XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação **(XVII ENANCIB)**

GT 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

MÉTODO PARA A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE ARQUIVOS

ARCHIVES QUALITY EVALUATION METHOD: A PROPOSAL

Ana Paula Alves Soares[1] e Gregorio Jean Varvakis Rados[2].

Modalidade da apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Os arquivos, como qualquer organização necessitam manter a qualidade dos serviços oferecidos aos seus usuários. Contudo, para manter ou adquirir qualidade é necessário um instrumento capaz de avaliar a prestação dos seus serviços. Neste artigo, tem-se como objetivo a apresentação de um método para a avaliação da qualidade em serviços de arquivos. Para tanto, são apresentados os indicadores elaborados especificamente para avaliar o ambiente dos arquivos, considerando suas particularidades na forma de produção, acúmulo e gestão da informação, associados ao modelo de Parasuraman, Zeitham e Berry (2006), o modelo dos *5 gap,* o qual corresponde às lacunas na prestação dos serviços. Expõe-se, portanto, a aplicação do método proposto e seus resultados, que evidenciaram o *gap 1* e o *gap 5*. A primeira lacuna se refere à diferença entre a expectativa do cliente e a percepção da administração quanto às suas expectativas. Já, a segunda lacuna diz respeito à diferença entre o serviço esperado e o serviço percebido. Sendo assim, o estudo demonstra a viabilidade da proposta e sua contribuição ao gerenciamento dos serviços de arquivos, sobretudo à avaliação da sua qualidade.

Palavras-chave: Avaliação. Qualidade. Arquivos. Serviços.

Abstract: *The archives, like any organization need to maintain the quality of services offered to its users. However, to maintain or acquire quality you need a tool to assess the provision of their services. This article aims to present a method for assessing the quality archives services. It presents the indicators developed specifically to evaluate the archives environment, considering its*

[1] Mestrado em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (2012). Doutoranda em Ciência da Informação na Universidade Federal de Santa Catarina. Atualmente é arquivista na Universidade Federal de Santa Catarina. Tem experiência na área de Ciência da Informação, com ênfase em Arquivística.

[2] doutorado em Manufacturing Engineering - Loughborough University of Technology (1991). Atualmente é professor titular da Universidade Federal de Santa Catarina, Depto de Engenharia do Conhecimento. Tem experiência na área de Gestão, com ênfase em Gestão de Processos, Gestão do Conhecimento e Gestão de Organizações de Serviços, atuando principalmente nos seguintes temas: inovação, gestão do conhecimento, produtividade, melhoria contínua, tecnologia de informação e fluxo informacional.

particularities in the form of production, accumulation and management of information associated with the model of Parasuraman, Zeitham and Berry (2006), the model of the 5 gap, which corresponding gaps in service delivery. Presents the application of the proposed method and the results showed that the gap 1 and gap 5. The first gap refers to the difference between customer expectation and perception of management as to their expectations. The second gap refers to the difference between the expected service and the perceived service. The study demonstrates the viability of the proposal and its contribution to the management of archives services, especially for assessing the quality of these.

Keywords: *Assessment. Quality. Archives. Services.*

1 INTRODUÇÃO

A qualidade na prestação dos serviços é, sem dúvida, um dos elementos que vem mantendo organizações no mercado competitivo. Carpinetti (2010) afirma que a gestão da qualidade é uma ferramenta concorrente para as organizações conquistarem e se manter no mercado. Ainda, segundo o autor, "a gestão da qualidade de produto ou serviço passa a fazer parte da estratégia competitiva da organização." (CARPINETTI, 2010, p. 2).

Da mesma forma, no que diz respeito aos serviços do arquivo é essencial garantir a qualidade dos serviços oferecidos aos seus usuários (clientes internos e externos à organização). Viabilizando a sua valoração, (re) conhecimento como fonte de informação, capaz de servir a diferentes finalidades, o qual está voltado às expectativas e necessidades informacionais dos usuários, tornando possível também a fidelização daqueles e o alcance de novos.

Esta questão envolve o necessário conhecimento das expectativas e necessidades dos usuários. Mendes (2002) afirma que é preciso perceber a necessidade dos clientes para, então, prestar serviços com qualidade. Segundo o autor, as particularidades dos serviços, a falta de critérios tangíveis e a dificuldade de compreender os critérios dos clientes, são aspectos que dificultam a avaliação da qualidade em serviços, mas que, mesmo assim, é necessário entender como o cliente percebe a qualidade em função das características do serviço.

Tal contexto implica uma avaliação da qualidade. Para Grönroos (2006), no processo de produção e consumo, o cliente poderá encontrar pontos para avaliar, portanto, a avaliação da qualidade de um serviço corresponde à comparação do serviço recebido com as expectativas do cliente, ou seja, o que ele esperava do serviço.

No que tange aos arquivos, interessa também uma gestão que empregue uma forma de avaliar as necessidades e expectativas de seus usuários, a fim de atendê-las. É importante compreender como o usuário percebe a qualidade dos serviços de arquivo, bem como o que

ele considera importante no serviço oferecido, inclusive o que o gestor acredita ser a expectativa do seu usuário. O gestor do arquivo, o arquivista, precisa entender o processo de entrega do serviço e as expectativas de seus usuários. Afinal, a razão da gestão documental e dos serviços é para que o arquivo possa ser utilizado.

Então, por tudo isso, torna-se pertinente responder a questão: como o gestor, o arquivista pode avaliar a qualidade dos serviços de arquivo? Neste contexto, tem-se, aqui, o objetivo de apresentar uma proposta à avaliação da qualidade dos serviços em arquivos, resultante de pesquisa associada ao trabalho de dissertação intitulada "Avaliação da qualidade em serviços de arquivos". Assim, os dados que serão apresentados neste estudo fazem parte do conjunto daqueles coletados durante o desenvolvimento da referida pesquisa.

Havendo o objetivo de estabelecer um método para a avaliação da qualidade dos serviços de arquivo, incialmente, buscou-se na literatura estudos sobre a avaliação da qualidade em unidades de informação, identificando os estudos de Vergueiro e Carvalho (2001), Longo e Vergueiro (2003), Caribe (2009), Silva e Varvakis (2002), Dorigon (2006), entre outros. Estes estudos evidenciam uma tendência de pesquisas desenvolvidas, principalmente, à avaliação da qualidade de serviços em bibliotecas, utilizando métodos tais quais: SERVQUAL, LibQUAL, SERVPERF e BiQUAL.

