse acervo documental que é freqüentemente consultado pelos seus Órgãos/Unidades de origem. Esse gerenciamento inclui a incorporação, o registro, o arquivamento de documentos, a avaliação - seleção criteriosa que visa eliminar ou encaminhar documentos para a guarda permanente e o monitoramento remoto de documentos dos Arquivos Setoriais.

Além disso oferece serviços específicos de atendimento aos usuários como a organização e a normatização de Arquivos Setoriais nas Unidades e o de Empréstimo e /ou Consulta de Documentos de seu acervo.

Este último Serviço foi selecionado para o desenvolvimento desse projeto piloto por ser considerado importante para a Área pela relação direta e mais constante que apresenta com os usuários.

O SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO/CONSULTA DE DOCUMENTOS

Pode ser descrito como o conjunto de ações que tem como objetivo atender aos usuários da rede do SIARQ que possuem documentos arquivados no Arquivo Central, fornecendo documentos necessários ao cumprimento das atividades das respectivas Unidades/Órgãos, sempre que solicitados.

O controle desse serviço é totalmente informatizado, através do Sistema de Protocolo, utilizado por praticamente toda a Universidade.

Os documentos, definidos como "**Processos**" (*) quando são autuados pelas Unidades, são registrados no Sistema e passam a ser de domínio público. São ações que necessitam de definições de mais de uma Unidade, portanto circulam pela Universidade.

A partir daí são controlados pelo sistema: as Unidades que recebem o Processo para dar continuidade as ações que lhe correspondem, são obrigadas a registrarem a sua passagem por lá, isto é, mantêm o trâmite sob controle.

Quando, o Processo é arquivado, o Arquivo responsável, também é obrigado a registrar no sistema a data de entrada e a sua localização física.

O Arquivo Central/SIARQ é encarregado por esse gerenciamento, inclusive apontando prazos de guarda, após o encerramento das ações e a destinação: eliminação ou guarda permanente.

O **Empréstimo de Processos** se dá através de requisições on-line, feitas pelos Serviços de Expediente e Protocolo das Unidades/Órgãos, que indicam todos os dados dos Processos de interesse.

A Área tem como norma atender os pedidos da manhã até as 10 horas e da tarde até as 15 horas e assim sucessivamente, não deixando para mais de 1 dia o atendimento.

Quando necessário a Unidade indica a urgência o Processo é encaminhado imediatamente.

(*) Processo é definido pela Arquivologia, como unidade documental em que se reúnem oficialmente documentos de natureza diversa, no decurso de uma ação administrativa ou judiciária, formando um conjunto materialmente indivisível).

FLUXOGRAMA DO SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO/CONSULTA DE PROCESSOS

Direção/ Coord.	Unidade/Órgão		AC/STARQ Arquivo Intermediário	DGA/Expedição Central (malote)	Procedimentos
	Secretaria/ ATU	EAP/ Protocolo			
					1. Solicita verbalmente Processo para tomadas de decisões – (Respaldar ou dar continuidade a ações)
					2. Aguarda o Processo
					3. Recebe o pedido e solicita a busca ao Expediente/ Protocolo
					4. Procede a busca no banco de dados do sistema (controle de trâmite e arquivo) e coleta informações.
					5. Preenche requisição via Sistema de Protocolo informatizado e encaminha.
					6. Recebe as requisições – emite listagem de manhã e tarde. Procede a busca ao acervo.
					7. Prepara o Processo - despacho e registro e encaminha. (Remessas as 10 e 15 horas)
					8. Retira e encaminha para a Expedição Central e distribui nos escaninhos dos Órgãos/ Unidades.
					9. Retira da Expedição Central e leva até a Unidade/Órgão.
					10. A Secretaria recebe e inspeciona o Processo.
					11. Entrega ao solicitante
					12. Consulta e dá continuidade às ações.

O Serviço se utiliza do Serviço de Expedição/Malote, subordinado a Diretoria Geral da Administração, Órgão da Reitoria, encarregado pelo controle do trânsito de documentos pela Universidade (uma espécie de correio). Os horários de coleta do Malote também é as 10 e 15 horas diariamente, de uma Unidade e outra. Classifica os documentos numa central e depois os distribui através dos malotes.

