

# Qualidade na prestação de serviços em bibliotecas universitárias brasileiras recém-criadas na região sul

**Sabrina Vaz da Silva** (FURG) - brina.biblio@gmail.com

## **Resumo:**

*Apresenta resultados da pesquisa realizada com bibliotecários da UNIPAMPA, UFFS e UNILA a partir de questionário eletrônico com 29 questões que abordam 14 indicadores de qualidade a serem considerados pelas bibliotecas segundo Vergueiro e Carvalho (2001). Demonstra, por meio de gráficos, os pontos fortes e fracos destas Instituições referentes à prestação de serviços.*

**Palavras-chave:** *Avaliação de bibliotecas. Gestão da qualidade. Prestação de serviços. Biblioteca universitária.*

**Área temática:** *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

## **Qualidade na prestação de serviços em bibliotecas universitárias brasileiras recém-criadas na região sul**

### **Resumo:**

Apresenta resultados da pesquisa realizada com bibliotecários da UNIPAMPA, UFFS e UNILA a partir de questionário eletrônico com 29 questões que abordam 14 indicadores de qualidade a serem considerados pelas bibliotecas segundo Vergueiro e Carvalho (2001). Demonstra, por meio de gráficos, os pontos fortes e fracos destas Instituições referentes à prestação de serviços.

**Palavras-chave:** Avaliação de bibliotecas. Gestão da qualidade. Prestação de serviços. Biblioteca universitária.

**Área Temática:** Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade.

## **1 INTRODUÇÃO**

É notório o número crescente de universidades federais criadas no país a partir do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), instituído pelo Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007. Este Programa tem por objetivo:

garantir as universidades as condições necessárias para a ampliação do acesso e permanência na educação superior; assegurar a qualidade por meio de inovações acadêmicas; promover a articulação entre os diferentes níveis de ensino, integrando a graduação, a pós-graduação, a educação básica e a educação profissional e tecnológica; e otimizar o aproveitamento dos recursos humanos e da infraestrutura das instituições federais de educação superior. (BRASIL, 2009, p. 3).

Diante da criação de tantas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), questionamos aos bibliotecários da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA) e da Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA) como estão lidando com a experiência de montar suas bibliotecas e obter a gestão da qualidade delas. A pergunta que aqui se faz é: bibliotecas universitárias recém-criadas estão valorizando a qualidade dos serviços? Se a resposta for sim, por meio do que? Se for não, qual o motivo? Este problema é exposto visando à satisfação do usuário. São estabelecidas estas questões de acordo com o conjunto de indicadores de qualidade definidos em pesquisa por Vergueiro e Carvalho (2001).

## **2 AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS**

A avaliação de serviços é fundamental para todas as organizações. Para as bibliotecas não seria diferente. Com a avaliação se pode ter conhecimento dos pontos fortes e fracos da biblioteca, tendo mais proximidade para o alcance de melhorias. Além disso, é o alicerce para a construção de um efetivo planejamento.

Segundo Almeida (2005),

avaliar é atribuir valor, julgar mérito e relevância e medir o grau de eficiência e eficácia e o impacto causado pelas ações de determinada organização ou pela implementação de políticas, programas e projetos de informação

Esta pesquisa objetiva a demonstração dos primeiros passos das bibliotecas referente à qualidade na prestação de serviços e contribui também para uma futura comparação das Instituições, de como foram os primeiros anos e como estarão após futuras avaliações.

### **2.1 Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES**

Criado pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) tem como finalidade a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes. Para isso, são conjecturadas questões do ensino, da pesquisa, da extensão, da responsabilidade social, do desempenho dos alunos, da gestão da instituição, do corpo docente, das instalações, entre outros. O Sistema é composto por Avaliação Institucional, interna e externa, Avaliação de cursos, e diversos meios de coleta de informações. Nesta pesquisa o foco é na Avaliação Institucional, a qual tem maior perspectiva de detalhes de uma biblioteca universitária.

