

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS, GESTÃO E
AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR
MESTRADO PROFISSIONAL

LUCIMÁRIO DIAS DOS SANTOS

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO CCJ/UFPB SOB
A ÓTICA DOS USUÁRIOS DISCENTES

JOÃO PESSOA

2017

LUCIMÁRIO DIAS DOS SANTOS

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO CCJ/UFPB SOB
A ÓTICA DOS USUÁRIOS DISCENTES

Dissertação apresentada como requisito obrigatório do Programa de Pós-Graduação em Políticas públicas, Gestão e Avaliação da educação Superior – Mestrado Profissional do Centro de educação da Universidade Federal da Paraíba, Linha de pesquisa: Gestão, Avaliação e Financiamento do Ensino Superior.

Orientador: Prof. Dr. Éder da Silva Dantas

JOÃO PESSOA

2017

S237a Santos, Lucimário Dias dos.
Avaliação da qualidade dos serviços da Biblioteca do
CCJ/UFPB sob a ótica dos usuários discentes / Lucimário Dias
dos Santos. - João Pessoa, 2017.
120 f.: il. -

Orientador: Éder da Silva Dantas.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/ CE

1. Educação superior. 2. Bibliotecas Universitárias.
3. Qualidade dos Serviços. I. Título.

UFPB/BC

CDU: 378(043)

LUCIMÁRIO DIAS DOS SANTOS

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO CCJ/UFPB SOB
A ÓTICA DOS USUÁRIOS DISCENTES

Dissertação apresentada como requisito obrigatório do Programa de Pós-Graduação em Políticas públicas, Gestão e Avaliação da educação Superior – Mestrado Profissional do Centro de educação da Universidade Federal da Paraíba, Linha de pesquisa: Gestão, Avaliação e Financiamento do Ensino Superior.

Orientador: Prof. Dr. Éder da Silva Dantas

Aprovado em: 24/05/2017

BANCA EXAMINADORA



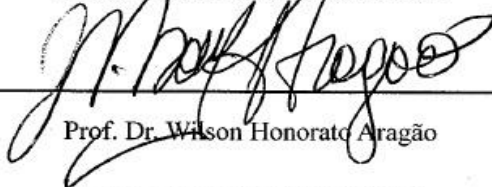
Prof. Dr. Éder da Silva Dantas

Orientador/MPPGAV/CE/UFPB



Prof.ª Dra. Maria das Graças Gonçalves Vieira Guerra

Titular interno/MPPGAV/CE/UFPB



Prof. Dr. Wilson Honorato Aragão

Titular externo/PPGE/CE/UFPB

Dedicado a minha família, em especial a minha esposa Lidiane e minha filha Maíra.

AGRADECIMENTOS

Tenho a certeza que o agradecimento é uma das maneiras mais louváveis de reconhecer quem realmente fez e faz parte da sua vida, agradecer é uma dádiva, um gesto de grande valor que poucos reconhecem. Por isso vou aproveitar este momento da melhor maneira possível e tentar aqui em poucas linhas me lembrar de pessoas queridas que fizeram e fazem parte dessa caminhada, alguns não estão mais em matéria, mas sim em espírito e sempre nos acompanhando, os outros, mesmo de longe, sempre aparecem nas horas mais precisas, alguns sempre estão ao nosso lado, nos dando apoio mesmo quando não percebem.

Entre todos esses, vou tentar citar alguns nomes, mesmo sabendo que citar nomes é perigoso, pois a memória é traiçoeira, mas mesmo assim me arrisco, pois, todos aqui citados fizeram parte dessa caminhada, não só como estudante, mas como pai, marido, amigo, filho, irmão e tantas outras denominações que nos tornam especiais perante pessoas tão queridas.

Agradeço ao meu Pai Amaro (*In memoriam*) pelo dom da vida, pela sabedoria e pela herança de sempre fazer bons amigos, além da honra em ser alvirrubro. obrigado meu eterno amigo. Agradeço a minha Mãe Rita pelos bons conselhos e pelo amor sempre presente. Agradeço a minha esposa Lidiane pelo amor, pela compreensão e companheirismo além de ter me dado o maior presente que tenho na vida, minha alegria de todos os dias, a minha filha Maíra. Agradeço a minha grande amiga e sogra Dona Ana (*In memoriam*) pelas conversas agradáveis e pelas tardes de risadas e novelas e pela grande família que ganhei, Lucas, Ana, Matheus, a querida Adriana (muito obrigado tia mamãe), aos meus irmãos, Lucas, Luciana, Lucia, Aurino e todos os sobrinhos mais que queridos. Aos amigos de ontem, de hoje e de sempre, Tonho, Paulo, Rieldo, Bebeto, Renato, Peruca, Jeff, Marinez, Cauê (que já nasceu mestre), Rod, Julio rei, gugão, Henn, Giu (minha querida, muito obrigado, você é meu grande exemplo acadêmico), Amanda, João, Débora, Anderson, Janduí... São tantos e tão queridos... Agradeço em especial ao amigo Jon, pela atenção, pelo companheirismo, pela amizade, muito obrigado meu irmão.

Talvez as palavras não sejam suficientes para expressar meu sentimento de gratidão por tudo, faltam palavras e alguns nomes, sobram sentimentos. Obrigado Deus por tudo!!!

“Todas as vitórias ocultam uma abdicação”. (Simone de Beauvoir)

LISTA DE SIGLAS

ANDIFES – Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior

BIRD – Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento

BM – Banco Mundial

BU – Biblioteca Universitária

CAPES – Comissão de Aperfeiçoamento de Pessoal do Nível Superior

CCJ – Centro de Ciências Jurídicas

CONAES – Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior

ENADE – Exame Nacional de Desempenho de Estudantes

ENC – Exame Nacional de Cursos

FMI – Fundo Monetário Internacional

GATT – *General Agreement on Tariffs and Trade*

GERES – Grupo Executivo da Reforma da Educação Superior

IES – Instituições de Ensino Superior

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

ISO - *International Organization for Standardization*

LDB – Lei de Diretrizes e Bases

MEC – Ministério da Educação

OMC – Organização Mundial do Comércio

ONU – Organização das Nações Unidas

PAIUB – Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras

PARU – Programa de Avaliação da Reforma Universitária

PASC – Índice de Potencial de Aumento da Satisfação do Cliente

PBQP – Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade

PDCA – *Plan, Do, Check, Act*

PDRAE – Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado

PROUNI – Programa Universidade Para Todos

SINAES – Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Programas de avaliação da educação superior.....	46
Quadro 2 – Novo instrumento de credenciamento e recredenciamento de Instituições de Ensino Superior.....	50
Quadro 3 – Abordagem das escolas sobre qualidade.....	54
Quadro 4 – Modelos e metodologias de avaliação da qualidade dos serviços aplicados em bibliotecas universitárias.....	60
Quadro 5 – Estudos empíricos em bibliotecas universitárias.....	65
Quadro 6 – Conceitos de usuários de bibliotecas.....	67
Quadro 7 - indicador de avaliação de cursos, referente ao acervo das bibliotecas e sua bibliografia básica.....	72
Quadro 8 - indicador de avaliação de cursos, referente ao acervo das bibliotecas e sua bibliografia complementar.....	73
Quadro 9 - indicador de avaliação de cursos, referente ao acervo das bibliotecas e seus periódicos especializados.....	73
Quadro 10 - conceitos atribuídos à avaliação de infraestrutura.....	75
Quadro 11 - Indicador de avaliação institucional, referente a infraestrutura da biblioteca.....	75
Quadro 12 - indicador de avaliação institucional, referente aos serviços e informatização.....	76
Quadro 13 – indicador de avaliação institucional, referente à atualização do acervo.....	76
Quadro 14 – expectativas em relação à dimensão tangibilidade.....	86
Quadro 15 – percepções em relação à dimensão tangibilidade.....	86
Quadro 16 - expectativas em relação à dimensão confiabilidade.....	87

Quadro 17 – percepções em relação à dimensão confiabilidade.....	87
Quadro 18 – expectativas em relação à dimensão presteza.....	88
Quadro 19 - percepções em relação à dimensão presteza.....	88
Quadro 20 – expectativas em relação à dimensão segurança.....	89
Quadro 21 – percepções em relação à dimensão segurança.....	89
Quadro 22 – expectativas em relação à dimensão empatia.....	90
Quadro 23 - percepções em relação à dimensão empatia	90
Quadro 24 – diferenças entre percepções e expectativas.....	91

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo a avaliação da qualidade dos serviços da biblioteca setorial do CCJ/UFPB campus I sob a perspectiva do seu usuário discente. Para tanto, foi realizada uma pesquisa quantitativa, bibliográfica e exploratória, tendo como sujeitos os discentes do curso de Direito do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB. A investigação tomou como principais instrumentos de pesquisa, questionários formulados através da metodologia SERVQUAL adaptada pertinente ao uso da avaliação no âmbito da biblioteca e de seus serviços. Os resultados obtidos mostraram que as dimensões de qualidade apontadas nos serviços da biblioteca que dizem respeito desde sua estrutura física até o comportamento de seus servidores, apresentam falhas que interferem de maneira geral na prestação de um serviço de qualidade por parte da biblioteca setorial do CCJ/UFPB, afetando o usuário dos seus serviços na satisfação de suas expectativas e necessidades no ambiente educacional. Este resultado nos mostra que essas avaliações têm apresentado impactos consistentes na ação de melhorias no ambiente de biblioteca ajudando no seu planejamento gerencial, auxiliando assim sua missão no âmbito da Universidade e desenvolvendo possibilidades de formação de padrões de qualidades que possam ser adotados em seus serviços.

Palavras-Chave: Educação Superior. Bibliotecas Universitárias. Qualidade dos Serviços. CCJ/UFPB.

ABSTRACT

The present study aims to evaluate CCJ/UFPB library services quality from student perspective. For that, a quantitative, bibliographic and exploratory research was carried out, having as subjects the students of the Law course of the Legal Sciences Center of the UFPB. The research took as the main research instruments, questionnaires formulated through the SERVQUAL methodology adapted pertinent to the use of the evaluation within the scope of the library and its services. The results showed that the quality dimensions pointed out in the library services that relate from their physical structure to the behavior of their servers present flaws that generally interfere in the provision of a quality service by the CCJ / UFPB, affecting the user of their services in meeting their expectations and needs in the educational environment. This result shows that these evaluations have presented consistent impacts on the improvement of the library environment, helping in their management planning, thus helping their mission within the University and developing possibilities for the formation of quality standards that can be adopted in their services.

Keywords: Higher Education. Academic Libraries. Services quality . CCJ / UFPB.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	16
1.1 OBJETIVOS.....	20
1.1.1 OBJETIVO GERAL.....	20
1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
2. O CONTEXTO DA PESQUISA	21
2.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO.....	27
2.2 REFORMAS EDUCACIONAIS	30
3. SISTEMAS DE AVALIAÇÃO NA EDUCAÇÃO SUPERIOR: uma visão geral.....	36
4. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: flexibilização e foco nos usuários da informação.....	52
4.1 PERCEPÇÕES SOBRE QUALIDADE.....	52
4.2 QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS.....	55
4.3 A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	59
4.4 O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NA PERSPECTIVA DO USUÁRIO.....	65
4.5 A AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS SEGUNDO O SINAES.....	69
5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	78
5.1 <i>etapas da pesquisa</i>	78
5.2 <i>sujeitos da pesquisa</i>	79
5.3 <i>caracterização do estudo</i>	79
5.4 <i>objeto de estudo: a biblioteca setorial do CCJ/UFPB campus I</i>	80
5.5 <i>técnica de coleta e análise de dados</i>	82
5.6 <i>Construção do instrumento de coleta dos dados</i>	83
5.7 <i>Dificuldades e conclusão da coleta de dados</i>	84

5.8 <i>Universo e amostra da pesquisa</i>	84
5.9 <i>Análise dos dados coletados</i>	85
5.9.1 <i>Análise das diferenças entre percepções e expectativas</i>	91
6. SUGESTÕES DE MELHORIAS	94
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	103
REFERÊNCIAS.....	105
ANEXO – A.....	114
ANEXO – B.....	115
APÊNDICE - A.....	117
APÊNDICE - B.....	118
APÊNDICE - C.....	119

1 INTRODUÇÃO

Desde 1996, ao instituir a Lei 9.394/96, que estabelece as diretrizes de base da educação nacional, o Governo Federal vem implantando a cultura de avaliação nos Cursos de Graduação das IES brasileiras, em especial após a consolidação da Lei 10.861/04 na qual instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES. Ao exigir um rígido controle de qualidade para que as IES pudessem ser credenciadas ou manterem-se em funcionamento esta avaliação criou órgãos reguladores ao longo do tempo, órgãos estes que foram se aperfeiçoando, e um desses mecanismos é o SINAES.

Criado pelo Ministério da Educação MEC, em 2004, o SINAES avalia através de 3 dimensões, ou categorias de análise, quais sejam: o Corpo Docente, a Organização Didático Pedagógica e as instalações das unidades de ensino. Nessa última categoria de análise encontra-se a biblioteca universitária.

Hoje as bibliotecas universitárias através desses mecanismos de avaliação se destacam, assumindo uma grande influência na pontuação geral nas avaliações institucionais como ainda na avaliação, autorização, validação e reconhecimento de cursos contribuindo diretamente para a melhoria da qualidade dos seus serviços e indiretamente para a qualidade do ensino e as práticas de pesquisa desenvolvidas na instituição a qual está vinculada. Neste sentido, se faz importante citar que a avaliação de bibliotecas é formalizada através de um indicador que detém 50% dos pontos referentes à categoria “instalações físicas”, categoria à qual é atribuída 25% da pontuação das categorias (INEP, 2006). Assim, neste contexto, a auto-avaliação das Bibliotecas Universitárias toma seu propósito de dar suporte informacional às disciplinas e cursos ministrados na instituição, sendo levada a concentrar seus esforços para a melhoria da qualidade dos seus serviços perante as inovações e desafios das exigências oriundas do aumento da oferta e das transformações do ensino superior. Dessa forma, a qualidade dos serviços se inseriu definitivamente nas organizações públicas brasileiras, especialmente depois que o mundo entrou num novo milênio e também num novo século e enfim na tão atualizada “era da informação” ou “sociedade da informação”. Essa passagem trouxe mudanças alterando as maneiras pelas quais as pessoas criam, localizam e processam informações exigindo das organizações um grande esforço para melhorar a qualidade de seus produtos (bens e/ou serviços).