A Administração Central, mais próxima da DGA, tem mensageiros que são encarregados pela coleta de documentos de seus Órgãos.

E o estudo-piloto teve início com os usuários da Administração Superior da Universidade, cujos Órgãos mantêm sob a custódia da Área os documentos ativos, que apresentam alta frequência de consultas e empréstimos e não possuem Arquivos Setoriais, isto é utilizam diretamente o Arquivo Central/SIARQ para manter os seus documentos.

CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS

A Área considera como usuários/clientes internos as equipes de funcionários do Arquivo Central/SIARQ que utilizam os seus serviços como parte integrantes de outros: recolhimento de documentos ao Arquivo Permanente; oferecimento de subsídios para o desenvolvimento de avaliação de documentos etc.

Considera como **usuários/clientes finais** as pessoas que produzem e/ou utilizam os documentos para dar cumprimento às atribuições ligadas aos objetivos fins da Universidade. Representam portanto, áreas de apoio (administrativas), áreas fins (acadêmico-científicas) e instituições externas ligadas a Universidade

Usuários/Clientes da presente pesquisa: representam a gerência, a alta administração da Universidade. Para o desenvolvimento do presente estudo, foram classificados em duas categorias:

- **Coordenadores/Diretores** - que respondem pela coordenação geral das Unidades/Órgãos. São cargos de confiança do Reitor, que é a autoridade executiva superior da Universidade.
- **Assistentes Técnicos de Direção ou Unidades (ATD, ATU)** - subordinados e de confiança dos Coordenadores/Diretores. São geralmente, responsáveis pelo apoio técnico e administrativo das Unidade/Órgão inclusive pela área de Expediente/Protocolo de suas Unidades (órgão ligado ao SIARQ).

MATERIAL

Foi desenvolvida, portanto, uma pesquisa de opinião sobre a qualidade de serviços percebida pelos usuários do Serviço de Empréstimo/Consulta de Processos prestado pela Área de Arquivo Intermediário. Esse serviço atende a todas as Unidades/Órgãos da Universidade no que tange a sua especialidade.

As Unidades/Órgão da Administração Superior da Unicamp, mantêm custodiados no Arquivo Central/SIARQ os seus arquivos de Processos ativos, semi-ativos e permanentes, gerados e mantidos em decorrência do cumprimento das suas atribuições.

Para se coletar a percepção dos usuários em relação a qualidade técnica e funcional do serviço utilizou-se como instrumento de pesquisa o questionário, estruturado em três grupos de informações, representando partes específicas do serviço avaliado:

- **Identificação** (da Unidade Universitária e Função do Usuário);
- **Conhecimento do Serviço** (pelo usuário, fonte, finalidade)
- **Avaliação do Serviço** (utilização por que intermédio, tempo de atendimento, qualidade dos processos/documentos - aspectos intrínsecos e extrínsecos - e qualidade do serviço - confiabilidade, competência, acesso, cortesia, comunicação, confidencialidade, credibilidade, atualização, conhecimento do usuário)

Procedimentos

O questionário, bem como os objetivos da pesquisa, foram apresentados pessoalmente pelos pesquisadores (formado pela Diretora e um técnico do AC/SIARQ) a todos os Assistentes de Direção das Unidades/Órgãos, objetos da pesquisa. Um ofício do Gabinete do Reitor, ao qual o AC/SIARQ esta vinculado, acompanhou o questionário.

Diversos Coordenadores ou Diretores das Unidades/Órgãos encontravam-se, fora da Universidade, por motivo de trabalho, dificultando o acesso a eles, ficando os Assistentes incumbidos de repassarem os questionários.

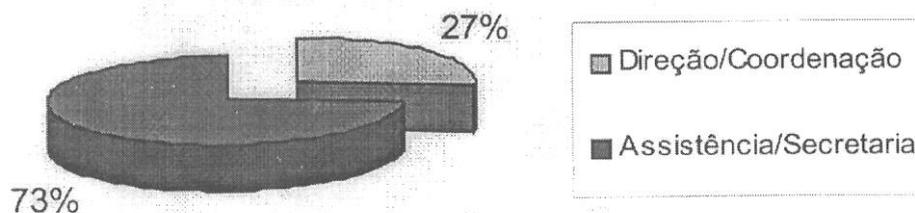
Foram deixados 20 (vinte) questionários - equivalentes ao número de Coordenadores e Assistentes existentes nas 10 (dez) Unidades/Órgãos que representam a alta administração da Universidade.

