

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

MARIA LUIZA LEAL DOMINGOS GUIMARÃES

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA  
BIBLIOTECA SETORIAL SUL DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**

ALEGRE

2019

MARIA LUIZA LEAL DOMINGOS GUIMARÃES

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA  
BIBLIOTECA SETORIAL SUL DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo como requisito para obtenção do título de Mestra em Gestão Pública.

Orientador: Prof. D. Sc. Clovis Eduardo Nunes Hegedus

ALEGRE

2019

Ficha catalográfica disponibilizada pelo Sistema Integrado de Bibliotecas - SIBI/UFES e elaborada pelo autor

---

G963a Guimaraes, Maria Luiza Leal Domingos, 1971-  
Avaliação da qualidade dos serviços da Biblioteca Setorial Sul da Universidade Federal do Espírito Santo / Maria Luiza Leal Domingos Guimaraes. - 2019.  
99 f. : il.

Orientador: Clovis Eduardo Nunes Hegedus.  
Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) - Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas.

1. Bibliotecas Universitárias - Estudo de usuários. 2. Serviços de informação - Qualidade. 3. Usuários de bibliotecas.. 4. Servqual. I. Hegedus, Clovis Eduardo Nunes. II. Universidade Federal do Espírito Santo. Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. III. Título.

CDU: 35

---

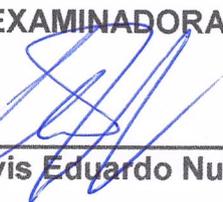
**MARIA LUIZA LEAL DOMINGOS GUIMARÃES**

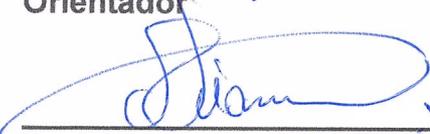
**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA  
SETORIAL SUL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Aprovada em 11 de junho de 2019.

**COMISSÃO EXAMINADORA**

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Clovis Eduardo Nunes Hegedus  
Orientador

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Ulysses Rodrigues Vianna  
Membro Interno

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Magda Aparecida Nogueira  
Andrade  
Membro Externo

## **AGRADECIMENTOS**

A minha família, pelo incentivo;

Aos meus colegas do mestrado, pelo companheirismo e por compartilhar as inseguranças e as conquistas;

Aos meus amigos e colegas de trabalho da Biblioteca Setorial Sul, pelo incentivo, pela ajuda e pelo apoio;

A todos, que de forma direta ou indiretamente contribuíram para que este trabalho se realizasse;

Aos professores do mestrado, pela disponibilidade em ministrar aulas e/ou orientar, e pela compreensão nos momentos de dificuldade dos alunos;

Ao meu orientador, Prof. Clóvis Eduardo Nunes Hegedus, pela paciência, atenção e profissionalismo.

## RESUMO

Esta pesquisa é um estudo de caso de natureza quantitativa e qualitativa. A triangulação dos dados foi realizada por meio de uma *survey* aplicada aos alunos de graduação e pós-graduação da Universidade Federal do Espírito Santo – Campus Sul Capixaba e consulta a documentos da universidade que descrevem as características básicas da Biblioteca Setorial Sul. A *survey* foi aplicada utilizando-se questionário desenvolvido com base na escala Servqual em pré-teste realizado com 27 alunos da UFES, sendo 22 alunos de graduação e 5 da pós-graduação, escolhidos aleatoriamente no setor estudado. Utilizou-se duas modalidades de coleta na *survey* aplicada na Biblioteca Setorial Sul: presencial e *online*, a pesquisa presencial contou com 93 respondentes e a pesquisa *online* com 103. Foram consultadas informações institucionais divulgadas no catálogo de serviços e em páginas da Biblioteca Setorial Sul e da UFES na internet. Visando contribuir para esta auto avaliação, este trabalho buscou, através dos usuários da biblioteca, avaliar a qualidade dos serviços da “Biblioteca Christiano Dias Lopes Filho”, também denominada Biblioteca Setorial Sul/UFES - Alegre. O trabalho apontou, através da escala Servqual, que os usuários estão insatisfeitos com a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca, uma vez que, na maioria das avaliações, a percepção dos serviços ofertados por esta organização foi inferior às expectativas dos usuários. A linha de pesquisa é Gestão de Operações no Setor Público. E tem-se como produto técnico esperado, através da pesquisa de satisfação dos usuários, identificar o que deve ser melhorado para um atendimento de excelência, bem como melhorias nos equipamentos e infraestrutura.

Palavras-chave: Avaliar. Biblioteca. Atendimento. Qualidade. Servqual.

## **ABSTRACT**

This research is a case study of quantitative and qualitative essence. The triangulation of the data was carried out by a survey applied to undergraduate and graduate students of the Federal University of Espírito Santo - Campus Sul Capixaba and an inquiry of university documents describing the basic characteristics of the South Sectoral Library. The survey was applied using a questionnaire developed based on the Servqual scale in pre-test performed with 27 UFES students, 22 undergraduate students and 5 graduate students, randomly chosen in the studied area. Two types of collection were used in the survey applied at the South Setorial Library: face-to-face and online, the face-to-face research included 93 respondents and the online survey with 103. Institutional information disclosed in the services catalog and on the pages of the South Setorial Library and UFES website were consulted. In order to contribute to this self evaluation, this work aimed, through the users of the library, to evaluate the quality of the services of the "Christiano Dias Lopes Filho Library", also denominated South Setorial Library / UFES - Alegre. The study pointed out, through the Servqual scale, that users are unsatisfied with the quality of services provided by the library, since, in the majority of evaluations, the perception of the services offered by this organization was lower than the expectations of the users. The research line is Operations Management on Public Sector. And we have as an expected technical product, through the search of satisfaction of the users, to identify what should be improved for a service of excellence, as well as improvements in equipment and infrastructure.

Keywords: Evaluate. Library. Attendance. Quality. Servqual.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1- A definição de qualidade sobre diferentes pontos de vista .....	23
Quadro 2- Diferenças entre produtos e serviços .....	28
Quadro 3- Artigos com o foco na avaliação da qualidade dos serviços em bibliotecas .....	33
Quadro 4- Correspondência entre as dimensões da Servqual e as dez dimensões originais para a avaliação de qualidade em serviços .....	35
Quadro 5- Análise das médias dos resultados das questões do Servqual – Pesquisa Presencial.....	62
Quadro 6- Análise das médias dos resultados das questões do Servqual – Pesquisa Online .....	64
Quadro 7- Sugestões aos gestores para melhorias na Biblioteca Setorial Sul.....	98
Quadro 8- Sugestão dos usuários para melhoria na Biblioteca.....	98

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Interação dos três aspectos da qualidade, segundo Deming.....	20
Figura 2 - Conceito básico de qualidade. ....	21
Figura 3 - Trilogia Juran para qualidade.....	22
Figura 4 - As três premissas presentes em todas as definições de qualidade. ....	24
Figura 5 - Avaliação da qualidade do serviço pelo cliente.....	29
Figura 6 - Modelo conceitual de qualidade em serviços.....	38
Figura 7 – Idade dos Respondentes .....	57
Figura 8 – Cursos nos quais os estudantes estão matriculados .....	59
Figura 9 – Serviços prestados pela Biblioteca Setorial Sul .....	60
Figura 10 - Média Servqual por dimensão e média geral da Servqual.....	61
Figura 11 - Expectativa X Percepções – Pesquisa presencial .....	66
Figura 12 - Expectativa X percepção – Pesquisa online .....	66
Figura 13 - Gaps das pesquisas presencial e online.....	68

## **LISTA DE SIGLAS**

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

BC – Biblioteca Central

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento Pessoal de Nível Superior

CAUFES – Centro agropecuário da Universidade Federal do Espírito Santo.

CCA – Centro de Ciências Agrárias

CEUNES - Centro Universitário Norte do Espírito Santo.

COMUT - Comutação bibliográfica

CUn – Conselho universitário

EDUFES - Editora da UFES

ESAES - Escola Superior de Agronomia do Espírito Santo.

IES – Instituições de Ensino Superior

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira.

ISBN – International Standard Book Number

ISSN – International Standard Serial Number

ISO - International Organization for Standardization

MEC – Ministério da Educação

NEDTEC - Núcleo de Estudos e de Difusão de Tecnologia em Floresta, Recursos Hídricos e Agricultura Sustentável.

PBQP - Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade

RIUFES - Repositório Institucional da UFES

SASAS - Seção de Atenção à Saúde e Assistência Social

SIB – Sistema integrado de Bibliotecas.

SIE – Sistema de informação para o ensino.

SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior.

TICS - Tecnologias de informação e comunicação

UFES – Universidade Federal do Espírito Santo.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
1.1 O PROBLEMA E SUA IMPORTÂNCIA .....	13
1.2 OBJETIVOS .....	15
<b>1.2.1 Objetivo geral .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.2 Objetivos específicos.....</b>	<b>15</b>
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
2.1 A NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	16
2.2 QUALIDADE .....	18
2.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS .....	25
<b>2.3.1 Qualidade em serviço de informação .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.2 Escala de Mensuração Servqual .....</b>	<b>35</b>
<b>3. A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA .....</b>	<b>39</b>
3.1 A BIBLIOTECA DA UFES .....	41
<b>3.1.1 Tipos de serviços prestados pela biblioteca .....</b>	<b>44</b>
<b>4 METODOLOGIA .....</b>	<b>52</b>
<b>5 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>56</b>
5.1 ANÁLISE DAS MÉDIAS DOS RESULTADOS DAS QUESTÕES DO SERVQUAL .....	60
5.2. ITENS QUE SE DESTACARAM NA AVALIAÇÃO SERVQUAL .....	68
5.3 ITENS QUE REQUEREM UMA ATENÇÃO ESPECIAL POR PARTE DA GESTÃO DA BIBLIOTECA .....	70
<b>5.3.1. Itens de prioridade baixa .....</b>	<b>70</b>
<b>5.3.2. Itens de prioridade média .....</b>	<b>71</b>
<b>5.3.3. Itens de prioridade alta .....</b>	<b>72</b>
5.4. SUGESTÕES DE MELHORIA DE SERVIÇOS NA OPINIÃO DOS USUÁRIOS..	72
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>77</b>

<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>79</b>
-------------------------	-----------

<b>APÊNDICES .....</b>	<b>83</b>
------------------------	-----------

APÊNDICE A: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	84
-------------------------------------------------------------	----

APÊNDICE B - CARTA-CONVITE PARA PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA .....	86
----------------------------------------------------------------	----

APÊNDICE C- QUESTIONÁRIO DE PESQUISA SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇOS .....	87
---------------------------------------------------------------------------	----

APÊNDICE D: QUESTIONÁRIO DE PESQUISA SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇOS -EXPECTATIVA .....	89
----------------------------------------------------------------------------------------	----

APÊNDICE E: QUESTIONÁRIO DE PESQUISA SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇOS- PERCEPÇÃO.....	91
-------------------------------------------------------------------------------------	----

APÊNDICE F – PRODUTO TÉCNICO RESULTANTE DE DISSERTAÇÃO .....	93
--------------------------------------------------------------	----

## 1 INTRODUÇÃO

A partir da década de 90, pesquisas em ciências da informação têm ganhado força, e pesquisadores têm investigado o valor dos serviços em bibliotecas de acordo com a percepção, expectativas e necessidades dos usuários.

A biblioteca de uma universidade serve para estimular o hábito de estudos nos universitários e atender às necessidades dos estudantes e servidores, no que diz respeito ao desenvolvimento de seus estudos. O usuário deve estar satisfeito com a qualidade do que é oferecido, sendo isso um grande desafio para seu reconhecimento, sua credibilidade e sua participação efetiva dentro do contexto universitário. Desta forma, torna-se essencial a realização de procedimentos de auto avaliação institucional que abordem a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias.

Na atualidade, muito se fala sobre a gestão pública de qualidade, criando uma expectativa no público em geral de que essa administração deve ser um Modelo de Excelência da Gestão, voltada ao desenvolvimento da sustentabilidade, ética e inovação nas organizações (BRASIL, 2013; BRASIL, 2014; SOARES, 2015).

O aprofundamento da democracia no Brasil tem exigido dos órgãos e entidades públicas a adoção de modelos de gestão que ampliem a sua capacidade de atender, com mais eficácia e efetividade, as novas e crescentes demandas da sociedade brasileira. Não obstante os significativos avanços alcançados nos anos recentes, a Administração Pública ainda necessita aperfeiçoar seus sistemas e tecnologias de gestão, com vistas à prestação de serviços públicos de melhor qualidade (BRASIL, 2013, p. 8).

O estudo de usuário tornou-se uma importante ferramenta para o gestor na identificação do público e de suas necessidades em relação aos serviços prestados pela biblioteca, sendo o principal recurso para o planejamento bibliotecário. Os resultados de um estudo podem tornar perceptíveis as necessidades dos usuários, partindo para uma adequação dos serviços prestados e dos materiais disponibilizados (COSTA, 2014; PIMENTA, 2016; REBELLO, 2004).

De acordo com Juran (1992), depois da crise da qualidade que afetou várias empresas na década de 80, estas viram-se forçadas a rever seus conceitos quanto ao seu gerenciamento. Nessa revisão, descobriu-se que os problemas de qualidade nascem no seu planejamento. Com o aparecimento dessa crise, vários executivos

procuraram se adequar às exigências do mercado. As mudanças constantes no cenário de organizações de serviços estimulam a busca da qualidade no atendimento. Com o cliente cada vez mais consciente de seus direitos, as pressões no sentido de melhoria da qualidade intensificam-se e o resultado é o interesse em priorizar o atendimento das necessidades e expectativas dos usuários.

Neste sentido, para alcançar a excelência de qualidade, o gestor da biblioteca deve melhorar a qualidade dos serviços prestados e promover a satisfação de seus usuários, conhecer e priorizar suas necessidades e promover a melhoria contínua das dimensões da qualidade que seu público almeja. Na concepção de Hegedus (2016, p. 10) “A qualidade não surge do acaso. A má qualidade sim é resultado do descaso, da improvisação e cobra caro quando acontece em uma empresa” o autor complementa que para acontecer a qualidade é preciso planejamento.

## 1.1 O PROBLEMA E SUA IMPORTÂNCIA

Coloca-se em questão, nesta pesquisa, a necessidade de identificar os anseios dos usuários da Biblioteca Setorial Sul com relação aos serviços prestados por esta unidade de serviço de informação, uma vez que a demanda desses usuários é notória devido ao aumento do número de cursos de graduação oferecidos a partir de 2006. Até então havia apenas quatro cursos e, atualmente, são ofertados 17 cursos de graduação, oito de mestrado e três de doutorado na UFES/*Campus* de Alegre. Apesar dessa crescente oferta de cursos a biblioteca em questão não se adaptou para essa nova realidade, pois o número de servidores continuou estagnado o que pode comprometer um atendimento de excelência.

Bibliotecas, centros de documentação e informação em geral devem adaptar-se às exigências do final de século. Os profissionais que prestam serviços informacionais devem conhecer as diferentes propostas para qualidade existentes, de modo a adequá-las aos produtos e serviços que colocam à disposição do público (VERGUEIRO, 2002, p. 16).

As Bibliotecas que priorizam a qualidade dos serviços, precisam incluir em sua rotina, maneiras de coletar e avaliar as expectativas, e, percepção dos usuários quanto à sua prestação de serviços. Para Maciel e Mendonça (2000) mudanças são necessárias e o bibliotecário-gestor deve estar preparado para aplicá-las no momento adequado. Para oferecer um serviço eficiente e adequado às necessidades

informativos dos usuários é necessário que o administrador da biblioteca conheça as funções de um moderno gerente e as transformações necessárias pelas quais a biblioteca tem que aderir.

Estudos como os de Pimenta (2016) e Costa (2013), têm sido desenvolvidos visando avaliar a qualidade dos serviços em bibliotecas, tendo como foco principal a opinião dos usuários (estudantes de cursos de graduação/pós-graduação e servidores técnicos e docentes).

A qualidade está por trás da ideia de aperfeiçoamento constante do desempenho técnico, da eficiência do serviço e da administração participativa, para que a Universidade encontre condições de se desenvolver num ambiente de mudanças (REBELLO, 2004, p. 81).

A busca pela qualidade de serviços é um desafio para gestores comprometidos em oferecer uma excelência no padrão de qualidade dos trabalhos prestados aos usuários. Para isso é preciso que estejam abertos a mudanças, que provoquem uma administração participativa e que busquem o aperfeiçoamento para atender às novas exigências do cliente que busca cada vez mais qualidade e eficiência no serviço que lhe é oferecido.

De posse do conteúdo exposto, baseado na problemática que se apresenta e fundamentado na teoria que suporta discussão a respeito do tema, tem-se aqui uma indagação implícita, que agora evidenciada, traz consigo a questão central, norteadora deste trabalho: - Qual a satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial Sul em relação aos serviços prestados?

Assim como as organizações privadas estão cada vez mais atentas em atender as necessidades de seus clientes para ganhar mercado, as Instituições de Ensino Superior (IES) também devem procurar atender com qualidade as demandas de seus usuários nos diversos setores. Sobre esse aspecto, Maciel e Mendonça (2000) salientam que as experiências vividas pelas empresas privadas, desde que devidamente adaptadas, podem ser utilizadas pelas Bibliotecas Universitárias.

Pretende-se com esse trabalho refletir sobre melhorias a serem aplicadas quanto ao atendimento, estrutura física, qualidade dos serviços prestados e disponibilidade de acervo, a fim de propor as melhorias necessárias.

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo geral

Avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial Sul/UFES.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- Verificar a percepção dos usuários quanto ao atendimento, à estrutura e aos demais serviços disponibilizados pela Biblioteca Setorial Sul/UFES.
- Comparar, a partir do modelo Servqual, os pontos conflitantes e os pontos que estão em conformidade.
- Identificar possíveis aspectos a serem melhorados na Biblioteca Setorial Sul.

A partir de tais objetivos propõe-se as seguintes hipóteses:

H1 – Os usuários não estão satisfeitos com o atendimento oferecido pela Biblioteca Setorial Sul/UFES.

H2 – Há diferença entre a qualidade ofertada e a qualidade percebida tendo como base a proposta do Servqual.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 A NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A partir da década de 1990 houve uma grande movimentação no sentido de promover a reforma do Estado, com foco na reforma administrativa. No Brasil do governo de Fernando Henrique Cardoso também começa esta nova proposta de reforma da administração pública.

A Teoria da Burocracia desenvolveu-se na Administração, devido às críticas feitas tanto à Teoria Clássica – pelo seu mecanicismo – como à Teoria da Relações Humanas – por seu sentimentalismo inocente – ambas se revelaram sem uma teoria consolidada e abrangente, que fosse capaz de orientar o trabalho do gestor. Isso levou alguns estudiosos buscarem nas obras de Max Weber a aspiração para essa nova teoria da organização (CHIAVENATO, 2003).

De acordo com Weber (1982) a burocracia é um sistema que busca organizar, pautando-se na lei ou normas administrativas. As atividades são distribuídas como deveres oficiais e a autoridade utiliza-se de medidas coercivas ao dar as ordens essenciais à execução desses deveres. A atividade oficial exige plena capacidade dos trabalhadores.

Weber mostra três tipos de autoridade ou sociedade da burocracia: Autoridade tradicional, Autoridade carismática, e Autoridade racional-legal (MOTTA; VASCONCELOS, 2010).

- Tradicional – Pauta-se nos princípios e tradições de uma cultura.
- Carismática – Predomina as características individuais de uma pessoa.
- Racional-legal – Também denominada burocrática, pauta-se nas regras e normas estabelecidas por uma decisão reconhecida e aceita pelos membros de uma organização.

A administração pública burocrática foi implementada por ser considerada uma opção melhor que à administração patrimonialista. No entanto, não se mostrou tão eficiente quanto parecia. No instante em que o pequeno Estado liberal do século XIX deu lugar ao grande Estado social e econômico do século XX, percebeu-se que ela

não garantia agilidade, nem boa qualidade, nem preço baixo. Ao contrário a administração burocrática era devagar, onerosa, pouco ou nada direcionada ao pleno atendimento das necessidades do cidadão (PEREIRA, 2006).

Nesse contexto surge na década de 80 uma conspiração no sentido de implementar a administração pública gerencial inspirada nos avanços provocados pela administração de empresas. O Reino Unido, a Nova Zelândia e a Austrália foram os países que mais se destacaram nesta nova reforma (PEREIRA,2006).

Ferlie et al. (1999), com base em estudos sobre a mudança no setor público da Grã-Bretanha, sugerem a existência de quatro modelos da nova administração pública, sendo eles: a) Modelo 1: O impulso para a eficiência; b) Modelo 2: Downsizing<sup>1</sup> e Descentralização; c) Modelo 3: Em busca da Excelência; d) Modelo 4: Orientação para o serviço Público.

De acordo com Ferlie et al. (1999) o Modelo 1: O impulso para eficiência, considerado o primeiro modelo a surgir, experimentou tornar o setor público semelhante ao privado, no entanto este modelo foi considerado inadequado pelos críticos, devido sua importação do setor privado sem levar em conta as diferenças do setor público. Esse modelo caracterizou-se pelo aumento dos controles financeiros, uma grande preocupação com a maximização do valor do dinheiro e com os ganhos em eficiência; administração hierarquizada; métodos mais transparentes para análise do desempenho; mentalidade mais voltada para o mercado e orientação para o cliente; desregulamentação para o mercado de trabalho e aumento do ritmo de trabalho; transferência do poder dos profissionais no processo gerencial; transferência do poder para o comando estratégico da organização; entre outras.

O Modelo 2: Downsizing e descentralização, nasce da alegação de que a mudança histórica rumo às grandes organizações, verticalmente integrada, presentes no período entre 1900 a 1975, parece ter tomado o caminho inverso. Isso ocasionou avanços organizacionais muito amplos, entre eles o desmonte e o downsizing organizacional; busca por maior flexibilidade; aumento da terceirização; e a separação

---

<sup>1</sup> Diminuir dimensões

entre um pequeno núcleo estratégico e uma grande periferia operacional. Pode ser caracterizada pelos seguintes fatores: mudança da gestão hierárquica para gestão de contrato; redução na folha de pagamento do setor público; mudança para estruturas organizacionais mais horizontalizadas; mudança da forma de gestão do tipo “comando e controle”, associado ao modelo 1, para novos estilos gerenciais, tais como o gerenciamento por influência; entre outras.

O modelo 3: Em busca da excelência, interessa-se no modo como as organizações administram a mudança e a inovação. Rejeita a abordagem racional do modelo 1, e em oposição a ela, salienta o papel dos valores, cultura, ritos e símbolos na moldagem da maneira como as pessoas comportam-se no trabalho.