#### **2.1.1 Avaliação institucional**

A Avaliação Institucional (AI), constituída pela Autoavaliação e pela Avaliação Externa, está relacionada:

- À melhoria da qualidade da educação superior;
- À orientação da expansão de sua oferta;

- Ao aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social;
- Ao aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sócias das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional. (INEP, 2011)

#### **2.1.1.1 Avaliação Institucional para credenciamento de instituição de ensino superior**

A Autoavaliação é coordenada e realizada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), a qual segue as diretrizes definidas pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES). Tem como ferramenta o Instrumento de Avaliação para Credenciamento de Instituição de Educação Superior, o qual serve para dar parâmetro sobre as condições iniciais exigidas para o credenciamento da instituição. Este instrumento visa três dimensões: Organização institucional, Corpo social e Instalações físicas. Este engloba aspectos relacionados com a biblioteca, que são:

- a) Instalações para o acervo e funcionamento: instalações que incorporam concepções arquitetônicas, tecnológicas e de acessibilidade específicas para suas atividades, atendendo aos requisitos de: dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação, conforto, horários de atendimento e espaços para estudos individuais e em grupo.
- b) Biblioteca: informatização: computadores, programas e aplicativos são de tecnologia atual e em quantidades que atendam plenamente às demandas previstas para a utilização do acervo, permitindo diferentes formas de pesquisa, reserva de livros online, acesso via Internet.
- c) Biblioteca: política de aquisição, expansão e atualização do acervo: Quando a instituição apresenta um acervo dimensionado da demanda inicial prevista para os cursos e apresenta uma política de aquisição, expansão e atualização do acervo que atende plenamente ao disposto do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

#### **2.1.1.2 Avaliação institucional externa**

A Avaliação Externa é realizada por comissões designadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Tem como referência de padrões de qualidade os instrumentos de avaliação e relatório de autoavaliações. Sua principal ferramenta é o Instrumento de Avaliação Externa, o qual visa 10 (dez) dimensões. Para este trabalho, o foco se concentrará na sétima dimensão:

7. Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação;

Com ambas as avaliações realizadas, conseguimos obter o grau de organização, comprometimento e qualidade que as instituições estão instalando em suas bibliotecas; o que gera grande influência na tomada de decisão sobre onde querer estudar. Embora haja autores que discordem da metodologia utilizada pelo Instituto, como se confirma no texto apresentado no Seminário Avaliação da Biblioteca Universitária Brasileira (2009):

Evidenciou-se como problema de pesquisa o fato de que o Governo Federal, através do Ministério da Educação e de seus órgãos específicos para o tema avaliação, não dispunha – como ainda não dispõe – de indicadores suficientes e adequados para avaliar a biblioteca universitária, na condição de serviço imprescindível para apoiar os programas de ensino. (LUBISCO e VIEIRA, 2009, p. 11)

## **2.2 Qualidade nas bibliotecas**

Nas bibliotecas, os conceitos de “qualidade” se encaixam perfeitamente à prestação dos serviços, pois as mesmas englobam um universo de personagens físicos e humanos, os quais têm como objetivo a satisfação dos usuários. Segundo Valls e Vergueiro (2006), a iniciativa à gestão da qualidade em bibliotecas deve partir “dos próprios profissionais de informação que vislumbram uma oportunidade para melhoria e avanço dos serviços prestados”. Além disso, segundo Leitão (2005):

O investimento na biblioteca – seja por meio de recursos materiais, financeiros ou humanos para a manutenção ou ampliação de sua infraestrutura – dependerá de como a comunidade acadêmica for atendida e perceber a qualidade dos serviços prestados. (LEITÃO, 2005, p. 27)

Ainda de acordo com a literatura da área, podem-se citar diversos modelos de mensuração de qualidade dos serviços, tais como o Modelo de Excelência da Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade (EFQM) e o Modelo SERVQUAL, os quais tem a finalidade de medir a satisfação dos clientes. A partir destes modelos,

diversos autores da área se inspiram na modificação destes, readaptando para as realidades de suas instituições, como, por exemplo, Vergueiro e Carvalho (2001) que reúnem um conjunto de 16 indicadores de qualidade a serem considerados pelas bibliotecas – indicadores retirados de artigos publicados no Information Sciences Abstracts (ISA) entre os anos de 1996 e 1997, os quais englobam as dimensões da qualidade citadas por Las Casas (1999).

### **2.3 Indicadores de qualidade**

Para fins de conhecimento, são destacadas as definições dos indicadores utilizados no sentido de que se pretende obter respostas pelo método de pesquisa utilizado, conforme Vergueiro e Carvalho (2001).