RESULTADOS

Dos 20 questionários entregues às 10 (dez) Unidades/Órgãos que compõem a alta administração

da Unicamp, 15 (75%) foram respondidos pelos usuários, sendo que 4 (quatro) foram respondidos diretamente pela Direção/Coordenação e 11 (onze) pela Assistência/Secretaria.

Gráfico 1. Identificação/Função.



Conhecimento do Serviço

Com relação ao Conhecimento do Serviço Prestado, a unanimidade dos pesquisados afirmou conhecer o serviço e Consulta e Empréstimo de Processos do Sistema de Arquivos/Arquivo Central.

de Direção da própria Unidade e 13% da legislação interna. As outras fontes de conhecimento do Serviço assinaladas foram: website e outros órgãos, com 4% cada. Veja gráfico a seguir.

Fonte de Conhecimento do Serviço

A maioria deles, 62%, conhece o Sistema através do Expediente, 17% através da Secretária ou Assistência

Finalidade da Utilização do Serviço

No que diz respeito à finalidade da utilização do Serviço, a grande maioria - 83% - se utiliza de Empréstimo de Processos, 6% de Informações Históricas e 11% de Serviços de Organização.

Gráfico 2. Fonte de conhecimento do serviço.

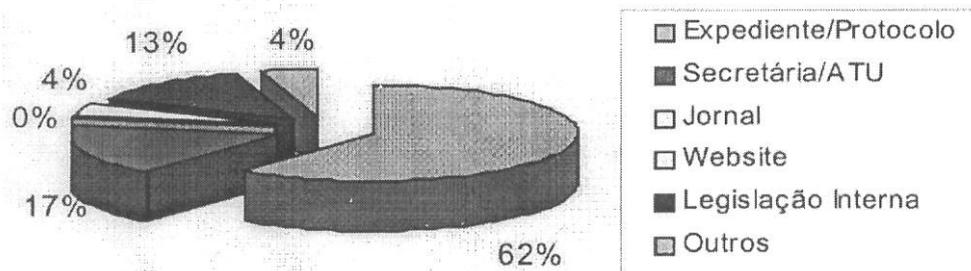
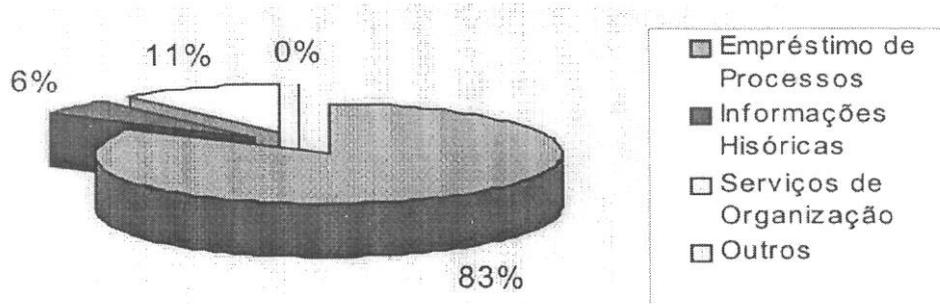


Gráfico 3. Finalidade de Utilização do Serviço

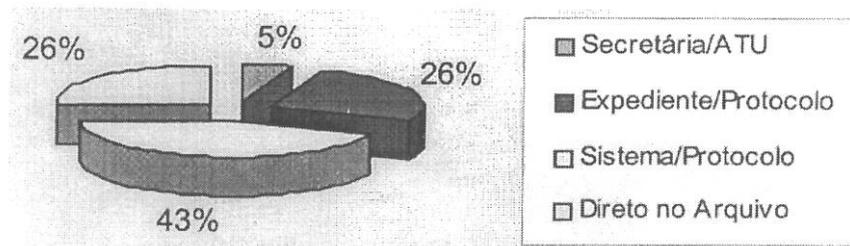


Forma de Utilização

A utilização do Serviço em 43% dos casos ocorre via Sistema de Protocolo, do Serviço de

Expediente/Protocolo e diretamente do Arquivo Central/SIARQ em 26% e 5% através da Secretária ou Assistente de Direção.

