

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

**CLARISSA LEITE SANTIAGO LIMA**

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BIBLIOTECA  
SETORIAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE**

**VITÓRIA  
2019**

CLARISSA LEITE SANTIAGO LIMA

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BIBLIOTECA  
SETORIAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Gestão Pública do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública, na área de Gestão de Operações no Setor Público.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Dora Berger

VITÓRIA  
2019

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

---

L732q Lima, Clarissa Leite Santiago, 1989-  
A qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde / Clarissa Leite Santiago Lima. - 2019. 132 f. : il.

Orientadora: Dora Berger.

Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) - Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas.

1. Bibliotecas universitárias. 2. Bibliotecas universitárias - Estudo de usuários. 3. Bibliotecas - Satisfação dos usuários. 4. Gestão da qualidade total. 5. Gestão da qualidade total na administração pública. I. Berger, Dora. II. Universidade Federal do Espírito Santo. Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. III. Título.

CDU: 35

---

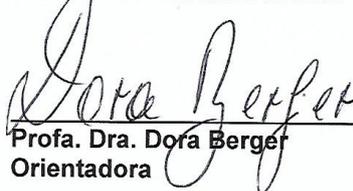
**CLARISSA LEITE SANTIAGO LIMA**

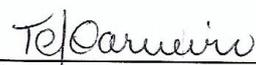
**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BIBLIOTECA  
SETORIAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE**

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.

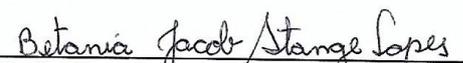
Aprovada em 04 de julho de 2019.

**COMISSÃO EXAMINADORA**

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dra. Dora Berger  
Orientadora

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dra. Teresa Cristina Janes Carneiro  
Membro Interno

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Jair Teixeira dos Reis  
Membro Interno

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dra. Betania Jacob Stange Lopes  
Membro Externo

A Deus por ter me dado saúde e força para superar as dificuldades. Aos meus pais e à minha irmã que, com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida e sem os quais este trabalho e muitos dos meus sonhos não se realizariam.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos Professores Doutores Dora Berger pela orientação e grande desprendimento em ajudar-me ao longo desta jornada acadêmica, Betania Jacob Stange Lopes, Teresa Cristina Janes Carneiro e Jair Teixeira dos Reis pela disponibilidade demonstrada durante a realização deste trabalho, aos demais integrantes do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo pelos conhecimentos transmitidos. Aos colegas de turma do Mestrado em Gestão Pública, em especial a Izabel, pelos momentos compartilhados ao longo do curso. Aos companheiros de trabalho da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde pelo apoio prestado.

## RESUMO

As Bibliotecas são recintos de preservação do patrimônio intelectual e inseparáveis com as Universidades, dado que, viabilizam acesso ao conhecimento produzido pelo ser humano. Imprescindível é, um trabalho periódico para constatar as reais necessidades de seu público para assim criar ou melhorar sua estrutura e serviços prestados. Visando contribuir com este debate, o presente estudo teve como objetivo aferir a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Espírito Santo, situada no Campus Universitário de Maruípe, e vinculada ao Sistema Integrado de Bibliotecas da UFES (SIB/UFES), a partir das percepções e expectativas dos usuários, através da aplicação de questionário adaptado a partir do método SERVQUAL. Posteriormente procedeu-se à construção de uma Matriz de Importância e Desempenho adaptada, auxiliando em uma melhor visualização das prioridades nas implementações de ações de melhorias. Com a realização de tais etapas observou-se que a qualidade dos serviços prestados pela referida biblioteca encontra-se abaixo das expectativas dos usuários. A existência de um cenário de adversidades que vão desde a iluminação, ventilação e aparência até a disponibilidade de exemplares de livros e conservação do acervo, perpassando pelas questões diretamente ligadas à infraestrutura física, de equipamentos e de acessibilidade da biblioteca forneceu os elementos necessários para a elaboração do produto técnico deste trabalho caracterizado na figura de um plano de ação com proposições de melhorias nos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Qualidade. Serviços.

## **ABSTRACT**

Libraries are prerequisites for the preservation of intellectual heritage and inseparable from the Universities, since they enable access to the knowledge produced by the human being. Therefore it is essential that a periodical work to verify the real needs of its public to thus create or improve its structure and services provided. Aiming to contribute to this debate, the present study had the goal to assess the quality of the services provided by the Sectoral Library of the Health Sciences of the Federal University of Espírito Santo, located in the Maruípe campus, and linked to the Integrated Library System of said University, based on the users' perceptions and expectations through the application of a questionnaire adapted from the SERVQUAL method. Subsequently, an adapted Matrix of Importance and Performance was constructed, aiding in a better visualization of the priorities in the implementations of actions of improvements. It was observed with the accomplishment of such steps that the quality of the services provided by said library is below the expectations of the users. The existence of a scenario of adversities ranging from illumination, ventilation and appearance to the availability of book copies and preservation of the collection, through the issues directly related to the physical infrastructure, equipment and accessibility of the library provided the necessary elements for the elaboration of the technical product of this work characterized in the figure of a plan of action with propositions of improvements in the services provided by the Sectoral Library of Health Sciences.

Keywords: College libraries. Quality. Services.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fórmula de cálculo da amostra .....	25
Figura 2 – Modelo para Qualidade de Serviços de Brown e Swartz.....	57
Figura 3 – Síntese dos modelos de avaliação da qualidade em serviços.....	58
Figura 4 – Matriz de Importância e Desempenho.....	59
Figura 5 – Modelo GAP .....	62
Figura 6 – Mapa do campus universitário de Maruípe .....	74
Figura 7 - Consistência interna de um questionário .....	80
Figura 8 - Notas das dimensões da escala SERVQUAL na Matriz de Expectativa e Percepção (Matriz de Importância e Desempenho) .....	94
Figura 9 - Notas dos itens do questionário na Matriz de Expectativa e Percepção (Matriz de Importância e Desempenho).....	95

## LISTA DE FOTOGRAFIAS

Fotografia 1 - Fachada da Biblioteca.....	98
Fotografia 2 - Fachada da Biblioteca.....	98
Fotografia 3 - Teto da Biblioteca com infiltrações.....	99
Fotografia 4 - Teto da Biblioteca com infiltrações.....	99
Fotografia 5 - Áreas afetadas por goteiras .....	99
Fotografia 6 - Buraco no teto do banheiro masculino.....	99
Fotografia 7 – Veículos estacionando em frente a rampa .....	100
Fotografia 8 - Piso antiderrapante soltando .....	101
Fotografia 9 - Piso antiderrapante soltando .....	101
Fotografia 10 - Piso antiderrapante soltando .....	101
Fotografia 11 - Pilastras entre estantes.....	101
Fotografia 12 - Espaço estreito entre estantes.....	101
Fotografia 13 - Falta de equipamento de consulta para usuários com necessidades especiais .....	101
Fotografia 14 - Salão para estudos .....	102
Fotografia 15 - Sala para estudos em grupo .....	102
Fotografia 16 - Laboratório de informática 1.....	103
Fotografia 17 - Laboratório de informática 2 .....	103

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Porcentagem de respondentes separados por gênero.....	26
Gráfico 2 - Idade dos respondentes .....	26
Gráfico 3 - Porcentagem de respondentes por nível de ensino.....	27
Gráfico 4 - Quantitativo de respondentes por período dos cursos de graduação.....	28
Gráfico 5 - Quantitativo de respondentes por semestre dos cursos de pós-graduação .....	29
Gráfico 6 - Histograma de quantidade de utilização dos serviços da biblioteca .....	31
Gráfico 7 - Porcentagem de utilização de cada serviço da biblioteca .....	32
Gráfico 8 - Lacunas obtidas para cada item do questionário .....	87
Gráfico 9 - Lacunas organizadas em ordem crescente .....	89
Gráfico 10 - Médias dos valores de lacunas organizados por dimensão da escala SERVQUAL.....	92

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Princípios da gestão da qualidade total.....	48
Quadro 2 – Dimensões da escala SERVQUAL.....	62
Quadro 3 – Tipos de Gaps relacionados à escala SERVQUAL .....	62
Quadro 4 – Síntese de premiações da qualidade .....	64
Quadro 5 – Serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde .....	77
Quadro 6 - Médias das respostas dadas à parte 1 do questionário (expectativas dos usuários).....	81
Quadro 7 - Médias das respostas dadas à parte 2 do questionário (percepção da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde) .....	83
Quadro 8 - Valores de lacuna obtidos para cada item do questionário .....	85
Quadro 9 - Perguntas do questionário divididas por dimensões da escala SERVQUAL.....	91
Quadro 10 - Equivalência de notas entre a escala SERVQUAL e a Matriz de Expectativa e Percepção (Matriz de Importância e Desempenho).....	93

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Quantitativo de alunos matriculados nos cursos do Centro de Ciências da Saúde.....	24
Tabela 2 - Quantitativo de respondentes separados por gênero .....	26
Tabela 3 - Quantitativo de respondentes por nível de ensino .....	27
Tabela 4 - Quantitativo de respondentes por curso de graduação.....	27
Tabela 5 - Quantitativo de respondentes por curso de pós-graduação.....	29
Tabela 6 - Quantitativo de utilização dos serviços da biblioteca.....	30

## LISTA DE ABREVIATURAS

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS

BC – BIBLIOTECA CENTRAL

BCS – BIBLIOTECA SETORIAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

CCS – CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

CDU – CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

DDP – DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

NTI – NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO UFES

PROGEP – PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS

PROGRAD – PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO DA UFES

PRPPG – PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO DA UFES

SIB-UFES – SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

TQC – CONTROLE DE QUALIDADE TOTAL (*TOTAL QUALITY CONTROL*)

UFES – UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

## SUMÁRIO

1	CONSIDERAÇÕES INICIAIS .....	16
1.1	INTRODUÇÃO E CONTEXTO.....	16
1.2	PROBLEMA E OBJETIVOS.....	17
1.3	JUSTIFICATIVA E DELIMITAÇÃO .....	18
1.3.1	<b>A experiência da Biblioteca Central da UFES.....</b>	<b>19</b>
2	METODOLOGIA.....	21
2.1	ABORDAGEM E TIPOLOGIA DA PESQUISA.....	21
2.2	COLETA E ANÁLISE DE DADOS.....	22
2.3	UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA.....	23
2.3.1	<b>Perfil do respondente e serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde .....</b>	<b>25</b>
3	REFERENCIAL TEÓRICO.....	35
3.1	ASPECTOS LEGAIS DA QUALIDADE.....	35
3.2	A EVOLUÇÃO DA QUALIDADE .....	38
3.3	CONCEITO E FINALIDADE DE QUALIDADE .....	40
3.4	GESTÃO DA QUALIDADE .....	44
3.4.1	<b>Histórico da gestão da qualidade.....</b>	<b>44</b>
3.4.2	<b>Princípios da gestão da qualidade total.....</b>	<b>45</b>
3.5	QUALIDADE EM SERVIÇOS.....	50
3.5.1	<b>Dimensões da qualidade na prestação de serviços .....</b>	<b>52</b>
3.5.2	<b>Medindo qualidade em serviços .....</b>	<b>54</b>
3.5.2.1	<b>Modelo SERVPERF .....</b>	<b>54</b>
3.5.2.2	<b>Modelo de Qualidade de Serviço, Modelo de Percepção-Expectativa e Modelo de Avaliação de Serviço e Valor.....</b>	<b>55</b>
3.5.2.3	<b>Matriz de Importância e Desempenho .....</b>	<b>59</b>
3.5.2.4	<b>Modelo SERVQUAL.....</b>	<b>61</b>
3.6	PRÊMIOS DA QUALIDADE.....	63

3.7 QUALIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....	64
3.8 QUALIDADE E BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS .....	66
<b>3.8.1 Biblioteca Digital .....</b>	<b>72</b>
<b>3.8.2 A Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde.....</b>	<b>74</b>
4 ANÁLISE DOS DADOS.....	79
4.1 DAS RESPOSTAS AOS ITENS DO QUESTIONÁRIO .....	79
<b>4.1.1 Análise segundo o modelo SERVQUAL .....</b>	<b>80</b>
<b>4.1.2 Aplicação da Matriz de Importância e Desempenho.....</b>	<b>92</b>
4.2 IDENTIFICANDO AS ADVERSIDADES .....	97
4.3 PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS.....	105
<b>4.3.1 Plano de ação.....</b>	<b>106</b>
<b>4.3.1.1 Propostas direcionadas à infraestrutura da biblioteca .....</b>	<b>106</b>
<b>4.3.1.2 Propostas direcionadas às questões referentes aos equipamentos tecnológicos da biblioteca .....</b>	<b>107</b>
<b>4.3.1.3 Propostas direcionadas ao acervo da biblioteca .....</b>	<b>108</b>
<b>4.3.1.4 Propostas direcionadas ao atendimento .....</b>	<b>108</b>
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	111
REFERÊNCIAS.....	114
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS.....	119
APÊNDICE B - SÍNTESE DO PLANO DE AÇÃO PARA MELHORIAS NA BIBLIOTECA SETORIAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE .....	124

## 1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

### 1.1 INTRODUÇÃO E CONTEXTO

É em um cenário de fundamental importância para a promoção da expansão do conhecimento científico no país que, a Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) e o seu Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB-UFES) desenvolvem suas atividades para auxiliar no progresso do tripé ensino, pesquisa e extensão. Dentre as nove bibliotecas que compõem o SIB-UFES encontra-se a Biblioteca Professor Affonso Bianco, conhecida como Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde (BCS) localizada em Maruípe, utilizando-se de uma área de 1.200 m<sup>2</sup>, dispondo de 4 salas para estudo em grupo, tendo um acervo formado por cerca de 9.101 títulos, 29.629 exemplares de livros, 1.355 teses, 101 títulos e exemplares de multimeios, 541 títulos e com uma média anual de circulação de material (empréstimo e devolução de livros) de 32.539 atendimentos, se configurando como a unidade responsável pela prestação de serviços de informação daquele *campus* universitário.

As bibliotecas universitárias, enquanto sustentáculo do tripé educacional dentro das universidades, devem prover aos usuários todo o aporte bibliográfico, documental, informacional, tecnológico e infraestrutural para que os mesmos possam executar suas atividades acadêmicas e impulsionar o desenvolvimento social, tecnológico e econômico.

É neste contexto de valorização da informação e do conhecimento que as organizações, independente de setores, viram crescer o papel e a importância atribuída à figura do usuário, que deixou de ser um mero elemento na cadeia final de produção de bens ou de fornecimento de serviços para se tornar um verdadeiro definidor das políticas organizacionais.

Em função desta verdadeira mudança de paradigma, foi necessário que as organizações fornecedoras de serviços de informação, no caso em tela temos as bibliotecas universitárias, passassem a se adaptar para que pudessem dar ênfase às necessidades e expectativas de seus usuários, uma vez que, tornou-se sua finalidade precípua: atender às necessidades informacionais da comunidade universitária na qual encontra-se inserida.

Tal mudança de paradigma encontrou reforço na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU), que trata de normas básicas a serem respeitadas durante a prestação dos serviços públicos, bem como, fomenta a participação da população para que possam exercer instrumentos de avaliação e controle social dos serviços prestados tanto pela administração direta quanto indireta. Reforça-se, dessa maneira, a ideia de que o aperfeiçoamento contínuo e a promoção de melhorias partem sempre da realização de uma avaliação, já que, sem a mesma, não há como se mensurar a qualidade do serviço prestado e nem saber aquilo que deve ser aprimorado. Entende-se que, não há melhor avaliador dos serviços prestados do que aqueles que, cotidianamente, fazem uso dos mesmos e que passam a ser empoderados pela referida lei, como principal forma de *feedback* a ser utilizado.

A biblioteca universitária é considerada como um importante elemento de suporte aos usuários e desfruta de pontuação no contexto da avaliação do estabelecimento de ensino. Diante de tão importante papel a ser desempenhado pelas bibliotecas universitárias, torna-se vital a necessidade de avaliação constante da qualidade dos serviços fornecidos para que se possa, continuamente, melhorá-los. A avaliação dos serviços das bibliotecas universitárias é etapa imprescindível para os gestores desses setores, para os demais servidores e para os usuários, a fim de que seja possível responder com eficácia, eficiência e bom atendimento às necessidades e expectativas.

## 1.2 PROBLEMA E OBJETIVOS

A dissertação procurou promover uma avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Espírito Santo, buscando responder ao questionamento aqui proposto, qual seja: Quais devem ser as práticas tomadas para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde (BCS), para que possa atender de maneira contundente as expectativas e necessidades de seus usuários?

De modo que, o trabalho teve como objetivo geral estimar a qualidade dos serviços de informação prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, mediante identificação da expectativa e da percepção dos usuários, relativamente, aos mesmos.

Para que o propósito geral pudesse ser alcançado com êxito, foram desenvolvidas atividades capazes de atingir os seguintes objetivos específicos:

- a) Levantar os serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, tal como, as normas organizacionais que regem o seu funcionamento;
- b) Avaliar o desempenho da biblioteca mencionada, a partir da perspectiva dos usuários, com base em dois questionários estruturados, alicerçados na qualidade esperada e a percebida;
- c) Identificar os aspectos positivos e negativos com base nas respostas aos itens dos dois questionários;
- d) Classificar os pontos críticos a serem solucionados por nível de prioridade;
- e) Elaborar um documento que viabilizasse o estabelecimento de um plano de ação de melhorias, a partir da apuração dos resultados obtidos, a ser entregue ao gestor da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde.

### 1.3 JUSTIFICATIVA E DELIMITAÇÃO

As bibliotecas universitárias desempenham papel extremamente importante no desenvolvimento e formação acadêmica de seus usuários. Diante de tão relevante missão, torna-se fundamental que haja uma avaliação periódica da qualidade dos serviços fornecidos, para que os mesmos, possam sempre ser aprimorados de acordo com as necessidades dos usuários.

A preocupação com a qualidade tem sido um fator recorrente dentro das organizações modernas, em função da compreensão do quão importante tal fenômeno se tornou, tendo no atendimento das necessidades e expectativas dos

usuários a sua principal finalidade. O monitoramento constante das preferências e desejos dos clientes e usuários ajuda a alcançar a satisfação dos mesmos.

Dessa maneira, a proposta da pesquisa encontrou justificativa no fato de que, avaliar as bibliotecas universitárias, neste caso a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, é aspecto essencial, para que se possa mensurar os serviços oferecidos, sempre objetivando a melhoria do desempenho das mesmas no atendimento das demandas e expectativas dos usuários do ambiente acadêmico, gerando como contribuição um levantamento do estado daqueles serviços e possibilitando o planejamento de ações de melhoria.

A delimitação da pesquisa focou na qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, através da aplicação de dois questionários SERVQUAL, primeiramente, aferindo a qualidade esperada e, em seguida, a qualidade percebida pelos usuários, neste caso, com base nos seguintes itens: infraestrutura, acervo e atendimento relativos à biblioteca, para que se pudesse averiguar a qualidade dos mesmos e quais aspectos necessitam de aprimoramento e otimização, de forma a atender às expectativas dos usuários e estar em acordo com os padrões de qualidade esperados das organizações públicas.

### **1.3.1 A experiência da Biblioteca Central da UFES**

Similar investigação quanto à qualidade dos serviços prestados por uma biblioteca, utilizando-se do modelo SERVQUAL, foi realizada na Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) pelo pesquisador Jhonathan Cavalcante da Costa, em sua dissertação de mestrado “Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados pela Biblioteca Central da UFES Utilizando o Método SERVQUAL”, no mesmo programa de Mestrado Profissional em Gestão Pública da UFES, do qual, a presente pesquisadora faz parte.

A pesquisa de Costa (2013) teve natureza quantitativa e qualitativa e foi realizada, através da aplicação de uma *survey* com 363 usuários da Biblioteca Central, além de (também), entrevistar 9 servidores que compõem o quadro do referido setor e

documentos que tratassem do universo que circunscreve o ambiente da Biblioteca Central da UFES.

Por meio dos dados coletados o autor observou que, algumas áreas dos serviços prestados na Biblioteca Central indicavam necessidade de melhoria, recomendando determinadas ações prioritárias como: melhores instalações físicas e equipamentos; capacitação e motivação dos servidores para o atendimento aos usuários. Segundo Costa (2013)

Essas ações devem conduzir a soluções de problemas relacionados a condições de estudo (iluminação, climatização, água, banheiros, espaço físico, móveis e silêncio) e acesso à informação (internet, autoempréstimo, quantitativo de exemplares, limitação do empréstimo e alerta quanto à data de renovação).

A presente pesquisa desenvolvida no ambiente da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, retomará os resultados obtidos por Costa durante seus estudos sobre a Biblioteca Central, de maneira que seja possível comparar as realidades das duas bibliotecas para determinar se as expectativas e percepções dos usuários destes ambientes apontam caminhos semelhantes, ainda que, localizadas em *campi* diferentes dentro da cidade de Vitória no Espírito Santo.

## 2 METODOLOGIA

O presente capítulo discorre sobre os caminhos teóricos e os instrumentos que foram utilizados durante o desenvolvimento da pesquisa, com o condão de alcançar os objetivos traçados.

Faz-se importante, primeiramente, ressaltar a diferença entre metodologia e métodos, pois:

A metodologia se interessa pela validade do caminho escolhido para se chegar ao fim proposto pela pesquisa; portanto, não deve ser confundida com o conteúdo (teoria) nem com os procedimentos (métodos e técnicas). Dessa forma, a metodologia vai além da descrição dos procedimentos (métodos e técnicas a serem utilizados na pesquisa), indicando a escolha teórica realizada pelo pesquisador para abordar o objeto de estudo (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 13).

Desse modo, os tópicos a seguir procuraram tratar sobre: a abordagem e a tipologia da pesquisa; as fontes e os instrumentos de coleta de dados; o tratamento e análise dos dados coletados; a amostra e o universo estudados; procedimentos estes que permitiram o desenvolvimento e satisfatória conclusão do trabalho.

### 2.1 ABORDAGEM E TIPOLOGIA DA PESQUISA

As abordagens de uma pesquisa científica podem ser classificadas em qualitativa e quantitativa. O método quantitativo constitui-se como aquele que utiliza a quantificação, tanto nas etapas de coleta de dados, quanto para o tratamento das mesmas, recorrendo a cálculos estatísticos para a realização da análise dos dados.

Por sua vez, o método qualitativo caracteriza-se por realizar a análise e interpretação dos dados de maneira mais aprofundada e complexa ao descrever o comportamento humano. Segundo Lakatos e Marconi

No método quantitativo, os pesquisadores valem-se de amostras amplas e de informações numéricas, enquanto que no qualitativo as amostras são reduzidas, os dados são analisados em seu conteúdo psicossocial e os instrumentos de coleta não são estruturados (LAKATOS; MARCONI, 2011, p. 269).

Esta pesquisa, portanto, pode ser caracterizada como tendo natureza quantitativa, pois, realizou um levantamento (*survey*) das opiniões dos usuários da biblioteca acerca dos serviços prestados, utilizando-se do suporte de alguns cálculos

estatísticos durante o processo; igualmente, tem uma natureza qualitativa, uma vez que, classificou e analisou as opiniões dos usuários e as circunstâncias que circundavam as mesmas.

A pesquisa teve ainda caráter descritivo, visto que, realizou uma avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde segundo a percepção dos seus usuários. De acordo com Gil:

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob esse título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática. [...] Outras pesquisas deste tipo são as que se propõem a estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade [...] (GIL, 2007, p. 42).

Do mesmo modo, a pesquisa apresentou também um caráter documental e bibliográfico. Documental porque lançou mão de normas que pautam o funcionamento das bibliotecas que compõem o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Espírito Santo (SIB-UFES). O viés bibliográfico da pesquisa, por sua vez, encontrou-se centralizado no levantamento de todo o referencial teórico, que deu suporte ao estudo desenvolvido, através da utilização de livros e artigos científicos.

## 2.2 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A pesquisa utilizou o levantamento de dados bibliográficos e da estrutura organizacional da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde e dos serviços prestados pela mesma; do mesmo jeito, a sondagem (*survey*) com a amostra populacional definida entre os estudantes dos cursos da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), no campus de Maruípe, para avaliar a qualidade dos serviços prestados.

A catalogação bibliográfica propiciou todo o aporte necessário para a construção do referencial teórico. A investigação da estrutura organizacional, funcional e normativa, junto à Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, por sua vez, permitiu compreender o universo, ao qual, ela pertence e o cotidiano de suas atividades.

O mapeamento da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, junto aos principais usuários deste ambiente, os alunos, deu o suporte para que se pudesse entender suas expectativas e percepções a respeito dos serviços prestados.

O questionário se caracteriza por ser um dos instrumentos passíveis de serem utilizados, durante o levantamento, sendo uma forma de obtenção de informações dos pesquisados, que lhes assegura a garantia do anonimato e que consiste na concatenação bem redigida de itens, que traduzem os objetivos específicos da pesquisa. Após a formulação do questionário foi realizada a aplicação do pré-teste, como forma de avaliação do instrumento a ser utilizado na coleta de dados. O pré-teste se configurou como etapa importante da arrecadação de dados, porquanto, permitiu que ajustes fossem feitos ao instrumento de coleta, com o condão de facilitar a compreensão por parte dos respondentes.

Os dados coletados por meio da aplicação do questionário deram suporte à pesquisa, sendo tratados por meio de codificação das respostas e tabulação dos dados, utilizando-se do software Microsoft Office Excel e, posteriormente, a Matriz de Importância e Desempenho, para facilitar a compreensão da análise entre as expectativas e opiniões dos usuários acerca dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde. O tratamento e análise dos dados coletados durante a pesquisa caracterizam-se como parte fundamental para o desenvolvimento, conclusão e alcance dos objetivos do estudo proposto.

### 2.3 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

A pesquisa desenvolvida teve como universo os usuários da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Espírito Santo, localizada no campus de Maruípe, frequentada tanto por visitantes da comunidade externa, quanto por usuários da comunidade interna da Universidade, compreendendo, alunos dos cursos de graduação, pós-graduação (inclui, especialização, mestrado e doutorado), servidores técnico-administrativos e docentes do campus de Maruípe e de outros *campi* da Instituição de Ensino Superior.

É sabido, contudo, da dificuldade e, muitas vezes, verdadeira impossibilidade, de se realizar um levantamento com todos os componentes que fazem parte do universo da pesquisa, sendo necessária a seleção de uma amostra para desenvolvimento dos estudos. Nessa acepção, Gil enfatiza:

De modo geral, os levantamentos abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considerá-los em sua totalidade. Por essa razão, o mais frequente é trabalhar com uma amostra, ou seja, com uma pequena parte dos elementos que compõem o universo. Quando essa amostra é rigorosamente selecionada, os resultados obtidos no levantamento tendem a aproximar-se bastante dos que seriam obtidos caso fosse possível pesquisar todos os elementos do universo. E, com o auxílio de procedimentos estatísticos, torna-se possível até mesmo calcular a margem de segurança dos resultados obtidos (GIL, 2007, p. 121).

Com base neste raciocínio, para determinar a amostra utilizada no presente estudo, foi feito um corte metodológico baseando-se nos critérios de acessibilidade à amostra e frequência de uso dos ambientes e serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde.

Observou-se que os alunos dos cursos de graduação e pós graduação do *campus* de Maruípe constituem-se como sendo os principais usuários do ambiente da biblioteca universitária em questão e, por isso, os cálculos para definir a amostra populacional, baseada naquele grupo de interesse, tomou como ponto de partida a quantidade de alunos de graduação e pós graduação matriculados no segundo semestre do ano letivo de 2018.

Conforme dados obtidos com a Pró-Reitoria de Graduação (Prograd) e a Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPPG) da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), o Centro de Ciências da Saúde (CCS) contou com um total de 2.456 (dois mil quatrocentos e cinquenta e seis) alunos matriculados no 2º semestre do ano letivo de 2018. Vejamos na tabela 1 a seguir:

Tabela 1 - Quantitativo de alunos matriculados nos cursos do Centro de Ciências da Saúde

<b>Nível de ensino</b>	<b>Quantidade de alunos matriculados</b>
Graduação	2044
Pós-Graduação	412
<b>Total</b>	<b>2456</b>

Fonte: Elaboração própria a partir de dados obtidos com a Prograd e PRPPG (2018)

A amostra utilizada em uma pesquisa deve caracterizar-se por uma quantidade que seja significativa, assim, para a determinação desta quantia fez-se uso de cálculos estatísticos que pudessem fornecer esse número. Temos, segundo a figura 1:

Figura 1 – Fórmula de cálculo da amostra

$$\text{Tamanho da amostra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left( \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Fonte: surveymonkey.com

Onde:

N - Tamanho da população

z - Nível de confiança

p - Valor percentual (valor decimal)

e - Margem de erro (porcentagem no formato decimal)

Dessa maneira, tomando por base um nível de confiança de 95% (noventa e cinco por cento), com uma margem de erro de 5% (cinco por cento), baseando-se no universo populacional de 2.456 (dois mil quatrocentos e cinquenta e seis) alunos matriculados, temos uma amplitude de amostra indicada de 333 (trezentos e trinta e três) elementos.

### **2.3.1 Perfil do respondente e serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde**

A aplicação dos questionários ocorreu de maneira presencial, majoritariamente, no turno matutino e, ocasionalmente, no turno vespertino, durante o período de 25 de março de 2019 à 05 de abril de 2019. Respeitando os cálculos estatísticos de determinação da amostra necessária para a obtenção de um nível de confiança de 95% e com margem de erro de 5%, foram aplicados 334 questionários com os usuários da referida biblioteca.