Subdivide-se em abordagens de baixo para cima e de cima para baixo. A primeira enfatiza o desenvolvimento organizacional e a aprendizagem; descentralização radical com o desempenho julgado com base nos resultados. A segunda preserva a mudança cultural; programas intensivos de treinamento corporativo; valoriza a função de gestão de recursos humanos.

O modelo 4: Orientação para o serviço público, representa a fusão de ideias de gestão pública e privada, procura incorporar práticas bem-sucedidas do setor privado para o público; preocupação com a qualidade do serviço, desejo de alcançar a excelência dos serviços públicos.

A busca da eficiência e da qualidade na prestação de serviços públicos promove a inovação na administração pública. No entanto, é preciso o rompimento com os modelos conservadores de gerir os recursos públicos e a instalação de uma nova cultura de gestão (GUIMARÃES, 2000).

## 2.2 QUALIDADE

O processo de globalização e as inovações tecnológicas e culturais são os grandes desafios enfrentados pelo homem neste século. Devido essas novidades tornam-se necessárias atitudes adequadas às mudanças de paradigma, que influenciam a cultura, o Estado, o mercado de trabalho e a educação.

O processo de globalização apesar de sofrer críticas, muitas vezes propicia visibilidade de produtos e serviços de boa qualidade, gera competição entre as organizações e com isso quem se beneficia é o cliente. De acordo com Santos, Guimarães e Brito (2013, p. 9) “no ambiente globalizado atual a qualidade é essencial para as organizações sobreviverem, alcançando suas metas pretendidas e alavancando para o sucesso”.

O Brasil, nos anos 1990, conheceu uma abertura de mercado significativa. Ao abrir o mercado para produtos estrangeiros, começou uma fase de mudanças nas transações comerciais; com isto houve aumento de produtos e serviços, e ampliou a concorrência com a qual as empresas brasileiras não estavam acostumadas (GESTÃO..., 2011).

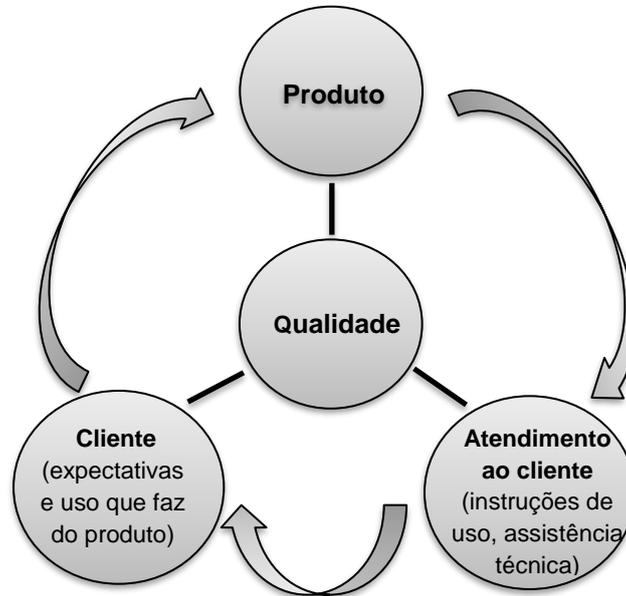
Com isto o interesse pela qualidade tem crescido tanto por parte dos empresários como por parte dos clientes. Por um lado, empresas buscam melhorar a qualidade de seus produtos e serviços e garantir qualidade no atendimento. Por outro, estão os clientes que se tornaram mais exigentes, buscando serviços e produtos de qualidade.

Após a segunda guerra mundial, nasce no Japão a preocupação com a qualidade, com a série de cursos ministrados pelo Dr. W. Edwards Deming, um dos grandes nomes na área da qualidade. Os japoneses, após serem derrotados na guerra, focaram na chance de alcançarem, de forma simplificada, a qualidade e produtividade. A partir daí, começa ser implementada em outros países a experiência de sucesso dessa nação.

De acordo com Silva et al. (2016), Deming desenvolveu 14 lições, as quais têm por objetivo mostrar o melhor caminho às instituições, para conseguir a qualidade total. São elas: 1) Ser constante em seus propósitos e metas, 2) Adotar nova filosofia, 3) Acabar com a dependência de fiscalização pública, 4) Cessar com os contratos menores de licitação, 5) Melhorar continuamente todos os processos, 6) Incentivar o treinamento do pessoal, 7) Estabelecer liderança, 8) Administrar sem temor, 9) Fragmentar as barreiras, 10) Acabar com as advertências, 11) Eliminar arbitrariedades, 12) Estimular o prazer e o orgulho pelo trabalho, 13) Encorajar a educação, 14) Buscar sistemas de gerenciamento empenhados e vivaz.

Como se vê na Figura 1, de acordo com Deming, a mensuração da qualidade se dá por meio da interação entre o produto em si, o cliente e o atendimento a esse cliente.

Figura 1 - Interação dos três aspectos da qualidade, segundo Deming.



Fonte: Gestão... (2011, p. 15)

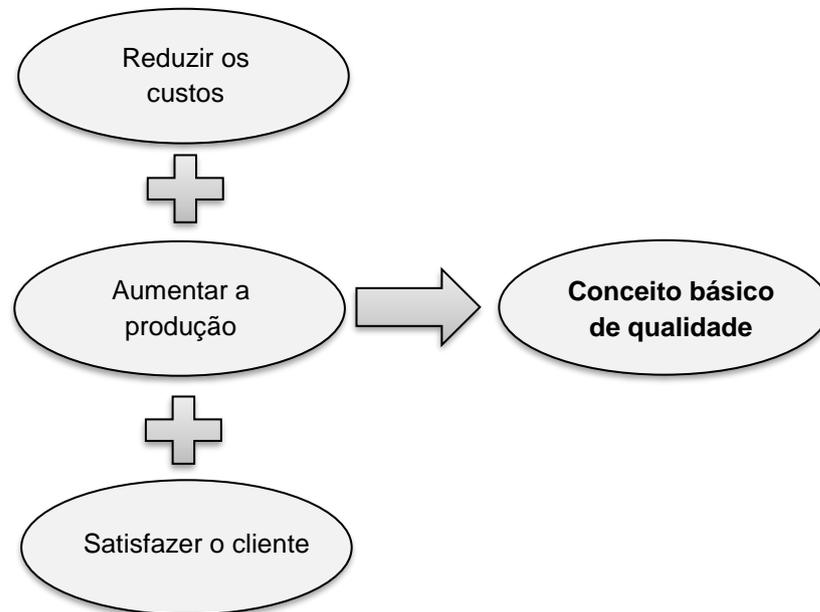
Na literatura especializada, há várias definições de qualidade, na maioria das vezes ela sempre vem ao encontro de atender as expectativas que o cliente tem sobre um determinado serviço ou produto, buscando atender suas necessidades nos quesitos, prazo, preço e satisfação de forma que cliente e empresa saiam beneficiados.

A palavra qualidade vem do latim que quer dizer *qualitas* ou *qualitate*, segundo Ferreira (1999 p. 1675) significa “propriedade, atributo ou condições das coisas ou das pessoas capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza”.

Qualidade é um conceito espontâneo e intrínseco a qualquer situação de uso de algo tangível, a relacionamentos envolvidos na prestação de um serviço ou a percepções associadas a produtos de natureza intelectual, artística, emocional e vivencial. Estamos frequentemente avaliando e sendo avaliados no ato de gerarmos ou recebermos os elementos que compõem a interação e os atos de consumo presentes em nossa vida (Marshall Junior et al., 2010, p. 21).

Existem particularidades em cada definição dada de qualidade. Mas, geralmente o conceito de qualidade está vinculado a três fatores, como demonstra a Figura 2.

Figura 2 - Conceito básico de qualidade.

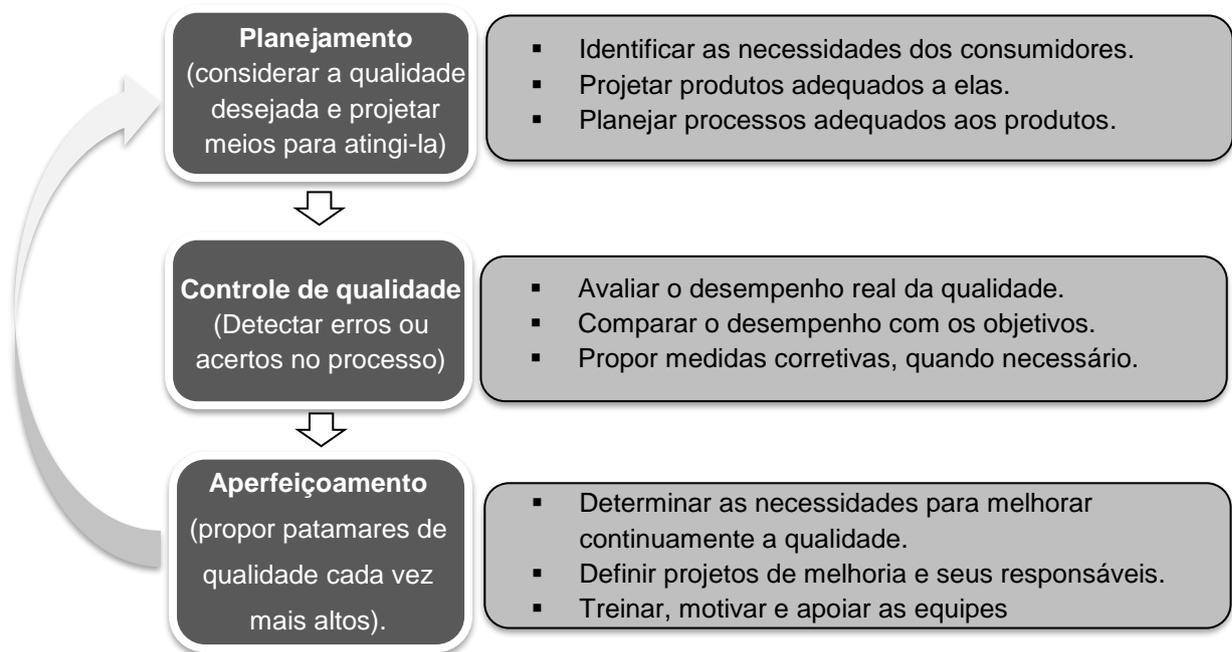


Fonte: Gestão... (2011)  
Nota: Adaptado pela autora

De acordo com Juran (1992), qualidade é a adequação ao uso por meio da assimilação das necessidades dos clientes, ou seja, a satisfação do usuário está vinculada ao desempenho do produto e a ausência de deficiência. Segundo o mesmo autor o planejamento da qualidade era tão importante que, no prefácio do livro Juran planejando para a qualidade, ele afirma que “os nossos problemas de qualidade resultam tal qual como foram planejados” (JURAN, 1992, p. XI).

O planejamento serve para introduzir as premissas que ficaram conhecidas como trilogia de Juran para a qualidade. Segundo essa trilogia, composta por três processos básicos, tudo começa com o planejamento, seguido do controle de qualidade e aperfeiçoamento, como mostra a Figura 3.

Figura 3 - Trilogia Juran para qualidade.



Fonte: Gestão... (2011)  
 Nota: Adaptado pela autora

Para Galvão (2017), o conceito de qualidade é a acumulação de valor a uma pessoa, um bem ou serviço; e um conceito mais comum de qualidade é que ela possui individualidades positivas que trazem um diferencial para um produto ou serviço, tornando-o rico e diferente dos outros.

Afirmiação interessante é a de Gestão... (2011, p. 4) quando diz que o conceito de qualidade está voltado em “fazer melhor, com menos custo, entregando ao cliente produtos que correspondam às suas expectativas ou as superem”. O autor ainda ressalta que qualidade não gera custos; pelo contrário, ela os reduz. Desta forma as organizações não perdem por ofertar produtos e serviços de qualidade, ao contrário só tendem a ganhar. Ideia semelhante é apresentada por Gronroos (2009, p. 125) “a ideia de que alta qualidade implica custos mais altos não se baseia em fatos. Normalmente é bem o contrário. Frequentemente, a questão mais importante é que a falta de qualidade é que custa dinheiro”.

Em seu trabalho, Hegedus (2016) traz importantes considerações sobre o conceito de qualidade sob a perspectiva de vários autores, como demonstra o Quadro 1.

Quadro 1 - A definição de qualidade sobre diferentes pontos de vista

Norma ISO 8402 – terminologia (1994)	São as características totais de uma instituição que lhe corrobora a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas.
Norma ISO 9000(2000)	Grau em que uma série de características inerentes satisfaz a exigências.
Feigenbaun (1983)	O melhor para certos requisitos do cliente. Estas condições são: o uso total; o preço de venda do produto.
Garvin (1988)	A define sobre oito dimensões: 1. Desempenho                      5. Durabilidade 2. Recursos                            6. Serviços associados 3. Confiabilidade                    7. Estética 4. Conformidade                    8. Qualidade percebida
Crosby (1984)	Está de acordo com as especificações
Slack (1993)	Qualidade é fazer certo
Teboul (1991)	Satisfação das necessidades, tanto na compra, quanto durante a utilização, ao menor custo, diminuindo as perdas, e melhor que a concorrência.

Fonte: Hegedus (2016)  
Nota: Adaptado pela autora

A Figura 4 resume as três premissas presentes em todas as definições de qualidade. A premissa ética norteia tudo o que se reflete sobre a qualidade, outra premissa é que ela não gera custos, ao contrário, ela os diminui, a terceira premissa reporta-se ao fato de que é necessário ter planejamento e que este deve começar antes da produção.

Figura 4 - As três premissas presentes em todas as definições de qualidade.



Fonte: Gestão... (2011, p. 6)

Junto com seus princípios e técnicas, a qualidade trouxe enorme melhorias. No mundo contemporâneo, as organizações que mais se destacam são aquelas que adotam as ferramentas de gestão da qualidade (SANTOS; GUIMARÃES; BRITO, 2013).

Nessa busca em ganhar o mercado e se destacar no mundo competitivo, nasce a preocupação não só das empresas privadas pela busca da qualidade, mas também dos órgãos e servidores públicos que procuram cada vez mais se capacitarem e investirem em inovações tecnológicas para priorizar a qualidade do atendimento ao cidadão. O interesse pela qualidade não está relacionado com a competitividade nos órgãos públicos, mas quando estas instituições priorizam a eficiência, a economia e a satisfação dos usuários, toda a sociedade é beneficiada.

O investimento sistemático na qualidade dos processos e atividades do setor público tem como marco significativo o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade - PBQP, criado em 1991, como uma estratégia do Governo Federal para estimular novas técnicas de produção, gestão e mudanças organizacionais no setor empresarial brasileiro e, assim, dar, às empresas, condições de concorrência, em um cenário de abertura dos mercados nacionais, que havia sido promovido pelo Governo Collor (BRASIL, 2013, p. 10).

## 2.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS

O cuidado com qualidade não é algo recente. No final da década de 1970, surgiu o interesse na qualidade de serviços, e hoje isto se tornou uma questão fundamental. Na concepção de Lazzari (2009) o setor de serviço tem grande relevância no contexto social e uma expressiva representação na economia, o que tem despertado as empresas para a importância em servir bem o cliente, tornando a prestação de serviços uma grande fonte de geração de recursos. Desta forma, cada vez mais os prestadores de serviços estão agregando em suas culturas organizacionais o cuidado com a qualidade dos serviços, demonstrando uma busca constante da satisfação de seus clientes.

Segundo Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014, p. 1) “praticamente todas as organizações competem em algum grau com base em serviços”. As instituições devem estar atentas com a qualidade dos serviços que prestam, pois esta é essencial para o bom desempenho em qualquer empresa.

O papel central dos serviços em uma sociedade é o fator-chave que respalda o crescente destaque dado a qualidade em serviços como uma questão institucional e social. Serviços são uma parte tão importante do que um país produz, consome e exporta; então, seria surpreendente se não houvesse preocupação com sua qualidade (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY 2014, p. 2).

As organizações que primam em oferecer qualidade superior em seus serviços tendem a se destacar e serem mais competitivas, aumentarem sua produtividade e a fidelizarem seus clientes. Apesar de as empresas estarem preocupadas em alcançar a excelência de serviços, percebe-se muitas falhas e descuidos por toda parte.

Em um estudo realizado com instituições financeiras, 30% dos clientes revelaram problemas relacionados aos serviços com o banco com o qual trabalham; destes, mais de 50% consideraram a ocorrência grave o bastante para os levarem a encerrar suas contas e mudar de banco (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014). Nessa perspectiva, os gestores das organizações devem atentar-se sobre os serviços que suas instituições oferecem aos seus clientes. Afirmção interessante é a de Marshall Junior et al. (2010) quando dizem que a razão de ser das empresas são seus clientes, em função disso as suas necessidades devem ser reconhecidas, compreendidas e utilizadas de modo que os produtos possam ser desenvolvidos, de modo a gerar o valor necessário para conquistá-los e preservá-los. Além de estarem atentas às

necessidades dos clientes, as organizações devem criar mecanismos para que seus consumidores tenham consciência sobre a importância dos serviços que elas prestam.

Na concepção de Conforto (1998) os serviços de normatização e controle devido sua natureza genérica, precisam rever com bastante atenção quem são seus consumidores e usuários e como o perfil dos serviços pode ser definido, pois se o público não tiver consciência sobre estes serviços, eles serão aparentemente menos efetivos.

Antes de apresentar uma definição de serviços de acordo com vários autores, ressalta-se que, de acordo com Juran (1992), o termo “produto” refere-se tanto a bens como a serviço.

Na concepção de Berry e Parasuraman (1992, p. 22), “se a fonte do benefício essencial de um produto é mais tangível do que intangível, ele é considerado uma mercadoria. Se o benefício essencial é mais intangível do que tangível, é um serviço”. Devido sua intangibilidade, a maioria das pessoas sentem dificuldade em avaliar um serviço, uma vez que estes não podem ser tocados.

Segundo Lovelock (2001), devido a essas especificidades, a definição de serviços acaba confundindo a maioria dos clientes. Esclarecendo ainda mais, Lovelock (2001) define serviço como ação ou execução que uma parte oferece a outra. Continuando a considerar a definição de serviços, Lovelock (2001, p. 5) também a define da seguinte maneira: “Atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço”.

Gronroos (2009), desenvolvendo a ideia, afirma que serviços são ações que os clientes experimentam mais ou menos subjetivamente, nos quais as atividades de produção ocorrem ao mesmo tempo. É comum ocorrerem interações entre o cliente e o prestador do serviço. O que pode ocorrer nessas interações, terá obviamente um impacto crítico sobre a percepção dos serviços.

Devido os serviços serem intangíveis, as avaliações de qualidade realizadas pelo cliente são abstratas, variando de pessoa para pessoa de acordo com a experiência de vida de cada um e com suas experimentações em serviços semelhantes (LOBO et al., 2008).

Assim como para os produtos, no sentido estrito da palavra, a qualidade, para os serviços, pauta-se pela satisfação do cliente. Mas parece, pelo desempenho das empresas, que nesse campo a qualidade é bem mais difícil de se conquistar (GESTÃO..., 2011, p. 48).

Embora exista uma proximidade entre produtos e serviço, buscar a qualidade de um produto é diferente de buscar a qualidade de um serviço. Ao comprar um carro ou uma geladeira, é fácil para o cliente avaliar sua satisfação, pois se esses produtos têm um bom desempenho em suas funções quem o adquiriu estará satisfeito. Entretanto, a avaliação dos serviços é bem mais complexa. Tomando o exemplo acima, se for feita a avaliação do atendimento recebido na concessionária em que o carro foi comprado ou na loja de departamentos em que se adquiriu a geladeira, percebe-se que fica mais difícil em fazer uma avaliação mais precisa, pois isto depende de vários fatores e do ponto de vista de cada pessoa que recebeu o atendimento.

[...] A correção de defeitos, em uma empresa centrada na produção, é em princípio possível, dizendo respeito a um atendimento posterior, depois da aquisição dos bens. Nesse caso, pode-se obter o retorno ao estado original, sem prejuízos demasiados. Em empresas prestadoras de serviços, a qualidade deve ser inserida no processo de fornecimento, evitando-se o aparecimento de problemas, pois suas consequências nem sempre podem ser reparadas (VERGUEIRO, 2002, P. 37).

Para ajudar na compreensão dessas diferenças, apresenta-se o Quadro 2, proposto por MacDonald (1994, p. 5-7, apud VERGUEIRO, 2002, p. 38), no qual se compara as características de produtos e serviços.

Complementando esse pensamento Berry e Parasuraman (1992) entendem que para o cliente avaliar os serviços é mais complexo, porque esses não podem ser apalpadados, examinados ou experimentados antes da compra.

