

SOARES, Ana Paula Alves. **Avaliação da qualidade em serviços de arquivos**. 2012. 326 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

**BANCA:** Prof. Dr. Gregório Jean Varvakis Rados - PGCIN/UFSC (Orientador)  
Profa. Dra. Magda Teixeira Chagas - PGCIN/UFSC  
Prof. Dr. Paulo Maurício Selig - EPS/UFSC  
Prof. Dr. Moisés Lima Dutra - CIN/UFSC

**RESUMO:**

Para se manter no mercado competitivo, as organizações buscam constantemente a qualidade de seus serviços, configurando-se este em diferencial competitivo. Os arquivos, como qualquer organização, também necessitam manter a qualidade de seus serviços, pois é isso que agregará valor aos mesmos. Isso fará com que seus usuários percebam o valor de uso das suas fontes de informação, e conseqüentemente o arquivo obtenha (re) conhecimento e consolidação. Porém, tão importante quanto empregar a qualidade é avaliá-la, reduzindo a discrepância entre a qualidade percebida e desejada pelos usuários, bem como entre o que o profissional arquivista acredita ser a expectativa do seu usuário e o que de fato é o desejo desses. Nesse contexto, a presente pesquisa teve por objetivo investigar a qualidade dos serviços de arquivo. Desta forma, o estudo apresenta os conceitos sobre esses, suas características, finalidades e usuários, bem como as funções arquivísticas. Discorre sobre a avaliação da qualidade e o valor em serviços de arquivo. Apresenta ainda uma abordagem da qualidade no campo da Ciência da Informação. Caracteriza-se como pesquisa descritiva e exploratória, com uma abordagem quali-quantitativa, com o método do estudo de caso. Na coleta de dados foram aplicados questionários. Assim, para a presente pesquisa, foram definidos indicadores de avaliação da qualidade dos serviços de arquivo e aplicados em três arquivos, e dessa maneira verificada a sua aplicabilidade. Além disso, foi possível identificar as lacunas nos serviços de arquivo, o gap 5 e o gap 1, bem como o fator de impacto nos mesmos. Com isso, inferiram-se as possíveis causas das falhas nos serviços, as quais foram confirmadas junto aos profissionais, dessa forma, foram feitas sugestões de ações corretivas. Ressalta-se que os resultados relativo ao gap 1, que na maioria das vezes o profissional tem conhecimento da expectativa do seu usuário. No gap 5 foi observado como em vários casos sendo este decorrente de um gap 4, lacuna na comunicação. Essa pesquisa traz contribuições para a melhoria dos serviços de arquivos, e no campo da Ciência da Informação, serve de subsídio e estímulo para que se desenvolvam outros estudos acerca da temática.