Podemos inferir através da análise de dados que 239 ou, aproximadamente, 72% dos respondentes do questionário correspondem a representantes do gênero feminino, enquanto 95 ou, aproximadamente, 28% eram do gênero masculino, conforme dados dispostos na tabela 2 e no gráfico 1:

Tabela 2 - Quantitativo de respondentes separados por gênero

Gênero	Quantidade de respondentes
Feminino	239
Masculino	95

Fonte: Elaboração própria

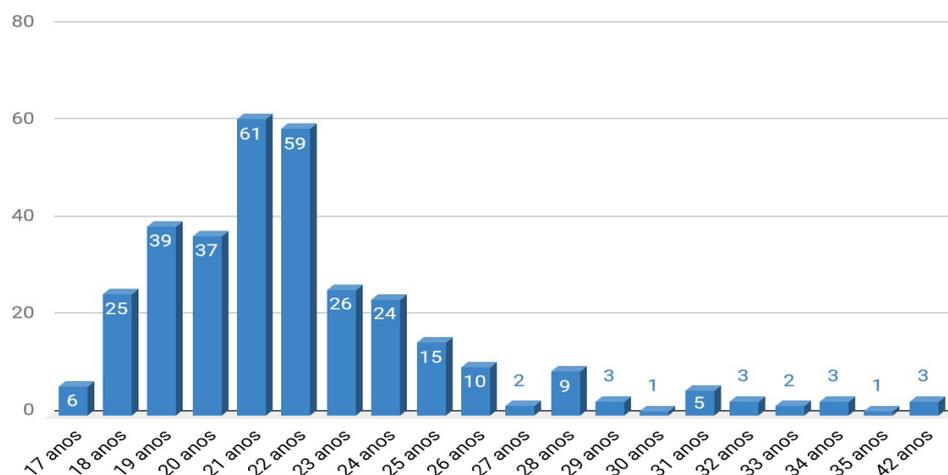
Gráfico 1 - Porcentagem de respondentes separados por gênero



Fonte: Elaboração própria

A idade dos estudantes respondentes apresentou uma representativa distribuição, variando de alunos com idade entre 17 anos a 42 anos, segundo o gráfico 2 a seguir:

Gráfico 2 - Idade dos respondentes



Fonte: Elaboração própria

Observou-se ainda, segundo dados da tabela 3, que dentre os respondentes dos questionários, 303 alunos correspondiam a estudantes dos cursos de graduação do Centro de Ciências da Saúde e 31 respondentes eram alunos dos cursos de pós-graduação deste mesmo centro acadêmico:

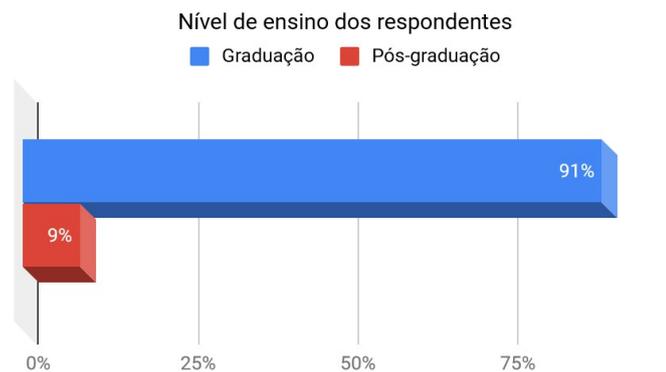
Tabela 3 - Quantitativo de respondentes por nível de ensino

Nível de ensino	Quantidade de respondentes
Graduação	303
Pós-graduação	31

Fonte: Elaboração própria

Os respondentes dos cursos de graduação representam, portanto, uma quantia de aproximadamente 91% do total de respondentes da pesquisa, enquanto os alunos de pós-graduação foram responsáveis por um total de aproximadamente 9% de participantes, consoante dados do gráfico 3:

Gráfico 3 - Porcentagem de respondentes por nível de ensino



Fonte: Elaboração própria

A distribuição dos usuários respondentes foi bem uniforme no que diz respeito aos cursos de graduação existentes no Centro de Ciências da Saúde, uma vez que todos os 8 cursos de graduação tiveram representantes, conforme tabela 4 a seguir:

Tabela 4 - Quantitativo de respondentes por curso de graduação

(continua)

Cursos	Quantidade de respondentes	Porcentagem em relação ao total de participantes
Medicina	72	21,57%
Fisioterapia	53	15,87%
Enfermagem	52	15,57%
Nutrição	38	11,38%

Tabela 4 - Quantitativo de respondentes por curso de graduação

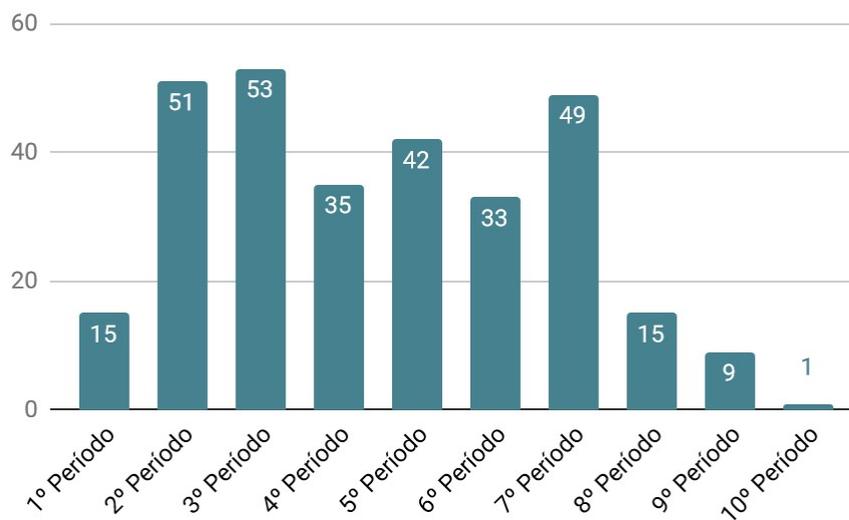
(continuação)

<b>Cursos</b>	<b>Quantidade de respondentes</b>	<b>Porcentagem em relação ao total de participantes</b>
Farmácia	30	8,99%
Fonoaudiologia	21	6,29%
Terapia Ocupacional	21	6,29%
Odontologia	16	4,79%
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>≅ 91%</b>

Fonte: Elaboração própria

Estes respondentes dos cursos de graduação acima mencionados espalham-se por diversos períodos ao longo de sua formação acadêmica, tendo representantes desde o primeiro período até o décimo período, de acordo com dados do gráfico 4:

Gráfico 4 - Quantitativo de respondentes por período dos cursos de graduação



Fonte: Elaboração própria

Por sua vez, os 31 usuários representantes do nível de pós-graduação do Centro de Ciências da Saúde que responderam à pesquisa foram responsáveis por representar 7 dos 14 cursos de pós-graduação existentes no referido centro como estabelecem os dados da tabela 5:

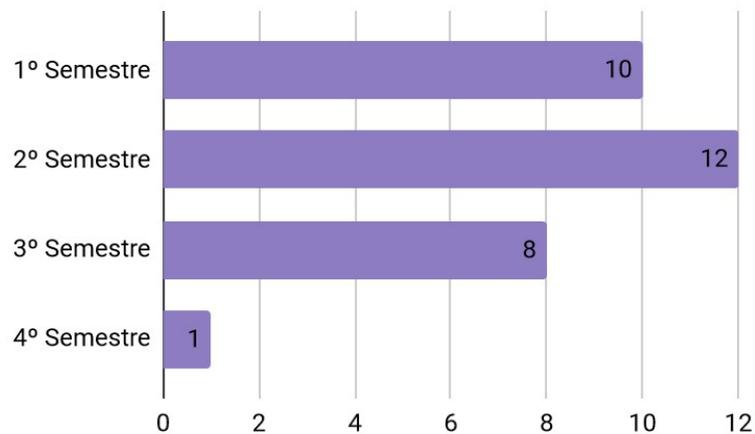
Tabela 5 - Quantitativo de respondentes por curso de pós-graduação

<b>Cursos</b>	<b>Quantidade de respondentes</b>	<b>Porcentagem em relação ao total de participantes</b>
Saúde Coletiva	7	2,09%
Enfermagem	6	1,79%
Ciências Farmacêuticas	4	1,19%
Nutrição & Saúde	4	1,19%
Ciências Fisiológicas	4	1,19%
Biotecnologia	3	0,89%
Doenças Infecciosas	3	0,89%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>≅ 9%</b>

Fonte: Elaboração própria

A distribuição destes usuários de pós-graduação com relação aos semestres que os mesmos estão cursando pode ser observada no gráfico 5 a seguir:

Gráfico 5 - Quantitativo de respondentes por semestre dos cursos de pós-graduação



Fonte: Elaboração própria

Naquilo que tange à utilização de serviços disponibilizados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde pelos respondentes, temos a seguinte distribuição na tabela 6:

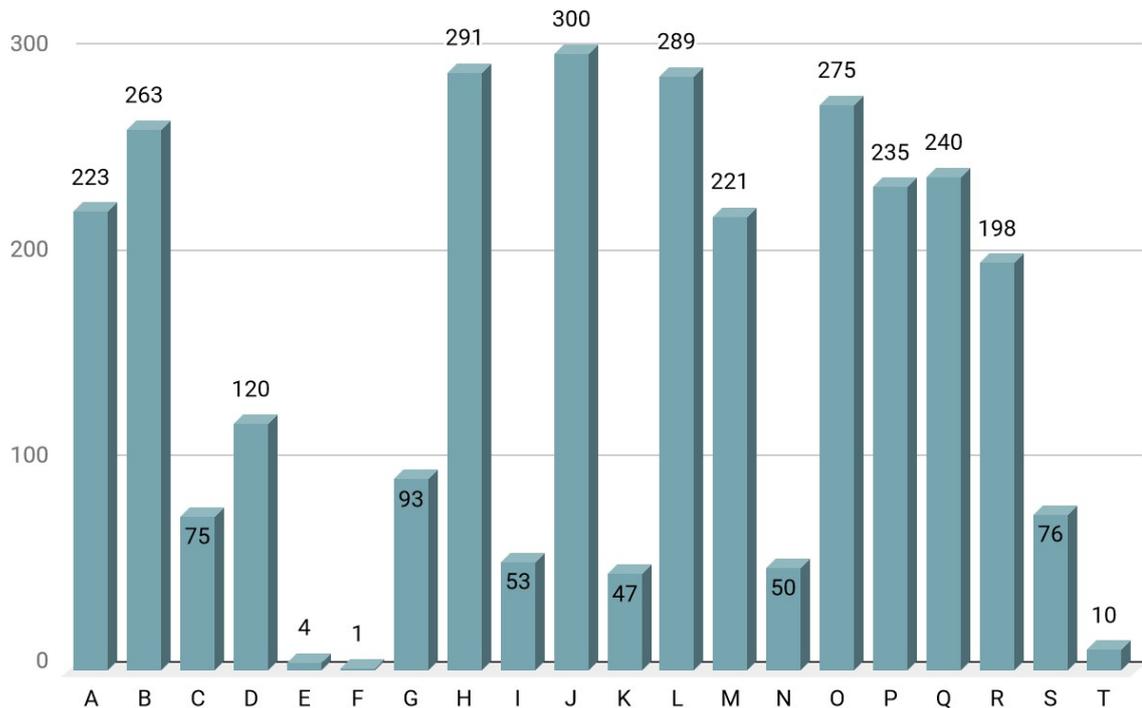
Tabela 6 - Quantitativo de utilização dos serviços da biblioteca

<b>Serviços</b>	<b>Quantidade de vezes em que a opção de utilização do serviço foi marcada</b>
Empréstimo e devolução de livro	300
Consulta local aos livros	291
Empréstimo de chave	289
Renovação de empréstimo	275
Autoempréstimo	263
Utilização do laboratório de informática para pesquisa em bases de dados e trabalhos acadêmicos	240
Reserva de livros	235
Assistência ao usuário	223
Pagamento de multa	221
Utilização do laboratório de informática para aulas	198
Cadastro no SIB/Ufes	120
Consulta local aos periódicos físicos	93
Visita orientada para apresentação da biblioteca e seu funcionamento	76
Biblioteca digital/E-books	75
Solicitação de emissão de nada-consta	53
Referência	50
Empréstimo entre bibliotecas SIB/Ufes	47
Outros	10
Comutação bibliográfica - COMUT	4
Confecção de ficha catalográfica	1

Fonte: Elaboração própria

O gráfico 6 permite uma melhor visualização da utilização de cada serviço por parte dos respondentes:

Gráfico 6 - Histograma de quantidade de utilização dos serviços da biblioteca



Fonte: Elaboração própria

Em que:

A - Assistência ao usuário

B – Autoempréstimo

C - Biblioteca digital/E-books

D - Cadastro no SIB/Ufes

E - Comutação bibliográfica - COMUT

F - Confeção de ficha catalográfica

G - Consulta local aos periódicos físicos

H - Consulta local aos livros

I - Solicitação de emissão de nada-consta

J - Empréstimo e devolução de livro

K - Empréstimo entre bibliotecas SIB/Ufes

L - Empréstimo de chave

M - Pagamento de multa

N - Referência

O - Renovação de empréstimo

P - Reserva de livros

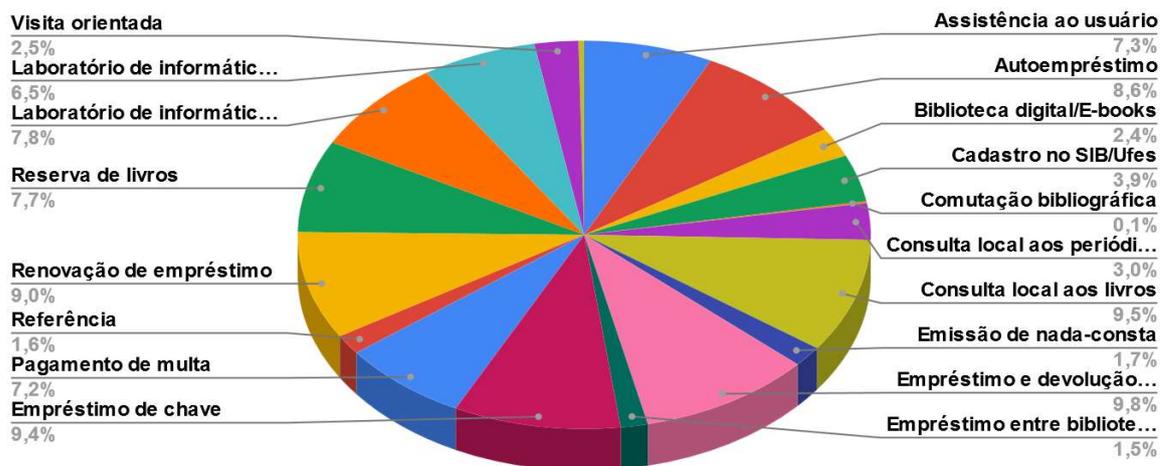
Q - Utilização do laboratório de informática para pesquisa em bases de dados e trabalhos acadêmicos

R - Utilização do laboratório de informática para aulas

S - Visita orientada para apresentação da biblioteca e seu funcionamento  
T - Outros

A distribuição em porcentagem da utilização dos serviços da Biblioteca segundo os usuários respondentes do questionário apresenta a composição do gráfico 7 a seguir:

Gráfico 7 - Porcentagem de utilização de cada serviço da biblioteca



Fonte: Elaboração própria

O serviço de “empréstimo e devolução de livros” figura como o mais utilizado na biblioteca, contando com 9,8% do total dos serviços utilizados pelos respondentes, o que era de se esperar devido à natureza do setor ora em análise. Em segundo e terceiro lugares como serviços mais utilizados temos a “consulta local de livros” com 9,5% e o “empréstimo de chaves de guarda-volumes” com 9,4%. O serviço de “consulta local de livros” ser um dos mais utilizados também é algo de se esperar por se tratar de uma biblioteca. Também não surpreende o “empréstimo de chaves de guarda-volumes” configurar-se como o terceiro serviço mais utilizado, vez que a biblioteca possui apenas 137 armários para que os usuários guardem os seus pertences durante o período de utilização da biblioteca, necessitando, por isso, de exercer um controle maior através do serviço de empréstimo de chaves. Ressalta-se ainda o serviço de “renovação de livros”, no qual o usuário através do site da biblioteca consegue renovar os livros disponíveis em sua conta, ocupando a quarta posição de serviço mais utilizado com 9% e o serviço de “autoempréstimo”, no qual

o próprio usuário realiza o empréstimo do livro em sua conta através de um equipamento próprio para tal, constando como o quinto serviço mais utilizado com 8,6% do total.

Observa-se também que os laboratórios de informática presentes na biblioteca são bastante utilizados tanto para a realização de pesquisas (7,8%) quanto para o acompanhamento de aulas (6,5%). A, relativamente, alta utilização dos laboratórios de informática para tais finalidades pode ser facilmente explicada pelo fato dos dois laboratórios de informática que fazem parte do prédio da biblioteca serem os únicos laboratórios de informática disponíveis para utilização no Centro de Ciências da Saúde. Dessa maneira, muitos usuários frequentam o ambiente da biblioteca para poder usar os laboratórios de informática para acessar aos portais de pesquisa e periódicos que são pagos pela UFES e acessíveis apenas quando se faz uso de sua rede interna de *internet*. Mister mencionar que por serem os únicos laboratórios disponíveis para utilização no Centro, muitos professores os usam para ministrar aulas que necessitam da utilização de computadores. Tais laboratórios são aproveitados ainda para a realização de treinamentos e capacitação de servidores do *campus* de Maruípe.

Os serviços de “comutação bibliográfica - COMUT” (0,1%) e “referência” (1,6%) caracterizam-se por serem alguns dos serviços menos utilizados pelos usuários respondentes. Tal fator, porém, não traz tanta surpresa, visto que são serviços que em sua maioria são requisitados por estudantes de pós-graduação, ao invés dos estudantes de graduação que foram os usuários que mais responderam aos questionários.

Interessante pontuar que o serviço de “biblioteca digital/e-books” conta apenas com uma porcentagem de 2,4% do total, demonstrando ainda a existência de uma certa resistência por parte dos usuários em utilizar este tipo de plataforma de informação.

Ainda, ao analisar as respostas dadas pelos usuários a respeito dos serviços que os mesmos utilizam no ambiente da biblioteca, observou-se uma certa discrepância na quantidade de vezes em que a opção “Cadastro no SIB/Ufes” foi marcada pelos respondentes, uma vez que a realização do cadastro dos usuários no sistema integrado de bibliotecas da UFES torna-se uma condição *sine qua non* para a utilização de diversos dos outros serviços disponíveis como, por exemplo, o

autoempréstimo, solicitação de emissão de nada consta, empréstimo e devolução de livros, entre outros. Dessa maneira, entende-se que a opção de “Cadastro no SIB/Ufes” deveria ter sido marcada no mínimo tantas vezes quanto foi marcada a opção “Empréstimo e devolução de livros”.

Os respondentes que marcaram a alternativa “Outros” apontaram a utilização das salas de estudos em grupo como uma opção de serviços prestados pela biblioteca.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

#### 3.1 ASPECTOS LEGAIS DA QUALIDADE

A qualidade sempre foi aspecto intrínseco na prestação de serviços, sejam eles, no âmbito da esfera privada ou pública. Naquilo que diz respeito ao setor público, a garantia da qualidade na prestação dos serviços é um preceito disposto no art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988:

**Art. 37.** A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...]

**§ 3º** A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços (BRASIL, 1988).

Observa-se, assim, que a Carta Magna elenca uma série de princípios que regem os atos da Administração Pública; destaca-se o da eficiência, como sendo aquele que mais se relaciona à qualidade e aquilo que é esperado pelos usuários de um serviço público. Nesse sentido, acentua Carmo (2004): “[...] a eficiência pode ser interpretada de várias maneiras, como uma qualidade, uma ação eficaz ou uma atividade dinâmica que não causa prejuízo”.

Ao postular o princípio da eficiência como um guia a conduzir o desenvolvimento das atividades realizadas pela Administração, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 estabelece que, a prestação dos serviços públicos deve ser feita com qualidade e com a devida diligência para que sejam executados de maneira a atender às necessidades da comunidade.

A busca pela qualidade, enquanto característica norteadora dos serviços prestados pela Administração, mais uma vez, é reforçada pelo disposto no caput do art. 39 e seu parágrafo 7º da Carta Magna:

**Art. 39.** A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios instituirão conselho de política de administração e remuneração de pessoal, integrado por servidores designados pelos respectivos Poderes.

[...]

**§ 7º** Lei da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios disciplinará a aplicação de recursos orçamentários provenientes da economia com despesas correntes em cada órgão, autarquia e fundação,

para aplicação no desenvolvimento de programas de qualidade e produtividade, treinamento e desenvolvimento, modernização, reaparelhamento e racionalização do serviço público, inclusive sob a forma de adicional ou prêmio de produtividade (BRASIL, 1988).

Compreende-se que, a promoção de serviços públicos de qualidade e todo o aparato para o controle e verificação da qualidade nestes serviços, configuram-se como um preceito totalmente normatizado no sistema pátrio. Tal aspecto legal da qualidade nos serviços públicos recebeu importante reforço normativo na elaboração da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU), que trata de normas básicas a serem respeitadas durante a prestação dos serviços públicos, da mesma maneira, fomenta a participação da população, para que possam exercer instrumentos de controle social dos serviços prestados, tanto pela administração direta quanto indireta. Assim dispõe o caput do seu art. 1º:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública (BRASIL, 2017).

Da mesma forma, no art. 2º, incisos I e II, o diploma legal supramencionado contempla a definição daquilo que deverá ser entendido por usuário e serviço público:

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:  
 I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;  
 II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública (BRASIL, 2017).

O art. 4º do diploma legal consignado prevê que, os serviços públicos e o atendimento aos usuários devem observar os princípios que regem a administração pública, quais sejam: regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia (BRASIL, 2017).

Muito embora a Lei supracitada tenha sido editada em 26 de junho de 2017, ela entrou em vigor apenas 1 (um) ano depois de sancionada, vale dizer, em junho de 2018, para que os órgãos públicos pudessem se adaptar aos requisitos nela inseridos, como a criação da Carta de Serviços ao Usuário (art. 7º), onde deverão ser listadas todas as atividades executadas por cada ente administrativo, entre outros (BRASIL, 2017).

Segundo Ávila (2018), além da produção da Carta de Serviços ao Usuário, o diploma legal referido é responsável por trazer o desenvolvimento de importantes aspectos inovadores na esfera da prestação do serviço público. Exemplos: no revigoramento das Ouvidorias Públicas; na evolução de plataformas para aprimoramento dos serviços públicos como o Simplifique!; no avanço de mecanismos e métodos de avaliação na implantação de Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

Dentre as novidades anteriormente mencionadas, introduzidas pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU), entende-se como uma das mais significativas a exigência de avaliação dos serviços públicos, conforme institui o seu art. 23:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:  
I - satisfação do usuário com o serviço prestado;  
II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;  
III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;  
IV - quantidade de manifestações de usuários; e  
V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.  
§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados (BRASIL, 2017).

Para Ávila (2018), a avaliação se configura como principal contribuição e incentivo para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

[...] a avaliação é componente de um processo de planejamento e gestão que se retroalimenta. Na prática, a avaliação de políticas públicas serve como insumo para a construção de uma nova edição do ciclo, para que tais insumos sirvam subsidiar a formulação de políticas públicas (neste caso, políticas públicas de melhoria, aperfeiçoamento e simplificação de serviços públicos), execução de tais políticas, monitoramento da execução destas políticas e por fim, um novo momento de avaliação para que possa ser analisado de forma crítica qual o nível de assertividade das políticas implementadas (ÁVILA, 2018).

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, dessa maneira, reforça a ideia de que o aperfeiçoamento contínuo e a promoção da melhoria partem sempre da realização de uma avaliação, dado que, sem a mesma não há como se mensurar aquilo que deve ser aprimorado e não há melhor avaliador dos serviços prestados do que aqueles que, cotidianamente, fazem uso

dos mesmos, que passam a ser empoderados pelo diploma legal aludido, como principal forma de *feedback* a ser utilizado.

Para a compreensão da importância da qualidade, enquanto guia dos serviços prestados pela Administração e dos processos de gestão da mesma, há que se fazer um apanhado de todos os atributos e aspectos que envolvem seu universo. É o que se pretende fazer ao longo do desenvolvimento deste capítulo.

### 3.2 A EVOLUÇÃO DA QUALIDADE

O fenômeno da Qualidade, suas ramificações e especificidades, tornaram-se tópico de extrema importância ao longo do tempo. Por isso, faz-se necessário investigar a evolução do entendimento do que seria qualidade, bem como, de todos os aspectos intrínsecos de seu histórico, chegando assim, a uma percepção atual do conceito de Gestão da Qualidade.

Os paradigmas iniciais da qualidade remontam, desde a época dos artesãos, especialistas responsáveis por desempenhar todo o ciclo de produção de um produto, desde o planejamento e concepção do mesmo até o pós-venda daquele bem. Uma análise rudimentar de qualidade já integrava, portanto, o processo de produção do artesão, isso porque ele deveria atender, na concepção e desenvolvimento de seu produto, às necessidades e desejos dos clientes, posto que, dependia de uma boa reputação para expansão de seus negócios. Paladini e Carvalho assinalam:

Nesse sentido, o artesão tinha em sua abordagem de qualidade alguns elementos bastante modernos, como o atendimento às necessidades do cliente [...]. Por outro lado, conceitos importantes para a área de qualidade moderna, como o de confiabilidade, conformidade, metrologia, tolerância e especificação, ainda eram embrionários. Além disso, o foco do controle da qualidade era o produto, não o processo, feito via inspeção de todos os produtos pelo artesão (PALADINI; CARVALHO, 2012, p. 2).

Essas ideias rudimentares de qualidade perduraram até o final do século XIX, quando algumas montadoras de automóveis, ainda produziam os seus veículos, baseando-se nas necessidades individuais de seus clientes.

Paladini e Carvalho frisam que, a Revolução Industrial tornou-se o evento responsável por mudar este paradigma, trazendo uma “nova ordem produtiva, em

que, a customização foi substituída pela padronização e a produção em larga escala” (PALADINI; CARVALHO, 2012, p. 2). A Administração Científica fez surgir a figura do inspetor, que era o funcionário encarregado de examinar e averiguar a qualidade dos produtos produzidos. Ainda que, elementos importantes do controle de qualidade tenham sido incorporados nesta época, como a abordagem voltada para a produção e para a conformidade, contudo, algumas características foram deixadas de lado, como o conhecimento apurado das necessidades do cliente e uma maior participação dos funcionários nos processos de produção dos produtos.

Foi no período pós Segunda Guerra Mundial, a partir de 1950, que a área da gestão da qualidade deu um importante salto, com o surgimento das associações da área de qualidade e a proposição da primeira abordagem sistêmica do tema. Paladini e Carvalho frisam:

Em 1951, Juran lançou a publicação *Planning and Practices in Quality Control*, que apresentava um modelo que envolvia planejamento e apuração dos custos da qualidade. Já Armand Feigenbaum foi o primeiro a tratar a qualidade de forma sistêmica nas organizações, formulando o sistema de Controle da Qualidade total (TQC - Total Quality Control), que influenciaria fortemente o modelo proposto pela International Organization for Standardization (ISO), a série ISO 9000 (PALADINI; CARVALHO, 2012, p. 4).

O Japão, também no período pós guerra, desenvolveu o modelo conhecido como *Company Wide Quality Control - CWQC* (Controle da Qualidade por toda a Empresa), responsável por agregar novos elementos ao controle e gestão da qualidade, sendo fortemente associado ao já existente modelo de Controle de Qualidade Total (Total Quality Control (TQC)).

Para Paladini e Carvalho, todas estas associações e modelos, em conjunto, foram responsáveis pelo nascimento de uma Gestão da Qualidade moderna, que agregou os antigos atributos de proximidade aos desejos, necessidades e expectativas do cliente às novas formas de enxergar a qualidade, de maneira sistêmica, resgatando a “importância dos clientes e a percepção da qualidade como um critério competitivo, passível de fornecer vantagem competitiva” (PALADINI; CARVALHO, 2012. p. 6).

### 3.3 CONCEITO E FINALIDADE DE QUALIDADE

Qualidade é uma palavra, a qual, pode ser atribuída uma multiplicidade de sentidos, uma vez que, cada pessoa tende a conferir um entendimento particular à ideia de qualidade. Assim, prelecionam Paladini e Carvalho: “Qualidade é um termo que utilizamos cotidianamente, mas, se perguntarmos a diversas pessoas o significado deste termo, dificilmente chegaremos a um consenso” (PALADINI; CARVALHO, 2012, p. 8).