Gráfico 4. Forma de utilização do serviço.

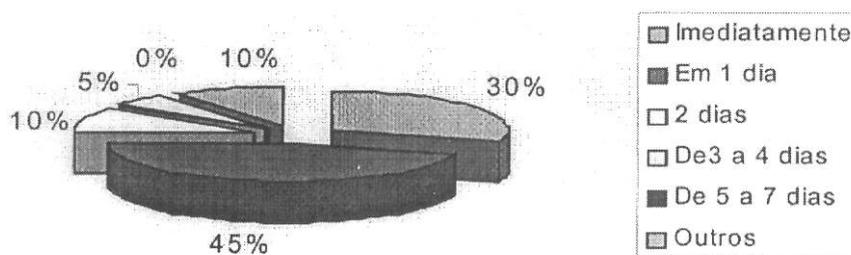


Tempo de Atendimento

Com relação ao Tempo de Atendimento, 45% afirma ser atendido no prazo de 1 dia, 30% imediatamente, 10% em 2 dias e outros e 5% de 3 a 4

dias. Nesse último caso, considerado não satisfatório, os pesquisados atribuíram à própria burocracia interna (50%), ao atendimento do SIARQ (25%) ou ao Expediente/Protocolo da própria Unidade (25%).

Gráfico 5. Tempo de atendimento.

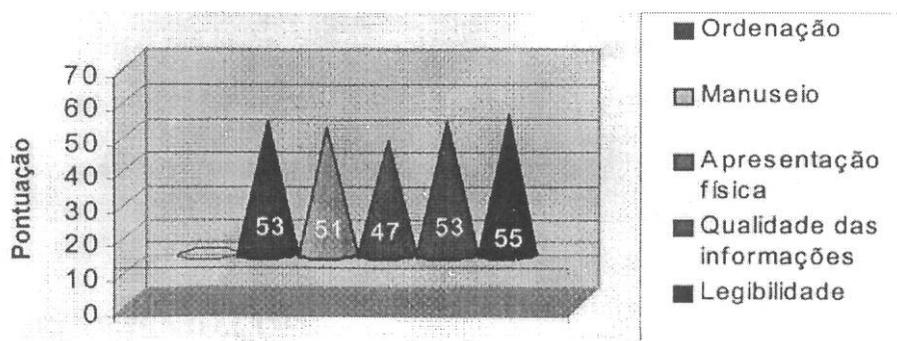


Qualidade dos Processo/Documentos

A percepção dos Serviços Prestados apresentou um alto grau de qualidade dos processos/documentos (ordenação e regularização de documentos), sendo que

Legibilidade das Informações foi o item mais positivo (55 de 70 pontos) seguido da ordenação dos documentos e da qualidade das informações dentro do processo (53 de 70), da quantidade de folhas para manuseio (51 de 70) e da apresentação física-capa (47 de 70).

Gráfico 6. Qualidade dos Processos/Documentos.

