



Universidade de Brasília (UnB)
Faculdade de Ciência da Informação (FCI)
Curso de Arquivologia

**A GESTÃO DA QUALIDADE E OS USUÁRIOS DE ARQUIVOS:
ESTRATÉGIAS PARA A MELHORIA CONTÍNUA**

ALEX DA SILVA SOUSA

Brasília
2025

ALEX DA SILVA SOUSA

**A GESTÃO DA QUALIDADE E OS USUÁRIOS DE ARQUIVOS:
ESTRATÉGIAS PARA A MELHORIA CONTÍNUA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Arquivologia da Faculdade de Ciência da
Informação da Universidade de Brasília,
como parte dos requisitos para obtenção do
título de Bacharel em Arquivologia.

Orientador: Rogério Henrique de Araújo
Júnior

Brasília
2025

FOLHA DE APROVAÇÃO

A GESTÃO DA QUALIDADE E OS USUÁRIOS DE ARQUIVOS: ESTRATÉGIAS PARA A MELHORIA CONTÍNUA

ALEX DA SILVA SOUSA

BANCA EXAMINADORA

Prof.: Rogério Henrique de Araújo Júnior - UnB
(Orientador)

Prof. Shirley Carvalhedo Franco - UnB

Prof. Paulo José Viana de Alencar - UnB

Prof. Renato Tarciso Barbosa de Sousa - UnB

Brasília
19 de Fevereiro de 2025

FICHA CATALOGRÁFICA

“[...] Onde estão os usuários, nossa razão de ser? Eles estão do lado de fora, num mundo que nós não podemos ver porque não há janelas, não há janelas neste salão, não há janelas nos depósitos arquivísticos, não há janelas em nosso pensamento profissional”.

Ketellar

RESUMO

Este trabalho investiga as relações entre usuários e gestão da qualidade em instituições arquivísticas, com ênfase na melhoria contínua dos serviços. Foi realizado um estudo conceitual exploratório e um estudo de caso no Senado Federal, com o objetivo de compreender o perfil dos usuários e a qualidade dos serviços prestados. A pesquisa evidenciou lacunas nos estudos sobre os usuários de arquivos, destacando a ausência de metodologias específicas da arquivologia para analisar o perfil e as necessidades informacionais dos usuários, além de ressaltar a importância da comunicação direta com este público. A partir dos resultados analisados, verificou-se que a falta de *feedback* e de estudos sobre as necessidades dos usuários limita a qualidade dos serviços arquivísticos.

Palavras-chave: Usuários de arquivos. Gestão da qualidade. Melhoria contínua. Ferramentas da qualidade.

ABSTRACT

This study investigates the relationship between users and quality management in archives, with an emphasis on the continuous improvement of services. An exploratory conceptual study and a case study at the Federal Senate were conducted to understand the profile of users and the quality of services provided. These studies revealed gaps in knowledge about archive users, highlighting the absence of archival methodologies specifically designed to analyze user profiles and informational needs. Additionally, they emphasized the importance of direct communication with this audience. Based on the analyzed results, it was found that the lack of feedback and studies on user needs limits the quality of archival services.

Keywords: Archive users. Quality management. Continuous improvement. Quality tools.

LISTA DE FIGURAS E QUADROS

Figura 1 - Ciclo PDCA.....	32
Quadro 1 - Quadro 1 - Definição de usuários de arquivos em dicionários.....	16

LISTA DE SIGLAS

CCQ - Círculos de Controle de Qualidade

CPI's - Comissões Parlamentares de Inquérito

CPMI's - Comissão Parlamentar Mista de Inquérito

LAI - Lei de Acesso à Informação

LIC - Limite Inferior de Controle

LSC - Limite Superior de Controle

M - Média

PDCA - *Plan, Do, Check, Act*

SEPESA - Serviço de Pesquisa e Atendimento ao Usuário

SF - Senado Federal

SWOT - *Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats*

TQC - *Total quality control*

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição por gênero.....	43
Gráfico 2 - Distribuição por formação acadêmica.....	43
Gráfico 3 - Distribuição por idade.....	44
Gráfico 4 - Distribuição por cidade.....	45

LISTA DE APÊNDICE

Apêndice A - Questionário de pesquisa.....54

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA.....	13
1.2 OBJETIVO GERAL.....	13
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.4 JUSTIFICATIVA.....	14
1.5 METODOLOGIA.....	14
2. REVISÃO DE LITERATURA.....	15
2.1 OS USUÁRIOS DE ARQUIVOS.....	15
2.2 AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO.....	20
2.3 O USUÁRIO ENQUANTO FONTE DE INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA.....	23
2.4 A GESTÃO DA QUALIDADE.....	26
2.4.1 A EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QUALIDADE.....	29
2.4.2 AS PRINCIPAIS FERRAMENTAS DA QUALIDADE TOTAL.....	31
2.5 USUÁRIOS DE ARQUIVO E GESTÃO DA QUALIDADE: ESTRATÉGIAS DE MELHORIA CONTÍNUA.....	34
3. O ESTUDO DE CASO DO SENADO FEDERAL.....	38
3.1 A INSTITUIÇÃO.....	38
3.2 O ACERVO.....	39
3.3 O CASO DO SENADO FEDERAL NO QUE SE REFERE AOS USUÁRIOS E A GESTÃO DA QUALIDADE.....	40
3.4 RESULTADOS.....	42
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	48
5. REFERÊNCIAS.....	50

INTRODUÇÃO

No contexto das instituições arquivísticas, os usuários são de enorme relevância, uma vez que dão sentido e razão aos arquivos. Afinal, são eles que utilizam os arquivos a fim de atender as suas necessidades informacionais. Pois, por meio direto ou indireto, os produtos e serviços arquivísticos tem a finalidade de servir aqueles que precisam de alguma informação, independente do suporte em que ela esteja registrada. Porém, apesar da relevância dos usuários nas atividades arquivísticas, pouco se discute sobre os aspectos ligados ao perfil dos usuários, os usos dos arquivos e como são avaliadas as informações prestadas a eles. Além disso, essa ausência de informações se amplia às publicações acadêmicas que abordam as características dos usuários e pesquisadores dos arquivos (Melo, 2020).

A ausência de informações sobre os usuários de arquivo, assim como a qualidade dos serviços disponibilizados pode afetar a instituição arquivística de maneira negativa, pois esta lacuna de informações inviabiliza o trabalho do arquivista, a difusão da informação e consequentemente compromete a imagem institucional, que se dá a partir da percepção do público. Desta maneira, ao compreender o usuário e suas atividades em uma instituição arquivística, é possível entendê-lo enquanto uma referência influente da qualidade dos serviços oferecidos ao público. Atualmente, a sobrevivência das organizações tem como requisito essencial a qualidade, assim pode-se compreender a relevância do usuário para esta questão.

O conceito de qualidade possui muitos significados e varia de acordo com os teóricos da área. De forma geral, os conceitos convergem para a ideia de um conjunto de ações a serem executadas a fim de melhorar produtos e serviços e consequentemente aumentar a satisfação dos clientes. No contexto de eficiência, a qualidade representa a relação entre o produto ou serviço com a qualidade planejada (Maximiano, 2000).

Por outro lado, de acordo o trabalho clássico de Deming (1990), a qualidade pode ser definida em termos de quem a avalia, ou seja, o consumidor - que neste caso também pode ser chamado de usuário ou cliente. Afinal, são pessoas as quais utilizam um serviço ou produto. Assim, a definição da qualidade está ligada de certa forma ao usuário. Então, é possível alegar que produtos ou serviços de qualidade são aqueles que melhor satisfazem as necessidades dos clientes/usuários.

No desenvolvimento deste trabalho, estes conceitos de qualidade serão debatidos de forma mais ampla, trazendo os principais teóricos, como Joseph Juran, William Deming,

Kaoru Ishikawa, Philip Crosby, David Garvin e Armand Feigenbaum e suas contribuições. Ademais, este debate teórico irá contemplar a temática das instituições arquivísticas, assim como seus produtos e serviços.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A problemática dessa pesquisa refere-se à investigação das lacunas existentes sobre os estudos dos usuários de arquivos. Embora exista a oferta de informações para esse público, pouco se discute sobre o perfil de uso e sobre os usuários em arquivos. Além disso, procura compreender a relação entre usuários e a gestão da qualidade nos serviços arquivísticos. Ademais, trata de outras questões complementares que fazem parte do contexto das organizações como planejamento estratégico, melhoria contínua e ferramentas da qualidade, que podem ser consideradas nas instituições de arquivo, para que o usuário, independentemente do seu perfil, possa ter a melhor experiência possível.

1.2 OBJETIVO GERAL

Analizar as relações entre estudos de usuários e gestão da qualidade com foco na melhoria contínua e na superação das expectativas dos usuários em arquivos.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar e compreender quem são os usuários de arquivos a partir da revisão bibliográfica;
- Explorar os conceitos de qualidade orientada para a melhoria da experiência dos usuários;
- Discutir sobre necessidades informacionais dos usuários baseado na revisão bibliográfica;
- Propor métodos para a melhoria dos serviços arquivísticos a partir das informações obtidas por meio dos estudos de usuários.

1.4 JUSTIFICATIVA

A justificativa da temática abordada neste trabalho parte da grande lacuna de pesquisas acadêmicas sobre os usos e usuários de arquivos e qualidade dos serviços e produtos disponibilizados aos usuários. Ao partir da premissa que os usuários são de grande importância para as instituições é surpreendente que haja tão poucas pesquisas sobre essa temática. Além disso, é importante pensar criticamente em métodos ou ferramentas para identificar as necessidades dos usuários, para que sejam superadas as suas expectativas. Mas para isso, em um primeiro momento, é necessário um estudo prévio daqueles que utilizam os arquivos.

1.5 METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos adotados neste trabalho foram de caráter exploratório. Para isso, foi realizada uma revisão bibliográfica abrangente de importantes obras das áreas de administração e arquivologia para fundamentar teoricamente a pesquisa. Além disso, com o propósito de identificar os usuários, bem como delinear seu perfil e a qualidade dos serviços e produtos disponibilizados por uma instituição, foi realizada uma pesquisa no Senado Federal como técnica para a coleta de dados. Esse estudo de caso caracteriza-se enquanto descritivo de cunho qualitativo. Assim, inicialmente, foi elaborado e enviado ao Serviço de Pesquisa e Atendimento ao Usuário um questionário com nove questões abertas para compreender o perfil dos usuários do Senado Federal, investigar se a instituição utiliza os dados coletados para aprimorar seus serviços e se a gestão da qualidade é um ponto trabalhado no serviço de atendimento ao usuário. Em seguida, as respostas foram analisadas com base na teoria apresentada, o que permitiu identificar alguns pontos fortes e fracos do acervo.

REVISÃO DE LITERATURA

2.1 OS USUÁRIOS DE ARQUIVO

O acesso e a difusão da informação arquivística são funções essenciais dos arquivos e, no caso brasileiro, é assegurado ao cidadão o direito constitucional de solicitar e obter informações dos órgãos e entidades públicas conforme previsto na Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/2011. A partir disso, é possível presumir que há uma demanda muito grande de pedidos de informações das mais diversas possíveis e de um público diversificado, com perfis que variam de acordo com o nível de formação, profissão, idade, local de habitação, linha de pesquisa ou grau de interesse. É esse público tão multifacetado que confere relevância e funcionalidade aos arquivos, uma vez que cumpre com uma de suas funções sociais básicas de garantir a informação a quem solicitar.

De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, publicado pelo Arquivo Nacional em 2005, é justamente a partir do acesso, enquanto função arquivística, que torna público e acessíveis os documentos para os usuários. Ademais, Schellenberg (2006) destaca que a função mais importante do arquivista é fornecer documentos ou informações contidas neles ao público, ou seja aos usuários.

O termo usuário é amplo, com diversas designações e precisa ser discutido e colocado em um lugar de maior visibilidade. Afinal, são eles os “clientes” dos arquivos e merecem um lugar de destaque, principalmente quando for tratada a questão da tomada de decisão e da gestão estratégica da instituição.

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005), define usuário enquanto pessoa física ou jurídica que consulta o arquivo. Esta definição pode parecer um pouco simples, pois desconsidera a ampla diversidade dos usuários. Porém, há definições mais específicas, por exemplo, Melo (2020) os categoriza enquanto usuários internos e externos. Os internos são aqueles que produzem a informação em âmbito institucional e que eventualmente poderá utilizá-la. Por outro lado, existem os usuários externos que procuram o arquivo a fim de responder uma indagação. E a partir dessas duas definições, derivam-se outras categorias de usuários.

Com base nesse pensamento, é importante compreender não apenas o arquivista, mas o técnico de arquivo e o estagiário como usuários internos, pois são eles que mantém o contato direto com os arquivos, principalmente para realizar pesquisas destinadas a atender as

demandas de outros usuários internos (servidores de outros setores da própria instituição), quanto para servir o público externo. Além disso, os internos são os responsáveis pela criação, gestão da informação, tomada de decisão, por manter a custódia e atuar na preservação e difusão da documentação. Talvez, nem sempre os usuários internos se reconheçam como tal, com a ideia de que somente os de fora da instituição podem ser entendidos enquanto usuários.

O termo usuário aparece em alguns dicionários brasileiros de terminologia arquivística, mas os conceitos quase que aparecem da mesma forma. Silva (2011), elaborou um quadro que apresenta as definições do termo.