Após intensa pesquisa a respeito das questões que circundam a qualidade, o pesquisador Garvin, citado por Paladini e Carvalho, identificou e elencou 5 (cinco) abordagens que tratariam da definição de qualidade: transcendental; baseada no produto; baseada no valor; baseada na produção; e baseada no usuário. Relata-se sobre conceitos que, no entendimento do autor, revelam a definição de qualidade:

- **Abordagem Transcendental:**  
Corresponde às visões, nas quais, a qualidade é entendida como sendo característica de excelência inata ao produto e, por isso, não é possível de ser mensurada precisamente, visto que, é reconhecida, universalmente, pela experiência e tida como algo absoluto;
- **Abordagem Baseada no Produto:**  
A qualidade torna-se uma variável precisa e passível de mensuração, que derivaria dos atributos que o próprio produto disporia. Esta abordagem dá enfoque à premissa de que, uma melhor qualidade para o produto só poderia ser atingida, mediante um aumento nos custos;
- **Abordagem Baseada no Valor:**  
Destaca a qualidade, enquanto aspecto ligado ao grau de excelência atingido por um produto, desde que, dentro de um preço aceitável. Reúne, portanto, duas ideias, que são distintas entre si, a de excelência e a de valor, tornando-se uma abordagem de difícil aplicação;
- **Abordagem Baseada na Produção:**  
Nesta abordagem, a qualidade é vista como sendo, a conformação decorrente do respeito às especificações básicas, durante o processo de planejamento e execução de um bem. É uma abordagem que

preconiza as ferramentas estatísticas que permitem o controle do processo;

- **Abordagem Baseada no Usuário:**

Aqui, a qualidade é concebida como uma variável subjetiva, visto que, é um desdobramento dos desejos e necessidades do cliente. Dessa maneira, a um produto ou um serviço será atribuída mais ou menos qualidade, na medida em que atende com maior ou menor grau as expectativas dos consumidores (GARVIN, apud PALADINI; CARVALHO, 2012, p. 9).

A abordagem centrada no usuário é aquela que melhor contribui para uma definição abrangente de qualidade, posto que, tende a englobar aspectos das demais abordagens.

É nessa toada que apontam os entendimentos de diversos outros pesquisadores como, por exemplo, Juran (1990), para quem a qualidade diz respeito à adequação que se tem entre o produto ou serviço ao seu uso e, portanto, às necessidades do consumidor.

Para Slack (1997), a qualidade também se configura na conformidade entre aquilo que o consumidor espera e aquilo que o produto ou serviço oferece, significando assim, a compreensão daquilo que os usuários necessitam.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) aprovou a Norma Brasileira (NBR) ISO 9000:2005, que descreve fundamentos de sistemas de gestão da qualidade e estabelece a terminologia para esses sistemas, traz uma concepção de qualidade que, também, se baseia em todo um procedimento técnico, sempre com a finalidade de atender às necessidades e expectativas dos clientes:

Clientes exigem produtos com características que satisfaçam as suas necessidades e expectativas, as quais são expressas nas especificações de produto e são, geralmente, designadas como requisitos do cliente, que podem ser especificados contratualmente por este ou determinados pela própria organização. Em qualquer caso, será sempre o cliente que, em última análise, determinará a aceitabilidade do produto. Como as necessidades e expectativas dos clientes estão mudando, e por causa das pressões competitivas e dos avanços tecnológicos, as organizações são induzidas a melhorar continuamente seus produtos e processos (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005).

É possível observar, desse modo, que os diversos conceitos de qualidade trazem, de uma maneira ou de outra, a importância de que, o produto produzido ou o serviço prestado deve, precipuamente, satisfazer as necessidades e expectativas determinadas pelos desejos dos clientes ou usuários. Essa satisfação, de acordo com Andrade (2004), configura o ponto comum de qualquer definição do termo qualidade, já que, na essência, esta é uma coleção de métodos que começam com o conhecimento das carências e perspectivas do cliente, que inspiram na elaboração original (projeto) de um produto ou serviço, bem como, na sua feitura final, com finalidade de atrair, conservar e agradar o consumidor.

Consoante Andrade (2004), ainda, as diferentes maneiras de conceituação do que seria qualidade dão abertura para a existência de diferentes abordagens sobre a qualidade, como a americana, a japonesa e a européia. Continua o autor, a abordagem americana é aquela focada na ideia do planejamento, controle e aperfeiçoamento da qualidade para que a mesma possa existir, vale dizer, a qualidade é fruto de um projeto bem construído; a japonesa fundamenta-se na valorização e respeito do aspecto humano e em métodos estatísticos para a obtenção da qualidade; a européia tem por alicerce a padronização da International Organization for Standardization - ISO, fundada em Genebra, Suíça, responsável pelo conjunto de normas ISO 9000, que fixa as exigências mínimas para que a organização desenvolva um sistema de qualidade.

Independente da abordagem adotada, a busca incessante por oferecer um bem ou prestar um serviço de qualidade foi um fator capaz de gerar uma verdadeira revolução na administração e na produção das organizações, devendo ser entendida, verdadeiramente, como uma nova forma de administrar que requer a participação de todos os envolvidos no processo, para que se possa atingir a excelência esperada e a máxima satisfação do cliente ou usuário.

Preocupar-se com a qualidade de seus produtos e serviços, assim como, com todo o processo de gestão da qualidade tem sido um fator constante, dentro das organizações modernas, em função da compreensão do quão importante tal fenômeno se tornou e em função dos impactos gerados pela qualidade nas diversas áreas dos negócios.

A finalidade principal da qualidade é atender às necessidades e expectativas dos clientes ou usuários, no entanto, a mesma não se limita, apenas, a esta esfera, já que, é capaz de gerar diversos benefícios em diferentes etapas dos processos de produção ou prestação de serviços dentro das organizações.

Paladini e Carvalho mencionam algumas áreas para as quais o investimento em qualidade pode trazer inúmeros benefícios:

- Contribuições operacionais: redução de defeitos, de desperdícios, de custos, de retrabalho e aumento na produtividade;
- Contribuições táticas: pessoas mais preparadas para tomar decisões gerenciais críticas para o funcionamento da empresa; processos mais eficientes;
- Contribuições estratégicas: satisfação total do cliente; garantir a sobrevivência da organização e a sua contínua evolução; aumentar a cartela de clientes; conquistar poder perante as organizações concorrentes (PALADINI; CARVALHO, 2012, p. 32).

Prosseguem os autores, a concepção da qualidade como um investimento importante a ser feito é algo que as organizações vão adquirindo com o tempo. São, inicialmente, os resultados positivos obtidos nos níveis operacionais da qualidade que impulsionam uma visão de expansão da qualidade, para os níveis táticos e estratégicos:

Há quem diga que a gestão operacional da qualidade é a visão “histórica” da qualidade nas empresas brasileiras. De fato, é possível que hoje a maioria das organizações veja a qualidade sob uma ótica mais ampla e relevante. Mas há, ainda, empresas brasileiras que restringem as ações e os resultados da qualidade ao plano operacional, buscando apenas reduzir custos de operação de equipamentos, avaliar fornecedores com base em planos de amostragem à porta da fábrica, minimizar defeitos no processo produtivo, eliminar condições de trabalho que possam induzir ao erro ou ao desperdício etc. Não se imagina que essas empresas estejam vendo a qualidade apenas com essa ótica, mas, sim, que estejam em estágios iniciais da concepção da qualidade. E que, em algum momento, começarão sua evolução em direção a novas visões (PALADINI; CARVALHO, 2012, p. 32).

Observa-se, dessa maneira, que a busca pela qualidade é um conceito que foi evoluindo de forma gradual, ao longo dos anos, se constituindo em um fator que deve sempre fazer parte do procedimento estratégico das organizações, devendo se apresentar como um processo sistêmico e contínuo de satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e usuários.

### 3.4 GESTÃO DA QUALIDADE

Atribuir um conceito à gestão da qualidade não se configurou como sendo tarefa tão árdua quanto a de definir um conceito para a qualidade em si, uma vez que, a ideia de gestão de qualidade é abrangente e abarca diversos aspectos que vão, desde os métodos de marketing a todo o planejamento estratégico de uma organização. Milet ensina:

A expressão Qualidade Total ou Gestão pela Qualidade Total (GQT) ou Total Quality Management (TQM) passou então a significar o uso dos conceitos de qualidade em todas as áreas das empresas, partindo do princípio de que todas elas têm responsabilidade, não só na liberação de produtos de qualidade, mas, também, na perenização desse processo com a sobrevivência da empresa. Atualmente, fala-se em gestão pela qualidade para designar uma filosofia gerencial em que a qualidade é uma preocupação de toda a organização (MILET, 1997, p. 22)

A Gestão pela Qualidade Total se caracteriza, portanto, como sendo todo um esforço coletivo realizado pelas organizações, sejam elas privadas ou públicas, para a produção de bens ou serviços que possam proporcionar, cada vez mais, um alto grau de satisfação das necessidades do cliente ou usuário.

#### 3.4.1 Histórico da gestão da qualidade

O conceito de qualidade não é algo que possa habitar apenas no plano das ideias, visto que, para que a sua efetiva concretização ocorra, é necessário que seja transportado para a realidade do ambiente organizacional, porque, só assim, irá atingir sua total operacionalização.

Paladini e Carvalho (2012) salientam que, a origem da Qualidade Total se deu em meados da década de 1950, se desmembrando em duas vertentes que carregam similaridades e diferenças entre si: o Controle da Qualidade por Toda a Empresa (Company Wide Quality Control, CWQC) de origem japonesa; e a vertente norte-americana do Controle de Qualidade Total (Total Quality Control, TQC).

Kaoru Ishikawa, um proeminente pesquisador japonês, destaca que, a visão japonesa do Controle de Qualidade Total (TQC), ou seja, a CWQC considera que, para que se possa atingir os objetivos de excelência na qualidade e consequente

satisfação do cliente com o produto ou serviço adquirido, deve haver um comprometimento de todos os níveis da organização. Paladini e Carvalho salientam:

Em essência o TQC tem como requisitos o envolvimento de todas as áreas funcionais nas atividades direcionadas à obtenção da qualidade, além da melhoria da qualidade e utilização de métodos estatísticos. Alguns autores traduzem o TQC japonês como o compromisso para a qualidade total, enaltecendo o envolvimento e comprometimento dos funcionários com essa prática, aliado ao apoio da alta direção da empresa (PALADINI; CARVALHO, 2012, p. 93).

A visão norte-americana teve em Armand Feigenbaum um de seus principais autores e para o qual o Controle de Qualidade Total (TQC) diria respeito a um sistema, no qual, haveria a manutenção da qualidade de maneira eficaz, através dos esforços contínuos de diversos grupos dentro de uma organização, objetivando uma produção com menores custos, mas que sempre buscasse atingir a satisfação do cliente ou usuário.

Uma das diferenças entre o entendimento japonês e o norte-americano é a de que, para os americanos o Controle de Qualidade Total (TQC) demandaria a condução, unicamente, por especialistas; a visão japonesa tem a percepção de que, não haveria necessidade dessa exclusividade. Paladini e Carvalho elencam algumas outras diferenças entre as duas visões:

No Japão é notório um maior envolvimento e comprometimento dos funcionários nas atividades de gestão da qualidade. Por outro lado, nos Estados Unidos existe muita ênfase à aplicação de métodos e técnicas associadas à qualidade. Enquanto que nos Estados Unidos a maior preocupação é com a detecção dos problemas e segregação dos produtos com defeitos, no Japão, as empresas desenvolvem processos capazes de detectar e evitar os problemas (PALADINI; CARVALHO, 2012, p. 93).

A doutrina entende que, as diferenças apontadas acabam surgindo em função das próprias divergências políticas e culturais entre os países em questão, uma vez que, estes são fatores de grande influência na maneira em que as organizações de um país irão conceber as questões concernentes ao controle de qualidade dos produtos e serviços.

### **3.4.2 Princípios da gestão da qualidade total**

Milet, enquanto estudioso da gestão da Qualidade Total, procurou elencar 10 (dez) princípios que funcionariam como referenciais metodológicos com o condão de

auxiliar as organizações a implementarem uma visão abrangente de gestão pela qualidade total. Estes 10 (dez) princípios seriam:

- **Princípio da Satisfação Total dos Clientes**

A excelência no atendimento ao cliente é a principal consequência deste princípio, decorrendo dele a própria sobrevivência e sucesso de uma organização. Para atingir o objetivo de satisfação total do cliente é fundamental que, haja a correta identificação dos clientes para todos os membros da organização, assim como, conhecer e antecipar os desejos, necessidades e expectativas que estes clientes procuram obter com a aquisição de um produto ou a prestação de um serviço;

- **Princípio da Gerência Participativa**

A administração como um todo, independentemente de níveis hierárquicos, deve praticar a existência de uma gerência transparente, que promova o compartilhamento de informações e conhecimento, sendo receptiva a críticas e sugestões que incentivem uma cultura de participação e a valorização do trabalho em equipe;

- **Princípio do Desenvolvimento Humano**

Este preconiza que, as organizações devem procurar captar pessoas que possuam talento e motivação para um desempenho eficaz das atividades necessárias. Além disso, as organizações devem promover os aprimoramentos destes funcionários, através de programas de educação e treinamento, impulsionando a base cultural dos empregados e, conseqüentemente, da organização. Outro importante desdobramento deste princípio é a não caracterização do indivíduo como descartável, vale dizer, como algo que se investe até que não sirva mais;

- **Princípio da Constância de Propósitos**

A constância de propósitos decorre da definição participativa de quais serão os propósitos da organização, durante o processo de planejamento estratégico, para que possa criar um comprometimento por parte de todos os integrantes, devendo os mesmos, serem disseminados e praticados por toda a organização. A alta administração da organização tem participação fundamental durante este procedimento, pois, mudanças são processos que perduram ao longo do tempo, demandando repetição constante. Milet ressalta

que, a instabilidade econômica, social, tal como, a própria inconstância institucional são elementos que acabam gerando problemas para a obtenção de uma constância de propósitos nas organizações, mormente, as de natureza pública;

- **Princípio da Melhoria Contínua**

Preconiza a ideia da implementação da “cultura da mudança” nas organizações, entendendo esta, como um compromisso com o aperfeiçoamento constante e uma reinvenção permanente. A internalização desta cultura da mudança permite que, as organizações passem a estar mais preparadas para a captação de clientes diante dos concorrentes, podendo não só atender às expectativas dos mesmos como também superá-la, ganhando assim, o seu reconhecimento;

- **Princípio da Gerência de Processos**

Para que a organização possa atender de maneira satisfatória os desejos e expectativas de seus clientes ou usuários, preciso é, que todos enxerguem como um grande processo, no qual, os subprocessos se conectam, formando várias cadeias de cliente-fornecedor. A gerência de processos é algo permanente para todos da organização, visto que, se deve aplicar de maneira constante o ciclo PDCA: Planejar (Plan), Executar (Do), Verificar (Check) e Atuar Corretivamente (Act);

- **Princípio do Empowerment**

Diz respeito à autonomia de decisão concedida aos diferentes níveis organizacionais e que serão garantidas pelas instâncias superiores da organização. Este princípio propõe, portanto, uma inversão da pirâmide da administração, na qual, a base seria responsável por tomar as decisões e as instâncias superiores não atrapalhariam, ajudando, dessa maneira, a facilitar os procedimentos de atendimento dos clientes;

- **Princípio da Disseminação de Informações**

O fluxo constante de informações, tanto internas quanto externas, são ferramentas que permitem à organização a aplicação contínua dos princípios da Qualidade Total. É necessário que, todos os membros da organização tenham o conhecimento e a habilidade de explicar a missão e os grandes propósitos da organização, promovendo para isso a participação de todos no processo de definição de tais propósitos;

- **Princípio da Garantia da Qualidade**

Trata das aderências às rotinas planejadas e estabelecidas, de modo que, se possa garantir a estabilidade dos processos e à previsibilidade nos produtos ou serviços prestados. É, portanto, o cumprimento dos parâmetros e características estabelecidas pelas normas e procedimentos pactuados entre fornecedor e cliente ou usuário;

- **Princípio da Busca da Perfeição**

Neste princípio se tem a presença da concepção de que o ideal do padrão de desempenho a ser alcançado pela organização é aquele do “zero defeito” ou “zero erro”. Para tanto, todos, desde os dirigentes aos funcionários, devem adotar a postura de buscar sempre a perfeição em todos os detalhes e em todas as tarefas realizadas (MILET, 1997, p. 30).

Todos os princípios da gestão pela Qualidade Total nas concepções supramencionadas podem ser sintetizados da seguinte maneira no quadro 1:

Quadro 1 - Princípios da gestão da qualidade total

(continua)

<b>Princípio da Satisfação Total dos Clientes</b>	<b>Princípio da Gerência Participativa</b>	<b>Princípio do Desenvolvimento Humano</b>	<b>Princípio da Constância de Propósitos</b>	<b>Princípio da Melhoria Contínua</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento ao cliente;</li> <li>- Conhecimento do cliente;</li> <li>- Comparação de desempenho com os competidores;</li> <li>- Gerenciando o relacionamento;</li> <li>- Outros clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incentivo à manifestação de idéias e opiniões;</li> <li>- Compartilhamento das informações;</li> <li>- Trabalho em equipe;</li> <li>- Alta liderança;</li> <li>- Consenso e negociação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Admissão e demissão de pessoas;</li> <li>- Adaptação, orientação e integração;</li> <li>- Educação e treinamento;</li> <li>- Análise e avaliação de pessoal;</li> <li>- Remuneração, reconhecimento, estímulo e participação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persistência e continuidade;</li> <li>- Coerência nas atitudes e práticas;</li> <li>- Planejamento estratégico;</li> <li>- Cultura organizacional;</li> <li>- Competências e capacidades essenciais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A cultura da mudança;</li> <li>- Inovações;</li> <li>- Tempo, custo e novas tecnologias;</li> <li>- Flexibilidade;</li> <li>- Convivendo com o caos</li> </ul>

Quadro 1 - Princípios da gestão da qualidade total

(continuação)

Princípio da Gerência de Processos	Princípio do Empowerment	Princípio da Disseminação de Informações	Princípio da Garantia da Qualidade	Princípio da Busca da Perfeição
- Cadeia cliente-fornecedor; - Ciclo PDCA; - Macroprocessos de clientes; - Rotina(controle), melhoria e reengenharia; - Engenharia simultânea (ou concorrente)	- Decisão onde está a ação; - Autonomia para tomada de decisão; - Descentralização; - Terceirização; - Foco no resultado	- Amplo conhecimento e divulgação do negócio, missão, propósitos, estratégias e planos; - Barreiras à criatividade e ao fluxo de ideias; - Fluxo de informações internas e externas; - Reuniões; - Tecnologia da informação	- Geração de confiança; - Formalização de processos; - Garantia da qualidade em serviços; - Relacionamento com fornecedores; - Desburocratização	- Não se conformar com o erro; - Atitude preventiva; - Custos da falta de qualidade; - Recuperação de serviços; - Rejeito e retrabalho

Fonte: MILET, 1997, p. 30.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) aprovou a Norma Brasileira (NBR) ISO 9000:2005, nela relacionando 8 (oito) princípios que tratam da gestão da qualidade e que devem ser utilizados para melhorar o desempenho naquilo que tange à qualidade dos bens produzidos e serviços prestados:

- **Foco no cliente**

A organização deve procurar entender as necessidades dos clientes, tanto presentes quanto futuras, para que possa buscar exceder as expectativas dos mesmos;

- **Liderança**

São os responsáveis por definirem os propósitos da organização e, também, por averiguar se todos estão envolvidos de maneira a procurar atingir os objetivos e propósitos definidos;

- **Envolvimento de pessoas**

Dispõe sobre a importância do envolvimento de todas as pessoas que fazem parte da organização, para que usem suas habilidades com o intuito de atingir os propósitos das organizações;

- **Abordagem de processo**  
Entender e tratar as atividades e os recursos da organização como parte de um processo, devendo este, ser gerenciado de maneira a alcançar os resultados desejados;
- **Abordagem sistêmica para a gestão**  
Determina que a organização deve identificar, entender e gerenciar todos os processos de forma inter-relacionada, compondo um verdadeiro sistema que contribui para o alcance da eficiência e eficácia;
- **Melhoria contínua**  
A constante melhoria da qualidade e do desempenho da organização deve ser um objetivo permanente a ser alcançado;
- **Abordagem factual para tomada de decisão**  
A análise criteriosa dos dados e das informações obtidas, funcionam como a base para a tomada de decisões eficazes, por parte da organização;
- **Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores**  
Este princípio dispõe sobre a necessidade de se manter uma relação de benefícios mútuos entre a organização e seus fornecedores, dado que, isso pode agregar valor à produção das duas partes (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005).

Os princípios da gestão da Qualidade Total, independente de qual classificação doutrinária sigam, buscam sempre servir como um guia estratégico, para que as organizações possam adotar novas atitudes, com o intuito de imprimir a máxima qualidade possível, durante a produção de bens e prestação de serviços, para sempre atender às expectativas e necessidades dos clientes ou usuários.

### 3.5 QUALIDADE EM SERVIÇOS

A diferenciação entre bens e a prestação de serviços não é tarefa simples de ser feita, visto que, torna-se complicado exemplificar situações que caracterizem a existência de um serviço em seu estado puro ou do fornecimento de um bem físico, que não esteja associado também a um serviço.

No entanto, para, a evolução e abordagem do ponto principal do presente trabalho, salutar é, a compreensão do entendimento do que seriam serviços e os aspectos da qualidade que permeiam o seu universo.

Paladini e Carvalho destacam a existência de diversas definições de serviços, apontando dentre as mais utilizadas, aquelas fornecidas pela NBR ISO 9004-2, bem como, as que compreendem os serviços como uma “mudança na condição social” fornecida por Peter Hill e Philippe Zarifian. A NBR ISO 9004-2 entende os serviços como sendo o “resultado gerado por atividades na ‘interface entre fornecedor e cliente’ e por atividades internas do fornecedor para atender às necessidades do cliente” (PALADINI; CARVALHO, 2012, p. 328). Por sua vez, Peter Hill concebe os serviços como sendo:

uma ‘mudança’ na condição de uma pessoa ou de um bem pertencente a um agente econômico, que vem à baila como resultado da atividade de outro agente econômico, por acordo prévio, ou seja, solicitação da pessoa ou agente econômico anterior (HILL, apud PALADINI; CARVALHO, 2012, p. 328).

Philippe Zarifian, citado por Paladini e Carvalho, compartilha de pensamento similar ao de Peter Hill, tomando a prestação de serviços, igualmente, como uma mudança na condição social, visto que, para o autor “serviço é uma organização e uma mobilização, a mais eficiente possível, de recursos para interpretar, compreender e gerar a ‘mudança’ nas condições de atividades do destinatário do serviço” (ZARIFIAN apud PALADINI; CARVALHO, 2012, p. 328).

Da mesma maneira em que existem várias definições de serviços na literatura, também, diversas são as características atribuídas aos serviços, tendo Kotler (2006) salientado as principais, como sendo: a intangibilidade; a inseparabilidade; a variabilidade e a perecibilidade.

O aspecto da intangibilidade diz respeito ao fato de os serviços não serem passíveis de submissão aos sentidos humanos (toque, visão, prova, audição e olfato), antes de serem comprados. Por sua vez, a inseparabilidade corresponde à situação bastante particular dos serviços, pois, os mesmos são produzidos e consumidos, ao mesmo tempo, diante da interação fornecedor-cliente. Quanto à variabilidade, os serviços são bastante mutáveis, à vista de que, se diversificam dependendo de para quem, quando e onde são prestados. Por fim, os serviços são perecíveis e de

entrega imediata ao cliente, não podendo ser armazenados e dependendo do consumidor para que ocorra o início da produção.

### 3.5.1 Dimensões da qualidade na prestação de serviços

É tarefa intrínseca dos prestadores de um serviço, identificar o que os usuários desejam, porquanto, frequentemente, se tem uma dissonância quanto ao que os prestadores dos serviços acham sobre os desejos dos usuários e o que eles de fato querem. Para Paladini e Carvalho, deve se considerar, assim, que:

Clientes são diferentes e têm necessidades/desejos diferentes; por isso, só podemos atendê-los de maneira adequada naquilo que desejam, se houver um entendimento de quais são os aspectos de desempenho a serem trabalhados para atender suas expectativas (PALADINI; CARVALHO, 2012, p. 340).

Tem-se, dessa maneira, que as dimensões da qualidade da prestação de serviço encontram-se relacionadas às necessidades dos usuários ou clientes, porque estes experimentam e avaliam o serviço prestado, com base na extensão ou no volume de qualidade.

A partir deste entendimento, Paladini e Carvalho elaboram uma lista de dimensões da qualidade que ajudam a analisar o desempenho dos serviços prestados:

- **Tangíveis:** aspectos físicos relacionados com as instalações, equipamentos, pessoal, comunicação material, outros consumidores;
- **Atendimento:** atenção dos funcionários, durante o contato com os usuários ou clientes; boa comunicação e cortesia;
- **Confiabilidade:** aptidão para a prestação do serviço pactuado, de maneira confiável e certa;
- **Resposta:** vontade de ajudar os clientes e usuários, bem como, de fornecer serviços rápidos;
- **Competência:** capacidade e conhecimento para execução do serviço, atendendo aos anseios de destreza técnica dos usuários e clientes;
- **Consistência:** coerência entre os desejos especificados pelos usuários e o serviço prestado;

- **Cortesia:** gentileza, educação, respeito e afetividade no tratamento com o usuário e o cliente;
- **Credibilidade:** confiança de que o serviço será prestado com honestidade e excelência;
- **Segurança:** baixa percepção de riscos ou dúvidas;
- **Acesso:** proximidade e contato fácil, além de boa localização e horário de funcionamento conveniente;
- **Comunicação:** utilização de linguagem adequada para manter os usuários e clientes informados;
- **Conveniência:** proximidade e disponibilidade a qualquer tempo dos benefícios entregues pelos serviços;
- **Velocidade:** rapidez para executar o atendimento ou serviço. Diz respeito ao tempo de espera tanto real quanto percebido;
- **Flexibilidade:** capacidade de adaptação dos serviços à eventuais mudanças das necessidades dos usuários;
- **Entender o cliente:** se esforçar para conhecer e compreender as necessidades dos usuários e clientes (PALADINI; CARVALHO, 2012, p. 340 - 341).

Todo o processo de garantia e manutenção da qualidade nos serviços prestados deve ser tratado de maneira respeitável e com zelo. A monitoração constante das preferências e desejos dos clientes e usuários ajudam a alcançar a satisfação dos mesmos. Denton assevera: “Em muitos casos, somente o esforço de monitorar parece melhorar essa satisfação. Sempre haverá reclamações, mas se alguém estiver ouvindo, isso melhorará a confiança e o respeito dos clientes” (DENTON, 1991, p. 38).

É fundamental, portanto, a avaliação dos serviços fornecidos, para que se possa averiguar o estado dos mesmos, ainda, eventuais melhorias que venham a ser necessárias, posto que, sem avaliação da qualidade, não há como saber em que aspectos eles devem ser aperfeiçoados. Nesse sentido, Paula (2015) frisa que, para que se entenda como o cliente avalia o serviço, cuja opinião é relevante para a constatação da qualidade do mesmo, são essenciais os indicadores e os determinantes de qualidade.

A agregação de valor à prestação de serviço se encontra, justamente, no atendimento das necessidades apontadas pelos clientes ou usuários, vale dizer, no entendimento das expectativas do consumidor do serviço. Para Slack: “Qualidade é a consistente conformidade com as expectativas dos consumidores, significando, de modo geral, o entendimento dos interesses e das necessidades dos usuários” (SLACK, 1997, p. 552).

### **3.5.2 Medindo qualidade em serviços**

Devido à crescente importância desempenhada pelo setor de fornecimento de serviços, necessário se fez fomentar o interesse no desenvolvimento de métodos que pudessem aferir a qualidade da prestação dos mesmos. Elencar-se-á algumas das técnicas passíveis de serem utilizadas no processo de mensuração da qualidade dos serviços prestados.

#### **3.5.2.1 Modelo SERVPERF**

O SERVPERF (service performance) é um instrumento para mensurar a qualidade dos serviços prestados. Desenvolvido pelos pesquisadores Cronin e Taylor em 1992, o modelo SERVPERF baseia-se, apenas, na percepção que os usuários adquirem acerca do desempenho dos serviços fornecidos, entendendo a qualidade como uma atitude do cliente relativamente às dimensões da qualidade e não como algo que devesse ser medido através da diferença entre expectativa e desempenho. Segundo os pesquisadores, então, o SERVPERF é um modelo no qual a qualidade dos serviços seria fundamentada no desempenho obtido durante a prestação dos serviços e, por isso, a expressão responsável por representar a qualidade dentro deste modelo se resumiria a:

$$Q_i = D_i$$

Na qual temos  $Q_i$  representando a avaliação da qualidade do serviço referente à determinada característica  $i$ , enquanto  $D_i$  diz respeito aos valores atribuídos ao desempenho para a característica  $i$ , durante a prestação do serviço.

O modelo SERVPERF concluiu que procura-se avaliar a qualidade dos serviços prestados tomando-se por base as percepções dos usuários, relativamente, ao desempenho dos serviços, sem levar em consideração as expectativas prévias, que os mesmos teriam a respeito destes serviços, diferentemente, do que ocorre no modelo SERVQUAL.

Em síntese, o modelo SERVPERF tem como objeto de avaliação, somente o desempenho perceptível dos serviços pelas dimensões da qualidade, enquanto que, o instrumento SERVQUAL compõe-se de duas partes distintas, uma relativa às expectativas dos clientes e outra concernente ao desempenho perceptível dos serviços. Tal distinção de conceitos se torna importante especialmente na medida em que as organizações devem definir se sua principal finalidade é “ter clientes que estão satisfeitos com o seu desempenho ou fornecer serviços com um nível máximo de qualidade percebida” (SALOMI; MIGUEL; ABACKERLI, 2005).