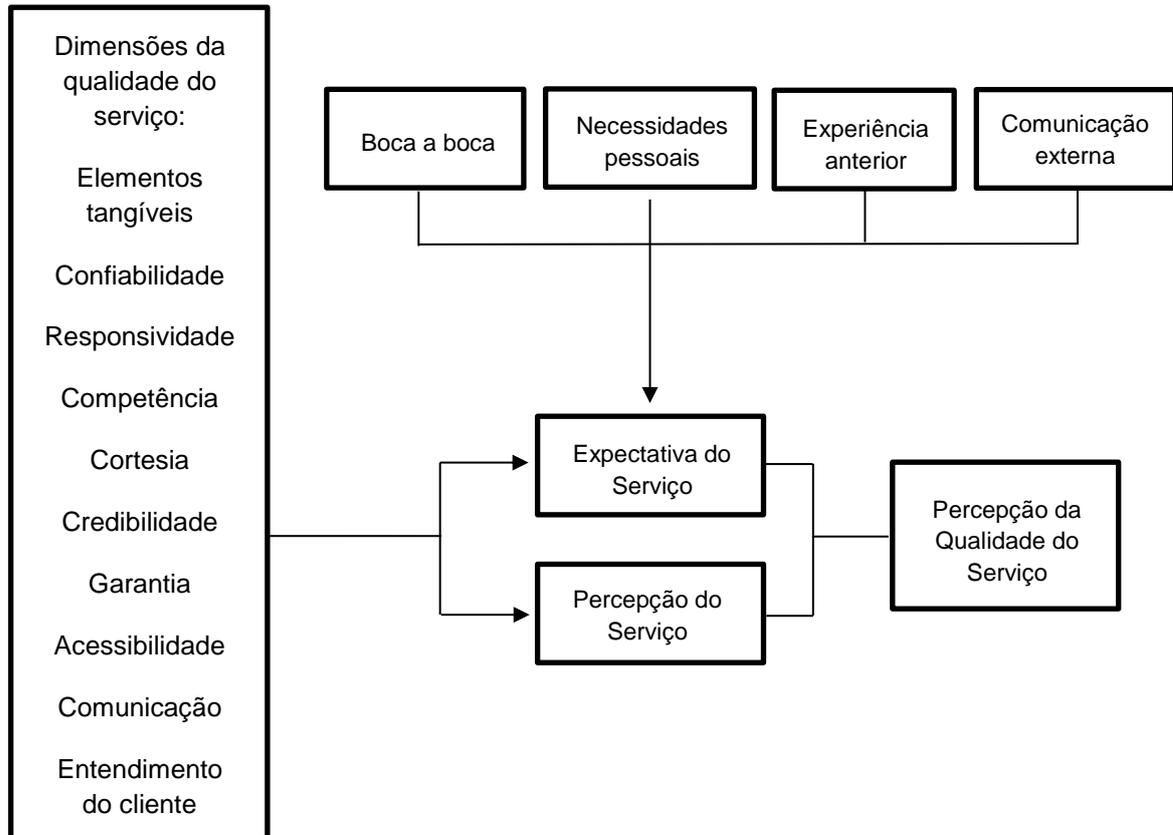
Quadro 2 - Diferenças entre produtos e serviços

<b>PRODUTO</b>	<b>SERVIÇO</b>
O cliente adquire um produto tangível na forma de bens que podem ser observados e apalpados.	O cliente recebe um serviço intangível que pode agradá-lo ou não.
Os bens ficam com o cliente.	Os serviços são consumidos no momento de sua realização.
A produção e entrega dos bens geralmente são separados.	A produção, entrega e consumo dos serviços geralmente acontecem ao mesmo tempo.
Alguns produtores têm contato com os clientes.	A maioria dos fornecedores tem contato com os clientes.
O Cliente poucas vezes se envolve na produção.	O cliente com frequência é envolvido nos serviços.
Os bens podem ser objeto de garantia, mas o produtor tem maior oportunidade para diminuir os efeitos no cliente e assim reduzir a penalidade financeira.	É difícil fazer de novo os serviços que não atendem as exigências – o impacto financeiro é normalmente total.
Os bens podem ser comprados para ser guardado de modo a satisfazer às necessidades do consumidor	Os serviços não podem ser guardados, mas podem ainda estar disponíveis para a demanda do consumidor.
Os bens podem ser transportados para o ponto de venda.	Alguns serviços são transportáveis, mas a maioria requer o transporte do responsável do serviço.
É relativamente fácil para os clientes avaliar a qualidade dos bens.	A qualidade do serviço depende mais da percepção subjetiva e da expectativa.
Frequentemente, os bens são tecnicamente complexos- o cliente sente-se mais dependente do produtor.	Os serviços parecem menos complexos- o cliente sente-se qualificado para argumentar com o provedor.

Fonte: MacDonald (1994, p. 5-7, apud VERGUEIRO, 2002, p. 38)

A Figura 5 apresenta, de forma resumida, os critérios usados pelos clientes para avaliar a qualidade em serviços.

Figura 5 - Avaliação da qualidade do serviço pelo cliente



Fonte: Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014)

Nota: Adaptado pela autora

A satisfação do cliente é fundamental para o sucesso da empresa, pois a propaganda “boca a boca” convence mais que as vinculadas às mídias. Já o cliente insatisfeito contribui muito para o fracasso da empresa, além disso é muito difícil recuperá-lo. Especialmente no Brasil, os cuidados com os clientes insatisfeitos devem ser redobrados, pois os brasileiros não tem o hábito de reclamar diretamente com as empresas, o que leva os empresários a perderem muitos clientes antes mesmo de saberem que não prestou um bom serviço (GESTÃO..., 2011).

O autor cita três características sobre a qualidade dos serviços (GESTÃO..., 2011, p. 50):

- Foco no cliente: um prestador de serviços de qualidade precisa saber o que o cliente quer e superar suas expectativas.
- Onipresença na empresa: a qualidade precisa fazer parte de toda a empresa, estar em todos os níveis hierárquicos e em todos os processos de trabalho.
- Participação de todos: a qualidade precisa ser pensada, produzida e compartilhada por todos os funcionários da empresa, afinal eles é que atenderão aos clientes.

Conhecendo as expectativas dos clientes, a organização pode ajustar sua oferta, oferecendo serviços e produtos adequados a essa demanda, garantindo maior lucratividade para sua empresa, uma vez que terão mais informações para aperfeiçoar sua infraestrutura de atendimento ao consumidor. Desta forma, o cliente ganha, a partir do momento que terá um serviço mais adequado às suas expectativas (PELISSARI et al., 2015). Para acontecer a qualidade de serviços é preciso o envolvimento de todos no processo, desta maneira não só o cliente sai ganhando, mas também as organizações que acabam fidelizando seu público.

O monitoramento da qualidade dos serviços, segundo os vários modelos existentes, permite não só planejar estratégias assertivas de intervenção e de alta efetividade, como também monitorar as respostas a essas ações, contribuindo para avanços tecnológicos e científicos (PENA et al., p. 1240).

A qualidade de serviços não difere muito da qualidade de produtos. Porém, a qualidade de serviços depende mais de fatores humanos, e com isto torna-se mais difícil de controlar. Desta forma, bibliotecas devem estar atentas aos recursos humanos, pois estes têm papel fundamental na qualidade de seus serviços.

### **2.3.1 Qualidade em serviço de informação**

Durante muitos anos, a biblioteca foi indiferente em relação aos anseios de seus usuários. Seu papel primordial era a armazenagem de documentos sem se preocupar com o público que buscava seus serviços. Atualmente houve uma grande mudança na prestação dos serviços destas unidades de informação.

A avaliação de bibliotecas universitárias começou a ganhar força a partir da implementação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes). O Sinaes foi instituído por meio da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que estabeleceu a avaliação das instituições de educação superior (IES), de cursos de graduação e do desempenho dos educandos de forma integrada (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP, 2009).

A partir desse período nasce a preocupação dos bibliotecários que atuam na área gerencial, pois eles começam a perceber a necessidade de atender as demandas dos usuários e suas percepções em relação aos serviços ofertados por bibliotecas e centros de documentações. Se os gestores não estiverem atentos a essas

necessidades no ambiente acadêmico, correm o risco de comprometer as atividades de ensino, pesquisa e extensão, e a geração de novos conhecimentos.

A transformação da biblioteca de um conceito estático para dinâmico foi provocado pelo progresso tecnológico e da pesquisa científica, o crescimento da produção intelectual, a conscientização do bibliotecário como um profissional e a aceitação do mundo moderno. Como integrante dos sistemas de informação da atualidade, as bibliotecas assumiram não só o papel de armazenadoras de documentos, mas também a disseminação do conhecimento (METCHKO, 1981).

Essa evolução na forma de prestar seus serviços muito tem contribuído na formação acadêmica de seus usuários que buscam aprimorar seus conhecimentos através da pesquisa. De acordo com Metchko (1981) a biblioteca conscientizada de seu papel dinâmico passou a considerar o usuário, interessando-se por seu comportamento, hábitos e atitudes e com isso passou a aperfeiçoar e ou inovar os serviços bibliotecários disponíveis.

Na rotina de serviços de uma biblioteca destaca-se o atendimento ao público, daí nasce a importância de entender bem o usuário e ajuda-lo em suas necessidades. Segundo Observação de Costa Filho (2012, p.15), “Os serviços são produtos intangíveis e a sua qualidade é constituída pelos detalhes”. Se os funcionários que atuam nessa unidade de informação estiverem atentos a essas particularidades é provável que os serviços ali ofertados tendem a serem mais qualificados.

Com a evolução da tecnologia, novos serviços têm sido ofertados aos usuários das bibliotecas, dentre eles destacam-se a reserva de livros pela internet, o serviço de renovação domiciliar, os livros eletrônicos, consulta à base de dados das bibliotecas (consulta do acervo in loco ou através da internet, utilizando a busca por autor, por título, por palavras-chave etc.), consulta ao portal da Capes (Coordenação de Aperfeiçoamento Pessoal de Nível Superior) e ao acesso à internet para fins de pesquisa. Destaca-se também a disponibilidade de teses e dissertações no formato digital.

De acordo com os modelos de qualidade atuais, as instituições devem estar atentas às expectativas dos usuários, pois quanto mais próximas estão dessas expectativas, maiores as chances de qualidade esses serviços oferecem. Reforçando e complementando esta ideia, Sampaio et al. (2004, p. 143) diz que “as bibliotecas

precisam constantemente reexaminar a qualidade dos seus produtos e serviços, adequando suas ofertas às expectativas da comunidade”.

Nas últimas décadas todos os tipos de bibliotecas têm se preocupado com o estudo de uso e de usuários, principalmente a universitária, devido seu desempenho e contribuição na vida acadêmica de seus estudantes, servidores e pesquisadores. De acordo com Brasil (2013), para alcançar dados ou informações sobre características, ações e opiniões de certo grupo de indivíduos as organizações públicas podem valer-se de pesquisas rápidas que foquem em descobrir “o que está acontecendo, como e porque” procurando ações corretivas urgentes e evitar custos futuros.

Na concepção de Conforto (1998, p. 28) “percebe-se hoje que os cidadãos têm um papel ativo em relação à prestação de serviços públicos que têm um impacto direto sobre eles. Quanto mais um serviço envolve os usuários, mais importante se torna ampliar os níveis de participação”.

É importante destacar a necessidade de priorizar a capacitação do pessoal para a qualidade e o serviço ao cliente, entendendo-se que a qualidade em serviços de informação depende de recursos humanos motivados e conscientizados da importância de um atendimento de alto nível para a satisfação dos clientes. Isso significa mais que estabelecer programas de treinamento e acompanhamento do pessoal, mas garantir que eles não se intimidem quando sentirem necessidades de quebrar algumas regras institucionais visando prestar o atendimento que os clientes necessitam (e certamente merecem) (VERGUEIRO, 2002, p. 107).

Com foco na qualidade de serviços em serviços de informações, diversos estudos têm sido realizados com o objetivo principal a opinião de usuários. De forma resumida, essas contribuições encontram-se no Quadro 3.

Quadro 3 - Artigos com o foco na avaliação da qualidade dos serviços em Bibliotecas

(Continua)

Pesquisas	Contribuições
Chang e Hsieh (1997)	Os autores buscaram identificar o perfil dos usuários das bibliotecas em Taiwan e medir o grau de envolvimento destes com os serviços prestados. Sugeriram uma abordagem para facilitar a divulgação do uso das bibliotecas no país, assegurando que a qualidade dos serviços prestados atende às necessidades dos usuários.
Andaleeb e Simmonds (1998)	O artigo propõe e testa um modelo de cinco fatores para explicar a satisfação dos usuários com bibliotecas universitárias. Os autores identificaram que uma nova dimensão denominada " <i>demeanor</i> " era um importante aspecto dos serviços em bibliotecas e que é uma combinação de duas dimensões do Servqual (empatia e segurança) e vários outros fatores. A nova dimensão está associada à sensibilidade dos funcionários para atender às necessidades do usuário, aptidão para ouvir seus problemas, com educação, cortesia, simpatia e calma.
Chivers e Thebridge (2000)	Buscam e destacam que os métodos de pesquisa estão sendo cada vez mais pleiteados pelos gestores de bibliotecas públicas para dar direcionamento aos serviços em termos estratégicos e operacionais. Identifica áreas nas quais pesquisas devem ser mais bem compartilhadas e incorporadas, sugerindo uso de recursos públicos a serem usados pelos administradores para a melhoria de desempenho.
Nitecki e Hemon (2000)	Foi desenvolvido um instrumento para identificar os critérios mais importantes segundo a opinião dos usuários e as percepções destes em relação aos serviços prestados. Afirmam que o Servqual não é aplicável para avaliar a satisfação dos usuários, mas é considerável para avaliar o desempenho das bibliotecas segundo a opinião destes.
Cook e Thompson (2000)	Avaliaram a confiabilidade e a validade do Servqual a partir de uma pesquisa de três anos, realizada com os usuários de uma biblioteca universitária. Os resultados indicaram que os <i>scores</i> obtidos são altamente confiáveis, mas as cinco dimensões do Servqual não foram totalmente atendidas – como consequência, a validade do modelo tradicional pode ser questionada quando aplicada à pesquisas em bibliotecas. Acreditam que pode haver três dimensões em bibliotecas (aspectos tangíveis, confiabilidade ou eficiência do serviço, e influência do serviço), mas pesquisas mais avançadas precisam ser conduzidas para confirmar esta suposição. Recomendaram cuidado aos administradores no uso do Servqual (com as cinco dimensões) em bibliotecas e a verificação periódica da confiabilidade dos <i>scores</i> obtidos em pesquisas
Snoj e Petermanec (2001)	Neste trabalho foi avaliado o nível da qualidade dos serviços de uma biblioteca universitária na Eslovênia, conferindo as principais ações que devem ser implementadas para melhorar a qualidade dos serviços.
Vergueiro e Carvalho (2001)	Os autores discutem a proposição de indicadores de qualidade para serviços de informação que incorporem, simultaneamente, os pontos de vista de gerentes e de clientes de bibliotecas universitárias. A partir de indicadores presentes na literatura científica, uma pesquisa é realizada no âmbito da área odontológica, revelando aqueles que se aplicam a essa realidade, além de sugerir ações para a melhoria da qualidade dos serviços em instituições de ensino superior.

Quadro 3 - Artigos com o foco na avaliação da qualidade dos serviços em bibliotecas  
(conclusão)

Santos et al. (2003)	Uma técnica de gestão de processos denominada Servpro é proposta com o objetivo de dar suporte à melhoria da qualidade em serviços, em especial os serviços de bibliotecas. Segundo os autores, a técnica abrange somente os processos de que o usuário participa (processos de linha de frente), pois considera que a melhoria da qualidade em serviços ocorre a partir das atividades que são percebidas pelo usuário. Um estudo de caso foi realizado em uma biblioteca universitária com o intuito de investigar a aplicabilidade da técnica
Gate (2004)	O artigo utilizou o LibQUAL+® para avaliar o impacto de um consórcio de bibliotecas acadêmicas sobre as percepções dos serviços experimentados pelos usuários membros das instituições participantes.
Sampaio et al. (2004)	O artigo descreve a experiência de implantação do PAQ - Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços do Sistema Integrado de Biblioteca da Universidade de São Paulo (SIBi/USP) e apresenta parte dos resultados obtidos na pesquisa fundamentada no emprego do modelo Servqual. A análise dos questionários aplicados e das entrevistas revelaram aspectos a serem implementados com o intuito de melhorar a metodologia empregada e também identificar indicadores que poderão ser incluídos nas próximas etapas do programa.
Satoh et al. (2005)	Identificaram quatro dimensões e seus indicadores que melhor se adequam à avaliação dos serviços em bibliotecas universitárias de acordo com a opinião dos usuários.
Silva et al. (2006)	Propõem um modelo de gestão baseado no uso de indicadores que reúne três funções organizacionais desdobradas em seis elementos: proposta (identificação do <b>valor da informação</b> para o usuário); comunicação (interface capaz de mensurar os níveis de <b>percepção/satisfação do usuário</b> , bem como permitir a vinculação do fluxo informacional da biblioteca para o cliente e vice-versa - <b>marketing</b> ), e efetivação (atividades que representam o <b>ciclo de serviço</b> , a <b>gestão da produção</b> de demandas informacionais e as <b>estratégias nos processos</b> ).
Valls Vergueiro (2006)	Descrevem a evolução da gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil, destacando, por meio de revisão de literatura, os principais trabalhos publicados a partir de 1997, bem como os enfoques abordados por tais trabalhos. O artigo visa a contribuir para o avanço das discussões a respeito da aplicação da gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil e adicionar um novo estudo teórico sobre o tema, que representa a continuidade do trabalho realizado por Valls e Vergueiro (1998).

Fonte: Freitas, Bolsanello e Viana (2008)

Nota: Adaptado pela autora

Percebe-se que é de grande interesse por parte de estudiosos do ramo o estudo em qualidade nos serviços de informação no Brasil. No entanto, ainda não se chegou em um consenso sobre o assunto, enquanto uns defendem o modelo Servqual, outros não recomendam, enquanto outros sugerem novas dimensões para este fim (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008).

### 2.3.2 Escala de Mensuração Servqual

Com o objetivo de mensurar a qualidade dos serviços, os pesquisadores norte-americanos Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) propuseram, em um trabalho pioneiro, um instrumento para medir a qualidade dos serviços, denominado modelo Servqual.

É importante enfatizar que dentre os vários estudos sobre os determinantes da qualidade em serviço, os determinantes propostos por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), são os mais referenciados nos estudos sobre o assunto. Na primeira fase em que a pesquisa foi qualitativa, os autores propuseram dez determinantes da qualidade em serviços.

A qualidade de serviços, a partir desse estudo exploratório de Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014, p. 31), foi definida como a “diferença entre as expectativas e as percepções dos clientes”.

Posteriormente, em 1988, em uma etapa quantitativa, os autores reduziram as dez dimensões originais a apenas cinco dimensões Servqual. O Quadro 4, a seguir, mostra essa correspondência.

Quadro 4 - Correspondência entre as dimensões da Servqual e as dez dimensões originais para a avaliação de qualidade em serviços

Dez dimensões originais para a avaliação de qualidade em serviços	Elementos tangíveis	Confiabilidade	Responsividade	Segurança	Empatia
Elementos tangíveis					
Confiabilidade					
Responsividade					
Competência Cortesia Credibilidade Garantia					
Acessibilidade Comunicação Entendimento do cliente					

Fonte: Zeithamal, Parasuraman e Berry (2014, p. 35)

Após esse refinamento das dimensões, os autores reduziram a lista a apenas cinco fatores, que são definidos da seguinte forma:

- a) Tangibilidade – Aparência das instalações físicas, equipamentos, material de comunicação e pessoal;
- b) Confiabilidade – Capacidade da instituição em efetuar o serviço combinado com segurança e correção;
- c) Responsividade – Disponibilidade de se colocar a serviço dos clientes e atendê-los sem demora;
- d) Segurança – É a confiança e segurança transmitidas pelo conhecimento e gentileza dos funcionários, de forma a auxiliar o cliente em suas dúvidas quanto ao serviço;
- e) Empatia – Atenção individualizada que a empresa dispensa a seus usuários.

De acordo com Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014), desde que a Servqual foi desenvolvida e devidamente aplicada, os resultados de vários estudos comprovaram que a confiabilidade é a dimensão mais importante enquanto elementos tangíveis foi considerada a menos importante. “A confiabilidade, ou fazer bem da primeira vez, é de longe a dimensão mais importante do serviço” (BERRY; PARASURAMAN, 1992, p. 62).

Para avaliar a qualidade dos serviços prestados, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) sugeriram um modelo de avaliação de satisfação do usuário, conhecido como “Modelo Gap”. Ele avalia a discrepância entre as expectativas e as percepções dos clientes em relação aos serviços que são desempenhados. As brechas ou lacunas do modelo são baseadas nos cinco gaps, a seguir:

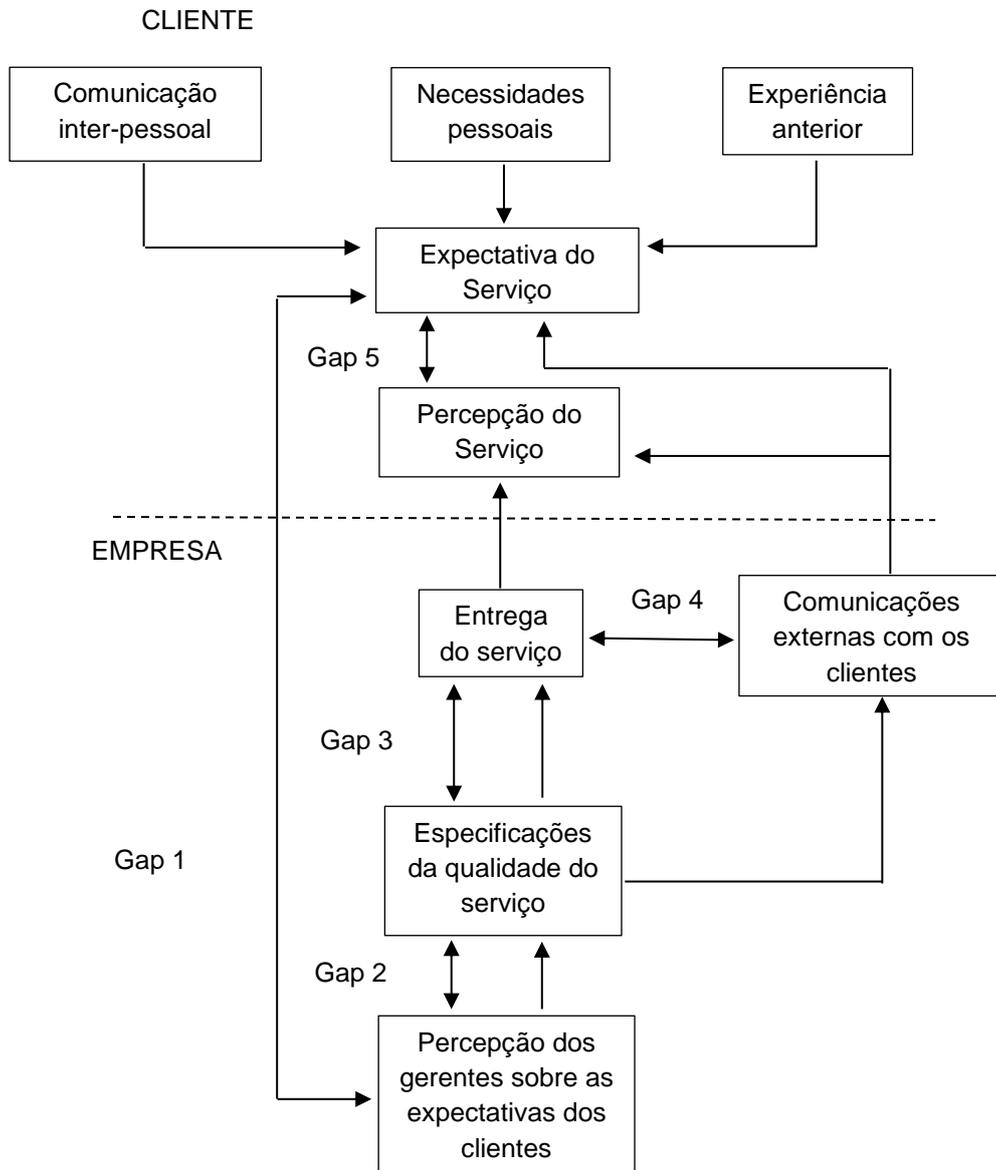
- Gap 1 – discrepância entre as expectativas do consumidor e a percepção dessas expectativas pelos gestores.
- Gap 2 – discrepância entre a percepção dos gestores acerca das expectativas dos usuários e a especificação de qualidade nos serviços.
- Gap 3 – discrepância entre as especificações da qualidade do serviço e o serviço efetivamente fornecido.