Quanto à avaliação da qualidade dos serviços de arquivo, Martins, Chiliatto e Frasson (2002) desenvolveram um estudo para avaliar o Serviço de Consultas e Empréstimos de Processos do Arquivo Intermediário do Arquivo Central da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). O objetivo da pesquisa era o de verificar a percepção dos usuários sobre a confiabilidade, rapidez de resposta, competência, acesso, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, conhecimento do cliente e resultados físicos dos serviços.

Buscando um aprofundamento, quando na avaliação da qualidade dos serviços do arquivo, sob a perspectiva do usuário e também do prestador do serviço, isto é, o gestor do arquivo, de modo que o método pudesse ser aplicado em diferentes arquivos, foram definidos indicadores específicos aos seus serviços. Para tal, investigaram-se na literatura as funções, atividades que comumente são desenvolvidas pelos arquivistas. Assim, a partir do estudo dos teóricos da área, tais como: Gonçalves (1998), Rousseau e Couture (1998), Lopes (2000), Bellotto (2007), Paes (2007), entre outros, foi possível mapeá-las.

Acrescentou-se, ainda, o estudo de teóricos que investigam a avaliação da qualidade em serviços, tais como: Gianesi e Corrêa (1996), Paladini (2000 e 2002), Parasuraman, Zeitham e Berry (2006), Grönroos (2006), Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010), entre outros, de modo a sustentar a definição dos indicadores.

Da análise dos estudos dos autores supracitados, foram definidos seis indicadores para a avaliação dos serviços de arquivo, a saber: Informação Arquivística, Acesso, Atendimento, Comunicação, Ambiente e Equipamentos e Processos. O desenvolvimento subsequente destes indicadores, associados ao modelo dos *5 gaps* de Parasuraman, Zeitham e Berry (2006), criado pelos autores para avaliar a qualidade dos serviços, resultou em uma proposta à avaliação da qualidade dos serviços de arquivo, num método para investigar a qualidade sob duas perspectivas, do usuário e do gestor dos serviços.

A referida proposta foi aplicada em três arquivos, nos quais foram identificados o *gap 1*, diferença entre a expectativa do cliente e a percepção do gestor quanto às suas expectativas; e o *gap 5,* diferença entre o serviço esperado e o serviço percebido. Os resultados demonstraram que o método proposto é plenamente aplicável aos serviços de arquivo, trazendo informações que podem nortear a gestão de seus serviços, sobretudo a avaliação da sua qualidade.

2 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

Em tempos de grande concorrência, os serviços vêm remodelando seus processos para atingir a satisfação dos clientes. Em outras palavras, isto significa que os gerentes estão preocupados em garantir a qualidade de seus serviços, a fim de atender as necessidades e expectativas de seus clientes.

Há, contudo, certa dificuldade em avaliar essa qualidade, tendo em vista a natureza dos serviços. Autores como Johns (1999), Nickels e Wood (1999), Gianesi e Corrêa (2006) e Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010), entre outros, mencionam que os serviços são atividades que oferecem benefícios aos seus consumidores, possuindo características de intangibilidade, presença do cliente e produção e consumo simultâneos. Portanto, o cliente é o foco do serviço, uma vez que sem ele o serviço não poderá ser oferecido. Ademais, os serviços são algo imaterial, pois não podem ser tocados, estocados como produto, sendo consumidos no momento em que ocorrem.

Feita a constatação dessas características, alguns autores desenvolveram critérios específicos para avaliar os serviços. Gianesi e Corrêa (1996), por exemplo, medem o desempenho dos serviços de acordo com os seguintes critérios: consistência, competência, velocidade de atendimento, atendimento/atmosfera, flexibilidade, credibilidade/segurança, acesso, tangíveis e custo. Parasuraman, Zeitham e Berry (2006) estabeleceram critérios ou

determinantes da qualidade de serviço, a saber: confiabilidade, sensibilidade, competência, acesso, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, compreensão/conhecimento do cliente e tangíveis. E para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010, p. 139), os serviços podem ser avaliados se utilizadas as seguintes dimensões: confiabilidade, segurança, empatia e aspectos tangíveis, isto é, avaliar a "diferença entre a expectativa de um cliente em relação aos serviços e às percepções de como ele é prestado".

No que diz respeito aos serviços de informação, Silva e Varvakis (2002) comentam que os clientes percebem a qualidade daqueles por meio dos aspectos tangíveis, os quais se referem ao que o usuário vê; por exemplo, sinalização, decoração, iluminação e os aspectos intangíveis, tais como: cordialidade, amabilidade; estes aspectos são comparados pelo usuário, considerando seus benefícios.

Os componentes tangíveis e intangíveis podem ser traduzidos em indicadores de avaliação. Com relação aos serviços de arquivos, foram criados indicadores específicos para avaliá-los, considerando suas particularidades na produção, acúmulo e organização da informação arquivística, os processos que envolvem o seu gerenciamento, compatíveis com os preceitos teóricos arquivísticos. Por analogia, de acordo com as caraterísticas que os serviços apresentam independentemente do âmbito em que ocorrem, acrescentou-se, ainda, a contribuição dos autores já mencionados, os quais desenvolveram critérios e modelos utilizados para avaliar os serviços. No quadro 1, são apresentados os seis indicadores definidos para avaliar a qualidade dos serviços de arquivos.

Quadro 1 – Indicadores para a avaliação dos serviços de arquivos

Indicadores	**Elementos de Análise**
Informação Arquivística	• Autenticidade • Integridade • Exatidão
Acesso	• Rapidez • Sigilo • Mecanismos de Acesso
Atendimento	• Cortesia-Empatia • Disponibilidade
Comunicação	• Normas e Procedimentos • Serviços e Produtos • Difusão
Ambiente e Equipamentos	• Instalações • Equipamentos e Sistemas

Processo	• Eficiência • Eficácia • Flexibilidade

Fonte: Soares (2012, p. 81)

Como pode ser observado, cada um dos seis indicadores foi desmembrado em elementos de análise, a fim de facilitar o seu exame. Cabe ressaltar que se buscou um conjunto de indicadores que refletissem o processo e o resultado dos serviços de arquivo. Para tanto, foi feito um mapeamento das funções arquivísticas (aquisição, produção, conservação, classificação, avaliação, descrição e difusão), buscando-se na literatura da área embasamento para fundamentar e elencar os indicadores supracitados, de modo a traduzi-los tanto para a visão do arquivista, o gestor da informação, quanto ao usuário do arquivo.

Considerando, portando as afirmações de Vergueiro e Carvalho (2001), para os quais os indicadores devem ser observados pelos usuários que avaliam o serviço, bem como pelos gestores que conhecem a sua execução e especificidades, tem-se, assim, duas óticas que devem sustentar a escolha dos critérios de avaliação da qualidade: um enfoque no gestor do serviço de informação e outro nos usuários dos serviços.