Quadro 1 - Definição de usuários de arquivos em dicionários

Dicionário	Definição
Associação dos Arquivistas Brasileiros (1990)	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo
Camargo e Belloto (1996)	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo
Arquivo Nacional (2005)	Pessoa física ou jurídica que consulta documentos de arquivo. Também chamado de consultante, leitor ou pesquisador
Cunha e Cavalcanti (2008)	Pessoa que consulta os documentos de arquivo. Erroneamente denominado leitor

Fonte: Silva (2011, p. 11)

A partir desse quadro, é possível compreender que as definições do termo, em geral, apresentam variações que se mantêm essencialmente dentro de um mesmo escopo conceitual, sem grande aprofundamento. Provavelmente, existe uma lacuna no conceito da palavra usuário devido a carência de pesquisas, estudos e publicações sobre os estudos de usuários.

Mas afinal, o que seria o estudo de usuários? Cabe aqui fazer uma breve abordagem desse conceito, pois será adotado ao longo desse trabalho. De acordo com Sanz Casado, estudo de usuário é “[...] o conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativamente e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, mediante a aplicação de distintos métodos, entre eles os matemáticos - principalmente os estatísticos - a seu consumo de informação” (Sanz Casado, 1994, p. 237 *apud* Melo, 2017, p. 150). Para Campos,

os estudos de usuários são uma ferramenta poderosa no trabalho permanente de arquivos, pois ajudam a desenvolver produtos de informação adequados e a planejar e projetar sistemas e serviços de acordo com as necessidades dos usuários [...]. Em resumo, eles fornecem elementos científicos para oferecer um serviço eficiente, eficaz e de qualidade (Leite, Araújo Júnior, 2023 p. 5).

Segundo Melo (2011), a falta de estudos de usuários começa nos próprios ambientes acadêmicos, uma vez que se verificou que o tema acerca dos usuários ainda é muito limitado nos programas de pós-graduação. Os estudos com mais incidência são resultados de trabalhos de conclusão de curso, embora as reflexões ainda ocorram de forma superficial, relativos à identificação do perfil dos usuários. Além disso, Melo (2011) alega haver uma baixa incidência de estudos de usuários nos eventos científicos que pode ser causada também pela falta de reflexão da temática na academia.

Ainda no que diz respeito ao conceito de usuário, Heloísa Liberalli Bellotto (2007) especifica que cada etapa do ciclo de vida dos arquivos existe um tipo diferente de usuário. Sendo assim, existem quatro tipos de usuários de arquivos de acordo com a autora:

1 - O administrador, isto é, aquele que produz o documento e dele necessita para sua própria informação, na complementação do processo decisório. 2 – O cidadão interessado em testemunhos que possam comprovar seus direitos e o cumprimento de seus deveres para com o Estado. 3 – O pesquisador – historiador, sociólogo ou acadêmico – em busca de informações para trabalhos de análise de comportamentos e eventos passados, podendo ser incluído nessa categoria o estudioso em geral. 4 – O cidadão comum, aqui não mais o interessado em dados juridicamente válidos, mas o cidadão não-graduado, o aposentado, a dona-de-casa etc. a procura de cultura geral, de entretenimento, campos em que pode haver lugar para o conhecimento da história (Bellotto, 2007, p. 28-29).

Essas definições da autora são mais completas e, por isso, importantes de serem abordadas quando o assunto é definição de usuários de arquivos. Ao destacar os principais grupos de usuários, a autora consegue evidenciar que os arquivos perpassam a ideia de uso restrito à administração pública ou ao serviço do Estado. Assim, ela amplia essa perspectiva ao incluir o cidadão comum, movido pela curiosidade ou pelo desejo de adquirir um novo conhecimento, o indivíduo que busca comprovar algum direito, o pesquisador (independe do tema de pesquisa ou área de formação). Dessa forma, Bellotto demonstra a ampla variedade de usuários que os arquivos podem alcançar, o que contribui para o acesso à informação e a preservação da memória.

Guinchat e Menou (1994) consideram o usuário como elemento fundamental dos sistemas de informação, uma vez que a razão dessas atividades é a transferência de informações entre interlocutores distantes no espaço e no tempo. Além disso, alegam que o conceito de usuário é mal definido, pois para alguns o usuário aparece apenas no final da cadeia documental, quando é solicitado algum serviço. Ademais, afirmam que os usuários podem ser, para algumas pessoas, como clientes dos serviços de informação ou como produtores delas. É interessante notar que essa abordagem do usuário no final da cadeia apaga o protagonismo desses indivíduos na gestão e na política dos arquivos. Certamente, perde-se a oportunidade de alinhar os processos estratégicos com as demandas internas e externas, comprometendo, assim, a eficiência e eficácia do arquivo.

Ainda segundo Guinchat e Menou (1994), os usuários podem ser divididos em três grupos principais da seguinte forma:

- Os usuários que ainda não estão na vida ativa, ou estudantes;
- Os usuários engajados na vida ativa, cujas necessidades de informação se originam da vida profissional. Estes são classificados de acordo com sua função principal (como direção, pesquisa, desenvolvimento, produção, serviços) de acordo com seu setor de atividade [...]
- O cidadão, considerado com relação às suas necessidades de informação em geral, ligadas à sua vida social (Guinchat e Menou, 1994, p. 483).

Nessa descrição, os autores não fazem distinção entre usuários internos e externos como visto anteriormente por outros pesquisadores da temática. Contudo, afirmam que esses conceitos poderiam ser mais aprofundados. Por outro lado, destacam dois tipos de usuários que muitas vezes são ignorados por alguns autores ou dicionários arquivísticos, que no caso seriam o cidadão comum e o estudante.

É interessante fazer aqui uma breve observação acerca do usuário estudante, que precisa ser compreendido em sua amplitude, abrangendo desde os universitários ou de pós-graduação (mestrado, doutorado, pós-doutorado) até os alunos do ensino fundamental e médio. Com frequência, associa-se o estudante ao aluno de ensino superior, o que acaba por excluir aqueles de outros níveis educacionais. No entanto, é importante reconhecer que os alunos dos primeiros níveis podem e devem ser usuários de arquivos, seja para a realização de pesquisas ou para visitas técnicas presenciais as instituições arquivísticas. De acordo com Vitoriano (2021),

Os estudantes da educação básica, por outro lado, requerem uma atenção especial. Diferentemente dos usuários profissionais, quanto menor o grau de instrução, mais o atendimento a estudantes implica na necessidade de uma equipe multidisciplinar e de maior preparação sobre os temas ligados à educação não formal. Por isso, assim como nos museus, a presença de educadores é relevante. A ação educativa em Arquivos requer o desenvolvimento de um projeto específico, indicando claramente os objetivos da ação, o público a ser atingido (um ou vários) e os instrumentos facilitadores das atividades (Vitoriano, 2021, p. 2013).

Esse entendimento mais amplo sobre os estudantes ainda é escasso, talvez pela falta de interlocução entre arquivos e escolas, além da falta de práticas pedagógicas que promovam atividades e pesquisas escolares em arquivos ou plataformas digitais como Arquivo Nacional, Hemeroteca Digital, Senado, Arquivo Público, entre outros. De toda forma, é necessário que as práticas arquivísticas, principalmente a difusão, alcancem esses alunos, para que o conhecimento, cultura e porque não a diversão seja acessível a eles.

No campo da ciência da administração, existe o conceito de cliente que é abordado por Juran, um dos pioneiros na área da gestão da qualidade. Esse conceito, utilizado por Juran (1992) pode ser entendido aqui enquanto sinônimo de usuário de arquivo. Pois, apesar de ser um termo geral, permite descrevê-los enquanto “todas as pessoas que são afetadas por nossos processos ou nossos produtos” (Juran, 1992, p. 9).

Com isso, o autor classifica enquanto clientes externos e internos. Os externos são aqueles que, embora não pertençam à organização, são impactados por seus produtos e serviços. Já os clientes internos são indivíduos ou organizações que fazem parte da própria organização (Juran, 1992). Ele reconhece que essas definições não são absolutamente precisas, mas as considera satisfatórias. É válido pontuar, ainda segundo o autor, que produto pode ser entendido aqui enquanto qualquer coisa que se produza, ou seja, bens e serviços.

Em uma de suas obras mais reconhecidas “*Juran on Planning for Quality*” (em português “*Juran Planejando para a Qualidade*”), o autor dedica capítulos da obra para discorrer sobre os clientes. Nota-se aqui a importância dada por ele acerca desse assunto. Com a ideia de identificar os clientes, Juran (1992) alega que essa é a primeira etapa do planejamento da qualidade. Para isso, é preciso compreender a quem o produto afeta, caso afete, logo é cliente. Então, partindo desse princípio comprehende-se a importância do cliente ou usuário para a instituição e a necessidade de entendê-lo enquanto fator primordial da instituição.

A partir dessa compreensão, é possível aplicar o conceito de cliente no campo das instituições arquivísticas, identificando-o como elemento central de suas atividades. Nesse contexto, o usuário não é apenas o destinatário final dos produtos e serviços oferecidos, mas um agente ativo que influencia diretamente a tomada de decisão e os processos institucionais. Assim, o foco no usuário transcende o entendimento básico, não apenas no consumo dos serviços. Porém, esse tema será explorado nos capítulos seguintes do trabalho.

Portanto, é importante refletir a respeito dos usos e usuários dos arquivos enquanto fatores dinâmicos que se transformam ao longo do tempo. Pensar em um modelo fixo e imutável que vai ser capaz de compreendê-los sempre da mesma forma é algo limitado, pois desconsidera as dinâmicas sociais, culturais e tecnológicas da sociedade que são responsáveis por influenciar o perfil dos usuários e as suas necessidades informacionais. Essas transformações, principalmente no contexto atual, de mudanças rápidas, exigem uma abordagem mais flexiva e adaptativa, capaz de atender as demandas mais contemporâneas. Esse fator certamente faz com que a compreensão dos usuários se torne um dos grandes desafios aos pesquisadores da temática e aos arquivistas que trabalham direta ou indiretamente com o público.

Por fim, embora os estudos de usuários tragam definições relevantes sobre o conceito, ainda há grandes lacunas significativas a serem exploradas. Essa problemática está associada, em grande parte, à escassez de pesquisas e à limitada abordagem da temática nos cursos de arquivologia, assim como nos debates, simpósios e encontros nacionais da área. A diversidade de perfis e as necessidades informacionais dos usuários evidencia a urgência de uma abordagem mais abrangente capaz de atender as dinâmicas contemporâneas. A ausência de reflexões mais profundas restringe não apenas a compreensão do tema, mas também os avanços teóricos e práticos na área. Reconhecer o usuário como elemento central dos processos arquivísticos é indispensável para que os arquivos cumpram sua função de garantir o acesso à informação àqueles que dela necessitam.

2.2 AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO

As necessidades informacionais dos usuários de arquivo são diversas e refletem os objetivos, interesses, curiosidade e a experiência individual. Compreender quais são as

demandas dos usuários é de fato um grande desafio aos arquivistas que necessitam estar alinhados com os interesses do público, seja usuário interno ou externo a organização, para que possa garantir a informação de qualidade, de forma rápida, clara e eficiente.

Segundo Crawford (1978), necessidade de informação é um conceito muito difícil de ser definido ou mensurado, pois implica em processos cognitivos que podem operar em diferentes níveis de consciência (Crawford, 1978, *apud* Cunha; Amaral; Dantas, 2015, p. 5).

De acordo com Cooper (1971), a necessidade informacional é um estado psicológico e não observável. Para ele, é impossível ver as “estruturas”, embora as necessidades de fato existam, ao menos, na mente do usuário (Cooper, 1971, *apud* Alencar e Araújo Júnior 2022, p. 3). Com isso, pode-se compreender que as necessidades informacionais dos usuários estão ligadas a fatores subjetivos e individuais, que se manifestam externamente por meio da busca da informação. Essas necessidades, interações e comportamentos podem ser observados, analisados e trabalhados de forma apropriada. Assim, nesse contexto, cabe ao profissional da informação, capaz de compreender a necessidade do usuário, desenvolver estratégias e soluções que promovam o acesso à informação requerida.

Choo (2003), alega que as necessidades de informação são decorrentes de problemas, incertezas e ambiguidades de experiências específicas. Ainda segundo o autor,

Cada grupo de pessoas ou de usuários da informação tem características próprias (ou seja, educação, maneira de usar os meios de comunicação, contatos sociais, atitudes) que explicam as diferenças de comportamento em relação à informação. Cada grupo de pessoas preocupa-se com uma diferente classe de problemas, criados pelas exigências de sua profissão, ocupação ou estilo de vida. Os problemas mudam o tempo todo à medida que novas informações são obtidas e que o usuário muda de posição ou percepção [...] cada grupo de pessoas tem uma percepção diferente do que constitui a solução de um problema (Choo, 2003, p. 406).

