



XXIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

17 A 20 DE NOVEMBRO
SÃO PAULO - SP

Eixo 4 – Produtos, Serviços, Tecnologias & Inovação

Análise da experiência dos usuários baseado na utilização do instrumento Net Promoter Score (NPS)

*Analysis of user experience based on the use of the Net Promoter Score (NPS)
instrument*

Giovanna Carolina Massaneiro dos Santos - Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) - giovanna.massaneiro@pucpr.br

Lenon Castro - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO) - lenoncastro@edu.unirio.br

Josilaine Oliveira Cezar - Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) - josilaine.cezar@pucpr.br

Resumo: Este estudo avaliou a experiência dos estudantes da Biblioteca Central da PUCPR nos treinamentos do Programa SIBleduca, utilizando a metodologia *Net Promoter Score* (NPS). A pesquisa, de abordagem mista, analisou 400 respostas coletadas entre janeiro e maio de 2025. Os resultados revelaram um NPS de 90,8%, indicando alto nível de satisfação. Destacaram-se pontos fortes como acolhimento, didática e conteúdo, além de sugestões de melhorias. Os achados contribuem para a evolução e o desenvolvimento da biblioteca universitária quanto à experiência do público e avaliação de serviços. Conclui-se que o NPS orienta decisões estratégicas e fortalece a cultura organizacional centrada no usuário.

Palavras-chave: *Net Promoter Score*. Experiência do usuário. Avaliação de serviço. Biblioteca universitária.

Abstract: This study evaluated the experience of students at the PUCPR Central Library in the SIBleduca Programme training courses, using the Net Promoter Score (NPS) methodology. The mixed-methods survey analysed 400 responses collected between January and May 2025. The results revealed an NPS of 90.8 per cent, indicating a high level of satisfaction. Strong points were highlighted, such as reception, teaching and content, as well as suggestions for improvement. The findings contribute to the





evolution and development of the university library in terms of public experience and service evaluation. The conclusion is that the NPS guides strategic decisions and strengthens the user-centred organisational culture.

Keywords: Net Promoter Score. User experience. Service evaluation. Academic library.

1 INTRODUÇÃO

Em um contexto no qual as *fake news* passaram a ser tomadas como verdades, o acesso ao conhecimento validado e confiável torna-se um verdadeiro indicador de riqueza. A facilidade e rapidez no acesso à informação potencializadas pela chegada das Inteligências Artificiais (IAs), intensificaram o fenômeno conhecido como infoxicação. Nesta vertente as unidades de informação (Bibliotecas, museus, arquivos, centros de informação, etc.) assumem protagonismo com sua missão de mediar o conhecimento e garantir a informação correta para a pessoa certa.

O papel da Biblioteca é promover e facilitar o acesso à informação e ao conhecimento de forma organizada e sistematizada (Kern, 2019). Sua função consiste em contribuir para a missão da universidade, pois tem um papel importante na difusão do conhecimento, na ampliação do acesso à informação e no apoio à promoção do ensino e da pesquisa (Nunes; Carvalho, 2016). Portanto, sua finalidade é diretamente relacionada com a missão da instituição à qual é vinculada, oferecendo suporte para a tríade ensino, pesquisa e extensão.

Assim, faz-se relevante citar uma das 5 (cinco) leis da Biblioteconomia “A Biblioteca é um organismo vivo e em crescimento” (Ranganathan, 2009), na qual seu público e seu funcionamento são dinâmicos e crescem à medida que geram satisfação e *Excelência* na qualidade do serviço prestado aos seus usuários.

As bibliotecas universitárias oferecem diversos serviços essenciais para a comunidade acadêmica, conforme definido pela Resolução CFB nº 246, de 30 de novembro de 2021. Entre eles, destacam-se o empréstimo e devolução de materiais, disseminação da informação, acesso a bases de dados, suporte à pesquisa, promoção da acessibilidade, preservação do acervo, realização de atividades culturais e orientação na elaboração de trabalhos acadêmicos. A resolução também estabelece diretrizes de gestão, como a obrigatoriedade de administração por bibliotecário, a oferta de serviços de referência presenciais e virtuais e a promoção de programas de capacitação,



reforçando o papel da biblioteca como espaço de integração, democratização do conhecimento e formação crítica.