Com relação, ainda, à avaliação da qualidade em serviços, enfatiza-se o modelo dos *5 Gaps*, preconizado por Parasuraman, Zeitham e Berry (2006). De acordo com Martins e Laugeni (2005, p. 436), esse é um dos modelos mais estudados na qualidade em serviços, já que "procura-se a comparação entre aquilo que o cliente realmente avalia e aquilo que o fornecedor acha que seria o ideal".

O modelo investiga as 5 possíveis lacunas (*gaps*) na prestação dos serviços, abarcando a percepção do administrador quanto à expectativa do seu cliente/usuário, as especificações do serviço, sua prestação e comunicação, assim como o serviço percebido e esperado pelo cliente/usuário. O mesmo evidencia as falhas entre o que os clientes esperam e o que eles recebem dos serviços. Por conseguinte, têm-se os *5 gaps* ou lacunas na prestação dos serviços, a saber: *Gap 1:* lacuna entre a expectativa do cliente/consumidor e a percepção da administração sobre o que os seus clientes esperam do serviço; *Gap 2:* lacuna entre a percepção da administração e as especificações do serviço, na qual a administração, mesmo constatando as necessidades de seus clientes, não lhes dá uma resposta imediata; *Gap 3:* lacuna entre as especificações da qualidade do serviço e a sua prestação; *Gap 4:* lacuna entre a prestação do serviço e a sua comunicação externa; e *Gap 5:* lacuna entre o serviço esperado e o serviço percebido. (PARASURAMAN; ZEITHAM; BERRY, 2016).

Destacam-se, ainda, as considerações de Parasuraman, Zeitham e Berry (2006, p.103) que afirmam ser "a qualidade de serviço, tal como percebida pelos consumidores, depende do porte e da direção da "lacuna 5"que, por sua vez, depende da natureza das lacunas associadas à concepção, ao marketing e à prestação do serviço". Isto demonstra a relação estabelecida entre as lacunas, já que, através do modelo, as falhas podem ser identificadas, de modo a propor ações corretivas na gestão da qualidade dos serviços; assim o modelo pode ser aplicado para avaliar a qualidade na prestação de qualquer tipo de serviço.

Por este motivo, associam-se neste trabalho o modelo dos *5 gaps* de Parasuraman, Zeitham e Berry (2006) aos indicadores elencados no quando 1, a fim de avaliar a qualidade dos serviços de arquivo, buscando um método congruente com os seus serviços.

3 METODOLOGIA

A pesquisa é caracterizada como descritiva e exploratória de natureza qualiquantitativa. A pesquisa descritiva "[...] tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis" (GIL, 2002, p.42). Para o mesmo autor, as pesquisas exploratórias ''têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses [...] o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições.''(2002, p.41).

A investigação foi aplicada em três arquivos, dois universitários e um municipal, os quais custodiam documentos de idade intermediária e permanente, mas também gerenciam a documentação corrente, quando a instituição conta com um sistema de arquivo. Caso contrário, estes auxiliam na gestão de documentos nesta idade. Quanto às funções arquivísticas, tais como a classificação, a avaliação, a conservação, a descrição e a difusão, observa-se que estas são realizadas pelos arquivos analisados.

Portanto, neste estudo são analisados os serviços de arquivo, independentemente da idade dos documentos, ou seja, contemplando todo o seu ciclo de vida. Consideram-se as definições de Johns (1999), para quem os serviços são algo imaterial e sua produção é uma atividade; e Silva e Varvakis (2002) afirmam que o objetivo dos serviços de informação é reduzir o tempo de acesso à informação. Para fins deste estudo, avaliam-se os serviços de arquivos, considerando estes como o conjunto de atividades que garantem o acesso aos documentos, o que é viabilizado por meio da aplicação das funções arquivísticas, mas também

as condições em que são entregues os serviços, ou seja, o atendimento, o ambiente e os equipamentos, a comunicação e o processo.

Na coleta dos dados, optou-se pela utilização do questionário como instrumento, o qual foi elaborado com questões abertas e fechadas e os outros com questões fechadas, utilizando-se a escala de Likert nas três categorias: baixa, média e alta qualidade, em que os números 1 e 2 correspondem à baixa qualidade percebida/desejada, os números de 3, 4 e 5, ao nível intermediário, isto é, média qualidade percebida/desejada, e o número 6 e 7 à alta qualidade percebida/desejada. Também se organizou um formulário para cada arquivo investigado, a fim de confirmar ou não as possíveis causas dos *gaps* identificados, contudo não foi possível confirmar todas as causas apontadas, pois nem todas as questões dos formulários foram respondidas.

A pesquisa contou com três profissionais respondentes. No arquivo municipal, aqui chamado de Arquivo A, foram distribuídos aos usuários mais de 30 questionários, obtendo-se o retorno de 26, respondidos. No arquivo universitário, aqui denominado de Arquivo B, igualmente, foram distribuídos mais de 30 questionários aos usuários, mas se obteve o retorno de 23, respondidos. Já, no outro arquivo também universitário, aqui nomeado de Arquivo C, novamente, foram distribuídos mais de 30 questionários, havendo o retorno de 24 deles, respondidos.

Na sequência, são apresentados os procedimentos adotados à identificação do *gap 1* e do *gap 5* nos serviços e suas causas.

a) Identificação dos serviços de arquivo: A identificação dos serviços de arquivo foi realizada por meio de um questionário, composto por 30 questões abertas e fechadas, aplicado ao profissional responsável pela gestão do arquivo, buscando a identificação das operações executadas por ele, como tais operações ocorrem e se não acontecem quais os motivos. Em outras palavras, foi indagado se o arquivo executa as funções arquivísticas (aquisição, produção, classificação, avaliação, conservação, descrição e difusão), quais as etapas e os problemas ocorridos quando da sua execução. Questionou-se ainda sobre a disponibilização de recursos humanos, materiais e financeiros; em suma, todas as etapas que envolvem o processo de prestação do serviço. A partir das respostas foi possível mapear as atividades desenvolvidas em cada arquivo investigado, de modo a se obter um diagnóstico. Posteriormente, os dados coletados foram confrontados com as lacunas encontradas. Assim, foi possível identificar as possíveis causas dos *gaps* nos serviços do arquivo.

b) Identificação da percepção do profissional sobre o que ele considera ser o grau de expectativa do seu usuário: Para verificar a percepção dos profissionais sobre as expectativas

dos seus usuários, foi aplicado um questionário com 31 questões fechadas, utilizando escala de 1 a 7 para o profissional marcar o grau de importância atribuído aos serviços que ele acredita ser a expectativa do seu usuário. Os dados obtidos permitiram identificar o *gap 1*.