Segundo Bettiol (1990), o conceito necessidade de informação é difícil de definir, uma vez que possui uma abordagem polissêmica e de amplas reconsiderações, além de ser utilizado de diversas maneiras nas revisões bibliográficas realizadas por pesquisadores da área. O conceito está vinculado ao campo dos estudos de usuários, onde a necessidade de informação é vista como subjetiva. Ainda segundo a autora, em alinhamento com as ideias anteriormente expostas por Cooper, os “conceitos relativos à necessidade de informação existem somente na mente de indivíduos experientes” (Bettiol, 1990, p. 67). Portanto, a

necessidade de informação é uma construção mental subjetiva, influenciada por percepções individuais e pelo meio. Esses fatores tornam as análises de necessidades mais complexas.

A respeito da construção do conhecimento, Choo (2003) alega que são necessárias informações capazes de identificar e preencher lacunas no conhecimento. Além disso, identificar métodos que sejam capazes de preencher essas lacunas. Ou seja, é necessário compreender as necessidades dos usuários e desenvolver ferramentas capazes de atender de forma assertiva as suas demandas.

Ao abordar a estratégia da informação, Choo (2003) alega que o primeiro passo é avaliar quais são as necessidades informacionais de diversos grupos ou indivíduos da organização. Para ele, “as necessidades de informação são condicionais, dinâmicas e multifacetadas, e uma especificação completa só é possível dentro de uma rica representação do ambiente total em que a informação é usada” (Choo, 2003, p. 406).

A necessidade de informação compreendida enquanto carência, surge em diferentes contextos, apresenta inúmeras variáveis que acabam por influenciar direta ou indiretamente a experiência do usuário. Assim, dependendo de como essa necessidade vai ser atendida, o usuário pode ter suas expectativas superadas ou ter uma frustração. Na era da informação, marcada pelo avanço tecnológico, rapidez no fluxo informacional e o aumento da quantidade de dados disponíveis, novas demandas informacionais surgem de maneira contínua. Então, a busca por informações vai depender da disponibilização, acessibilidade, qualidade e veracidade, que são fatores essenciais para atender as demandas dos usuários.

Porém, a respeito desse grande fluxo de informações, pode acontecer do usuário ter dificuldades em externalizar e expressar de forma clara suas necessidades, o que pode tornar a quantidade vasta de informações pouco útil. Além disso, “os problemas mudam o tempo todo à medida que novas informações são obtidas e que o usuário muda de posição ou de percepção” (Choo, 2003, p. 406). Nesse contexto, cabe novamente ao profissional da informação a tarefa de compreender as necessidades do usuário para que possa simplificar a busca e recuperação da informação.

Conclui-se, portanto, que as necessidades informacionais dos usuários de arquivo são dinâmicas e subjetivas, condicionadas por “características pessoais, variáveis emocionais e educacionais, variáveis demográficas, sociais, ambientais e econômicas, assim como uma série de variáveis relativas às fontes de informação interferem no comportamento informacional dos usuários” (Vitorino, 2021, p. 209). Na era de grandes fluxos informacionais, o desafio não está em apenas disponibilizar a informação, mas transformá-la

em algo útil, acessível ao grande e variado tipo de público, de modo simplificado e que sejam superadas as barreiras de comunicação entre usuários e os profissionais.

2.3 O USUÁRIO ENQUANTO FONTE DE INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA

Uma vez compreendidos os conceitos de usuários, estudo de usuários e suas necessidades informacionais é pertinente refletir sobre como eles podem atuar enquanto fontes valiosas de informação na tomada de decisão e na gestão estratégica das organizações. A compreensão dos estudos de usuários como instrumento de planejamento e gestão é importante devido a prestação de serviços que o usuário está vinculado (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

De acordo com Araújo Júnior e Sousa (2016), o processo decisório conta com uma importante ferramenta de otimização que é a informação. Ela é o resultado da coleta de dados, mas sem se limitar apenas a eles. No caso, a “informação são dados coletados, organizados, ordenados, aos quais são atribuídos significados e contextos (McGee e Prusak, 1994 *apud* Araújo Júnior e Sousa, 2016, p. 191).

Além disso, os autores alegam que no processo decisório, a informação é um recurso estratégico, onde o tomador de decisão precisa conhecer com precisão os problemas e suas consequências, para que somente assim, possa estruturar a escolha que vai influenciar de forma positiva o desenvolvimento organizacional. Nesse sentido, o trecho a seguir evidencia a importância do uso de dados no apoio às decisões organizacionais, da seguinte forma:

Para a consecução de um processo de importância estratégica para as organizações, o processo decisório deverá estar apoiado em insumos informacionais que permitam ao gestor conhecer os ambientes organizacionais para melhor compreender o problema e suas consequências. De outro modo, não há como tomar uma decisão racional e consequente sem que o decisor tenha acesso à informação (Araújo Júnior e Sousa, 2016, p. 191).

Por esta razão, conhecer o usuário é indispensável para o planejamento de serviços informacionais e para aprimorá-los. Pois, em grande maioria, os serviços das unidades de informação são voltados para os usuários. Assim, a partir dos estudos de usuários é possível a compreensão de quem utiliza os serviços e os potenciais clientes (Almeida, 2000 *apud* Dias; Pires, 2004).

Além disso, as autoras Dias e Pires (2013) abordam a importância e necessidade de conhecer os usuários, uma vez que:

A compreensão das necessidades de cada indivíduo em relação à informação é complexa e se modifica constantemente. O conhecimento do usuário é a base da orientação e da concepção dos serviços de informação, considerando suas características, atitudes, necessidades e demandas. Esses serviços devem ser planejados de acordo com os usuários e a comunidade a ser atingida, com a natureza de suas necessidades de informação e seus padrões de comportamento na busca e no uso da informação, de modo a maximizar a eficiência de tais serviços (DIAS; PIRES, p. 7, 2013).

Seguindo a mesma linha de raciocínio, Choo (2003), alega que a identificação dos usuários que consomem os produtos e serviços oferecidos é algo essencial a instituição, pois eles agem como fossem verdadeiros filtros, uma vez que:

[...] resumem as informações, enfatizam os elementos importantes, interpretam aspectos ambíguos e em geral oferecem uma comunicação mais rica e satisfatória de uma questão. A administração da aquisição de informações requer um plano para promover a coleta e a partilha da informação pelas fontes humanas da organização. Isso implica identificar indivíduos que tenham conhecimentos especializados, treinamento, experiência ou acesso a informações importantes; criar canais e rotinas para relatar e sistematizar a informação; e estabelecer normas e incentivos para a partilha da informação (CHOO, 2003, p. 408).

De acordo com Le Coadic (2006), existem cinco etapas no processo de análise de necessidades da informação: I. Identificar os usuários e os usos da informação; II. Descrever a população alvo e o ambiente; III. Identificar as necessidades dessa população; IV. Avaliar as necessidades; V. Descrever, comunicar e implementar as soluções (Le Coadic, 2006, p. 45).

Ainda segundo o autor, a análise das necessidades é uma prática interativa que alterna entre coletar dados, analisá-los e tomar decisões. Dessa maneira, Le Coadic consegue propor de maneira clara, não somente os passos que podem ser seguidos para a análise dos usuários e suas demandas, mas coloca o usuário em uma posição de destaque e como uma fonte de informação.

Portanto, o primeiro ponto certamente é o planejamento de estratégias que possibilitem conhecer o perfil dos usuários que procuram a instituição ou órgão em busca de respostas para suas indagações e suas necessidades informacionais. Nesse sentido, seria responsabilidade do

gestor propor e criar ferramentas eficazes para a identificação dos perfis dos usuários (internos e externos) e os diferentes tipos de usos que fazem com as informações processadas e difundidas pela instituição. Afinal, “os gestores precisam saber os benefícios que os estudos de usuários podem oferecer quando planejados e realizados adequadamente” (Cunha; Amaral; Dantas, 2015, p. 147).

Cunha, Amaral e Dantas (2015), afirmam que os estudos de usuários podem ser úteis aos gestores, sendo utilizados como instrumentos de planejamento e gestão. Para isso, é possível a criação de diversas pesquisas, mas é necessário o rigor do método científico, o qual permita que a coleta resulte em dados e informações confiáveis e possíveis de serem replicadas em outros contextos. Assim, o gestor é capaz de “mostrar o interesse da unidade prestadora de serviços de informação em conhecer e satisfazer as necessidades dos seus usuários” (Cunha; Amaral; Dantas, 2015 p. 148).

A metodologia científica é imprescindível para a realização de estudos de usuários em conformidade com o método científico ao favorecer maiores chances de validação de resultados realizados. Diferente das ciências exatas, as ciências sociais são mais complexas e difíceis de mensuração, uma vez que elas não podem acompanhar os padrões de outras ciências, pois trata-se de fenômenos humanos (Cunha; Amaral; Dantas, 2015).

Por esta razão, associada com a escassez de trabalhos e pesquisas relacionados aos estudos de usuários na área de arquivologia, existe essa lacuna de métodos que permitem uma análise mais completa e minuciosa dos perfis de usuários. Assim, “percebe-se a ausência de uma proposta metodológica voltada para a obtenção de informações sobre o usuário. O arquivista e sua capacidade de inferir as necessidades do usuário ainda aparece como o protagonista absoluto do processo de acesso à informação” (Jardim; Fonseca, 2004, p. 5).

Para que as informações sobre os usuários sejam utilizadas nas tomadas de decisões e na gestão estratégica é necessário refletir sobre os objetivos dessa coleta de dados e os métodos que serão empregados. Os dados não estruturados e não analisados de forma crítica não teriam efeitos práticos. Portanto, caberia aos profissionais da área a criação e desenvolvimento de ferramentas eficazes que permitissem medir o grau de satisfação dos usuários, análise de *feedback*, pontos fortes e fracos da instituição, oportunidades de melhoria e inovações, ações corretivas e outros.

De acordo com Jardim e Fonseca (2004), a definição de uma metodologia dependerá dos objetivos do estudo, razão pela qual, como já mencionado antes, esse deve ser o ponto inicial do estudo. Ademais, a metodologia deve considerar os dados que se deseja obter e os

custos envolvidos para a obtenção. Além disso, é importante levantar informações quantitativas e qualitativas. Assim, esses estudos são realizados para a obtenção de dados destinados a solucionar problemas ou tomar decisões.

Em seu trabalho a respeito de metodologias para o estudo de usuários, Cunha (1982) afirma que os estudos sobre os usuários da informação são importantes na fase de planejamento de um novo serviço, assim como na avaliação de serviços já existentes. Para isso, o autor traz uma série de métodos capazes de auxiliarem a coleta de dados, porém, é importante lembrar que tais métodos não foram criados exclusivamente para os usuários de arquivos. E alguns são bem comuns em outras ciências. De qualquer forma, ele aborda questionários, entrevistas e técnicas como potenciais ferramentas para o estudo dos usuários. Além disso, ele deixa claro, como já visto, que cada objetivo precede de um método específico.

Portanto, nota-se a importância de estudos mais aprofundados a respeito dos usuários, para que novas metodologias de estudos e pesquisas sobre a temática sejam criadas ou aprimoradas, uma vez que é de fundamental importância conhecer os usuários e suas necessidades informacionais para a gestão estratégica assim como a tomada de decisão. Pois, os usuários são a ponta final do trabalho dos profissionais da informação, além disso, o usuário produz informações ao arquivo e funcionam como medidores da qualidade dos serviços prestados.

2. 4 A GESTÃO DA QUALIDADE

A gestão da qualidade é um tema bastante recorrente na literatura e na área da gestão estratégica de órgãos e empresas. Embora o conceito tenha sido introduzido há décadas, abordado por diversos autores e passado por algumas transformações ao longo dos anos, a temática continua indispensável para o sucesso das organizações.

O conceito de qualidade possui vários significados e abordagens que podem variar de acordo com quem trata o assunto. No que se refere aos estudos de eficiência, Maximiano (2000) alega que qualidade representa a coincidência entre o produto ou serviço oferecido e a qualidade planejada. Caso exista coincidência, logo há qualidade de conformidade ou de aceitação. Quanto maior o número de itens aproveitáveis em relação a quantidade produzida, mais qualidade o sistema tem.

Maximiano (2000) ainda apresenta dois conceitos, o de qualidade planejada e qualidade de conformidade (ou de aceitação). O primeiro deles, é definido como um conjunto de especificações de desempenho, forma ou conteúdo de um produto ou serviço. Por outro lado, qualidade de conformidade é o grau de coincidência entre qualidade planejada e o desempenho, forma ou conteúdo do produto ou serviço. Dessa forma, “se a qualidade de conformidade não coincide com a qualidade planejada, o produto ou serviço não tem conformidade ou não tem qualidade” (Maximiano, 2000, p. 119).

Um dos principais teóricos da gestão da qualidade, o americano William Deming ficou conhecido por seus trabalhos no Japão logo após a Segunda Guerra Mundial (1939-1945). Deming estabeleceu 14 princípios da qualidade que podem ser aplicados a qualquer organização independente do porte ou da área de atuação. Segundo ele, o consumidor é a parte mais importante da linha de produção. Por isso, existe a necessidade de estudar as necessidades dos clientes. Além disso,

[...] a qualidade só pode ser definida em termos de quem a avalia [...] na opinião do operário, ele produz qualidade se puder se orgulhar de seu trabalho. Baixa qualidade, para ele, significa perda de negócios e talvez de seu emprego. Alta qualidade, pensa ele, manterá a empresa no ramo. Isto é verdade tanto para as empresas de serviços quanto para as de produção de bens. Qualidade para o administrador da fábrica, significa produzir a quantidade planejada a atender às especificações (Deming, 1990, p. 125).