- a) Comunicação: como se dá para questões de localização do acervo, transmissão de notícias e regulamentos, críticas e sugestões, contato com o público;
- b) Acesso/elementos tangíveis: localização e disponibilização dos materiais em todos os tipos de suporte, tempo de reposição dos materiais, horário de funcionamento, uso de computadores e salas de estudo em grupo e/ou individual, disponibilização de serviços à sociedade;
- c) Confiança: políticas de tomada de decisão e infraestrutura no atendimento;
- d) Cortesia: bom atendimento, serviço de referência;
- e) Efetividade/eficiência: utilização de políticas, localização bibliográfica, atendimento ao usuário, utilização de serviços;
- f) Qualidade: das políticas adotadas, infraestrutura e equipamentos, acervo, atendimento, o serviços de referência;
- g) Resposta: localização e disponibilidade do acervo e serviço de referência;
- h) Credibilidade: formalização de políticas e regimento;
- i) Segurança: instrumentos utilizados para controle e segurança do ambiente;
- j) Extensividade: relacionado a estrutura física, acesso ao acervo e utilização dos serviços;
- k) Garantia: dos resultados dos serviços de referência e do atendimento ao público;
- l) Satisfação do cliente: disponibilidade de salas de estudo em grupo e individual, de equipamentos, o acesso ao acervo;

- m) Custo-benefício: verba interna garantida para manutenção física e de materiais de consumo;
- n) Tempo de resposta: tempo levado para empréstimo, consulta, localização do material no acervo, recolocação dos materiais nas estantes.

### **3 AVALIAÇÃO DAS BIBLIOTECAS DA UFFS, UNILA e UNIPAMPA**

Criadas a partir de 2005, as três instituições da região Sul com as bibliotecas foco deste trabalho, mesmo com algumas divergências, passam a ter uma melhor estrutura a cada dia. Tais IFES, possuem características semelhantes: proporcionar o ensino, a pesquisa e a extensão universitária a regiões onde não havia possibilidade de educação superior pública, além de proporcionar integração intermunicipal, interestadual e internacional às comunidades.

A UNIPAMPA tem a

responsabilidade de contribuir com a região em que se edifica - um extenso território, com críticos problemas de desenvolvimento sócio-econômico, inclusive de acesso à educação básica e à educação superior. (UNIPAMPA, 2011)

A UFFS tem como missão:

assegurar o acesso à educação superior como fator decisivo para o desenvolvimento da região da fronteira sul, a qualificação profissional e a inclusão social; desenvolver atividades de ensino, pesquisa e extensão buscando a interação e a integração das cidades e estados que compõem a grande fronteira do Mercosul e seu entorno e promover o desenvolvimento regional integrado. (UFFS, 2011)

A UNILA é caracterizada por ser uma universidade de caráter internacional com metade dos alunos e professores brasileiros, e a outra metade, de estrangeiros. Além disso, dispõe de vagas nos cursos para alunos brasileiros e alunos dos demais países da América Latina e do Caribe. Tem como vocação,

a de contribuir para o desenvolvimento e a integração latino-americana, com ênfase no Mercosul, por meio do conhecimento humanístico, científico e tecnológico e da cooperação solidária entre as universidades, organismos governamentais e internacionais. (UNILA, 2011)

Diante do exposto, pelo pouco, porém intenso, tempo de vida das Universidades, supõe-se que houve muito trabalho para gerenciar as bibliotecas em questão. Realizou-se a análise dos resultados obtidos identificando percursos a serem realizados, problemas a serem solucionados e experiências a serem adquiridas no âmbito da qualidade das bibliotecas.

### **3.1 Tabulação e análise de dados**

A partir deste subcapítulo apresentaremos os resultados obtidos na aplicação do questionário eletrônico. Definimos a tabulação de dados em três divisões: pontos fortes, pontos fracos e questões abertas.

#### **3.1.1 Pontos fortes**

Na administração estratégica, são denominados pontos fortes os recursos internos disponibilizados pela Instituição. Conforme Daft (2010), "as forças são características positivas internas que uma organização pode explorar para alcançar suas metas de desempenho estratégico".

De acordo com o primeiro questionamento, as três bibliotecas estão com a política de desenvolvimento de coleções determinadas. Embora apenas uma contenha a definição da missão e dos objetivos da biblioteca.

O estabelecimento de missão e objetivos de uma biblioteca universitária é referência fundamental tanto em âmbito superior quanto para seus funcionários. São estes fatores que orientarão a razão da sua existência.