c) Identificação da qualidade percebida e desejada pelos usuários do arquivo: Para avaliar a qualidade percebida e desejada dos serviços prestados pelo arquivo, foi aplicado um questionário, também, com 31 questões fechadas, utilizando escala de 1 a 7 para os usuários atribuírem grau de importância à qualidade percebida e qualidade desejada dos serviços de arquivos. Os dados obtidos permitiram identificar o *gap 5*.

d) Identificação e análise dos gaps nos serviços do arquivo: A aplicação dos questionários possibilitou a verificação do *gap 1* e do *gap 5* nos serviços do arquivo. Assim, a média da qualidade desejada pelos usuários e a média do que os profissionais consideram ser o grau de expectativa dos seus usuários representa o *gap 1*. Quanto mais este valor se aproxima de zero, mais a percepção do profissional sobre as expectativas de seus usuários vai ao encontro do desejo deles. Porém, se houver uma lacuna significativa entre a percepção do profissional e a expectativa dos usuários, significa que os profissionais ainda não identificaram as expectativas daqueles. A diferença entre a média da qualidade percebida e a média da qualidade desejada pelos usuários representa o *gap 5*. Da mesma forma, quanto mais o valor dessa diferença se aproxima de zero, mais qualificado está o serviço. Por outro lado, quanto maior esse valor, mais insatisfeito está o usuário. Para a manipulação e cálculo dos dados foi utilizado o *software* Excel (Microsoft).

e) Análise das causas dos gaps: A partir dos dados obtidos foi possível proceder à sua análise e interpretação. Assim, com seis categorias de análise, as quais correspondem aos indicadores de avaliação dos serviços de arquivo, identificaram-se os *gaps* nos serviços, os quais foram confrontados aos dados obtidos com os profissionais, referentes às atividades executadas no arquivo, a fim de deduzir as possíveis causas dessas lacunas.

f) Confirmação das possíveis causas dos gaps: Além de identificar as possíveis causas dos *gaps,* elas foram confirmadas ou não junto aos profissionais de arquivo; por meio de formulários, apresentaram-se as possíveis causas para as lacunas encontradas, solicitando que os gestores as confirmassem; em caso de discordância, a verdadeira causa para a lacuna deveria ser apontada, o que tornou possível a proposição de soluções, ações corretivas respaldadas em problemas verídicos.

4 RESULTADOS: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO

Dando seguimento à proposta neste artigo, são apresentados e analisados os resultados da pesquisa. Para identificar o *gap 1* e o *gap 5*, considerou-se os resultados em que houve um desvio negativo igual ou maior que a média, menos o desvio padrão. Assim, foi possível demonstrar os maiores desvios por categoria de análise, os quais correspondem aos indicadores elencados na avaliação da qualidade dos serviços de arquivos. Identificaram-se, portando, as falhas com uma abordagem mais específica à realidade de cada arquivo investigado. Através de análise, utilizando-se a média e o desvio padrão, capturaram-se as questões mais problemáticas na prestação dos serviços.

Para fins desse estudo foram considerados o Δ5 = *gap 5* (diferença entre a média da qualidade percebida e a média da qualidade desejada pelos usuários) e o Δ1 = *gap 1* (diferença entre a média da qualidade desejada pelos usuários e a média da percepção dos profissionais quanto à expectativa de seus usuários). Deve ser mencionado que as questões desprovidas de resultados não foram analisadas, em função do arquivo investigado não desenvolver ou apresentar a atividade ou condições necessárias à análise da questão.

A seguir, expõem-se os resultados de acordo com as categorias de análise: Informação Arquivística, Acesso, Atendimento, Comunicação, Ambiente e Equipamentos e Processo. Na tabela 1, são apresentados os resultados referentes à informação arquivística.

Tabela 1 – Resultados da categoria de análise Informação Arquivística

Categoria de Análise: **Informação Arquivística**	**Arquivo A**		**Arquivo B**		**Arquivo C**	
	Δ5	**Δ1**	**Δ5**	**Δ1**	**Δ5**	**Δ1**
1 - Em relação à gestão documental e sua garantia de autenticidade dos documentos eletrônicos.	-	-	-	-	-1,5	-0,2
2 - Sobre a exatidão da informação, isto é, a precisão na entrega do documento/informação solicitada.	-0,2	-0,2	-0,7	-0,1	-1,4	-0,1
3 - Em relação ao controle do trâmite documental	-	-	-0,9	-0,2	-	-
4 - Quanto ao estado de conservação dos documentos (sem manchas, rasuras e amassados).	-0,6	-0,3	-1,1	**-0,5**	-1,8	**-0,3**
5 - Quanto à integridade dos processos e dossiês, isto é, se estes se encontram completos sem faltar documentos.	-0,6	-0,3	-0,5	-0,3	-1,6	-0,1
6 - Em relação à avaliação de documentos e à classificação da informação como importante ou supérflua.	-0,9	**-0,5**	-1,1	**-0,4**	**-2,7**	**-0,3**
7 - Quanto à avaliação de documentos e à redução da massa documental.	**-1,3**	-0,4	**-1,4**	-0,2	**-2,7**	**-0,3**
Média	-0,7	-0,3	-1,0	-0,3	-2,0	-0,2
Média – Desvio padrão	**-1,1**	**-0,5**	**-1,3**	**-0,4**	**-2,5**	**-0,3**

Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser observado, no Arquivo A, a questão 7 apresenta *gap* 5; sua causa é decorrente da falta de espaço físico, conforme afirma o profissional. Observa-se também *gap 1* na questão 6*;* mesmo havendo essa lacuna, verifica-se que a percepção do gestor não afeta o desenvolvimento da avaliação de documentos, já que a instituição possui Tabela de Temporalidade dos Documentos e realiza transferências, recolhimentos e eliminações de acordo com os prazos estabelecidos naquela. No arquivo B, identifica-se o *gap* 5 na questão 7; segundo o gestor, a causa também ocorre em virtude da falta de espaço físico. Além disso, verifica-se o *gap 1* nas questões 4 e 6*;* apesar destas lacunas, as mesmas não ocasionam *gap 5.* Já, o Arquivo C demonstra que as questões 6 e 7 apresentam *gap 5* e *gap 1.* Contudo, os *gaps 1* não são a causa dos *gaps 5*, pois de acordo com o profissional, as lacunas decorrem da falta de pessoas para dar encaminhamento da documentação ao arquivo, bem como de divulgação periódica da Tabela de Temporalidade dos Documentos. No mesmo arquivo, identifica-se outro *gap 1* na questão 4, mas que, mesmo assim, não origina *gap 5*. Sobre o acesso aos documentos, na tabela 2, são apresentados seus resultados.