Neste contexto, o usuário, denominado atualmente como “cliente”, passou a ocupar o primeiro lugar a determinar suas necessidades de consumo informacionais. Diante disso, surge uma grande preocupação das bibliotecas em relação aos seus serviços. A partir daí, elas

procuram ser de boa qualidade, querem apresentar serviços eficientes com um bom atendimento e ser mais dinâmicas e criativas, tudo isso para atrair cada vez mais à atenção dos seus usuários (SILVA, 2008).

Para Vergueiro e Carvalho (2002), as bibliotecas universitárias, particularmente, também estão sendo englobadas nessa busca pela qualidade, com maior ou menor sucesso.

De acordo com Rozados (2004) não há, na literatura existente, uma definição clara do que seja um serviço de informação, mas sim ideias sobre suas características e funções. Sendo assim, algumas ideias são apresentadas a respeito do que poderia ser um conceito de serviço de informação:

- Todo processo de auxílio ao usuário na busca de informação ou na satisfação de suas necessidades informacionais;
- É a interface direta entre a informação e o usuário;
- Atividade destinada à identificação, aquisição, processamento e transmissão de informação e ao seu fornecimento em um serviço ou produto de informação. Também de acordo com Rozados (2004) os serviços de informação teriam as funções de assegurar que qualquer informação requerida por um usuário esteja à sua disposição, no momento em que for solicitada, bem como alertar aos usuários sobre os documentos ou dados que possam ser do seu interesse.

Nesse contexto, percebe-se que a utilização de técnicas administrativas no âmbito da biblioteca a solidifica como qualquer outra organização que precisa se atualizar para se manter organizada e competitiva no mercado. Com os novos tempos voltados para a acumulação do conhecimento como fator de desenvolvimento econômico, algumas organizações precisaram se adaptar ao novo segmento que o mercado globalizado impôs a todas as nações. Esse novo segmento não distingue os ramos das empresas forçando assim uma adaptação em massa a esse novo contexto mercadológico mundial como relata Beluzzo e Macedo (1993): “Da mesma forma que as empresas estão buscando a qualidade de seus produtos e serviços, implantando gerência inovadora, empreendedora e competitiva, os serviços de informação devem adequar-se às novas perspectivas exigidas pelas empresas”.

Essa nova visão alterou a forma de prestação de serviços e de gerenciamento desses processos que começaram a ter um crescimento contínuo na economia mundial. Diante desse novo acontecimento as atenções foram voltadas para algumas particularidades desses serviços. Uma dessas particularidades foi o foco no cliente, que proporcionou uma verdadeira revolução na busca pela qualidade como forma de diferenciar serviços por uma excelência na gestão da qualidade em serviços de informação.

A Biblioteca Universitária contempla múltiplas atuações no contexto da gestão, desenvolvimento do acervo, uso de fontes de informação, preservação da memória, disseminação da informação no âmbito da Ciência e Tecnologia, serviços de informação, e suporte informacional aos cursos ofertados à IES que está vinculada. Essa atuação, porém, deve ocorrer de forma integrada considerando a potencialidade totalizadora dos diversos recursos provenientes da Biblioteca Universitária, visando um diálogo efetivo com a comunidade de usuários. Para tanto, um dos principais recursos provenientes para atuação da Biblioteca Universitária são os serviços e, por conseguinte, as formas como são produzidos e oferecidos à comunidade acadêmica. É importante que os serviços de informação estejam permanentemente ligados a uma política organizacional, de modo a dinamizarem o caráter gerencial, técnico-tecnológico e pedagógico da biblioteca universitária.

É preciso considerar que, para o êxito dos serviços de informação, é fundamental reconhecer a participação da comunidade de usuários no sentido de que não somente utilizem os serviços, mas que também forneçam um *feedback* da qualidade desses serviços a fim de promover um processo continuado de aprimoramento desse segmento. Isso significa que os serviços da BU não devem simplesmente ser construídos pelos bibliotecários e sua equipe de forma aleatória, mas devem considerar as necessidades e demandas dos usuários, sendo este o ponto central na sistemática do planejamento da Biblioteca Universitária.

A avaliação dos serviços de informação em Biblioteca Universitária, em especial, por usuários discentes também não deve ser constituída isoladamente, mas a partir de técnicas utilizadas pela biblioteca como as mais tradicionais que buscam detectar questões imediatas como formulários, questionários e entrevistas além de técnicas para análise documentária para aprimoramento do uso dos suportes informacionais e também dos documentos de biblioteca que incluem relatórios de empréstimos, perguntas dos usuários no setor de referência, sugestões dos usuários, etc. Focalizando a realidade da biblioteca como um todo ou considerando aspectos específicos da biblioteca. Ainda é pertinente considerar a avaliação da qualidade dos serviços de informação de bibliotecas universitárias mediante o uso de diversos índices e modelos como o Índice de Potencial de Aumento da Satisfação do Cliente (PASC), *modelo conceitual de avaliação de serviços ou modelo* GAP, SERVQUAL, SERVPERF, entre outros que buscam reconhecer o nível de qualidade dos serviços e a articulação de procedimentos para melhorias.

A Biblioteca Universitária é, certamente, um dos tipos de bibliotecas que mais possibilitam um processo avaliativo dialógico da qualidade dos serviços pela multiplicidade

de atuação e participação da comunidade de usuários, principalmente discentes que se constituem como recorte desta pesquisa.

A biblioteca do CCJ/UFPB como toda Biblioteca Universitária, deve lidar de forma continuada com a avaliação da qualidade dos serviços pelos usuários discentes em face da necessidade de atualização e aprimoramento recorrente de seus serviços considerando as diversas técnicas de avaliação e modelos de qualidade dos serviços.

Diante dos aspectos acima citados, é possível refletir a partir da seguinte pergunta:

Qual o nível da qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba segundo avaliação dos usuários discentes?

Sendo assim, o tema proposto para a pesquisa se apresenta com grande relevância na medida em que os serviços de informação se constituem como aspecto basilar para atuação da biblioteca universitária como ainda na importância da avaliação da qualidade dos serviços prestados aos usuários como ponto estratégico para manutenção e aprimoramento dos serviços oferecidos pela BU (biblioteca universitária). A avaliação é um procedimento permanente de atentar para a atuação da biblioteca e do bibliotecário, assim como atrair a participação dos usuários no processo de desenvolvimento da biblioteca e construção do conhecimento em suas diversas nuances acadêmicas. A problemática é revelada no sentido de que o prioritário não consiste em simplesmente avaliar serviços, mas reconhecer a força que essas avaliações possuem para o desenvolvimento humano e institucional da biblioteca e do conhecimento disponível à comunidade acadêmica. Para tanto, avaliar exige o conhecimento de técnicas, indicadores e modelos a fim de que não seja apenas um ato formal, mas um processo continuado e cotidiano, considerando os diversos setores envolvidos, especialmente bibliotecários, a equipe de funcionários e os usuários discentes que necessitam da biblioteca para suas atividades acadêmicas.

A presente pesquisa consolida-se a partir de algumas razões que motivam sua consecução, sendo elas a pessoal pelo referente ao envolvimento com questões educacionais, o gosto pelo fazer educativo superior no âmbito da biblioteca universitária e o reconhecimento de que apenas com a atividade investigativa é possível explorar a qualidade dos serviços da biblioteca universitária; o acadêmico por estar relacionado a possibilidade de estimular novos olhares investigativos sobre a atuação da biblioteca universitária, principalmente no que se refere a avaliação da qualidade dos serviços pelos usuários discentes; e por fim o profissional, devido ao fato de que a atuação do autor do projeto em biblioteca universitária permite um envolvimento diário sobre as questões da qualidade dos serviços contemplando suas formas

de produção, avaliação, identificação de problemas e melhorias, com o intuito de procurar promover contribuições substanciais, bem como colaborativas, para o contexto em que está situada a Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB, tais como: busca pelo reconhecimento da qualidade dos serviços de informação da biblioteca; técnicas, indicadores e modelos pertinentes para uso de avaliação; a participação dos usuários discentes no processo de uso e avaliação dos serviços e perspectivas para aprimoramento dos serviços de informação. Sendo assim, o projeto busca identificar aspectos avaliativos que permitam promover possibilidades mais efetivas da biblioteca na busca pela obtenção de um grau elevado na qualidade de seus serviços, como também oferecer subsídios visando a melhoria dos processos de avaliação do ensino superior, dessa forma buscou-se métodos eficazes de análise de dados para auxiliar na investigação ora proposta.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 OBJETIVO GERAL

Temos como objetivo geral investigar a qualidade dos serviços de informação da Biblioteca do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba através da percepção dos usuários discentes.

1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

E como objetivos específicos:

- a) Abordar sobre a atuação da biblioteca universitária no contexto dos serviços de informação e das avaliações das instituições do ensino superior;
- b) Identificar as principais técnicas, modelos e indicadores de qualidades aplicados e/ou abordados na literatura especializada da área de Biblioteconomia;
- c) Avaliar a qualidade dos serviços de informação na Biblioteca de Ciências Jurídicas considerando possíveis técnicas, modelos e indicadores de avaliação.

2 O CONTEXTO DA PESQUISA

A educação sempre teve um papel importante no que se refere ao desenvolvimento social. E por si só, se revela como um indicador de qualidade de vida que se firma como sendo um ponto de prioridade em qualquer sociedade. Porém, com o passar dos tempos passou a ter a sua importância ainda mais elevada quando começou a figurar como um conceito de desenvolvimento econômico.

As transformações oriundas das novas tendências mundiais tornaram a busca por desenvolvimento econômico umas das principais metas de algumas nações, isto se deve em grande parte à busca por conhecimento. Partindo desse fato fica fácil entender a necessidade de definir a educação como ponto de suma importância no crescimento econômico.

O conhecimento econômico gera grandes avanços básicos de tecnologia que criam as condições de desequilíbrio nas quais são possíveis altos retornos e altas taxas de crescimento. O conhecimento permite que, de um momento para outro, coisas novas sejam feitas de novas maneiras. (THUROW, 2001, p. 96 *apud* TONON, 201?, p.5)

Verificamos que a humanidade passou a entender e a se beneficiar mais do conhecimento científico, a partir do iluminismo, que teve início no século XVIII. Antes desse período, a educação ainda é, embora em medidas diferentes, uma atividade limitada, direcionada, hierarquizada e privilégio de poucos.

O estudo e a razão defendidos por pensadores iluministas como John Locke, Montesquieu, Jean-Jacques Rousseau, Adam Smith, entre outros, tiveram uma relação direta com uma realidade mais promissora em busca de novos conhecimentos para o bem da humanidade. É evidente que o ideal iluminista deu um novo rumo à educação do ser humano, com reflexos positivos para todas as sociedades que a partir de então passaram a investir em novos conhecimentos.

A teoria do capital humano, formulada pelos americanos Gary Becker e Theodore Schultz na década de 1960, vinculava desenvolvimento com capital humano, ou seja, o investimento em qualificação amplia a capacidade produtiva do trabalhador.

Entendemos que a educação mais uma vez era ratificada como o caminho para o desenvolvimento econômico e que todos deveriam encará-la como investimento e não como despesa, segundo a teoria do capital humano.

Nas palavras de Andy Hargreaves, o desenvolvimento econômico tem relação com a educação dos trabalhadores:

Nas sociedades do conhecimento, riqueza, prosperidade e desenvolvimento econômico dependem da capacidade das pessoas de superar seus competidores em termos de inventividade e competência, de ajustar-se aos desejos e às exigências do mercado consumidor, e de mudar de emprego ou desenvolver novas habilidades à medida que o exijam as flutuações e reviravoltas econômicas (HARGREAVES, 2012, p. 354).

Ainda nas palavras de Hargreaves, as instituições também devem oferecer condições para que seus empregados possam compartilhar novos conhecimentos:

As organizações da sociedade do conhecimento desenvolvem essas capacidades oferecendo a seus membros amplas oportunidades de aperfeiçoamento e requalificação ao longo da vida; eliminando barreiras à aprendizagem e à comunicação e fazendo com que as pessoas trabalhem em equipes superpostas, heterogêneas e flexíveis; considerando erros e problemas como oportunidades de aprender, mais do que como ocasiões para censurar; envolvendo todos no quadro geral das metas para as quais a organização se dirige, e desenvolvendo o capital social de redes e relacionamentos que proporcionam às pessoas mais apoio e mais aprendizagem. A sociedade do conhecimento é uma sociedade de aprendizagem. O sucesso econômico e a cultura de inovação contínua dependem da capacidade dos trabalhadores de continuar a aprender por si mesmos e com os outros no decorrer de toda a sua vida profissional (HARGREAVES, 2012, p. 354).

Dias Sobrinho (2005) afirma que “há uma crença quase determinista no conhecimento como insumo econômico de grande importância estratégica para a competitividade dos indivíduos, das empresas, das corporações empresariais e para os países desenvolvidos”. Esse entendimento de que quanto mais investimento em educação, atrelado a um planejamento estratégico e a uma gestão democrática reafirma essa crença, mostrando que, quanto mais se anda sobre essa perspectiva, melhores serão as chances de uma sociedade trilhar o caminho do desenvolvimento econômico sustentável.

Passaremos a sintetizar informações acerca da educação que refletem o grau de investimento feito neste segmento social, a partir do advento da globalização, da valorização da informação e dos avanços capitalistas por meio neoliberais.

Baseada em uma ideia de sociedade globalizada, o processo de globalização pode ser visto por várias interpretações, desde um processo cheio de malefícios, a uma ideia de um mundo sem fronteiras com um mercado global com condições de amenizar alguns problemas globais, tornando qualquer interpretação sobre a definição deste processo inadequada.

Boaventura Santos (2002) afirma que o estudo sobre os processos de globalização mostra-nos que estamos perante um fenómeno multifacetado com dimensões económicas, sociais, políticas, culturais, religiosas e jurídicas interligadas de modo complexo. “trata-se de um fenómeno muito mais complexo e plurirreferencial” (DIAS SOBRINHO, 2005, p165).