Abaixo, temos resultados que demonstram alto grau nos indicadores de: comunicação, confiança, credibilidade e acesso/elementos tangíveis. Segundo a pesquisa, as três bibliotecas universitárias federais contam com:

- a) A aquisição de livros e periódicos conforme os Planos pedagógicos dos cursos (facilitando a oferta de materiais com qualidade, visto que são indicações de professores para utilização em sala de aula);
- b) Sinalização para localização do acervo (facilitando a identificação do material na estante);
- c) Horário de funcionamento, em média, das 8h às 22h (atendendo a demanda dos três turnos diários);
- d) Tempo para reposição dos materiais nas estantes de 4h (favorecendo os alunos dos três turnos em relação ao acesso organizacional);
- e) Computadores com acesso à internet disponíveis para os usuários (uso e disseminação da tecnologia);



f) A sociedade em geral fazendo uso da biblioteca;

No que tange aos indicadores de comunicação, satisfação do cliente, efetividade/eficiência, acesso/elementos tangíveis, ao menos duas bibliotecas contam com:

- g) Site; (ferramenta primordial para contato com os usuários e disponibilização de notícias);
- h) Treinamentos para uso à base de dados, ao sistema utilizado, aos serviços disponibilizados, e outros;
- i) Ambiente disponível para estudo em grupo e/ou individual.

### 3.1.2 Pontos fracos

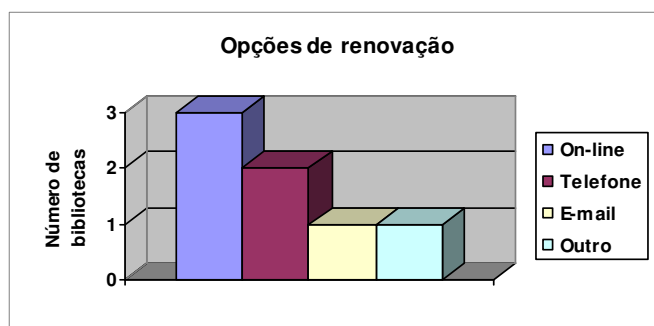
São considerados pontos fracos a falta de recursos ou as atividades que não são consideradas realizadas bem feitas. Daft (2010) ressalta que "as fraquezas são características internas que podem inibir ou restringir o desempenho da organização"

Os pontos fracos obtidos diante a pesquisa, na qual ao menos duas bibliotecas não contam são:

- a) Acesso para deficientes físicos;
- b) Proximidade com a praça de alimentação;
- c) Serviços de autoempréstimo e autodevolução;
- d) Realização de estudos de usuários.

Não contendo máquinas automáticas para empréstimo e devolução, o que desafogaria o setor de atendimento, são opções de renovação:

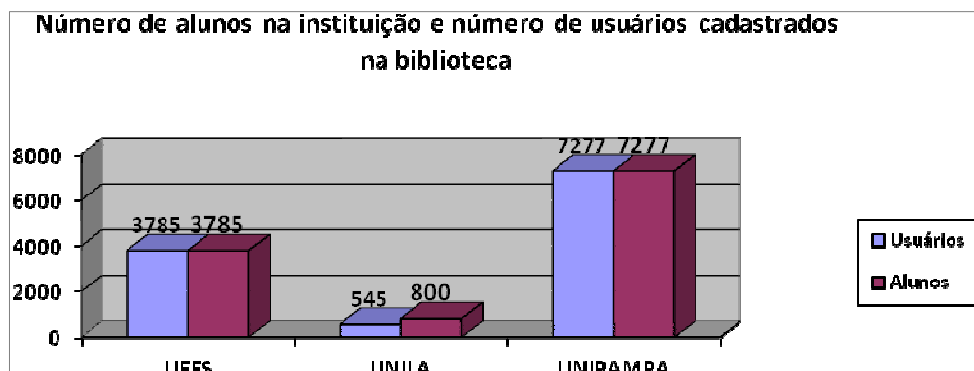
Gráfico 2 - Opções de renovação



Fonte: A autora, 2012.

Quanto ao estudo de usuários, se a atividade fosse vista como uma rotina se poderia ter conhecimento do motivo de que nem todos os alunos das instituições são usuários cadastrados nas bibliotecas, conforme gráfico abaixo:

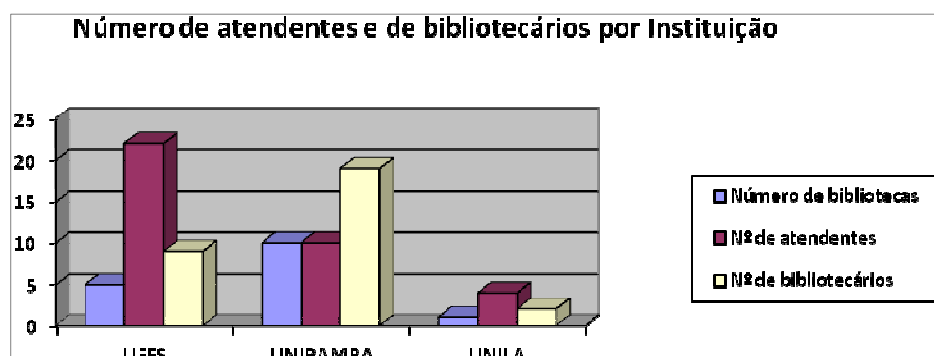
Gráfico 3 - Número de alunos e de usuários



Fonte: A autora, 2012.