Tabela 2 - Resultados da categoria de análise Acesso

Categoria de Análise: **Acesso**	**Arquivo A**		**Arquivo B**		**Arquivo C**	
	Δ5	**Δ1**	**Δ5**	**Δ1**	**Δ5**	**Δ1**
1 - Em relação à rapidez na recuperação do documento/informação.	-0,4	-0,1	**-0,9**	**-0,3**	-1,6	-0,2
2 - Em relação aos aspectos éticos de sigilo referentes às informações do arquivo.	-0,3	-0,2	-0,5	-0,2	-1,5	-0,1
3 - A respeito das medidas de restrições no acesso, garantindo a confidencialidade das informações contidas nos documentos.	**-0,7**	-0,3	-0,6	-0,2	-1,3	**-0,3**
4 - Em relação à organização (classificação e método de arquivamento) de documentos e sua facilidade de recuperação da informação.	-0,6	-0,2	-0,8	-0,1	**-1,8**	-0,2
5 - Em relação aos instrumentos de pesquisa (guias, inventários, índices e catálogos) sua facilidade de compreensão e atendimento das necessidades informacionais.	**-0,7**	**-0,4**	-	-	-	-
Média	-0,5	-0,2	-0,7	-0,2	-1,6	-0,2
Média – Desvio padrão	**-0,7**	**-0,4**	**-0,9**	**-0,3**	**-1,8**	**-0,3**

Fonte: Dados da pesquisa.

Constata-se no Arquivo A o *gap 5* na questão 3. Infere-se que a lacuna pode ser decorrente da falta de conhecimento da parte dos usuários, das medidas que garantem a confidencialidade das informações. Contudo, não foi possível confirmar sua provável causa junto ao profissional. Além disso, verifica-se outro *gap 5* na questão 5, em que se deduz que a

sua causa possa ser em razão do *gap 1* identificado, isto é, o gestor pode não perceber a necessidade dos seus usuários, logo, os instrumentos de pesquisa elaborados não são suficientes ou não são facilmente compreendidos por eles. Por outro lado, a causa da lacuna pode ser em virtude de um *gap 4.* Isto significa que pode haver falha na comunicação sobre os instrumentos de pesquisa que o arquivo possui. Novamente, não foi possível confirmar as prováveis causas para essa lacuna. No Arquivo B, observa-se o *gap 5* e o *gap 1* na questão 1; a possível causa da lacuna foi confirmada pelo profissional como decorrente da falta ou insuficiência de instrumentos de pesquisa ou da insuficiência de informações à consulta. O Arquivo C apresenta o *gap* 5 na questão 4; segundo o gestor, a lacuna ocorre em virtude da atual organização dos dossiês que estão localizados em arquivo setorial. Observa-se o *gap 1,* na questão 3, mas que não ocasiona um *gap 5* na mesma questão. Ressalta-se que na questão 5, embora os Arquivos B e C realizem a descrição arquivística, esta função não pode ser analisada, pois no Arquivo B poucos usuários utilizam os instrumentos; já, no arquivo C, os usuários não têm conhecimento dos instrumentos de pesquisa. Quanto ao atendimento, na tabela 3, são apresentados seus resultados.

Tabela 3 – Resultados da categoria de análise Atendimento

Categoria de Análise: **Atendimento**	**Arquivo A**		**Arquivo B**		**Arquivo C**	
	Δ5	**Δ1**	**Δ5**	**Δ1**	**Δ5**	**Δ1**
1 - Em relação à cordialidade e boa vontade no atendimento ao usuário.	-0,4	0,0	-0,6	-0,1	-0,3	-0,3
2 - Sobre a disponibilidade de funcionários ao atendimento.	**-1,0**	-0,2	**-0,8**	**-0,2**	**-2,0**	**-0,4**
3 - Quanto ao horário de atendimento adequado.	-0,4	**-0,3**	-0,7	**-0,2**	-0,6	-0,3
Média	-0,6	-0,2	-0,7	-0,2	-1,0	-0,3
Média – Desvio padrão	**-0,9**	**-0,3**	**-0,8**	**-0,2**	**-1,9**	**-0,4**

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se no Arquivo A o *gap* 5 na questão 2, a lacuna é causada pela insuficiência de profissionais, pois o arquivo conta apenas com um arquivista. Identifica-se, também, um *gap 1* na questão 3. Contudo, isso não resulta em problemas, segundo o gestor, o arquivo atende seus usuários fora do horário normal, inclusive nos finais de semana se for necessário. O Arquivo B apresenta *gap 5* e *gap 1* na questão 2. Infere-se que, aqui, pode haver uma expectativa elevada dos usuários, já que o arquivo conta com 11 arquivistas e demais funcionários técnico-administrativos; o profissional confirma a possível causa para a lacuna. Quanto ao *gap 1* na questão 3, não ocasiona um *gap 5* na questão. No Arquivo C, verifica-se *gap 5* e *gap 1* na questão 2. Entretanto, segundo o gestor, embora faltem profissionais no

arquivo para o desenvolvimento das atividades, quanto ao atendimento os usuários têm prioridade. No que tange à comunicação, na tabela 4, são apresentados seus resultados.

Tabela 4 – Resultados da categoria de análise Comunicação

Categoria de Análise: **Comunicação**	**Arquivo A**		**Arquivo B**		**Arquivo C**	
	Δ5	**Δ1**	**Δ5**	**Δ1**	**Δ5**	**Δ1**
1 - Em relação à comunicação das normas do arquivo.	**-1,0**	-0,2	**-1,6**	**-0,4**	-2,3	-0,4
2 - Sobre a eficácia na forma de comunicação das normas do arquivo.	-0,8	-0,3	-1,2	-0,2	-2,3	**-0,5**
3 - Em relação ao conhecimento, por parte do usuário, dos serviços e produtos do arquivo.	**-1,0**	-0,3	-1,5	-0,3	**-2,5**	-0,3
4 - Sobre a eficácia da comunicação dos serviços e produtos do arquivo.	-0,7	-0,3	-1,5	-0,2	-2,4	**-0,5**
5 - Em relação à eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa nos arquivos.	-0,8	**-0,6**	**-1,6**	-0,3	-	-
Média	-0,9	-0,3	-1,5	-0,3	-2,4	-0,4
Média – Desvio padrão	**-1,0**	**-0,5**	**-1,6**	**-0,4**	**-2,5**	**-0,5**

Fonte: Dados da pesquisa.