Nesse novo segmento da humanidade a informação tem um valor diferenciado e um amplo campo de atuação. Ela toma valor de mercado e passa a ser aspecto principal na tomada de decisões na economia e nas políticas mundiais, por consequência tornando o conhecimento matéria prima na era da informação. Principal colaboradora dessa afirmação e na formação dessa sociedade, a globalização é a maior fomentadora da sociedade contemporânea atual e seus novos costumes, pois intensifica as relações sociais formando um emaranhado comunicacional desembocando em uma sociedade da informação.

A globalização invade todos os cantos do mundo, seja as microdimensões do cotidiano ou as grandes manifestações cada vez mais multiculturais das sociedades, influencia as novas configurações societais, altera as velhas noções de espaço e tempo na comunicação, expande as estruturas de informação, potencializa a mobilidade, imprime novos perfis no mundo do trabalho, impulsiona o acúmulo exponencial dos conhecimentos, gera mudanças nos campos das ciências e das tecnologias, produz o declínio das certezas, aumenta a complexidade nas relações humanas e na vida em geral. (DIAS SOBRINHO, 2005,p 1650.)

Mas o que é globalização? E como ela formou a sociedade da informação?

Realidade presente que se manifesta em todos os segmentos sociais, a globalização é tema presente nos dias atuais e parte importante das transformações económicas, sociais e políticas da atualidade. Ela compreende uma rede de informações que afeta a tudo e a todos trazendo impactos em suas vidas, modificando assim, trabalho, ensino, governo etc.

A globalização caracteriza-se, portanto, pela expansão dos fluxos de informações – que atingem todos os países, afetando empresas, indivíduos e movimentos sociais -, pela aceleração das transações económicas – envolvendo mercadorias, capitais e aplicações financeiras que ultrapassam as fronteiras nacionais – e pela crescente difusão de valores políticos e morais em escala universal [...] Isso que dizer que a globalização não está somente nas notícias difundidas internacionalmente, pois repercute na própria dinâmica das economias e sociedades cada vez mais influenciadas pela produção das multinacionais, pela entrada de capitais na bolsa, pelo uso de novas tecnologias e de bens de consumo importados, pela presença crescente dos temas de política internacional na agenda nacional dos respectivos governos e pela adesão externa aos projetos dos movimentos sociais nacionais. (BARBOSA, 2010, p.14)

Barbosa (2010) ainda relata que a globalização não significa apenas um processo de expansão dos mercados e de aceleração de fluxos económicos entre as fronteiras internacionais, mas também uma consciência de valores morais e sociais fundamentais que se

estendeu para todas as nações.

Influenciando praticamente todas as dimensões sociais a globalização agiu nos campos econômicos, políticos, sociais e culturais de cada país, alterando de certa forma cada segmento social e ditando as novas regras do jogo que conectou mercados, influenciou a redução das fronteiras, a velocidade da economia e das informações, o aumento do desemprego, a diminuição da importância dos movimentos sindicais, a privatização do Estado além dos trabalhos intelectuais e as mídias televisiva e jornalística, indicando assim uma junção comunicacional crescente entre essas estruturas.

Na verdade, como em todos os processos, a globalização tem os seus prós e contras, partes boas e más de um processo que tem na sua raiz uma característica puramente econômica, transformadora e política.

Com alguns ideais atrelados ao neoliberalismo à globalização tem como uma de suas principais peculiaridades a perda de poder do estado em alguns dos seus segmentos, por conta disto, várias transformações sociais são vistas na maioria dos países capitalistas como relata Santos (2000, p.46) *apud* (MNEMOSYNE et al, 2004) ao observarem as camadas sociais diante deste processo de internacionalização mundial, “Novos comportamentos sociais surgem em decorrência deste processo onde a competitividade comanda nossas formas de ação, o consumo comanda nossas formas de inação e a confusão dos espíritos impede o nosso entendimento do mundo, do país, do lugar, da sociedade e de cada um de nós mesmos”.

A globalização implica uma nova configuração espacial da economia mundial, como resultado geral de velhos e novos elementos de internacionalização e integração. Mas se expressa não somente em termos de maiores laços e interações internacionais, como também na difusão de padrões transnacionais de organização econômica e social, consumo, vida ou pensamento, que resultam do jogo das pressões competitivas do mercado, das experiências políticas ou administrativas, da amplitude das comunicações ou da similitude de situações e problemas impostos pelas novas condições internacionais de produção e intercâmbio. As principais transformações acarretadas pela globalização situam-se no âmbito da organização econômica, das relações sociais, dos padrões de vida e cultura, das transformações do Estado e da política. (VIEIRA, 1997).

O conceito de globalização surgiu como uma novidade nas escolas de administração dos Estados Unidos nos anos 80. Relacionado às estratégias de empresas em expandir seus negócios através de novos mercados internacionais esse conceito se expandiu ganhando notoriedade no mundo inteiro. No entanto alguns autores dividem opiniões em torno do processo de globalização; uns tendem a afirmar que ela é meramente a continuação histórica de expansões de mercados e outros que a denominam como um fenômeno revolucionário além de uma ruptura do passado. Teorias à parte, o processo de globalização segue o seu

caminho lento, mas sempre em progresso. No decorrer dos anos a globalização tomou conta de vários debates ao redor do mundo, passando a não mais ser associada a apenas um conceito, mas a vários outros, pois uma só abordagem não seria o suficiente para conceituar um movimento que transcende fronteiras e segmentos sociais. Talvez o fato de ser tão abrangente tenha lhe dado essa característica de assunto sempre recente e inserido nas várias áreas da vida; talvez a sua constante evolução e transformação, a tornará um assunto de difícil compreensão e de pouco esclarecimento, atribuindo a ela infinitas definições.

Descrevendo o atual momento do sistema capitalista e sua atuação no mundo, a globalização tem a tese defendida por vários autores de que se iniciou a partir da expansão marítimo-comercial europeia, com as grandes navegações do final do século XV e começo do século XVI, atrelada ao início do capitalismo pelo mundo. Porém só efetivou-se a partir da década de 80 com uma maior difusão após a queda do Muro de Berlim e do fim da Guerra Fria. “O grande avanço deve-se a queda do muro de Berlim, ao fim do socialismo, a expansão do capitalismo e do neoliberalismo, após a Segunda Grande Guerra Mundial e com o avanço da comunidade comum Europeia” (SOUSA, 2011).

O fim da Segunda Guerra Mundial trouxe uma reorganização do mundo e com isso o florescimento de mudanças, sociais, políticas e econômicas. É nesse contexto que o processo de mundialização acentua-se e generaliza-se mais uma vez. Consistindo assim em uma mundialização do espaço geográfico por meio da interligação econômica, política, social e cultural em âmbito planetário, a globalização foi gradativamente apresentando evoluções, se adaptando e integrando os países e os povos de acordo com as necessidades humanas e as exigências mundiais, associada à expansão do capitalismo no mundo. Como relata Octavio Ianni (1997): “Agora tudo e todos se acham ainda mais atrelados e ativos na máquina do mundo: indivíduo e sociedade, grupo e classe, etnia e minoria, movimento social, partido político e corrente de opinião pública, ideologia e utopia”.

Associada ao surgimento do neoliberalismo, a globalização se expandiu entre as nações tornando-se uma das principais atrizes nos processos de decisões mundiais, implicando em uma nova configuração espacial da economia global sustentada por um consenso neoliberal. “A ampliação das conexões econômicas, culturais e políticas entre indivíduos, movimentos sociais, empresas e países é um processo real e concreto e compõe o núcleo do que chamamos de mundo globalizado.” (BARBOSA, 2010, p. 18).

Com promessas de desenvolvimento a globalização atraiu os olhares dos países mais pobres que almejavam ascensão perante as promessas desse novo processo. “O mundo vai se transformando em territórios de tudo e de todos, onde tudo – gente, coisas e ideias -, tudo se

desterritorializa e reterritorializa, adquirindo novas modalidades de territorialização”. (IANNI, 1995)

Deste modo, segue o processo como relata Vieira (1997):

As novas forças que operam na atual ordem mundial, dominada pela economia capitalista de cunho neoliberal, reduzem os espaços do Estado-Nação, obrigando à reformulação de seus projetos nacionais. As nações buscam proteger-se formando blocos geopolíticos e celebrando acordos sob o controle de organizações internacionais, como o FMI, OMC (ex- GATT), BIRD, ONU etc. Ao mesmo tempo, surgem novos centros de poder que agem em todos os níveis, do local global, estabelecendo normas e leis nacionais que podem contrariar os interesses públicos da sociedade civil.

Assim os continentes foram se relacionando, os povos foram mantendo contatos e estabelecendo relações diversas, principalmente comerciais. Muitas empresas começaram a vender produtos para outros países fugindo da saturação do mercado que as cercava, buscando por novos consumidores e mercados. Atrelado a isso a tecnologia foi avançando de forma rápida e eficiente, pois este novo processo precisava de respostas rápidas aos anseios financeiros do mundo globalizado. “A predominância do capitalismo neoliberal, irradiado a partir dos países “centrais”, opera financeiramente em grande parte do mundo: maciços investimentos são movimentados, principalmente em bolsas de valores, com intensa velocidade, onde as transações são controladas por redes eletrônicas”. (MNEMOSYNE et al, 2004)

Apesar de todas as histórias sobre os fatores positivos em termos de desenvolvimento econômico que a globalização poderia trazer, para alguns países, esse desenvolvimento não chegou. Principalmente para as nações mais pobres, demonstrando o lado perverso que a globalização possuía.

Segundo a cartilha das instituições multilaterais a globalização mostrou para que veio: tornar os países ricos cada vez mais ricos e os países pobres cada vez mais pobres. “O processo não é intrinsecamente ruim, mas tem sido acompanhado de um apanhado de políticas que têm causado mais danos do que benefícios aos países em desenvolvimento, entre as quais austeridade fiscal, altas taxas de juros, liberalização do comércio, liberalização dos mercados de capitais, privatização e reestruturação do mercado financeiro”. (STIGLITZ, 2002)

A promessa de melhorar o mundo sucumbiu aos interesses dos credores e das elites ricas em detrimento dos pobres. Como demonstra Sousa (2011) quando fala que a globalização se apresenta como uma moeda, com dois lados, um positivo e um negativo. O primeiro traz benefícios para as grandes potências, enquanto que o segundo são as regras

impostas aos demais países para não se fazerem ser ouvidos, ficando cada vez mais excluídos de sua própria sociedade e país. “Enfim nada mais que interesses particulares discretamente velados”. (STIGLITZ, 2002).

Assim a globalização alterou a economia, estimulando-a e movimentando-a de uma maneira tão rápida que as relações do homem com o mundo foram transformadas. Neste contexto, as tecnologias de comunicação e informação tomam destaque como afirmam Oliveira e Freitas (2001), quando observam que este processo ajudou na circulação das informações, que passaram a ser recebidas em tempo real, os produtos passam a ser transnacionais e, simultaneamente, as produções locais, regionais e nacionais já nascem globais, ou seja, o universal e o mundializado se sobrepõem ao singular e à identidade. Desta forma a globalização foi intensificando as relações sociais, formando redes de comunicação que originaram a sociedade da informação.

2.1 Sociedade da informação e do conhecimento

Dentro desse contexto de sociedade da informação muitos autores como (Lyotard,1998; Tofler,1980; Massuda,1982; Kochen, 1983) através de vários estudos consideram que a informação se tornou o principal elemento de produção, modificando o comportamento das populações economicamente ativas e os fluxos de investimentos nos países desenvolvidos. É sabido que estamos num contexto mundial em que a informação, conhecimento, é o recurso estratégico da nova economia, das novas dinâmicas econômicas do mundo globalizado, vivemos em uma economia informacional. Não mais em uma economia agrícola do passado muito menos em uma economia industrial.

A ideia de SI é produto dessa nova ideologia, pois propaga a ideia que haverá a integração de informações desterritorializadas num contínuo fluxo comunicacional acessíveis a todos em qualquer momento. Esse ideal sugere a necessidade de termos contato com informações em velocidade e quantidade para produzir conhecimentos que acumulem mais capital ao sistema globalizado. (MNEMOSYNE et al, 2004)

Araújo e Dias (2005) anunciam que o surgimento da SI aparece através dos estudos do economista norte-americano Fritz Machlup. Estabelecendo relações entre as áreas de patentes com o de pesquisa e desenvolvimento no campo educacional, ele percebeu que estava analisando um novo campo: o da produção de conhecimento, assim ele considerou por meio deste estudo que a informação era parte componente do produto nacional bruto dos Estados

Unidos da América. As descobertas de Machlup influenciaram outros estudiosos como Drucker, Bell, mas foi com Marc Porat que esses estudos foram fundamentados. “A partir desses fatos, o termo sociedade da informação se difunde e se define como a etapa do desenvolvimento da sociedade que se caracteriza pela abundância de informação organizada” (ARAÚJO E DIAS, 2005).

Tais transformações alteram o espaço de produção da sociedade que param de ser físicos e passam a ser tornar meios, conjuntos de informações responsáveis pelo surgimento e evolução de mecanismos de informação e comunicação, mais especificamente de informações científicas, refletindo um aumento de produtividade e lucro, permitindo uma integração maior dos mercados independente da localização geográfica. “A sociedade atual é considerada como a sociedade do conhecimento, na qual o conhecimento é o principal recurso para os indivíduos e para a economia geral” (PASSOS e SANTOS, 2004).

Desempenhando papel de protagonista na vida política, social, cultural e principalmente econômica, a informação é uma prioridade na busca pelo desenvolvimento, pelo fato de ser utilizada como recurso econômico e de poder.

Poder que não mais se restringe ao domínio dos meios materiais e dos aparatos políticos e institucionais, mas que, cada vez mais, define-se a partir do controle sobre o imaterial e o intangível — seja das informações e conhecimentos, seja das ideias, dos gostos e dos desejos de indivíduos e coletivos. Estabelecem-se assim novas hierarquias geopolíticas, definidas com base em novos diferenciais sócio-espaciais, refletindo fundamentalmente desiguais disponibilidades de informações e conhecimentos estratégicos, bem como desiguais posições no âmbito dos fluxos e dos fixos que compõem as redes de informação e comunicação em escala planetária. (LASTRES e ALBAGLI, 1999).