- Gap 4 – discrepância entre o serviço prestado e o que é informado ao usuário sobre ele.
- Gap 5 – discrepância entre o que o usuário espera receber e o que efetivamente percebe dos serviços oferecidos, reflete o resultado dos outros quatro gaps. Desta forma, a quinta brecha ou lacuna foi definida como uma função das quatro lacunas anteriores, isto é:

$$\text{GAP 5} = f(\text{GAP 1}, \text{GAP 2}, \text{GAP 3}, \text{GAP 4})$$

Dando continuidade ao modelo dos gaps, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) sugeriram um modelo de mensuração da percepção da qualidade em serviços, chamado de escala Servqual. Esse instrumento é composto por 44 itens, divididos em duas seções: a primeira, contendo 22 afirmações para verificar a expectativa do usuário em relação a determinados serviços; a segunda também contém 22 afirmações para verificar a percepção dos serviços prestados por uma determinada organização. A diferença resultante dessa avaliação determina a qualidade do serviço. A figura 6 apresenta de forma visual o modelo.

Figura 6 - Modelo conceitual de qualidade em serviços



Fonte: Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014)

Nota: Adaptado pela autora

### 3. A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

O termo “biblioteca” tem sua origem no grego, *bibliothēke*. Essa palavra grega derivou-se de outras duas: *BIBLION*, “papel ou rolo com escrita” e *THEKE*, que significa depósito, local onde eram guardados os rolos de papiros ou pergaminhos.

De acordo com Pimenta (2016, p. 30), “no romance *O nome da rosa*, de Umberto Eco (1983), ambientado em um mosteiro medieval, a biblioteca era um espaço onde os monges ‘guardavam’ e monopolizavam a informação”.

No passado, as bibliotecas com seus livros grandes e pesados eram administradas por monges e os membros da Igreja eram quem as usufruíam. Com o passar do tempo, esse espaço restrito passou a ser frequentado por qualquer pessoa e a biblioteca tornou-se semeadora da informação em diversos formatos (MORIGI; SOUTO, 2005).

As bibliotecas universitárias têm por tradição guardar, arrumar e disseminar informações armazenadas nos mais diferentes meios, tornando possível o acesso aos usuários da comunidade a qual estão inseridos. Com o decorrer dos anos essa unidade de informação sofreu várias transformações desde sua fundação até aos modelos que se tem hoje, o registro do conhecimento evoluiu junto com a história da humanidade.

Com o fim da pré-história e a necessidade de comunicação entre os seres humanos surge o nascimento da escrita, desde então esta passou por muitas transformações, começando com registros em pedras, tabuletas de argila, passando pelos papiros, pergaminhos até chegar a forma impressa em papel como se tem hoje.

O grande marco para a história da escrita foi criado por Johannes Gutenberg: a prensa tipográfica mecânica, que possibilitava a reprodução e a divulgação de informação com maior rapidez. A partir de então, livros passaram a ser impressos, tornando uma excelente ferramenta de aprendizagem e, até os dias atuais, são bastante utilizados pela maioria da população do planeta (SILVA, 2012, p.12).

Na atualidade, com os recursos da tecnologia da informação já se podem transformar elementos da realidade física e material para realidade virtual, o que facilita a transmissão do conhecimento. Percebe-se isso nas bibliotecas universitárias em que as tecnologias de informação e comunicação (TICS) foram introduzidas e com

isso trouxe alterações na rotina de trabalho do bibliotecário, no perfil do profissional e na interação entre bibliotecários e usuários (MORIGI; SOUTO, 2005).

Nesta mesma linha de raciocínio está Silveira (2014, p.73) ao descrever que “o suporte da informação evoluiu, o papel deixou de ser protagonista, e os formatos eletrônicos vêm sendo preferidos pela academia”. No entanto, o compromisso da biblioteca universitária não mudou, continua a aproximar produtores e consumidores do saber. Executa a mediação entre o pesquisador e o usuário da informação, encorajando, a autonomia entre as partes (SILVEIRA, 2014).

Há muito bibliotecas têm mudado suas funções na sociedade. As transformações que estão acontecendo na sociedade moderna, a um ritmo cada vez mais rápido nos leva a refletir sobre como estas mudanças estão interferindo no gerenciamento das bibliotecas universitárias brasileiras.

A flexibilização das estruturas, o trabalho em equipes, o compartilhamento e o cooperativismo já estão presentes em algumas bibliotecas universitárias brasileiras, apesar de sabermos que envolvem uma mudança considerável de comportamento, sendo, por isso, um processo lento na obtenção dos resultados (MACIEL; MENDONÇA, 2000, p. 12).

Na visão de Cunha (2010) os profissionais que atuam na biblioteca universitária reconhecem e estão adaptando inovações de modo a assegurar que as bibliotecas continuem a fazer parte integrante do compromisso que a sociedade tem com a educação e ao acesso igualitário à informação. O autor ainda ressalta que enquanto alguns estão descrentes sobre o futuro das bibliotecas, muitos enxergam futuros serviços e produtos de biblioteca que enlaçam novas filosofias, tecnologias e espaços para atender às necessidades dos usuários com mais eficiência, rapidez e custo baixo.

Vergueiro (2002) também traz importante colaboração neste sentido ao afirmar que bibliotecas precisam se renovar adequando-se às novas demandas dos usuários.

Segundo os apocalípticos de plantão, o advento da informação digital ameaça jogar nos recantos obscuros dos museus os livros, as revistas, os materiais de referência produzidos em papel. Generaliza-se a metáfora que encara as bibliotecas como dinossauros incapazes de suportar as mudanças climáticas dos tempos vindouros. Predestinadas ao desaparecimento. Fadadas a extinção. De fato: novos suportes exigem novas instituições; novos clientes exigem novos serviços. Os que não se renovarem irão caminhar para a extinção (VERGUEIRO, 2002, P. 14)

“Através dos séculos, o ponto focal da universidade tem sido a biblioteca, com o seu acervo de obras impressas preservando o conhecimento da civilização”

(CUNHA, 2000, p.73). Com o passar do tempo, esse conhecimento sofreu grandes transformações e as bibliotecas, que antes possuíam um acervo apenas impressos, hoje contam com diferentes mídias: texto, gráficos, vídeos, CD-ROM, livros digitais e a internet que rompe as paredes da universidade disseminando o conhecimento, fazendo com que este deixe de ser um privilégio de poucos na academia. “É na universidade que se percebe com mais clareza a produção do conhecimento científico e como este é influenciado pelo uso da tecnologia” (SILVEIRA, 2014, p. 69).

Atualmente a maioria das bibliotecas universitárias está informatizada. No entanto, o desafio está em como aproveitar ao máximo esses recursos tecnológicos para a produção do conhecimento (SILVEIRA, 2014).

Na visão de Silveira (2014), ao longo do tempo a biblioteca universitária mudou para melhor, refletindo as mudanças sociais e cada vez mais buscando atender o usuário.

Mesmo as bibliotecas universitárias tendo sua origem na Idade Média, sua função ao longo dos anos sofreu alterações. Nesse sentido, é necessário que deixem de ser depósitos de materiais bibliográficos para se tornarem o local de disseminação do conhecimento, buscando meios de articular bom desempenho e qualidade aos serviços (PIMENTA, 2016).

### 3.1 A BIBLIOTECA DA UFES

A Biblioteca Central Fernando de Castro Moraes (BC) localizada em Vitória/ES, é um órgão suplementar vinculado diretamente à Reitoria, que coordena os procedimentos técnicos de todas as unidades do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Espírito Santo (SIB/UFES) necessários ao provimento das informações relativas às atividades de Ensino, de Pesquisa, de Extensão e da Administração da UFES.

O Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Espírito Santo (SIB/UFES) é formado por nove unidades, sendo elas: Biblioteca Central, Biblioteca Setorial de Artes, Biblioteca do Centro de Ciências Humanas e Naturais, Biblioteca Setorial de Educação, Biblioteca Setorial Tecnológica, Biblioteca Setorial Ciências da

Saúde, Biblioteca Setorial Centro Universitário Norte do Espírito Santo (Ceunes), Biblioteca Setorial Sul, Biblioteca Setorial do Núcleo de Estudos e de Difusão de Tecnologia em Florestas, Recursos Hídricos e Agricultura Sustentável (NEDTEC) (UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO, 2018a). Dentre as citadas, delimita-se a Biblioteca Setorial Sul da UFES como foco para este estudo.

Inicialmente a Biblioteca Setorial Sul era denominada Biblioteca Agropecuária e foi fundada por ocasião da criação da Escola Superior de Agronomia do Espírito Santo (Esaes), por meio da Lei nº 2.434, de 06 de agosto de 1969. Iniciou suas atividades em 24 de fevereiro de 1971, utilizando as dependências do Colégio Estadual e Escola Normal “Aristeu Aguiar”.

Em 09 de outubro de 1972, a Biblioteca da Esaes foi registrada no Instituto Nacional do Livro, sob nº RM 13.553, nos termos do Decreto nº 48.902 de 27 de agosto de 1960. No entanto, dificuldades financeiras do governo estadual, para manutenção e expansão da Esaes, tornaram sua federalização uma alternativa viável para a solução do problema. Com isso, a partir do ano de 1976, essa Escola passou a denominar-se Centro Agropecuário da Universidade Federal do Espírito Santo (CAUFES), recebendo uma nova estrutura jurídico-institucional, com um único curso de Agronomia, com sua Unidade de Informação denominada Biblioteca Setorial Agropecuária.

No ano de 1999, implantaram-se três novos cursos: Engenharia Florestal, Medicina Veterinária e Zootecnia. Em 08 de dezembro de 2000, recebe o nome de Centro de Ciências Agrárias da UFES (CCA-UFES), com sua Unidade de Informação agora denominada Biblioteca Setorial de Ciências Agrárias. Em 2003 o acervo geral de livros foi totalmente inventariado e codificado conforme o SIB (Sistema Integrado de Bibliotecas) da UFES e em 2005 foi implantado definitivamente a informatização do acervo geral de livros e a Biblioteca Setorial sendo avaliada pelo Ministério de Educação (MEC) obtendo nota máxima.

Em 2006 após a expansão do Centro e a criação dos cursos: Ciências Biológicas, Engenharia de Alimentos, Engenharia Industrial Madeireira, Geologia e Nutrição, a Biblioteca Setorial de Ciências Agrárias precisava ampliar o espaço físico e suas instalações, para tal empreendimento foi construído um prédio com área e arquitetura específicas para abrigar a nova Biblioteca. Em 2009 as instalações da biblioteca passaram de um espaço de 282m<sup>2</sup> para um novo espaço com área de 1.388

m<sup>2</sup> divididos em dois andares e recebeu o nome de “BIBLIOTECA CHRISTIANO DIAS LOPES FILHO” em homenagem e reconhecimento ao trabalho do respeitado fundador da ESAES e ex-governador do Estado do Espírito Santo.

Atualmente os centros oferecem 17 cursos de Graduação, oito de Mestrado e três de Doutorado. A biblioteca oferece serviços técnicos especializados em biblioteconomia, além de atender às necessidades de informação da comunidade acadêmica e do município, pesquisadores e visitantes (UFES, 2018b).

O acervo atual é composto por 16.869 títulos de livros com 50.292 exemplares, 1.742 títulos de teses e dissertações (2.447 exemplares), 298 títulos de periódicos (14.085 exemplares), 181 títulos de filmes cinematográficos e gravações (266 exemplares); 125 títulos de recursos eletrônicos (207 exemplares); 01 título de gravação de som (5 exemplares); 715 títulos de exemplares adicionais.

A consulta ao acervo é de livre acesso, com exceção de multimeios e periódicos impressos. As obras do acervo estão disponíveis para consulta e empréstimo, sendo que os livros com etiqueta “Consulta local”, os periódicos e as obras de referência – enciclopédias, dicionários, atlas, entre outros – são de uso exclusivo para pesquisa nas dependências da Biblioteca.

O quadro de Recursos Humanos da Biblioteca Setorial Sul da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), conta com: 03 (três) bibliotecários, 06 (seis) assistentes em administração, 01 (um) auxiliar administrativo e 01 (um) contínuo. O horário de funcionamento do setor atualmente é de 7h às 21h de segunda a sexta-feira.

A missão, valores e visão das unidades do SIB/UFES estão descritos a seguir:

- Missão

Planejar, organizar, preservar e disseminar a informação bibliográfica para a produção do conhecimento, dando suporte às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da Universidade, possibilitando o crescimento e desenvolvimento institucional e da sociedade.

- Valores

1. Excelência
2. Economicidade
3. Ética
4. Gestão democrática

- |                                           |                   |
|-------------------------------------------|-------------------|
| 5. Transparência                          | 7. Impessoalidade |
| 6. Comprometimento institucional e social | 8. Inovação       |

- Visão

Ser reconhecido em nível estadual e nacional como unidade de informação de excelência na gestão dos recursos bibliográficos, na prestação de serviços para comunidade universitária e sociedade em geral, possibilitando o crescimento, a inovação, o desenvolvimento institucional e social (UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO, 2018a).

### **3.1.1 Tipos de serviços prestados pela biblioteca**

Dentre os serviços prestados pela biblioteca, destacam-se o atendimento ao usuário realizado por todos os servidores da biblioteca como atividade essencial e os demais descritos a seguir (UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO, 2018c).

#### **3.1.1.1 Achados e perdidos**

O serviço de Achados e Perdidos é realizado na Sala da Administração da Biblioteca. Todos os itens encontrados na Biblioteca devem ser entregues neste espaço. Os objetos coletados estarão disponíveis para retirada durante 30 dias, sendo doados ou descartados, após esse período. Os itens serão catalogados e entregues mediante protocolo assinado pelo retirante.

#### **3.1.1.2 Acervo de consulta local**

São materiais disponibilizados apenas para consulta local. São previamente selecionados por docentes da UFES, baseados em demandas específicas.

### 3.1.1.3 Acessibilidade informacional

Na Biblioteca existe um espaço dentro da sala de Periódicos que monitores e assistidos utilizam para estudos. O local possui 2 (duas) mesas com 8 (oito) cadeiras, 2 (dois) computadores e os equipamentos para acessibilidade neste ambiente são: 1 (um) *scanner* de voz; 1 (uma) impressora em Braille e 1 (um) Vpad (videofone). Os horários de utilização da sala podem ser agendados pelos monitores da acessibilidade junto ao Bibliotecário responsável pelo setor. A acessibilidade informacional tem por objetivo incluir pessoas com deficiência para que tenham autonomia no uso de tecnologias de informação.

### 3.1.1.4 Área de estudos

O ambiente de estudo possui 230 assentos, 40 mesas retangulares e redondas, 6 (seis) cabines de estudo em grupo e 20 espaços para estudo individual. As cabines de estudo em grupo são ocupadas por ordem de chegada, sendo necessária para a utilização o número mínimo de 3 (três) pessoas. As mesas são de livre acesso (não é necessário ter vínculo com a UFES para usá-las).

### 3.1.1.5 Assessoria editorial

Na Sala da administração, os bibliotecários orientam o usuário sobre:

- Normalização de trabalhos acadêmicos, conforme as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);
- Procedimentos de solicitação de ISBN e ISSN.

### 3.1.1.6 Assistência ao usuário

Os servidores da biblioteca são treinados para orientar o usuário na consulta ao catálogo. O usuário tem à sua disposição, dentro das dependências da biblioteca,

quatro computadores exclusivos para acessar ao catálogo *online* do SIB. Caso o usuário precise de outras informações ou solução de alguma demanda o mesmo é encaminhado adequadamente para a diretora da biblioteca para o auxílio necessário.

#### 3.1.1.7 Atendimento ao público externo

O público externo (comunidade e ex-alunos) tem acesso à Biblioteca para estudo e para consulta de material bibliográfico.

#### 3.1.1.8 Cadastro no SIB

Normas para tornar-se um usuário do Sistema de Bibliotecas da UFES (SIB/UFES):

- **Alunos de Graduação** - Terão seus dados incluídos na base de dados do SIB/UFES após liberação de arquivo com suas informações pela Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD). Após a migração dos dados, o aluno deverá comparecer à Biblioteca com documento de identificação com foto (exceto carteira estudantil);
- **Servidores Docentes e Técnico-administrativos em Educação ativos e inativos da UFES** - Deverão comparecer à biblioteca de sua preferência, munidos de documento que comprove seu vínculo com a UFES, e que contenha sua matrícula no SIAPE. Este cadastro pode ser feito na ocasião do primeiro empréstimo;
- **Alunos de Pós-Graduação (lato e strictu sensu)** - Deverão comparecer à biblioteca de sua preferência, munidos de documento que comprove sua matrícula no curso, sua duração, e que contenha o número de matrícula determinado a ele pelo Programa de Pós-Graduação.

### 3.1.1.9 Capacitação

São treinamentos específicos oferecidos por profissionais bibliotecários com agendamento prévio. São eles:

#### a) Visita orientada

Aborda os seguintes temas: apresentação da biblioteca; informes sobre serviços e normas internas; uso do catálogo do SIB/UFES – demonstrando os recursos de pesquisa e demais ferramentas do Pergamum (*software* que gerencia o acervo e os serviços do SIB/UFES).

#### b) Introdução à Pesquisa *online*

O objetivo do treinamento é apresentar uma introdução à forma de construir a estratégia de busca, identificar fontes de informação interessantes e confiáveis na Internet, para ganhar tempo e ter resultados mais efetivos. Explica o vocabulário utilizado nas bases de dados (os conceitos mais recorrentes), estabelecendo a diferença entre as linguagens natural e controlada. Apresenta os passos da pesquisa. Mostra o Portal de Periódicos Capes. Evidencia as fontes de informação disponíveis no Portal, a partir da demonstração da recuperação da informação por meio dos seguintes recursos: busca por assunto, busca por periódico, busca por livro e busca por base de dados. Apresenta a forma de acesso remoto.

### 3.1.1.10 Comutação bibliográfica (COMUT)

É um serviço de solicitação de fotocópias e/ou empréstimo de documentos em bibliotecas nacionais e/ou estrangeiras.

### 3.1.1.11 Doação de livros

O SIB/UFES aceita doações de livros da comunidade universitária, bem como, do público em geral, mediante triagem do material.

#### 3.1.1.12 E-books (livros eletrônicos)

Os e-books estão disponíveis na plataforma Ebsco e-books e podem ser acessados integralmente em quaisquer campi da UFES.

#### 3.1.1.13 Empréstimo domiciliar

O empréstimo domiciliar é permitido à comunidade universitária, que é composta por graduandos, pós-graduandos e servidores da UFES ativos ou inativos. No ato de empréstimo é obrigatório apresentar um documento oficial com foto.

#### 3.1.1.14 Empréstimo entre bibliotecas SIB/UFES

O usuário cadastrado poderá solicitar livros de outras bibliotecas da UFES. Esse serviço permite o empréstimo de materiais que pertencem às Bibliotecas do SIB/UFES mediante solicitação de envio via malote feita pela Biblioteca solicitante.

#### 3.1.1.15 Ficha catalográfica (CIP)

A ficha catalográfica contém informações que identificam a publicação na sua situação atual, pode ser um livro ou outro documento no acervo de uma biblioteca. Sua elaboração deve ser feita por profissional bibliotecário.

#### 3.1.1.16 Guarda-volumes

O uso do Guarda Volumes é permitido somente durante a permanência do usuário na Biblioteca.

### 3.1.1.17 Laboratório de Informática

É disponibilizado, para à comunidade universitária, Laboratório de informática com 20 computadores e acesso à internet para pesquisas acadêmicas e portal de periódicos da CAPES.

### 3.1.1.18 Nada Consta

O Nada Consta é o documento que comprova a ausência de débitos nas bibliotecas do SIB/UFES. O usuário pode solicitar o documento junto ao balcão de atendimento das bibliotecas do SIB/UFES.

### 3.1.1.19 Portaria

Antes de sair da Biblioteca é necessário que o usuário apresente o livro no balcão, mesmo que já esteja emprestado. É preciso fazer a conferência e a devida liberação.

### 3.1.1.20 Publicações

A Edufes – Editora da UFES – disponibiliza, por meio do Repositório Institucional da UFES (RiUFES), o acesso gratuito às publicações:

- Normalização e Apresentação de Trabalhos Científicos e Acadêmicos - Normalização de Referências NBR 6023:2002.

### 3.1.1.21 Rede sem fio - Eduroam

Eduroam (Education roaming) é um serviço de rede sem fio, desenvolvido para a comunidade internacional de educação e pesquisa. A iniciativa permite que

estudantes, pesquisadores e funcionários das instituições participantes obtenham conectividade à Internet, através de conexão sem fio (wi-fi), dentro de seu campus e também nas instituições parceiras no Brasil e no exterior. O acesso é feito utilizando o login único da UFES.

#### 3.1.1.22 Redes Sociais

Facebook - na fanpage oficial da Biblioteca Campus Alegre, você acompanha as notícias, as informações, fica por dentro dos eventos e interage com outros usuários.

#### 3.1.1.23 Renovação de empréstimo

A renovação do prazo de empréstimo é permitida, podendo o material ser renovado por igual período, a contar da data da renovação, desde que a obra emprestada não esteja em atraso, que o usuário não tenha débitos com o SIB/UFES e que inexistam pedidos de reserva para o exemplar. A renovação poderá ser feita nos terminais de consulta existentes em todas as Bibliotecas do SIB/UFES e pela Internet;

#### 3.1.1.24 Reserva de materiais

Na ausência de exemplar disponível, é possível fazer a reserva do mesmo através do site “acervo.bc.ufes.br” e ao chegar um exemplar na biblioteca, um aviso será enviado ao e-mail do usuário, tendo um prazo de 24 horas para retirada do livro;

#### 3.1.1.25 Sistema de Segurança

A Biblioteca possui sistema de segurança antifurto e câmeras de vigilância.

### 3.1.1.26 Sugestão de leitura e novas aquisições

É um espaço de exposição de livros sobre literatura de ficção, clássicos, autoajuda, best-seller, com intenção de incentivar a leitura (técnica ou não).

## 4 METODOLOGIA

A metodologia empregada neste estudo possui o caráter descritivo e é de natureza quantitativa e qualitativa. Para Cervo e Bervian (2002) a pesquisa descritiva observa, aponta, estuda e estabelece correlações entre fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Ela também aborda dados e problemas que devem ser estudados, mas que ainda não estão documentados.

A coleta dos dados foi feita através de pesquisa bibliográfica, documental e questionário. A pesquisa bibliográfica baseou-se em trabalhos já publicados em relação ao tema estudado, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, artigos científicos, dissertações, tese etc (LAKATOS; MARCONI, 2010). De acordo com Gil (2010, p. 29), “praticamente toda pesquisa acadêmica requer em algum momento a realização de trabalho que pode ser caracterizado como pesquisa bibliográfica”.