As pesquisas que analisam a percepção e as expectativas dos usuários vêm se tornando cada vez mais relevantes para avaliar a qualidade dos serviços em bibliotecas acadêmicas, pois permitem identificar hábitos de uso, níveis de satisfação e principais necessidades informacionais. Esses diagnósticos orientam o aprimoramento de processos, a oferta de serviços mais alinhados às demandas reais e a adoção de mecanismos de inovação e melhoria contínua. Diante das transformações do perfil acadêmico e do impacto das tecnologias digitais, é essencial que bibliotecas e unidades de informação mantenham estratégias de atualização constante para fortalecer sua relevância no apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão.

Dessa forma, para alcançar um padrão satisfatório e elevado de qualidade nos serviços prestados pela biblioteca universitária, é imprescindível identificar e ajustar todos os aspectos que possam impactar a experiência e a percepção dos usuários. Essa prática é essencial para orientar a modernização dos sistemas de informação, o desenvolvimento de fluxos operacionais mais eficientes e o planejamento estratégico das atividades da biblioteca, garantindo que suas ações estejam alinhadas às demandas acadêmicas e contribuam efetivamente para o fortalecimento do ensino, da pesquisa e da extensão.

O problema de pesquisa circundou em torno da seguinte questão: “Quais as percepções dos interagentes sobre os treinamentos ofertados pelo Programa SIBleduca, do Sistema Integrado de Bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (SIBIPUCPR)”?

Neste contexto, a presente pesquisa tem como objetivo avaliar a qualidade dos treinamentos ofertados pelo Programa SIBleduca, a partir dos indicadores do instrumento NPS. A justificativa fundamenta-se na necessidade de atender às demandas e expectativas da comunidade usuária do SIBIPUCPR. Os resultados obtidos possibilitarão à gestão da Biblioteca corrigir falhas, aperfeiçoar processos e desenvolver novas soluções e produtos, alinhados às necessidades identificadas. Além disso, o estudo contribui para as avaliações realizadas pelo INEP, que, em seu novo instrumento, passou a considerar pesquisas de satisfação dos usuários como critério de análise (Inep, 2025).



Nas próximas seções do trabalho são descritos os procedimentos metodológicos, apresentação e análise dos resultados, assim como é apresentado a conclusão com as reflexões em torno das limitações e ideias para pesquisas futuras.

2 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas universitárias atuam e funcionam de acordo com a missão e papel no contexto da comunidade acadêmica às quais atendem e, uma das responsabilidades é a oferta de um serviço de atendimento com qualidade e garantia da satisfação do usuário, a partir do momento em que são sanadas todas as dúvidas e respondidas as necessidades informacionais deste (Baptista *et al.*, 2022, p. 55).

Neste sentido, faz-se relevante a realização de mensuração, monitoramento e avaliação dos serviços nas bibliotecas universitárias com a finalidade de manter a qualidade e a eficácia. Uma das ações importantes para que esta finalidade aconteça é observar atentamente as mudanças nas expectativas dos usuários, que fornece uma base sólida para a melhoria contínua dos serviços prestados (Dahan *et al.*, 2016).

A busca pela qualidade do serviço deve ser orientada pela análise do comportamento, das insatisfações e das tendências dos usuários, pois são eles a razão de existir da organização (Camara *et al.*, 2022). Nas bibliotecas universitárias podem ser utilizados diferentes métodos para a busca da qualidade, um deles é o Estudo de Usuários, que possibilita compreender as demandas da comunidade acadêmica — estudantes, docentes, servidores e usuários externos —, e oferece contribuições teóricas, metodológicas e práticas para a tomada de decisão (Mata; Pacheco, 2021).

No contexto dos modelos de avaliação da qualidade de um serviço, os mais conhecidos na literatura são: SERVQUAL, SERVPERF e LIBQUAL (Silva, 2019, p. 34). Estas são propostas adotadas, atualmente, em âmbito internacional para medir a percepção da qualidade dos serviços em bibliotecas universitárias (Silva, 2019, p. 34).

Em seu estudo, Silva (2019) aplicou os três modelos de avaliação nas bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e obteve como resultado: nas dimensões “Equipe da Biblioteca” e “Biblioteca como Espaço” ocorreu as melhores avaliações dos alunos, ao passo que em “Serviços de Biblioteca” e “Acesso à Informação” retornaram a pior média entre as quatro dimensões avaliadas (Silva, 2019).