É neste sentido, que o SERVPERF pode se configurar como uma interessante alternativa, comparativamente, à utilização do modelo SERVQUAL, pois se caracteriza como uma forma mais simplificada de mensurar a qualidade, vez que a qualidade dos serviços é avaliada pelos usuários logo após a prestação dos mesmos, ou seja, em um único momento, baseada no desempenho desta prestação de serviços, tornando o processo mais simples de ser operacionalizado e também de mais fácil entendimento para os usuários.

### **3.5.2.2 Modelo de Qualidade de Serviço, Modelo de Percepção-Expectativa e Modelo de Avaliação de Serviço e Valor**

MIGUEL e SALOMI (2004) apontam a necessidade de se mencionar alguns outros modelos elaborados com o condão de permitir a mensuração da qualidade dos serviços prestados, quais sejam:

- **Modelo de Qualidade de Serviço**  
Elaborado pelo estudioso Grönroos aborda a qualidade como sendo uma percepção obtida por meio de três fatores: a expectativa do serviço; o serviço que de fato foi fornecido e a imagem da empresa. Segundo o modelo

desenvolvido por Grönroos, quando um usuário adquire um serviço, ele realiza uma avaliação deste serviço tomando por base dimensões de características técnicas e funcionais a respeito do serviço obtido.

A aplicação do modelo de Grönroos foi feita por meio da execução de um questionário, com itens a serem respondidos dentro da escala Lickert de 5 pontos, com executivos suecos de diversos setores.

Este modelo de aferição da qualidade torna-se considerável contribuição na medida em que ressalta que para que uma organização de fornecimento de serviços seja competitiva, ela deverá “definir como a qualidade é percebida pelos consumidores e determinar de qual forma a qualidade dos serviços é influenciada” (MIGUEL; SALOMI; 2004).

- Modelo Percepção-Expectativa

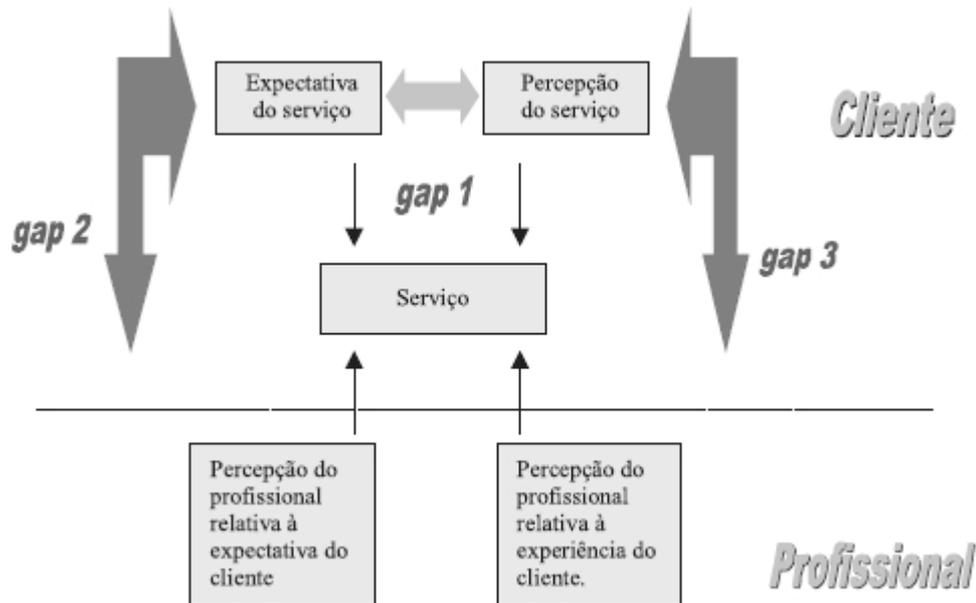
Criado por Brown e Swartz, o modelo percepção-expectativa pensa a qualidade a partir da diferença entre expectativa e percepção de desempenho, relativamente, aos serviços prestados. Conceitualmente, assemelha-se ao modelo de qualidade da escala SERVQUAL. A partir do raciocínio proposto pelo modelo de Brown e Swartz, teria-se a origem de determinados *gaps* presentes na figura 2:

Gap 1 = Percepção de desempenho do profissional julgado pelo cliente.

Gap 2 = Percepção do profissional em relação à expectativa do cliente.

Gap 3 = Percepção do profissional, relativamente, ao desempenho julgado pelo cliente. (MIGUEL; SALOMI; 2004)

Figura 2 - Modelo para Qualidade de Serviços de Brown e Swartz



Fonte: Salomi; Miguel, 2004.

O modelo de percepção-expectativa de Brown e Swartz foi aplicado em uma organização de serviços da área médica, não servindo, dessa maneira, como um estudo representativo para todas as áreas relativas à prestação de serviços, ainda que, traduzam uma intensa interação entre usuário e profissional durante o fornecimento dos serviços.

- Modelo de Avaliação de Serviço e Valor

Bolton e Drew introduziram o valor pago pelo serviço como característica integrante de seu método de avaliação da qualidade dos serviços. Dentro deste modelo, alguns fatores seriam antecedentes à satisfação do usuário, como por exemplo, as expectativas, desempenho percebido e a não-confirmação das referidas expectativas. A satisfação se configura como “um dos fatores que afetam a percepção da qualidade do serviço. Um outro fator influente na percepção da qualidade do serviço é a própria não-confirmação das expectativas” (MIGUEL; SALOMI; 2004).

O modelo de avaliação de serviço e valor foi aplicado em três etapas, em serviços telefônicos, nos Estados Unidos: avaliação das percepções de desempenho; avaliação da qualidade do serviço; e, avaliação do valor associado ao serviço.

Bolton e Drew concluíram por meio de seus estudos “que os provedores de serviço devem oferecer serviços mais flexíveis que possam satisfazer as diferentes preferências e expectativas de cada segmento de mercado” (MIGUEL; SALOMI, 2004), vez que para o modelo ora em comento, a avaliação de valor do serviço é caracterizada por três fatores: atribuição da qualidade do próprio serviço; os sacrifícios demandados para sua aquisição; e, as características pertencentes aos próprios usuários.

A figura 3 abaixo permite a visualização da síntese dos modelos referidos anteriormente:

Figura 3 – Síntese dos modelos de avaliação da qualidade em serviços

AUTOR	MODELO	CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS	CONCLUSÕES PRINCIPAIS	ÁREA DE APLICAÇÃO
Grönroos (1984)	Não apresenta modelo com representação algébrica	Qualidade = f(expectativa, desempenho e imagem)	- Interação comprador / vendedor é mais importante que atividades de marketing. - Contato comprador/ vendedor tem mais influência na formação da imagem que atividades de <i>marketing</i> .	Diversos tipos de serviços
Parasuraman <i>et al.</i> (1985, 1988)	SERVQUAL $Q_i = D_i - E_i$	22 itens distribuídos em cinco dimensões da qualidade	- A qualidade de serviços pode ser quantificada. - Determina cinco dimensões genéricas para todos os tipos de serviços. - A qualidade dos serviços é diferença entre expectativa e desempenho ao longo das dimensões.	Diversos tipos de serviços
Brown e Swartz (1989)	$Q_i = E_i - D_i$	Utiliza as 10 dimensões desenvolvidas por Parasuraman <i>et al.</i> (1985)	- A qualidade dos serviços é a diferença entre desempenho e expectativa ao longo das dimensões.	Atendimento em consultórios da área médica
Bolton e Drew (1991)	Modelo de Avaliação do serviço e valor  Representado por várias equações algébricas	- Utiliza quatro dimensões desenvolvidas por Parasuraman <i>et al.</i> (1988) - Introduz o conceito do valor na avaliação da qualidade do cliente	- Concluem que as características dos clientes influenciam as avaliações de qualidade e valor pelo cliente. - A não confirmação das expectativas está mais fortemente correlacionada com a qualidade dos serviços.	Serviços de telefonia
Cronin e Taylor (1992)	SERVPERF $Q_i = D_i$	Utiliza as cinco dimensões gerais desenvolvidas por Parasuraman <i>et al.</i> (1988)	- Avaliação de qualidade de serviços é melhor representada pela desempenho ao longo das dimensões	Diversos tipos de serviços

Fonte: Miguel; Salomi, 2004.

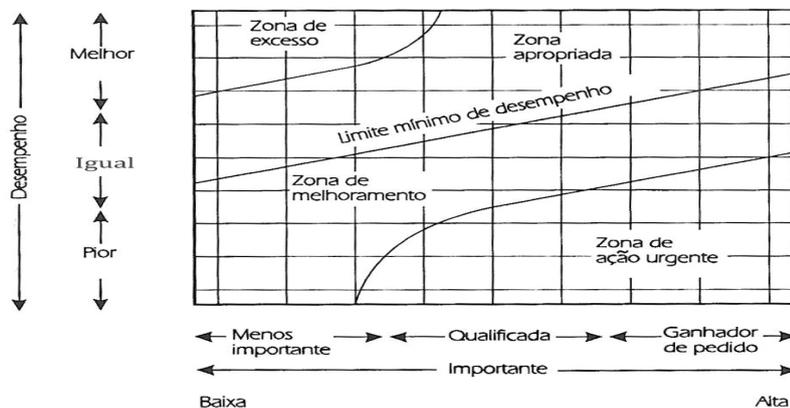
### 3.5.2.3 Matriz de Importância e Desempenho

Proposta por Martilla e James (1977), a Análise da Importância e Desempenho configura-se como um método de avaliação da qualidade dos serviços prestados, permitindo a verificação de quais atributos do serviço devem ser priorizados na implementação de ações de organização e melhoria mais efetivas, uma vez que, a matriz é o reflexo da importância dada pelo usuário a determinados atributos e o desempenho apresentado pelo serviço prestado.

Para Ferreira e Vasconcelos (2015), a construção da matriz de importância e desempenho se dá através de pesquisa realizada com os usuários dos serviços, para que se possa averiguar a satisfação dos mesmos, relativamente, a uma série de critérios vinculados aos serviços prestados, bem como, a importância que os usuários atribuem a tais métodos. A partir da realização da pesquisa junto aos usuários, os dados coletados são transportados para uma matriz bidimensional, composta por quatro quadrantes, na qual se tem o eixo y demonstrando o fator “importância”, enquanto o eixo x trata do fator “desempenho”, vale dizer, “[...] a utilização dessa ferramenta permite medir o desempenho de um atributo da qualidade simultaneamente com sua importância” (FERREIRA; VASCONCELOS, 2015).

Segundo leciona Slack (1993), a matriz de importância e desempenho é dividida em quatro zonas de prioridades de melhoramento responsáveis por indicar em quais aspectos devem ser implementadas ações de melhoria e em qual nível de urgência, conforme se observa na figura 4:

Figura 4 - Matriz de Importância e Desempenho



Fonte: Adaptada de Slack, 1993, p.185.

As 4 (quatro) zonas podem ser entendidas da seguinte maneira:

- **Zona “apropriada”**: representa a área da matriz em que os itens analisados são considerados de alta importância por parte dos usuários, também, o desempenho dos serviços prestados é considerado alto, por isso, a organização deve manter as ações que tem gerado um bom trabalho, visto que, representam pontos fortes no seu desempenho;
- **Zona de “melhoramento” ou “baixa prioridade”**: é o quadrante da matriz, no qual, a organização apresenta um baixo desempenho; no entanto, como é atribuído um baixo nível de importância por parte dos usuários, acaba não gerando a necessidade de ações urgentes e prioritárias de melhoramento;
- **Zona de “ação urgente” ou “concentrar aqui”**: área crítica em que se tem a atribuição de alta importância por parte dos usuários, mas o desempenho apresentado é baixo; por este motivo, deve ser considerada como prioridade máxima nas ações de melhorias a serem implementadas pela organização, visto que, é a área em que os usuários percebem a falha no serviço prestado;
- **Zona de “excesso” ou “esforço excessivo”**: representa a área da matriz, na qual, a organização tem um desempenho alto, no entanto, os usuários dão pouca importância para aqueles atributos. Neste caso, deve ser analisado, se a organização não estaria desperdiçando recursos que poderiam ser melhores aproveitados em atributos que figuram em zonas mais críticas da matriz, ou a realização de uma campanha, para que os usuários passem a valorizá-los mais.

De acordo com Slack, colocar “as comparações entre a importância e o desempenho dos objetivos de desempenho é um guia importante para se saber quais e quão urgentemente, dentre os vários aspectos do desempenho, precisam ser melhorados” (SLACK, 1993, p.187).

É de suma importância que, as organizações realizem avaliações de qualidade para que possam saber, com clareza, seus pontos fortes e fracos, empreendendo as melhorias necessárias naqueles atributos que precisam melhorar o seu desempenho, relativamente, à importância e expectativas atribuídas pelos usuários dos serviços, executando, assim, um serviço de alto padrão de qualidade.

### 3.5.2.4 Modelo SERVQUAL

A metodologia utilizada para realizar o controle de qualidade na prestação de serviços se diferencia da que deve ser utilizada para a averiguação do controle de qualidade na produção de bens, isso porque, tais setores são fundamentalmente diferentes entre si e, por isso, demandam uma forma de avaliação distinta. Andrade (2004) salienta que, quando os serviços são tangíveis, há vínculo entre a produção dos mesmos e o consumo, dado que, onde os serviços são produzidos, simultaneamente, os consumidores avaliam o processo de produção e testam o serviço. De outro lado, quando intangíveis, não é viável definir padrões para se atingir a igualdade de qualidade no método de produção.

Nessa acepção, se pode afirmar que, a avaliação da prestação de serviço será variável e particular para cada usuário ou consumidor, já que, é heterogênea e cada pessoa vivencia a prestação do serviço de uma maneira diferente.

Foi em função da dificuldade de aferição do aspecto da qualidade na prestação de serviços que Parasuraman, Berry e Zeithaml (1991) elaboraram uma maneira de verificação da qualidade no fornecimento de serviços, baseando-se em um modelo que parte da comparação entre o serviço percebido pelo o usuário/consumidor e o por ele esperado, denominado escala SERVQUAL.

O modelo SERVQUAL configurou-se como uma verdadeira quebra de paradigma dentro do universo da avaliação de serviços, tornando-se muito utilizado em diferentes áreas, devido ao seu grande aprimoramento metodológico.

A escala SERVQUAL desenvolvida por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1991) é formada pela existência de 22 (vinte e dois) itens, que buscam aferir as expectativas dos usuários relacionando-as com a percepção que os mesmos têm, após a prestação do serviço. Os autores relacionaram cada um dos itens da escala SERVQUAL a 5 (cinco) dimensões que, segundo eles, fariam parte do constructo da qualidade na prestação de serviços. Vejamos no quadro 2 abaixo:

Quadro 2 - Dimensões da escala SERVQUAL

Dimensão	Características
Empatia	Atendimento personalizado, compreensivo e de acordo com as necessidades do usuário;
Receptibilidade	Capacidade de resposta de maneira rápida e eficaz;
Tangibilidade	Trata dos recursos físicos (infraestrutura e equipamentos) e aparência daqueles que prestam o serviço;
Garantia	Capacidade de transmitir segurança e confiança aos usuários;
Confiabilidade	Confiança na realização da prestação do serviço que foi pactuado.

Fonte: Elaboração própria a partir de Parasuraman; Zeithaml; Berry (1991).

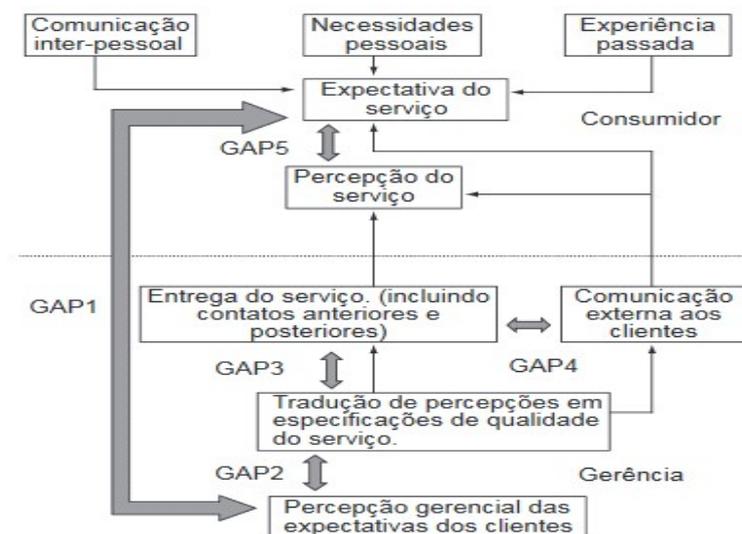
Na doutrina, a diferença entre as expectativas dos usuários e o que eles de fato receberam, enquanto serviço prestado, é denominada *GAP*, termo da língua inglesa que significa lacuna ou distanciamento que acontece dentro e entre uma organização e o cliente, resultando, por vezes, em má qualidade na prestação do serviço. Os tipos de *GAPs* relacionados à escala SERVQUAL se dividem em 5 (cinco), conforme é possível verificar no quadro 3 e figura 5:

Quadro 3 - Tipos de *Gaps* relacionados à escala SERVQUAL

GAP	Relação
GAP 1	Trata da diferença existente entre o que os gestores acham que os usuários esperam e as reais expectativas dos mesmos;
GAP 2	Divergência entre o que a organização entende que deve ser incluído como especificação de qualidade às expectativas dos usuários;
GAP 3	Divergência entre a qualidade especificada e a efetivamente prestada;
GAP 4	Divergência entre o serviço prestado e aquele que foi prometido ao usuário;
GAP 5	Divergência entre a expectativa da qualidade do serviço e aquele efetivamente prestado.

Fonte: Elaboração própria a partir de MELO; MUNIZ, 2017.

Figura 5 - Modelo GAP



Fonte: Parasuraman citado por Salomi; Miguel; Abackerli, 2005.

O SERVQUAL se caracteriza, portanto, da diferença entre a percepção e a expectativa do usuário e, quanto maior for o índice positivo obtido na diferença, maior será observada a qualidade no serviço prestado: **P - E = QUALIDADE**, onde P é percepção e E expectativa.

A aplicação do modelo SERVQUAL se divide em 3 (três) momentos:

- o usuário é perguntado sobre como seria a organização ideal através de um questionário;
- o usuário é perguntado sobre a organização avaliada, também, através de um questionário;
- é feita a análise SERVQUAL para obtenção da diferença entre a percepção e a expectativa.

O método SERVQUAL se baseia, dessa maneira, na comparação entre as expectativas, antes da aquisição do serviço, e as percepções, após sua prestação, configurando-se como um modelo que avalia a denominada “qualidade percebida” e, por isso, foi o modelo escolhido para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, juntamente com a Matriz de Importância e Desempenho.

### 3.6 PRÊMIOS DA QUALIDADE

A Gestão da Qualidade tornou-se tema de mais alta importância no desenvolvimento das atividades dentro das organizações, vez que a promoção de uma gestão com práticas eficientes e competitivas, auxiliam na promoção da qualidade tanto nos setores de serviço quanto na produção de bens e, conseqüentemente, melhorando continuamente o desempenho da organização.

Com base nesse raciocínio, foram criados alguns programas e premiações, tanto nacionais quanto internacionais, para incentivar a busca pela excelência nas organizações. O quadro 4 a seguir sintetiza alguns desses prêmios:

Quadro 4 – Síntese de premiações da qualidade

<b>PREMIAÇÃO</b>	<b>HISTÓRICO</b>	<b>CRITÉRIOS AVALIADOS</b>
Prêmio Deming ( <i>Deming Prize</i> )	Prêmio da Qualidade no Japão instituído nos anos 1950, tendo permitido a participação de empresas não japonesas em 1984.	Política; Organização e sua Operação; Informação; Padronização; Recursos Humanos; Garantia da Qualidade; Manutenção; Melhoria; Efeitos (Resultados); Planos Futuros.
Prêmio Malcolm Baldrige	Prêmio da Qualidade nos Estados Unidos estabelecido pelo Congresso Americano em 1987 e criado com o objetivo de melhorar a competitividade das empresas americana.	Liderança; Planejamento Estratégico; Foco no Cliente; Medição, Análise e Gestão do Conhecimento; Foco em Recursos Humanos (força de trabalho); Gestão de Processos; Resultados.
Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ)	Caracteriza-se como importante instrumento de incentivo à competitividade e reconhecimento para as empresas brasileiras. Tem como principais objetivos estimular a melhoria contínua da qualidade de produtos e serviços através da Gestão da Qualidade Total, focalizar a gestão das empresas na satisfação das necessidades e expectativas dos clientes, e promover a imagem e a reputação internacional de produtos e serviços brasileiros.	Liderança; Estratégias e Planos; Clientes (monitoramento das necessidades dos clientes); Sociedade (análise da responsabilidade socio-ambiental); Informação e Conhecimento; Pessoas (examina o sistema de trabalho da organização); Processos; Resultados
Prêmio Europeu da Qualidade	Criado em 1991 para premiar as organizações que demonstrem excelência na gestão da qualidade.	Liderança; Pessoas; Política e Estratégia; Parceria e Recursos; Processos; Resultados das Pessoas; Resultados dos Clientes; Resultados da Sociedade; Resultados-Chave de Desempenho.

Fonte:Elaboração própria a partir de Miguel (2001)

### 3.7 QUALIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Os princípios que norteiam a ideia de qualidade total são válidos para todos os tipos de instituições, sejam elas públicas ou privadas, de grande ou pequeno porte, independentemente do setor ao qual pertencem.

Algumas adaptações de interpretação podem ser necessárias, para que, os referidos princípios sejam entendidos dentro da realidade das diferentes instituições. Dessa maneira, Milet (1997) procura interpretar os princípios da Qualidade Total, tomando em conta as particularidades que circundam o universo da Administração Pública, elencando os 10 (dez) princípios da Qualidade Total neste setor:

- **Satisfação total dos clientes:** as instituições deveriam se organizar, estruturalmente partindo de fora para dentro, vale dizer, partindo da necessidade dos clientes e não de dentro para fora, quando baseiam-se em suas próprias prioridades internas, como normalmente acontece, porque aquilo que o cliente ou usuário dos serviços percebe como qualidade é o que realmente importa;
- **Gerência participativa:** o servidor deve possuir a liberdade para criticar e fazer questionamentos, sem se sentir ameaçado pela hierarquia e autoritarismo presentes na administração pública;
- **Desenvolvimento humano:** é corriqueiro que seja atribuído aos servidores da administração pública a culpa pela ineficiência e baixo rendimento dos setores, por esta razão, se configura como uma das principais funções dos recursos humanos de uma organização moderna a promoção de políticas, que façam com que os servidores sintam prazer e orgulho com o trabalho realizado e com a organização a qual pertencem;
- **Constância de propósitos:** as instituições presentes na administração pública do país apresentam problemas referentes à constância de propósitos, devido às frequentes mudanças políticas, de diretrizes e de administração sem que os planos de gestão se concluam com sucesso;
- **Melhoria contínua:** para que se instale um pensamento, conseqüentemente, um programa de melhoria contínua nas instituições públicas, necessário é, que a alta administração dissemine um espírito público por toda a organização, implementando uma filosofia de mudança;
- **Gerência de processos:** responsável por agravar dois grandes problemas da administração pública: o excesso de burocracia e o elevado tempo para a execução do processo. Dessa maneira, preciso é, que a gerência, além de se preocupar em administrar os recursos e custos de maneira correta, também, procure medir o índice de satisfação dos clientes com os serviços prestados;
- **Empowerment:** os programas relacionados à Qualidade Total foram responsáveis por auxiliar no estabelecimento de indicadores que explicitam aquilo que está ocorrendo dentro das instituições da administração pública, promovendo o treinamento e o incentivo à participação de todos os níveis da administração, assim como, reforçando a ideia de que, tudo deve ser feito, pensando sempre na melhor forma de atender o cliente ou usuário;

- **Disseminação de informações:** necessário é, que as informações sejam disponibilizadas aos usuários dos serviços públicos de maneira clara e rápida, devendo-se manter uma relação permanente com estes usuários, para que os mesmos possam ser convidados a opinar sobre a qualidade da prestação de serviços, de maneira periódica;
- **Garantia da qualidade:** para que ocorra a garantia de qualidade durante a prestação de um serviço é necessário que se faça um rigoroso e eficiente controle da cadeia de processos das organizações, assegurando que os serviços serão prestados de modo uniforme e com o desempenho esperado pelos usuários;
- **Busca da perfeição:** possível é, estimar um número bastante alto de usuários dos serviços providos pela administração pública, que se encontram insatisfeitos com a qualidade dos mesmos, sem contar os elevados custos do fornecimento de serviços de baixa qualidade. Desta maneira, entende-se que, os custos para prevenir os erros e prestar um serviço de qualidade, logo de início, seriam menores do que os gerados para corrigi-los.

Os 10 (dez) princípios da Qualidade Total na administração pública demonstram que, não é fácil o gerenciamento de órgãos públicos e a busca pela implementação de serviços prestados com qualidade à população, porém, deve se caracterizar como desafio e principal meta da administração pública.

### 3.8 QUALIDADE E BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A educação no país é influenciada por diversos aspectos, entre os quais, se destacam aqueles relacionados à herança cultural, ao desenvolvimento econômico, bem como, com todo o aparato político vigente. São estes fatores, que irão determinar todos os avanços ou retrocessos, que a educação do país irá enfrentar.

Dentre todos os entes que participam do sistema educacional brasileiro, as Universidades Públicas possuem papel de destaque, em função de sua essencial importância, não apenas no cenário acadêmico, mas também no âmbito do desenvolvimento social, científico, tecnológico e cultural do país.

As Universidades Públicas brasileiras são, fundamentalmente, auxiliadas em sua função de disseminadoras de conhecimento humano pelas bibliotecas universitárias, importante nicho de produção do conhecimento científico e primordial para a existência e expansão do tripé ensino, pesquisa e extensão no Ensino Superior. Ainda que, a Reforma Universitária de 1968 não tenha contemplado, diretamente, os aspectos estruturais das bibliotecas universitárias, ela acabou por influenciar as atividades a serem nelas executadas, posto que, as mesmas devem estar preparadas para amparar os usuários das Universidades, seja nos níveis de graduação ou pós-graduação, participando ativamente, portanto, do processo de ensino, pesquisa e extensão.

O dinamismo proveniente das transformações tecnológicas e sociais permeiam a realidade cotidiana das Universidades Públicas, conseqüentemente, das bibliotecas universitárias. Para Andrade (2004), também, as bibliotecas universitárias se sujeitam às conseqüências e impactos das transformações tecnológicas. Exemplos: incremento da quantidade de informações; facilidade nas relações interpessoais; automatização de vários processos e produtos; quebra de padrões; aparecimento de novos conceitos, como mercado universalizado e as tecnologias da informação. Nos dias atuais, a informação e o conhecimento são valorizados e considerados primordiais.

Além da valorização da informação e do conhecimento, as organizações, independente de setores, viram crescer o papel e a importância atribuída à figura do consumidor ou usuário, o qual, deixou de ser um mero elemento na cadeia final de produção de bens ou de fornecimento de serviços, para se tornar um verdadeiro definidor das políticas organizacionais, “desde as de produção industrial e comércio à prestação de serviços normalmente vinculados ao poder público” (VERGUEIRO; CARVALHO, 2001).

Em razão desta verdadeira mudança de paradigma, necessário foi que, as organizações fornecedoras de serviços de informação, no caso em tela, temos as bibliotecas universitárias, passassem a se adaptar para que pudessem dar ênfase às necessidades e expectativas de seus usuários, dado que, tornou-se sua finalidade precípua: atender às necessidades informacionais da comunidade universitária, na qual encontra-se inserida.

Lira, Vale e Barbalho (2013) acentuam: O poder das tecnologias da comunicação e informação tem modificado o universo das bibliotecas e os serviços de informação. Hoje em dia, elas são mensuradas com base nos serviços prestados e não mais, na proporção de suas coleções. Nas suas avaliações, o elemento indicador é o que elas fazem e não o que elas possuem.

A averiguação pelos perfis diferenciados dos usuários torna-se elemento fundamental no desafio da busca pela qualidade nas bibliotecas universitárias. O aspecto qualidade deixa de ter, apenas, um caráter interno de planejamento e gestão dos serviços, passa a adentrar a perspectiva externa, com a elevação do usuário à posição de fator determinante dos impactos causados pelos serviços oferecidos nestes ambientes.

Nesse sentido, tem-se a mudança das dimensões da avaliação, passando a dar ênfase à avaliação de desempenho dos serviços fornecidos. Machado e Uchôa (2012) frisam: Não há um manual que conduza ao permanente melhoramento de uma prática. A avaliação de serviços decorre de um conjunto complexo e interdisciplinar de saberes. Em razão de cada contexto, não há um critério de avaliação universal de serviços, a organização deve se manter competitiva no mercado, num processo de aperfeiçoamento diário, criando e recriando o modo de interagir com as diferentes *stakeholders* (termo da língua inglesa, que tem como significado “grupo de interessados”), que possui algum tipo de interesse nos processos, resultados e no planejamento dos projetos, de modo positivo ou negativo.