Como enfatiza Botelho (1994), afirmando que:

O valor agregado de conhecimento ou do segmento tecnológico é progressivamente mais importante e incorporado ao bem, provocando a transformação industrial da matéria-prima pelo valor agregado. Dessa forma, a informação adquire valor econômico, pois se parte do pressuposto de que a informação gera conhecimento, e este, quando acumulado, possibilita a produção científica e tecnológica, responsável pela geração de bens e serviços.

Esse caminho nos leva a perceber que a SI tem uma “direção traçada para a substituição da produção industrial pela informação, ou seja, uma mera substituição das atividades industriais por atividades de caráter informacionais”. (BOTELHO, 1994).

Assim como afirma Araújo e Dias (2005), quando dizem que estaríamos presenciando uma substituição das atividades industriais (fundadas na manipulação da matéria), por atividades fundadas no tratamento da informação, tal como aconteceu no processo de substituição da agricultura pela indústria.

Para Lastres e Albagli (1999):

Esse novo papel da informação e do conhecimento nas economias vem provocando modificações substantivas nas relações, forma e conteúdo do trabalho, o qual assume um caráter cada vez mais “informacional”, com implicações significativas sobre o perfil do emprego. Os impactos dessas mudanças — sobre as relações entre o trabalho morto ou mecânico e o trabalho vivo, bem como entre o trabalho manual e o intelectual e, de modo mais geral, sobre o novo papel do trabalho na agregação de valor e na valorização do capital.

Porém, os setores que não estão envolvidos ou que são incapazes de acompanhar tamanhas mudanças, acabam por ser prejudicados. Isso mostra uma elevação nas diferenças sociais, entre uma menor parte cada vez mais rica, e outra cada vez mais distante dos preceitos informacionais ideais para uma vida digna no ambiente da SI.

Decerto que o momento atual tem gerado mudanças sociais que apresentam as tecnologias de comunicação e informação como fatores importantes, mudanças estas ocorridas muito mais pela forma como as tecnologias estão sendo utilizadas, na medida em que, uma vez incorporadas ao cotidiano, elas exigem competências e habilidades que muitos não possuem, gerando o desemprego. Acrescente-se o fato de que tudo isso tem acentuado as desigualdades sociais, pois a informação advinda do acesso e uso eficientes das tecnologias de comunicação e informação assume valor econômico, gerando as distinções sociais. Daí afirmar-se que atualmente quem tem a informação detém o poder. (RODRIGUES, OLIVEIRA e FREITAS, 2001).

Ainda sobre essas mudanças Rodrigues, Oliveira e Freitas (2001), relatam que:

Ao contrário da concorrência que caracterizou o velho capitalismo do início do século XX, a fase atual é marcada por nova modalidade de competitividade que induz a comportamentos antes condenáveis, e pelo aumento da produção e do consumo, exigindo postura agressiva, que reforça na sociedade comportamentos cada vez mais individualistas e menos solidários. (RODRIGUES, OLIVEIRA e FREITAS, 2001).

“A sociedade globalizada faz crer que haja união, quando na realidade o que existe é muito mais tendência à unificação sob a hegemonia do mercado global”. (RODRIGUES, OLIVEIRA e FREITAS, 2001).

Independente dos malefícios que a globalização trouxe ou ainda há de trazer para certas partes do mundo, o seu principal objetivo foi e está sendo, de certa maneira alcançado, a própria Sociedade da Informação mostra como a informação oriunda desse processo de internacionalização transforma o mundo através do desenvolvimento econômico e social, nesse panorama a informação/conhecimento gera uma gama de fatores favoráveis a atual forma de desenvolvimento mundial.

Assim podemos afirmar que a globalização e a Sociedade da Informação são partes de um conjunto que tem como principal unidade a informação. Informação esta que toma valor nos novos preceitos neoliberalistas a procura de um desenvolvimento pleno. A ideia de globalização remete a um todo, mas, na verdade, só alguns é que são realmente beneficiados.

Convencidos por promessas de desenvolvimento, países subdesenvolvidos entram em um jogo perigoso nos quais as regras são ditadas de acordo com a possibilidade de ganho maior de quem dá as cartas e impondo uma relação de dominação velada, escondida em interesses privados em detrimento de interesses públicos, ou melhor, globais.

Dentro desse turbilhão, as ideias neoliberais ganharam terreno, pegando carona nas transformações sociais, econômicas e políticas resultantes das novas tecnologias informacionais, que hoje influenciam o comportamento coletivo e individual das sociedades contemporâneas. Comportamento este, que muda de acordo com a velocidade que a informação chega para cada um, forçando o indivíduo a se adaptar e se reinventar a cada minuto para que figure sempre inserido no contexto da sociedade da informação e da era do conhecimento que por vez permitem um pleno desenvolvimento social e econômico.

A necessidade do capitalismo em conquistar novos mercados tornou a mundialização um processo inadiável, através dela, o capitalismo atingiu uma escala global na tentativa de salvar-se das transformações que os novos tempos impuseram a este segmento econômico.

2.2 Reformas educacionais

Na tentativa de se adequar a essas novas tendências, o capitalismo limitou o poder dos Estados-Nações tanto dos países dominantes quanto dos dominados, sucumbindo as suas decisões em benefícios de centros decisórios dispersos em empresas e conglomerados, obrigando o Estado a tornar a sua economia atrativa para a grande quantidade de capital em

circulação pelo mundo. Nesse sentido, o Estado passa cada vez mais a transferir o seu poder para autoridades locais e regionais, ceifando o seu papel de amenizar as desigualdades e responder os interesses das diversas representações que fazem parte do seu todo.

A interferência da mundialização no neoliberalismo e dos organismos internacionais na definição das políticas educacionais afetou o campo da educação, modificando finalidades, valores e práticas, sacramentando assim, o papel de mercadoria que a educação passaria a apresentar neste processo de reformulação mundial.

“O estreito vínculo do conhecimento com a economia gera uma pesada tendência de comercialização e privatização da educação superior, que se manifesta na cultura empresarial, no aparecimento de novos provedores privados, no desdobramento espacial das instituições, na redução do estudante ao estatuto de cliente e consumidor, na diminuição dos financiamentos do Estado, na transnacionalização, na lógica da competição, na hegemonia do quantitativo, da rentabilidade e do lucro, nas práticas gerencialistas, no uso privado dos espaços públicos” (DIAS SOBRINHO; 2005 p.168).

Enfim todas as portas se abrem para o mundo mercantilizado fortalecendo as nações mais ricas e submetendo as nações pobres à sua dependência.

Carnoy (1999) indica a existência de uma relação direta entre mundialização e as reformas na educação e a especifica da seguinte forma:

1. O impacto sobre a organização do trabalho passa a exigir maior qualificação do trabalhador;
2. Os governos aumentam as despesas com a educação, a fim de ter um sistema educacional bem estruturado;
3. A comparação entre os diferentes países sobre a qualidade dos sistemas educacionais força os sistemas a buscarem os mesmos padrões;
4. A utilização da informática, da educação à distância para baratear os custos e atingir maior número de pessoas;
5. A internet como forma de globalizar as informações e a educação.

Toda essa relação tem como finalidade contribuir para a construção da “sociedade do saber”, que é baseada na informação e em recursos “imateriais” como os saberes, a informação, a comunicação e a lógica. Essa reestruturação capitalista permeou uma lógica mercantil educacional em vários países fazendo com que pouco a pouco, todos partilhassem da mesma cartilha imposta pelos agentes internacionais e nacionais de campo econômico. Nesse novo contexto, a ciência e a inovação tecnológica aparecem como elementos

essenciais, já que o conhecimento, a ciência e o saber assumem um papel de suma importância em todos os setores.

Diante disso, as instituições educacionais passam a redefinir suas finalidades em torno do que o mercado necessita, ajustando os interesses de formação de acordo com a demanda requerida das novas tendências do mercado de trabalho baseado na mundialização.

As novas demandas vindas do mundo do trabalho atrelado ao paradigma informacional forçaram o sistema educacional a uma reformulação, pautada na qualificação da mão de obra, preparando o profissional para um mundo mais competitivo, um mundo mais afinado para o mercado. Isso tudo tem como objetivo principal uma maior homogeneização do nível de educação dos países em desenvolvimento no intuito de torná-los mais competitivos e capazes de participar plenamente do processo de mundialização.

A partir deste cenário é que as políticas educacionais são desenhadas, as reformas passam a ser internacionais, tendo em vista que seus objetivos são determinados pelos organismos multilaterais cujos fins estão voltados para o crescimento econômico, e, para tanto, procuram alinhar a escola à empresa, e os conteúdos ensinados às exigências do mercado. (MAUÉS, 2003)

De acordo com Carnoy (1999), as mudanças econômicas mundiais exigem três tipos de reformas educacionais, são elas as reformas: com base na competitividade, nas exigências financeiras e na equidade.

- **Reformas com base na competitividade** – as reformas com base na competitividade procuram, antes de tudo, aumentar a produtividade econômica, aprimorando a “qualidade” na mão-de-obra. Consiste em uma progressão de nível médio das aquisições dos jovens em atividade e por um aperfeiçoamento da “qualidade” da aprendizagem em cada nível; essa qualidade passa por uma avaliação a cada nível em função do sucesso do aluno e da pertinência do ensino em um mundo focalizado na plena evolução do trabalho. Essas reformas são fundadas na produtividade que determina seu verdadeiro objetivo que vem a ser aumentar a produtividade da mão-de-obra e das escolas, mesmo que isto aumente os gastos a mais com a educação. Essas reformas podem ser classificadas em quatro categorias, descentralização, padrão educativo, gestão racionalizada dos recursos destinados à educação e aprimoramento da seleção e formação dos professores.

- **Reformas com base nas exigências financeiras** – as reformas com base nas exigências financeiras consistem em reduzir os gastos públicos com a educação, buscam escolher estratégias que auxiliem no aprimoramento educativo, restringindo assim, o uso de fundos públicos. Essas reformas constituem algumas medidas que ajudam a auxiliar a busca pelo seu

objetivo maior que vai desde a transferência do financiamento do ensino público do nível superior para o inferior, à privatização do ensino superior e secundário chegando até a redução de custo por aluno em todos os níveis de ensino.

- **Reformas baseadas na equidade** – já as reformas postadas na equidade têm por finalidade aumentar a igualdade de possibilidades econômicas. Acreditando que o rendimento escolar é um fator primordial para determinar salários e *status*, uma igualização do acesso a uma educação mais qualificada pode desempenhar um importante papel no “nivelamento do campo de ação” ajudando no crescimento econômico maior com uma maior qualificação de mão-de-obra.

Segundo Olgaíses Cabral (2003, p.95), “as reformas na educação serviram como um instrumento usado pelo Estado para manter as bases de funcionamento do sistema de acumulação, reforçando a tese de regulação social como controle, mas também aponta na direção de ajuste estrutural exigido pelos organismos multilaterais aos países com dívidas externas, como forma de garantir o pagamento delas.”

Já sabemos que o fenômeno da globalização/ mundialização iniciou uma nova fase de internacionalização do capital, e que este processo, puramente econômico, teve como principal meta introduzir os princípios da economia liberal em todo mundo, abrindo caminho para que todas as nações começassem a ser regidas pelas leis do mercado e que atingiu a todos os patamares da educação, exigindo uma readequação no modo como cada modelo educativo era conduzido por seu respectivo país. Todavia, entre as principais reformas podemos dar uma ênfase maior na reforma de formação dos professores, que surgiu como uma prioridade, pois para disseminar este novo segmento “educativo comercial” era preciso formar um profissional adequado e que seguisse de fato as demandas que o mercado exigia a respeito do papel que esse profissional passaria a ter nesse admirável mundo novo.

As reformas na educação como meio ou forma de regulação social e de ajuste estrutural, o poder dos organismos multilaterais junto aos governos na determinação das políticas, a atuação do mercado como definidor das necessidades e dos conhecimentos a serem adquiridos, o papel da educação como motor do crescimento econômico indicam alguns elementos básicos que devem compor a arquitetura das reformas educacionais (MAUÉS, 2003, p.99)

Sobre esse contexto se deu a formação das reformas educacionais em diversos países, evidenciando a importância que a educação passou a ter para o crescimento econômico e revelando que a atuação desses professores nesse novo modo de formação seria primordial para a efetivação deste segmento, aproximando cada vez mais à educação à razão do mercado.

Esse ajuste mercadológico voltado para o capital tornou a educação escrava do receituário das agências multilaterais, implementando o “pensamento único” do qual o indivíduo tem a razão única e exclusiva voltada para o capital e acumulação de dinheiro deixando de lado o seu pensamento crítico e seu conhecimento na construção de um futuro mais igualitário e justo.

Essa forma de pensamento mercadológico submete a uma lógica de subserviência, facilitando uma dominação em massa de indivíduos, pois os mesmos não vão desenvolver uma capacidade de discernimento que venha de alguma forma lhes dar uma independência perante o sistema que lhes impõem um modo de pensar e agir. Diante disso, a educação que propunha em seu conceito a libertação de homens e mulheres na construção de uma sociedade mais justa, passa a ser, então, mera ferramenta operacional de um sistema econômico a qual dita às regras de um jogo, que tem por finalidade um aumento de desigualdades de proporções mundiais em prol do enriquecimento de poucos.

Perante a crise do capitalismo, a mundialização nos trouxe a reinvenção de um futuro atrelado ao desenvolvimento econômico, futuro esse que tira a responsabilidade do Estado e permite uma segmentação das várias esferas da sociedade atrelada a um modelo de lógica de mercado. Nesse caminho, tudo se adapta e se transforma para o bem do capital, que através da acumulação de conhecimento, permite que a educação passe a ser força motriz da recuperação do sistema capitalista.