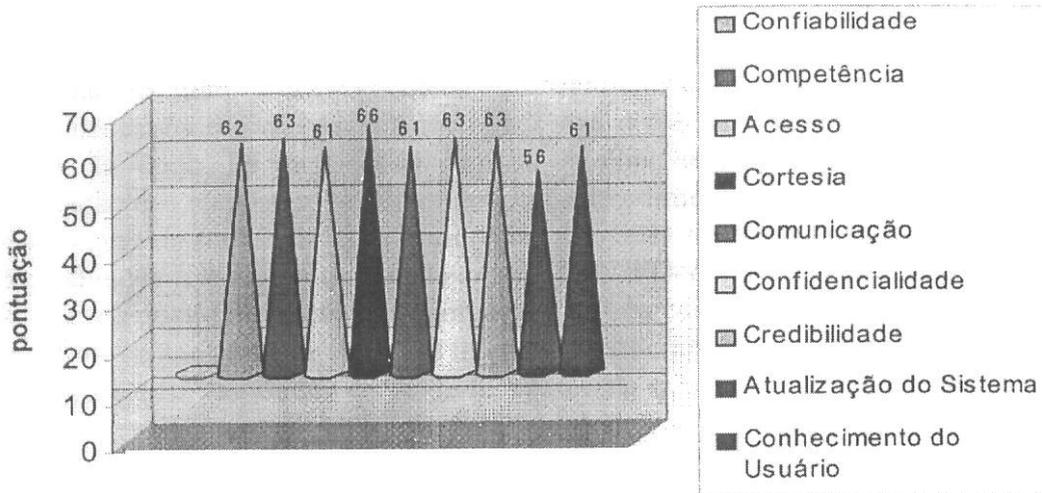


Qualidade do Serviço

Também a Qualidade do Serviço apresentou um alto grau de qualidade com o item cortesia despontando (66 de 70 pontos), seguido da

competência, confidencialidade e credibilidade (ambos com 63 de 70 pontos), da confiabilidade (62 de 70 pontos), do acesso, comunicação e do conhecimento do usuários (61 de 70) e da atualização do sistema (56 de 70).

Gráfico 7. Qualidade do Serviço

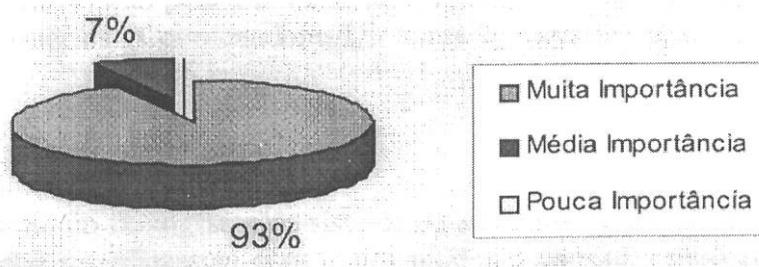


Grau de Importância do Serviço

Dos órgãos pesquisados, a quase unanimidade (13) considera o serviço de Empréstimo/Consulta de

Processos de grande importância para os resultados de sua Área, sendo que apenas 1 considerou o Serviço de média importância, o que valoriza o resultado global da pesquisa.

Gráfico 8. Grau de importância do serviço



CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Tendo em vista a proposta da presente pesquisa-piloto consideraremos três aspectos que merecem ser analisados sob a ótica da prática: a própria metodologia da pesquisa, a análise dos resultados e os indicadores das respostas dos usuários são fatores possíveis de serem levados em conta numa análise e num planejamento para a Área, como pontos para melhoria do serviço de Empréstimo/Consulta de Processos.

A **metodologia** pareceu adequada à pesquisa proposta, ressaltando-se que ela deverá ser readequada, levando-se em conta os usuários e a finalidade das futuras pesquisas de interesse da área. Nessa pesquisa especificamente, sugerimos algumas alterações no instrumento de pesquisa e na forma de aplicá-lo.

1. O questionário pode ser melhorado, destacando-se os pontos: a) em relação a utilização do serviço, afim de identificar o trajeto das solicitações, percebemos que alguns usuários confundiram o item "via

protocolo", que significava pedir por si próprio, acessando o Sistema de Protocolo disponível em rede, com o Serviço de Expediente e Protocolo da Unidade. Portanto, as questões podem ser melhor formuladas, garantindo uma melhor interpretação das respostas; b) o item tempo de atendimento deve conter um campo relativo a medir o grau de satisfação do usuário sobre a rapidez de resposta às suas solicitações; c) os itens destinados a avaliar a qualidade dos Processos/Documentos (que quer dizer ao produto em si) e o da qualidade do serviço, foram em alguns casos, avaliados em relação ao sistema como um todo, inclusive as unidades intermediárias entre o cliente e o SIARQ, tanto que um dos usuários não respondeu-os levando em conta que não usa diretamente o serviço do SIARQ.