A avaliação do ensino superior é um elemento a ser adotado, cada vez mais, pelas Universidades. Por isso, estas organizações tiveram que se adaptar e se estruturar de maneira a oferecer produtos e serviços com elevado nível de qualidade, tendo na avaliação institucional das mesmas, conseqüentemente, das bibliotecas universitárias, a representação da teoria aplicada à prática.

Avaliar as bibliotecas universitárias é aspecto essencial para que se possa mensurar os serviços ofertados, sempre objetivando a melhoria do desempenho das mesmas no atendimento das demandas e expectativas dos usuários do ambiente acadêmico. Este é o entendimento defendido por Almeida:

A principal função da avaliação é produzir conhecimentos relativos à unidade de informação, a organização em que esta se situa e a seu ambiente, para servir de subsídio ao planejamento tanto na fase de elaboração do plano, programa ou projeto, quanto na fase de implementação das ações. A avaliação possibilita a escolha certa, ou seja, a correta definição dos objetivos no momento da concepção do plano. Na implementação do plano, produz informações que contribuem para a maior produtividade e para a melhoria da qualidade. No final do processo, permite comparar resultados esperados e conseguidos, conhecer o nível de satisfação do público-alvo e os efeitos do planejamento na unidade de informação, na organização e no ambiente (ALMEIDA, 2005, p. 11).

Enquanto provedoras de um serviço essencial no apoio ao desenvolvimento do tripé acadêmico de ensino, pesquisa e extensão das universidades públicas, as bibliotecas universitárias devem adotar um sistema de avaliação de desempenho dos serviços de informação oferecidos, que seja composto por elementos que venham a agregar valor às suas atividades, para que as mesmas passem a ser executadas com mais eficiência, efetividade e eficácia às expectativas dos seus usuários.

Tomando por base esta linha de raciocínio, entende-se que, a definição de indicadores de qualidade encontra-se como a mais viável opção de estratégia para que se possa mensurar a aplicabilidade da qualidade, naquilo que tange os serviços de informação oferecidos pelas bibliotecas universitárias, uma vez que, através destes critérios, será possível averiguar e entender as reais necessidades e expectativas dos usuários.

Lira, Vale e Barbalho (2013) destacam: É relevante a implantação de um grupo de indicadores de qualidade, para que se possa medir a execução nas organizações, permitindo o efeito das atividades realizadas, ajudando e aumentando a satisfação dos clientes, melhorando o produto ou serviço final e potencializando seus processos, ajustando custos aos benefícios.

Os critérios adotados irão, portanto, ter impacto relevante no decurso da pesquisa a ser realizada, posto que, serão os responsáveis por determinar os aspectos relacionados à qualidade que serão averiguados, devendo, dessa maneira, serem manuseados, apenas, aqueles que sejam mais importantes para a organização em comento, visto que, se utilizados em grande quantidade podem tirar o foco daquilo que realmente importa.

Diversos podem ser os requisitos levados em conta, para analisar a qualidade dos serviços de informação prestados pelas bibliotecas universitárias à comunidade interna e externa. Entre tais requisitos, pode-se mencionar alguns como a compreensão das expectativas e necessidades dos usuários, a cortesia, a segurança, a comunicação clara e concisa, o ambiente físico adequado, adequação das fontes de informação, rapidez e facilidade no acesso aos serviços e informações.

Andrade (2004) elucida que, para que seja alcançada a Qualidade Total, relativamente, ao cliente externo e interno, os atributos mencionados devem ser desenvolvidos de maneira pertinente. O retorno dado pelo usuário, seja ele interno ou externo, torna-se aspecto fundamental, para a busca da qualidade total na prestação de serviços de informação, já que, através do *feedback*, proferido é que as unidades de informação poderão melhor se adaptar e promover o direcionamento de esforços, para aperfeiçoar as áreas, nas quais, os usuários enxergam a necessidade de aprimoramentos.

A construção de um sistema que possa permitir a mensuração do desempenho dos serviços ofertados pelas bibliotecas universitárias, a consequente avaliação da qualidade das mesmas, através do *feedback* provido pelo usuário é uma tarefa bastante complexa, na qual, é preciso que haja a compreensão da natureza do ambiente em questão, assim como, de todos os personagens envolvidos, para que se possa escolher os atributos que melhor se adequem ao objetivo que se pretende alcançar. É neste sentido que, em seus estudos, Rozados (2004) ressalta: “[...] conforme estabelece a norma internacional, os indicadores de desempenho destinam-se a servir de ferramentas para avaliação da qualidade e da eficácia dos serviços e outras atividades pertinentes a uma biblioteca”.

Avaliação esta, que deve sempre pautar-se pela utilização de princípios referentes à qualidade, para que os indicadores utilizados possam ser ferramentas úteis à gestão das bibliotecas universitárias, naquilo que tange ao processo de valorização dos serviços de informação prestados.

Seguindo os ensinamentos de Vergueiro e Carvalho (2001) útil é, apontar quais são os aspectos a serem reconhecidos durante a avaliação de cada categoria de indicador proposto. Isto posto, tem-se a seguinte lista a ser tomada como referência:

- Comunicação: aspectos relacionados à comunicabilidade das políticas internas da unidade de informação e ao desempenho dos servidores, quanto às respostas aos usuários;
- Acesso e efetividade: trata da facilidade de localização e obtenção dos materiais no acervo; da utilização dos ambientes, equipamentos e demais serviços ofertados pela biblioteca; e do atendimento e disponibilidade de acesso aos servidores;
- Cortesia: diz respeito à cordialidade, bom atendimento, presteza e solicitude na execução das atividades e prestação dos serviços por parte dos servidores;
- Tangível: versa acerca da infraestrutura disponibilizada aos usuários e a conservação dos equipamentos e materiais do acervo;
- Segurança: dispõe sobre aspectos relacionados à confiança nos ambientes disponíveis na biblioteca, também, sobre a acessibilidade física aos usuários com necessidades especiais;
- Qualidade e satisfação do usuário: reporta-se à infraestrutura disponível para os usuários (salas de estudos, cabines em grupo, laboratório de informática, banheiros, armários), dos equipamentos, desimpedimento do acervo para consulta, assim como, da possibilidade de efetuar reservas para empréstimos; do atendimento e da rapidez na resposta dos serviços prestados.

É possível observar que, os requisitos escolhidos para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias se concatenam em atividades e conjunturas de funcionamento, permitindo que, as bibliotecas, sejam entendidas como um elemento vital para o desenvolvimento da vida acadêmica dentro das universidades, pois, de acordo com Lira, Vale e Barbalho (2013), as universidades são espaços integrados por pessoas, recursos de informação, infraestrutura para prestar os serviços (instalações, equipamentos, tecnologia, entre outros) e um ambiente próprio interna e externamente.

De maneira que, as bibliotecas universitárias, enquanto sustentáculo do tripé ensino, pesquisa e extensão dentro das Universidades, devem prover aos usuários todo o aporte bibliográfico, documental, informacional, tecnológico e infraestrutural, para que os mesmos possam executar suas atividades acadêmicas e impulsionar o desenvolvimento social, tecnológico e econômico.

A aferição dos serviços prestados pelas mesmas é etapa imprescindível para os gestores desses setores, para os demais servidores e usuários, para que seja viável responder com eficácia, eficiência e bom atendimento às necessidades e expectativas da comunidade universitária.

### **3.8.1 Biblioteca Digital**

Conforme dissertado no decurso deste trabalho de pesquisa, as bibliotecas universitárias fazem parte de um vasto conjunto da produção de conhecimentos dentro das universidades. Em conformidade com Fujita (2005), “[...] é um sistema de informação que é parte de um sistema mais amplo, que poderia ser chamado sistema de informação acadêmico, no qual, a geração de conhecimentos é o objeto da vida universitária”.

Enquanto sistema de informação, as bibliotecas universitárias sofrem mudanças ocasionadas tanto pela evolução da tecnologia quanto pela alteração das necessidades de seus usuários.

Fujita (2005) destaca que, as bibliotecas universitárias no país estão passando por um período, no qual, vivem simultaneamente três fases evolutivas: (i) biblioteca eletrônica (automação de rotinas bibliotecárias básicas); (ii) biblioteca virtual (acesso *online* às bases de dados); e, (iii) biblioteca digital (era da internet).

Entende-se que, a convivência concomitante de documentos, tanto no formato impresso quanto digital é a realidade corrente, vivenciada pelas bibliotecas universitárias.

De acordo com Sayão (2008), as diferenças mais relevantes entre o documento, originalmente, em papel e em suporte eletrônico estão no armazenamento repartido em formas digitais, na comunicação direta (online), no alcance do material via rede mundial de computadores, na abundância de cópias, a partir de uma versão original, e na viabilidade de reaproveitamento.

Diz-se, então, que as bibliotecas digitais, ainda que incluam algumas das características das bibliotecas tradicionais, não são apenas meras reproduções de

tais bibliotecas, podendo alcançar muito além, tanto em finalidade quanto em significado. Razão pela qual a biblioteca digital se torna fator tão importante para as Universidades, posto que, permite e proporciona a construção e divulgação contínua de todo o conhecimento gerado pelas pesquisas desenvolvidas dentro destas, assim como, a atualização de pesquisas externas a seu universo, alcançando usuários de uma maneira que as bibliotecas tradicionais não teriam capacidade para fazê-lo.

Em conformidade com Fujita (2005), a biblioteca digital viabiliza às universidades a disponibilização do seu repositório de livros digitalizados das principais áreas de conhecimento, gratuitamente, mediante acesso rápido, fácil e simultâneo a todos os usuários, sem fila de espera, acessível por computadores ou dispositivos móveis, a qualquer hora e em qualquer lugar, periodicamente complementado com novos títulos, de acordo com as parcerias e negociações com as editoras e autores.

A internet e a tecnologia da informação revolucionaram o papel das bibliotecas, criando uma nova forma de pensar sobre os acervos unicamente físicos. À vista dos benefícios que a biblioteca digital promove, as bibliotecas tradicionais universitárias vêm sofrendo um processo, ainda que lento, de modificação de seus recursos humanos, físicos, de infraestrutura e de materiais para o favorecimento de uma vasta implementação da biblioteca digital dentro do espaço universitário.

Ainda que se pergunte como as bibliotecas do futuro vão administrar a informação digital, se elas vão deixar de ser um espaço físico para se transformar em digital, relevante é, o debate acerca do que se espera das mesmas, quais serviços especiais devem oferecer. Aprender é uma atividade social, não é algo que se pode fazer apenas em casa, na frente do computador, via celular, tablet ou leitores de livros digitais (*eReaders*).

De modo que, mesmo durante o processo de transição das bibliotecas universitárias tradicionais para as bibliotecas universitárias digitais, profícua é, a necessidade de, continuamente, avaliar a qualidade dos serviços fornecidos, para que se possa melhorá-los, pois as bibliotecas de um modo em geral terão que trabalhar, cada vez mais na prestação de serviços, do que propriamente na formação de acervos físicos.

### 3.8.2 A Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde

A Biblioteca Professor Affonso Bianco, Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde (BCS), foi inaugurada em 21 de agosto de 1998, em sua atual localização no campus de Maruípe (figura 6), para cumprir o papel de auxiliar na promoção da expansão de conhecimento, através da disponibilização de informações à comunidade acadêmica:

Figura 6 - Mapa do *campus* universitário de Maruípe



Fonte: Site institucional do Centro de Ciências da Saúde da UFES

Com um acervo para consulta contendo 9.101 títulos e 29.629 exemplares, 1.355 títulos de teses e dissertações, mais de 541 títulos e fascículos de periódicos e com uma média anual de 32.539 atendimentos na circulação de materiais, a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde é uma das bibliotecas que fazem parte do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Espírito Santo (SIB-UFES), sendo, portanto, vinculada à Biblioteca Central (BC), uma vez que, esta é o órgão suplementar vinculado diretamente à Reitoria responsável por coordenar os procedimentos técnicos de todas as demais unidades. Atualmente, o Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Espírito Santo (SIB-UFES), compreende 9 (nove) unidades de bibliotecas, quais sejam:

- Biblioteca Central (Campus de Goiabeiras);
- Biblioteca Setorial de Artes (Campus de Goiabeiras);

- Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Humanas e Naturais (Campus de Goiabeiras);
- Biblioteca Setorial de Educação (Campus de Goiabeiras);
- Biblioteca Setorial Tecnológica (Campus de Goiabeiras);
- Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde (Campus de Maruípe);
- Biblioteca Setorial Ceunes (Campus de São Mateus);
- Biblioteca Setorial Sul (Campus de Alegre);
- Biblioteca Setorial do Núcleo de Estudos e de Difusão de Tecnologia em Florestas, Recursos Hídricos e Agricultura Sustentável - Nedtec (Município de Jerônimo Monteiro).

Enquanto parte integrante do SIB-UFES, a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde compartilha da mesma missão, valores e visão que auxiliam no desenvolvimento das atividades deste sistema integrado, devendo respeitar, no desempenho de suas atividades, as resoluções institucionais basilares das bibliotecas do SIB-UFES: resolução nº 09/2002 e resolução nº 48/2016, ambas do Conselho Universitário da UFES.

A resolução nº 09/2002 do CUn dispõe sobre o regimento interno da Biblioteca Central e, conseqüentemente, das demais bibliotecas que compõem o SIB-UFES, incluindo a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, ressaltando o compromisso e objetivo do sistema integrado de bibliotecas da Universidade com o processamento e disseminação da documentação necessária para o desenvolvimento de seus programas de ensino, pesquisa e extensão, através do armazenamento das produções intelectuais e científicas de sua comunidade universitária, proporcionando os serviços de informação cultural, artística, científica e histórico-administrativa da UFES à seus professores, pesquisadores, servidores técnico-administrativos e discentes, e também da comunidade externa.

Além de trazer os fundamentos essenciais do SIB-UFES, a resolução nº 09/2002 do CUn é responsável também por elencar as atividades que devem ser cumpridas pelos gestores das bibliotecas setoriais como, por exemplo: (i) o planejamento, implementação e acompanhamento de planos de ações que estejam de acordo com as diretrizes da Biblioteca Central; (ii) a divulgação e atualização do acervo para o adequado desenvolvimento dos programas acadêmicos da Universidade; (iii) o acompanhamento de questões administrativas ligadas à conservação e manutenção

das instalações prediais, dos mobiliários, dos equipamentos e do acervo, coordenando os recursos humanos e materiais necessários ao funcionamento da biblioteca; (iv) encaminhamento à Seção de Aquisição da Biblioteca Central de sugestões de materiais informacionais a serem adquiridos pelo SIB-UFES; (v) coleta e organização de dados qualitativos relacionados à satisfação dos usuários com os serviços e produtos de informação prestados em sua unidade; entre outros.

A resolução nº 48/2016 do Cun, por sua vez, dispõe sobre as regras de empréstimo de obras nas bibliotecas que integram o SIB-UFES, regulamentando quais usuários podem ser beneficiados com o empréstimo de materiais, o período de empréstimo e a quantidade de materiais a serem emprestados. Estabelecendo ainda valores de multa a serem cobrados em caso de atraso na devolução das obras emprestadas e de danos causados pela não devolução das chaves dos guarda-volumes.

Por fazer parte do SIB-UFES, a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde permite que seus usuários desfrutem da utilização de ferramentas que facilitam a automação e o gerenciamento de suas atividades através de softwares como o “Pergamum”, possibilitando a consulta remota ao catálogo, renovação, reserva dos itens emprestados, e administração de sua própria conta. É disponibilizado também aos usuários, além do acesso ao acervo físico da biblioteca, o acesso a fontes de informação disponíveis online tais como: o metabuscador Ebsco Discovery Service (EDS), ferramenta de referências e dados disponíveis em acesso aberto; o Portal de Periódicos da Capes, permitindo o acesso à diversas publicações científicas; à e-books de editoras como Cambridge, Wiley, IEEE, Elsevier, Zahar e Senac SP; à bases de dados de periódicos eletrônicos como Academic Search Complete, World Politics Review e VLex; à eBase de dados de Normas Técnicas da ABNT; à disponibilização dos trabalhos acadêmicos da própria Universidade através da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD); e à produção intelectual da UFES em seu repositório.

Dessa maneira, tem-se que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde é um setor de fundamental importância para o desenvolvimento das atividades do campus Maruípe, visto que, é a única unidade de informação localizada no referido campus e, por isso, atende tantos os alunos dos cursos de graduação, pós-graduação e servidores do campus de Maruípe quanto os visitantes da comunidade interna (alunos e servidores de outros *campi*) e da comunidade externa. Com um horário de

funcionamento de 7 horas da manhã até às 21 horas da noite, de segunda a sexta-feira, a referida biblioteca desenvolve a rotina de prestação de serviços disposta no quadro 5:

Quadro 5 - Serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde  
(continua)

Serviços oferecidos	Atividades desempenhadas
<b>Circulação de Materiais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cadastrar e atualizar os registro de usuários;</li> <li>• executar as atividade relativas a empréstimo e a devolução de material;</li> <li>• emitir nada consta quando solicitado pelo usuário;</li> <li>• registrar e executar a rotina necessária ao controle da circulação do acervo da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde;</li> <li>• executar o controle de circulação da coleção de periódicos da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde;</li> <li>• cobrança de multa de usuários que devolvam os materiais fora do prazo;</li> <li>• executar a reposição no acervo de todo material bibliográfico utilizado no recinto da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde ou devolvido a ela;</li> </ul>
<b>Recepção</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• receber, orientar e encaminhar o usuário;</li> <li>• dar informação utilitária (usuário interno/externo): presencial, telefone, correio eletrônico;</li> <li>• promover o controle de utilização das chaves dos armários;</li> <li>• controlar movimentação de material do acervo (empréstimo, devolução);</li> <li>• supervisionar entrada e saída de pessoas nos locais de trabalho;</li> <li>• orientar o usuário quanto aos espaços da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, tais como: banheiros e salas onde os serviços são executados;</li> </ul>
<b>Referência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• assistir, orientar, executar, coordenar e capacitar os usuários na utilização dos recursos informacionais e serviços disponíveis na Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, tais como:</li> <li>• prestar assistência na busca de itens do acervo por meio do catálogo e na pesquisa de documentos via análise de fontes de informação primárias, secundárias e terciárias;</li> <li>• executar busca bibliográfica solicitada;</li> <li>• auxiliar na localização de itens informacionais no acervo;</li> <li>• instruir quanto ao uso das máquinas de autoempréstimo;</li> <li>• coordenar a exibição do material audiovisual solicitado;</li> <li>• capacitar usuário quanto à utilização do catálogo do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Espírito Santo (SIB-UFES);</li> <li>• providenciar a localização de material bibliográfico em instituições nacionais e estrangeiras;</li> </ul>

Quadro 5 - Serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde  
(continuação)

Serviços oferecidos	Atividades desempenhadas
<b>Referência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• operacionalizar os serviços de comutação bibliográfica por meio do serviço de Programa de Comutação Bibliográfica (Comut), gerenciado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT);</li> <li>• executar busca bibliográfica solicitada em bases de dados nacionais e estrangeiras, Portal de Periódicos da Capes;</li> <li>• capacitar usuário quanto à utilização de bases de dados nacionais e estrangeiras, Portal de Periódicos da Capes e gerenciadores bibliográficos;</li> <li>• orientar os usuários na normalização bibliográfica de trabalhos acadêmicos, de acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);</li> <li>• realizar empréstimo interbiblioteca entre as bibliotecas do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Espírito Santo (SIB-UFES), bem como, entre instituições federais;</li> </ul>
<b>Tratamento da Informação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• receber doações;</li> <li>• receptor teses e dissertações;</li> <li>• orientar docentes para a inclusão de sugestões de itens bibliográficos no banco de dados para posterior aquisição;</li> <li>• confeccionar Ficha Catalográfica;</li> <li>• preparar o acervo para os fins de pesquisa e de circulação;</li> <li>• facultar, a pedido de usuário, a pesquisa em material bibliográfico, que se encontra separado a fim de reparo;</li> </ul>
<b>Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilizar e gerenciar o uso do laboratório de informática, que é utilizado para pesquisa individual, assim como, para as aulas práticas do "Programa de Desenvolvimento de Competência em Ambientes Virtuais".</li> </ul>

Fonte: UFES, Processo 23068.002281/2018-93.

As atividades dispostas no quadro 5 supramencionado exemplificam como a biblioteca é essencial para o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da comunidade acadêmica, facilitando o acesso do usuário à informação e à documentação que compõem o acervo da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, além de tornar possível que bases de dados nacionais e internacionais sejam acessadas pelos usuários cotidianamente.

## 4 ANÁLISE DOS DADOS

O presente capítulo abordará os procedimentos utilizados para coleta de dados, juntamente com a estruturação e interpretação obtida através da análise dos referidos dados.

Tendo em vista que o propósito da pesquisa era aferir a “qualidade percebida” pelos usuários da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, optou-se pelo método SERVQUAL como modelo a ser seguido por apresentar melhor didática para o alcance do objetivo estabelecido.

Dessa maneira, o instrumento de coleta adotado para a realização da pesquisa aqui abordada foi um questionário adaptado a partir do método SERVQUAL (Apêndice A). O questionário adaptado era composto de duas partes: a primeira parte dizendo respeito à expectativa dos usuários em relação aos serviços que uma biblioteca universitária deveria fornecer; e a segunda parte tratando especificamente da percepção dos usuários naquilo que tange os serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde.

### 4.1 DAS RESPOSTAS AOS ITENS DO QUESTIONÁRIO

Dar-se-á prosseguimento ao capítulo com a apresentação dos dados coletados e posterior análise dos mesmos naquilo que diz respeito às respostas dadas pelos usuários da biblioteca com relação às suas expectativas e percepções acerca da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde.

Para determinar a confiabilidade e consistência interna do instrumento de coleta de dados, qual seja o questionário adaptado a partir do modelo SERVQUAL, foi calculado estatisticamente o coeficiente alfa desenvolvido por Cronbach em 1951 que “hoje é a estatística mais usada para medir a consistência de um questionário” (VIEIRA, 2015). O alfa de Cronbach da presente pesquisa foi alcançado através de cálculos estatísticos efetuados utilizando-se o software Microsoft Office Excel no qual foi obtido o coeficiente alfa de valor 0,9037, demonstrando uma consistência

interna muito boa quando comparado com os valores determinados na tabela da figura 7 abaixo:

Figura 7 - Consistência interna de um questionário

Valor de alfa	Consistência interna
Maior do que 0,80	Quase perfeito
De 0,80 a 0,61	Substancial
De 0,60 a 0,41	Moderado
De 0,40 a 0,21	Razoável
Menor do que 0,21	Pequeno

Fonte: Landis, J.R., Koch, G.G apud Vieira, Sonia (2015)

Tendo em vista que a confiabilidade e consistência do questionário aplicado durante a coleta de dados foram consideradas adequadas ao esperado, necessário se faz, portanto, examinar as respostas dadas pelos usuários que participaram da pesquisa.

#### 4.1.1 Análise segundo o modelo SERVQUAL

O questionário elaborado foi dividido em duas partes, na qual a parte 1 correspondia às expectativas que os respondentes teriam a respeito dos serviços prestados por uma biblioteca universitária ideal, e a parte 2 abordaria as mesmas indagações da parte 1, porém os usuários deveriam responder de acordo com as suas percepções acerca dos serviços prestados especificamente pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde.

O conteúdo dos itens presentes no questionário aplicado respeitou, não apenas as dimensões da qualidade do método SERVQUAL, como também os indicadores propostos por Vergueiro e Carvalho (2001): (i) comunicação, por meio do questionamento a respeito do desempenho dos servidores quanto às respostas aos usuários; (ii) acesso e efetividade, correspondendo aos itens relacionados à facilidade de localização e utilização dos materiais no acervo e dos equipamentos e serviços da biblioteca; (iii) cortesia, itens relacionados à qualidade do atendimento e presteza dos servidores durante a prestação dos serviços; (iv) tangibilidade, itens que dizem respeito à infraestrutura e conservação de equipamentos disponibilizados aos usuários; (v) segurança, itens versando sobre a confiança nos serviços

prestados e acessibilidade para usuários com necessidades especiais; (vi) qualidade e satisfação do usuário, abarcando o questionário como um todo.

Composta de 22 proposições nas quais os respondentes deveriam escolher suas respostas dentro de 7 opções da escala likert (que iriam de discordo totalmente até concordo totalmente), a parte 1 do questionário aplicado aos usuários, que tratava das expectativas dos mesmos, obteve as médias dispostas no quadro 6 a seguir:

Quadro 6 - Médias das respostas dadas à parte 1 do questionário (expectativas dos usuários)

P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11
6,76	6,41	6,22	6,61	6,56	6,44	6,44	6,48	6,50	6,45	6,09
P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22
6,56	6,64	6,69	6,52	5,75	5,89	6,15	5,88	6,23	6,25	5,78

Fonte: Elaboração própria

Legenda:

P.<sub>n</sub> = Pergunta da parte 1 do questionário

Em que:

**P.1** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha ambiente limpo, organizado, silencioso, iluminado e arejado;

**P.2** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha instalações com boa aparência, confortáveis e boa localização;

**P.3** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha acessibilidade aos usuários com necessidades especiais à informação e conhecimento, buscando valorizar o cuidado com a inclusão social;

**P.4** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha espaço suficiente e adequado para estudo individual;

**P.5** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha espaço suficiente e adequado para estudo em grupo;

**P.6** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha quantidade adequada de computadores, atualizados tecnologicamente, com programas e aplicativos com qualidade suficiente de acesso de modo eficaz às informações e conhecimentos;

**P.7** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha tecnologia para pessoas com necessidades especiais que lhes permita independência na busca por informações e conhecimentos;

- P.8** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha ambiente digital com um acervo atualizado continuamente que permita buscas precisas e resultados abrangentes e de boa qualidade científica;
- P.9** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha serviço de internet sem fio (*wireless*) que permita conectar notebook, tablets e celulares ao sistema gratuitamente;
- P.10** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha serviços que possam ser efetuados *online* como emissão de nada consta e pagamento de multas;
- P.11** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha horários de funcionamento conveniente para todos os usuários;
- P.12** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha quantidade satisfatória de exemplares dos títulos recomendados pelas disciplinas obrigatórias e optativas;
- P.13** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha acesso a jornais, revistas, periódicos, artigos, enciclopédias, livros, monografias, teses e dissertações em meio digital e que ofereçam informações de qualidade;
- P.14** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha acervo físico com livros e periódicos em bom estado de conservação e uso;
- P.15** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha quantidade suficiente de servidores disponíveis para o atendimento ao usuário;
- P.16** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha servidores prestativos e capazes de fornecer pronto atendimento;
- P.17** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha servidores bem informados, que conheçam bem o acervo e ajudem na busca de referencial teórico ou material bibliográfico;
- P.18** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha servidores atenciosos e preparados para fornecerem atendimento aos usuários com necessidades especiais, assim como, capacitados para operar os equipamentos próprios necessários;
- P.19** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha servidores que executem os serviços de empréstimo, renovação, devolução e reserva de material bibliográfico com eficiência, perfeição, confiabilidade e rapidez;
- P.20** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha servidores capazes de atuar frente aos problemas e reclamações dos usuários;
- P.21** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha entendimento das necessidades específicas de seus usuários;
- P.22** - Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha interesse em manter os usuários satisfeitos.

É possível inferir através das médias das respostas alcançadas que os respondentes do questionário possuem altas expectativas quanto aos serviços e infraestrutura que uma biblioteca universitária ideal deveria ofertar aos seus usuários, visto que as médias de todas as perguntas ficaram acima de 5.

A parte 2 do questionário, por sua vez, também foi composta de 22 proposições contendo 7 itens da escala likert como opção de resposta para o usuário, devendo este responder tais proposições levando em consideração suas percepções da qualidade dos serviços efetivamente prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde. Foram obtidas as médias elencadas no quadro 7 para as 22 perguntas da parte 2 do questionário aplicado:

Quadro 7 - Médias das respostas dadas à parte 2 do questionário (percepção da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde)

P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11
5,49	4,65	5,26	4,74	4,59	4,38	3,73	5,39	6,54	4,88	6,59
P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22
4,29	4,33	4,06	5,59	5,77	5,93	5,26	6,12	5,62	5,49	5,75

Fonte: Elaboração própria

Legenda:

P.<sub>n</sub> = Pergunta da parte 2 do questionário

Em que:

**P.1** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem ambiente limpo, organizado, silencioso, iluminado e arejado;

**P.2** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem instalações com boa aparência, confortáveis e boa localização;

**P.3** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem acessibilidade aos usuários com necessidades especiais à informação e conhecimento, buscando valorizar o cuidado com a inclusão social;

**P.4** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem espaço suficiente e adequado para estudo individual;

**P.5** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem espaço suficiente e adequado para estudo em grupo;

**P.6** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem quantidade adequada de computadores, atualizados tecnologicamente, com programas e aplicativos com qualidade suficiente de acesso de modo eficaz às informações e conhecimentos;

**P.7** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem tecnologia para pessoas com necessidades especiais que lhes permita independência na busca por informações e conhecimentos;

**P.8** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem ambiente digital com um acervo atualizado continuamente que permita buscas precisas e resultados abrangentes e de boa qualidade científica;

**P.9** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem serviço de internet sem fio (*wireless*) que permita conectar notebook, tablets e celulares ao sistema gratuitamente;

**P.10** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem serviços que possam ser efetuados online como emissão de nada consta e pagamento de multas;

**P.11** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem horários de funcionamento conveniente para todos os usuários;

**P.12** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem quantidade satisfatória de exemplares dos títulos recomendados pelas disciplinas obrigatórias e optativas;

**P.13** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem acesso a jornais, revistas, periódicos, artigos, enciclopédias, livros, monografias, teses e dissertações em meio digital e que ofereçam informações de qualidade;

**P.14** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem acervo físico com livros e periódicos em bom estado de conservação e uso;

**P.15** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem quantidade suficiente de servidores disponíveis para o atendimento ao usuário;

**P.16** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores prestativos e capazes de fornecer pronto atendimento;

**P.17** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores bem informados, que conheçam bem o acervo e ajudem na busca de referencial teórico ou material bibliográfico;

**P.18** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores atenciosos e preparados para fornecerem atendimento aos usuários com necessidades especiais, assim como, capacitados para operar os equipamentos próprios necessários;

**P.19** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores que executem os serviços de empréstimo, renovação, devolução e reserva de material bibliográfico com eficiência, perfeição, confiabilidade e rapidez;

**P.20** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores capazes de atuar frente aos problemas e reclamações dos usuários;

**P.21** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem entendimento das necessidades específicas de seus usuários;

**P.22** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem interesse em manter os usuários satisfeitos.

As médias relacionadas às percepções dos usuários em relação aos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde apresentou-se de maneira uniforme, variando em sua maioria entre médias com valor de 4 a 6. A exceção ficou por conta da média obtida com as respostas da pergunta de número 7 (“Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem tecnologia para pessoas com necessidades especiais que lhes permita independência na busca por informações e conhecimentos?”), para a qual a média apresentou um valor de número 3,73.