Observa-se a existência de outra métrica muito importante que está começando a ser utilizada em unidades de informação que é o *Net Promoter Score* (NPS). A métrica, desenvolvida por Fred Reichheld em 2003, tem como objetivo mensurar o grau de lealdade e satisfação dos clientes em relação a uma marca, produto ou serviço, funcionando como um indicador estratégico de experiência do usuário (Reichheld, 2003).

A aplicação do NPS é feita por meio de uma pergunta-chave: “Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar nossa empresa/produto/serviço a um amigo ou colega?” (Peçanha, 2025, [p. 7]). Com base nas respostas, os participantes são classificados em três grupos: Promotores (notas 9 e 10), que demonstram alto grau de satisfação e propensão à recomendação; Neutros (notas 7 e 8), que estão satisfeitos, mas não entusiasmados o suficiente para promover ativamente; e Detratores (notas de 0 a 6), que indicam insatisfação e risco de falar negativamente sobre a experiência (Peçanha, 2025). O NPS permite, de forma simples e padronizada, identificar tendências de comportamento, orientar decisões de melhoria contínua e fortalecer uma cultura organizacional centrada no usuário.

Além da utilização na mensuração, é possível verificar a aplicação do NPS como ferramenta para a tomada de decisão estratégicas, onde as empresas aprimoram a experiência do cliente por meio de insights derivados do feedback do cliente (Rallis *et al.*, 2022). Observa-se, também, o NPS sendo aplicado para avaliar a satisfação dos usuários de Bibliotecas com relação aos seus serviços, recursos e produtos, sendo avaliado o quanto os usuários recomendariam para outro colega (Laitinen, 2018; Ssirahayu; Anugrah; Layyinah, 2021).

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa é classificada como descritiva quando apresenta detalhes e características do fenômeno ou população estudada (Gil, 2017; Vergara, 2016) e constitui-se de natureza aplicada, pois trabalha com práticas que produzem conhecimentos direcionados a resolução de problemas específicos (Ganga, 2011).

Quanto à abordagem do problema, a pesquisa é definida como quantitativa-qualitativa (abordagem mista), considerando que o entendimento desses modos de



produção do conhecimento não se restringe apenas ao interesse da pesquisa qualitativa, mas também incorpora métodos quantitativos, reconhece-se que ambos contribuem para a descrição do *design* experimental (Bufrem, 2021, p. 208). Para a coleta e análise dos dados, utilizou-se o sistema *Pergamum Analysis*, uma ferramenta inovadora de gestão de pesquisas que abrange desde a elaboração de enquetes até o monitoramento de indicadores de desempenho. No contexto deste estudo, o sistema foi empregado para aplicar a metodologia *Net Promoter Score* (NPS), possibilitando avaliar o grau de satisfação dos usuários atendidos nos treinamentos e serviços prestados pelo setor de referência da Biblioteca Central.

O período de coleta dos dados ocorreu entre os meses de janeiro a maio de 2025, na qual foram analisadas as respostas de 2 questionamentos principais do formulário de avaliação, que foram as seguintes:

- a) De 0 a 10, qual a probabilidade de você indicar nossos serviços para um colega.
- b) Em poucas palavras, descreva o motivo da sua nota na questão anterior.

Após este período partiu-se para a análise dos dados e discussão dos resultados, quando se gerou um arquivo *Excel* com as respostas e estas foram estratificadas nos grupos de categorias de mensuração do NPS que são: Promotores, Neutros e Detratores. Assim, possibilitou-se avaliar e identificar quais os pontos fortes e fracos do serviço de treinamentos e atendimento especializado da Biblioteca Central, com a finalidade de descobrir as melhorias e manutenção para o serviço, e, também, compreender quais os níveis de satisfação dos usuários e qualidade do serviço.

Como suporte na etapa de compilação e categorização dos dados foi utilizado a ferramenta de inteligência artificial da *Microsoft 365* denominada *Copilot*, visto que é um recurso disponibilizado pela instituição PUCPR aos seus funcionários e considerou-se válido aplicar nesta pesquisa.

Na próxima seção, de resultado e discussões, serão apresentados os dados estatísticos de cada uma das três questões analisadas do formulário de avaliação, fazendo as respectivas conclusões e inferências sobre os resultados gerados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A Biblioteca Central da PUCPR, diante da necessidade de qualificar a escuta ativa e estruturar práticas alinhadas à experiência do usuário, implantou a metodologia *Net Promoter Score* (NPS) como ferramenta estratégica de avaliação contínua. A proposta foi aprovada pela gestão e amplamente acolhida pela equipe, marcando o início de uma mudança cultural voltada à tomada de decisões baseadas em evidências.