Considerando que cada universidade possui número diversificado de *campus* e, portanto, de bibliotecas, distribuem-se o número de funcionários (atendentes e bibliotecários) da seguinte forma:

Gráfico 4 - Número de atendentes e bibliotecários



Fonte: A autora, 2012.

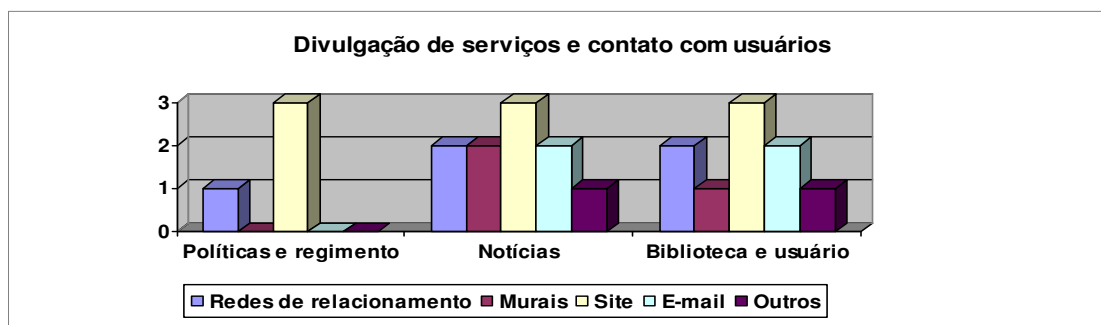
A quantidade de funcionários deve ser sempre correspondente ao número de serviços prestados, afim de que haja, no mínimo, serviços básicos de atendimento. Dessa forma, conforme Ramos (1999) “sugere-se que o recrutamento e seleção do pessoal esteja bem definido com relação às atribuições a serem exercidas, como também que o treinamento em serviço seja adotado como uma prática rotineira”.

Para que ocorra a melhor seleção de pessoal, podemos utilizar a gestão por competências, a qual está intimamente relacionada ao grau de entrega do funcionário. Segundo Dutra,

Embora tenhamos sido educados para olhar as pessoas pelo o que fazem (e é desta forma que os sistemas tradicionais as encaram), intuitivamente valorizamos as pessoas por seus atos e realizações, não pela descrição formal de suas funções ou atividades [...] Ao olharmos as pessoas por suas capacidade de entrega, temos uma perspectiva mais adequada (porque mais individualizada) para avaliá-las, para orientar o desenvolvimento delas e para estabelecer recompensas. (DUTRA, 2001, p. 28).

Em relação à divulgação de normas e notícias, contato com usuários, é comum nas três bibliotecas serem utilizadas as seguintes ferramentas:

Gráfico 5 - Divulgação de serviços

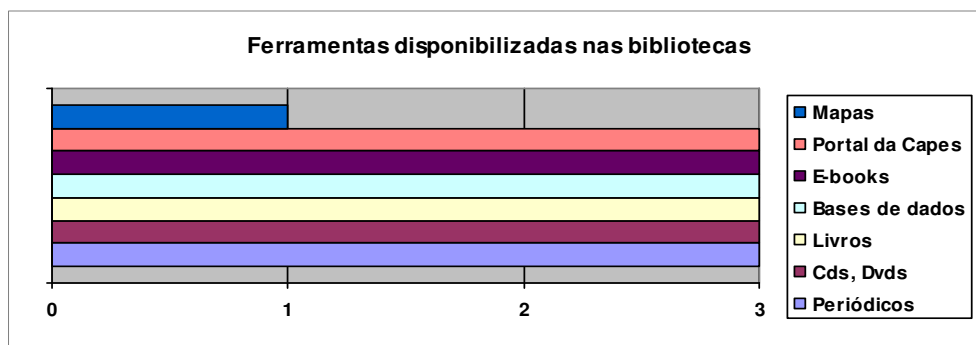


Fonte: A autora, 2012.