No jogo de interesses mercadológicos, tudo vem a gerar lucros e a educação não ficou longe deste segmento mundializado que, através de organismos internacionais, moldou o sistema educativo para benefício próprio através de uma cartilha de ideais neoliberais voltadas para a internacionalização do capital, aplicando a economia de mercado as nações mundiais. Determinando metas a serem cumpridas, esses organismos propiciaram uma intervenção mais direta aos Estados-Nação, assumindo aos poucos papéis exclusivos do estado e impondo uma nova ordem, econômica, política e social.

Nessa nova realidade mundializada, percebe-se o surgimento de uma nova sociedade, que visa sempre o lucro, atendendo as necessidades deste processo. E é para atender essas necessidades que as reformas surgiram na educação, como uma forma de regular a sociedade para um ajustamento social, propiciando um controle na direção dessas reformas no contexto mundial, como relata Carnoy (2003) quando afirma que as reformas possuem um caráter de estimular a competitividade e de colocar os aspectos financeiros como determinantes nas escolhas de concepções do conhecimento, revelando assim, a mercantilização da educação, mostrando que é o mercado que determina qual caminho a educação deve seguir desde o seu conceito até a formação dos professores.

De maneira geral a educação perpassa por caminhos tortuosos, que ao longo do tempo, mudaram o seu propósito e sua definição, nesta longa jornada ainda se pode ver uma forma de mudar essa direção imposta pela mundialização, ela se faz presente na insatisfação de algumas partes do mundo da forma como a educação vem sendo tratada, criticando severamente o estado pelo abandono de sua responsabilidade em relação a esse serviço. Essa insatisfação recria um desejo de uma nova sociedade com uma concepção diferente da sociedade neoliberal, almejando outro mundo que não condiz com a mundialização das desigualdades.

3 SISTEMAS DE AVALIAÇÃO NA EDUCAÇÃO SUPERIOR: uma visão geral

Parte relevante dos desdobramentos do processo de globalização, a reforma do Estado se mostrou presente em diversos países na década de 90. Formada em preceitos neoliberais, esta reforma tinha como objetivo principal a redução do poder do Estado na tentativa de conter a crise econômica que se instalava no mundo, a chamada “crise fiscal do Estado”, que se originou da dificuldade do Estado em manter em equilíbrio as demandas econômicas e sociais, ocasionando assim, uma instabilidade entre despesas e receitas.

Essa crise deliberou um questionamento das percepções sociais e políticas, transformando o Estado de Bem – Estar Social e alterando a responsabilidade do Estado pela proteção e direitos sociais do cidadão em prol de um conjunto de medidas neoliberais para a organização do mercado e da acumulação flexível como explana Bresser (1998) “a crise do Estado impôs a necessidade de reconstruí-lo; a globalização tornou imperativo redefinir suas funções”.

No plano ideológico, a teoria neoliberal afirma que o Estado é o culpado pela crise, já que para atender as demandas em um período democrático, gastou demais provocando deficit fiscal. E por consequência, as políticas sociais e a democracia devem ser contidas para que os ajustes necessários ao bom andamento do mercado sejam efetuadas (PERONI e CAETANO, 2012, p.2)

No Brasil a reforma do Estado se apresentou em um momento bem conturbado da nossa história, já que o país se encontrava em uma grave crise econômica, crise esta, que levou a nação a um período de hiperinflação. Essa crise transformou o ambiente nacional, apresentando assim, a Reforma do Estado como uma das soluções mais eficientes para o momento. As reformas da administração pública brasileira ajudaram na redefinição do papel do Estado e sua relação com a sociedade. Apresentando tentativas de melhorias do funcionamento do Estado essas reformas criaram um campo de debate sobre administração que mostraram novos modelos e concepções administrativas, contribuindo assim, para uma melhora significativa tanto no campo político quanto na descentralização do Estado como uma tentativa de modernização da máquina pública.

A história do Brasil foi marcada por diversos processos de reformas [...] Um das Reformas que teve grande relevância na redefinição do papel do Estado na década de 90 foi a denominada Reforma Gerencial do Estado Brasileiro. Em um contexto de grande desafio, de globalização da economia mundial, do aumento dos desenvolvimentos tecnológicos, das influências dos movimentos internacionais: da Nova Administração Pública e da Nova Gestão pública emerge-se o gerencialismo no Brasil. Percebe-se um novo posicionamento do Estado que deixa de ser responsável direto pelo desenvolvimento econômico e social para se fortalecer na função de promotor e regulador. Diversos serviços

públicos foram delegados ao Terceiro Setor e à iniciativa privada. (RIBEIRO, PEREIRA, BENEDICTO, 2010, P.7).

A reforma gerencial do Estado apresenta-se como a quarta tentativa de reformulação da administração pública brasileira. Iniciada no governo Collor, essa reforma defendia a ideia de Estado mínimo e combate a corrupção. Com influências da Nova Administração Pública (NAP) de origem americana implementada durante o governo de Ronald Reagan, da Nova Gestão Pública (NGP) de origem britânica estabelecida durante o governo da primeira ministra Margareth Thatcher e mais tarde da terceira via de Anthony Giddens que tinha como solução para a crise uma reforma total do Estado repassando as tarefas para a sociedade civil por meio de organizações sem fins lucrativos, tornando-se uma alternativa em relação ao neoliberalismo e a velha social democracia.

A referida política credita ao mercado a capacidade de regulação do capital e do trabalho e considera as políticas públicas as principais responsáveis pela crise que perpassa as sociedades. A intervenção estatal estaria afetando o equilíbrio da ordem, tanto no plano econômico como no plano social e moral, na medida em que tende a desrespeitar os princípios da liberdade e da individualidade, valores básicos ao espírito motivador das ideias e costumes capitalistas (AZEVEDO, 2004 apud GUERRA 2012)

A tomada de responsabilidade do Estado sobre os direitos sociais levou o sistema estatal a um colapso, pois o mesmo teria que dispor de muitos recursos para bancar os programas sociais.

A preeminência da reforma do aparelho do Estado no Brasil surgiu a partir das eleições presidenciais de 1989, com a predileção de Fernando Collor de melo, todavia o presidente eleito na ocasião não conseguiu construir uma hegemonia política que favorecesse o seu governo na implementação de reformas mais densas no Estado. O governo de Fernando Collor não conseguiu se sustentar perante a corrupção que se instalou em seu governo, vindo a sofrer *Impeachment* em 1992, assumindo a presidência o vice-presidente Itamar Franco.

De acordo com Ribeiro, Pereira e Benedicto (2013) ao termino do governo Itamar Franco, foi implementado o Plano Real, que viria a ser uma tentativa de controle inflacionário diante da crise que se instalava no país. De autoria do então ministro da fazenda Fernando Henrique Cardoso o Plano Real, que mais tarde se elegeria como presidente sucedendo o governo de Itamar Franco obteve sucesso estabilizando a economia do país e colocando mais uma vez o país no caminho das reformas.

Essa nova reorganização do Estado brasileiro ganha força e se sistematiza durante os dois governos de Fernando Henrique Cardoso (1995-1998 e 1999-

2002) fundamentado no ideário do consenso de Washington, que nada mais foi que um conjunto de medidas estabelecendo diretrizes neoliberais para a superação da crise. Entre as alternativas sugeridas, sobressai a abertura comercial, a privatização de bens e serviços produzidos pelo Estado, a desregulamentação financeira, redução das despesas e do déficit públicos, supressão dos direitos sociais, entre outras, o que desencadeou uma busca por novas formas de organização dos Estados-nacionais. (ANDERSON, 1995).

As políticas de ajuste estrutural desenvolvidas, na América Latina, centraram-se na desregulamentação dos mercados, na abertura comercial e financeira, na privatização do setor público e na redução do Estado. A implantação dessas políticas tem provocado uma exclusão social e econômica muito grave e o Estado age apenas nos casos de “alívio” da pobreza absoluta e de produção de serviços que a iniciativa privada não quer executar, principalmente por meio de programas assistencialistas. São abolidas as ideias de “direitos sociais e a obrigação da sociedade por meio da ação do Estado garanti-los, bem como a universalidade, igualdade e gratuidade dos serviços sociais” (SOARES, 2001, p.44).

“Então a quarta reforma administrativa foi retomada em 1995, no governo de Fernando Henrique Cardoso, com a criação do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE) sob a coordenação do ministro Luiz Carlos Bresser Pereira com o objetivo de cuidar das políticas e diretrizes referentes à reforma do Estado. Esta reforma ficou conhecida como a Reforma Gerencial do estado Brasileiro” (RIBEIRO; PEREIRA; BENEDICTO, 2010 apud FADUL; SILVA, 2008). Os pressupostos básicos da reforma do Estado no Brasil estão especificados no Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado - PDRAE, publicado em novembro de 1995 pelo Ministério da Administração Federal e da Reforma do Estado (MARE). Tinha como finalidade “definir objetivos e estabelecer diretrizes para a reforma da administração pública brasileira”. (BRESSER PEREIRA, 1998, p.186):

O plano diretor se propunha a criar condições para a reconstrução da administração pública em bases modernas e racionais, rompendo com o chamado Estado Burocrático, no sentido da implantação do Estado Gerencial ou Contratual. Pela proposta a gestão pública seria estruturada em torno de quatro setores que integrariam o aparelho do estado, com reflexos na sua organização. São eles o núcleo estratégico (corresponde ao governo, em seu sentido lato, definindo as políticas públicas e coordenando sua implementação e fiscalização), as atividades exclusivas (setor em que são prestados serviços que só o Estado pode realizar), serviços não exclusivos (setor em que o Estado atua simultaneamente com outras organizações públicas não estatais e privadas) e a produção de bens e serviços para o mercado (área de atuação das empresas). (DANTAS, 2016, p.3).

A necessidade de reconstrução do Estado trouxe consigo uma nova perspectiva para a administração pública. Criadas com a intenção de auxiliar a reforma do Estado e sua relação

com a sociedade, essas reformas da administração pública pretendiam um melhor funcionamento do Estado propondo novos modelos e concepções administrativas.

Segundo Paes de Paula, (2005) apud Capobianco et al (2012) “A nova administração pública possui as seguintes características: descentralização do aparelho de Estado; privatização das estatais; terceirização dos serviços públicos; regulação estatal das atividades públicas conduzidas pelo setor privado; e uso de ideias e ferramentas gerenciais advindas do setor privado.”

Assim sendo, faz-se necessário o Estado assumir um novo papel, refazendo modificações profundas na sua estrutura de poder, formas de organização e gestão do setor público. Nesse contexto, a regulação e a intervenção do estado na extensão dos direitos sociais são notórias. A explicação está no fato de o estado deixar de ser o responsável direto pelo desenvolvimento econômico e social pela via da produção de bens e serviços, para fortalecer-se na função de promotor e regulador desse desenvolvimento. (QUEIROZ, 2011, p.3)

A reforma do Estado junto com a nova administração pública transforma as formas de atuação do Estado na tentativa de uma adequação aos preceitos neoliberais na busca pela eficiência de seus serviços, uma dessas novas atuações revela o Estado com forte tendência para a avaliação. Essa avaliação corresponde a uma alternativa de medir a qualidade dos serviços públicos e assim implantando uma lógica de mercado em seus serviços a partir da importação de modelos de gestão privada para o serviço público, sempre almejando por resultados e investimentos, formando assim o Estado- Avaliador.

O cenário de complexificação e ampliação das demandas populares por educação e outros direitos sociais, agravado pelas sérias restrições econômicas, justifica bem o surgimento do “Estado Avaliador”. [...] Sua presença se fortalece à medida que as reivindicações dos setores sociais se tornam mais agudas e se agravam as crises econômicas. Isso produz a necessidade de um rigoroso acompanhamento das políticas oficiais, de controle dos gastos e medida de eficiência das instituições públicas ou de todas as beneficiárias dos recursos estatais. (DIAS SOBRINHO, 2000, P.59) apud (QUEIROZ, 2011, p.4)

A ampliação dos mecanismos de avaliação afirma a consolidação das mudanças do Estado no controle de alguns setores da sociedade. Essa ascensão da avaliação marca as transformações administrativas gerenciais provenientes das necessidades que a reforma precisava para ser efetivada de forma plena.

Assim surge o Estado avaliador que para alguns autores recebe essa denominação por conta dos interesses dos governos neoconservadores e neoliberais na avaliação de políticas sociais.

O Estado Avaliador consistiria numa racionalização e uma re-distribuição geral das funções (e dos poderes) entre o centro e a periferia, de maneira tal que o centro conservaria o controle estratégico global através de mecanismos políticos menores em número, porém mais precisos, constituídos pela definição de metas para o sistema e o estabelecimento de critérios e processos de controle de qualidade do produto. Poucas áreas do de atuação do Estado escapam ao controle exercido pelo Estado Avaliador, pois o resultado da avaliação é utilizado para distribuir os recursos humanos e financeiros entre as instituições que oferecem um serviço (educacional, de saúde, etc.). (NEAVE;1998 apud YANNOULAS;SOUZA;ASSIS 2009,p.59)

Cotada como fator de mudança social pelas novas teorias econômicas, a educação torna-se peça chave na promoção do desenvolvimento econômico, tornando a sua expansão imprescindível para as pretensões econômicas do país, fomentando assim seu crescimento e reduzindo as suas desigualdades. Por consequência o panorama educacional começou a mudar no Brasil, começaram a surgir diversos fóruns e encontros nacionais com o intuito de modificar a lei de diretrizes e bases e a política educacional vigente.

Com o objetivo de concretizar essas transformações grupos sociais ligados ao campo da educação começaram a fazer pressões, exigindo das autoridades a aplicação dessas reformas para que assim a população tivesse o direito a uma educação de qualidade.

A grande insatisfação de alguns grupos diante da repressão da ditadura militar gerou um ambiente de conflitos nas Universidades, entre insatisfações e repressões o movimento estudantil ganhou força e apoio da população, fazendo com que o Estado ficasse pressionado diante de tantas reivindicações populares. Essa pressão exercida por esses grupos sociais encaminha o Estado para uma proposta de reforma educacional que absorvesse as demandas dessas camadas sociais que lutavam por investimentos educacionais que ajudassem a transformar a Universidade em uma instituição livre, gratuita e com condições iguais de ensino para todos. Baseada principalmente em princípios como eficiência e desempenho a Reforma Universitária foi elaborada sobre moldes americanos através de uma consultoria sob a supervisão da Diretoria do Ensino Superior do MEC, e assim a nova estrutura administrativa do ensino superior foi organizada, adequando o ensino superior e todas as instituições universitárias as necessidades do país.