A pesquisa foi aplicada via questionário virtual, acessado por QR Code ou pelo link direto disponibilizado ao final dos treinamentos do Programa SIBleduca, e contou com 400 respostas — o que representa uma amostra estatisticamente significativa com 95% de nível de confiança e 3% de margem de erro, considerando a população de 647 alunos participantes entre janeiro e maio de 2025. Os dados obtidos permitiram mensurar a experiência dos usuários e identificar oportunidades reais de melhoria nos serviços, fortalecendo o protagonismo do usuário, o engajamento da equipe e a consolidação de uma cultura organizacional centrada na qualidade e na experiência.

Os usuários foram classificados como promotores (notas 9 e 10), neutros (notas 7 e 8) e detratores (notas de 0 a 6), conforme a metodologia *Net Promoter Score* (NPS), cujo índice é calculado pela subtração do percentual de detratores do percentual de promotores. As respostas foram armazenadas e analisadas em planilha *Excel*, considerando tanto as taxas de resposta quanto os motivos apontados pelos usuários em cada grupo.

Como suporte na etapa de análise qualitativa dos comentários — especialmente as razões de recomendação dos promotores e neutros e as críticas dos detratores —, foi utilizada a ferramenta de inteligência artificial *Copilot*, o que contribuiu significativamente para a categorização e interpretação rápida dos dados textuais, oferecendo agilidade, padronização e maior profundidade analítica, o que fortaleceu a tomada de decisão baseada em evidências e alinhada à experiência do usuário.

Quadro 1 – Notas atribuídas pelos usuários ao Programa SIBleduca

NOTA	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
QUANT.	0	0	0	1	0	0	2	10	21	37	329
%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%	2,5%	5,3%	9,3%	82,3%

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

Descrição: Distribuição das notas de 0 a 10 atribuídas pelos participantes da pesquisa sobre os treinamentos do Programa SIBleduca, com base na metodologia NPS.



De acordo com o quadro 1, observa-se que a grande maioria dos usuários avaliou positivamente os serviços da Biblioteca Central da PUCPR. Quando questionados sobre a probabilidade de recomendarem a biblioteca a um colega, 329 usuários (82,3%) atribuíram nota 10 e 37 (9,3%) deram nota 9, sendo ambos classificados como promotores. Já 21 usuários (5,3%) deram nota 8 e 10 (2,5%) nota 7, compondo o grupo dos neutros. Apenas 2 usuários (0,5%) atribuíram nota 6 e 1 usuário (0,3%) deu nota 3, sendo classificados como detratores.

Aplicando a fórmula do NPS (% de promotores – % de detratores), o índice obtido foi de 90,8%, posicionando a Biblioteca Central da PUCPR na Zona de *Excelência* (faixa entre 75 e 100). Esse resultado destaca muita satisfação entre os participantes e reforça a relevância dos serviços prestados, especialmente no contexto do Programa SIBleduca, que tem contribuído significativamente para qualificar a experiência dos usuários com a biblioteca.

A aplicação do *Net Promoter Score* (NPS) no Programa SIBleduca da Biblioteca Central da PUCPR evidenciou experiências satisfatórias entre os usuários, com predominância de notas máximas. Os resultados reforçam a percepção positiva dos serviços oferecidos, validam a eficácia do programa e apontam caminhos para a manutenção e o aprimoramento contínuo da experiência do usuário.

A análise das justificativas fornecidas pelos respondentes permitiu mapear elogios recorrentes — como a qualidade técnica do conteúdo, a didática dos bibliotecários e o impacto positivo na vida acadêmica — além de sugestões construtivas feitas por promotores e neutros. Já os comentários dos detratores foram inconclusivos, não apresentando justificativas claras para as notas atribuídas, o que limitou a formulação de ações corretivas específicas.

As sugestões de melhoria apontadas incluem o aumento da interatividade nas visitas e oficinas, o uso de exemplos mais variados em temas técnicos, e o aprimoramento da didática nos treinamentos on-line. Foram também propostas ações estruturais, como a realização das capacitações em laboratórios, o uso de projetores e a ampliação da carga horária, além da sugestão de ofertar os treinamentos no início da vida acadêmica dos estudantes.