De acordo com Juran (1992), qualidade tem diferentes sentidos e um deles refere-se ao desempenho que o produto proporciona ao cliente e o leva a satisfação. Além disso, para ele, qualidade pode ser entendida como a ausência de deficiências ou adequação ao uso. Ademais, “o planejamento da qualidade significa desenvolver os produtos e processos exigidos para atender as necessidades dos clientes” (Juran. 1992, p. 17).

Assim como Deming, Juran foi um dos pioneiros na área de planejamento da qualidade e destacou-se, principalmente, pelos trabalhos de consultoria realizados no Japão. Uma de suas maiores contribuições para a área foi a criação e o desenvolvimento da Trilogia Juran. Essa trilogia é composta pelos pontos: Planejamento, controle e melhoria.

Juran (1992) alega que tudo começa a partir do planejamento. A razão do planejamento da qualidade é de fornecer meios de produção associados a capacidade de fazer produtos que sirvam aos clientes. O segundo ponto é o controle da produção. Após o planejamento dos produtos ou serviços, é preciso que a produção siga o que foi previsto para

que sejam evitados desperdícios e retrabalhos. Assim, é necessário diagnosticar erros e acertos durante o processo. Por fim, a melhoria ou aperfeiçoamento. Esse ponto é onde os erros são solucionados ou vistos como oportunidades de aperfeiçoamento. Então, medidas precisam ser tomadas para aproveitar as oportunidades mesmo quando houver erros.

Segundo Armand Feigenbaum, um dos desenvolvedores do conceito “controle da qualidade total” (total quality control – TQC), a qualidade é uma ferramenta estratégica e todos pertencentes a organização são responsáveis por ela. Um dos princípios básicos do TQC é que todas as funções e atividades das instituições estão relacionadas a qualidade (Marshall *et al*, 2010). Para Feigenbaum, o sistema da qualidade pode ser definido como:

[...] a estrutura operacional de trabalho, em relação à qual toda a empresa está de acordo, documentada em procedimentos técnicos e administrativos, efetivos e integrados, que orienta as ações das pessoas, máquinas e informações, da maneira melhor e mais prática para assegurar a satisfação do cliente com a qualidade e o custo econômico da qualidade (Maximiano, 2000, p. 78).

Com isso, Feigenbaum consegue destacar a qualidade como um elemento de grande importância e um dever coletivo de todos da organização. Porém, ele não descarta a importância de ter na organização um setor responsável pela qualidade. Pois, com isso haveria a preocupação em satisfazer as necessidades dos clientes e garantiria os interesses econômicos da empresa.

Philip Crosby foi outro teórico da gestão da qualidade e destacou-se ao introduzir os conceitos de “defeito zero” e “fazer certo na primeira vez” (Marshall *et al*, 2010). De acordo com ele, qualidade é a conformidade com especificações, que variam de acordo com as necessidades dos clientes. Diferente de Feigenbaum, Crosby descreve a qualidade como um conceito vertical, que deve vir de cima para baixo, isso significa que os responsáveis pela falta de qualidade são os gestores e não os trabalhadores. Por esta razão, ele afirma que é de responsabilidade da alta administração um maior desempenho nesse ponto, além disso, o de promover o treinamento de empregados em técnicas de melhoria da qualidade. Crosby, assim como Deming, definiu 14 pontos para a melhoria da qualidade que devem ser executados de maneira ininterrupta (Marshall *et al*, 2010).

Portanto, em resumo, pode-se dizer que a gestão da qualidade é um meio para o sucesso organizacional e como foi explorado, um dos fatores mais importantes e que receberam destaque dos teóricos foi o cliente e a satisfação dele com o produto ou serviço

ofertado. Juran, Feigenbaum, Crosby enfatizaram, de formas semelhantes ou não, a necessidade de alinhar os processos e estratégias ao consumidor final, os clientes. Assim, a gestão da qualidade torna-se um importante pilar no sucesso das organizações.

2.4.1 A EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QUALIDADE

Uma vez compreendidos alguns conceitos sobre a qualidade, baseados nos principais teóricos da área, é interessante explorar como esse tema evoluiu ao longo do tempo. De acordo com Maximiano (2000), devido a expansão da indústria e da produção em larga escala, ainda no século XX, determinaram a evolução do controle da qualidade. Pode-se dizer que a qualidade passou por três grandes eras: era da inspeção, era do controle estatístico e era da qualidade total.

A era da inspeção, segundo Maximiano (2000), começou desde antes da Revolução Industrial, quando os produtos eram inspecionados pelos consumidores em feiras livres e comércios. No caso, eles eram atraídos pelos produtos nas exposições e se relacionavam diretamente com o que era exposto. Posteriormente, nas indústrias a inspeção era feita pelos trabalhadores e logo em seguida passou a ser função dos supervisores e inspetores da qualidade. A inspeção ocorria de forma direta, produto a produto. Mas essa verificação ocorria somente no final do processo, quando o produto já havia sido concluído. Por isso, havia desperdícios e retrabalhos, uma vez que não poderia sair da fábrica os produtos defeituosos. Ainda de acordo com o autor, a inspeção não produz qualidade, pois apenas encontra os produtos com defeitos. Se a inspeção for mais rigorosa, mais problemas serão encontrados.

Já na era do controle estatístico, houve o aprimoramento da inspeção por meio de técnicas de amostragem e procedimentos estatísticos. O objetivo ainda era separar os produtos entre bons e ruins, mas por meio de técnicas de amostragem. Devido a produção em larga escala ficou inviável a inspeção produto a produto. Por essa razão, técnicas de amostragem foram aplicadas e aprimoradas ao longo do tempo. Além disso, devido a guerra “muitas empresas procuraram aparelhar-se para cuidar da qualidade, e isso fez proliferar e fortaleceu os departamentos de controle da qualidade, paralelamente à disseminação das técnicas de controle estatístico” (Maximiano, 2000, p. 73). Cabe mencionar que foi nesse contexto em que surgiu a ferramenta de controle da qualidade conhecida como Carta de Controle,

desenvolvida por um dos principais teóricos do tema, Walter A. Shewhart. Mas este assunto será desenvolvido no capítulo seguinte desse trabalho.

Na terceira era da qualidade total, diferente das duas primeiras, onde o foco estava centrado na qualidade do produto ou serviço, a terceira remete-se ao sistema da qualidade. Ou seja, a qualidade não está apenas nos produtos ou serviços, agora ela faz parte de toda a organização e é de responsabilidade de todos, além disso, ela abrange todos os aspectos da empresa (Maximiano, 2000). A qualidade torna-se uma questão sistêmica, pois abrange os aspectos internos e externos das organizações e envolve todos, inclusive os *stakeholders* (as partes interessadas).

Nota-se que essa ideia já foi abordada no capítulo anterior, quando eram discutidos os conceitos e os teóricos da qualidade. Pois, é justamente na terceira era que eles desenvolvem seus trabalhos mais significativos. Nas décadas de 50 e 60 as contribuições de Juran, Deming, Feigenbaum e Ishikawa, focadas nos campos da administração e da engenharia da qualidade se intensificaram (Oliveira, 2024). Vale lembrar que esse grupo de teóricos ficou conhecido como “os gurus da qualidade”

Oliveira (2024) alega que na qualidade total, a ênfase está centrada no cliente, colocando-o em um lugar de destaque e, a partir disso, as organizações vão dirigir seus esforços para satisfazer às necessidades e expectativas deles. Além disso, é importante dizer que

por muito tempo associou-se melhoria da qualidade ao aumento de custos dos produtos. Porém, quando há aumento significativo da qualidade, paralelamente tem-se aumento de produtividade e ganhos relativos. Os custos da qualidade, ilustrando de maneira mais didática, são, na verdade, os decorrentes da falta de qualidade. São classificados em custos de prevenção (identificação de problemas potenciais com os processos e produtos), de avaliação (checagem de erros durante e após a fabricação do produto), de falhas internas (defeitos e falhas ocorridos nos produtos ainda na fábrica) e de falhas externas (resultantes de problemas após a entrega dos produtos no mercado) (Oliveira, 2024, p. 11).

Por fim, segundo Oliveira (2024), é necessário que as organizações desenvolvam e implementem alguns princípios para que a qualidade total seja desenvolvida com excelência. Para que isso seja possível é preciso seguir alguns princípios: total satisfação do cliente, gerência participativa, desenvolvimento de recursos humanos, constância de propósitos, aperfeiçoamento contínuo do sistema, gestão e controle de processos, disseminação de

informações, delegação, assistência técnica, gestão das interfaces com agentes externos e garantia da qualidade.

Em resumo, o desenvolvimento do conceito de qualidade refletiu mudanças significativas nas práticas e perspectivas organizacionais ao longo dos anos. Desde a era da inspeção, marcada por métodos mais básicos e com foco na identificação dos defeitos, passando pela era do controle estatístico, que trouxe um avanço considerável com as técnicas amostrais e com a criação de novas ferramentas de controle, até a era da qualidade total, onde a qualidade tornou-se integrada a toda a organização. Esses processos foram fundamentais para o desenvolvimento de planejamentos e estratégias voltadas para os clientes e suas necessidades, o que evidência assim, a importância da qualidade no sucesso das organizações.

2.4.2 AS PRINCIPAIS FERRAMENTAS DA QUALIDADE TOTAL

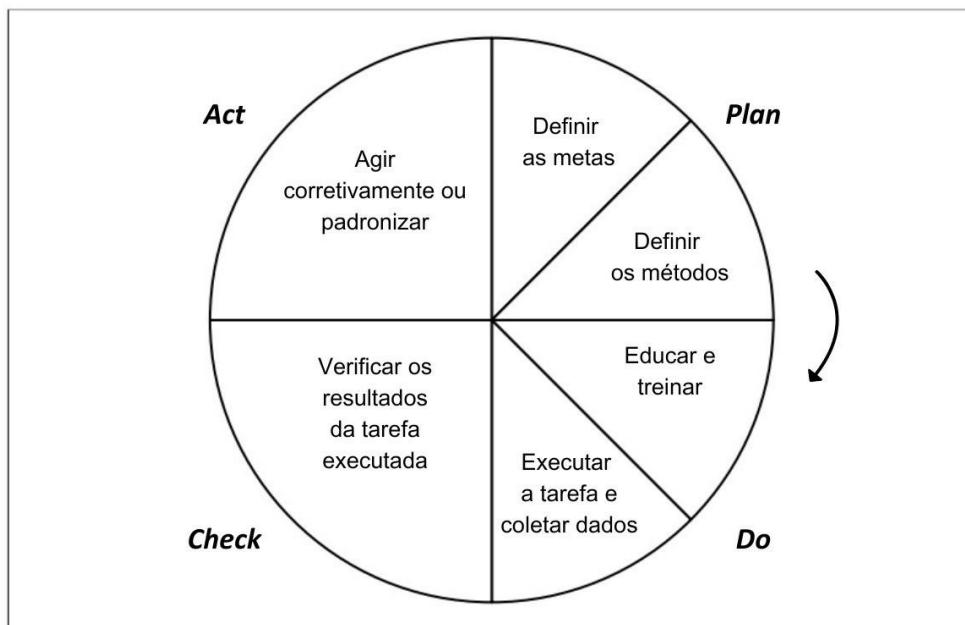
Uma vez compreendida a história da qualidade, seus conceitos e os principais teóricos que contribuíram para o desenvolvimento da área, torna-se necessário aprofundar o tema e abordar alguns instrumentos e técnicas que foram desenvolvidos para que as organizações alcançassem a qualidade desejada.

A carta de controle, desenvolvida por Walter A. Shewhart, é uma ferramenta adequada e amplamente difundida para identificar variações nos processos ao longo do tempo. Ela funciona como uma espécie de gráfico e para construí-la é preciso calcular estatisticamente o limite superior de controle (LSC), o limite inferior de qualidade (LIC) e a média (M) de um processo (Marshall *et al*, 2010). Se os dados dos processos estiverem dentro dos limites, então está estatisticamente estável. As variações que cruzam os limites de controle indicam problemas que precisam ser corrigidos.

O Ciclo PDCA, também conhecido como Ciclo de Shewhart, Ciclo de Deming ou Ciclo da Melhoria Contínua, foi inicialmente concebido por Shewhart na década de 1930, quando trabalhava com a temática do controle estatístico da qualidade. Após Shewhart estabelecer o conceito, Deming foi o responsável por desenvolver e difundi-lo (Marshall *et al*. 2010). Essa ferramenta de apoio serve ao planejamento estratégico e coleta informações dos ambientes internos e externos. É um método para promover a melhoria contínua e reflete a

filosofia Kaizen — palavra de origem japonesa que serve para caracterizar processos de acordo com a melhoria da qualidade (Britto, 2015).

Figura 1 – Ciclo PDCA



Fonte: Marshall *et al* (2010, p. 94).

A figura acima representa o PDCA e detalha cada uma das letras que correspondem respectivamente: O “P” significa *plan* (planejar). Quer dizer planejar, definir metas, definir métodos e as maneiras que serão desenvolvidas para atingir as propostas. O “D” significa *do* (fazer). Consiste em executar tarefas conforme foram prescritas no plano. Trata-se de educar, coletar dados para a verificação dos processos, executar e treinar. E deve acontecer durante todo o processo. A letra “C” vem da palavra *check* (checkar). Consiste em verificar e analisar os dados obtidos na fase anterior para compará-los com as metas planejadas. E por fim, a letra “A” de *act* (ação). É agir de forma corretiva para evitar a repetição de erros, bem como a padronização das atividades.