Foi aplicado um questionário, no qual foi feito um levantamento da percepção dos usuários em relação a diversas variáveis utilizando formulários com questões estruturadas sobre qualidade de serviços, adaptados ao modelo proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), denominado de escala Servqual. Na concepção de Gil (1999), o questionário trata-se de uma técnica que tem como meta consultar as pessoas através de um determinado número de perguntas apresentadas por escrito, tem como objetivo conhecer a opinião, expectativas etc.

Foi escolhido o modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), pois o mesmo é apropriado por apresentar características necessárias para a coleta de dados e por ter sido mencionado por diversos autores como um instrumento adequado para medir a qualidade de serviços.

O questionário Servqual está dividido da seguinte forma:

- Tangibilidade: as questões 01, 02, 03 e 04;
- Confiabilidade: as questões 05, 06, 07, 08 e 09;
- Responsividade: as questões 10, 11, 12 e 13;
- Segurança: as questões 14, 15, 16 e 17;
- Empatia: as questões 18, 19, 20, 21 e 22.

A avaliação da qualidade do serviço pela Servqual corresponde ao cálculo da diferença entre as pontuações atribuídas pelos clientes às afirmações da seção de percepções e às da seção de expectativas. Particularmente, o gap 5, que é a pontuação Servqual de cada par de assertivas para cada cliente, é calculado da seguinte forma:

Pontuação Servqual = (Pontuação da seção de percepções – Pontuação da seção de expectativas).

A qualidade do serviço de uma instituição em cada uma das cinco dimensões pode, então, ser avaliada em relação a todos os clientes usando a média de suas pontuações Servqual para as afirmações que se referem à dimensão. Por exemplo, se X clientes responderam a pesquisa, a média Servqual em cada dimensão é obtida da seguinte forma:

A média da pontuação Servqual de cada cliente é alcançada calculando a média individual por dimensão. Isso é feito por cliente, adicionando-se as pontuações Servqual das afirmações de cada dimensão, em seguida dividindo-se o resultado pelo número de afirmações que compõem a dimensão.

Se a soma dos valores atribuídas por um certo cliente ao avaliar a dimensão tangibilidade de uma determinada empresa (ou seja, a sua expectativa em relação a certo serviço - 1º questionário) foi 25, e ao avaliar a sua percepção sobre esse mesmo serviço (2º questionário) pontuar 20, então a pontuação dessa empresa, segundo esse cliente, é -5 (20 – 25, ou seja, percepção – expectativa). Para calcular a média individual da dimensão basta dividir esse total por 4, que é a quantidade de afirmações dessa dimensão, obtendo-se a média individual -1,25 (-5/4) em tangibilidade por esse cliente, especificamente.

Em seguida, soma-se as médias individuais obtidas por dimensão e divide-se o resultado por X (total de clientes participantes da pesquisa) para obter a média de cada dimensão.

Agora, para calcular a média Servqual para as cinco dimensões e ter uma medida geral da qualidade do serviço, basta somar as médias por dimensão e dividir por cinco (que é o total de dimensões de qualidade). Supondo que em uma pesquisa uma determinada empresa obtenha 0,9 em tangibilidade, 1 em confiabilidade, -0,5 em responsividade, -0,6 em segurança, -0,4 em empatia. A média Servqual da empresa

seria então 0,08. Esse valor é calculado somando-se as médias de cada dimensão  $[0,9 + 1 + (-0,5) + (-0,6) + (-0,4) = 0,4]$  e dividindo-se esse resultado pela quantidade de dimensões, ou seja, por 5 ( $0,4/5 = 0,08$ ).

Esta pesquisa é classificada como estudo de caso e pesquisa aplicada. A pesquisa aplicada envolve verdades e interesses locais e dedica-se à aplicação prática e solução de problemas específicos (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010). A parte prática a qual se propõe a análise é que após a conclusão deste trabalho o mesmo poderá ser aplicado na Biblioteca Setorial Sul a fim de aprimorar os serviços prestados.

A pesquisa de qualidade de serviços foi aplicada em duas etapas: um questionário (Apêndices C, D e E) para avaliar o perfil do usuário e outro baseando-se na escala Servqual composta por 44 questões divididas em duas partes, cada uma contendo 22 afirmações, o modelo é composto por uma escala que varia de um a sete. O número 1 (um) significa que o usuário discorda fortemente, enquanto que o número 7 (sete) significa que ele concorda fortemente. Os números intermediários correspondem a significados intermediários. Essa escala é do tipo Likert.

A coleta de dados foi realizada entre os dias 08/11/2018 e 14/12/2018, em período letivo, nas dependências da Biblioteca Setorial Sul de forma presencial e também através da Plataforma “*Google forms*” para todos os alunos do Centro de Ciências Agrárias e Engenharias (CCAIE) e do Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde (CCENS), contemplando assim todas as áreas do conhecimento inclusive os alunos de pós-graduação. Desta forma, a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial Sul foi captada de forma virtual e presencial. Para a coleta presencial foi elaborado no *Microsoft excel* os seguintes números randômicos (3, 5, 7, 8, 3, 4, 5, 7, 9 e 5) que serviram de orientação para selecionar os alunos que frequentaram a biblioteca no período da pesquisa. O universo da pesquisa foi de 3.314 alunos, sendo 2.944 alunos da Graduação, segundo relatório 11.02.06.03.16 emitido pelo SIE, e 370 alunos da pós-graduação, de acordo com levantamento junto às secretarias dos respectivos programas.

A aplicação do questionário Servqual aos usuários da Biblioteca contou com 196 respondentes. O total de respondentes corresponde a 5,9% dos usuários.

Antes da aplicação do questionário, foi realizado um pré-teste, ou seja, o questionário foi realizado primeiramente com outras pessoas a fim de detectar se havia perguntas supérfluas ou inconsistentes, ambiguidades, se as perguntas foram eficazes, e se os objetivos da pesquisa serão atingidos. Participaram do pré-teste 27 alunos da UFES, escolhidos de forma aleatória entre os matriculados na graduação e pós-graduação. O pré-teste sinalizou que alguns itens da escala Servqual precisavam ser ajustados, principalmente o item 3 (três). O pré-teste serviu para ajustar o instrumento de coleta quanto ao levantamento do perfil dos respondentes. A identificação das características dos respondentes é útil para identificar as diferenças significantes entre grupos de usuários.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os dados da pesquisa foram analisados com base na estatística descritiva e a apresentação dos dados foi feita por meio de tabelas e gráficos. Dos questionários enviados via internet houve um retorno de 103 questionários devidamente respondidos, e todas as respostas foram consideradas para a análise dos dados. Na pesquisa presencial houve a distribuição de 100 questionários, sendo que 7 (sete), devido à inconsistência nas respostas, foram descartados, o que totalizou 93 questionários válidos.

Todos os questionários, inclusive os presenciais, foram respondidos no sistema gratuito *Google forms* e transferidos para o *Microsoft Excel* sob o formato de planilha, na qual, neste momento, monta-se e apresenta-se um quadro das 22 questões e dimensões com suas respectivas médias, tanto no formato percepção quanto no da expectativa mínima dos clientes.

Pouco mais da metade dos respondentes é do gênero feminino, conforme Tabela 1. Esses dados indicam que houve entre ambos os gêneros equilibrada predisposição para participar voluntariamente da pesquisa.

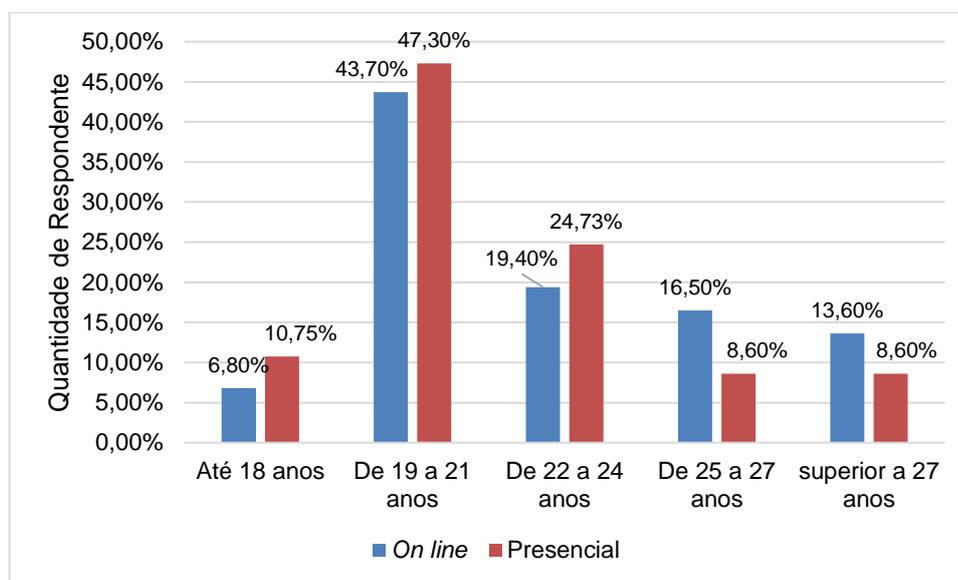
Tabela 1 – Gênero dos representantes

		Masculino	Feminino	Total
Pesquisa	Quantidade	44	59	103
<i>Online</i>	Percentual	42,7	57,3	100,0
Pesquisa	Quantidade	39	54	93
Presencial	Percentual	41,9	58,1	100,0

Fonte: Elaborado pela Autora

A faixa etária dos respondentes abrange os menores de 18 anos até superiores a 27 anos de idade. Como mostra a Figura 7, há maior concentração de usuários entre as faixas etárias mais baixas. Quase metade dos usuários tem entre 19 e 21 anos. É possível que a ampliação de vagas em cursos de ensino superior no Brasil nos últimos anos tenha favorecido a redução da idade média de ingresso na universidade. De qualquer forma, esses dados demonstram a necessidade de habilidade para atender a um público jovem.

Figura 7 – Idade dos Respondentes



Fonte: Elaborado pela Autora

A Tabela 2 mostra que a maioria dos respondentes está matriculada em curso de graduação e cerca de 11% dos pesquisados são alunos de mestrado ou doutorado. Esses dados corroboram que mesmo que a Biblioteca Setorial Sul tenha um planejamento que prioriza o atendimento às necessidades informacionais dos alunos de graduação, seus serviços também são demandados por alunos de pós-graduação.

Tabela 2 – Nível Acadêmico dos Alunos

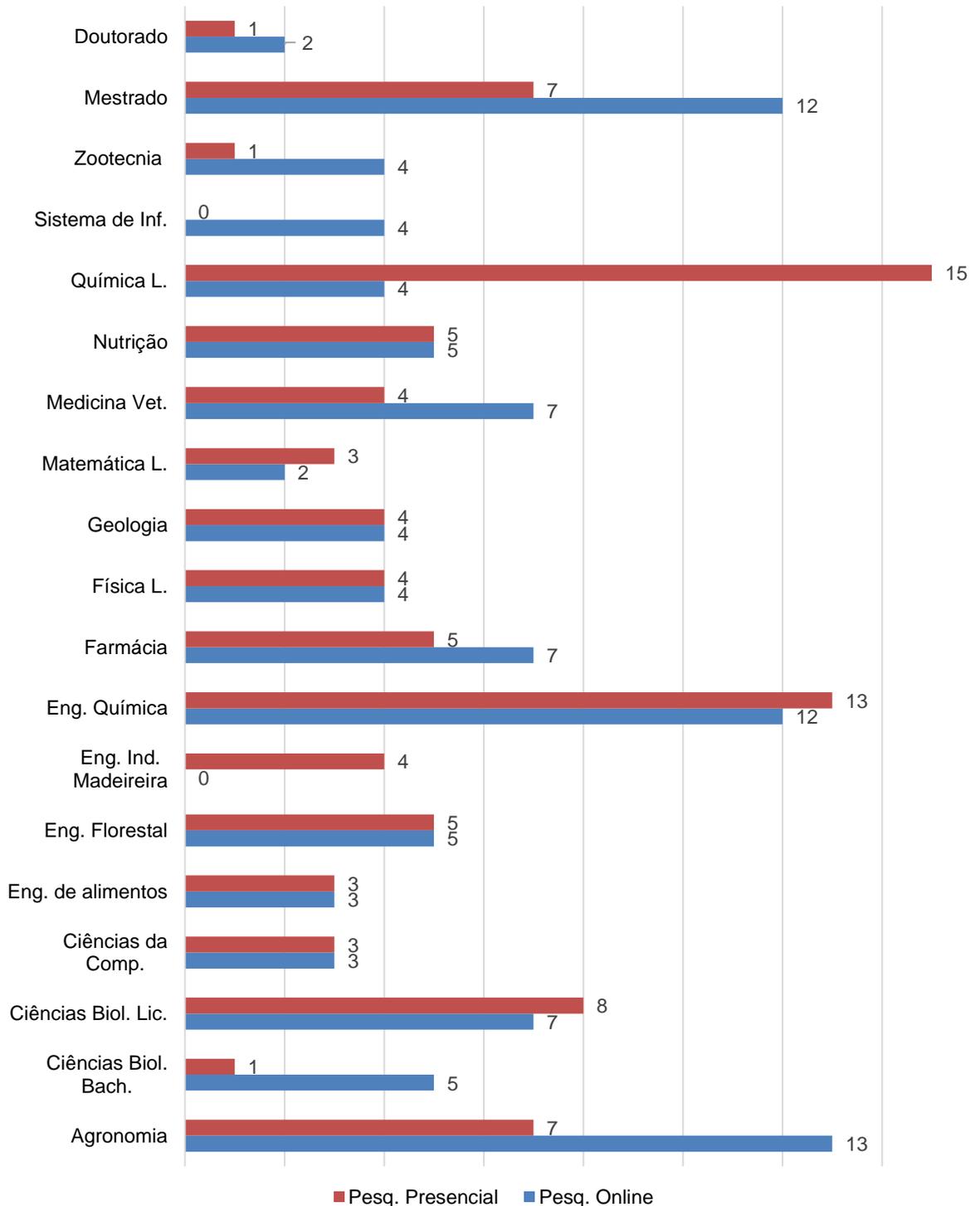
		Graduação	Mestrado	Doutorado	Total
Pesquisa Online	Quantidade	89	12	2	103
	Percentual	86,0	12,0	2,0	100,0
Pesquisa Presencial	Quantidade	85	7	1	93
	Percentual	91,0	8,0	1,0	100,0

Fonte: Elaborado pela Autora

A Figura 8 apresenta os cursos nos quais os respondentes estão vinculados. Os cursos mais representados na pesquisa são Engenharia Química (12,75%), Agronomia (10,2%), Química Licenciatura (9,7%), Mestrado (9,7%). Os menos representados são Doutorado (1,5%), Sistema de informação (2%), Engenharia Industrial Madeireira (2%), Matemática Licenciatura (2,6%), Zootecnia (2,6%), Ciências Biológicas Bacharelado (3%), Ciências da Computação (3%), Engenharia de Alimentos (3%) e geologia (4%). Os cursos com representatividade mediana foram Ciências Biológicas Licenciatura (7,65%), Farmácia (6,1%), Medicina Veterinária (5,6%), Engenharia Florestal (5,1%), Nutrição (5,1%), Física Licenciatura (4,6%).

O fato de a pesquisa presencial ter sido aplicada no recinto da biblioteca e os respondentes terem sido escolhidos por meio de números randômicos gerados no *Microsoft excel*, sustenta que apesar de os alunos de Química Licenciatura aparecerem em 3º lugar no ranking dos que mais responderam à pesquisa, eles destacaram-se quanto à frequência na unidade de informação, pois dos alunos de Química que responderam ao questionário, 79% o fez na forma presencial. Em sequência estão os discentes de Engenharia Química que se destacaram em 1º lugar no número de pesquisados e quanto à frequência na biblioteca observou-se que 52% dos estudantes que participaram da pesquisa, responderam na sua forma presencial. Já o curso de Ciências Biológicas Licenciatura, apesar de ter tido uma representação mediana na hora de responder o questionário, também se destacou quanto à frequência na biblioteca, do total dos respondentes 53,3% o fizeram nas dependências da biblioteca. Enquanto isso, o curso de Agronomia que no ranking dos que mais responderam à pesquisa ficou em 2º lugar, teve uma baixa frequência na biblioteca no período em que a pesquisa foi aplicada, com uma representatividade de 35%.

Figura 8 – Cursos nos quais os estudantes estão matriculados



Fonte: Elaborado pela Autora

A Figura 9 explicita os serviços utilizados pelos respondentes. Destaca-se a relevância dada pelos usuários para a “renovação de empréstimos”, que aparece em primeiro lugar, no mesmo nível encontra-se a “consulta local”, seguido por “empréstimo domiciliar”. O fato de a renovação de empréstimos superar o empréstimo

domiciliar é incoerente, pois é impossível fazer a renovação de empréstimos, sem antes ter feito o empréstimo domiciliar. É possível que alguns dos respondentes não conheçam esse serviço como empréstimo domiciliar. Observa-se que os serviços menos utilizados são Portal CAPES de periódicos, Solicitação de artigos de periódicos não disponíveis pela CAPES e Treinamento periódico CAPES.

Figura 7 – Serviços utilizados da Biblioteca Setorial Sul



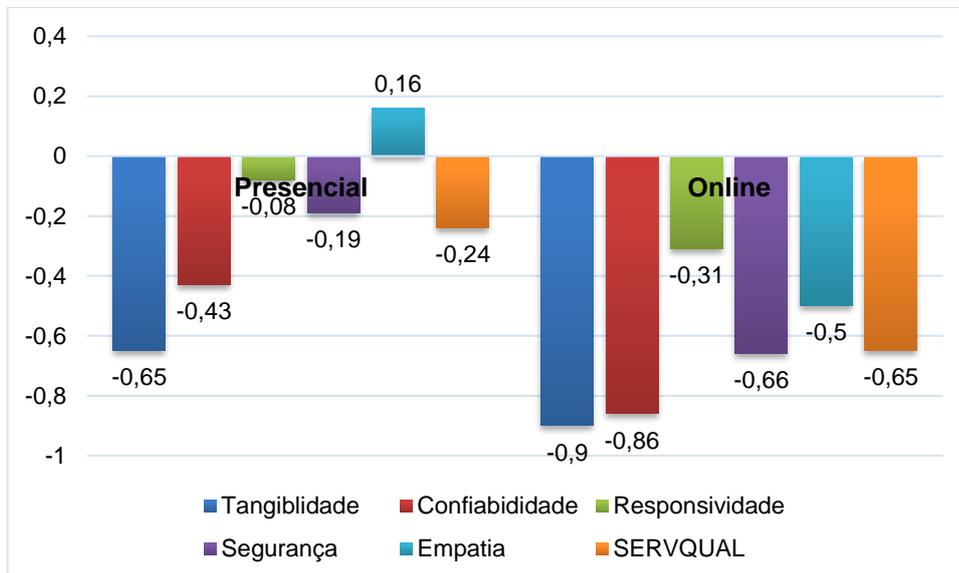
Fonte: Elaborado pela Autora

## 5.1 ANÁLISE DAS MÉDIAS DOS RESULTADOS DAS QUESTÕES DO SERVQUAL

A Figura 10, mostra os resultados da pesquisa *online* e presencial das médias Servqual de cada dimensão e a média Servqual global. Na pesquisa presencial apenas a dimensão empatia pontuou de forma positiva e as demais obtiveram pontuações negativas, isto significa que na dimensão empatia a percepção dos serviços ofertados pela Biblioteca Setorial Sul superou as expectativas dos usuários, enquanto que na pesquisa *online* todas as dimensões pontuaram de forma negativas o que demonstra que em todas as dimensões as percepções dos serviços oferecidos

pela Biblioteca foram inferiores às suas expectativas. Ao comparar as diferenças de opiniões entre as pesquisas presencial e *online* percebe-se que a maior diferença foi na dimensão empatia com 0,66 pontos de diferença, as dimensões confiabilidade e segurança apresentaram diferenças 0,43 e 0,47 respectivamente, e a dimensão tangibilidade e responsividade apresentaram a menor diferença respectivamente 0,25 e 0,23. A diferença apresentada na média Servqual global foi de 0,41. Esses resultados indicam que apesar de existirem pequenas diferenças na opinião dos alunos nas diferentes formas de aplicação da pesquisa estas são consideradas irrelevantes.

Figura 80- Média Servqual por dimensão e média geral da Servqual



Fonte: Elaborado pela autora

A seguir, serão apresentados os dados referentes às respostas dos atores envolvidos na pesquisa da escala Servqual. Foi realizado no software Excel o cálculo da diferença das médias, entre desempenho percebido e expectativa das 22 assertivas, que compuseram a pesquisa.

A averiguação das médias dos itens do questionário Servqual visa identificar os itens prioritários: aqueles que têm gaps com maior extensão. Um gap é definido como sendo a diferença entre o que o usuário recebeu ao utilizar os serviços da Biblioteca Setorial Sul e o que ele espera de um determinado serviço ofertado por uma biblioteca universitária.

O Quadro 5, referente à pesquisa presencial, mostra uma grande variabilidade no valor dos gaps, em sua maioria com sinal negativo, o que significa que as expectativas (E) são maiores que a percepção (P) que os usuários têm sobre a qualidade de determinados serviços prestados pela Biblioteca Setorial Sul. É bastante perceptível quais questões ocupam os melhores e os piores lugares no ranking de percepção dos estudantes.

A questão 19 da dimensão “empatia” foi a mais bem avaliada, e a questão 1 (um) da dimensão “tangibilidade” foi a pior avaliada. A questão 19 refere-se à “Atenção individualizada dispensada pelos funcionários”, e a questão 01 refere-se à “Modernidade dos equipamentos”.