Entre os elogios, destacam-se a excelência do conteúdo, a clareza das apresentações e o acolhimento da equipe, com destaque para as bibliotecárias



Giovanna e Joyce, frequentemente citadas pelos usuários. Os participantes também ressaltaram a acessibilidade dos treinamentos no formato EAD, a relevância do conteúdo para a vida acadêmica e a superação de expectativas em relação ao serviço prestado.

Com base nos dados coletados, foi proposta a adoção de metodologias ativas de aprendizagem, como dinâmicas, *quizzes* e simulações, visando aumentar o engajamento dos participantes. Para reforçar a aprendizagem, recomendam-se também roteiros com diferentes níveis de complexidade, além de materiais complementares como tutoriais e vídeos curtos, especialmente em temas mais técnicos.

Por fim, a estrutura física e organizacional dos treinamentos foi alvo de recomendações específicas: garantir salas com equipamentos adequados, reservar laboratórios com computadores suficientes e promover turmas menores. A proposta de modularização dos conteúdos e a integração das capacitações ao início do calendário acadêmico visam ampliar o alcance, facilitar o acesso precoce aos serviços da biblioteca e fortalecer o vínculo institucional com os usuários desde os primeiros períodos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A aplicação do *Net Promoter Score* (NPS) na Biblioteca Central da PUCPR demonstrou-se uma estratégia eficaz para mensurar, de forma contínua e objetiva, a experiência dos usuários e qualificar a escuta ativa. Os resultados expressivos — com 91,6% de promotores e um NPS de 90,8% — posicionam a biblioteca na Zona de *Excelência* e confirmam o impacto positivo do Programa SIBleduca, tanto no aspecto técnico, quanto no apoio afetivo e acadêmico à comunidade usuária.

O NPS revelou-se mais do que uma métrica de avaliação: tornou-se um instrumento de transformação cultural, promovendo práticas baseadas em evidências e fortalecendo o protagonismo do usuário. A pesquisa identificou pontos fortes como a qualidade do conteúdo, a didática da equipe e o acolhimento, além de oportunidades de melhoria, como maior interatividade, uso de recursos tecnológicos e ampliação da carga horária.

Os resultados fornecem uma base sólida para o planejamento institucional e ajustes nos processos internos, refletindo o engajamento e a maturidade da equipe na



adoção de uma cultura centrada no usuário. No entanto, a implementação de práticas sustentáveis de escuta requer esforços contínuos, como capacitação da equipe, investimentos em tecnologia e integração das avaliações ao cotidiano das bibliotecas, respeitando a complexidade da transição organizacional.

A literatura em Biblioteconomia destaca a complexidade da transição para uma biblioteca orientada ao usuário, exigindo mudanças culturais profundas. Essa transformação requer planejamento estratégico, capacitação da equipe e adoção de ferramentas adequadas para alinhar os serviços às reais necessidades informacionais da comunidade acadêmica.

Por fim, esta experiência oferece um modelo replicável para outras instituições interessadas em adotar abordagens centradas no usuário. A utilização do NPS, associada a metodologias ágeis e escuta estruturada, fortalece o papel estratégico das bibliotecas universitárias como espaços de aprendizado, pesquisa e relacionamento com a comunidade acadêmica. Reflete-se sobre a aplicação do estudo no estudo a ser conduzido utilizando técnicas de pesquisa qualitativa e métodos mistos.

Estudos futuros podem explorar o uso combinado de diferentes métricas, como o SERVQUAL, SERVPERF e LIBQUAL, bem como avaliar os impactos da implementação dessas ações no engajamento de usuários a médio e longo prazo.

REFERÊNCIAS

BAPTISTA, M. M.; LEONARDT, M. P. L. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. **Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 50–59, 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistarbu/article/view/3064>. Acesso em: 18 maio. 2025.

BUFREM, L. S. Qualidade e quantidade como dimensões indissociáveis pesquisa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 4, p. 200-222, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2021v26n4p200>. Acesso em: 18 maio. 2025.

CÂMARA, J. M. D. A. *et al.* Avaliação da qualidade do serviço: um estudo da satisfação dos usuários da biblioteca de um instituto federal. **Educação em Análise**, Londrina, v. 7, n. 2, p. 536-556, 2022. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/educanalise/article/download/47166/48670>. Acesso em: 25 abr. 2025.