É por meio da internet que ocorre a forma de contato entre biblioteca e usuários. Por meio desta constatação, devemos considerar uma boa assistência dos setores de tecnologia da informação para poder contemplar os usuários na devida forma que merecem. Um fato que chama atenção é a necessidade de a biblioteca dever possuir uma página de internet (*site*) específica para suas atividades, na qual as informações poderão ser organizadas com melhor qualidade. Sugere-se que este tema seja abordado durante o estudo dos usuários, visando à usabilidade e à intuição diante da arquitetura da informação fornecida.

Questionou-se sobre a disponibilização e/ou acesso de ferramentas essenciais para os usuários, e chegou-se ao seguinte resultado:

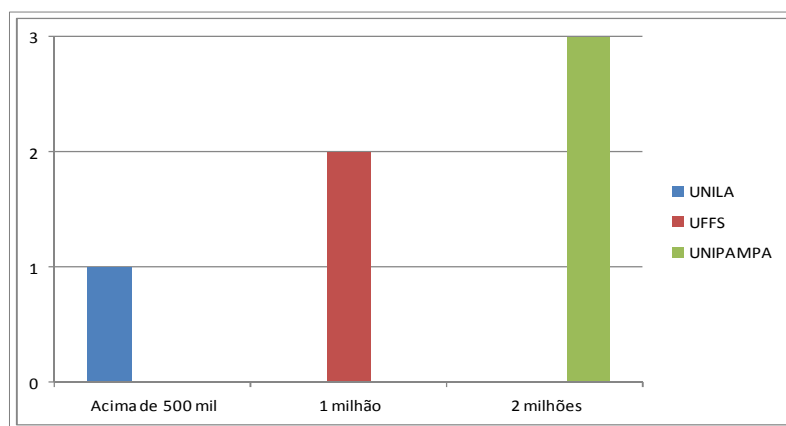
Gráfico 6 - Ferramentas disponibilizadas



Fonte: A autora, 2012.

Neste sentido, os gestores das bibliotecas responderam sobre a verba anual destinada para compra de materiais bibliográficos, indicador custo-benefício:

Gráfico 7 - Orçamento  
Verba anual (em R\$)



Fonte: A autora, 2012.

Percebe-se grande diferença entre os valores. Considerando que estão nos primeiros anos de vida, uma forte base bibliográfica é necessária para atender aos cursos ofertados. Apesar de ter sido considerado o número de *campi* já expostos e consequentemente o número de bibliotecas.

### 3.1.3 Questões abertas

Realizaram-se três questões nas quais os gestores tiveram espaço livre para

opinar sobre suas situações. Na primeira questão, perguntou-se sobre o maior problema enfrentado na implantação. A resposta obtida por unanimidade é relacionada à falta de recursos humanos.

Na segunda questão, em relação ao maior problema enfrentado até o momento, mencionaram, também, a falta de recursos humanos. Além disso, citou-se a demora na entrega dos livros por parte dos fornecedores e a falta de conhecimento geral sobre o funcionamento de uma Universidade Federal e sua legislação referente a licitações, processos de compra e patrimonialização de acervo.

A falta de pessoal influencia negativamente, principalmente por ter sido problema na implantação das universidades e permanecer sendo com o andamento das atividades. Segundo Higham (*apud* LEITÃO, 2005):

o caráter e eficiência da universidade podem ser medidos no tratamento dado ao seu órgão central – a biblioteca. Nós consideramos que toda a provisão e manutenção da biblioteca devam ser prioritárias (HIGHAM *apud* LEITÃO, 2005, p. 27).

A biblioteca, um setor tão importante de uma universidade, que atende exclusivamente ao público, não deveria ter problemas com falta de servidores técnico-administrativos. Ela que engloba o ensino, a pesquisa e a extensão, existe para fornecer conhecimento a todos os seus usuários, principalmente os alunos, os quais ajudam na consolidação da própria universidade.

Na terceira questão, em relação ao que há contentamento, obtivemos respostas para:

- a) Equipamentos disponíveis; Atendimento; Serviço de referência; Qualidade do acervo e Infraestrutura.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conforme o estudo realizado acerca da qualidade em serviços, podemos considerar, embasando-se no resultado da análise dos dados obtidos pela aplicação do questionário, que as bibliotecas das três Instituições possuem ferramentas necessárias para enfrentar os obstáculos impostos por diversos fatores. Mediante o estudo, pode-se observar como as bibliotecas de instituições de ensino federais recém-criadas na região sul estão em relação à prestação de serviços à sociedade.