Segundo Marshall *et al* (2010), girar o ciclo PDCA consiste em obter previsibilidade nos processos assim como o aumento da competitividade organizacional. Então, a “previsibilidade acontece pela obediência aos padrões, pois, quando a melhoria é bem-sucedida, adota-se o método planejado padronizando-o; caso contrário, volta-se ao padrão anterior e recomeça-se a girar o PDCA” (Marshall *et al*, 2010, p. 95). Ainda de acordo

com o autor, o ciclo é utilizado com mais frequência na análise e solução de problemas, o que permite a realização do controle de qualidade na organização.

Ishikawa definiu algumas ferramentas fundamentais que auxiliam nos processos de controle da qualidade. Uma de suas primeiras contribuições foi o Círculos de Controle de Qualidade (CCQ). Que é basicamente um pequeno grupo de pessoas pertencentes a empresa que se reunem de forma periódica para dialogar, investigar e resolver possíveis problemas relacionados ao trabalho (Leite *et al.* 2018).

Outra ferramenta desenvolvida por Ishikawa foi o diagrama de causa e efeito, conhecido também por diagrama de Ishikawa ou diagrama espinha de peixe. Essa ferramenta reproduz possíveis causas para um determinado problema, ou seja, permite traçar um paralelo entre um efeito e suas possíveis causas. De acordo com Marshall *et al* (2010), existem quatro pontos a serem considerados para a elaboração de um diagrama de causa e efeito. São eles: I. discussão do assunto a ser analisado; II. descrição do efeito; III. levantamento das possíveis causas e agrupá-las em categorias; IV. análise do diagrama e coleta de dados para compreensão da ocorrência das causas.

O diagrama de Pareto, por sua vez, é um gráfico de barras que descreve que 20% das situações são responsáveis por 80% dos problemas. Ele pode ser usado para dar prioridade aos problemas de um determinado assunto. Vilfredo Pareto, um economista italiano do século XIX, desenvolveu o diagrama devido a um estudo sobre desigualdade na distribuição de riquezas. De acordo com seus estudos, apenas 20% da população detinha 80% da riqueza (Marshall *et al* 2010).

O gráfico serve para categorizar os problemas e depois priorizá-los (Marshall *et al*, 2010). Porém, de acordo com Britto (2015), "não se utiliza mais a proporção 20/80, mas sim o critério que a menor parte normalmente gera impactos (resultados) na maior. Isto porque o conceito matemático apresentado na teoria de 20/80 não é um resultado universal e, portanto, cabem as devidas apropriações" (Britto, 2015, p. 40).

O histograma é outra ferramenta que pode ser utilizada na melhoria das práticas nas organizações. Ele é um gráfico de barras que reproduz a distribuição de frequência dos dados a partir de retângulos justapostos, onde a base é fixada no eixo das abscissas e refere-se aos intervalos das classes. Por outro lado, a altura é a frequência absoluta ou relativa das classes. A partir dessa ferramenta é possível comparar a distribuição de dados com padrões ou limites de especificação, além de possibilitar a verificação por meio de média e desvio padrão. Ainda

possibilita verificar se os dados estão dissociados dos demais ou não (Ramos; Almeida; Araújo, 2012).

Mais uma metodologia que pode ser utilizada é o *brainstorming*. O termo de origem inglesa pode ser traduzido como "tempestade de ideias" e refere-se a uma técnica onde um grupo de pessoas se reúne para emitir ideias e opiniões livres. Marshall *et al* (2010) explica que o propósito desta ferramenta é expor e detalhar ideias com enfoque, mas sem que haja algum tipo de repressão.

Além disso, a diversidade de opiniões e a criatividade do grupo torna-se um ponto a ser almejado. Porém, para que esta ferramenta seja efetiva há a necessidade de ter na equipe um facilitador, ou seja, algum profissional qualificado para lidar com a dinâmica do grupo. Ademais, o *brainstorming* possui as seguintes características: autoexpressão (sem coibições), criatividade, ausência de julgamentos, registro de ideias, síntese, tempo limitado e ausência de hierarquias enquanto acontece o processo (Marshall *et al*, 2010).

2.5 USUÁRIOS DE ARQUIVO E GESTÃO DA QUALIDADE: ESTRATÉGIAS DE MELHORIA CONTÍNUA

Como foi explorado nos capítulos anteriores desse trabalho, os estudos de usuários na área de arquivologia ainda necessitam de um olhar mais crítico e de estudos aprofundados. Afinal, conhecer o perfil dos usuários, as necessidades informacionais e suas experiências é um ponto importante para o planejamento estratégico da organização. De acordo com Marshall *et al* (2010), estratégias são formuladas a fim de direcionar a organização e seu desempenho, além de determinar a posição competitiva. Elas se desdobram em planos de ação (curto e longo prazo) que servem como referência na tomada de decisão. Britto (2015) define a estratégia como:

o percurso que a empresa deve percorrer para que possa atingir seus objetivos. Em outras palavras, se uma organização deseja trabalhar com qualidade, chama-se de estratégia todas as ações que ela deve tomar para que isto possa acontecer, ou seja, sair de um ponto em que ela se encontra em determinado momento e chegar a outro que ela almeja alcançar [...] O conjunto de estratégias alinhadas aos objetivos

de longo prazo de uma empresa é chamada de Planejamento Estratégico (Britto, 2015, p. 31).

O usuário pode ser compreendido como uma excelente fonte de informação para os arquivos. Mas para isso, é necessário a criação de ferramentas e estudos constantes sobre eles. Caso o arquivo crie formas de conhecer seus usuários, existe a possibilidade de aprimorar os produtos e serviços oferecidos com base nos dados obtidos sobre quem os utiliza. Nesse caso, o usuário se torna fonte de informação para a própria organização. Então, pode-se entender como um sistema de retroalimentação da seguinte forma:

- I. o arquivo presta um serviço ao usuário;
- II. coleta os dados pessoais (desde que sejam permitidos e possíveis de serem tratados) que possibilitem delinear o perfil dos usuários. Alguns exemplos que podem ser úteis: profissão, formação acadêmica, idade, gênero, estado/cidade, área de pesquisa, nível que a pesquisa se encontra, se há necessidade de adaptações ou acessibilidade para acessar os arquivos, qual a finalidade da pesquisa, entre outros.
- III. obter informações a respeito do grau de satisfação, dificuldades, facilidades, críticas, elogios, necessidades atendidas ou não, se o que está disponível a ele é útil, se existe qualidade e eficiência, se os canais de comunicação e a linguagem utilizada são compreensíveis. Oferecer aos usuários a possibilidade de comunicação e *feedback*. Esse ponto deve ser aplicado após o serviço prestado;
- IV. processar, estudar e compreender as informações recebidas dos usuários. Essa etapa é fundamental para que os gestores, os tomadores de decisão, compreendam os perfis dos principais tipos de usuários que utilizam os arquivos e o que pesquisam. Assim, caso seja interessante, é possível separá-los em grupos de usuários que possuam perfis semelhantes. Fazer isso pode ser útil para focalizar nos principais grupos que pesquisam para atendê-los de forma mais direta e rápida;
- V. planejar, propor, criar e aplicar ferramentas que auxiliem na melhoria contínua dos serviços e produtos a partir das informações recebidas. Nessa etapa, é de extrema importância os gestores estarem atentos as demandas dos usuários, assim como os *feedbacks* recebidos, a fim de aprimorar o atendimento e a prestação de serviços;
- VI. executar os serviços após a implementação de eventuais correções voltadas a melhoria da qualidade e a disseminação da informação, para que as expectativas dos usuários sejam superadas;

VII. continuar a obter novas informações, agora não apenas dos usuários e de suas experiências, mas também do próprio processo. A finalidade é checar se as atividades são executadas conforme o planejado, se os usuários estão satisfeitos com o que é ofertado após as mudanças ocorridas e se há a necessidade de novas melhorias;

VIII. prosseguir com esse processo cíclico para que o desenvolvimento da melhoria da qualidade aconteça de maneira contínua.

Assim, do primeiro ao último ponto, comprehende-se como um processo cíclico, no qual o usuário recebe as informações solicitadas e em seguida fornece informações de si que são úteis a organização. Com base nessas informações, é possível definir várias estratégias, assim como objetivos, metas e melhorias que visem aprimorar os serviços. Logo após as alterações, a organização será capaz de oferecer serviços de mais qualidade e que atendam as demandas dos usuários. Nota-se que nesse sistema estão inseridas as três etapas básicas e fundamentais defendidas por McNeilly para a tomada de decisão. São elas: obter informações certas, tomar uma boa decisão e, por fim, implementar a boa decisão (McNeilly, 2002, p. 29 *apud* Leite, Araújo Júnior, 2023, p. 8).

Vale ressaltar a importância em continuar a girar o ciclo para a identificação de eventuais erros ou novas necessidades. Afinal, a sociedade da informação é complexa, mutável e de rápidas transformações, então é necessário que exista a continuidade de estudos e melhorias.

Ademais, é válido lembrar que para o desenvolvimento desses pontos é possível utilizar as diversas ferramentas da qualidade para aprimorar tanto os processos quanto os serviços oferecidos. Vale ressaltar ainda que elas podem ser usadas de forma conjunta ou não. Mas antes é necessário saber o que será analisado e quais são os objetivos desejados, a fim de determinar a melhor forma de aplicá-las.

Nesse contexto, além das ferramentas da qualidade é possível utilizar de forma conjunta a técnica de planejamento estratégico: a Matriz SWOT - sigla em inglês para forças (*strengths*), fraquezas (*weaknesses*), oportunidades (*opportunities*) e ameaças (*threats*). Esta ferramenta serve para fazer análises de cenários e é utilizada como base na gestão e planejamento estratégico de uma organização. Além disso, essa ferramenta é

[...] eficaz na organização dos dados e das informações, fator importante na compreensão dos ambientes internos (forças e fraquezas) e externo (ameaças e oportunidades), inserindo-a em um modelo de exame de ambiência organizacional. Com o diagnóstico resultante da sua aplicação é possível

traças diretrizes claras na promoção do desenvolvimento futuro, incluindo ações de diferenciação e adequação das unidades arquivísticas diante do desafio da gestão estratégica da informação (Araújo Júnior, 2005, p. 2).

De acordo com Araújo Júnior (2005), a análise SWOT funciona como uma espécie de “fotografia” das ocorrências nas organizações. Assim, é possível identificar as forças e fraquezas como fatores internos, enquanto ameaças e oportunidades são externas. Essa ferramenta é importante para a gestão da qualidade pois possibilita a coleta de dados sobre os ambientes internos e externos do arquivo, orientando o planejamento estratégico com foco na qualidade. Afinal, como afirma Juran “qualquer coisa pode ser objeto de consideração no planejamento da qualidade” (Juran, 1992, p. 20).

Por fim, nesse sentido, as pesquisas com os usuários permitem identificar os pontos fortes e fracos, o que contribui para a tomada de decisão, uma vez que

informações sobre os usuários e sua satisfação devem ser consideradas parte fundamental em qualquer processo de decisão e ação dentro de uma unidade arquivística, tanto para a definição quanto para a avaliação de produtos e serviços, visto que as atividades desenvolvidas em um arquivo convergem para o objetivo principal da unidade: promover o acesso à informação a seus usuários (Leite, Araújo Júnior, 2023, p. 2).

Dessa maneira, pode-se afirmar que o usuário desempenha uma função primordial no processo de melhoria contínua. A integração das informações fornecidas pelos usuários somadas a aplicação de ferramentas, por exemplo, a análise SWOT, permite identificar os pontos fortes e fracos, assim como oportunidades e ameaças que norteiam a gestão estratégica. Por outro lado, o ciclo de retroalimentação que envolve usuários e a organização, baseado na coleta, análise de dados, desenvolvimento e aplicação de estratégias de melhoria possibilita aprimorar os produtos e serviços com maior eficiência e qualidade.

Conclui-se, portanto, a partir da revisão de literatura, o papel fundamental que os estudos de usuários desempenham no planejamento estratégico e na gestão da qualidade, destacando a necessidade de estratégias de coleta e análise de dados e, a importância de conhecer o perfil do usuário. Mas apesar dessa importância, como foi debatido, ainda existem lacunas conceituais e metodológicas que explorem os estudos de usuários no campo da

arquivologia. A utilização de metodologias apropriadas, entrevistas e questionários, juntamente com as diversas ferramentas da qualidade e de planejamento estratégico da administração auxiliam na tomada de decisão e na melhoria contínua dos serviços.

Ademais, é necessário aprimorar a comunicação e planejar as atividades com base no *feedback* dos usuários, pois são estratégias capazes de melhorar a qualidade dos serviços prestados. A adoção de abordagens baseadas em estudos de usuários contribui de forma positiva para a adaptação e aprimoramento contínuo dos serviços, garantindo maior eficiência e satisfação do público.

Por fim, é fundamental que a temática sobre os usuários esteja mais presente nos cursos de graduação, pós-graduação e eventos da área. Dessa maneira, uma formação que contemple essa temática contribui para que os profissionais sejam mais preparados para atuar de maneira estratégica e centrada nas necessidades informacionais dos usuários, pois compreender os comportamentos e expectativas dos usuários é essencial para uma boa gestão dos arquivos.