DAHAN, S. M. *et al.* *Surveying users' perception of academic library services quality: a case study in Universiti Malaysia Pahang (UMP) Library.* **The Journal of Academic Librarianship**, [S. l.], v. 42, n. 1, p. 38-43, jan. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.10.006>. Acesso em: 25 abr. 2025.

DAWES, J. The net promoter score: What should managers know? **International Journal of Market Research**, [S. l.], v. 66, n. 2-3, p. 182-198, 24 ago. 2023. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/14707853231195003>. Acesso em: 25 abr. 2025.

GANGA, Gilberto Miller Devós. **Metodologia científica e trabalho de conclusão de curso**: um guia prático de conteúdo e forma. São Carlos: UAB UFSCar, 2011.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **As avaliações in loco no contexto da nova política de educação superior a distância**. Brasília: INEP, 2025. Disponível em: <https://www.semesp.org.br/wp-content/uploads/2025/06/ciclo-sinaes-e-instrumentos-de-avaliacao-inep-2025.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2025.

KERN, L. M. A biblioteca universitária e a pandemia do novo coronavírus: Reflexões e perspectivas. **Revista Informação & Universidade**, São Paulo, v. 2, p. 1-21, 2019. Disponível em: <http://reviu.febab.org.br/index.php/reviu/article/view/30>. Acesso em: 11 maio. 2025.

LAITINEN, M.A. *Net Promoter Score* como Indicador da Percepção dos Clientes de Bibliotecas. **Journal of Library Administration**, [S. l.], v. 58, n. 4, p. 394-406, 2018. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01930826.2018.1448655>. Acesso em: 25 abr. 2025.

MARR, Bernard. **Key Performance Indicators: the 75 measures every manager needs to know**. United Kingdom: Pearson, 2012. 376 p.

MATA, M. L. da; PACHECO, C. G. Estudo de usuário da informação: uma investigação sob o prisma dos estudantes de graduação da Universidade Federal do Espírito Santo. **Informação@ Profissões**, [S. l.], v. 10, n. 3, p. 85-102, 2021. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/44755>. Acesso em: 25 abr. 2025.

NUNES, M. S. C.; CARVALHO, K. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S. l.], v. 21, n.1, p.173-193, jan./mar 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/LCcVhWXmMt6ydMmG6Gmmmzw/?lang=pt&for>. Acesso em: 11 maio. 2025.



PEÇANHA, Vitor. **Cientes VIPs: como identificar e fidelizar seus melhores clientes.** **Nuvemshop**, [S. l.], 24 jul. 2025. Disponível em: <https://www.nuvemshop.com.br/blog/cliente-vip/>. Acesso em: 27 ago. 2025.

RALLIS, I. *et al.* *Interpretation of net promoter score attributes using explainable AI.* In: *International Conference on Pervasive Technologies Related to Assistive Environments (PETRA)*, 2022, [S. l.] Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3529190.3529212>. Acesso em: 25 abr. 2025.

RANGANATHAN, Shiyali Rmamrita. **As cinco leis da biblioteconomia.** Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

REICHHELD, Frederick F. *The one number you need to grow.* **Harvard Business Review**, [S. l.], v. 81, n. 12, p. 46-55, 2003. Disponível em: <https://www.nashc.net/wp-content/uploads/2014/10/the-one-number-you-need-to-know.pdf>. Acesso em: 3 maio. 2025.

SILVA, V. R. **Proposta de um modelo de avaliação da qualidade percebida em serviços de bibliotecas universitárias.** 2019. 98 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/197445>. Acesso em: 25 abr. 2025.

SRIRAHAYU, D.P.; ANUGRAH, E.P.; LAYYINAH, K. *Influence of satisfaction and loyalty on Net Promoter Score (NPS) in academic libraries in Indonesia.* **Library Management**, [S. l.], v. 42, n. 6/7, p. 325-339, 2021. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/lm-06-2020-0090/full/html>. Acesso em: 25 abr. 2025.

TWUM, Kojo Kakra; ADAMS, Matilda; BUDU, Stephen; BUDU, Rosina Akuokor Anati. *Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality.* **Journal of Marketing for Higher Education**, [S. l.], v. 32, n. 1, p. 1–19, 2022. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08841241.2020.1825030#abstract>. Acesso em: 25 ago. 2025. DOI: <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.