Quadro 5 - Análise das médias dos resultados das questões do Servqual – Pesquisa Presencial  
(Continua)

<b>Dimensão</b>	<b>Questão</b>	<b>E</b>	<b>P</b>	<b>GAP</b>
<b>TANGIBILIDADE</b>	1. A Biblioteca Setorial Sul tem equipamentos modernos.	6,32	4,6	<b>-1,72</b>
	2. As instalações físicas da Biblioteca Setorial Sul são visivelmente adequadas.	6,7	5,42	<b>-1,28</b>
	3. Seus funcionários se vestem adequadamente.	5,89	6,53	<b>0,64</b>
	4. A aparência das instalações físicas da Biblioteca Setorial Sul está de acordo com o tipo de serviços prestados.	6,34	6,1	<b>-0,24</b>
<b>CONFIABILIDADE</b>	5. Quando a Biblioteca Setorial Sul promete fazer algo em determinado tempo, ela cumpre	6,57	5,92	<b>-0,65</b>
	6. Quando você tem problemas, a Biblioteca Setorial Sul tem interesse em resolvê-los.	6,27	6,17	<b>-0,1</b>
	7. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul são bem qualificados.	6,58	6,44	<b>-0,14</b>
	8. A Biblioteca Setorial Sul presta os seus serviços no tempo prometido.	6,68	6,17	<b>-0,51</b>
	9. A Biblioteca Setorial Sul mantém seus registros atualizados.	6,91	6,13	<b>-0,78</b>

Quadro 6 - Análise das médias dos resultados das questões do Servqual – Pesquisa Presencial  
(Conclusão)

RESPONSIVIDADE	10. A Biblioteca Setorial Sul avisa os usuários exatamente quando os serviços são concluídos.	6,41	6,13	<b>-0,28</b>
	11. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul atendem imediatamente ao usuário.	5,84	6,28	<b>0,44</b>
	12. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul despertam confiança.	6,72	6,33	<b>-0,39</b>
	13. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul estão sempre ocupados demais para atender aos usuários.	2,84	2,76	<b>-0,08</b>
SEGURANÇA	14. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul despertam confiança.	6,67	6,31	<b>-0,36</b>
	15. Você se sente seguro em suas transações com os funcionários da Biblioteca Setorial Sul.	6,76	6,47	<b>-0,29</b>
	16. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul são educados/gentis.	6,73	6,33	<b>-0,4</b>
	17. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul sabem responder suas perguntas.	6,18	6,47	<b>0,29</b>
EMPATIA	18. A Biblioteca Setorial Sul lhe dá atenção individualizada.	6,18	5,76	<b>-0,42</b>
	19. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul lhe dão atenção individualizada.	4,88	5,77	<b>0,89</b>
	20. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul compreendem plenamente as necessidades dos usuários.	5,77	5,95	<b>0,18</b>
	21. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul são sensíveis aos reais interesses dos usuários.	5,76	5,86	<b>0,1</b>
	22. A Biblioteca Setorial Sul funciona em horários convenientes para todos os usuários.	6,74	5,76	<b>-0,98</b>

Fonte: Elaborado pela autora

O Quadro 6 apresenta os resultados obtidos através da pesquisa *online*. Observa-se que nesta forma de pesquisa o item mais bem avaliado foi a questão 3 (três) da dimensão “Tangibilidade”, que está relacionado a “apresentação dos servidores de forma adequada à sua posição”, e esta questão incluía conceitos de vestimenta e asseio”, o item não tem relação com a aparência corpórea e de beleza física das pessoas. Semelhante à pesquisa presencial a questão 1 (um) da dimensão

“Tangibilidade” foi a pior avaliada e está relacionada com “a modernidade dos equipamentos”.

Quadro 7 - Análise das médias dos resultados das questões do Servqual – Pesquisa Online

(Continua)

<b>Dimensão</b>	<b>Questão</b>	<b>E</b>	<b>P</b>	<b>GAP</b>
<b>TANGIBILIDADE</b>	1. A Biblioteca Setorial Sul tem equipamentos modernos.	6,32	4,29	<b>-2,03</b>
	2. As instalações físicas da Biblioteca Setorial Sul são visivelmente adequadas.	6,81	5,04	<b>-1,77</b>
	3. Seus funcionários se vestem adequadamente.	5,2	6,17	<b>0,97</b>
	4. A aparência das instalações físicas da Biblioteca Setorial Sul está de acordo com o tipo de serviços prestados.	6,33	5,58	<b>-0,75</b>
<b>CONFIABILIDADE</b>	5. Quando a Biblioteca Setorial Sul promete fazer algo em determinado tempo, ela cumpre	6,8	5,7	<b>-1,1</b>
	6. Quando você tem problemas, a Biblioteca Setorial Sul tem interesse em resolvê-los.	6,16	5,67	<b>-0,49</b>
	7. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul são bem qualificados.	6,59	5,83	<b>-0,76</b>
	8. A Biblioteca Setorial Sul presta os seus serviços no tempo prometido.	6,75	5,96	<b>-0,79</b>
	9. A Biblioteca Setorial Sul mantém seus registros atualizados.	6,87	5,69	<b>-1,18</b>
<b>RESPONSIVIDADE</b>	10. A Biblioteca Setorial Sul avisa os usuários exatamente quando os serviços são concluídos.	6,65	6,09	<b>-0,56</b>
	11. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul atendem imediatamente ao usuário.	5,74	5,58	<b>-0,16</b>
	12. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul estão sempre dispostos a ajudar seus usuários.	6,72	5,69	<b>-1,03</b>
	13. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul estão sempre ocupados demais para atender aos usuários.	2,23	2,73	<b>0,5</b>

Quadro 8 - Análise das médias dos resultados das questões do Servqual – Pesquisa Online

(Conclusão)

<b>SEGURANÇA</b>	14. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul despertam confiança.	6,79	5,81	<b>-0,98</b>
	15. Você se sente seguro em suas transações com os funcionários da Biblioteca Setorial Sul.	6,75	6,36	<b>-0,39</b>
	16. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul são educados/gentis.	6,79	5,69	<b>-1,1</b>
	17. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul sabem responder suas perguntas.	6,3	6,13	<b>-0,17</b>
<b>EMPATIA</b>	18. A Biblioteca Setorial Sul lhe dá atenção individualizada.	5,17	5,17	<b>0</b>
	19. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul lhe dão atenção individualizada.	5,01	5,2	<b>0,19</b>
	20. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul compreendem plenamente as necessidades dos usuários.	5,71	5,36	<b>-0,35</b>
	21. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul são sensíveis aos reais interesses dos usuários.	5,89	5,26	<b>-0,63</b>
	22. A Biblioteca Setorial Sul funciona em horários convenientes para todos os usuários.	6,74	5,01	<b>-1,73</b>

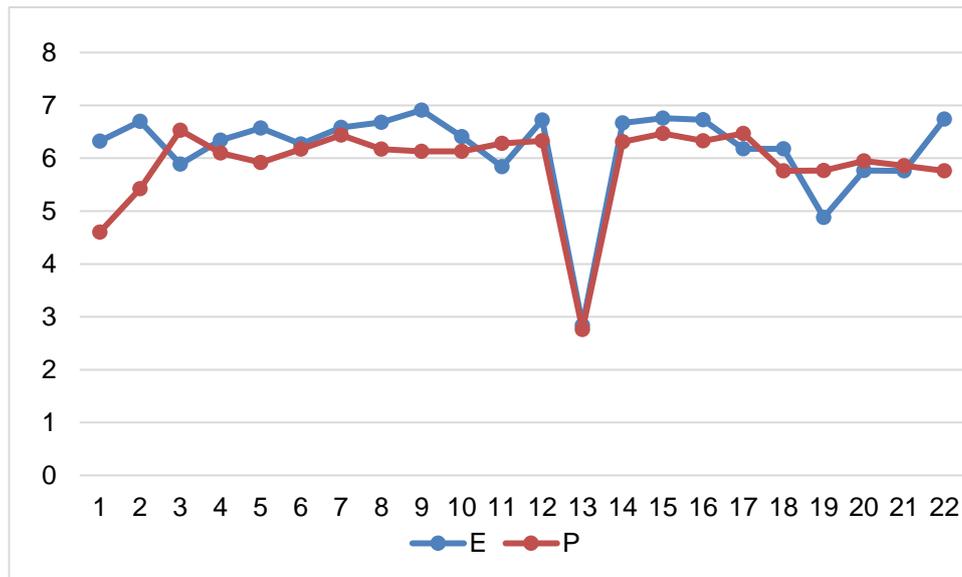
Fonte: Elaborado pela autora

Com foco nas perguntas respondidas e na análise da expectativa X percepção, os resultados obtidos encontram-se nas Figuras 11 e 12 das pesquisas presencial e *online*.

Observa-se nessas figuras uma discrepância no item 13 em relação às demais questões, que apresenta nas pesquisas presencial e *online* menor expectativa e percepção que os demais. Verificando o padrão das respostas, percebe-se dificuldade dos usuários em interpretar essa questão, que é a única realizada em sentido negativo.

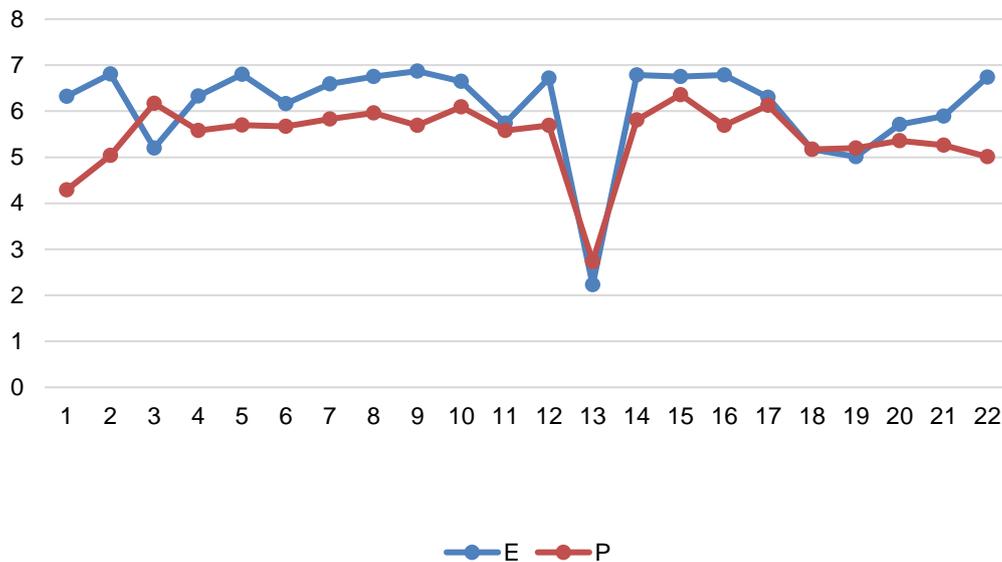
No sentido negativo, uma alta expectativa seria representada por um número próximo de 1 (um) em vez de um número próximo de 7 (sete). Percebe-se que o padrão das respostas dos usuários para esse item inviabiliza sua permanência nesta análise preliminar.

Figura 11 - Expectativa X Percepções – Pesquisa presencial



Fonte: Elaborado pela autora

Figura 9 - Expectativa X percepção – Pesquisa online



Fonte: Elaborado pela autora

Com o objetivo de verificar se existe uma associação entre as percepções e expectativas optou-se em obter o valor do coeficiente de correlação de Pearson ( $r$ ). O valor do coeficiente de correlação pode variar entre -1 (menos um) e 1 (um) e o resultado obtido define se a correlação é negativa ou positiva. Para interpretar o coeficiente é preciso saber que 1 (um) significa que a correlação entre as variáveis

é perfeita positiva e -1 (menos um) significa que é perfeita negativa. Se o coeficiente for igual a 0 (zero) significa que as variáveis não dependem umas das outras.

Ao efetuar a correlação entre as percepções e expectativas nas diferentes formas de aplicação do questionário, observou-se uma forte correlação em ambos os casos, pois ambos os valores estão próximos de 1 (um). Na pesquisa *online* obteve-se  $R = 0,7218743$  e na pesquisa presencial encontrou-se  $R = 0,7407359$ . Isso significa que tanto os alunos que responderam na forma presencial quanto os que responderam na forma *online* perceberam a intensidade da relação existente entre o conjunto de dados relacionados às expectativas e percepções.

Apesar de os coeficientes de correlação das pesquisas presencial e *online* estarem bem próximos, pode-se observar algumas particularidades em relação à pesquisa presencial que deve ser levada em consideração. A média Servqual em quase todas as dimensões são maiores na pesquisa presencial, destacando-se a dimensão empatia que ficou positiva em 0,16, da mesma forma a média Servqual global também foi maior que na pesquisa *online*. Outra observação importante é o fato de que as perguntas que avaliam a postura e desempenho dos funcionários na pesquisa presencial foram mais bem pontuadas, o que inclusive levou a uma pontuação positiva da dimensão empatia, pois das cinco assertivas, três estão relacionadas com a avaliação dos servidores. O mesmo acontece com os itens 7 (sete) da dimensão confiabilidade, 11 e 12 da dimensão responsividade, 14 e 17 da dimensão segurança todos voltados para o desempenho dos funcionários e melhor avaliados na pesquisa presencial.

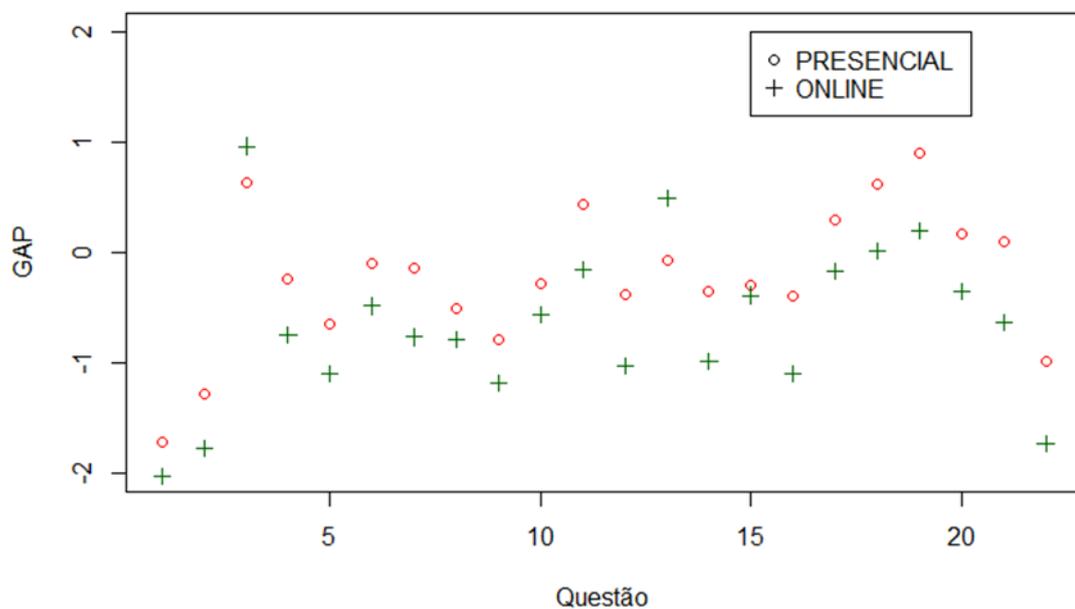
Presume-se que esse resultado está relacionado ao fato de a pesquisadora estar inserida no quadro de funcionários que atuam no atendimento ao usuário da biblioteca, o que pode ter gerado um desconforto ao avaliarem o desempenho dos funcionários, acreditando que os mesmos poderiam ser identificados e delatados para os demais funcionários do setor, o que poderia gerar certo constrangimento, desta forma expressaram-se de forma mais tímida que os que responderam *online* e não estavam diretamente ligados à pesquisadora.

A Figura 13 foi construída no PROGRAMA RSTUDIO (2018) e mostra os gaps por questão das pesquisas presencial e *online*, das 22 questões respondidas apenas duas, ou seja 9%, tiveram seus gaps maiores na pesquisa *online*, enquanto as demais totalizando 91%, tiveram seus gaps maiores na pesquisa presencial. Um gap negativo

significa que percepção foi menor que a expectativa enquanto que o gap positivo significa que a percepção foi maior que a expectativa.

Na pesquisa presencial 27,3% das perguntas tiveram seus gaps positivos enquanto que na pesquisa *online* 13,6% das 22 perguntas tiveram seus gaps positivos e uma pergunta com gap zero.

Figura 13 - Gaps das pesquisas presencial e online



Fonte: Elaborado pela autora

## 5.2. ITENS QUE SE DESTACARAM NA AVALIAÇÃO SERVQUAL

Na pesquisa presencial seis itens destacaram-se na percepção da qualidade dos serviços. Seguem descritos a seguir:

A “atenção individualizada dispensada aos usuários pelos funcionários da Biblioteca Setorial Sul” (item 19) foi o melhor avaliado pelos usuários. O resultado entre as expectativas e as percepções dos usuários quanto a esse item é a menor lacuna (0,89).

A “aparência dos servidores da biblioteca” (item 3), apresentou a segunda maior percepção de qualidade dos serviços.

O “atendimento imediato por parte dos funcionários da biblioteca” (item 11), foi o terceiro serviço em que foi percebido a qualidade dos serviços com gap (0,44).

Em relação “aos funcionários saberem responder as perguntas dos usuários” (item 17), apresentou-se a quarta maior percepção de qualidade dos serviços.

Quanto “a compreensão plena dos funcionários em relação às necessidades dos usuários” (item 20), também apresentou uma boa percepção da qualidade dos serviços, classificando-se em quinto lugar com gap (0,18).

Quanto à “sensibilidade dos funcionários aos interesses dos alunos” (item 21), apresentou a sexta maior percepção de qualidade dos serviços.

Na pesquisa *online*, o número de serviços que se destacaram foi um pouco menor, apenas quatro. São eles:

A “aparência dos servidores da biblioteca” (item 3), foi o item melhor avaliado pelos usuários. O resultado entre as expectativas e as percepções dos usuários quanto a esse item é a menor lacuna (0,97).

A “atenção individualizada dispensada aos usuários pelos funcionários da Biblioteca Setorial Sul” (item 19) foi o segundo item melhor avaliado pelos usuários. Desconsiderando-se o gap do item 13.

Quanto à “atenção individualizada dispensada aos usuários pela biblioteca” (item 18), a expectativa foi igual à percepção, classificando-se em terceiro lugar quanto à percepção da qualidade dos serviços.

### 5.3 ITENS QUE REQUEREM UMA ATENÇÃO ESPECIAL POR PARTE DA GESTÃO DA BIBLIOTECA

A seguir estão classificados os itens de acordo com nível de prioridade. Os itens que tem seus gaps pontuados entre 0 e -0,5 foram classificados com prioridade baixa, os itens que apresentaram gaps entre -0,5 e -1 foram classificados com prioridade média, e os gaps que pontuaram acima de -1 foram classificados com prioridade alta.

#### 5.3.1. Itens de prioridade baixa

As questões que tiveram os menores gaps na pesquisa presencial, foram a 6, 7, 4, 10, 15, 14,12, 16 e 18. São elas:

- a) Quando você tem problemas, a Biblioteca tem interesse em resolvê-los;
- b) Os funcionários da Biblioteca são bem qualificados;
- c) A aparência das instalações físicas da Biblioteca está de acordo com o tipo de serviços prestados;
- d) A Biblioteca avisa aos usuários exatamente quando os serviços são concluídos;
- e) Você se sente seguro em suas transações com os funcionários da Biblioteca;
- f) Os funcionários da Biblioteca despertam confiança;
- g) Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul estão sempre dispostos a ajudar seus usuários.;
- h) Os funcionários da Biblioteca são educados/gentis;
- i) A Biblioteca lhe dá atenção individualizada.

Na pesquisa *online* os itens que tiveram os menores gaps foram 11, 17, 20,15 e 6, são eles:

- a) Os funcionários da Biblioteca atendem imediatamente ao usuário;
- b) Os funcionários da Biblioteca sabem responder suas perguntas;
- c) Os funcionários da Biblioteca compreendem plenamente as necessidades dos usuários;
- d) Você se sente seguro em suas transações com os funcionários da Biblioteca;
- e) Quando você tem problemas, a Biblioteca tem interesse em resolvê-los.

Observa-se que houve diferenças de percepções nos diferentes tipos de pesquisa, tendo em comum apenas o item 6 (seis) a “Biblioteca tem interesse em resolver os problemas dos usuários” e o item 15 “segurança nas transações com os funcionários da Biblioteca”.

Apesar de essas questões apresentarem pequena lacuna entre a percepção e a expectativa, em nenhum dos itens acima submetidos à avaliação, os usuários avaliaram os serviços melhor do que a expectativa que têm de um serviço de biblioteca universitária. Todos os itens submetidos à avaliação, portanto, frustram as expectativas dos usuários. Tais aspectos, portanto, são delimitados como menos expressivos, ou seja, serão os últimos a terem providências tomadas para resolução do problema, uma vez que, em ordem de relevância, tais problemas são os de menor importância destacados pelos entrevistados.

### **5.3.2. Itens de prioridade média**

Os itens que obtiveram gaps medianos na pesquisa presencial estão relacionados com as questões 8, 5, 9 e 22 e estão discriminados a seguir:

- a) A Biblioteca presta os seus serviços no tempo prometido;
- b) Quando a Biblioteca promete fazer algo em determinado tempo, ela cumpre;
- c) A Biblioteca mantém seus registros atualizados;
- d) A Biblioteca funciona em horários convenientes para todos os usuários.

As questões que obtiveram gaps medianos na pesquisa *online* foram as 10, 21, 4, 7, 8 e 14, sendo elas:

- a) A Biblioteca avisa os usuários exatamente quando os serviços são concluídos;
- b) Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul são sensíveis aos reais interesses dos usuários;
- c) A aparência das instalações físicas da Biblioteca está de acordo com o tipo de serviços prestados;
- d) Os funcionários da Biblioteca são bem qualificados;
- e) A Biblioteca presta os seus serviços no tempo prometido;
- f) Os funcionários da Biblioteca despertam confiança.

### 5.3.3. Itens de prioridade alta

O item 1 (um), referente às atualizações dos equipamentos, apresenta a maior lacuna, (-2,03) e (-1,72), nas pesquisas *online* e presencial, respectivamente. Essa frustração por parte dos usuários pode estar relacionada com o funcionamento dos computadores disponíveis na biblioteca para atendê-los. O item 2 (dois), relativo às instalações físicas, é a segunda maior lacuna, (-1,77) e (-1,72), nas pesquisas *online* e presencial, respectivamente.

Os demais gaps com lacunas altas foram destacados apenas na pesquisa *online*, dentre eles estão as questões 12, 5, 16, 9 e 22 a seguir:

- a) A disposição dos funcionários em sempre ajudar os usuários (-1,03);
- b) Quando a Biblioteca Setorial Sul promete fazer algo em determinado tempo, ela cumpre (-1,1);
- c) Quanto à educação e gentileza dos funcionários (-1,1);
- d) Atualizações dos registros (-1,18);
- e) Horário de funcionamento adequado para todos (-1,73).

Percebe-se uma certa timidez dos respondentes na pesquisa presencial, enquanto estes pontuam apenas dois itens como prioridade alta, na pesquisa *online* parece que os pesquisados sentem-se mais à vontade para expressar seu ponto de vista, de forma que pontuaram sete itens com prioridade alta.

Desta forma, as análises mostram que os usuários estão priorizando mais melhoria dos equipamentos, instalações físicas e a disposição dos trabalhadores em ajudá-los, também se preocupam com atualização dos registros e o horário de funcionamento da biblioteca do que com aparência dos funcionários, atendimento individualizado e personalizado.

## 5.4. SUGESTÕES DE MELHORIA DE SERVIÇOS NA OPINIÃO DOS USUÁRIOS

No questionário enviado para os estudantes havia um campo, no qual eles deveriam propor sugestões a fim de otimizar os serviços oferecidos pela biblioteca, dos 196 respondentes, apenas 18 apresentaram propostas de melhoria. A Tabela 3 demonstra as sugestões apresentadas pelos estudantes.