3. O ESTUDO DE CASO DO SENADO FEDERAL

3.1 A INSTITUIÇÃO

O Senado Federal (SF) é uma das instituições mais importantes do país e, em 2024, completou 200 anos de história. Em 18 de março de 1824, Dom Pedro I promulgou a primeira Constituição brasileira que instituiu os quatro poderes: Executivo, Legislativo, Judiciário e Moderador (exercido pelo próprio imperador). O Poder Legislativo, assim como é estruturado hoje, era composto por duas casas: o Senado e a Câmara dos Deputados.

A história do Senado Federal é extensa, começou ainda no Brasil Império, em 1826. Localizado no Rio de Janeiro, a primeira sede da instituição foi o palácio do Conde dos Arcos e teve como primeiro presidente o Marquês de Santo Amaro. A partir do processo de independência, surgiu a primeira Constituição brasileira (1824-1889). Nela, era permitido que os senadores tivessem cargos vitalícios, além disso, os príncipes da Casa Imperial tinham direito a vagas no Senado assim que completassem 25 anos. Por este motivo, a Princesa Isabel foi a primeira senadora do país.

A segunda sede foi o Palácio Monroe, onde o Senado funcionou do dia 3 de maio de 1925 até 1960. É importante lembrar que o Palácio Monroe foi completamente destruído em 1976, pois atrapalhava o trânsito, impedia a vista para o mar, além de problemas em sua estrutura, o que foi uma grande perda para a arquitetura brasileira. Por fim, com a transferência da capital para Brasília, a atual sede do Congresso Nacional, projetada pelo arquiteto Oscar Niemeyer é localizada na Praça dos Três Poderes, onde passou a abrigar o Senado Federal e a Câmara dos Deputados.

Quanto às atuais atribuições do órgão, estas estão previstas na Constituição, bem como em seu regimento interno e comum. Entre as funções típicas estão as de legislar que compreende a elaboração de emendas à Constituição, criação de leis complementares, ordinárias, delegadas, medidas provisórias, decretos legislativos e resoluções. Assim como a de fiscalizar e controlar atos do Poder Executivo. Além disso, conta com uma série de competências privativas, por exemplo, escolha de diretores do Banco Central, procurador geral da República, ministros da Suprema Corte, aprovação operações de natureza financeira de interesse da União.

3.2 O ACERVO

Desde a época de sua criação, o Senado já contava com a ideia de possuir um arquivo para realizar a gestão documental e a preservação da memória do país e da instituição. Por esta razão, na primeira Sessão Ordinária do Senado do Império, foi criado o arquivo, como o responsável pela guarda de toda a documentação produzida.

O acervo do SF é um dos mais importantes do país. Hoje, é composto por aproximadamente 43 mil caixas (7,5 mil metros lineares) de documentos referentes a atividades-meio e atividades-fim do órgão.

O acervo é dividido em três formas: Arquivo Administrativo, Arquivo Legislativo e Arquivo Histórico.

O Arquivo Administrativo é composto por documentos produzidos e recebidos no exercício das atividades-meio que se encontram na fase intermediária.

O Arquivo Legislativo se difere, pois sob sua guarda estão os documentos produzidos e recebidos no exercício das atividades-fim do Senado e do Congresso Nacional e se dividem nos seguintes assuntos: assessoramento técnico legislativo, processo legislativo, atividade

legislativa e fiscalizatória em plenário, atividade legislativa e fiscalizatória das comissões, atividade política dos senadores, ordem e defesa do senado federal e atividade dos conselhos.

Por fim, o Arquivo Histórico é composto por documentos referentes à atividade legislativa e administrativa do Senado e do Congresso Nacional que possuem caráter permanente. O acervo legislativo é composto por documentos legislativos do império, relatórios das comissões parlamentares de inquérito e das comissões parlamentares mistas de inquérito, anais do Congresso Nacional e do Senado e diários do Congresso Nacional e do Senado.

Além disso, nessa documentação incluem-se os projetos de leis, anais do Senado e Congresso, diários, livros de posse dos presidentes, documentos referentes a história do país, mais de quarenta mil fotografias, Fallas do Throno (eram os discursos do imperador nas sessões de abertura e encerramento do ano legislativo), leis e estatutos, tratados internacionais e outros.

Além dos acervos físicos, o SF possui o Arquivo Digital, que é uma plataforma online utilizada pela instituição para disponibilizar uma grande parte de seu acervo. Embora esteja incompleta, o site conta com uma quantidade positiva de informações, documentos, fotografias, projetos de leis e livros disponíveis. É um ponto positivo a ser considerado, pois facilita a procura de informações principalmente o público externo.

3.3 O CASO DO SENADO FEDERAL NO QUE SE REFERE AOS USUÁRIOS E A GESTÃO DA QUALIDADE

Após serem explorados diversos assuntos acerca dos estudos de usuários, assim como a gestão da qualidade, nesse capítulo será abordado um estudo de caso realizado no SF em 2023, com o propósito de compreender a relação entre usuário, instituição e a qualidade dos serviços prestados. De acordo com Fachin (2017), estudo de caso é um método caracterizado por estudo intensivo que leva em consideração a compreensão como um todo do tema a ser investigado. Ainda segundo com a autora, além da importância em identificar novas relações, certos estudos podem ser auxiliados com a utilização de questionários, entrevistas e formulários. Por fim, a autora explica que entre as vantagens desse tipo de estudo “está o fato

de que se pode obter interferência do estudo de todos os elementos que envolvam uma entidade completa, em vez do estudo de vários aspectos selecionados” (Fachin, 2017, p. 43).

A pesquisa possui caráter exploratório, com o objetivo de reunir dados, informações e ideias sobre um tema; e caráter descritivo, com o propósito de identificar as características de um determinado problema ou os comportamentos associados aos fatos investigados (Braga, 2007).

O Senado Federal foi selecionado para a realização desta pesquisa por causa de sua relevância como uma das principais instituições do país, somada à extensa quantidade de documentos que compõem seus acervos. Ademais, a diversidade de usuários, internos e externos, que acessam esses documentos tanto presencialmente quanto de forma online, reforça sua importância como objeto de estudo.

Para a obtenção dos dados dessa pesquisa, foi elaborado um questionário composto por nove perguntas abertas, o qual foi encaminhado por e-mail ao SEPESA – Serviço de Pesquisa e Atendimento ao Usuário. Dentre as atribuições do SEPESA, a principal compete em atender as pesquisas referentes ao acervo custodiado pela Coordenação de Arquivo, subsidiar pesquisas específicas para atender demandas de senadores e diretores das unidades do Senado Federal e dar acesso às informações arquivísticas.

Cabe aqui fazer um breve esclarecimento, pois essa pesquisa foi realizada em um momento de transição, no qual a estrutura organizacional da Coordenação de Arquivo estava passando por reestruturação. Então, muitos setores mudaram de nomes, atribuições foram extintas ou criadas, além de setores terem sido agrupados ou desmembrados. O SEPESA, por exemplo, passou a ser o Serviço de Pesquisa e Difusão do Acervo.

Devido as atribuições dos setores e por causa da organização administrativa do SF, a pesquisa precisou ser elaborada com foco nos usuários internos e externos que procuram apenas o Arquivo Histórico responsável pela guarda dos documentos permanentes. Uma vez que o Arquivo Administrativo e o Arquivo Legislativo não atendem da mesma forma o público ou possuem outros métodos para atender as demandas. Um exemplo disso são os sites e sistemas próprios da instituição que disponibilizam as informações para os usuários internos, sem a necessidade de entrar em contato direto com algum setor para realização de pesquisas. Então, para a própria Casa, nesse contexto, fica inviável obter determinados dados a respeito desses usuários.

3.4 RESULTADOS

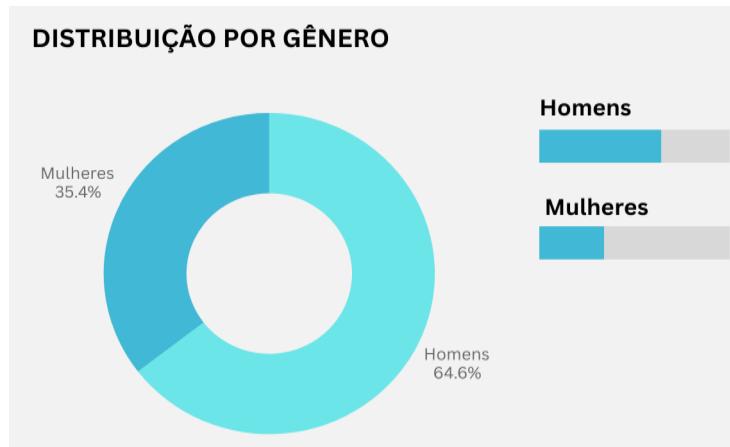
Os resultados da pesquisa obtidos através do questionário tinham como intuito analisar as relações entre usuários, arquivo e qualidade. A fim de compreender se a instituição promovia a gestão da qualidade nos serviços disponibilizados aos usuários externos a partir de suas necessidades informacionais e de seus perfis.

A questão 1, possivelmente uma das mais relevantes, foi elaborada para identificar se o SF utiliza questionários como ferramenta para avaliar seus serviços e medir o grau de satisfação dos usuários. A resposta foi apenas um “não”. A partir dessa questão, é possível perceber que a instituição não demonstra preocupação em medir o nível de satisfação dos usuários ou em coletar *feedbacks* que poderiam ser utilizados para aprimorar os serviços oferecidos. Talvez, o SF por não manter essa relação com os usuários, pode perder informações valiosas que poderiam ser utilizadas na tomada de decisão e na melhoria dos processos.

A questão 2, por sua vez, buscava identificar se o SF coleta informações sobre o perfil dos usuários externos que procuram por informações no Arquivo Histórico. Foi informado que os principais solicitantes de pesquisas são: estudantes, escritórios de advocacia, professores, mestrandos, doutorandos, servidores internos e parlamentares.

A questão 3 buscava identificar a quantidade de usuários que solicitaram informações de forma online nos anos de 2022 e 2023. Em 2022 foram nove pesquisas solicitadas e em 2023 (até o mês de maio, quando a pesquisa foi realizada) oito solicitações atendidas. Nessa questão, foi enviado além dos números, algumas informações extras importantes sobre o perfil desses usuários, por exemplo, faixa etária, gênero, cidade e formação acadêmica. Esses dados foram aplicados em gráficos para melhor análise e compreensão dos dados. Os gráficos a seguir apresentam este levantamento da seguinte forma:

Gráfico 1 – Distribuição por gênero

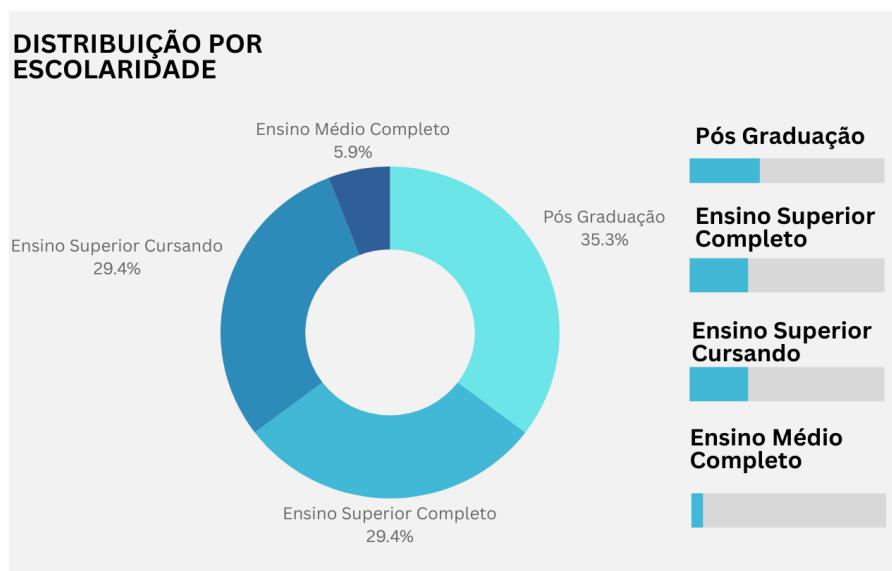


Fonte: Elaboração própria.

A partir desse gráfico, percebe-se que o público masculino é relativo maior que o feminino que representa apenas 35,4% dos usuários. Isso reflete uma participação não tão expressiva, o que pode ser visto com uma possibilidade de tornar os recursos mais acessíveis ou relevantes para esse público.