A Reforma de 1968 produziu efeitos paradoxais no ensino superior brasileiro. Por um lado, modernizou uma parte significativa das universidades federais e determinadas instituições estaduais e confessionais, que incorporaram gradualmente as modificações acadêmicas propostas pela Reforma. Criaram-se condições propícias para que determinadas instituições passassem a articular as atividades de ensino e de pesquisa, que até então – salvo raras exceções – estavam relativamente desconectadas. Aboliram-se as cátedras vitalícias, introduziu-se o regime departamental, institucionalizou-se a carreira acadêmica, a legislação pertinente acoplou o ingresso e a progressão docente à titulação acadêmica. (MARTINS, 2009, p.160)

Neste sentido, as reformas foram efetivadas, contando principalmente com a aprovação da população que via na educação de qualidade uma forma de uma melhoria nas condições de vida partindo de uma possível diminuição de desigualdade social como ressalta (Dantas 2016) apud (Corrales, 2007), “de maneira geral, a melhoria de qualidade da educação foi vista como fonte de competitividade internacional e sinônimo de desenvolvimento auto-sustentado”. Portanto diante desse processo avaliativo e de valorização da educação, a avaliação dos serviços foi tomada como processo essencial na busca de uma regulação deste segmento como afirma Dantas, 2007: “Nesse panorama de reforma de Estado, a avaliação se fortaleceu como ferramenta a serviço da transparência, do monitoramento e do controle, como contrapartida para os processos de descentralização”. Esse processo de avaliação obteve sucesso em diversos países, passando assim a receber grandes financiamentos de organismos multilaterais na área de educação.

Consequência dessas alterações, a política educacional no Brasil na década de 1990 é a junção da articulação e da consumação das forças hegemônicas da política e da economia, sustentadas por proposições que revelavam o cunho liberal na sua forte tendência de guiar os rumos das políticas públicas e da educação nacional.

Foi nesse contexto de reforma do Estado que as agências multilaterais imprimiram ao Brasil e toda a América Latina o seu receituário para os problemas econômicos, políticos e sociais. Essas mudanças trouxeram a educação superior para o centro de debates e da formulação das políticas para desenvolvimento econômico e social. Ela passou a ser questionada para sua contribuição pelo seu desenvolvimento social, para o mundo do trabalho e para o mercado, assim como em seu modelo de financiamento e produção de conhecimento, em meio em que ganhava força o neoliberalismo e o Estado Mínimo. Seguindo este contexto Afonso e Ramos (2007) relatam que “as reformas educativas e a reestruturação dos sistemas educativos voltam a ser pensadas mediante as mudanças, ainda mais, globais no sistema capitalista, fazendo assim, à apologia de uma reconexão mais forte entre o mandato das políticas educativas e as supostas necessidades dos sistemas produtivos e da competitividade econômica, dirigidas agora para mercados e espaços econômicos que transcendem cada vez mais e a capacidade de regulação dos Estados nacionais”.

Seguindo esse caminho as diretrizes internacionais foram impostas para o ensino superior, tendo como fomentadora principal a agência do Banco Mundial (BM), com

predominância norte-americana o banco tinha como inquietação principal o estabelecimento de uma nova ordem mundial. De acordo com Silva e Castro (2014):

No período compreendido entre 1980 e 1995, o Banco Mundial passa por uma reestruturação nas suas funções tendo em vista a crise de endividamento dos países em desenvolvimento. De um banco que tinha como objetivo fazer investimentos passa a assumir a responsabilidade de, além de garantir o pagamento da dívida externa, reestruturar e abrir essas economias ao capital globalizado. Dessa forma, passa a exercer uma grande influência nos rumos do desenvolvimento mundial, não só pelo volume de empréstimos, mas pelo caráter estratégico que assumiu no processo de reestruturação neoliberal dos países em desenvolvimento.

Impondo uma série de condições o BM no documento *La enseñanza superior: las lecciones derivadas de la experiencia* (BANCO MUNDIAL, 1995) recomenda que, para um sistema de educação superior mais equitativo, eficiente e de melhor qualidade, é preciso uma reforma nas fontes de financiamento e na administração desse nível de ensino. De prontidão o receituário estava mostrando as regras do jogo que através dos seus empréstimos de ajustamento estrutural e setorial deixavam os países reféns de uma cobrança exacerbada em acordos que exigiam reformas em sua economia seguindo a linha neoliberal do Banco mundial. “As diretrizes do Banco Mundial apresentam propostas que mudam a configuração do ensino superior e estão, de fato, orientando a nova configuração do sistema educacional brasileiro, bem como em âmbito mundial.” SILVA e CASTRO (2014, p.211).

Dessa forma aconteceu a reforma do Estado, trazendo consigo a nova configuração da educação brasileira que alavancou a esfera privada abrindo caminho para a “democratização” do ensino superior brasileiro. Silva e Castro (2014, p.212) afirmam que o principal objetivo das propostas dos organismos internacionais era puramente econômico e visava apenas à garantia da dívida externa dos países em desenvolvimento com outros países, principalmente com os Estados Unidos.

Assim o governo de Fernando Henrique Cardoso adotou políticas educativas que foram de encontro ao que era exigido pelas agências multilaterais como afirmam Silva e Castro (2014, p.211):

Analisando as políticas educacionais que foram implementadas a partir da reforma da educação da década de 1990, é possível identificar que essas orientações foram incorporadas nos marcos legais que determinam a educação brasileira. A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9.394/1996 e os decretos dela originados permitem uma grande flexibilização nas formas de organização desse nível de educação e estimulam cada vez mais o investimento da iniciativa privada no setor.

Apresentando um marco neste processo de transformação do Ensino Superior Brasileiro a LDB abriu caminho para a privatização interna das universidades públicas e para a abertura de cursos privados, reformas neoliberais apoiadas no governo, marcando assim a proliferação sem controle e expansão das universidades particulares em detrimento das públicas.

Reforçando ainda, Dourado (2003) diz que:

A reestruturação na era Fernando Henrique Cardoso (FHC) pautou-se, de um modo geral, pela diversificação e diferenciação das instituições e da oferta de cursos, considerados de nível superior, pela expansão acelerada de vagas, especialmente nas IES de setor privado, pelo ajustamento das IES públicas a uma perspectiva gerencialista, produtivista e mercantilizadora e pela reconfiguração e implementação de um amplo sistema de avaliação.

A nova lei fixou a obrigatoriedade do recredenciamento das instituições de ensino superior, facilitando as diretrizes impostas pelas agências neoliberais em relação à educação superior. Nos governos que se seguiram, apesar de suas diferenças ideológicas, é evidente que houve continuidade nessas reformas administrativas em prol do modelo gerencial, assim sendo, as reformas que norteiam a educação mudariam ainda mais seus modelos administrativos.

O governo de Luiz Inácio Lula da Silva (2003-2010) continuou com a ampliação do acesso de ensino, essa ampliação teve como protagonista uma camada da população que não tinha condições de manter uma educação superior em uma universidade particular, diante das pressões da iniciativa privada (já que nesse sistema neoliberal todos têm de alguma forma gerar lucros), várias iniciativas de acesso à educação são estabelecidas, entre elas destacamos o PROUNI – Programa Universidade Para Todos que foi criado em 2004 pela Lei nº 11.096/2005, criado para conceder bolsas de estudos integrais ou parciais para estudantes de graduação, em instituições de cunho privado de educação superior, esse programa nasce para acabar com o grande número de vagas ofertadas que estavam ficando ociosas, já que o processo de democratização teve uma ampliação tão grande que o número de vagas é maior do que o de concluintes do ensino médio.

Embora todas essas melhorias no segmento de ensino superior tenham acontecido, o governo Lula manteve alguns resquícios da política neoliberal do governo anterior. Permaneceu um forte vínculo entre avaliação e financiamento. Isso significa dizer para as instituições de ensino superior que a medida que aumentam sua efetividade recebem mais recursos, já que se faz necessário o atendimento dos indicadores institucionais de gestão e desempenho trazidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) para recebimento dos recursos. Permanece também a política de prestação de serviços remunerada pelas instituições de ensino, submetendo-as ao controle do Estado e do

Mercado. Verificando-se a constante alternância das políticas neoliberais e do Estado de bem-estar social e sua influência no ensino superior no Brasil. (GUERRA, 2012, p.31-32).

Como se pode ver a universidade deve contribuir neste processo, formando mão de obra especializada e produzindo tecnologias e inovações, como afirma Dourado (2003) “Nessa ótica capitalista, só é produtiva a universidade que vincula sua produção às necessidades do mercado, das empresas e do mundo do trabalho em mutação, ou seja, subordinada a sua produção acadêmica formal às demandas do mercado e do capital”

No Brasil e em vários outros países as reformas do estado e conseqüentemente da educação passaram a identificar uma grande falta de qualidade no setor educativo, propiciando assim, uma ineficiência e por conseqüência uma improdutividade deste setor como um todo. Para tentar sanar a crise que se instalava no atual momento, vários governos aprovaram mudanças nos sistemas educacionais passando assim a criar mecanismos que avaliassem a qualidade de seus serviços e que por conseqüência amparassem a regulação dos mesmos.

Pouco a Pouco, portanto, a avaliação educacional torna-se uma via importante para o diagnóstico das condições e da eficiência das instituições e das políticas públicas no cumprimento dos seus objetivos. Pode-se afirmar que tanto nos países desenvolvidos quanto nos países em desenvolvimento há uma crescente percepção da importância da avaliação educacional como instrumento fundamental não só para a implementação das políticas educacionais como também para o seu acompanhamento. Esta interpretação está ligada ao contexto socioeconômico imposto no plano mundial, que exige das sociedades grande urgência na revisão das suas políticas públicas. Nesse contexto, os gestores têm lançado mão da avaliação como um valioso recurso para acompanhar e formular propostas sociais em todos os setores. Enfim, pode-se afirmar que há um crescente interesse tanto nos meios educacionais quanto na política interna e também por parte dos organismos internacionais em relação aos resultados do desempenho educacional, que podem ser tomados como indicadores nos estudos e análises de desenvolvimento e mobilidade social e de crescimento econômico. (YAZBECK, 2007, P.45)

A avaliação no que condiz o Estado Avaliador, possui papel fundamental em várias reformas na área da educação, tornando-se um dos “pilares estruturantes dos novos modos de regulação da educação no atual estágio de desenvolvimento do capitalismo” (SCHNEIDER e ROSTIROLA, 2015). “A problemática da qualidade esteve sempre presente no mundo da educação e do ensino, mas nunca havia alcançado antes esse grau de centralidade. Ela vem substituir a problemática da igualdade e da igualdade de oportunidades, que eram então os coringas desse jogo” (GENTILI e SILVA, 2002, p.96).

Depois de assegurada a democratização da educação superior, que era anseio da população na tentativa de amenizar o abismo educacional brasileiro em relação a outros países e também na construção de uma sociedade mais justa e igualitária, notou-se que não bastava apenas oferecer a educação superior e suas várias formas de acesso, mais sim notar o que se estava oferecendo, se era adequado, se atendia as expectativas dos clientes/alunos e suas variadas demandas. Como menciona Gentili e Silva (2002):

O processo consistiu assim em colocar vinho novo em tonéis velhos, em incorporar todos a um ensino que não havia sido configurado pensando na sociedade em sua totalidade, mas em uma reduzida parte da mesma. Presumia-se que o que era ou parecia ser bom para que os que até então vinham desfrutando com exclusividade também o seria para s demais. Entretanto, a única coisa que com segurança tinha de indiscutivelmente “bom” era sua exclusividade, e isto foi justamente a primeira coisa que foi perdida. Perdida essa característica, era apenas questão de tempo que os setores recém-incorporados a cada nível de ensino, e inclusive os mesmos que já o frequentavam antes, se perguntassem sobre se necessariamente tinha este que continuar sendo o que era ou se, pelo contrário, deveria adaptar-se melhor à diversidade de expectativas e interesses de seu público ampliado (GENTILI e SILVA, 2002, p.97.)

A avaliação no Brasil não aparece como tema recente, há registros de experiências de avaliação no país nos cursos de pós-graduação, na década de 70, nesse ano foi criada a política de avaliação da pós-graduação, que tinha sua totalidade voltada para os cursos de mestrado e doutorado, de responsabilidade da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) essa política permitiu um conjunto de ações que viriam a aperfeiçoar o funcionamento dos serviços da pós-graduação, permitindo assim seu autoconhecimento e paralelamente seu desenvolvimento. Já na graduação, as iniciativas começam em torno da década de 80 em uma crescente que firma-se em meados dos anos 90 como uma das principais políticas educacionais. Daí por diante a questão da avaliação, se consolidou, marcando de vez o seu lugar na área acadêmica e também na área governamental.

Como já citado a Reforma Universitária em 1968, trouxe uma grande pressão social por vagas no ensino superior e com isso o ensino privado obteve uma grande expansão, essa expansão trouxe enormes problemas em relação à qualidade do ensino que estava sendo ofertada. Essa preocupação foi pertinente mesmo com a queda de crescimento durante os anos 80 da taxa de matrículas, com a eventual retomada de crescimento na metade da década de 90, essa expansão já estava equiparada com diversos mecanismos de supervisão e com uma avaliação criteriosa permitindo seu controle em todas as suas etapas. Desse momento em diante, vários programas de avaliação passaram a fazer parte do ensino superior brasileiro, abaixo segue o quadro com os principais programas e seus objetivos.