Tendo abordado individualmente as médias de cada parte do questionário, faz-se necessário realizar o terceiro momento dos procedimentos de aplicação e análise dos questionários do tipo SERVQUAL, momento este onde ocorre o confronto entre a percepção da realidade vivenciada pelo usuário dos serviços e a expectativa que o mesmo possuía a respeito destes serviços. Este confronto é simbolizado pela equação **P-E = Qualidade Percebida**. Os valores expostos no quadro 8 abaixo dispõem sobre a qualidade percebida dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde de acordo com a opinião dos usuários respondentes através dos valores das lacunas aferidos durante o confronto entre percepção e expectativa:

Quadro 8 - Valores de lacuna obtidos para cada item do questionário

	Percepção (médias)	Expectativa (médias)	Lacuna (P-E)		Percepção (médias)	Expectativa (médias)	Lacuna (P-E)
P.1	5,49	6,76	<b>-1,27</b>	P.12	4,29	6,56	<b>-2,27</b>
P.2	4,65	6,41	<b>-1,76</b>	P.13	4,33	6,64	<b>-2,31</b>
P.3	5,26	6,22	<b>-0,96</b>	P.14	4,06	6,69	<b>-2,63</b>
P.4	4,74	6,61	<b>-1,87</b>	P.15	5,59	6,52	<b>-0,93</b>
P.5	4,59	6,56	<b>-1,97</b>	P.16	5,77	5,75	<b>0,02</b>
P.6	4,38	6,44	<b>-2,06</b>	P.17	5,93	5,89	<b>0,04</b>
P.7	3,73	6,44	<b>-2,71</b>	P.18	5,26	6,15	<b>-0,89</b>
P.8	5,39	6,48	<b>-1,09</b>	P.19	6,12	5,88	<b>0,24</b>
P.9	6,54	6,50	<b>0,04</b>	P.20	5,62	6,23	<b>-0,61</b>
P.10	4,88	6,45	<b>-1,57</b>	P.21	5,49	6,25	<b>-0,76</b>
P.11	6,59	6,09	<b>0,50</b>	P.22	5,75	5,78	<b>-0,03</b>

Fonte: Elaboração própria

Em que:

**P.1** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem ambiente limpo, organizado, silencioso, iluminado e arejado;

**P.2** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem instalações com boa aparência, confortáveis e boa localização;

**P.3** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem acessibilidade aos usuários com necessidades especiais à informação e conhecimento, buscando valorizar o cuidado com a inclusão social;

**P.4** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem espaço suficiente e adequado para estudo individual;

**P.5** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem espaço suficiente e adequado para estudo em grupo;

**P.6** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem quantidade adequada de computadores, atualizados tecnologicamente, com programas e aplicativos com qualidade suficiente de acesso de modo eficaz às informações e conhecimentos;

**P.7** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem tecnologia para pessoas com necessidades especiais que lhes permita independência na busca por informações e conhecimentos;

**P.8** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem ambiente digital com um acervo atualizado continuamente que permita buscas precisas e resultados abrangentes e de boa qualidade científica;

**P.9** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem serviço de internet sem fio (*wireless*) que permita conectar notebook, tablets e celulares ao sistema gratuitamente;

**P.10** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem serviços que possam ser efetuados online como emissão de nada consta e pagamento de multas;

**P.11** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem horários de funcionamento conveniente para todos os usuários;

**P.12** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem quantidade satisfatória de exemplares dos títulos recomendados pelas disciplinas obrigatórias e optativas;

**P.13** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem acesso a jornais, revistas, periódicos, artigos, enciclopédias, livros, monografias, teses e dissertações em meio digital e que ofereçam informações de qualidade;

**P.14** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem acervo físico com livros e periódicos em bom estado de conservação e uso;

**P.15** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem quantidade suficiente de servidores disponíveis para o atendimento ao usuário;

**P.16** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores prestativos e capazes de fornecer pronto atendimento;

**P.17** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores bem informados, que conheçam bem o acervo e ajudem na busca de referencial teórico ou material bibliográfico;

**P.18** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores atenciosos e preparados para fornecerem atendimento aos usuários com necessidades especiais, assim como, capacitados para operar os equipamentos próprios necessários;

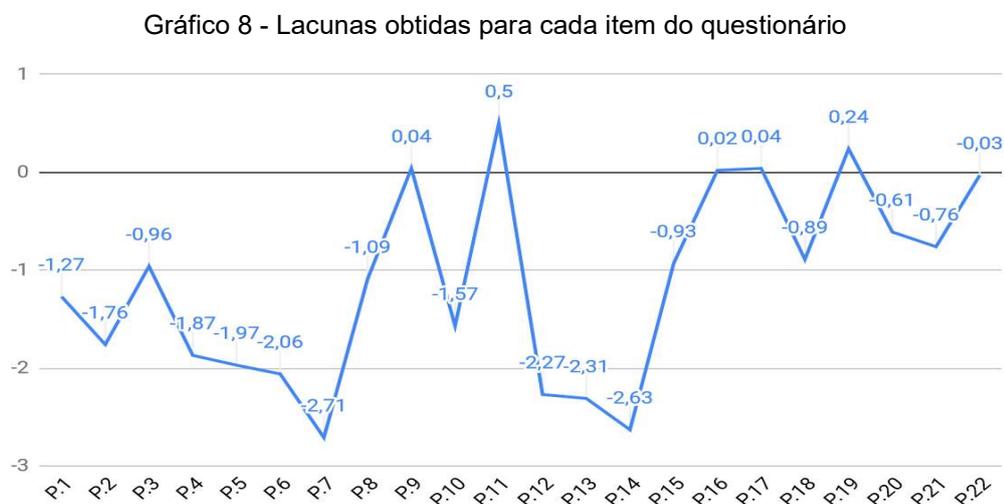
**P.19** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores que executem os serviços de empréstimo, renovação, devolução e reserva de material bibliográfico com eficiência, perfeição, confiabilidade e rapidez;

**P.20** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores capazes de atuar frente aos problemas e reclamações dos usuários;

**P.21** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem entendimento das necessidades específicas de seus usuários;

**P.22** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem interesse em manter os usuários satisfeitos.

O gráfico 8 apresenta com mais clareza a disposição dos valores de lacuna obtidos para cada um dos itens do questionário:



Fonte: Elaboração própria

Em que:

**P.1** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem ambiente limpo, organizado, silencioso, iluminado e arejado;

**P.2** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem instalações com boa aparência, confortáveis e boa localização;

- P.3** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem acessibilidade aos usuários com necessidades especiais à informação e conhecimento, buscando valorizar o cuidado com a inclusão social;
- P.4** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem espaço suficiente e adequado para estudo individual;
- P.5** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem espaço suficiente e adequado para estudo em grupo;
- P.6** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem quantidade adequada de computadores, atualizados tecnologicamente, com programas e aplicativos com qualidade suficiente de acesso de modo eficaz às informações e conhecimentos;
- P.7** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem tecnologia para pessoas com necessidades especiais que lhes permita independência na busca por informações e conhecimentos;
- P.8** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem ambiente digital com um acervo atualizado continuamente que permita buscas precisas e resultados abrangentes e de boa qualidade científica;
- P.9** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem serviço de internet sem fio (*wireless*) que permita conectar notebook, tablets e celulares ao sistema gratuitamente;
- P.10** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem serviços que possam ser efetuados online como emissão de nada consta e pagamento de multas;
- P.11** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem horários de funcionamento conveniente para todos os usuários;
- P.12** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem quantidade satisfatória de exemplares dos títulos recomendados pelas disciplinas obrigatórias e optativas;
- P.13** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem acesso a jornais, revistas, periódicos, artigos, enciclopédias, livros, monografias, teses e dissertações em meio digital e que ofereçam informações de qualidade;
- P.14** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem acervo físico com livros e periódicos em bom estado de conservação e uso;
- P.15** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem quantidade suficiente de servidores disponíveis para o atendimento ao usuário;
- P.16** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores prestativos e capazes de fornecer pronto atendimento;
- P.17** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores bem informados, que conheçam bem o acervo e ajudem na busca de referencial teórico ou material bibliográfico;
- P.18** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores atenciosos e preparados para fornecerem atendimento aos usuários com necessidades especiais, assim como, capacitados para operar os equipamentos próprios necessários;

**P.19** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores que executam os serviços de empréstimo, renovação, devolução e reserva de material bibliográfico com eficiência, perfeição, confiabilidade e rapidez;

**P.20** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores capazes de atuar frente aos problemas e reclamações dos usuários;

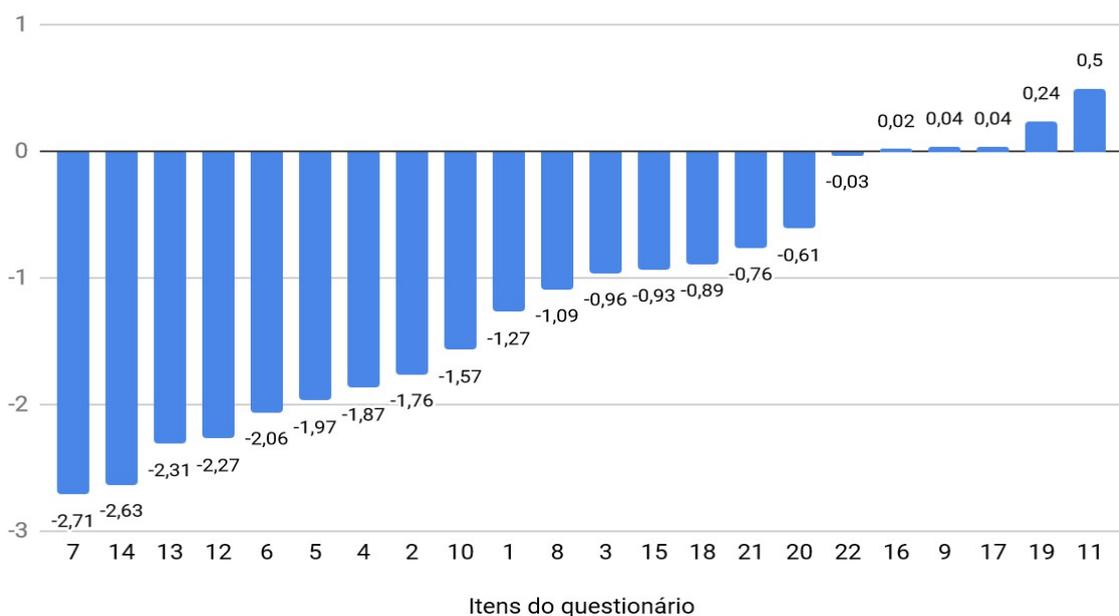
**P.21** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem entendimento das necessidades específicas de seus usuários;

**P.22** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem interesse em manter os usuários satisfeitos.

É possível observar tanto pelo quadro 8 quanto pelo gráfico 8 que as lacunas resultantes do confronto entre percepção e expectativa da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde apontam em sua maioria para valores negativos, permitindo a conclusão, à primeira vista, de que a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca encontra-se abaixo das expectativas de qualidade possuída pelos usuários respondentes do questionário.

Para facilitar a visualização dos valores das lacunas apresentado em cada pergunta, organizou-se por ordem crescente (do menor valor de lacuna para o maior) o gráfico 9 para que se pudesse observar com clareza o desempenho de cada um dos questionamentos dispostos no questionário aplicado aos usuários:

Gráfico 9 - Lacunas organizadas em ordem crescente



Fonte: Elaboração própria

Em que:

- 7** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem tecnologia para pessoas com necessidades especiais que lhes permita independência na busca por informações e conhecimentos;
- 14** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem acervo físico com livros e periódicos em bom estado de conservação e uso;
- 13** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem acesso a jornais, revistas, periódicos, artigos, enciclopédias, livros, monografias, teses e dissertações em meio digital e que ofereçam informações de qualidade;
- 12** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem quantidade satisfatória de exemplares dos títulos recomendados pelas disciplinas obrigatórias e optativas;
- 6** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem quantidade adequada de computadores, atualizados tecnologicamente, com programas e aplicativos com qualidade suficiente de acesso de modo eficaz às informações e conhecimentos;
- 5** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem espaço suficiente e adequado para estudo em grupo;
- 4** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem espaço suficiente e adequado para estudo individual;
- 2** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem instalações com boa aparência, confortáveis e boa localização;
- 10** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem serviços que possam ser efetuados online como emissão de nada consta e pagamento de multas;
- 1** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem ambiente limpo, organizado, silencioso, iluminado e arejado;
- 8** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem ambiente digital com um acervo atualizado continuamente que permita buscas precisas e resultados abrangentes e de boa qualidade científica;
- 3** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem acessibilidade aos usuários com necessidades especiais à informação e conhecimento, buscando valorizar o cuidado com a inclusão social;
- 15** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem quantidade suficiente de servidores disponíveis para o atendimento ao usuário;
- 18** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores atenciosos e preparados para fornecerem atendimento aos usuários com necessidades especiais, assim como, capacitados para operar os equipamentos próprios necessários;
- 21** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem entendimento das necessidades específicas de seus usuários;
- 20** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores capazes de atuar frente aos problemas e reclamações dos usuários;
- P.22** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem interesse em manter os usuários satisfeitos;

**16** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores prestativos e capazes de fornecer pronto atendimento;

**9** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem serviço de internet sem fio (*wireless*) que permita conectar notebook, tablets e celulares ao sistema gratuitamente;

**17** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores bem informados, que conheçam bem o acervo e ajudem na busca de referencial teórico ou material bibliográfico;

**19** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores que executem os serviços de empréstimo, renovação, devolução e reserva de material bibliográfico com eficiência, perfeição, confiabilidade e rapidez;

**11** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem horários de funcionamento conveniente para todos os usuários.

Na opinião dos respondentes, portanto, observa-se que a biblioteca apresenta desempenho que deixa a desejar naquilo que tange à disponibilidade de condições adequadas para a recepção de usuários com necessidades especiais, ao estado de conservação de seu acervo e na situação da infraestrutura predial e de equipamentos disponíveis para utilização dos usuários de seu ambiente.

Conforme visto no capítulo de referencial teórico, a escala SERVQUAL relaciona as proposições do questionário a cinco diferentes tipos de dimensões que seriam responsáveis por auxiliar na construção da ideia de qualidade na prestação de serviços. Na presente pesquisa, as perguntas dos questionários aplicados foram adaptadas e organizadas dentro das dimensões de acordo com o quadro 9:

Quadro 9 - Perguntas do questionário divididas por dimensões da escala SERVQUAL

<b>Dimensão</b>	<b>Perguntas relacionadas</b>
Empatia	16, 18, 21 e 22
Receptibilidade	17 e 19
Tangibilidade	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14 e 15
Garantia	20
Confiabilidade	11

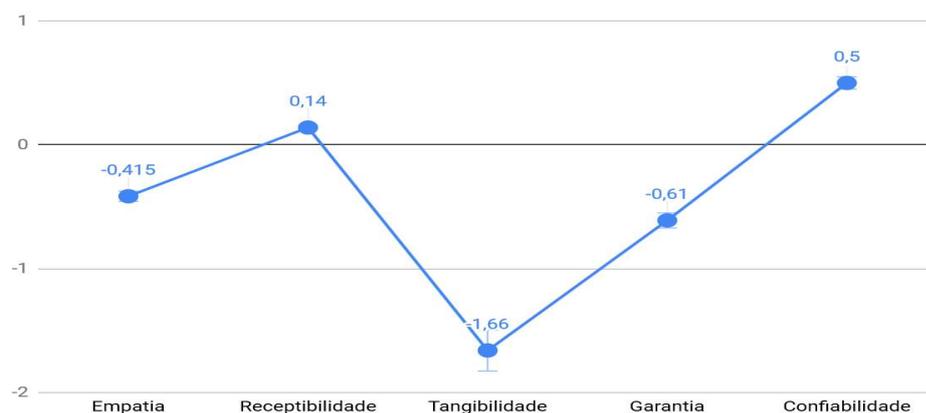
Fonte: Elaboração própria a partir de adaptação das dimensões da escala SERVQUAL

Dessa maneira, retornando ao conteúdo do gráfico 9, infere-se que as questões que tratam da infraestrutura tanto física quanto de equipamentos, bem como do acervo

são os itens que apresentaram os maiores valores de lacuna e, portanto, são os itens nos quais a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde está bastante abaixo das expectativas de seus usuários. Relacionadas às dimensões da tangibilidade, as perguntas sobre a infraestrutura da biblioteca ocuparam as dez primeiras posições no ranking de maior valores negativos de lacunas. Por outro lado, verifica-se que os itens que envolvem as dimensões da Receptibilidade e Confiabilidade apresentaram bom desempenho, figurando com valores de lacuna positivos, significando que os serviços prestados pela biblioteca naquilo que tange a tais aspectos superaram as expectativas dos usuários que responderam aos questionários.

O desempenho dos serviços oferecidos pela biblioteca organizado por dimensões pode ser disposto conforme o gráfico 10 a seguir:

Gráfico 10 - Médias dos valores de lacunas organizados por dimensão da escala SERVQUAL



Fonte: Elaboração própria

#### 4.1.2 Aplicação da Matriz de Importância e Desempenho

Consoante ao estabelecido anteriormente, a análise de dados da presente pesquisa consistiria também na utilização da Matriz de Importância e Desempenho de Slack para que se pudesse melhor compreender o nível de qualidade aferida na prestação de serviços pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde. Dessa maneira, a matriz desenvolvida por Slack sofreu uma adaptação neste estudo para que descrevesse a respeito da Percepção no lugar do Desempenho, bem como da Expectativa ao invés da Importância.

Por questões de facilitação na aplicação do questionário adaptado a partir do modelo SERVQUAL, a pesquisa utilizou-se de uma escala Likert de 7 itens, dessa maneira, fez-se necessário transformar as notas obtidas dentro da pontuação daquela escala em notas de 1 a 9, para que se pudesse respeitar a escala presente na matriz desenvolvida. Tal procedimento de equivalência foi feito através da utilização da propriedade da proporção matemática, conforme se observa no quadro 10 a seguir:

Quadro 10 - Equivalência de notas entre a escala SERVQUAL e a Matriz de Expectativa e Percepção (Matriz de Importância e Desempenho)

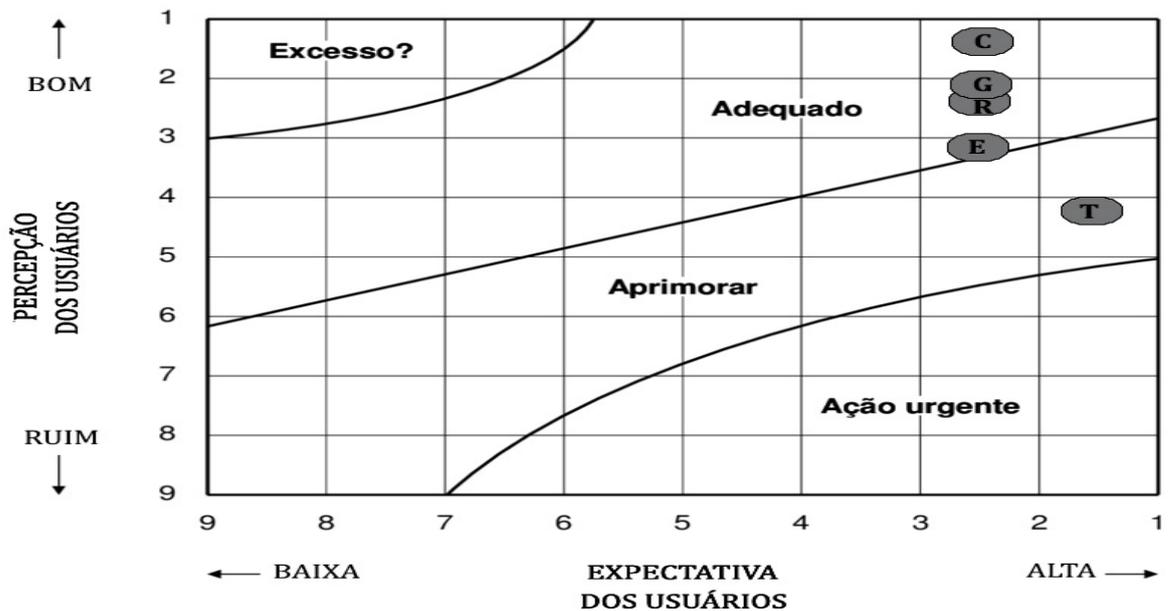
Itens da escala Likert	1	2	3	4	5	6	7
Equivalência	9	7,68	6,4	5,12	3,84	2,56	1,28

Fonte: Elaboração própria

Nos questionários aplicados, a nota 1 era a de menor conceito na escala Likert adotada, por isso, na realização da proporção matemática para a utilização da matriz fez sentido equivaler a nota 1 à nota 9, vez que a nota 9 representa o pior conceito na matriz elaborada por Slack.

À vista disso, ao transportar as médias das expectativas e percepções obtidas com a aplicação do questionário conforme as dimensões da qualidade, foi possível confeccionar uma Matriz de Importância e Desempenho adaptada para apresentar as características da figura 8 a seguir:

Figura 8 - Notas das dimensões da escala SERVQUAL na Matriz de Expectativa e Percepção (Matriz de Importância e Desempenho)



Fonte: Elaboração própria a partir da adaptação da Matriz de Importância e Desempenho de Slack

Em que:

C – Confiabilidade

G – Garantia

R – Receptibilidade

E – Empatia

T – Tangibilidade

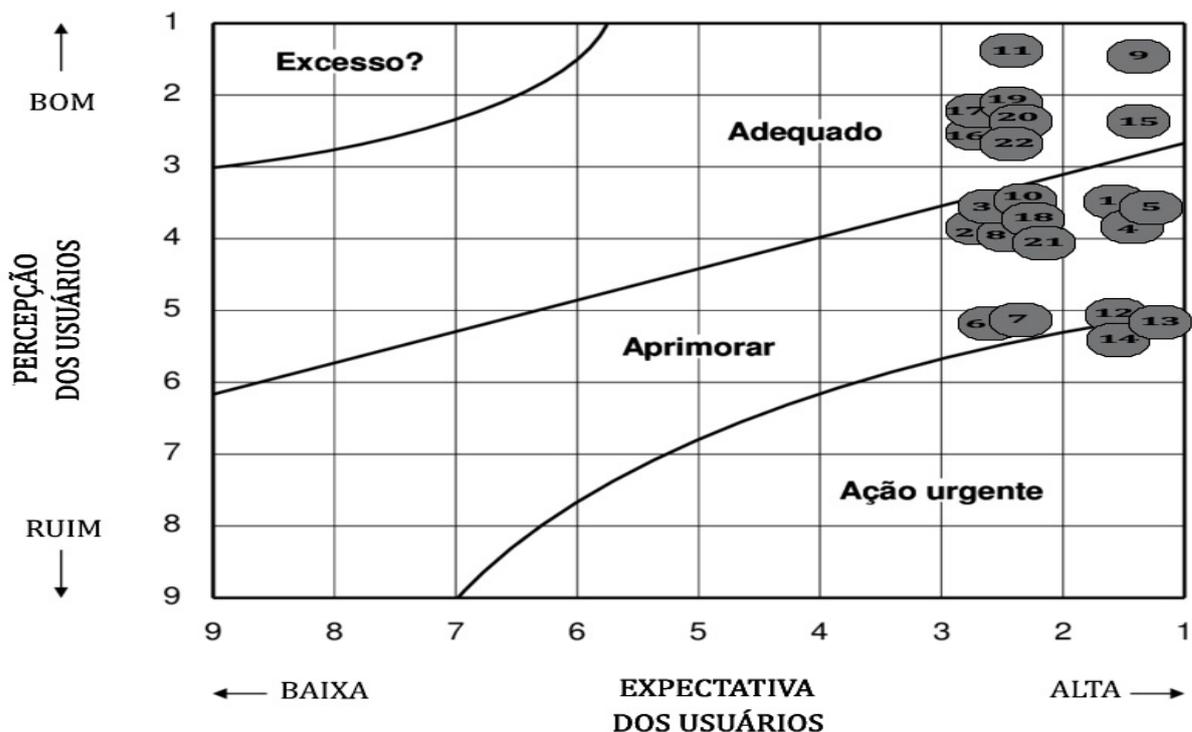
Observa-se que, assim como ocorrido durante a análise das lacunas, a dimensão da tangibilidade foi a que teve o pior desempenho dentre as demais dimensões, figurando dentro do campo “Aprimorar” da matriz de importância e desempenho, demonstrando ser um fator que necessita de atenção para a promoção de melhorias na prestação da qualidade dos serviços pertencentes à referida dimensão.

A dimensão da empatia, por sua vez, encontra-se em uma zona limítrofe entre as áreas “Adequado” e “Aprimorar”, devendo ser um aspecto ao qual também é preciso ser dedicado um cuidado especial para que possa ser aperfeiçoado de maneira que alcance os padrões de qualidade esperados pelos usuários.

As demais dimensões, confiabilidade, receptibilidade e garantia, apresentaram bom desempenho diante das altas expectativas dos usuários, figurando confortavelmente na zona “Adequado” da matriz.

A figura 9 abaixo é responsável por apresentar o posicionamento de cada uma das perguntas do questionário adaptado a partir do modelo SERVQUAL na matriz de importância e desempenho adaptada, permitindo a visualização da atuação dos serviços diante das altas expectativas dos usuários:

Figura 9 - Notas dos itens do questionário na Matriz de Expectativa e Percepção (Matriz de Importância e Desempenho)



Fonte: Elaboração própria a partir da adaptação da Matriz de Importância e Desempenho de Slack

Nota-se que, claramente, os itens envolvendo as dimensões da tangibilidade, conforme visto na figura 9 anterior, apresentam baixo desempenho na avaliação dos usuários. Baseando-se nas avaliações dos respondentes, é possível inferir que os itens relacionados ao acervo (perguntas 12, 13 e 14) foram os que tiveram pior conceito, ficando na área limítrofe entre as zonas “Aprimorar” e “Ação urgente”, indicando a insatisfação dos usuários quanto à quantidade de exemplares disponíveis dos livros que compõem a bibliografia das disciplinas obrigatórias e optativas dos cursos do Centro de Ciências da Saúde e de seus estados de

conservação, além de demonstrar insatisfação também com a acessibilidade de tais informações por meio digital.

A zona “Aprimorar” é a responsável por conter o maior número de itens na matriz: perguntas 1 a 8, 10, 12 a 14, 18 e 21. Além dos itens ligados ao acervo da biblioteca, os usuários apontaram também os itens relacionados à infraestrutura física como sendo aspectos que necessitam de melhoramentos. Verifica-se que, conforme a percepção dos respondentes do questionário, a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde não possui um ambiente que eles considerem limpo, iluminado, arejado, confortável, com boa aparência e boa localização. O espaço físico da biblioteca é outro conceito que encontra-se deficitário na opinião dos usuários, tanto o espaço para estudos individuais quanto para estudo em grupo foram considerados insuficientes e inadequados. Para os respondentes, outro ponto que precisa ser aprimorado são os computadores disponíveis nos laboratórios de informática que encontram-se desatualizados tecnologicamente em termos de programas e aplicativos, além de possuírem quantidade insuficiente para atender a demanda de usuários da biblioteca.

Destaca-se que, conforme as respostas dos usuários, os mesmos visualizam ainda falhas de acessibilidade à usuários com necessidades especiais, falhas estas que abarcam desde aspectos de infraestrutura do espaço físico quanto à aparelhos tecnológicos que permitam a maior independência daqueles usuários no ambiente da biblioteca.