Verifica-se no Arquivo A o *gap* 5 na questão 1 e 3; o profissional confirma a causa como decorrente de uma falha na forma utilizada para comunicar as normas do arquivo, seus produtos e serviços. Observa-se, ainda, o *gap 1* na questão 5, mas que, mesmo assim, não acarreta em um *gap 5*. No Arquivo B, o *gap* 5 e o *gap 1* é identificado na questão 1 e outro *gap 5* na questão 5; as causas foram apontadas pelo gestor como decorrentes da ineficácia nas formas de comunicação. No Arquivo C, identifica-se *gap 5* na questão 3 e *gap 1* nas questões 2 e 4. Segundo o gestor, o *gap 5* é causado por falhas na comunicação, ou seja, um *gap 4*. Destaca-se que a questão 5 não foi analisada no Arquivo C, já que não realiza a difusão cultural e educativa. Quanto à categoria de análise ambiente e equipamentos do arquivo, na tabela 5, são apresentados seus resultados.

Tabela 5 – Resultados da categoria de análise Ambiente e Equipamentos

Categoria de Análise: **Ambiente e Equipamentos**	**Arquivo A**		**Arquivo B**		**Arquivo C**	
	Δ5	**Δ1**	**Δ5**	**Δ1**	**Δ5**	**Δ1**
1 - Quanto à localização do arquivo.	-1,0	**-0,5**	-0,7	**-0,5**	-3,0	**-0,4**
2 - Em relação às instalações adequadas à pesquisa.	-1,5	-0,3	-1,4	**-0,5**	-	-
3 - Quanto ao conforto do ambiente do arquivo.	-1,3	**-0,5**	**-1,5**	-0,4	-	-
4 - Em relação à boa aparência do ambiente do arquivo.	-1,0	-0,2	-1,1	-0,4	-	-
5 - Sobre o leiaute do arquivo.	-1,2	**-0,6**	-1,4	-0,3	-	-

6 - Em relação aos equipamentos de informática ser modernos e em bom estado.	-1,2	-0,4	-1,2	-0,2	-	-
7 - Quanto ao número suficiente de equipamentos.	**-2,0**	-0,3	**-1,5**	-0,2	-	-
8 - Em relação ao *software* adotado e seu atendimento às necessidades informacionais dos usuários.	-	-	-	-	-2,7	-0,3
Média	-1,3	-0,4	-1,3	-0,4	-2,9	-0,4
Média – Desvio padrão	**-1,7**	**-0,5**	**-1,5**	**-0,5**	**-3,1**	**-0,4**

Fonte: Dados da pesquisa.

Identifica-se no Arquivo A o *gap 5* na questão 7, segundo o profissional, a falha ocorre em virtude da insuficiência de equipamentos. Além disso, verifica-se o *gap 1* nas questões 1, 3 e 5; apesar disso não apresentam *gap 5*. No Arquivo B, os resultados apontam *gap 5* nas questões 3 e 7. De acordo com o gestor, falta um prédio adequado para acomodar o arquivo. Porém, ele acredita que o arquivo conta com número suficiente de equipamentos. Observa-se também o *gap* 1 nas questões 1 e 2, mas que não ocasiona *gap 5*. No Arquivo C, é possível identificar que a questão 1 apresenta *gap 1*, embora não cause um *gap 5* na questão. No que se refere ao processo, na tabela 6, são apresentados seus resultados.

Tabela 6 – Resultados da categoria de análise Processo

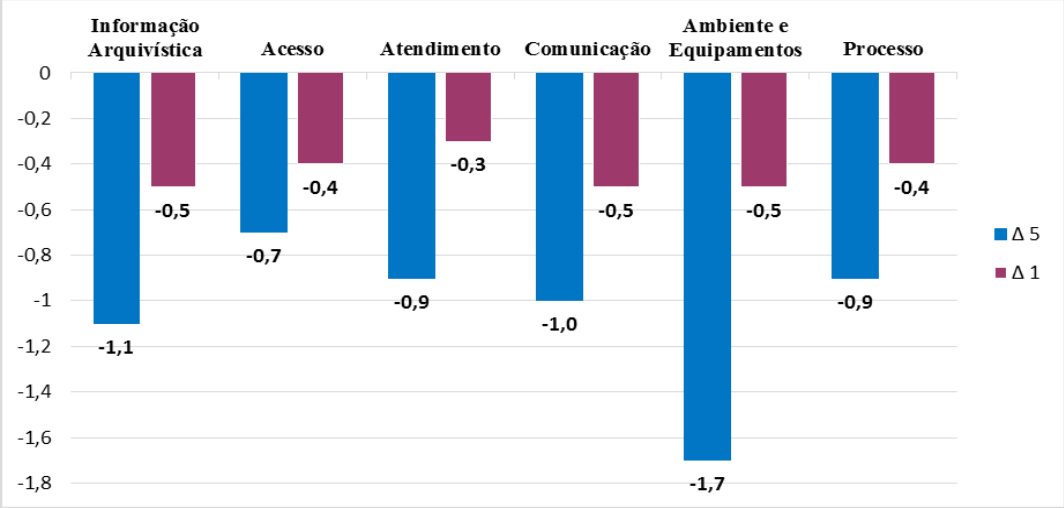
Categoria de Análise: **Processo**	**Arquivo A**		**Arquivo B**		**Arquivo C**	
	Δ5	**Δ1**	**Δ5**	**Δ1**	**Δ5**	**Δ1**
1 - Em relação à adaptação dos serviços e produtos do arquivo às necessidades dos usuários.	**-0,9**	-0,3	**-1,1**	**-0,3**	-2,4	**-0,4**
2 - Sobre a prestação do serviço conforme prometido.	-0,4	**-0,4**	-0,9	-0,2	-1,5	-0,3
3 - Quanto à prestação dos serviços nos prazos estabelecidos	-0,7	-0,3	-0,9	-0,2	-	-
Média	-0,7	-0,3	-1,0	-0,2	-2,0	-0,4
Média – Desvio padrão	**-0,9**	**-0,4**	**-1,1**	**-0,3**	**-2,6**	**-0,4**

Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser observado, o Arquivo A apresenta *gap* 5 na questão 1. Infere-se, aqui, que a possível causa à lacuna seja a falta de conhecimento das reais necessidades informacionais dos usuários. Entretanto, não foi possível confirmar a causa com o profissional. Verifica-se, ainda, o *gap 1* na questão 2, embora não gere um *gap* 5. No Arquivo B, identifica-se *gap* 5 e *gap 1* na questão 1; segundo o gestor, a causa da lacuna é decorrente da falta de conhecimento das reais necessidades informacionais dos usuários. Todavia, pode deduzir-se que a lacuna permaneça oculta se ainda houver o *gap* 1, pois é necessário que o profissional perceba o que de fato seu usuário espera do serviço. No Arquivo C, observa-se somente um *gap 1 na* questão 1. Contudo, conforme afirma o gestor, sempre se procurou saber as necessidades dos usuários; este motivo pode ser a causa para não ocorrer um *gap 5*,

apesar do *gap 1* identificado. Partindo para uma análise, de modo geral no gráfico 1, são apresentados as categorias de análise e seus respectivos *gaps* ocorridos no Arquivo A.