Tabela 3: Síntese das sugestões dos usuários da Biblioteca

Item	Sugestão	Quantidade	%
1	Aumentar o número de exemplares	4	21
2	Disponibilizar os livros mais utilizados no site	1	5,26
3	Melhorar a postura dos funcionários, pois estão sempre de mau humor	1	5,26
4	Fiscalizar os livros na hora da devolução, pois alguns estão bastante rabiscados e fiscalização mais rigorosa com os alunos que não cuidam bem dos materiais da Biblioteca, como por exemplo rabiscam as mesas	1	5,26
5	Maior rigor quanto ao silêncio	3	15,8
6	Aumentar o número de livros a serem emprestados por aluno	1	5,26
7	Espaços de lazer, como sala de games ou uma sala interativa com exposições de obras literárias, ou algo que estimule a leitura	1	5,26
8	Disponibilizar computadores mais atualizados	1	5,26
9	Aumentar a quantidade de tomadas elétricas	1	5,26
10	Fazer indexação dos livros, para facilitar na busca, ao menos colocar o sumário na indexação	1	5,26
11	Melhorar a indicação da localização dos livros	1	5,26
12	Aumentar o horário de funcionamento até às 23 h	1	5,26
13	Diminuir a burocracia para doação de livros à Biblioteca Setorial Sul.	1	5,26
14	Se não for possível enviar <i>e-mail</i> para os estudantes para avisá-los da devolução do material, adiar a data da devolução ou retirar a multa gerada	1	5,26

Fonte: Elaborado pela autora

Percebe-se que a maioria dos alunos (21%) que deixaram sua sugestão para a melhoria dos serviços bibliotecários almejam que o número de exemplares deve ser ampliado. Com a quantidade de exemplares reduzida, muitos alunos ficam inacessíveis aos livros adotados por seus professores. A bibliotecária responsável pelo setor alega que cada departamento tem um professor responsável para fazer o levantamento dos livros e que estes indicam os livros a serem comprados, inclusive as respectivas quantidades. No entanto, a verba para a compra de livros foi suspensa pelo MEC, desde de 2015. Uma solução mais adequada exigiria conhecimento não somente dos livros adotados pelos professores, mas também das necessidades dos usuários quanto ao empréstimo. Uma forma de amenizar esse problema seria reservar pelo menos dois exemplares de determinados livros para consulta na biblioteca. No entanto, esse problema requer um estudo específico para antever as demandas por livros, pois o processo de compras no setor público é complexo e demorado.

Ambiente barulhento é o que aponta 15,8% dos alunos que deixaram suas sugestões na pesquisa, ambiente ruidoso, pessoas conversando em voz alta, resulta em usuários com dificuldades de se concentrar nos estudos. De acordo com a administração da Biblioteca, o barulho não é causado exclusivamente pelos usuários.

Há outros fatores como a trepidação dos carrinhos que locomovem os livros, manutenção do serviço de jardinagem e outros. Os usuários precisam conversar para realizar os trabalhos em grupo, mas as mesas de trabalho em grupo são muito próximas umas das outras. As salas para grupo são disponíveis para o mínimo de três usuários, sendo assim, as duplas ficam em mesas de grupo em espaço aberto ou apertados improvisadamente em salas individuais.

É necessária uma campanha mais rigorosa de conscientização para os usuários fazerem menos barulho. Em ambientes barulhentos e abertos, as pessoas precisam falar mais alto para serem ouvidas. Sendo assim, a campanha de conscientização precisa estar associada a melhorias no isolamento acústico dos ambientes de estudo ou distanciamento entre as mesas de estudo. A solução desse problema depende da solução do problema de quantidade de espaço físico disponível para ambiente de estudo.

Disponibilizar os livros mais utilizados no site foi a sugestão de 1 dos alunos. De acordo com a bibliotecária, já foram assinadas algumas bases de dados que contém livros eletrônicos e estão disponibilizados no site. No entanto, é preciso que haja maior divulgação por parte da biblioteca e dos docentes.

Melhorar a postura dos funcionários, pois estão sempre de mal humor, foi a sugestão de 1 dos entrevistados. De acordo com a administradora da biblioteca teria que fazer um estudo mais detalhado sobre o assunto, para identificar se é um caso isolado ou um perfil generalizado da equipe, caso este fato seja comprovado, teria que ser feito um treinamento e ser levantado um perfil de servidores capacitados para lidar com público.

Fiscalizar os livros na hora da devolução no sentido de verificar se os mesmos estão sendo mal utilizados, pois com frequência encontra-se livros rabiscados, da mesma forma uma fiscalização mais rigorosa quanto aos rabiscos que são feitos nas mesas foi a sugestão de 1 dos estudantes. De acordo com a direção da Biblioteca os funcionários são orientados a conferir os livros na hora em que os recebem de volta, e na grande maioria o fazem, porém devido à demanda nos horários de maior movimento pode ocasionar que algum material não seja revistado de forma adequada. Quanto aos rabiscos das mesas fica mais difícil de realizar uma fiscalização diária, pois os funcionários exercem seu labor precisamente no balcão de atendimento, o que dificulta supervisionar quem está rabiscando mesas. Infelizmente, não se trata de um problema isolado, mas recorrente em todas as bibliotecas, sendo necessária uma

campanha de conscientização dos usuários, visando à conservação dos bens públicos.

Aumentar o número de livros a serem emprestados foi a sugestão de 1 dos alunos, segundo a funcionária responsável pelo setor de acordo com a resolução nº 48/2016 – CUn (Conselho universitário), este número foi aumentado recentemente de três exemplares por usuário para cinco exemplares para todas as categorias cadastradas na biblioteca, exceto para os professores substitutos.

Espaço de lazer, sala de games, espaço interativo com exposições de obras literárias, ou algo que estimule a leitura foi sugerido por 1 dos discentes. Segundo a funcionária algumas obras literárias já ficam expostas em locais de fácil acesso dos alunos de forma a provocá-los a estender sua leitura além da rotina de estudo que a vida acadêmica exige. Além disso, aconteceu no ano de 2018, pela primeira vez, a comemoração do dia nacional do livro e da biblioteca, que contou com a participação de diferentes usuários em um dia agradável, no qual, dentre outras atividades culturais, ocorreu o sorteio de vários livros com o intuito de incentivar a leitura. Quanto à sala de lazer e de games, é uma realidade muito além do que se tem para oferecer no momento.

Disponibilizar computadores atualizados foi sugerido por 1 dos usuários. Segundo a bibliotecária responsável, a maioria dos computadores utilizados pelos alunos foram cedidos do laboratório de informática que se localizava no segundo andar do Prédio Central do campus e, devido à falta de acessibilidade deste espaço foi transferido para biblioteca. Realmente os computadores já estão bastante obsoletos, porém substituí-los por equipamentos modernos demanda de verba direcionada para isso, e sabe-se que as compras no setor público são bastante burocráticas e demoradas.

Os discentes sugeriram o aumento da quantidade de tomadas para carregar seus equipamentos eletrônicos que utilizam para realização de trabalhos acadêmicos, no entanto a funcionária responsável acredita que esta sugestão aconteceu antes da ampliação do número de tomadas, pois recentemente este número foi aumentado.

Fazer indexação dos livros, para facilitar na busca, ao menos colocar o sumário na indexação foi reivindicado por 1 dos alunos que deixaram sua sugestão. De acordo com a bibliotecária, a indexação de assunto atualmente é feita utilizando termos controlados, poderia ser sugerido ao setor de catalogação que fosse inserido na hora de catalogar termos utilizados no sumário das obras.

Melhorar a indicação da localização dos livros foi sugerido por 1 dos usuários. De acordo com a bibliotecária, na frente das estantes já constam as indicações, o que poderia ser melhorado é colocar indicadores nas prateleiras. Mas, o que pode estar acontecendo é a dificuldade que o usuário tem em entender a dinâmica de organização dos livros, pois no início de cada semestre quando é oferecida a visita orientada aos calouros, poucos comparecem para o treinamento.

Foi sugerido por 1 dos respondentes que fosse estendido o horário de funcionamento da biblioteca até às 23h, de acordo com a funcionária que administra a biblioteca a demanda dos usuários a partir das 20h já diminui muito, além disso devido à escassez de funcionários fica inviável a ampliação do horário do setor de 14h para 16h ininterruptas. Vale ressaltar que a biblioteca setorial Sul segue o modelo da Biblioteca Central.

Diminuir a burocracia para doação dos livros foi sugerido por 1 dos alunos, de acordo com a gestora da biblioteca, existem normas para doação de livros, dentre elas é feita uma triagem do material a ser doado, é solicitado que seja enviado previamente uma lista das obras que serão doadas, havendo relevância para o acervo, é feito o contato com o doador para ser efetivada a doação.

Muitos usuários reclamam que os *e-mails* que avisam sobre a data de devolução dos livros não chegam, o que levou 1 dos pesquisados a sugerirem que quando esses *e-mails* não chegarem deveria ser adiada a data da devolução ou o cancelamento da multa. De acordo com a Resolução nº 48/ 2016 CUn em seu artigo 5º, § 1º, “o não recebimento de aviso por endereço eletrônico não justifica o atraso das obras e não isenta o usuário do pagamento da multa”. Além disso, o universitário no momento em que pega o livro emprestado, é informado da data de sua devolução cabendo ao aluno a responsabilidade de ficar atento quanto à data de devolução do material.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A prestação de serviços com qualidade é essencial para a sobrevivência de qualquer organização nos tempos atuais, o que não é diferente no segmento da educação, principalmente pelo fato de a Biblioteca ser um meio acessível para a disseminação do conhecimento, fator que contribui positivamente para um bom desempenho acadêmico dos alunos de graduação e pós-graduação.

Assim, torna-se necessário para o gestor dessa unidade de informação conhecer as necessidades e opiniões de seus usuários a fim de melhorar os serviços prestados de forma que possa atrair um número maior de estudantes e oferecer um serviço que venha ao encontro com as reais expectativas dos usuários.

Nessa perspectiva, este estudo teve como base as principais teorias sobre a qualidade, tanto no segmento da biblioteca, quanto na prestação de serviços. A aplicação da escala Servqual proporcionou um diagnóstico geral da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial Sul, constituindo-se em base para o planejamento da melhoria dos serviços.

A análise das dimensões indicou que a tangibilidade apresentou a pior avaliação, isto está relacionado com a modernidade dos equipamentos e as condições das instalações físicas que tiveram o maior gap dentre as 22 questões analisadas; seguido da dimensão confiabilidade que está relacionada com “cumprir o que promete”, “resolver problemas”, “prestar serviço no tempo prometido”, “atualização de registros” por parte da biblioteca e a “qualificação dos funcionários”, todos esses itens tiveram suas percepções dos serviços inferiores às expectativas.

A dimensão segurança foi a terceira pior avaliada e está relacionada com segurança na relação com os funcionários da biblioteca, educação e gentileza por parte dos mesmos; em seguida está a dimensão responsividade, que verifica se a biblioteca avisa aos usuários quando os serviços são concluídos, e certifica se os funcionários atendem imediatamente ao usuário, se estão dispostos a ajudar e se estão sempre ocupados demais para atender os usuários. Nesta dimensão, em todos os itens, as percepções dos serviços foram menores que a expectativa, exceto o item 13 na pesquisa *online* e o item 11 da pesquisa presencial, que estão relacionados ao fato de os funcionários estarem sempre ocupados para atender e os funcionários atenderem imediatamente ao usuário, respectivamente.

A dimensão empatia foi a que se destacou na avaliação Servqual, inclusive sendo a única a atingir uma pontuação positiva na pesquisa presencial. Nessa dimensão foi avaliada a atenção individualizada por parte da biblioteca e dos funcionários, compreensão e sensibilidade por parte dos funcionários em relação aos usuários e horário adequado de funcionamento da biblioteca, vale ressaltar que este quesito apresentou um gap maior, o que o colocou em 3º lugar no “ranking” das prioridades.

Esta pesquisa procurou demonstrar a percepção dos usuários da Biblioteca Setorial Sul em relação à estrutura e demais serviços por ela ofertados, e notou-se que em quase todos os itens a percepção dos serviços oferecidos estão aquém dos que os usuários esperam. Isso demonstra o sentimento de carência dos usuários em relação a uma prestação de serviço de qualidade. A escala Servqual sinalizou a necessidade de se priorizar a melhoria dos equipamentos e das instalações físicas, seguido de rever o horário de funcionamento do setor, vale ressaltar a necessidade de capacitação e motivação dos trabalhadores para atendimento aos usuários. Acredita-se que com esses aprimoramentos os alunos serão diretamente beneficiados.

As hipóteses no decorrer do estudo foram respondidas através da análise dos gaps e foram aceitas, uma vez que os resultados mostram uma insatisfação dos usuários em relação ao atendimento oferecido pela biblioteca e há uma diferença entre a qualidade ofertada e a qualidade percebida baseando-se na proposta do Servqual, uma vez que na análise das 22 afirmativas, a maioria apresentou os gaps negativos, o que indica uma insatisfação dos usuários em relação aos serviços prestados.

Como produto técnico, este trabalho apresenta a proposta de melhorias nos equipamentos, infraestrutura e mão de obra com o objetivo de almejar um atendimento de excelência, o que irá beneficiar diretamente os alunos dos 17 cursos de graduação, de pós-graduação e demais servidores que utilizam os serviços da Biblioteca Setorial Sul.

## REFERÊNCIAS

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing: competindo através da qualidade**. São Paulo: Maltese: Norma, c1992.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Pesquisa de Satisfação: guia metodológico**. Brasília: MP, SEGEP, 2013. Disponível em: [http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/guia\\_de\\_pesquisa\\_de\\_satisfacao\\_-\\_versao\\_1.pdf](http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/guia_de_pesquisa_de_satisfacao_-_versao_1.pdf). Acesso em: 20 de jun. 2018.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Modelo de Excelência em Gestão Pública**. Brasília; MP, SEGEP, 2014. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/modelodeexcelenciaemgestaopublica2014.pdf>. Acesso em: 01 de out. 2018.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, I.. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CONFORTO, G.. **Descentralização e regulação da gestão de serviços públicos**. Revista de Administração Pública, v. 32, n. 1, p. 27-40, 1998

COSTA FILHO, H.. **Estudo comparativo da qualidade de serviços de instituições de ensino superior de Paranavaí**. 2012. 102 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração, Fundação Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 2012.

COSTA, J. C. da. **Avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Central da UFES utilizando o método Servqual**. 2013. 102 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) - Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas, Vitória, 2013.

CUNHA, M. B.. **A biblioteca universitária na encruzilhada**. DataGramZero. Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, p. 1-20, 2010.

\_\_\_\_\_. Murilo Bastos. **Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010**. Ciência da Informação, v. 29, n. 1, p. 71-89, 2000.

FERLIE, E. et al. **A Nova administração pública em ação**. Brasília, DF: Ed. da UnB: ENAP, 1999.

FERREIRA, A. B. de H.. Aurélio: Século XXI: o dicionário da língua portuguesa. 3 ed. rev. E ampl. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FREITAS, A.L. P.; BOLSANELLO, F. M.C.; VIANA, N. R. N. G.. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. *Ciência da Informação*, v. 37, n. 3, 2008.

GALVÃO, L. L. da C.. **Avaliação da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva da comunidade acadêmica de um Instituto Federal**: o emprego da escala Servqual. 2017. Dissertação (Mestrado em Gestão Organizacional) – Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Mestrado Profissional em Gestão Organizacional, Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão. Catalão, 2017

GESTÃO da qualidade. São Paulo: Pearson, 2011. 173 p

GIL, A. C.. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A. C.. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GUIMARÃES, T. de A.. **A nova administração pública e a abordagem da competência**. *Revista de administração pública*, v. 34, n. 3, p. 125-140, 2000.

GRÖNROOS, C.. **Marketing: gerenciamento e serviços**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

HEGEDUS, C. E. N.. **Conhecendo a qualidade para um bom gerenciamento**. Olinda, PE: Livro Rápido, 2016.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA - INEP. SINAES – **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior**: da concepção à regulamentação. 5. ed. Brasília, 2009. 328 p.

JURAN, J. M.. **Juran planejando para a qualidade**. Ed. Pioneira. 1992.

KAUARK, F. da S.; MANHÃES, F. C.; MEDEIROS, C. H.. **Metodologia da pesquisa**: um guia prático. Itabuna: Via Litterarum, 2010. 88 p.

LAZZARI, F.. **Dimensões da qualidade na prestação de serviços**: um estudo ambientado nos laboratórios da universidade de Caxias do Sul. 2009.141f. Dissertação – Programa de Pós-graduação em Administração – PPGA, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul – RS, 2009.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A.. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LOBO, J. R. M. et al. **O uso da Escala SERVQUAL para avaliar a percepção de valor na prestação de serviços de manutenção de computadores**. In: IV CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO. IV–CNEG–2008, Niterói–RJ. Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras. 2008. p. 1-23.

LOVELOCK, C. H.; WRIGHT, L.. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MACIEL, A. C.; MENDONÇA, M. A. R.. **A função gerencial na biblioteca universitária**. 2000.

MARSHALL JUNIOR, I. et al. **Gestão da qualidade**. 10. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2010. 203 p. (Série gestão empresarial)

METCHKO, D. M. B.. **Demandas de usuários de bibliotecas: revisão de literatura**. Educar em Revista, n. 1, p. 75-107, 1981.

MORIGI, V. J.; SOUTO, L. R.. **Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo**. Revista ACB, v. 10, n. 2, p. 189-206, 2005.

MOTTA, F. C. P.; VASCONCELOS, I. F. G. de. **Teoria geral da Administração**. 3. Ed. Rev. São Paulo: Cengage Learning. 2006

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. Journal of Marketing, v. 49, n. 3, p. 41-50, 1985.

PELLISSARI, A. S. et al. **Aplicação e Avaliação do Modelo Servqual para Analisar a Qualidade do Serviço**. InterSciencePlace, v. 1, n. 23, 2015.

PENA, M. M. et al. **O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde**. Revista da Escola de Enfermagem da USP, v. 47, n. 5, p. 1227-1232, 2013.

PEREIRA, L. C. B.. Da administração pública burocrática à gerencial. In: PEREIRA, Luiz Carlos Bresser (Org); SPINK, Peter. **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. 7.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006. p. 237-270.

PIMENTA, E. C. T.. **Desempenho de uma Biblioteca Universitária em Indicadores da ISO 11620: Ações para Melhoria do Desempenho e da Qualidade dos Serviços Prestados**. 2016. 201 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) - Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2016.

REBELLO, M. A. de F. R.. **Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da Biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo**. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Campinas, v.2, n. 1, 2004.

SAMPAIO, M. I. C. et al. **PAQ–Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP**. Ciência da informação, v. 33, n. 1, 2004.

SANTOS, A. A. M. dos; GUIMARÃES, E. A.; BRITO, G. P. de. **Gestão da Qualidade: conceito, princípio, método e ferramentas**. Disponível em:

<[http://www.fapor.edu.br/pesquisa/arquivos/Artigo\\_GESTAO\\_DA\\_QUALIDADE.pdf](http://www.fapor.edu.br/pesquisa/arquivos/Artigo_GESTAO_DA_QUALIDADE.pdf)>. Acesso em: 18 ago. 2018

SILVA, A. S. B. da et al. **Qualidade total: os princípios de Deming em uma multinacional**. In: XXXVI ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. Contribuições da Engenharia de Produção para Melhores Práticas de Gestão e Modernização do Brasil, 2016, João Pessoa – PB. 03 a 06 de outubro de 2016.

SILVA, M. C. da. **Livro impresso versus livro eletrônico: um estudo de caso sobre a preferência dos usuários da Biblioteca do Tribunal Superior Eleitoral**. 2012.

SILVEIRA, N. F.. **Evolução das bibliotecas universitárias: information commons**. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 69-76, 2014.

SOARES, L. M. F.; SOUSA, C. V.. **Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto na perspectiva do usuário**. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 20, n. 2, p. 79-99, 2015.

VERGUEIRO, W.. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

WEBER, M.. Burocracia. In: GERTH, H. H.; MILLS, W. (Org.) **Ensaio de Sociologia**. Rio de Janeiro: Guanabara, 1982. p. 229-282.

Zeithaml, V. E.; Parasuraman A.; Berry L. L. **A excelência em serviços**. Tradução Cecília Bartaloti. São Paulo: Saraiva. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPIRITO SANTO. Biblioteca. **Sistema Integrado de Bibliotecas**. 2018a. Disponível em: <<http://bc.ufes.br/quem-somos>>. Acesso em: 02 mai. 2018.

\_\_\_\_\_. **Resolução nº 48, de 15 de setembro de 2016**. Disponível em: <[http://www.daocs.ufes.br/sites/daocs.ufes.br/files/field/anexo/resolucao\\_no.\\_48.2016\\_-\\_normas\\_da\\_emprestimo\\_de\\_livros\\_bibliotecas\\_da\\_ufes.pdf](http://www.daocs.ufes.br/sites/daocs.ufes.br/files/field/anexo/resolucao_no._48.2016_-_normas_da_emprestimo_de_livros_bibliotecas_da_ufes.pdf)>. Acesso em: 18 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. Campus de Alegre. **Histórico da Biblioteca**. 2018b. Disponível em: <<http://www.alegre.ufes.br/biblioteca/historico>>. Acesso em: 02 mai. 2018.

\_\_\_\_\_. Campus de Alegre. **Biblioteca-Informações**. 2018c. Disponível em: <<http://www.alegre.ufes.br/biblioteca/informacoes>>. Acesso em: 30/09/2018.

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa intitulada Avaliação da qualidade dos serviços da Biblioteca Setorial Sul da Universidade Federal do Espírito Santo - UFES, conduzida pela mestrandia Maria Luiza Leal Domingos Guimarães, sob a orientação do Prof. Dr. Clovis Eduardo Nunes Hegedus, do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo.

Este estudo tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial Sul/UFES, especificamente, verificar a percepção dos usuários quanto ao atendimento, a estrutura e os demais serviços disponibilizados pela Biblioteca Setorial Sul/UFES, comparar a partir do modelo Servqual os pontos conflitantes e os pontos que estão em conformidade, identificar possíveis aspectos a serem melhorados na biblioteca. Esta pesquisa teve origem na preocupação com a qualidade de serviços prestados aos usuários da Biblioteca Setorial Sul da UFES/Campus de Alegre, bem como a adequação do espaço físico e estrutura do acervo, fatores que contribuem positivamente para um bom desempenho acadêmico dos alunos de graduação e pós-graduação.