O segundo gráfico apresenta informações acerca da formação acadêmica desses usuários da seguinte forma:

Gráfico 2 - Distribuição por formação acadêmica



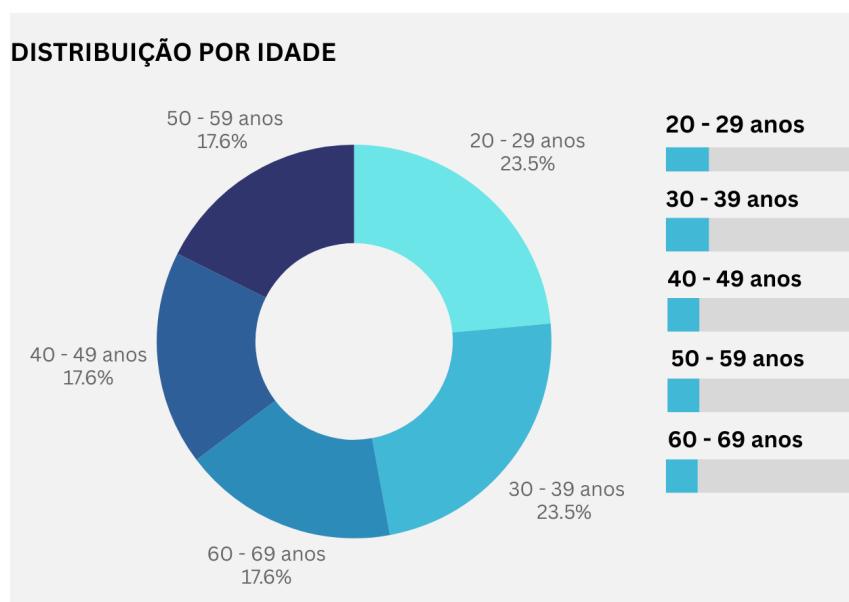
Fonte: Elaboração própria

Esses dados são interessantes, pois comprovam o que foi explorado no capítulo 1 desse trabalho, no qual foi discutido o perfil dos usuários e o grau de instrução deles. Nota-se que, com base nos resultados dessa pesquisa, os indivíduos com maior engajamento no arquivo do SF são aqueles com pós-graduação, graduação ou graduandos. Entretanto, os usuários com apenas o ensino médio apresentam pouca expressividade.

Por fim, é importante notar que os estudantes do ensino médio ou ensino fundamental não aparecem nesses dados. A falta de informações sobre eles pode ser compreendida como informação, uma vez que se analisada essa questão, é possível chegar a possíveis conclusões do porquê não existem alunos de níveis mais básicos realizando pesquisas na instituição. Porém, é importante ressaltar que essa afirmativa vale apenas para os casos em que os indivíduos solicitam ajuda do setor responsável. Não é possível afirmar que nenhum aluno desses níveis não tenha utilizado os documentos, uma vez que o SF disponibiliza uma série de documentos já digitalizados em seus sites oficiais, mas até o momento não é possível quantificar as pessoas que os utilizam.

O próximo gráfico é referente a idade dos usuários, nota-se que o público entre 20 e 39 anos são os mais que mais solicitaram pesquisas ao SEPESA. Porém, mais uma vez os dados evidenciam que pessoas abaixo de 20 anos, o que envolve os alunos de níveis mais básicos, não utilizaram os serviços durante esse período.

Gráfico 3 – Distribuição por idade

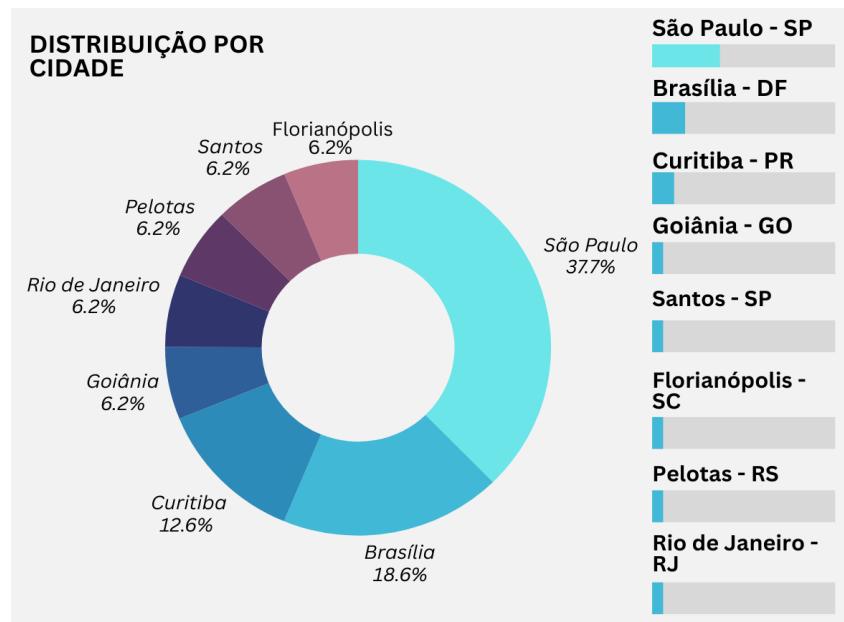


Fonte: Elaboração própria

Por fim, o último gráfico apresenta as informações de localidade desses usuários. Cidades como Santos - SP, Florianópolis - SC, Pelotas – RS, Rio de Janeiro – RJ e Goiânia - GO, aparecem empatadas em números de usuários que buscaram por ajuda devido suas necessidades informacionais. Porém, por outro lado, São Paulo - SP ocupa o primeiro lugar como a cidade com o maior número de usuários registrados, evidenciando sua relevância no total de solicitações. Em seguida, destacam-se Brasília - DF e Curitiba - PR, que também apresentam uma participação significativa no conjunto dos dados analisados.

É valido lembrar que esses dados poderiam ser diferentes caso o SF tivesse informações sobre os usuários internos e externos que frequentam o acervo e utilizam os documentos para produzir notícias e informação. Existem muitos jornalistas, inclusive da própria Casa, que realizam reportagens, gravações ou utilizam da documentação para escreverem documentos, livros e notícias. No entanto, não são registrados como usuários devido à ausência de coleta de dados pelo SF.

Gráfico 4 - Distribuição por cidade



Fonte: Elaboração própria

Em sequência, a questão 4 do questionário perguntava quais são os documentos mais procurados por esses usuários. Segundo a resposta, são eles: Projetos de Leis, discursos, sabatinas, notas taquigráficas, Relatórios de Comissões, Exposição de Motivos de Leis e

outros. Essa informação sobre o que é mais solicitado pode ser de extrema importância, pois pode ser utilizada na tomada de decisão e na melhoria da qualidade. Pois, uma vez compreendido o que é mais procurado, é possível implementar mecanismos de difusão desses documentos, o que facilitaria a busca e tornaria o acesso à informação mais rápido.

A questão 5, por sua vez, perguntava o tempo médio que o setor levava para responder as demandas solicitadas pelos usuários. De acordo com o que foi informado, se a informação estiver disponível no portal ou em arquivo digital no repositório a resposta é imediata. Caso contrário, necessitam de dia ou dias para localizar a informação, digitalizá-la para que possam enviar.

Essa questão tem uma conexão com a anterior. Pois, se o setor possui informações sobre as necessidades mais solicitadas dos usuários e tem os documentos acessíveis, logo o tempo de resposta diminui e a eficácia no atendimento aumenta. Pode-se dizer que o nível de satisfação e eficácia aumentam à medida que a insatisfação dos usuários diminui. Entretanto, isso só é possível se estiver alinhado com os objetivos e com o planejamento do setor, caso contrário, essas informações tornam-se inúteis. Nesse caso, o ciclo de retroalimentação descrito no capítulo anterior poderia ser aplicado nesse sentido, a fim de melhorar os processos de atendimento de demandas.

A questão 6, tinha como objetivo verificar se o arquivo do SF possuía algum tipo de dificuldade no atendimento dos usuários. Foi informado que de forma geral não possuem dificuldades. Mas é comum de ter solicitações de pedidos genéricos, ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações. Nesses casos, o setor entra em contato com o solicitante para que seja especificado o objeto de estudo.

Com o propósito de compreender se o arquivo do SF possui vantagens de diferenciação entre arquivos de outras instituições, a questão 7 perguntava os diferenciais (pontos positivos) no atendimento ao usuário. A resposta, de forma breve, foi referente aos serviços serem fornecidos de forma gratuita e de não haver necessidade de deslocamento até o arquivo, pois as informações são enviadas por *e-mail*.

A questão 8, perguntava se o arquivo possuía questionários para que os usuários pudessem avaliar os serviços prestados. No caso, não existem. Porém, foi informado que talvez a Ouvidoria tivesse. Como foi abordado em diversos pontos desse trabalho, a comunicação com os usuários e o *feedback* deles é de fundamental importância para um bom desempenho dos serviços arquivísticos, assim como o planejamento das atividades, a tomada de decisão e a melhoria contínua dos serviços e processos. Então, talvez, a falta dessa

comunicação com os usuários possa afetar em um melhor desempenho das atividades do arquivo do SF.

Por fim, a questão 9 perguntava quais as formas utilizadas para a difusão do acervo. Foi informado que a principal forma de difusão ocorre por meio da página do arquivo na internet. Além disso, explicaram que esse site possui os documentos relativos às atividades do Senado e do Congresso Nacional, por exemplo, leis propostas, debatidas e aprovadas, trabalhos das comissões Permanentes, CPI'S, CPMIs, atas, anais, discursos, homenagens, além de fotografias históricas.

A partir do estudo de caso realizado no Senado Federal foi evidenciado tanto os pontos fortes quanto os fracos que necessitam ser aprimorados em relação ao atendimento dos usuários do arquivo. A pesquisa revelou que não há gestão da qualidade voltada especificamente para garantir a melhoria contínua dos serviços prestados aos usuários de arquivo. Além disso, existe uma falta de mecanismos estruturados para mensurar a satisfação deles, o que pode impedir a instituição de melhorar de forma contínua seus serviços com base nos *feedbacks* dos usuários.

Embora existam informações relevantes sobre o perfil dos usuários não há estratégias efetivas para utilizar esses dados na melhoria dos processos. Além disso, a falta de registros sobre determinados públicos, como estudantes do ensino médio e fundamental, aponta possíveis lacunas na difusão da informação e no alcance do serviço.

Ademais, a digitalização e o fornecimento remoto dos documentos se destacam como diferenciais positivos, mas a ausência de uma abordagem estratégica na gestão dessas informações pode comprometer a eficiência e a qualidade do atendimento.

Por fim, a partir do objetivo central deste trabalho, que era analisar as relações entre usuários e gestão da qualidade com foco na melhoria contínua, foi possível compreender, após a revisão da bibliografia e a aplicação da pesquisa no SF, a necessidade de aprimorar a comunicação com os usuários e implementar a gestão da qualidade voltada para a melhoria dos serviços arquivísticos com base nos dados obtidos sobre os usuários.

A relação entre a gestão da qualidade e usuário potencializa a qualidade dos serviços prestados, colocando o usuário em um papel de destaque no processo de melhoria contínua. Ao integrar suas necessidades informacionais e *feedbacks* na tomada de decisões, a instituição não apenas torna os serviços mais eficientes, mas também assegura que eles atendam e superem as expectativas dos usuários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo compreender as relações entre usuários e a gestão da qualidade com foco na melhoria contínua em instituições e unidades arquivísticas. Para isso, foi realizado um amplo debate conceitual e exploratório, a partir de trabalhos já realizados, complementados por um estudo de caso realizado no Senado Federal. Este estudo tinha o propósito de compreender as relações entre usuário, instituição e a qualidade dos serviços prestados.

Na parte da conceituação do termo “usuários de arquivos”, foi evidenciado algumas lacunas existentes nos estudos dessa área. Embora existam diferentes definições, propostas por vários teóricos, elas não são suficientes para delinear o perfil de usuário de forma concreta. Além disso, foi apresentado a falta de metodologias próprias da arquivologia para realizar os estudos de usuários. Isso compromete significativamente o desenvolvimento e a eficácia das atividades voltadas ao público. Ademais, a problemática da falta de estudo de usuários é evidente nos ambientes acadêmicos e nos trabalhos de níveis de mestrado e doutorado.

Como afirma Juran (1992), qualquer coisa pode ser objeto no planejamento da qualidade, então, os serviços disponíveis para atender as necessidades informacionais dos usuários não pode ser desconsiderada nesse ponto. Compreender quem são os usuários, suas necessidades informacionais e o que desejam fazer com a informação solicitada é um dos caminhos para o planejamento da qualidade.

Para isso, foi elaborado um ciclo de retroalimentação, a fim de explicar como o usuário pode se tornar uma fonte valiosa de informação ao arquivo, para que os gestores, por sua vez, planejem estratégias e ações de melhorias necessárias para ofertar cada vez mais um serviço de qualidade e que tenha potencial de superar as expectativas dos usuários. A comunicação com os usuários e o *feedback* deles é algo indispensável nessa prática. Além disso, é necessário que os responsáveis pelos setores estejam alinhados com os objetivos do arquivo na hora de elaborar os estudos sobre os usuários, pois não basta apenas coletar informações, é necessário analisá-las e saber o como utilizá-las a seu favor.

As ferramentas da qualidade, por sua vez, foram expostas como um meio viável para promover a melhoria contínua dos serviços destinados a atender os usuários. Com uma ampla variedade disponível, essas ferramentas podem ser utilizadas conforme as necessidades e o

contexto do arquivo, o que permite promover maior eficiência e eficácia na gestão. Assim, a utilização estratégica dessas ferramentas contribui de forma significativa para aprimorar a experiência do usuário, o que consolida a qualidade como um fator determinante nas práticas arquivísticas.