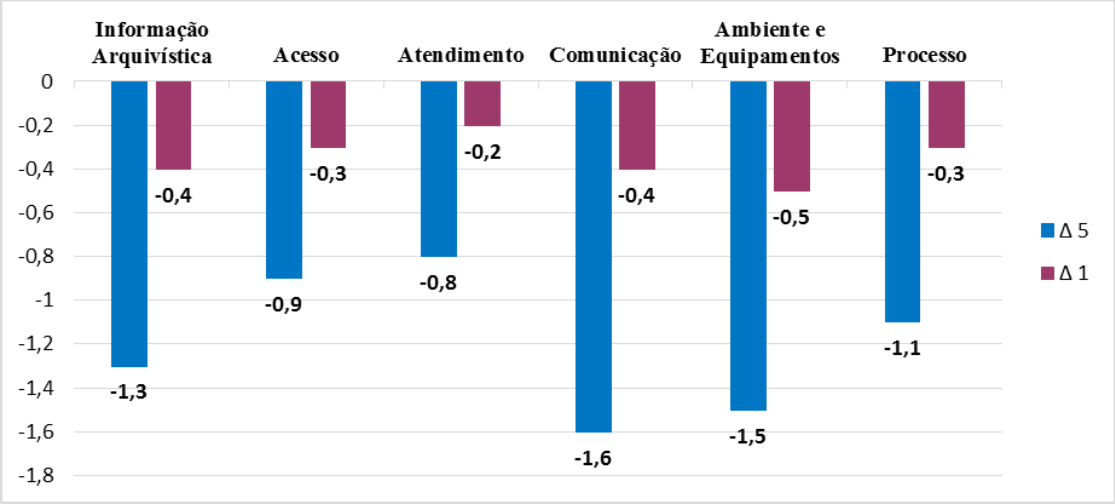
Gráfico 1 – *Gaps* no Arquivo A



Fonte: Dados da pesquisa.

Em comparação com os outros arquivos, observa-se que o Arquivo A apresentou as menores discrepâncias entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários. Suas lacunas se concentram basicamente na categoria ambiente e equipamentos; em seguida, na categoria informação arquivística, seguida da categoria comunicação. Na categoria atendimento, há uma lacuna significativa sobre a disponibilidade de funcionários. Apesar disso, é importante salientar que esse arquivo, na maioria das questões, tem atendido satisfatoriamente seus usuários. Além disso, embora não possua um sistema de arquivos legalmente instituído, o gerenciamento arquivístico abrange todos os documentos da instituição. Por outro lado, apesar dos valores baixos do *gap* 1, inclusive por este não ter sido identificado como a causa dos *gap*s 5, é indispensável sua análise, pois o mesmo demonstra a percepção do profissional quanto ao que acredita ser a expectativa do seu usuário. No que tange ao Arquivo B, no gráfico 2, são apresentadas as categorias de análise e seus respectivos *gaps*.

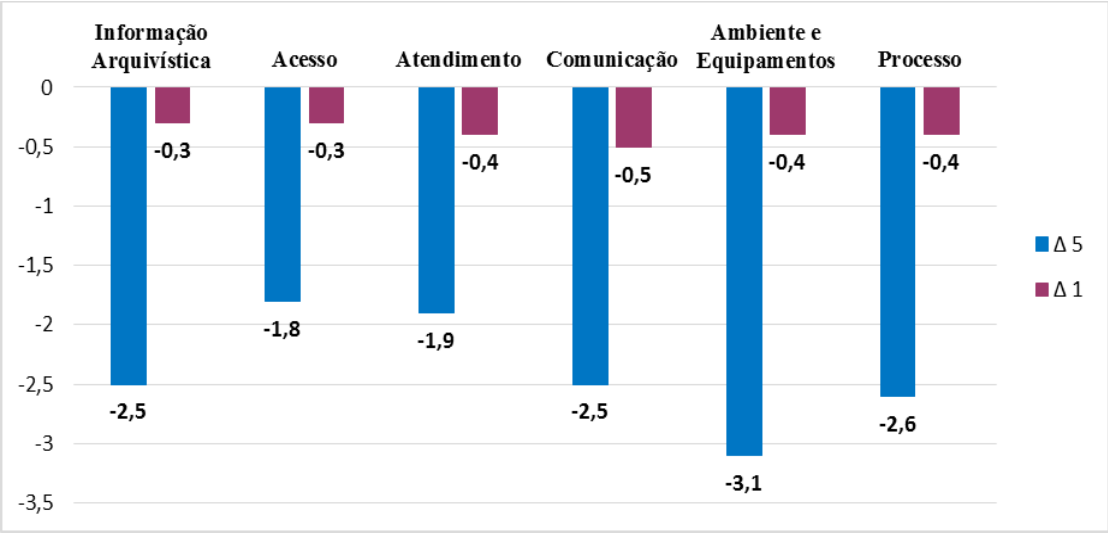
Gráfico 2 – *Gaps* no Arquivo B



Fonte: Dados da pesquisa.

No gráfico acima, nota-se que os maiores *gaps* são encontrados na categoria comunicação, em seguida, na categoria ambiente e equipamentos, após na categoria informação arquivística, Assim, um plano de melhorias no arquivo deveria priorizar os aspectos referentes à comunicação das normas do arquivo e a eficácia na comunicação das ações de difusão editorial, cultural e educativa. Posteriormente, a questão sobre o conforto do ambiente e a questão sobre a rapidez na recuperação do documento/informação. Da mesma forma, apesar dos baixos valores dos *gaps 1,* merecem ser analisados, uma vez que refletem a diferença entre a percepção do gestor e a expectativa do seu usuário. Para concluir, no gráfico 3, são apresentadas as categorias de análise e seus respectivos *gaps,* ocorridos no Arquivo C.

Gráfico 3 – *Gaps* no Arquivo C



Fonte: Dados da pesquisa.