Quadro 1 – Programas de avaliação da educação superior que vigoraram e vigoram na educação superior brasileira

PROGRAMAS DE AVALIAÇÃO	OBJETIVOS E CARACTERÍSTICAS	PERÍODOS
PARU - Programa de Avaliação da Reforma Universitária	Criado durante o regime militar, teve origem motivada pelo crescente número de matrículas no Sistema de Educação Superior, tinha preocupação com a qualidade dos cursos superiores, destaca a gestão das instituições das IES e a produção e disseminação do conhecimento.	1983 - 1986
GERES – Grupo Executivo da Reforma da Educação Superior	Marcou o início das experiências de autoavaliação, contribuiu para formação de um espaço de Interlocução entre o MEC e as IES.	1986-1990
ANDIFES – Associação das Instituições Federais do Ensino Superior	Contribuiu com a criação do Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB) junto com o apoio da Secretaria do Ensino Superior do Ministério da Educação (SESu/MEC).	1993-1994
PAIUB – Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras	Primeira tentativa de criar um sistema nacional de avaliação institucional da educação superior, centrado principalmente na graduação, tinha o objetivo de desenvolver um processo de avaliação institucional, dando valor a cada instituição por suas melhores qualidades. focado na qualidade acadêmica, na melhoria da gestão universitária e na prestação de contas a sociedade do desempenho das Universidades, compreendia 4 etapas: Diagnóstico, Avaliação interna e externa e reavaliação interna.	1993-1996
ENC – Exame Nacional de Cursos	Também conhecido como “provão, teve como objetivo uma avaliação periódica e	1996-2004

	<p>anual das instituições e dos cursos de nível superior e possuía como função a avaliação dos conhecimentos e competências técnicas adquiridas pelos estudantes no final de sua graduação, de caráter obrigatório e um dos requisitos para a obtenção do diploma. Foi protagonista de várias modificações nas IES como reformulação e de formas de trabalho. Sucumbiu aos seus resultados negativos que foram maiores que os positivos, não passando de um regulador mercadológico de educação, mais conhecido como <i>Raking</i> das instituições de ensino superior. Tem como principal contribuição a educação superior a efetivação da avaliação dos cursos de graduação.</p>	
SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior	<p>Criado através do CEA, tem como principal objetivo assegurar o processo de avaliação das instituições de ensino superior, dos cursos e dos alunos ajudando na promoção de uma melhoria de qualidade da educação superior. Para atingir seus objetivos faz a utilização de diversos instrumentos de avaliação e de agentes internos e externos, trabalhando com uma metodologia que abarca todas as instituições de Ensino Superior de forma padronizada e abrangente, classificando as IES e trabalhando em cima disso num instrumento de autoavaliação e avaliação externa. Possui 10 dimensões distintas, obrigatórios na autoavaliação.</p>	2004 até os dias atuais

Fonte: Guerra (2012)

Todos esses programas, ditos principais, têm a sua importância dentro da educação superior brasileira, cada um em sua época e com seus respectivos objetivos, expandiram a questão da avaliação no ensino superior, mas dentre eles daremos uma maior ênfase aos SINAES, o qual é de extrema importância para os fins desta pesquisa.

Criado em 2004 pela Lei nº 10.861, o SINAES teve como princípio básico a substituição do programa Exame Nacional de Cursos (ENC), mais conhecido como “provão”, anteriormente adotado para avaliação da educação.

Ao iniciar-se o governo de Luiz Inácio Lula da Silva, em 2003, as críticas ao Provão se intensificaram, estabelecendo-se as condições de mudanças, levando em conta principalmente duas aspirações centrais da comunidade de educação superior: participação democrática e construção de um sistema de avaliação. Discutido ao longo de 2003, a partir de proposta elaborada pela Comissão Especial de Avaliação, criada pela Secretaria de Educação Superior, o SINAES foi implantado em 2004 (Lei 10.861, de 14 de abril, 2004). Ainda em 2003, considerando que a lei do Provão permanecia em vigor, o novo governo realizou o exame nacional, porém apontando no Relatório de divulgação algumas de suas deficiências. Um dos principais motivos de críticas era o fato de o Provão se prestar a rankings de cursos e instituições, sem oferecer bases técnicas que garantissem credibilidade a essas classificações. (DIAS; SOBRINHO, 2012, p.207,208).

O SINAES viria a sanar uma necessidade de uma melhora da qualidade na educação superior, além de orientar a expansão dessa oferta de ensino, aumentar o êxito institucional e a competência acadêmica e social. “Representa a transição de uma forma de regulação burocrática e fortemente centralizada, a exemplo o ENC, para uma forma de regulação híbrida que conjuga o controle pelo Estado com estratégias de autonomia e auto-regulação das instituições educativas” (QUEIROZ, 2011, p7).

Mais completo e contando com muito mais recursos, o SINAES avalia os cursos de graduação, a avaliação institucional, tanto interna quanto externa e o desempenho dos estudantes através do ENADE - Exame Nacional do Desempenho dos Estudantes. “Dada a complexidade da educação superior, é preciso que a avaliação seja complexa, embora não complicada. Não deve limitar-se a um único instrumento, compreendendo o conjunto integrado de dimensões, funções e finalidades de ensino, pesquisa e vinculação com a sociedade” (DIAS SOBRINHO, 2010, p.209).

Foi o primeiro programa de avaliação de instituições que foi apreciado e votado pelo Congresso Nacional, passando, assim, de política de governo à política de Estado. A legislação que fundamenta o SINAES está expressa na Constituição Federal de 1988, especificamente no artigo 209. Outras leis dão sustentação ao SINAES, sendo elas: Lei 9.131 de 1995, que criou o Conselho Nacional de Educação (CNE) e a avaliação periódica das IES e dos seus cursos; a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases), art. 9º incisos VI; e a Lei 10.172, de 9 de janeiro de 2001, que aprova o Plano Nacional de Educação (PNE). (MACHADO, 2012, p.40.)

Com o objetivo de uma melhoria na qualidade educacional, o SINAES através de suas avaliações possui diversos instrumentos e metodologias que compreendem todas as instituições, isso ocorre devido ao fato do SINAES ser um sistema que respeita e compreende

que o sistema educacional é diverso e que cada instituição possui uma história, uma identidade e conseqüentemente uma missão. “O sistema surge com a intenção de não constituir-se apenas em um conjunto de instrumentos técnico-administrativos e de ajustamento aos marcos legais, mas, nomeadamente pela indispensável necessidade ética de construção e consolidação do sistema de educação superior e suas instituições com alto valor científico e social” (QUEIROZ, 2011,p.6)

Em sua parte metodológica e estrutural o SINAES tinha como principal eixo a avaliação interna e externa a qual compreendia vários sujeitos como professores, alunos, funcionários, que passariam a fazer parte na ação avaliativa do sistema e também na responsabilidade da construção da qualidade da educação superior. Essas avaliações tanto externas quanto internas têm com objetivo esboçar análises a respeito das IES e de seus respectivos cursos, mostrando assim seus vários pontos, como estrutura, objetivos, atividades, responsabilidades sociais...

O SINAES em seu segmento de avaliação institucional compreende 10 dimensões, as quais formam um guia obrigatório de autoavaliação das IES, são eles:

- 1) missão e plano de desenvolvimento institucional;
- 2) políticas relacionadas ao ensino, pesquisa, cursos de graduação, pós-graduação e extensão;
- 3) responsabilidade social da instituição;
- 4) comunicação com a sociedade;
- 5) políticas de pessoal;
- 6) administração e organização institucional;
- 7) infraestrutura física;
- 8) planejamento e avaliação;
- 9) políticas de atendimento aos estudantes; e
- 10) sustentabilidade financeira.

Neste processo avaliativo a biblioteca encontrava-se inserido na dimensão 7, que diz respeito a infraestrutura física, essa dimensão analisa a infraestrutura do ensino e da pesquisa além da biblioteca e seus recursos de comunicação e informação. Recentemente essa avaliação passou por uma atualização como mostra Silva (2014, p.30):

Em recente atualização, feita em agosto de 2014, o MEC elaborou novo instrumento de credenciamento e recredenciamento de instituição de ensino superior, que agora conta com cinco eixos que correspondem às dez dimensões expostas anteriormente. No novo documento de

credenciamento e recredenciamento das IES, a biblioteca continua inserida na dimensão da infraestrutura física, que agora é o eixo de número 5, que verifica as instalações administrativas, as salas de aula, os auditórios, as salas dos professores, os espaços destinados ao atendimento de alunos e para as CPAs, os gabinetes para professores que trabalham em tempo integral, as instalações sanitárias, a biblioteca, sala de apoio de informática, recursos de tecnologias de informação e comunicação, laboratórios, ambientes e cenários para práticas didáticas, espaços de convivência e de alimentação.

Nesta nova configuração as 10 dimensões que formavam o guia da autoavaliação passaram a formar 5 eixos, os quais formam a nova estrutura do SINAES, como exposto no quadro abaixo:

Quadro 2- novo instrumento de credenciamento e recredenciamento de instituição de ensino superior.

EIXO 1	Planejamento e Avaliação Institucional: considera a dimensão 8 (Planejamento e Avaliação) do SINAES. Inclui também um Relato Institucional que descreve e evidencia os principais elementos do seu processo avaliativo (interno e externo) em relação ao PDI, incluindo os relatórios elaborados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) do período que constituiu o objeto de avaliação.
EIXO 2	Desenvolvimento Institucional: contempla as dimensões 1 (Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional) e 3 (Responsabilidade Social da Instituição) do SINAES
EIXO 3	Políticas Acadêmicas: abrange as dimensões 2 (Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão), 4 (Comunicação com a Sociedade) e 9 (Políticas de Atendimento aos Discentes) do SINAES.
EIXO 4	Políticas de Gestão: compreende as dimensões 5 (Políticas de Pessoal), 6 (Organização e Gestão da Instituição) e 10 (Sustentabilidade Financeira) do SINAES.
EIXO 5	Infraestrutura Física: corresponde à dimensão 7 (Infraestrutura Física) do SINAES.

Fonte: Adaptado de Silva (2014). P. 54

Refletindo e analisando brevemente o quadro, pode-se inferir que as avaliações tem um foco mais qualitativo, deixando um pouco a desejar na parte qualitativa como explana Silva (2014):

Percebe-se que na avaliação das instituições, são abordados aspectos como o espaço físico, condições de armazenagem do acervo, as condições de estudos e a informatização. Tendo uma visão mais ampla das funções de uma biblioteca. Contudo, outros critérios poderiam ainda ser focados na avaliação, tais como a periodicidade da realização de estudos de usuários, o serviço de referência da biblioteca, a aplicação de treinamentos de utilização dos serviços da biblioteca para os usuários e a política de desenvolvimento das coleções, por exemplo, para dimensionar a qualidade dos serviços, espaço, acervo das bibliotecas universitárias.

Na avaliação dos cursos, no que diz respeito à biblioteca, o foco se encontra nas coleções, avaliando somente a bibliografia básica, complementar e a relação de periódicos disponíveis. (SILVA, 2014, p.41).

Sendo assim, o que se vê é que as avaliações precisam se adequar as necessidades da realidade deste setor, mostrando também o seu caráter qualitativo enquanto auxiliar direto das atividades de pesquisa, ensino e extensão, visando a melhora do ambiente como um todo.

4 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: flexibilização e foco nos usuários da informação.

Nesta seção a discussão está pautada em aspectos como a qualidade; qualidade em serviços de informação de bibliotecas universitárias, avaliação dos serviços de informação em bibliotecas universitárias e a avaliação sob a perspectiva dos usuários da informação com a perspectiva de compreensão de que a avaliação de serviços de informação em bibliotecas universitárias tem como primados básicos as ideias de qualidade e satisfação das necessidades dos usuários da informação.

4.1 Percepções sobre qualidade

Baseado em termos como, mundialização, globalização, neoliberalismo, competitividade, entre outros, os novos tempos deste século vem nos trazendo novas formas de ver o mundo. Mundo este que se transforma a cada instante, num ciclo de pura mutação social. Dentre essas várias transformações, podemos destacar, a importância que a produção do conhecimento tomou, tornando-se uma das principais peças chaves nas transformações políticas, sociais e principalmente econômicas que atingem as nações nas últimas décadas.

Essas transformações necessitaram de mudanças profundas, levando vários países a se adaptarem a novas estratégias no modo de pensar as suas ações na busca por uma economia que fosse competitiva a nível mundial.

Esse contexto permitiu que fossem traçados novos rumos e novas estratégias para administração, visando o suprimento das necessidades dos clientes como resposta ao problema organizacional ocasionado pela expansão da concorrência. Assim, vários fatores como; competitividade, capacitação dos funcionários, inovação gradual/continua e a qualidade, foram desenvolvidos para fomentação de um diferencial estratégico que possibilitasse a sobrevivência de uma organização no mundo globalizado. (LIMA e SANTIAGO, p.2).

Nesse processo de enfrentar desafios e propor mudanças, a preocupação com a qualidade toma foco nos processos de gestão, produzindo uma revolução de conceitos, hábitos e procedimentos.

De acordo com Ferreira (1993) apud Pinto (1993, p.133), “o vocábulo qualidade origina-se do latim *qualitate* e significa a propriedade, atributo, ou condição das coisas, ou das

peessoas, capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza; permite avaliar e, conseqüentemente, aprovar, aceitar ou recusar qualquer coisa”.

Segundo Veras (2009, p.5) “A definição da qualidade possui uma extrema diversidade de interpretação, dada por diversos autores, que procuram dar uma definição simples para que seja assimilável a todos os níveis das organizações. Precisa, para não gerar interpretações duvidosas; e abrangente, para mostrar sua importância em todas as suas atividades produtivas.”. Entre tantos conceitos do que venha a ser a definição de qualidade nos atentamos para definição de Juran, a qual se aplica na variação das situações em que a qualidade possa ocorrer quando ele afirma que a “qualidade é a adequação ao uso”.

Diante do exposto, fica evidente que o conceito de qualidade vai variar de acordo com a situação que vai ser empregado, dependendo sempre de alguns fatores, que sofrendo alterações podem modificar a percepção dessa mesma qualidade.

A preocupação com a qualidade não é uma questão nova em nosso mundo, ela origina-se nos primórdios da história da humanidade, se modifica com a revolução industrial com seu aparato de máquinas, se solidificando com o aumento da produtividade e se desenvolvendo na década de 30 como relata LONGO, R.M.J. (1993) “sistemas de qualidade foram pensados desde a década de 30 nos Estados Unidos e, um pouco mais tarde (anos 40), no Japão e em vários outros países”, ela nasceu com a preocupação que os consumidores sempre tiveram em avaliar bens e serviços, preocupação essa que culminou no aparecimento da era da inspeção, que nada mais foi do que uma verificação de produtos defeituosos, o que nada se assemelha com a preocupação da qualidade no produto e nem com a importância que este segmento tomou em âmbito internacional nos dias de hoje.