Para analisar as relações entre os serviços prestados aos usuários e sua qualidade, foi realizado um estudo de caso no SF, com o objetivo de verificar se a instituição promovia a gestão da qualidade nos serviços oferecidos aos usuários externos. Com os dados coletados a partir de um questionário, algumas conclusões foram importantes para comprovar o que havia sido debatido anteriormente. Por exemplo, destacam-se a ausência de estudos voltados aos usuários por parte da instituição, o não aproveitamento de dados sobre o perfil dos usuários e a falta de um conhecimento mais preciso sobre quem são esses usuários.

Contudo, o que pode ser considerado mais crítico é a inexistência de uma comunicação direta com o usuário. O arquivo do SF não recebe *feedbacks* daqueles que utilizam seus serviços, o que impede a qualificação dos serviços com base nas percepções dos próprios usuários. Além disso, é importante ressaltar que, embora o usuário possa fazer sugestões, elogios ou críticas por meio da ouvidoria, essa forma de comunicação não é direta. Além disso, o retorno via ouvidoria pode ser desconsiderado se não houver objetivos e estratégias definidos para incorporar a opinião dos usuários na melhoria dos serviços oferecidos.

É válido ressaltar que, apesar desses pontos negativos, o arquivo do SF se destaca pela sua grande relevância na difusão da informação. A instituição disponibiliza uma série de documentos e fotografias que podem ser acessados por meio de seus sites e canais oficiais, além de oferecer a possibilidade de solicitação de pesquisas específicas. Ademais, considerando a missão da instituição e seus mais de duzentos anos de história, o SF possui um vasto acervo documental sob sua guarda. Esse rico acervo não apenas preserva a memória institucional e do país, mas também possibilita a realização de estudos e pesquisas aprofundadas, o que contribui para o avanço do conhecimento em diversas áreas.

Assim, a fim de compreender as relações entre os usuários e a qualidade dos serviços prestados a eles, este trabalho abordou uma série de elementos essenciais sobre essa temática. Embora tenha sido amplamente discutida a importância dos usuários, verificou-se que ainda há uma necessidade significativa de realizar estudos mais aprofundados sobre o perfil e as demandas desses usuários. Esses estudos são fundamentais para que a instituição possa

alinhar seus serviços às reais necessidades do público, promovendo a melhoria contínua na qualidade dos atendimentos e na efetividade dos serviços.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, T., & de ARAÚJO JÚNIOR, R. H. (2022). Os Estudo das necessidades informacionais dos usuários de sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos como subsídio para o planejamento estratégico. **ÁGORA: Arquivologia Em Debate**, 32(64), 1–24. Recuperado de <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/105>. Acesso em: 29 dez. 2024.

ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. O planejamento em unidades arquivísticas: o uso da técnica SWOT na elaboração do diagnóstico estratégico. In: CONGRESSO DE ARQUIVOLOGIA DO MERCOSUL, 6., 2005, Campos do Jordão. **Anais...** Campos do Jordão: SIARQ/UNICAMP, 2005.

ARAÚJO JÚNIOR, R. H. de; SOUSA, R. T. B. de Estudo do ecossistema de big data para conciliação das demandas de acesso, por meio da representação e organização da informação. **Ciência da Informação**, v. 45 n.3, p. 187-198, set./dez. 2016. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4057/3575>.

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

BETTIOL, E. M. (1990). Necessidades de informação: uma revisão. **Revista De Biblioteconomia De Brasília**, 18(1), 59–69. Recuperado de <https://periodicos.unb.br/index.php/rbbsb/article/view/46709>. Acesso em: 02 dez. 2024.

BRITTO, Eduardo. **Qualidade Total**. Porto Alegre: +A Educação - Cengage Learning Brasil, 2015. E-book. p.40. ISBN 9788522123551. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788522123551/>. Acesso em: 02 jan. 2025.

BRASIL. Lei nº 12.527/2011 - **Lei de Acesso à Informação**. Disponível em: <https://bit.ly/30o3vG6>. Acesso em: 07 nov. 2024.

BRASIL. Senado Federal. **O Senado no Império**. Sítio eletrônico. 2025. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/documentos/sobre-o-senado/historia/o-senado-no-imperio>. Acesso em: 16 jan. 2025.

CHOI, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Editora Senac, 2003.

CUNHA, M. B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, 1982.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo B. **Manual de Estudo de Usuários da Informação**. Rio de Janeiro: Atlas, 2015. E-book. p.147. ISBN 9788522498789. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788522498789/>. Acesso em: 30 dez. 2024.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990. 367 p.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Uso e usuários da informação**. São Carlos: EdUFScar, 2004. 48p. (Série apontamentos).

FACHIN, Odília. Fundamentos de metodologia. 6. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Uni, 2017. E-book. p.41. ISBN 9788502636552. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788502636552/> Acesso em: 18 jan. 2025.

GUINCHAT, C.; MENOY, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2.ed. rev. aum. Brasília: Ibict; CNPq, 1994. 540 p.

JARDIM, J. M., & FONSECA, M. O. K. (2009). Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 5, out.

2004. Disponível em: www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/000002049/c5b82209a679e0c9d1b2ca0a80a4ca58. Acesso em: 27 nov. 2024.

LEITE, T. de A., & ARAÚJO JÚNIOR, R. H. de. (2023). Protocolo de identificação de necessidades informacionais para unidades arquivísticas. **ÁGORA: Arquivologia Em Debate**, 33(66), 1–26. Recuperado de <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/1157>. Acesso em: 01 dez. 2024.

LEITE, R. R.; TEIXEIRA, K. S.; SOUZA JÚNIOR, W. T. de; CALIARI, J. C. de S.; PAIVA, A. P. de. Diminuição do tempo de análise química de amostras em uma empresa siderúrgica utilizando grupo de melhoria contínua. **Revista Gestão da Produção Operações e Sistemas**, [S. l.], v. 13, n. 4, p. 168, 2018. DOI: 10.15675/gepros.v13i4.1996. Disponível em: <https://revista.feb.unesp.br/gepros/article/view/1996>. Acesso em: 1 fev. 2025.

JURAN, J. M. **Juran planejando para a qualidade**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1992c.

JURAN, Joseph M.; DEFEO, Joseph A. **Fundamentos da qualidade para líderes**. Porto Alegre: Bookman, 2015. E-book. p.89. ISBN 9788582603468. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788582603468/>. Acesso em: 21 dez. 2024.

MARSHALL JUNIOR, Isnard *et al.* **Gestão da qualidade**. 10. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2010. 204 p. (Gestão Empresarial (FGV Management)).

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000. 546p.

MELO, Katia Isabelli. **Usuários nos programas de formação do curso de arquivologia**. In: GOMES, Henriette; FERREIRA NOVO, Hildenise (org.). *Informação e protagonismo social*. Salvador: Edufba, 2017. p. 147-163.

OLIVEIRA, Otávio J. **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. Porto Alegre: +A Educação - Cengage Learning Brasil, 2024. E-book. p.10. ISBN 9786555581997. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555581997/>. Acesso em: 02 jan. 2025.

RAMOS, Edson M. L S.; ALMEIDA, Sílvia S.; ARAÚJO, Adrilayne R. **Controle estatístico da qualidade**. Porto Alegre: Bookman, 2012. E-book. p.31. ISBN 9788565837453. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788565837453/>. Acesso em: 13 jan. 2025.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

SCHELLENBERG, Theodore. R. **Arquivos Modernos: princípios e técnicas**. 6 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006. 388p.

SILVA, D. A. Arquivos: uma abordagem inicial do termo “usuário”. **Cenário Arquivístico**. Brasília-DF, v. 4, n. 1, 2011, p. 9-21.

VITORIANO, M. C. de C. P. Perfis de usuários em arquivos: categorias, comportamento e serviços de informação. In: CASARIN, H. de C. S. (org.) **Usuários da Informação e Diversidade**. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2021. p. 195-218. DOI: <https://doi.org/10.36311/2021.978-65-5954-148-5.p195-218>. Acesso em: 02. dez. 2024.

APÊNDICE

Apêndice A – Questionário de pesquisa

1. O Senado Federal disponibiliza questionários para que os usuários possam avaliar os serviços prestados pelo arquivo e para medir o grau de satisfação destas pessoas? (caso exista, se possível, que seja disponibilizado).

Não.

2. O Senado possui informação sobre o perfil dos usuários externos do Arquivo Histórico? (Quem são essas pessoas? Idade? Nível de escolaridade? Cidade/Estado? Profissão? Área de pesquisa?).

Os principais solicitantes de pesquisa são: Estudantes, Escritórios de Advocacia, Professores, Mestrados, Doutorandos, servidores internos, parlamentares, etc..

3. A quantidade de usuários externos que procuraram o Arquivo nos últimos dois anos (online);

Serviço de Informação ao Cidadão recebeu, no ano de 2022, 9 demandas e nas quais foram encaminhadas para o arquivo.

Perfil dos Usuários:

1^a recebida em, 03/01/2022/ Masculino/ faixa etária 20/29/ Escolaridade: Ensino Superior Cursando/ Cidade: Florianópolis/SC

2^a recebida em, 07/01/2022/ Feminino/ faixa etária 30/39 / Escolaridade: Pós Graduação/Cidade: Rio de Janeiro/RJ

3^a recebida em, 13/05/2022/ Masculino/ faixa etária 60/69/ Escolaridade: Ensino Superior Cursando/ Cidade: São Paulo – SP

4^a recebida em, 25/07/2022/ Feminino/ faixa etária 40/49/ Escolaridade: Pós Graduação/ Cidade: Santos – SP

5^a recebida em, 23/08/2022/ Masculino/ faixa etária 50/59/ Escolaridade: Pós Graduação/ Cidade: São Paulo – SP

6^a recebida em, 05/09/2022/ Masculino/ faixa etária 50/59/ Escolaridade: Pós Graduação/ Cidade: Pelotas – RS

7^a recebida em, 14/12/2022/ Feminino/ faixa etária 20/29/ Escolaridade: Ensino Superior Completo/ Cidade: São Paulo – SP

8^a recebida em, 15/12/2022/ Feminino/ faixa etária 20/29/ Escolaridade: Ensino Superior Completo/ Cidade: São Paulo – SP

9^a recebida em, 16/12/2022/ Feminino/ faixa etária 20/29/ Escolaridade: Ensino Superior Completo/ Cidade: São Paulo – SP

Serviço de Informação ao Cidadão recebeu em 2023, 8 demandas e nas quais foram encaminhadas para o arquivo.

Perfil dos Usuários:

1^a recebida em, 01/03/2023/ Masculino/ faixa etária 40/49/ Escolaridade: Ensino Superior Completo/ Cidade: Goiânia- Go

2^a recebida em, 02/03/2023/ Masculino/ faixa etária 60/69 / Escolaridade: Ensino médio completo/ Cidade: Brasília-DF

3^a recebida em, 02/03/2023/ Masculino/ faixa etária 30/39/ Escolaridade: Pós Graduação/ Cidade : Curitiba - PR

4^a recebida em, 03/03/2023/ Masculino/ faixa etária 30/39/ Escolaridade: Pós Graduação/ Cidade : Curitiba - PR

5^a recebida em, 15/03/2023/ Masculino/ faixa etária 50/59/ Escolaridade: Ensino Superior Cursando – São Paulo – SP

6^a recebida em, 04/05/2023/ Feminino/ faixa etária 30/39/ Escolaridade: Superior Completo – Brasília –DF

7^a recebida em, 04/05/2023/ Masculino/ faixa etária 40/49/ Escolaridade: Superior Completo – São Paulo – SP

8^a recebida em, 11/05/2023/ Masculino/ faixa etária 20/20/ Escolaridade: Ensino Superior Cursando – Brasília - DF

4. Quais documentos são mais procurados? (informem, se possível, a quantidade de pessoas por documento mais procurado).

Projetos de Leis, Discursos, Sabatinas, Notas taquigráficas, Relatórios de Comissões, Exposição de Motivos de Leis, etc.

5. A média de tempo para respondê-los?

Quando a informação solicitada encontra-se disponível em nosso portal, ou em arquivo digital em nosso repositório, a resposta é imediata, quando não, necessitamos de tempo (dia ou dias) para localizar a informação, digitalizá-la e disponibilizá-la demandante.

6. Dificuldades encontradas pela Casa para atender os usuários durante suas pesquisas?

Em média, não temos dificuldade, exceto quando o pedido é genérico, ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações, o que

ocorre em alguns casos, e retornamos o contato solicitando que o tema a ser pesquisado, deverá conter especificação de forma clara e precisa da informação requerida.

7. Quais os diferenciais (pontos positivos) que a Casa possui no atendimento aos usuários?

O solicitante não precisa se deslocar ao Arquivo do Senado para obter a informação. O solicitante não arcará com nenhum custo para recebê-la.

8. O Senado Federal disponibiliza questionários para que os usuários possam avaliar os serviços prestados pelo arquivo e para medir o grau de satisfação destas pessoas? (caso exista, se possível, que seja disponibilizado).

A Coordenação de Arquivo não dispõe de formulários para avaliação. Acreditamos que a Ouvidoria sim.

9. Quais as formas utilizadas para a difusão do acervo?

Principalmente por meio da página do arquivo na internet. Nossa Acervo contempla os Documentos relativos às atividades do Senado e do Congresso Nacional - Leis propostas, debatidas e aprovadas, trabalhos das comissões Permanentes, CPI'S, CPMI's, Mesas Diretoras e da Administração, atas, anais, discursos, homenagens além de fotografias históricas.