Pelo gráfico apresentado, vê-se que o maior *gap 5* é verificado na categoria ambiente e equipamentos, lembrando que nesse arquivo foi possível analisar apenas duas questões na referida categoria, isto é, a respeito da localização do arquivo e sobre *software* adotado. Na sequência, a categoria informação arquivística e comunicação apresentam, igualmente, uma discrepância entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários. Na categoria informação arquivística, a causa para as lacunas foi identificada como decorrente da insuficiência de profissionais no arquivo. Portanto, é indispensável uma ampliação do quadro de colaboradores do mesmo. Assim, um plano de melhorias necessitaria, principalmente, priorizar o recrutamento de recursos humanos, bem como desenvolver uma comunicação mais eficiente. Nota-se também que os valores do *gap 1* são baixos, mas por demonstrarem a diferença entre a percepção do gestor e a expectativa do usuário necessitam de análise.

É importante ressaltar que, a partir da análise dos *gaps* nos serviços do arquivo, obtém-se o aporte para sustentar um plano de melhorias de acordo com a realidade de cada arquivo. Para Juran (1993), os problemas na qualidade apontam a uma oportunidade de melhoramento, entretanto, tendo em vista a quantidade de questões para resolver, é necessário estabelecer prioridades, definindo o que vai ser solucionado imediatamente e o que poderá aguardar por uma solução. Assim, enfatiza-se que é essencial conhecer as lacunas, os *gaps* nos serviços, o que torna possível definir estratégias para solucionar as falhas; tendo isto como meta, torna-se também uma alternativa que pode mudar rapidamente o cenário do arquivo, de modo que os serviços prestados estejam cada vez mais próximos das expectativas de seus usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa se consolidou a partir da definição de indicadores específicos à avaliação da qualidade dos serviços de arquivos, associados ao modelo dos *5 gaps* de Parasuraman, Zeitham e Berry (2006). Nesta investigação, pode verificar-se a congruência da proposta, a qual se mostrou ser plenamente aplicável aos serviços de arquivos, uma vez que nas três instituições objetos de estudo foi possível, a partir do método proposto, identificar o *gap 1* e o *gap 5* nos serviços de arquivo.

Assim, com o modelo dos *5 gaps* foram definidas as lacunas sob a perspectiva do prestador do serviço/profissional arquivista e do cliente/usuário do arquivo. Nesta dinâmica, sob o enfoque do gestor e do usuário, foram reconhecidos *gaps 1*, que, normalmente, não são investigados e discutidos em estudos de usuários de arquivos. Esta questão chama a atenção ao fato de que nem sempre o profissional sabe, realmente, qual a expectativa de seu usuário. No entanto, quando lhe é revelado tal *gap*, ele tem condições de buscar soluções.

Da mesma forma, considera-se fundamental ter conhecimento sobre a percepção que o usuário tem do serviço oferecido, concomitantemente a sua expectativa de como gostaria que fosse prestado o serviço. A este respeito, o modelo dos *5 gaps,* quando analisa o *gap 5*, evidencia os pontos onde há discrepância entre a percepção e o desejo do usuário. Pontos a que o gestor deve recorrer para respaldar seu plano de melhorias.

Destaca-se, assim, a contribuição do modelo dos *5 gaps* à avaliação da qualidade dos serviços; partindo da análise do *gap 1* e do *gap 5,* o gestor tem a possibilidade de conhecer as falhas em seus serviços. Por conseguinte, poderá corrigi-las ou as minimizar, reestruturar seus serviços se for necessário, estabelecer novas metas, o que proporciona uma dimensão mais próxima das expectativas e necessidades de seus usuários, uma premência na gestão de serviços.

Considera-se que este trabalho contribui quanto ao entendimento e aplicação do modelo dos *gaps* em arquivos. O estudo se faz útil, portanto, à Ciência da Informação, mas principalmente à Arquivologia, à medida que auxilia o gestor na percepção da qualidade desejada por seus usuários, como também na compreensão da importância da sua percepção quanto ao que considera ser a expectativa daqueles. Estes são aspectos essenciais à avaliação da qualidade de serviços.

Assim, espera-se que o estudo apresentado possa suscitar reflexões e discussões no campo da Ciência da Informação, no que tange à avaliação da qualidade dos serviços, quiçá contribuir ao desenvolvimento de trabalhos futuros.

REFERÊNCIAS

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

CARIBE, Rita de Cássia do Vale. Sistemas de indicadores: uma introdução. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 6, n. 2, p.1-23, jun. 2009.

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

DORIGON, Derli Sandra. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas unidades de informação**.2006. 203 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Curso de Pós Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2006.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços:** operações, estratégia e tecnologia de informação. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

GIANESI, Irineu G. N.; CORREA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços:** operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
GRÖNROOS, Christian. Um modelo de qualidade de serviços e suas implicações para o marketing**. RAE**: Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 46, n. 4, p. 89-95, out./dez. 2006.

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo.** São Paulo: Arquivo do Estado, AAB/SP, 1998. (Projeto Como fazer, v.2).

JOHNS, Nick. What is this thing called service? **European Journal of Marketing**, London, v. 33, n. 9/10, p. 958-973, 1999.

JURAN, J. M. **Juran na liderança pela qualidade.** 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1993c. 386 p. (Novos umbrais).

LONGO, Rose Mary Juliano; VERGUEIRO, Waldomiro. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 1, p. 39-59, jul./dez. 2003.

LOPES, LUIS CARLOS. **A nova arquivística na modernização administrativa.** Rio de Janeiro, 2000.
MARTINS, Petrônio Garcia; LAUGENI, Fernando P. **Administração da produção**. 2. ed. rev. aum. e atual. São Paulo: Saraiva, 2005.

MARTINS, Neire do Rossio; CHILIATTO, Gláucia Critter; FRASSON, Márcia Regina. Avaliação da qualidade de um serviço do sistema de arquivos da Unicamp: um modelo piloto de pesquisa com usuários. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS

BIBLIOTECAS CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO E MUSEUS, 1., 2002, São Paulo. **Textos.** São Paulo: Imprensa Oficial, 2002. p. 277 - 293.

MENDES, Antônio Luiz dos Santos. **Gestão do valor nas operações de manutenção** 2002. 114 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Florianópolis, 2002.

NICKELS, William G.; WOOD, Mirian Burk. **Marketing:** relacionamentos, qualidade, valor. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1999.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo:** teoria e prática**.** Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2007.

PALADINI, Edson Pacheco. **Avaliação estratégica da qualidade.** São Paulo: Atlas, 2002.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade:** teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. Um modelo conceitual de qualidade de serviço e suas implicações para a pesquisa no futuro**. RAE:** Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 46, n. 4, p. 96-108, out./dez. 2006.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Salamanca: Nova Enciclopédia, 1998.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da; VARVAKIS, Gregório Jean. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB:** Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 7, n. 1, p.198-218, 2002.

SOARES, Ana Paula Alves. Avaliação da qualidade em serviços de arquivos. Dissertação (Metrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p.27-40, jan./jun. 2001.