Você foi selecionado(a) por critério de seleção da pesquisadora deste estudo, no entanto, sua participação não é obrigatória. A qualquer momento, você terá liberdade de desistir de participar e retirar seu consentimento.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder um questionário sobre a qualidade dos serviços prestados na Biblioteca Setorial Sul e será aplicada em duas etapas: um questionário para avaliar o perfil do usuário e outro baseado-se na escala Servqual composto por 44 questões divididos em duas partes, cada uma contendo 22 afirmações, o modelo é composto por uma escala que varia de um a sete. O número 1 significa que o usuário discorda fortemente, enquanto que o número 7 significa que ele concorda fortemente. Os números intermediários correspondem a significados intermediários.

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão utilizados somente para estudo acadêmico.

A pesquisadora responsável se compromete a tornar públicos nos meios acadêmicos e científicos os resultados obtidos de forma consolidada.

Qualquer dúvida, entre em contato por e-mail com o orientador pelo e-mail: clovis.hegedus@ufes.br, telefone: (28) 3558 2503 ou com a mestranda pelo e-mail maria.l.guimaraes@ufes.br ou telefone (28) 99977 8534.

Sua colaboração será muito importante para analisar a dinâmica da Biblioteca Setorial Sul, com o intuito de melhorar o atendimento, estrutura física, qualidade dos serviços prestados e disponibilidade do acervo, afim de propor as melhorias necessárias.

Desde já, agradeço a sua participação.

Maria Luiza Leal Domingos Guimarães

Mestranda em Gestão Pública – PPGGP/UFES

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura:

CPF:

## APÊNDICE B: CARTA-CONVITE PARA PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa intitulada “**A avaliação da qualidade dos serviços da biblioteca setorial sul da Universidade Federal do Espírito Santo - Ufes**”, conduzida pela mestranda Maria Luiza Leal Domingos Guimarães, do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo. O objetivo deste questionário é avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial Sul/UFES *Campus* de Alegre, um setor especializado no atendimento aos estudantes de graduação/pós-graduação e demais servidores. Sua participação nessa pesquisa consistirá em responder a um questionário composto de 44 questões, relacionadas às atividades desempenhadas na biblioteca. A pesquisa constituirá de duas etapas: A primeira será levantada o perfil do participante. A segunda etapa será dividida em duas partes contendo 22 questões cada uma. A primeira parte você responderá de acordo com suas expectativas em relação aos serviços prestados em uma biblioteca universitária, e a segunda parte você responderá de acordo com a sua percepção em relação aos serviços prestados na biblioteca setorial Sul/UFES *campus* de Alegre. Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais e não serão divulgados de forma individual, visando assegurar o sigilo de sua participação. Sua participação será muito importante para avaliar o desempenho dos serviços prestados na biblioteca e propor melhorias no setor.

Desde já, agradeço sua participação.

Maria Luiza Leal Domingos Guimarães - Mestranda em Gestão Pública

Prof. Dr. Clovis Eduardo Nunes Hegedus – Orientador

## APÊNDICE C: QUESTIONÁRIO DE PESQUISA SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇOS

Questionário Servqual aplicado na Biblioteca Setorial Sul

Perfil do usuário dos serviços da Biblioteca Setorial Sul

Gênero: ( ) Masculino ( ) Feminino

Idade atual:

( ) Até 18 anos ( ) de 19 a 21 anos ( ) 22 a 24 anos ( ) 25 a 27 anos

( ) Superior a 27 anos

Qual modalidade você cursa: ( ) graduação ( ) pós-graduação

Qual o curso de graduação você cursa?

Qual o curso de Pós-graduação você cursa?

Serviço da Biblioteca Setorial Sul (Marque abaixo o(s) serviço(s) que você já utilizou:

- ( ) Assistência ao usuário
- ( ) Consulta local
- ( ) Biblioteca digital de teses e dissertações
- ( ) Perdidos e achados
- ( ) Pesquisa na web
- ( ) Empréstimo domiciliar
- ( ) Emissão de nada consta

- Renovação de empréstimo
- Reserva de livros
- Visita orientada
- Outro(s).....

Sugestões:

APÊNDICE D: QUESTIONÁRIO DE PESQUISA SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇOS  
-EXPECTATIVA

<p><b>INSTRUÇÕES</b> (Parte 1): Baseado em sua experiência como usuário de biblioteca universitária, pense sobre a natureza da biblioteca que forneceria serviços de excelente qualidade. Pense em biblioteca com a qual você teria prazer de frequentar. Por favor, para cada item demonstre a real necessidade dessa biblioteca possuir as características descritas. Se você sente que a característica não é de forma alguma essencial para uma biblioteca, como a que você tem em mente, assinale 1 (☹). Caso você sinta que a característica é absolutamente essencial para uma biblioteca universitárias, assinale 7 (☺). Caso o seu sentimento seja que a característica está entre essas duas percepções assinale uma opção intermediária. Não há respostas certas ou erradas; tudo que nós estamos interessados é em um número que reflita verdadeiramente suas expectativas sobre os serviços bibliotecários.</p>	Discordo fortemente	Discordo medianamente	Discordo pouco	Não concordo nem discordo	Concordo pouco	Concordo medianamente	Concordo fortemente
<p>Legenda: ☺ - Concordo fortemente ☹ - Discordo fortemente</p>	☹			☺			☺
1. Bibliotecas universitárias devem ter equipamentos modernos.	1	2	3	4	5	6	7
2. Suas instalações físicas devem ser visivelmente adequadas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Seus funcionários devem estar vestidos adequadamente.	1	2	3	4	5	6	7
4. A aparência das instalações físicas dessas unidades de informações deve estar de acordo com o tipo de serviços prestados.	1	2	3	4	5	6	7
5. Quando uma biblioteca universitária promete fazer algo em determinado tempo, ela deve cumprir.	1	2	3	4	5	6	7
6. Quando os usuários de uma biblioteca universitária têm problemas ela tem interesse em resolve-los.	1	2	3	4	5	6	7
7. Espera-se que os funcionários dessas bibliotecas sejam bem qualificados.	1	2	3	4	5	6	7
8. Bibliotecas devem prestar os seus serviços no tempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7

9. Bibliotecas devem manter seus registros atualizados.	1	2	3	4	5	6	7
10. Espera-se que estas bibliotecas avisem os usuários exatamente quando os serviços forem concluídos.	1	2	3	4	5	6	7
11. Seus funcionários devem atender imediatamente ao usuário.	1	2	3	4	5	6	7
12. Os funcionários dessas bibliotecas devem estar sempre dispostos a ajudar seus usuários.	1	2	3	4	5	6	7
13. Tudo bem se os funcionários dessas bibliotecas estiverem sempre ocupados demais para atender aos usuários.	1	2	3	4	5	6	7
14. Os funcionários dessas bibliotecas devem ser confiáveis.	1	2	3	4	5	6	7
15. Espera-se que os usuários se sintam seguros em suas transações com os funcionários dessas bibliotecas.	1	2	3	4	5	6	7
16. Seus funcionários devem ser educados/gentis.	1	2	3	4	5	6	7
17. Seus funcionários devem saber responder às perguntas dos usuários.	1	2	3	4	5	6	7
18. Espera-se que essas bibliotecas deem atenção individualizada a seus usuários.	1	2	3	4	5	6	7
19. Espera-se que os funcionários deem atenção individualizada a cada usuário.	1	2	3	4	5	6	7
20. Espera-se que esses funcionários compreendam plenamente as necessidades dos usuários.	1	2	3	4	5	6	7
21. Espera-se que esses funcionários sejam sensíveis aos reais interesses dos usuários.	1	2	3	4	5	6	7
22. Espera que essas bibliotecas funcionem em horários convenientes para todos os usuários.	1	2	3	4	5	6	7

## APÊNDICE E: QUESTIONÁRIO DE PESQUISA SOBRE QUALIDADE DE SERVIÇOS- PERCEPÇÃO

<p><b>Instruções (Parte 2):</b> O conjunto de afirmações a seguir refere-se à sua percepção sobre a <b>Biblioteca Setorial Sul da UFES</b>. Para cada uma das afirmações indique o quanto você acredita que a <b>BIBLIOTECA</b> atinge. Ou seja, caso você assinale o 1, isto quer dizer que você discorda totalmente que a <b>BIBLIOTECA</b> tenha alcançado esta característica; e caso você assinale 7, isto quer dizer que você concorda totalmente que a <b>BIBLIOTECA</b> atingiu esta característica. Você pode assinalar qualquer número intermediário que identifique sua percepção com relação à afirmação. Não existe resposta certa ou errada tudo que nos interessa é um número que melhor identifique suas percepções sobre a <b>BIBLIOTECA SETORIAL SUL DA UFES/ALEGRE ES</b>.</p>	Discordo fortemente	Discordo medianamente	Discordo pouco	Não concordo nem discordo	Concordo pouco	Concordo medianamente	Concordo fortemente
<p>Legenda:            ☺ - Concordo fortemente            ☹ - Discordo fortemente</p>	☹			☺			☺
1. A Biblioteca Setorial Sul tem equipamentos modernos.	1	2	3	4	5	6	7
2. As instalações físicas da Biblioteca Setorial Sul são visivelmente adequadas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul se vestem adequadamente.	1	2	3	4	5	6	7
4. A aparência das instalações físicas da Biblioteca Setorial Sul está de acordo com o tipo de serviços prestados.	1	2	3	4	5	6	7
5. Quando a Biblioteca Setorial Sul promete fazer algo em determinado tempo, ela cumpre.	1	2	3	4	5	6	7
6. Quando você tem problemas, a Biblioteca Setorial Sul tem interesse em resolvê-los.	1	2	3	4	5	6	7
7. Os profissionais da Biblioteca Setorial Sul são bem qualificados.	1	2	3	4	5	6	7
8. A Biblioteca Setorial Sul presta os seus serviços no tempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
9. A Biblioteca Setorial Sul mantém seus registros atualizados.	1	2	3	4	5	6	7

10. A Biblioteca setorial Sul avisa os usuários exatamente quando os serviços são concluídos.	1	2	3	4	5	6	7
11. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul atendem imediatamente ao usuário.	1	2	3	4	5	6	7
12. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul estão sempre dispostos a ajudar seus usuários.	1	2	3	4	5	6	7
13. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul estão sempre ocupados demais para atender aos usuários.	1	2	3	4	5	6	7
14. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul despertam confiança.	1	2	3	4	5	6	7
15. Você se sente seguro em suas transações com os funcionários da Biblioteca Setorial Sul.	1	2	3	4	5	6	7
16. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul são educados/gentis.	1	2	3	4	5	6	7
17. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul sabem responder suas perguntas.	1	2	3	4	5	6	7
18. A Biblioteca Setorial Sul lhe dá atenção individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul lhe dão atenção individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
20. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul compreendem plenamente as necessidades dos usuários.	1	2	3	4	5	6	7
21. Os funcionários da Biblioteca Setorial Sul são sensíveis aos reais interesses dos usuários.	1	2	3	4	5	6	7
22. A Biblioteca Setorial Sul funciona em horários convenientes para todos os usuários.	1	2	3	4	5	6	7

## APÊNDICE F: PRODUTO TÉCNICO RESULTANTE DE DISSERTAÇÃO

	<b>UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO – UFES</b> <b>CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS – CCJE</b> <b>PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA</b>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Proponente:</b>	<b>Maria Luiza Leal Domingos Guimarães</b>
<b>Matrícula:</b>	<b>2017230102</b>
<b>Título:</b>	<b>AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS          DA BIBLIOTECA SETORIAL SUL DA          UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO          SANTO</b>

<b>Instituição:</b>	<b>Universidade Federal do Espírito Santo</b>
<b>Alegre/ES – 2019</b>	

<b>PROGRAMA DE MESTRADO EM GESTÃO PÚBLICA</b>		
<b>DADOS DO PROPONENTE</b>		
<b>NOME:</b> Maria Luiza Leal Domingos Guimarães		
<b>DATA DA TITULAÇÃO:</b>		
<b>NACIONALIDADE:</b> Brasileira	<b>ESTADO CIVIL:</b> Casada	
<b>ENDEREÇO RESIDENCIAL:</b> Rua José Rodrigues da Silva, 40		
<b>CIDADE:</b> Alegre	<b>ESTADO:</b> ES	<b>CEP:</b> 29500-000
<b>INSTITUIÇÃO DE VÍNCULO:</b> Universidade Federal do Espírito Santo		
<b>DEPARTAMENTO:</b> Biblioteca Setorial Sul		
<b>CARGO:</b> Assistente em Administração		
<b>EMAIL PESSOAL:</b> maria.l.guimaraes@ufes.br		

## RESUMO

Esta pesquisa é um estudo de caso de natureza quantitativa e qualitativa. A triangulação dos dados foi realizada por meio de uma *survey* aplicada aos alunos de graduação e pós-graduação da Universidade Federal do Espírito Santo – Campus Sul Capixaba e consulta a documentos da universidade que descrevem as características básicas da Biblioteca Setorial Sul. A *survey* foi aplicada utilizando-se questionário desenvolvido com base na escala Servqual em pré-teste realizado com 27 alunos da UFES, sendo 22 alunos de graduação e 5 da pós-graduação, escolhidos aleatoriamente no setor estudado. Utilizou-se duas modalidades de coleta na *survey* aplicada na Biblioteca Setorial Sul: presencial e *online*, a pesquisa presencial contou com 93 respondentes e a pesquisa *online* com 103. Foram consultadas informações institucionais divulgadas no catálogo de serviços e em páginas da Biblioteca Setorial Sul e da UFES na internet. Visando contribuir para esta auto avaliação, este trabalho buscou, através dos usuários da biblioteca, avaliar a qualidade dos serviços da “Biblioteca Christiano Dias Lopes Filho”, também denominada Biblioteca Setorial Sul/UFES - Alegre. O trabalho apontou, através da escala Servqual, que os usuários estão insatisfeitos com a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca, uma vez que, na maioria das avaliações, a percepção dos serviços ofertados por esta organização foi inferior às expectativas dos usuários. A linha de pesquisa é Gestão de Operações no Setor Público. E tem-se como produto técnico esperado, através da pesquisa de satisfação dos usuários, identificar o que deve ser melhorado para um atendimento de excelência, bem como melhorias nos equipamentos e infraestrutura.

Palavras-chave: Avaliar. Biblioteca. Atendimento. Qualidade. Servqual.

## INTRODUÇÃO

A partir da década de 90 pesquisas em ciências da informação têm ganhado força, pois pesquisadores têm investigado o valor dos serviços em bibliotecas de acordo com a percepção, expectativas e necessidades dos usuários.

A biblioteca de uma universidade serve para estimular o hábito de estudos nos universitários e atender às necessidades dos estudantes e servidores, no que diz respeito ao desenvolvimento de seus estudos. O usuário deve estar satisfeito com a qualidade do que é oferecido, sendo isto um grande desafio para seu reconhecimento, sua credibilidade e sua participação efetiva dentro do contexto universitário. Desta forma, torna-se essencial a realização de procedimentos de auto avaliação institucional que abordem a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias.

Na atualidade, muito se fala sobre a gestão pública de qualidade, criando uma expectativa no público em geral que esta administração deve ser um Modelo de Excelência da Gestão, voltada ao desenvolvimento da sustentabilidade, ética e inovação nas organizações (BRASIL, 2013; BRASIL, 2014; SOARES, 2015).

O aprofundamento da democracia no Brasil tem exigido dos órgãos e entidades públicas a adoção de modelos de gestão que ampliem a sua capacidade de atender, com mais eficácia e efetividade, as novas e crescentes demandas da sociedade brasileira. Não obstante os significativos avanços alcançados nos anos recentes, a Administração Pública ainda necessita aperfeiçoar seus sistemas e tecnologias de gestão, com vistas à prestação de serviços públicos de melhor qualidade (BRASIL, 2013, p. 8).

O estudo de usuário tornou-se uma importante ferramenta para o gestor na identificação do público e de suas necessidades em relação aos serviços prestados pela biblioteca, sendo o principal recurso para o planejamento bibliotecário. Os resultados de um estudo podem tornar perceptíveis as necessidades dos usuários, partindo para uma adequação dos serviços prestados e dos materiais disponibilizados (COSTA, 2014; PIMENTA, 2016; REBELLO, 2004).

Neste sentido para alcançar a excelência de qualidade, o gestor da biblioteca deve melhorar a qualidade dos serviços prestados e promover a satisfação de seus usuários, conhecer e priorizar suas necessidades e promover a melhoria contínua das dimensões da qualidade que este público almeja. Na concepção de Hegedus (2016, p. 10), “A qualidade não surge, do acaso. A má qualidade sim é resultado do descaso, da improvisação e cobra caro quando acontece em uma empresa”, o autor complementa que para acontecer a qualidade é preciso planejamento.

## **SITUAÇÃO PROBLEMA (contexto do problema)**

Coloca-se em questão, nesta pesquisa, a necessidade de identificar os anseios dos usuários da Biblioteca Setorial Sul com relação aos serviços prestados por esta unidade de serviço de informação, uma vez que a demanda desses usuários é notória devido ao aumento do número de cursos de graduação oferecidos a partir de 2006. Até então havia apenas quatro cursos e, atualmente, são ofertados 17 cursos de graduação, oito de mestrado e três de doutorado na UFES/*Campus* de Alegre. Apesar desta crescente oferta de cursos a biblioteca em questão não se adaptou para essa nova realidade, pois o número de servidores continuou estagnado o que pode comprometer um atendimento de excelência.

Pretende-se com esse trabalho refletir sobre possíveis propostas que poderiam repercutir em mudanças qualitativas de alguns aspectos na Biblioteca Setorial Sul. E a priori, tem-se como premissa que estas alterações provocariam as melhorias almejadas quanto ao atendimento, estrutura física, qualidade dos serviços prestados e disponibilidade de acervo.

## **OBJETIVOS**

Objetivo Geral: Avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial Sul/UFES.

Objetivos Específicos: I- Verificar a percepção dos usuários quanto ao atendimento, à estrutura e aos demais serviços disponibilizados pela Biblioteca Setorial Sul/UFES. II- Comparar, a partir do modelo Servqual, os pontos conflitantes e os pontos que estão em conformidade. III- Identificar possíveis aspectos a serem melhorados na Biblioteca Setorial Sul.

## **JUSTIFICATIVA**

Esta pesquisa teve origem na preocupação com a qualidade dos serviços prestados aos usuários da Biblioteca Setorial Sul, bem como adequação do espaço físico e estrutura do acervo, fatores que contribuem positivamente para um bom desempenho acadêmico dos estudantes.

De posse do conteúdo exposto, calcado na problemática que se apresenta e fundamentado na teoria que suporta discussão a respeito do tema, tem-se aqui uma indagação implícita, que agora evidenciada, traz consigo a questão central, norteadora deste trabalho:

- Qual a satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial Sul em relação aos serviços prestados?

## **APLICAÇÃO**

A metodologia empregada neste estudo possui o caráter descritivo e é de natureza quantitativa e qualitativa. A coleta dos dados foi feita através de pesquisa bibliográfica, documental e questionário. A pesquisa bibliográfica baseou-se em trabalhos já publicados em relação ao tema estudado.

Foi aplicado um questionário no qual foi feito um levantamento da percepção dos usuários em relação a diversas variáveis utilizando formulários com questões estruturadas sobre qualidade de serviços, adaptados ao modelo proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), denominado de escala Servqual.

Foi escolhido o modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), pois o mesmo é apropriado por apresentar características necessárias para a coleta de dados e por ter sido mencionado por diversos autores como um instrumento adequado para medir a qualidade de serviços.

## **RESULTADOS ESPERADOS**

De modo sugestivo, foram propostas, pela autora, estratégias para melhorar a percepção dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial Sul, a partir de pontos abordados na pesquisa. Os resultados estão apresentados nos Quadros 5 e 6. Assim, objetiva-se ir além de apontar os pontos onde a qualidade é pouco percebida, buscando alternativas para modificar o quadro observado, esperando promover, assim, maior bem-estar e satisfação dos usuários da biblioteca. Espera-se contribuir com a melhoria da qualidade dos serviços ofertados pela biblioteca Setorial Sul, apresentando sugestões aplicáveis no setor estudado.

Quadro 9- Sugestões aos gestores para melhorias na Biblioteca Setorial Sul

Dimensões	Questões levantadas	Sugestões
Tangibilidade	Aparência de instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação.	Sugere-se que haja uma modernização da Biblioteca tornando-a um ambiente mais atraente para os estudantes, para isso seria necessária a disponibilidade de um percentual de verbas pela gestão para concretização dessas melhorias.  Aquisição de computadores mais modernos de forma que agilize as pesquisas dos alunos.
Confiabilidade	Capacidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e correta	Sugere-se promover ações que aproxime os usuários dos servidores, valendo-se de mídias que divulguem os trabalhos da biblioteca, tais como as redes sociais.  Promover capacitação dos servidores.
Segurança	Segurança na relação com os funcionários da biblioteca, educação e gentileza por parte dos mesmos.	Sugere-se, em parceria com a Seção de Atenção à Saúde e Assistência Social (SASAS), a realização de trabalhos psicossociais, que promovam discussão, mesa redonda e dinâmicas de forma a traçar um perfil de entendimento para aqueles servidores que ainda não se enquadram nesta dinâmica.

Fonte: Elaborado pela autora

Quadro 10- Sugestão dos usuários para melhoria na Biblioteca

Sugestão dos usuários	Proposta
- Aumentar o número de exemplares	Sugere-se que anualmente seja disponibilizada verba para aquisição de novos exemplares.

Fonte: Elaborado pela autora

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Pesquisa de Satisfação**: guia metodológico. Brasília: MP, SEGEP, 2013. Disponível em:

[http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/guia\\_de\\_pesquisa\\_de\\_satisfacao\\_-\\_versao\\_1.pdf](http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/guia_de_pesquisa_de_satisfacao_-_versao_1.pdf). Acesso em: 20 de jun. 2018.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Modelo de Excelência em Gestão Pública**. Brasília; MP, SEGEP, 2014. Disponível em:

<http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/modelodeexcelenciaemg estaopublica2014.pdf>. Acesso em: 01 de out. 2018.

COSTA, J. C. da. **Avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Central da UFES utilizando o método Servqual**. 2013. 102 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) - Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas, Vitória, 2013.

HEGEDUS, C. E. N.. **Conhecendo a qualidade para um bom gerenciamento**. Olinda, PE: Livro Rápido, 2016.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **A conceptual model of servisse quality and its implications for future research**. Journal of Marketing, v. 49, n. 3, p. 41-50,1985

PIMENTA, E. C. T.. **Desempenho de uma Biblioteca Universitária em Indicadores da ISO 11620: Ações para Melhoria do Desempenho e da Qualidade dos Serviços Prestados**. 2016. 201 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) - Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2016.

REBELLO, M. A. de F. R.. **Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação**: uma experiência da Biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Campinas, v.2, n. 1, 2004.

SOARES, L. M. F.; SOUSA, C. V.. **Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto na perspectiva do usuário**. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 20, n. 2, p. 79-99, 2015.