Cabe ressaltar que a partir dos pontos fracos (acesso para deficientes físicos, localização próxima à praça de alimentação, utilização de máquinas de

autoatendimento e o estudo de usuários) obtidos mediante a pesquisa, se tem a oportunidade de melhorar os serviços prestados pelas bibliotecas. Os pontos fortes, no que diz respeito às questões relacionadas à aquisição, à sinalização, aos horários de atendimento e de reposição dos materiais, à disponibilização da internet, ao atendimento à sociedade em geral, à disponibilização das informações em sites próprios, ao treinamento ofertado aos usuários e à disponibilidade para estes de terem acesso a estudo individual e/ou em grupo são coerentes com o contentamento dito pelos responsáveis das bibliotecas.

Neste contexto, Ramos (1999) conclui que para atingir de fato suas finalidades e responder às reais necessidades de sua clientela, a biblioteca precisa estar preparada administrativa e tecnicamente, ter sua missão, propósitos e objetivos bem definidos, dispor de um bom acervo bibliográfico, ampliado pela possibilidade de acesso remoto na obtenção da informação, contar com o pessoal capacitado e em número suficiente, dispor de equipamentos e materiais necessários, bem como oferecer serviços e produtos com qualidade. É neste pensamento que as sequências das atividades das bibliotecas devem seguir: todos os setores envolvidos engajados para garantir o bom funcionamento do seu ambiente de trabalho disposto de qualidade a oferecer para todos.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. Avaliação das instituições de ensino superior. Disponível em: <[http://portal.inep.gov.br/superior-avaliacao\\_institucional](http://portal.inep.gov.br/superior-avaliacao_institucional)>. Acesso em 25 jul. 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. Cursos de graduação: bacharelado e licenciatura: autorização. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/download/superior/condicoesdeensino/2010/instrumento\\_autorizacao\\_bacharelado\\_licenciatura2.pdf](http://download.inep.gov.br/download/superior/condicoesdeensino/2010/instrumento_autorizacao_bacharelado_licenciatura2.pdf)>. Acesso em: 25 jul. 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. Instrumento de avaliação de cursos de graduação: (bacharelado e licenciatura). Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/download/superior/condicoesdeensino/2010/instrumento\\_renovacao\\_reconhecimento\\_cursos2.pdf](http://download.inep.gov.br/download/superior/condicoesdeensino/2010/instrumento_renovacao_reconhecimento_cursos2.pdf)>. Acesso em: 25 jul. 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. Programa de apoio a planos de reestruturação e expansão das universidades federais REUNI 2008: relatório de primeiro ano. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=2069&Itemid=>](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=2069&Itemid=>)>. Acesso em: 25 jul. 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. SINAES. Disponível em:  
<<http://portal.inep.gov.br/superior-sinaes>>. Acesso em 25 jul. 2011.

DUTRA, Joel Souza (Org.) **Gestão por competências**: um modelo avançado para o gerencimaneto de pessoas. São Paulo: Gente, 2001.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios e casos práticos. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**: grupos de foco. Niterói: Intertexto, 2005.

LUBISCO, Nídia M. L.; VIEIRA, Sônia Chagas (Orgs.). **Biblioteca universitária brasileira**: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho: ... Salvador: EDUFBA, 2009.

LÜCK, Esther Hermes [et al]. A biblioteca universitária e as diretrizes curriculares do ensino da graduação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em: <[sbnu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t024.doc](http://sbnu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t024.doc)>. Acesso em: 25 jun. 2011.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo (Org.) **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999.

UNIVERSIDADE Federal da Fronteira Sul. Disponível em:  
<<http://www.uffs.edu.br/index.php>>. Acesso em: 13 out. 2011.

UNIVERSIDADE Federal da Integração Latino-Americana. Disponível em:  
<<http://www.unila.edu.br/>>. Acesso em: 13 out. 2011.

UNIVERSIDADE Federal do Pampa. Disponível em: <<http://www.unipampa.edu.br/>>. Acesso em: 13 out. 2011.

VALLS, Valéria Martins ; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectivas em ciências da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, jan./abr. 2006.

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

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma. **Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras**: o ponto de vista dos clientes. Disponível em:  
<<http://dici.ibict.br/archive/00000825/01/T174.pdf>>. Acesso em: 27 jun. 2011.

XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação –  
Florianópolis, SC, Brasil, 07 a 10 de julho de 2013

**ANEXO A – Questionário “Qualidade na prestação de serviços”**

Indicação de data e hora	1-Há definidos a missão e os objetivos da biblioteca?	2-Está estabelecida a política de desenvolvimento de coleções?	3-Como são divulgadas as políticas e os regimentos?	4- A aquisição de livros e periódicos está sendo realizada de acordo com os Planos Pedagógicos dos cursos?	5-Há sinalização para a localização do acervo?	6-A biblioteca possui site?	7-Há acesso para os deficientes físicos?	8-A biblioteca está próxima da praça de alimentação?	9-Há serviços de auto-empréstimo e autodevolução?	10-Há treinamentos para uso à base de dados, ao sistema utilizado, aos serviços disponibilizados, etc?	11-Há computadores com acesso à internet disponíveis para os usuários?
11/1/2011 10.41.12	Não	Sim	Site, Redes de relacionamento	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim	Sim
11/9/2011 14.45.25	Sim	Sim	Site	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim	Sim
11/18/2011 16.43.45	Não	Sim	Site	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Não	Sim
11-Há computadores com acesso à internet disponíveis para os usuários?	12-Qual o número de funcionários disponíveis para atendimento?	13- Qual o número de bibliotecários na Instituição?	14-Qual o número de bibliotecas da Instituição?	15-Como se dá a transmissão de notícias pertinentes aos usuários?	16- Por qual meio ocorre a relação entre biblioteca e usuários?	17- Por qual forma os usuários podem dar suas opiniões a respeito de críticas e sugestões?	18-Há disponibilização/ acesso de:	19- Qual o horário de funcionamento da biblioteca?	20- Qual o número de alunos na instituição? E o número de usuários cadastrados na biblioteca?	21- A sociedade em geral faz uso da biblioteca?	
Sim	22	9		Site, Murais, Redes de relacionamento, E-mail, Chat	Site, Murais, Redes de relacionamento, E-mail, chat	e-mail, chat, pessoalmente	Livros, Periódicos, Cds, Dvds, Bases de dados, E-books, Portal da Capes	7h30 às 22h30	3785 alunos e todos estão cadastrados	Sim	
Sim	19 bibliotecários e um assistente por biblioteca	19	10	Site, Redes de relacionamento	Site, Redes de relacionamento	Ainda não existe essa ferramenta no site da biblioteca	Livros, Periódicos, Cds, Dvds, Mapas, Bases de dados, E-books, Portal da Capes	No geral das 8 as 22	7277	Sim	
Sim	4	2	1	Site, Murais, E-mail	Site, E-mail	Atendimento	Livros, Periódicos, Cds, Dvds, Bases de dados, E-books, Portal da Capes	das 8h às 22h	Alunos: 800, usuários 545	Sim	
22-São opções de renovação:	23-Qual o tempo para a reposição dos materiais nas estantes?	24-Há ambiente disponível para estudo em grupo e/ou individual?	26-Já foi realizado um estudo de usuário?	27- Qual a verba anual destinada para compra de materiais bibliográficos?	28- Qual o maior problema enfrentado na implantação?	29- Qual o maior problema enfrentado até o momento?	25- Em relação à satisfação, há contentamento:				
On-line, Telefone, E-mail, Chat	4 horas	Sim	Sim	Acim de 1 milhão	- Pouco pessoal - Não Aquisição dototal de títulos de toda a bibliografia básica e complementar dos cursos	A demora na entrega dos livros por parte dos fornecedores	Na utilização dos equipamentos disponíveis, No atendimento, Na prestação do serviço de referência				
On-line		Não	Não	2.500.000,00	A falta de recursos Humanos.	A falta de recursos humanos	Na utilização dos equipamentos disponíveis, Na qualidade do acervo				
On-line, Telefone	4 horas	Sim	Não	Acima de 500 mil reais	Hoje o acervo da biblioteca da Unila está lotado na Biblioteca do Parque Tecnológico da Itaipu (PTI). Desse modo, a biblioteca conta somente com dois bibliotecários da Unila, o restante da equipe é formado pelos funcionários do PTI que atende aos usuários da Unila e às demandas de processamento técnico.	A organização da estrutura administrativa da biblioteca, pois a equipe é pequena e há uma falta geral de conhecimento sobre o funcionamento de uma Universidade Federal, a legislação referente a licitação, processos de compra, patrimoniamto de acervo, entre outros.	Na infra-estrutura da biblioteca				