2. Sobre a coleta concluímos que é importante apresentar a proposta da pesquisa diretamente a todos os usuários, inclusive aos coordenadores e diretores dos Órgãos/Unidades, sendo necessário ampliar o tempo para essa tarefa, tendo em vista os agendamentos prévios para as entrevistas. Acreditamos que o índice de respostas de diretores poderá aumentar.
3. Pesquisa com estas características necessita ser acompanhada por um especialista em estatística, de modo a auxiliar na apresentação e interpretação dos dados a partir de técnicas específicas. Nesse trabalho nos limitamos a tabular e apresentar os dados analisado-os a partir daí, dado o interesse de "testar" o método para se pesquisar a opinião de usuários, visando melhorar e adequar serviços, pode-se afirmar que ele mostrou-se útil para essa primeira análise. O trabalho, no entanto, poderá ser submetido a avaliações estatísticas mais acuradas, num relatório final para uso da Área. Uma sugestão é o de separar os resultados por categoria de usuários (Coordenadores/Diretores e Assistência/Secretaria) e comparar resultados.

Processos de Trabalho

Observamos que a elaboração do fluxograma do sistema de atendimento ao usuário, fez com que os próprios técnicos do serviço visualizassem com maior nitidez o caminho percorrido pelo usuário para chegar até um documento do Arquivo. Isso desencadeou na Área reflexões sobre o papel e influência de cada participante do fluxo na eficiência e eficácia dos resultados do serviço. É uma discussão que provavelmente será amadurecida internamente e estendida aos demais órgãos da rede, de modo a propor melhorias.

OPORTUNIDADES DE MELHORIA APONTADOS PELAS RESPOSTAS

Devemos ressaltar que, com exceção de um, todos os usuários apontaram o serviço como sendo de muita importância para os resultados de sua Área. Naturalmente, isso vem apontar a relevância das respostas dos usuários tendo em vista que o Arquivo Central/SIARQ é, por natureza, um órgão prestador de serviços com a finalidade, de junto aos demais Órgãos, levar a Universidade a cumprir com os seus objetivos fins.

A avaliação da qualidade técnica e funcional do Serviço de Empréstimo e Consulta de Processos, de um modo geral, foi apontada pelos usuários como sendo muito boa. Alguns aspectos no entanto, devem ser considerado para controlar e manter a qualidade do serviço:

a) o Arquivo Central/SIARQ deve investir na conscientização dos usuários sobre o papel que desempenham no sistema de arquivos.

Os usuários durante a apresentação da proposta da pesquisa mostraram-se surpresos pela iniciativa da avaliação de um serviço dentro da Universidade. Mostraram-se simpáticos e ao mesmo tempo um pouco "receosos" com a idéia.

Os "pesquisados" não se percebiam como usuários do Serviço, atribuindo essa função ao Expediente/Protocolo das suas Unidades. Foi interessante perceber como tiveram uma certa dificuldade em entender que são eles próprios que promovem todo o movimento do sistema.

b) divulgar os demais serviços realizados pelo Arquivo Central/SIARQ de modo a potencializar o uso dos mesmos: organização/normatização e levantamentos históricos.

c) levantar e identificar os motivos pelos quais algumas Unidades estão recebendo os seus processos em dois ou mais dias. Priorizar a Unidade que apontou três a quatro dias como tempo de resposta.

d) a qualidade dos Documentos/Processos ficou com pontuação abaixo da qualidade do serviço.

Deverão ser analisados os pontos críticos para se tomar medidas mais rápidas para solucionar e melhorá-los. Como sugestões pode-se estudar uma apresentação física melhor (capas mais duráveis), ordenação (capacitar e treinar melhor os responsáveis pela juntada de documentos) e elaborar campanhas para que os despachos sejam mais legíveis, talvez com a adoção de padrões.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GRONROOS, Cristian. **Marketing, gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade**. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1995.

BARABBA, Vicent P.; ZALTMAN, Gerald. **A voz do mercado: a vantagem competitiva através da utilização criativa das informações do mercado**. São Paulo: Ed. Makron Books, 1992.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade**. 2. ed. São Paulo: Qualitymark, 1992.

FREIRE, Isa Maria.; FREIRE, Gustavo Henrique. Navegando a literatura: o hipertexto como instrumento de ensino. **Transinformação**, Campinas, v.10, n.2, p. 77-92, maio/ago. 1998.

RODRIGUES, Otílio Neto; MARTINS, Alessandra M.L.P. **Anotações de aulas: disciplina Qualidade na Prestação de Serviços / Mestrado em Qualidade**. Campinas: Unicamp/IMEEC, 1999.