Os serviços de internet sem fio (*wireless*) da Universidade disponibilizado no ambiente da biblioteca, bem como o horário de funcionamento do setor, itens 9 e 11 do questionário, foram os itens de melhor desempenho da biblioteca, figurando como itens nos quais o setor atende bem às expectativas dos usuários.

Através da observação da matriz, é possível verificar que com exceção dos itens que dizem respeito ao preparo dos servidores para atender usuários com necessidades especiais e entendimento por parte de tais servidores para com as necessidades específicas de cada usuário da biblioteca (perguntas 18 e 21) que ocuparam posicionamento na zona “Aprimorar”, os demais serviços de atendimento da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde (itens 15 a 17, 19, 20 e 22) apresentaram bom desempenho diante das altas expectativas dos usuários,

posicionando-se na zona “Adequado”, demonstrando que os servidores são prestativos, bem informados à respeito do acervo, executam suas atividades com eficiência, confiabilidade, rapidez e tem interesse em manter os usuários satisfeitos.

Portanto, como visto no capítulo anterior, a mensuração da qualidade dos serviços prestados, através do *feedback* proferido pelos usuários, torna-se etapa imprescindível para que os gestores das bibliotecas possam melhor promover o direcionamento de esforços, para aperfeiçoar as áreas, nas quais, os usuários enxergam a necessidade de aprimoramentos, sempre objetivando a melhoria do desempenho das unidades de informação no atendimento das demandas e expectativas dos usuários do ambiente acadêmico.

## 4.2 IDENTIFICANDO AS ADVERSIDADES

Para que se possa elaborar um planejamento visando a melhoria do desempenho dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, necessário se faz primeiro compreender os motivos pelos quais a percepção dos usuários a respeito dos serviços oferecidos pela biblioteca não conseguiram superar as expectativas dos mesmos.

Dessa maneira, destacou-se cada item no qual o desempenho da biblioteca não foi favorável, elencando-se as possíveis causas para os valores de lacunas negativos através das reclamações recorrentes dos usuários.

### **1. Limpeza, organização, iluminação e ventilação**

Possíveis causas para o valor de lacuna negativo:

- Aparelhos de ar condicionado sem manutenção periódica e quebrados. O salão de estudos conta com 4 ar condicionados, porém apenas 2 estão funcionando;
- No salão de estudos, 3 ventiladores encontram-se quebrados;
- No laboratório de informática 1, um dos dois aparelhos de ar condicionado não está funcionando.

## 2. Aparência, conforto e localização das instalações

Possíveis causas para o valor de lacuna negativo:

- Fachada do prédio com vigas expostas (fotografia 1 e 2);
- Paredes sujas e precisando de pintura;
- Infiltrações aparentes no teto do prédio (fotografia 3 e 4);
- Goteiras quando chove forte (fotografia 5);
- Buraco no teto do banheiro masculino no 2º andar (fotografia 6);
- Mobiliário velho;
- Cadeiras frouxas devido ao uso contínuo e necessitando de reposição;
- Mesas de estudo e balcões dos laboratórios de informática com cupins;
- Tomadas em formato antigo, dificultando a utilização de *laptops* pelos usuários;
- O prédio da biblioteca fica na parte alta do campus, o que dificulta o acesso para os usuários que possuem a maioria das aulas na parte de baixo do *campus*;
- O prédio da biblioteca não é mais capaz de comportar o número de usuários que frequentam a biblioteca, ficando cheio constantemente. O espaço reduzido também não viabiliza o crescimento do acervo físico.

Fotografia 1 - Fachada da Biblioteca



Fonte: Compilação própria

Fotografia 2 - Fachada da Biblioteca



Fonte: Compilação própria

Fotografia 3 - Teto da Biblioteca com infiltrações



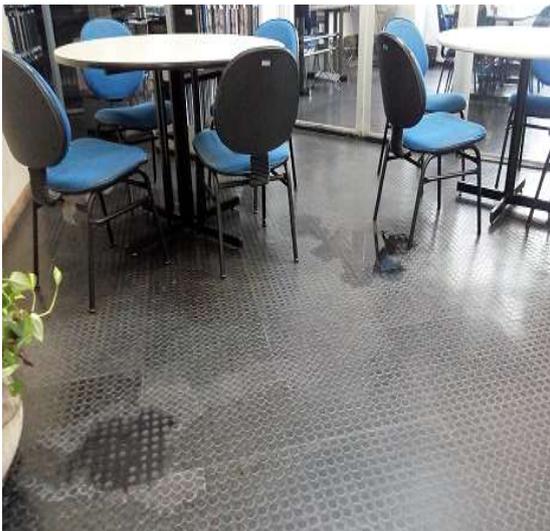
Fonte: Compilação própria

Fotografia 4 - Teto da Biblioteca com infiltrações



Fonte: Compilação própria

Fotografia 5 - Áreas afetadas por goteiras



Fonte: Compilação própria

Fotografia 6 - Buraco no teto do banheiro masculino



Fonte: Compilação própria

### **3. Acessibilidade e tecnologia para os usuários com necessidades especiais que lhes permita independência na busca por informações**

Possíveis causas para o valor de lacuna negativo:

- Localização da biblioteca na parte alta do campus (subindo uma ladeira) e calçamento impróprio da rua, dificultam o acesso de usuários com necessidades especiais;
- Veículos estacionando em frente a rampa de acesso para pessoas com necessidades especiais (fotografia 7);

- O piso antiderrapante presente na biblioteca já perdeu a aderência e está escorregadio, além de estar descolando e soltando pedaços (fotografia 8, 9 e 10);
- Por não se tratar de um prédio com ambiente plano, a biblioteca possui muitas pilastras e quinas, dificultando o deslocamento de usuários com necessidades especiais (fotografia 11);
- As estantes que acondicionam o acervo são altas e estreitas entre si, dificultando a utilização por usuários com necessidades especiais (fotografia 12);
- Não há computador de consulta do acervo em local acessível para usuários com necessidades especiais (fotografia 13);
- Não há equipamentos próprios para atender usuários com necessidades especiais.

Fotografia 7 – Veículos estacionando em frente a rampa



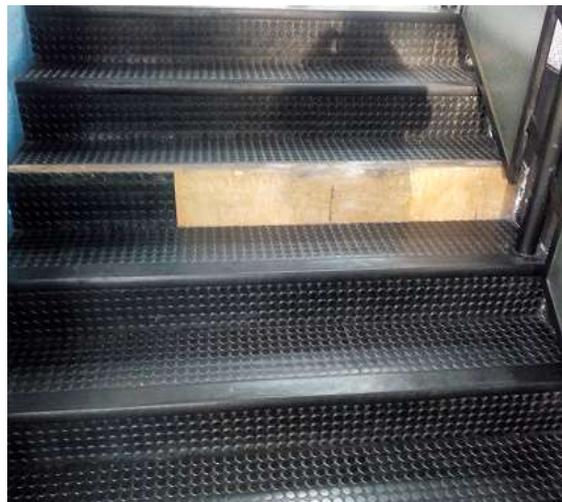
Fonte: Compilação própria

Fotografia 8 - Piso antiderrapante soltando



Fonte: Compilação própria

Fotografia 9 - Piso antiderrapante soltando



Fonte: Compilação própria

Fotografia 10 - Piso antiderrapante soltando



Fonte: Compilação própria

Fotografia 11 - Pilastras entre estantes



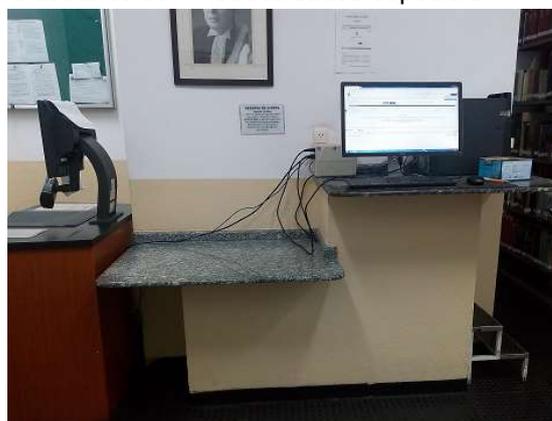
Fonte: Compilação própria

Fotografia 12 - Espaço estreito entre estantes



Fonte: Compilação própria

Fotografia 13 - Falta de equipamento de consulta para usuários com necessidades especiais



Fonte: Compilação própria

#### 4. Espaço adequado para estudo individual e em grupo

Possíveis causas para o valor de lacuna negativo:

- A biblioteca possui 3 espaços de estudo com 40 mesas e 108 cadeiras para atender aos usuários de um campus com 8 cursos de graduação e 14 cursos de pós-graduação, além de usuários da comunidade externa (fotografia 14);
- O prédio conta apenas com 4 salas pequenas para estudos em grupo, acomodando entre 4 a 6 usuários por vez (fotografia 15);
- Mau funcionamento dos ventiladores e aparelhos de ar condicionado nos ambientes para estudo.

Fotografia 14 - Salão para estudos



Fonte: Compilação própria

Fotografia 15 - Sala para estudos em grupo



Fonte: Compilação própria

#### 5. Computadores atualizados tecnologicamente e em quantidade adequada para utilização dos usuários

Possíveis causas para o valor de lacuna negativo:

- Computadores lentos e desatualizados;
- Computadores sem manutenção periódica realizada por técnico em informática;
- Computadores com mouse e teclados defeituosos;
- A quantidade de computadores disponíveis para os usuários utilizarem é insuficiente para atender ao campus inteiro, pois

conta com apenas 16 máquinas (13 funcionando e 3 quebradas) no laboratório 1 (fotografia 16);

- O segundo laboratório de informática da biblioteca possui apenas 9 computadores funcionando e 2 com defeitos, ficando reservado para que professores possam ministrar aulas (fotografia 17).

Fotografia 16 - Laboratório de informática 1



Fonte: Compilação própria

Fotografia 17 - Laboratório de informática 2



Fonte: Compilação própria

## 6. Ambiente digital atualizado

Possíveis causas para o valor de lacuna negativo:

- Lentidão no site de busca da biblioteca para a localização de obras do acervo;
- Disponibilizado apenas 1 computador de consulta ao acervo;
- Os usuários podem fazer consultas a periódicos, revistas, artigos, bases de dados através da rede de *internet* da Universidade, porém não há assinatura de jornais *online* e nem todos os livros possuem exemplares disponíveis *online*.

## 7. Serviços que possam ser efetuados *online* como emissão de nada consta e pagamento de multas

Possíveis causas para o valor de lacuna negativo:

- Nenhum dos dois serviços mencionados podem ser efetuados *online* pelos próprios usuários.

## **8. Quantidade de exemplares e estado de conservação do acervo**

Possíveis causas para o valor de lacuna negativo:

- Tendo em vista que vários cursos utilizam bibliografia similar para matérias em comum, como anatomia, por exemplo, a quantidade de exemplares de determinados livros não é suficiente para atender às demandas dos usuários;
- Muitos exemplares dos livros mais utilizados encontram-se com estado de conservação deficiente. Diversos já sofreram restauração, mas, mesmo assim, devido ao uso contínuo, voltam a apresentar problemas.

## **9. Quantidade de servidores disponíveis para o atendimento ao usuário**

Possíveis causas para o valor de lacuna negativo:

- A quantidade de servidores existente atende de maneira regular às necessidades dos usuários, porém nos horários de alto fluxo (entre 09:00 da manhã às 15:00 da tarde), verifica-se a necessidade de pelo menos mais um servidor no turno da manhã e mais um servidor no turno da tarde para melhor atender aos usuários.

## **10. Servidores capacitados para utilização de equipamentos e atendimento de usuários com necessidades especiais**

Possíveis causas para o valor de lacuna negativo:

- A biblioteca não possui equipamentos específicos para serem utilizados por usuários com necessidades especiais. Não havendo ainda nenhum tipo de treinamento voltado para esta área.

## **11. Servidores capazes de atuar frente às reclamações dos usuários e interessados em manter os mesmos satisfeitos**

Possíveis causas para o valor de lacuna negativo:

- As reclamações dos usuários tendem a ser a respeito de questões fora da alçada de resolução dos servidores responsáveis pelo atendimento da biblioteca como, por exemplo,

aparelhos de ar condicionado quebrados, estado de conservação dos livros, manutenção defasada dos computadores, entre outros, o que pode causar uma sensação de que os usuários não estão sendo ouvidos em seus descontentamentos.

Com o intuito de atingir os objetivos do presente trabalho, na seção seguinte passou-se a enunciar sugestões de ações que pudessem gerar melhorias na qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde.

#### 4.3 PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS

Por meio da coleta e análise de dados realizada ao longo da pesquisa, foi verificado a necessidade do fomento de melhorias em alguns dos serviços ofertados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde para que se possa promover políticas e serviços com o condão de adequar as percepções dos usuários acerca dos serviços da biblioteca às suas expectativas, atingindo com isso a maximização da qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação plena dos usuários.

Como estudado no capítulo de referencial teórico, a abordagem de qualidade centralizada no usuário é aquela que mais favorece a uma definição abrangente de qualidade, fazendo com que a mesma deixe de ter apenas uma propensão interna de planejamento e gestão dos serviços que devem existir, para focar em uma perspectiva externa na qual o usuário passa a ser um fator determinante e diferencial para a definição das políticas de serviços adotados. Portanto, o retorno fornecido pelos usuários figura como algo fundamental na procura pelo oferecimento de serviços de informação com qualidade total.

Desta maneira, o presente tópico pretende realizar a confecção de um plano de ação de melhorias como produto técnico desta pesquisa, a partir dos itens com avaliação negativa feitas pelos usuários respondentes, utilizando-se também as experiências vivenciadas pela autora durante o desempenho cotidiano de suas atividades no setor ora em estudo.

### **4.3.1 Plano de ação**

Através da verificação dos pontos que demandam atenção naquilo que se refere à qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, elencam-se proposições que buscam o melhoramento e aperfeiçoamento de tais serviços:

#### **4.3.1.1 Propostas direcionadas à infraestrutura da biblioteca**

A proposta a ser tratada no presente tópico aborda as questões relacionadas à infraestrutura da biblioteca, abarcando os itens de ventilação, aparência, conforto, localização, espaço disponível para estudos e acessibilidade do espaço físico para usuários com necessidades especiais:

- Conserto dos equipamentos de ar condicionado com defeito e proposição de acordo com o setor responsável para o cumprimento de acompanhamento e manutenção periódica dos aparelhos uma vez por mês;
- Conserto dos ventiladores de teto defeituosos;
- Realização de obras de reparo da fachada do prédio da biblioteca;
- Reparo das infiltrações, troca de telhas e nova impermeabilização do teto do prédio;
- Realizar a pintura do prédio;
- Comprar novo mobiliário para a biblioteca (estantes, mesas e cadeiras) de uso geral como também mobiliários específicos para usuários com necessidades especiais;
- Confecção de novos balcões de computadores para os laboratórios de informática;
- Dedetização e descupinização da biblioteca;
- Manutenção e higienização dos bebedouros da biblioteca;
- Instalação de bebedouro no andar da recepção para utilização dos usuários;
- Realizar a troca de todas as tomadas da biblioteca por tomadas do modelo novo de 3 pinos;
- Compra de mais guarda-volumes para utilização dos usuários enquanto permanecerem no ambiente da biblioteca;
- Realizar consultoria com empresas especializadas em análise e adaptação de

ambientes que permitam a circulação ampla e independente de usuários com necessidades especiais;

- Promover adequação do calçamento dos arredores da biblioteca para calçadas do tipo cidadã;
- Solicitar a construção de delimitadores de espaço que impeçam o estacionamento de veículos em frente à rampa de acesso à biblioteca;
- Substituição de todo o piso emborrachado antiderrapante;
- Reestruturação do espaço ocupado pelos periódicos físicos para liberação de mais espaço de estudo para os usuários;
- Planejamento e engajamento na obtenção de recursos financeiros para a construção de um novo prédio para a biblioteca na parte baixa do *campus*, composta de salões de estudos amplos (sem muitas quinas de paredes e pilastras), que possa, preferencialmente, acomodar todo o acervo em apenas um andar, facilitando o acesso de usuários com necessidades especiais, e que seja capaz de comportar o acervo, permitindo o crescimento do mesmo, além de acomodar confortavelmente a quantidade de usuários que fazem uso constante do ambiente da biblioteca.

#### **4.3.1.2 Propostas direcionadas às questões referentes aos equipamentos tecnológicos da biblioteca**

O tópico aborda as proposições de melhorias voltadas para a área de equipamentos disponíveis na biblioteca:

- Solicitação de parceria com o setor de Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) da UFES para a realização de manutenções periódicas a cada 2 meses nos computadores dos laboratórios de informática da biblioteca;
- Compra de novos computadores com melhores processadores e memória;
- Compra de equipamentos especiais para atender aos usuários com necessidades especiais;
- Alocação de um computador para consulta ao acervo em altura compatível para utilização por parte de pessoas com necessidades especiais;
- Promoção da conscientização junto à direção do Centro de Ciências da Saúde da necessidade da construção de laboratórios de informática que sejam próprios para o *campus*, pois os laboratórios de informática da

biblioteca não estão equipados (em quantitativo de máquinas e em espaço físico) para serem os únicos laboratórios disponíveis para utilização no centro tanto por discentes quanto por docentes para lecionar aulas.

#### **4.3.1.3 Propostas direcionadas ao acervo da biblioteca**

As sugestões a seguir objetivam abordar melhorias para a área do acervo da biblioteca, a partir dos pontos negativos apontados pelos usuários respondentes dos questionários:

- Solicitação junto aos setores responsáveis pelas questões de informática e tráfego de dados *online*, de melhorias na velocidade de processamento das pesquisas no site de consulta ao acervo;
- Promoção de estudo de viabilidade da possibilidade de alocação de recursos para assinaturas *online* de jornais de grande circulação;
- Promover a divulgação para os usuários da existência de plataformas na *internet* e bases de dados que disponibilizam livros pertencentes às bibliografias dos cursos de maneira *online*;
- Contínuo levantamento dos livros mais utilizados por meio de estatísticas do sistema *pergamum*, bem como por observação de quais livros encontram-se mais deteriorados pelo uso frequente e solicitação de compra de mais exemplares dos mesmos;
- Solicitação de estudo da viabilidade da possibilidade de que parte do montante arrecadado com as multas recolhidas pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde sejam destinados à restauração dos livros pertencentes ao seu acervo.

#### **4.3.1.4 Propostas direcionadas ao atendimento**

Propositura de ações para o fortalecimento na qualidade do atendimento e avanço na execução *online* de alguns serviços pontuais:

- Realizar estudo de viabilidade de permissão para que os usuários da biblioteca possam emitir nada consta *online* através do portal do aluno/portal do servidor ou do próprio site da biblioteca;

- Realização de estudo de viabilidade de implementação do pagamento de multas de material em atraso de maneira *online*;
- Consultar junto à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep) a possibilidade de alocação de duas vagas de servidores assistentes em administração e mais uma vaga de bibliotecário-documentalista para o setor;
- Solicitação de cursos de capacitação voltados para o atendimento de usuários com necessidades especiais;
- Solicitação de cursos de capacitação para utilização de equipamentos próprios para usuários com necessidades especiais quando os mesmos forem instalados na biblioteca;
- Promoção de uma cultura de comunicação aberta e direta na qual o usuário possa ser inserido na busca por avanços nos serviços prestados;
- Realização de avaliação anual *in loco* da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca junto aos usuários para promoção contínua de melhorias no setor.

As proposições de melhorias relatadas no presente segmento encontram-se relacionadas aos princípios da Qualidade Total na esfera da Administração Pública elencados por Milet (1997), conforme visto no capítulo de referencial teórico. O desafio de prestar serviços com alta qualidade está alicerçado na existência de uma gerência participativa com constância de propósitos, que procure engajar e promover a capacitação e desenvolvimento humano dos servidores que trabalhem sob sua tutela, além de um gerenciamento de processos executado de maneira correta e transparente, seja naquilo que diz respeito aos recursos financeiros e de infraestrutura, quanto aos recursos humanos. A disseminação de informações de maneira clara e eficiente aos usuários é outra faceta importante a ser fomentada pelos gestores das unidades de informação, devendo manter uma relação harmônica com os usuários, convidando-os a opinar sobre a qualidade da prestação dos serviços, levando-se em consideração que as instituições devem se organizar partindo sempre da necessidade dos usuários, ou seja, de fora para dentro, implementando uma filosofia de melhoria contínua e de busca da perfeição na prestação de serviços, garantindo a qualidade durante toda a cadeia de processos e assegurando a prestação uniforme, eficiente e com o desempenho esperado pelos usuários, buscando a maximização da satisfação destes.

Salienta-se que algumas das propostas mencionadas neste plano de ação, como a realização de obras na fachada do prédio e o conserto dos aparelhos de ar condicionado, por exemplo, foram também preocupações de antigos gestores da biblioteca objeto deste estudo, não havendo, contudo, resolução definitiva daqueles problemas, permanecendo, portanto, como itens que devem ser solucionados. Ressalta-se ser sabido que muitas das soluções propostas passam por empecilhos orçamentários da Universidade que, assim como diversas áreas do poder público, sofre com cortes no repasse de verba, porém entende-se também que a existência de uma gerência participativa e ativa na busca de parcerias tanto interna quanto externamente (participação em editais públicos de projetos de extensão, por exemplo) pode ser um elemento crucial no auxílio às mudanças necessárias para melhorias no ambiente da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como principal objetivo promover a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, tendo como base a percepção dos usuários da referida biblioteca.

Conforme visto ao longo do trabalho, a busca constante por oferecer serviços de qualidade foi agente causador do que pode ser considerado uma revolução administrativa nas organizações, requerendo a participação de todos aqueles que compõem os quadros organizacionais para que se possa atingir excelência e máxima satisfação dos usuários. A qualidade, portanto, tornou-se tópico de extrema importância para o desenvolvimento das atividades de gestão dentro das organizações, devendo ser considerada como um aspecto intrínseco à prestação de serviços e caracterizando-se, precipuamente, como a satisfação das necessidades e expectativas dos usuários de serviços.

Observou-se que o processo de garantia e manutenção da qualidade deve ser tratado com zelo, implicando no monitoramento constante das preferências dos usuários para que se possa alcançar a satisfação dos mesmos. Fundamental, portanto, a promoção de métodos de avaliação dos serviços prestados, permitindo a averiguação do estado de tais serviços, pontuando aspectos que necessitam de melhorias e aperfeiçoamentos.

Partindo de tal entendimento, a pesquisa ora em comento utilizou-se de dois métodos de avaliação da qualidade para monitorar as expectativas e percepções dos usuários da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, quais sejam: o método SERVQUAL e a Matriz de Importância e Desempenho.

O método SERVQUAL é o modelo responsável por avaliar a chamada “qualidade percebida”, pois consiste no confronto entre as percepções e expectativas dos usuários acerca dos serviços prestados. Dessa maneira, foram aplicados questionários adaptados a partir do método SERVQUAL compostos de duas partes com vinte e dois itens cada. A primeira parte pedia ao usuário que avaliasse em uma escala Likert de 7 pontos suas expectativas de qualidade para os serviços que uma biblioteca universitária ideal deveria oferecer. Na segunda parte do questionário foi pedido aos usuários que avaliassem, dentro da mesma escala likert de 7 pontos, a

qualidade dos serviços prestados, especificamente, pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde. Após a resposta dos usuários ao questionário, foi realizada a terceira etapa do método SERVQUAL através do confronto entre as percepções e expectativas dos respondentes, obtendo-se com isso as notas de lacunas ou *gaps* e, portanto, a denominada “qualidade percebida” correspondente aos serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, verificando-se que as expectativas dos usuários com a qualidade dos serviços foram, majoritariamente, superiores às percepções acerca dos serviços prestados.

Posteriormente, foram utilizadas as notas obtidas pelo método SERVQUAL para a realização da construção de uma Matriz de Importância e Desempenho adaptada para exibir as expectativas e percepções dos usuários com o intuito de permitir uma mais oportuna visualização de quais serviços deveriam ser priorizados na implementação de ações de melhorias. Notou-se que, apesar de alguns itens do questionário figurarem na zona “Adequado” da matriz, muitos itens, contudo, ficaram posicionados na zona “Aprimorar”, sendo que alguns desses itens encontram-se na área limítrofe entre as zonas “Aprimorar” e “Ação Urgente”.

Todos esses fatores demonstram que a percepção da qualidade dos serviços prestados não consegue corresponder ao alto nível de expectativa dos usuários da biblioteca. Dentre as dimensões avaliadas, a tangibilidade foi a que teve pior desempenho, o que pode estar relacionado diretamente com uma escassez de recursos financeiros para investir em melhorias na infraestrutura predial, tecnológica e do acervo da biblioteca, gerando descontentamento dos usuários.

Mister mencionar ainda que, muitos dos pontos nos quais a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde apresentou desempenho abaixo das expectativas dos usuários são similares às descobertas do estudo realizado pelo pesquisador Jhonathan Cavalcante da Costa em 2013 a respeito da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Central da UFES. Em tal estudo, ficou claro que os usuários da Biblioteca Central, assim como os usuários da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde preocupam-se mais com as condições do acervo, dos equipamentos disponíveis para utilização e das instalações do que com algum tipo de atendimento personalizado que possam vir a receber dos servidores que trabalham no setor.

A coleta e posterior análise de dados efetuados na pesquisa ora em comento se configuraram como etapas importantíssimas no provimento de um panorama sobre o atual estado dos serviços da biblioteca, além de também fornecerem elementos que pudessem embasar a elaboração do produto técnico deste trabalho, caracterizado na figura de um plano de ação com proposições de melhorias nos serviços prestados pela biblioteca, exposto tanto no item 4.3 do capítulo 4, quanto no Apêndice B deste escrito.

Dessa maneira, enfatiza-se que o estudo realizado por meio desta dissertação estabeleceu como objetivo principal estimar a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, a partir da identificação das expectativas e percepções dos usuários da biblioteca. De maneira específica, procurou-se: a) levantar e descrever os serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde; b) avaliar o desempenho da biblioteca, a partir da perspectiva dos usuários, mediante a metodologia SERVQUAL, com base em dois questionários estruturados, alicerçados na qualidade esperada e a percebida; c) identificar os aspectos positivos e negativos com base nas respostas aos itens dos dois questionários; d) classificar os pontos a serem solucionados por nível de prioridade, através da utilização da Matriz de Importância e Desempenho; e) elaborar um documento que viabilizasse o estabelecimento de planos de ação de melhorias a partir da apuração dos resultados obtidos. Entende-se que todos os objetivos estabelecidos foram alcançados, esperando-se que o estudo possa contribuir para a adoção de medidas que tenham o condão de fomentar aperfeiçoamentos na qualidade dos serviços prestados por aquele setor.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. edição revista e ampliada. Brasília: Brique de Lemos, 2005. 144 p. ISBN 8585637277 (broch.).

ANDRADE, Marcos Vinícius Mendonça. **Gestão pela qualidade em bibliotecas universitárias: indicadores de desempenho e padrões de qualidade**. Dissertação (Mestrado em Sistema de Gestão) – Centro Tecnológico, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). Norma Brasileira (NBR) ISO 9000:2005. **Sistema de gestão da qualidade**. Disponível em: <<https://qualidadeuniso.files.wordpress.com/2012/09/nbr-iso-9000-2005.pdf>>. Acesso em: 2 out. 2018.

ÁVILA, Thiago. **Entra em vigor a Lei 13460, o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público**. 2018. Disponível em: <<http://governosabertos.com.br/sitev2/governo-digital/entra-em-vigor-a-lei-13460-o-codigo-de-defesa-do-usuario-do-servico-publico/>> . Acesso em: 15 jul. 2018.

BORGO, Ivantir Antonio. **UFES: 40 anos de história**. 2. edição. Vitória, ES: EDUFES, 2014. 242 p. ISBN 9788577722129 (broch.).

BRASIL. Constituição (1988). Constituição [da] República Federativa do Brasil. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília (DF), 8 out. 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao compilado.htm)>. Acesso em: 3 out. 2018.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília (DF), 26 jun. 2017. Disponível em < <http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 15 jul. 2018.

Calculadora de tamanho de amostra. Disponível em: <<https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>> . Acesso em: 10 out. 2018.

CARMO, Suzana J. de Oliveira. **Serviço público: exigência de qualidade e eficiência "versus" adversidades do sistema**. 2004. Disponível em: <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/1528/Servico-publico-exigencia-de-qualidade-e-eficiencia-versus-adversidades-do-sistema>>. Acesso em: 5 nov. 2018.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. Edição. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. xii, 162 p. ISBN 9788576050476 (broch.).

CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes.** São Paulo: Atlas, 2002. 479 p. ISBN 9788522433094 (broch.).

COSTA, Jhonatan Cavalcante da. **Avaliação da qualidade dos serviços prestados pela biblioteca central da UFES utilizando o método SERVQUAL.** Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2013.

DENTON, D. Keith. **Qualidade em serviço. o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva.** -. Sao Paulo: Mackron: McGraw-Hill, c1991. 222p. ISBN 0074608959 (broch.).

FERREIRA, Carolina Gimenes; VASCONCELOS, Catharina Teston. Análise importância-desempenho aplicada à avaliação da qualidade de serviço de uma academia de ginástica. XXXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção: Perspectivas Globais para a Engenharia de Produção. Fortaleza, CE, Brasil, out. de 2015.

FREITAS, André Luis Policani. MORAIS, Aline Sardinha Cordeiro. Análise importância-desempenho aplicada à avaliação da qualidade em serviços bancários. Revista Produção Online, Florianópolis, SC, v.12, n. 4, p. 1131-1161, out./dez. 2012.

FUJITA, Mariângela. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da UNESP. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 15, n. 2, 2005.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. Métodos de pesquisa. Série Educação a Distância - EAD. Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. Edição. São Paulo: Atlas, 2007. 175 p. ISBN 9788522431694 (broch.).

JURAN, Joseph Moses. **Planejamento para a qualidade.** São Paulo: Pioneira. 1990.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing.** 12. edição. São Paulo, SP: Prentice Hall, 2006. xxii, 750 p. ISBN 9788576050018 (broch.).

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica: ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis, metodologia jurídica.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 314 p.

LANCASTER, F. Wilfrid. **Avaliação de serviços de bibliotecas.** Brasília (DF): Briquet de Lemos, 1996. 356 p. ISBN 8585637072 (broch.).

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**: grupos de foco. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005. 148 p. ISBN 9788571931312 (broch.).

LIRA, Raquel Alexandre de; VALE, Milene Miguel do; BARBALHO, Célia Regina Simonetti Barbalho. **Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: o caso do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Amazonas**. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 25., 2013. Florianópolis. Anais eletrônicos... Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1626/1627>>. Acesso em: 30 jul. 2018.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Edufba, 2011. Salvador. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/5620>>. Acesso em: 10 jul. 2018.

\_\_\_\_\_. A biblioteca universitária brasileira: um modelo para avaliar seu desempenho. Ponto de Acesso. v. 2, n. 1, p. 153-199, jun., 2008. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewArticle/2671>>. Acesso em: 10 jul. 2018.

MACHADO, Aurora; OCHÔA, Paula. Práticas de avaliação de serviços em Bibliotecas Universitárias: exploração de evidências em Portugal. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 11., 2012, Lisboa.

MARSON, Douglas Quirino; GUTIERREZ, Ruben Huamanchumo; MARSON, Priscila Reinaldo. Uso do método SERVQUAL e da matriz de importância e desempenho na análise da qualidade de serviços. IX Congresso Nacional de Excelência em Gestão, junho de 2013.

MARTILLA, J; James, J. 'Importance-Performance Analysis', Journal of Marketing, p. 77-79, 1977. Disponível em: <<https://archive.ama.org/archive/ResourceLibrary/JournalofMarketing/Pages/1977/41/1/4997426.aspx>>. Acesso em: 27 set. 2018.

MELO, Fabiano Menezes; MUNIZ, Emerson Cleister Lima. Aplicação de modelo SERVQUAL na análise da qualidade de serviços contábeis. Brazilian Journal of Production Engineering - BJPE. São Mateus, v. 3, N.º 2, p. 01-17. (2017). Disponível em: <[http://periodicos.ufes.br/BJPE/article/view/v3n2\\_1](http://periodicos.ufes.br/BJPE/article/view/v3n2_1)>. Acesso em: 20 set. 2018.

MENEZES, Nayra; ABRANTES, Lucia; JAYME NETO, Olímpio; NEPOMUCENO, Denise. Aplicação do modelo SERVQUAL para medir a qualidade dos serviços prestados por uma empresa de locação de máquinas. XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão & III INOVARSE 2016. Disponível em: <<http://www.inovarse.org/node/4602>>. Acesso em: 18 ago. 2018

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; SALOMI, Gilberto Eid. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Revista Produção**, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick. **Qualidade**: enfoques e ferramentas. São Paulo: Artliber, 2001.

MILET, Evandro Barreira. **Qualidade em serviços**: princípios para a gestão contemporânea das organizações. -. Brasília: MCT: CNPQ: IBICT; Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.

PACHECO, Diego Augusto de Jesus; RAMOS, Jonas de Souza; BARBOZA, Willian Ramos. Contribuições da matriz de importância-desempenho na gestão de resíduos de saúde. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, Florianópolis, SC, Brazil, v. 6, n. 12, p. 91-111, 2014.

PALADINI, Edson P.; CARVALHO, Marly Monteiro de (Coord.). **Gestão da qualidade**: teoria e casos. 2. edição revista e ampliada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. xx, 430 p. ISBN 9788535248876 (broch.).

PARASURAMAN, A. ZEITHAML, V. BERRY, L. Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*; Spring 1991; 32, 3; ABI/INFORM Global pg. 39. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/225084143\\_Understanding\\_Customer\\_Expectations\\_of\\_Service/links/02e7e53cd16b876407000000/Understanding-Customer-Expectations-of-Service.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225084143_Understanding_Customer_Expectations_of_Service/links/02e7e53cd16b876407000000/Understanding-Customer-Expectations-of-Service.pdf)>. Acesso em: 05 ago 2018

PAULA, Francinaldo Soares de. A importância da qualidade nas operações e serviços. *Refacer*. v. 1, n. 4, 2015. Disponível em: <<http://ceres.facer.edu.br/revista/index.php/refacer/article/view/72/48>>. Acesso em: 30 jul 2018.

PIMENTA, Elaine Cristina Tomás. Desempenho de uma biblioteca universitária baseada em indicadores da ISO 11620 : ações para melhoria do desempenho e da qualidade dos serviços prestados. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2016.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica. 2004. 238 f. Tese (Mestrado em Comunicação e Informação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2004. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/5668>>. Acesso em: 30 jul. 2018.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro José. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. *Gestão & Produção*. vol.12 no.2 São Carlos May/Aug. 2005. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-530X2005000200011](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2005000200011)>. Acesso em: 21 set. 2018.

SAYÃO, Luis Fernando. Afinal, o que é biblioteca digital?. **Revista USP**, n. 80, p. 6-17, 2009.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 69-76, jan./jun., 2014. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/Racb/article/view/923>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

SLACK, Nigel. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1997. 726 p. ISBN 8522415080 (broch.).

\_\_\_\_\_. **Vantagem competitiva em manufatura**: atingindo competitividade nas operações industriais. São Paulo: Atlas, 1993. 198p. ISBN 8522409811.

TAKASHINA, Newton Tadashi; FLORES, Mario Cesar Xavier. **Indicadores da qualidade e do desempenho**: como estabelecer metas e medir resultados. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997. 100 p. ISBN 8573030755 (Broch.).

UFES. Biblioteca UFES. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufes.br/>>. Acesso em 30 out. 2018.

UFES. Página eletrônica do Centro de Ciências da Saúde (CCS). Disponível em: <[ccs.ufes.br](http://ccs.ufes.br/)>. Acesso em: 01 nov. 2018.

UFES. Processo 23068.002281/2018-93 Ufes. Disponível em: <<http://flexibilizacaodejornada.ufes.br/>> . Acesso em: 2 nov. 2018.

UFES. Relatório nos cursos do Centro de Ciências da de alunos matriculados Saúde. Pró-Reitoria de Graduação da Universidade Federal do Espírito Santo. 2018.

UFES. Relatório nos cursos do Centro de Ciências da de alunos matriculados Saúde. Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da Universidade Federal do Espírito Santo. 2018.

UFES. Resolução nº 09, de 24 de junho de 2002 do Conselho Universitário. 2002. Disponível em: <[http://www.daocs.ufes.br/sites/daocs.ufes.br/files/field/anexo/resolucao\\_09\\_2002.pdf](http://www.daocs.ufes.br/sites/daocs.ufes.br/files/field/anexo/resolucao_09_2002.pdf)> Acesso em: 22 de maio de 2019.

UFES. Resolução nº 48, de 15 de setembro de 2016 do Conselho Universitário. 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: 22 de maio de 2019.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. Perspect. Cienc. Inf., Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27 - 40, jan./jun. 2001. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/435/245>>. Acesso em: 27 jul. 2018.

VIEIRA, Sonia. Alfa de Cronbach. Disponível em : <<http://soniavieira.blogspot.com/2015/10/alfa-de-cronbach.html>>

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS

### Perfil do Respondente

Perfil do usuário da BCS  Gênero: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino  Idade: _____	Situação Acadêmica  <input type="checkbox"/> Aluno → <input type="checkbox"/> Graduação. Qual curso? _____ Qual período? _____  → <input type="checkbox"/> Pós-Graduação. Qual curso? _____ Qual semestre? _____
--	--

Dos serviços abaixo, prestados pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, quais já foram utilizados por você? (pode ser mais de uma opção)

- Assistência ao usuário (auxílio prestado por um servidor/estagiário)
- Autoempréstimo
- Biblioteca digital/E-books
- Cadastro no SIB/Ufes (Sistema Integrado de Bibliotecas da Ufes)
- Comutação bibliográfica - COMUT (serviço de solicitação de fotocópias e/ou empréstimo de documentos em bibliotecas nacionais e/ou estrangeiras)
- Confeção de ficha catalográfica (exigido para dissertações/teses)
- Consulta local aos periódicos físicos
- Consulta local aos livros
- Solicitação de emissão de nada-consta
- Empréstimo e devolução de livro
- Empréstimo entre bibliotecas SIB/Ufes
- Empréstimo de chave de guarda-volumes para utilização do espaço da biblioteca
- Pagamento de multa
- Referência (facilitar o acesso do usuário à informação/documentação contida no acervo da biblioteca ou acessíveis em bases de dados nacionais e estrangeiras)
- Renovação de empréstimo
- Reserva de livros
- Utilização do laboratório de informática para pesquisa em bases de dados e trabalhos acadêmicos
- Utilização do laboratório de informática para aulas
- Visita orientada para apresentação da biblioteca e seu funcionamento
- Outros: \_\_\_\_\_

Parte 1: Questionário sobre a expectativa dos usuários com relação aos seguintes itens:	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Discordo um pouco	Não concordo nem discordo	Concordo um pouco	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
<b>INFRAESTRUTURA:</b> Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha:							
1 Ambiente limpo, organizado, silencioso, iluminado e arejado;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
2 Instalações com boa aparência, confortáveis e boa localização;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
3 Acessibilidade aos usuários com necessidades especiais à informação e conhecimento, buscando valorizar o cuidado com a inclusão social;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
4 Espaço suficiente e adequado para estudo individual;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
5 Espaço suficiente e adequado para estudo em grupo;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
6 Quantidade adequada de computadores, atualizados tecnologicamente, com programas e aplicativos com qualidade suficiente de acesso de modo eficaz às informações e conhecimentos;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
7 Tecnologia para pessoas com necessidades especiais que lhes permita independência na busca por informações e conhecimentos;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
8 Ambiente digital com um acervo atualizado continuamente que permita buscas precisas e resultados abrangentes e de boa qualidade científica;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
9 Serviço de internet sem fio ( <i>wireless</i> ) que permita conectar notebook, tablets e celulares ao sistema gratuitamente;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
10 Serviços que possam ser efetuados online como emissão de nada consta e pagamento de multas;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
11 Horários de funcionamento conveniente para todos os usuários;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>ACERVO:</b> Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha:							
12 Quantidade satisfatória de exemplares dos títulos recomendados pelas disciplinas obrigatórias e optativas;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
13 Acesso a jornais, revistas, periódicos, artigos, enciclopédias, livros, monografias, teses e dissertações em meio digital e que ofereçam informações de qualidade;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
14 Acervo físico com livros e periódicos em bom estado de conservação e uso;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>ATENDIMENTO:</b> Você espera que uma Biblioteca Universitária tenha:							
15 Quantidade suficiente de servidores disponíveis para o atendimento ao usuário;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
16 Servidores prestativos e capazes de	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

fornecer pronto atendimento;							
17 Servidores bem informados, que conheçam bem o acervo e ajudem na busca de referencial teórico ou material bibliográfico;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
18 Servidores atenciosos e preparados para fornecerem atendimento aos usuários com necessidades especiais, assim como, capacitados para operar os equipamentos próprios necessários;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
19 Servidores que executem os serviços de empréstimo, renovação, devolução e reserva de material bibliográfico com eficiência, perfeição, confiabilidade e rapidez;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
20 Servidores capazes de atuar frente aos problemas e reclamações dos usuários;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
21 Entendimento das necessidades específicas de seus usuários;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
22 Interesse em manter os usuários satisfeitos.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Fonte: Elaboração própria a partir de adaptação do questionário SERVQUAL

<b>Parte 2:</b> Questionário sobre a percepção dos usuários a respeito do desempenho da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde (BCS) com relação aos seguintes itens:	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Discordo um pouco	Não concordo nem discordo	Concordo um pouco	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
<b>INFRAESTRUTURA:</b> Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem:							
1 Ambiente limpo, organizado, silencioso, iluminado e arejado;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
2 Instalações com boa aparência, confortáveis e boa localização;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
3 Acessibilidade aos usuários com necessidades especiais à informação e conhecimento, buscando valorizar o cuidado com a inclusão social;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
4 Espaço suficiente e adequado para estudo individual;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
5 Espaço suficiente e adequado para estudo em grupo;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
6 Quantidade adequada de computadores, atualizados tecnologicamente, com programas e aplicativos com qualidade suficiente de acesso de modo eficaz às informações e conhecimentos;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
7 Tecnologia para pessoas com necessidades especiais que lhes permita independência na busca por informações e conhecimentos;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
8 Ambiente digital com um acervo atualizado continuamente que permita buscas precisas e resultados abrangentes e de boa qualidade científica;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
9 Serviço de internet sem fio ( <i>wireless</i> ) que permita conectar notebook, tablets e celulares ao sistema gratuitamente;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
10 Serviços que possam ser efetuados online como emissão de nada consta e pagamento de multas;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
11 Horários de funcionamento conveniente para todos os usuários;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>ACERVO:</b> Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem:							
12 Quantidade satisfatória de exemplares dos títulos recomendados pelas disciplinas obrigatórias e optativas;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
13 Acesso a jornais, revistas, periódicos, artigos, enciclopédias, livros, monografias, teses e dissertações em meio digital e que ofereçam informações de qualidade;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
14 Acervo físico com livros e periódicos em bom estado de conservação e uso;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<b>ATENDIMENTO:</b> Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem:							
15 Quantidade suficiente de servidores disponíveis para o atendimento ao usuário;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
16 Servidores prestativos e capazes de	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

fornecer pronto atendimento;							
17 Servidores bem informados, que conheçam bem o acervo e ajudem na busca de referencial teórico ou material bibliográfico;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
18 Servidores atenciosos e preparados para fornecerem atendimento aos usuários com necessidades especiais, assim como, capacitados para operar os equipamentos próprios necessários;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
19 Servidores que executem os serviços de empréstimo, renovação, devolução e reserva de material bibliográfico com eficiência, perfeição, confiabilidade e rapidez;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
20 Servidores capazes de atuar frente aos problemas e reclamações dos usuários;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
21 Entendimento das necessidades específicas de seus usuários;	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
22 Interesse em manter os usuários satisfeitos.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

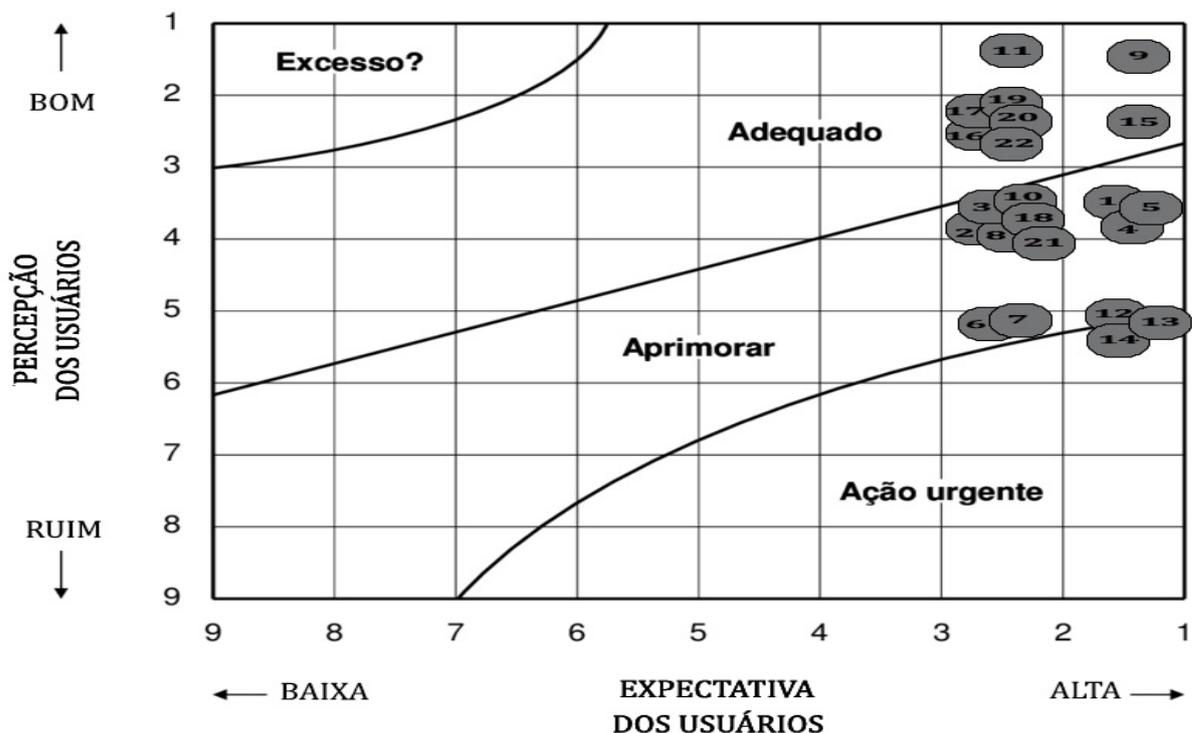
Fonte: Elaboração própria a partir de adaptação do questionário SERVQUAL

## APÊNDICE B - SÍNTESE DO PLANO DE AÇÃO PARA MELHORIAS NA BIBLIOTECA SETORIAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

A análise dos dados coletados permitiu a criação de uma Matriz de Importância e Desempenho adaptada para que descrevesse a respeito da Percepção e Expectativa dos usuários da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde, proporcionando uma melhor compreensão do nível de qualidade averiguada na prestação dos serviços ofertados pela referida unidade de informação.

À vista disso, ao transportar as médias das expectativas e percepções aferidas com a aplicação do questionário, obteve-se uma matriz que apresentasse o posicionamento de cada uma das perguntas do questionário conforme a figura abaixo, permitindo a visualização da atuação dos serviços diante das altas expectativas dos usuários:

Notas dos itens do questionário na Matriz de Expectativa e Percepção (Matriz de Importância e Desempenho)



Fonte: Elaboração própria a partir da adaptação da Matriz de Importância e Desempenho de Slack

Em que:

**P.1** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem ambiente limpo, organizado, silencioso, iluminado e arejado;

**P.2** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem instalações com boa aparência, confortáveis e boa localização;

**P.3** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem acessibilidade aos usuários com necessidades especiais à informação e conhecimento, buscando valorizar o cuidado com a inclusão social;

**P.4** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem espaço suficiente e adequado para estudo individual;

**P.5** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem espaço suficiente e adequado para estudo em grupo;

**P.6** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem quantidade adequada de computadores, atualizados tecnologicamente, com programas e aplicativos com qualidade suficiente de acesso de modo eficaz às informações e conhecimentos;

**P.7** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem tecnologia para pessoas com necessidades especiais que lhes permita independência na busca por informações e conhecimentos;

**P.8** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem ambiente digital com um acervo atualizado continuamente que permita buscas precisas e resultados abrangentes e de boa qualidade científica;

**P.9** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem serviço de internet sem fio (*wireless*) que permita conectar notebook, tablets e celulares ao sistema gratuitamente;

**P.10** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem serviços que possam ser efetuados online como emissão de nada consta e pagamento de multas;

**P.11** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem horários de funcionamento conveniente para todos os usuários;

**P.12** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem quantidade satisfatória de exemplares dos títulos recomendados pelas disciplinas obrigatórias e optativas;

**P.13** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem acesso a jornais, revistas, periódicos, artigos, enciclopédias, livros, monografias, teses e dissertações em meio digital e que ofereçam informações de qualidade;

**P.14** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem acervo físico com livros e periódicos em bom estado de conservação e uso;

**P.15** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem quantidade suficiente de servidores disponíveis para o atendimento ao usuário;

**P.16** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores prestativos e capazes de fornecer pronto atendimento;

**P.17** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores bem informados, que conheçam bem o acervo e ajudem na busca de referencial teórico ou material bibliográfico;

**P.18** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores atenciosos e preparados para fornecerem atendimento aos usuários com necessidades especiais, assim como, capacitados para operar os equipamentos próprios necessários;

**P.19** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores que executem os serviços de empréstimo, renovação, devolução e reserva de material bibliográfico com eficiência, perfeição, confiabilidade e rapidez;

**P.20** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem servidores capazes de atuar frente aos problemas e reclamações dos usuários;

**P.21** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem entendimento das necessidades específicas de seus usuários;

**P.22** - Você considera que a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde tem interesse em manter os usuários satisfeitos.

Nota-se que os itens envolvendo o acervo (perguntas 12, 13 e 14) foram os que tiveram pior conceito, ficando na área limítrofe entre as zonas “Aprimorar” e “Ação urgente”, indicando a insatisfação dos usuários quanto à quantidade de exemplares disponíveis dos livros e de seus estados de conservação.

A zona “Aprimorar” é a responsável por conter o maior número de itens na matriz: perguntas 1 a 8, 10, 12 a 14, 18 e 21. Além dos itens ligados ao acervo da biblioteca, os usuários apontaram também os itens relacionados à infraestrutura tanto física quanto de equipamentos e de acessibilidade como sendo aspectos que necessitam de melhoramentos.

Verificou-se ainda que a maioria dos serviços de atendimento da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde (itens 15 a 17, 19, 20 e 22) apresentaram bom desempenho diante das altas expectativas dos usuários, posicionando-se na zona “Adequado”, demonstrando que os servidores são prestativos, bem informados à respeito do acervo, executam suas atividades com eficiência, confiabilidade, rapidez e tem interesse em manter os usuários satisfeitos.

A mensuração da qualidade dos serviços prestados, através do *feedback* proferido pelos usuários, torna-se etapa imprescindível para que os gestores das bibliotecas possam melhor promover o direcionamento de esforços, para aperfeiçoar as áreas,

nas quais, os usuários enxergam a necessidade de aprimoramentos. É baseado neste raciocínio que se realizou a elaboração da síntese do plano de ação para melhorias na Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde a seguir:

1. Propostas para cumprimento a curto prazo:

Sugestão	Procedimento
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conserto dos equipamentos de ar condicionado com defeito;</li> <li>● Conserto dos ventiladores de teto defeituosos;</li> <li>● Instalação de bebedouro no andar da recepção para utilização dos usuários;</li> <li>● Realizar a troca de todas as tomadas da biblioteca por tomadas do modelo novo de 3 pinos;</li> <li>● Dedetização e descupinização da biblioteca;</li> <li>● Manutenção e higienização dos bebedouros da biblioteca;</li> </ul>	<p>Solicitação incisiva da Direção da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde junto à Prefeitura Universitária, setor responsável por liberação de ordens de serviço e direção do CCS.</p>
<p>Manutenção imediata e periódica dos computadores dos laboratórios de informática;</p>	<p>Solicitação de parceria com o setor de Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) da UFES para a realização de manutenções periódicas a cada 2 meses nos computadores dos laboratórios de informática da biblioteca.</p>
<p>Alocação de computador para consulta ao acervo posicionado em altura confortável para a utilização de usuários com necessidades especiais;</p>	<p>Medida de caráter interno: Retirada de um computador do laboratório de informática ou seção de periódicos para alocação em bancada própria para utilização de usuários com necessidades especiais.</p>
<p>Reestruturação do espaço ocupado pelos periódicos físicos para liberação de mais espaço de estudo para os usuários;</p>	<p>Solicitação junto à Prefeitura Universitária para mudança de porta de vidro de lugar para redução da seção de periódicos e aumento de espaço de estudo para utilização dos usuários.</p>

Fonte: Elaboração própria

## 2. Propostas para cumprimento a médio prazo:

Sugestão	Procedimento
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Confecção de novas bancadas de computadores para os laboratórios de informática;</li> <li>● Realização de obras de reparo da fachada do prédio; conserto das infiltrações; troca de telhas; nova impermeabilização do teto; e pintura do prédio;</li> <li>● Substituição de todo o piso emborrachado antiderrapante;</li> <li>● Promover adequação do calçamento dos arredores da biblioteca para calçadas do tipo cidadã;</li> <li>● Solicitar a construção de delimitadores de espaço que impeçam o estacionamento de veículos em frente à rampa de acesso à biblioteca;</li> </ul>	<p>Solicitação incisiva da Direção da Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde junto à Prefeitura Universitária, setor responsável por liberação de ordens de serviço e direção do CCS.</p>
<p>Contínuo levantamento dos livros mais utilizados pela análise de estatísticas do sistema <i>pergamum</i> e dos que mais se encontram deteriorados pelo uso frequente;</p>	<p>Solicitação de compra de mais exemplares desses livros à Biblioteca Central e ao setor responsável pelas compras da Universidade.</p>
<p>Promover a divulgação para os usuários da existência de plataformas na <i>internet</i> e bases de dados que disponibilizam livros pertencentes às bibliografias dos cursos de maneira <i>online</i>;</p>	<p>Envio de email institucional pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde para os usuários discentes e docentes do CCS no início de cada semestre letivo explicando o funcionamento do setor e contendo <i>links</i> úteis com explicações sobre as principais regras da Biblioteca, os serviços e materiais disponíveis para os usuários e como acessá-los.</p>
<p>Melhorias na velocidade de processamento das pesquisas no site de consulta ao acervo;</p>	<p>Solicitação junto ao Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) da UFES para análise e promoção de melhorias na velocidade de tráfego de dados <i>online</i> no site de consulta do acervo na Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde.</p>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprar novo mobiliário para a biblioteca (estantes; mesas; cadeiras; guarda-volumes) de uso geral como também mobiliários específicos para usuários com necessidades especiais;</li><li>• Compra de novos computadores com melhores processadores e memória;</li><li>• Compra de equipamentos especiais para atender aos usuários com necessidades especiais;</li></ul>	<p>A solicitação da compra deve ser feita na confecção da lista de material permanente anual pela gestão da biblioteca. Deve ser feito ainda acompanhamento periódico através de reuniões com os setores de compra da Universidade e direção do CCS para exposição da relevância e necessidade de compra e substituição dos materiais devido à natureza e importância do setor.</p>
--	---

Fonte: Elaboração própria

## 3. Propostas para cumprimento a longo prazo:

Sugestão	Procedimento
Desvinculação dos laboratórios de informática da biblioteca à reserva para aulas ministradas pelos professores dos cursos do CCS;	Promoção da conscientização junto à direção do CCS da necessidade da construção de laboratórios de informática que sejam próprios para o <i>campus</i> , pois os laboratórios de informática da biblioteca não estão equipados (em quantitativo de máquinas e em espaço físico) para serem os únicos laboratórios disponíveis para utilização no centro tanto por discentes quanto por docentes para lecionar aulas.
Promoção de uma cultura de comunicação aberta e direta na qual o usuário possa ser inserido na busca por avanços nos serviços prestados;	Realização periódica de reuniões com os representantes dos discentes (líderes de centros acadêmicos) para discussões a respeito dos serviços prestados pela Biblioteca e também avaliação anual da qualidade destes serviços junto aos demais usuários para promoção contínua de melhorias no setor.
Alocação de parte do montante arrecadado com as multas recolhidas pela Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde para a restauração dos livros pertencentes ao seu acervo. E alocação de recursos para assinaturas <i>online</i> de jornais de grande circulação;	Solicitação de estudo de viabilidade junto à Direção da Biblioteca Central e Pró-Reitoria de Administração.
Emissão de nada consta <i>online</i> através do portal do aluno/portal do servidor ou do próprio site da biblioteca;	Solicitação de estudo de viabilidade junto à Direção da Biblioteca Central e NTI.
Realização de estudo de viabilidade de implementação do pagamento de multas de material em atraso de maneira <i>online</i> ;	Solicitação de estudo de viabilidade junto à Direção da Biblioteca Central, Núcleo de Tecnologia da Informação e setores financeiros da Universidade.
Alocação de duas vagas de servidores assistentes em administração e mais uma vaga de bibliotecário-documentalista para o setor;	Solicitação de estudo de viabilidade junto à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep).

<p>Construção de um novo prédio para a Biblioteca Setorial de Ciências da Saúde;</p>	<p>Planejamento e engajamento na obtenção de recursos financeiros para a construção de um novo prédio para a biblioteca na parte baixa do <i>campus</i>, que possa preferencialmente acomodar todo o acervo em apenas um andar, facilitando o acesso de usuários com necessidades especiais, e que seja capaz de comportar o acervo, permitindo o crescimento do mesmo, além de acomodar confortavelmente a quantidade de usuários que fazem uso constante do ambiente da biblioteca; Realizar consultoria com empresas especializadas em análise e adaptação de ambientes que permitam a circulação ampla e independente de usuários com necessidades especiais.</p>
<p>Solicitação de cursos de capacitação voltados para o atendimento de usuários com necessidades especiais;</p> <p>Solicitação de cursos de capacitação para utilização de equipamentos próprios para usuários com necessidades especiais quando os mesmos forem instalados na biblioteca;</p>	<p>Solicitação de estudo de viabilidade junto ao Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DDP/UFES).</p>

Fonte: Elaboração própria