Desse modo, com o aparecimento do setor de qualidade, surgiu à preocupação com a gestão da qualidade, preocupação esta, que teve início com os estudos do norte-americano W.A Shewhart que já na década de 20 debatia a questão da qualidade, questionamento que lhe renderam a alcunha de pai do controle estatístico do processo, método este, muito usado ultimamente para a gestão da qualidade, tomando continuidade nas abordagens de Joseph M. Juran e W. Edwards Deming.

A partir da década de 50, surgiu a preocupação com a gestão da qualidade, que trouxe uma nova filosofia gerencial com base no desenvolvimento e na aplicação de conceitos, métodos e técnicas adequados a uma nova realidade. A gestão da qualidade total, como ficou conhecida essa nova filosofia gerencial, marcou o deslocamento da análise do produto ou serviço para a concepção de um sistema de qualidade. A qualidade deixou de ser um aspecto do produto e responsabilidade apenas de departamento específico, e passou a ser um problema

da empresa, abrangendo, como tal, todos os aspectos de sua operação. (LONGO, R.M.J.,1993, p.8).

Essa nova filosofia culminou na criação de três escolas distintas: a americana, a japonesa e por fim a europeia, conforme demonstra o quadro abaixo:

Quadro 3 – Abordagem das escolas sobre Qualidade

ESCOLA AMERICANA	Defende a ideia de que a qualidade não acontece por acaso, e sim por programa constituído de: planejamento de qualidade, controle da qualidade e aperfeiçoamento da qualidade, enfatizando o tripé que constitui a chamada trilogia Juran.
ESCOLA JAPONESA	Acha-se baseada fundamentalmente, no respeito à valorização do ser humano e nos métodos estatísticos compactuando com os princípios de Deming.
ESCOLA EUROPÉIA	Tem por base a padronização internacional ISO – <i>International Organization for Standardization</i> , fundada em Genebra, na Suíça e responsável pelo conjunto de normas ISO 9000, que estabelece os requisitos mínimos para que a organização elabore um sistema de qualidade.

Fonte: Andrade (2004, p.26).

Essas escolas, mesmo com características diferentes, contribuíram para a evolução dos estudos referentes à gestão da qualidade, contribuindo assim para o aparecimento de outros teóricos como Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa e Philip B. Crosby. Nesse contexto podemos observar a importância que uma gestão com qualidade pode ter dentro de um processo de gerenciamento, e como os novos tempos transformaram os conceitos de qualidade em uma evolução constante de transformações políticas, tecnológicas, científicas e culturais.

No Brasil, essa tendência voltada para qualidade só vem a aparecer nos anos 80, com maior destaque em meados da década de 90 através do lançamento do (PBQP) Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade, Porém com pouco entusiasmo por parte de algumas instituições como afirma PINTO (1993), “Pouquíssimos programas foram efetivamente implantados, porém, explicitamente voltados para as empresas industriais, enquanto as instituições públicas, não se sensibilizaram com essa questão”.

Sendo assim, essas teorias em torno da qualidade e suas gestões, alavancaram o assunto em questão a um patamar maior, revelando a necessidade de padronizar processos,

qualificar mão de obra e satisfazer os clientes, garantindo o aumento da qualidade e qualificação da excelência.

4.2 A qualidade dos serviços de informação em bibliotecas

A recente economia mundial trouxe novas perspectivas em relação ao setor de prestação de serviços, essa mudança de direção das atividades deste segmento, predominando o papel do cliente como principal elemento na configuração da prestação desses serviços, representou grandes desafios para os setores que trabalhavam com a disseminação de informação.

Desta forma a necessidade das instituições em encarar o seu usuário como cliente mudou a rotina de bibliotecas, centros de documentação e informação em todas as suas vertentes, fazendo com que a adaptação a essa nova atividade se tornasse de difícil aceitação por parte de sua gestão.

Segundo Beluzzo e Macedo (1993) nos serviços de informação o interesse pela qualidade surgiu como resultado da preocupação com a questão do treinamento de recursos humanos em bibliotecas universitárias, contextualizando o treinamento do bibliotecário em programas ligados à melhoria da qualidade dos serviços de informação, por ser um instrumento essencial a implementação das novas filosofias de trabalho. Para isso, um sistema de qualidade de serviços deverá também responder aos aspectos humanos envolvidos no fornecimento dos serviços.

Nesse sentido na medida em que o uso da informação aumenta na sociedade globalizada, a exigência perante os serviços de disseminação de informação se torna cada vez maior, obrigando a gestão destes serviços a uma nova rotina de desenvolvimento e análise das suas atividades para se adaptar as demandas de um mercado exigente que necessita de informações pontuais voltadas para as soluções de suas necessidades, prezando o aperfeiçoamento contínuo da qualidade.

Nesse contexto o uso constante das tecnologias de informação e comunicação (TIC) tornou o mercado de trabalho mais competitivo, obrigando não só as organizações a se reinventarem, como também, a mão de obra, a se especializar a atual realidade que requer uma organização mais eficaz e um profissional mais capacitado e familiarizado com as novas ferramentas tecnológicas.

É fundamental e necessária uma nova concepção de prestações de serviços, fazendo uso das TIC e focando os usuários, ou seja, a identificação da demanda de informações

direcionadas e específicas a cada segmento. É importante conhecer quem são seus usuários, quais são suas necessidades, promover sua interação entre o fornecedor e o usuário da informação, dar ênfase ao receber e analisar as solicitações de serviço, detalhar as necessidades de cada usuário, especificar o tipo de pesquisa ou do material bibliográfico necessário e mais adequado àquele usuário. (SANTOS; FACHIN e VARVAKIS, 2003).

Sendo assim “as bibliotecas buscam em ferramentas e sistemas de gestão, metodologias para a excelência de seus processos e serviços oferecidos” (BARBEDO, 2011). Essas ferramentas permitem aos ambientes de informação uma maior estruturação, disponibilizando novos serviços e métodos de trabalhos que focalizem eficiência na busca pela qualidade, atendendo assim as demandas de seus usuários e o contexto em que ele possa estar inserido.

Barbedo (2011) afirma que “o uso dessas tecnologias para desenvolver e oferecer serviços e produtos em ambientes prestadores de serviços de informação é irreversível, uma vez que esses ambientes utilizam, cada vez mais, a web para disponibilizar recursos e informações relevantes, aproximando-se da realidade e das necessidades de sua comunidade”.

A busca da qualidade total, exercida em todas as etapas do processo produtivo, não visa somente aumentar a competitividade de produtos e serviços, mas fundamentalmente, a melhoria da qualidade de vida, em todos os níveis hierárquicos das organizações, tornando-se necessário para isso, à consideração de inúmeras variáveis, e uma verdadeira revolução de conceitos, hábitos e procedimentos visando à qualidade total. Fazendo-se imperiosa a pergunta: Como proceder para que os centros de informação ofereçam aos seus usuários, produtos e serviços de alta qualidade?

Em primeiro lugar para que isso aconteça é preciso que todos os departamentos, divisões e seções, interdependentes entre si, se responsabilizem pelo desenvolvimento de algum produto e/ou serviço, formando uma rede entre eles, onde, se uma falhar, todo o sistema será afetado.

Segundo Belluzo e Macedo (1993) é necessária a implantação da gestão de qualidade nas organizações, obedecendo aos seguintes passos:

1º. Identificação de todos os processos/atividades presentes ou existentes na organização, o seu estudo e a definição da mais correta e melhor maneira de executá-los;

2º. Treinar os recursos humanos, para a conscientização de todas as pessoas envolvidas em relação à nova filosofia operacional, de forma a assegurar a cada uma a realização de suas atividades de maneira mais correta e eficaz;

3°. Controlar o desenvolvimento dos processos/atividades, mediante a medição do trabalho executado para verificar o alcance das metas estabelecidas na etapa inicial do planejamento;

4°. Ações corretivas voltadas para os processos/atividades, como resultado da avaliação realizada.

Esses quatro passos para a implantação da qualidade, formam em seu conjunto, a técnica gerencial do Ciclo PDCA de controle, também conhecido como Ciclo do Dr. Deming, que juntamente com a Metodologia para Solução de Problemas, o Controle Estatístico do Processo, Círculo de Controle de Qualidade e Plano de Sugestões, constitui os elementos fundamentais para a implantação da gestão de qualidade.

Mishawkra (1990) ressalta a importância que o ser humano tem neste processo tornando-se o elemento-chave nesse sistema de gestão de qualidade, pois da sua motivação e comprometimento das pessoas é que vai depender o sucesso desse programa.

Portanto, os bibliotecários, que são os responsáveis pela implantação, manutenção e aperfeiçoamento das unidades, devem traçar uma política de ação, onde todos sejam capazes de executar suas funções, a proposta de qualidade deve atingir a todos no centro, tornando-se imperativo que o ciclo de comunicação interna funcione de maneira que não haja ruídos na decodificação das mensagens, com conseqüente contribuição para o bom atendimento às demandas dos clientes.

A finalidade desse procedimento é que o trabalhador perceba o valor do seu trabalho para o desenvolvimento do produto, para a organização e para o cliente. É preciso que ele entenda a importância da sua atividade para que seu trabalho não se torne puramente mecânico. É necessário ainda que os bibliotecários avaliem a qualidade do serviço de informação, observando a definição do que devem considerar como qualidade e quais os indicadores que contribuem para a qualidade do processo, resposta e transferência de um serviço de informação.

Judkins (1986) apud Belluzo e Macedo (1993) apresenta padrões para o serviço de referência, com enfoque especial para o seu produto, os quais poderão ser utilizados também para o sistema de informação como um todo:

- 1°. **Controle de qualidade;**
- 2°. **Conveniência;**
- 3°. **Exatidão;**
- 4°. **Documentação;**
- 5°. **Tempo de resposta;**

6°. Acessibilidade;

7°. Confidência e

8°. Avaliação.

Porém o sucesso dessas avaliações depende de serem feitas perguntas certas às pessoas que realmente usam a biblioteca, não é preciso fazer perguntas a todos os usuários, os problemas com a qualidade podem ser descobertos encorajando os usuários a avaliar constantemente os serviços oferecidos pela biblioteca e esta é uma das abordagens mais úteis para se encontrar as evidências que irão nortear a melhoria da qualidade. Porém, alguns autores, tem mencionado que essa estratégia não é ideal, devido a sua natureza subjetiva.

Várias outras medidas poderão ser usadas para o controle da qualidade em biblioteca, mas requerem a existência de padrões para a otimização dos critérios que abrangem. Esses padrões são parte essencial do processo de qualidade podem ser empregados vantajosamente por qualquer bibliotecário que deseje introduzir a gestão de qualidade em uma biblioteca.

Sobre esses padrões de qualidade pairam ainda a seguinte questão: se devem ser mínimos, médios ou ideais, mas, de modo geral, os padrões são considerados alvos numéricos, ou guias quantitativos em relação a um único aspecto ou processo associado a um serviço específico.

O estabelecimento de padrões é a condição essencial para um programa de garantia de qualidade, e para tanto há três situações:

1. Olhar ao redor para detectar os problemas e tentar sua solução em termos do estabelecimento de alvos;
2. Fazer um levantamento para verificar as expectativas e necessidades dos usuários e torna-las o alvo dos padrões;
3. Fazer uma “análise de cima pra baixo” do trabalho da biblioteca.

A adoção de novas técnicas de produção e dos chamados programas de qualidade implica mudanças significativas nos serviços de informação. A questão da qualidade está colocada diretamente no produto, em face do problema da valorização, ou seja, da visualização da expressão do usuário satisfeito ou não com a informação obtida. (BELLUZO e MACEDO, 1993 p.129.)

Pinto (1993) relata que “o investimento em qualidade total significa definir os objetivos a atingir, as normas a serem utilizadas e as características do produto/serviço final desejado, dependendo para isso, do nível de conhecimento e envolvimento da equipe”. Outro ponto importante é adaptar as normas profissionais às necessidades dos clientes. Não é suficiente que a coleção esteja organizada tecnicamente, é necessária qualidade real nos

produtos e serviços, que forneçam informações específicas de acordo com o nível de compreensão e necessidade do usuário. Trabalhar a informação com precisão. Levar em consideração a cordialidade no trato com o cliente. Precisamos compreender que os recursos humanos são os mais importantes, se quisermos trabalhar a informação como o requisito chave para a qualidade total.

4.3 A avaliação da qualidade em serviços de informação em bibliotecas universitárias

A biblioteca universitária é um ambiente com atuação em nível físico e virtual no âmbito da gestão, organização, mediação, acesso e uso da informação. Para tanto, é fundamental a elaboração/oferecimento de serviços e produtos de informação, assim como o dinâmico uso/dinamização das tecnologias de informação, visando a satisfação das necessidades de informação do usuário.

A atuação da biblioteca universitária, em especial, no que se refere à promoção de serviços e produtos de informação demanda um processo de avaliação da qualidade a fim de que seja possível compreender a realidade de atuação da biblioteca universitária, detectar problemas, planejar ações e resolver problemas.

Lancaster (1996) revela que a avaliação de serviços de informação em bibliotecas envolve as dimensões subjetiva e objetiva, considerando que a primeira é representada por aspectos como opiniões dos usuários e os objetivos por procedimentos quantificáveis, sendo pertinente que as bibliotecas optem por uma avaliação conjunta de cunho subjetivo e objetivo para uma visão mais completa dos serviços de informação oferecidos.

Nas bibliotecas universitárias vários aspectos são avaliados no contexto dos serviços de informação, a saber:

- a) tamanho de acervo, número de pessoal, tamanho do orçamento e estatísticas de uso (NEJATI; NEJATI, 2008);
- b) impacto das tecnologias de informação na produção dos serviços e atuação das bibliotecas universitárias (KIRAN, 2010);
- c) atendimento, acervo e condições físicas das bibliotecas (PINHEIRO; GODOY, 2002);
- d) educação dos funcionários para resolução de problemas e suporte técnico (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008);
- e) serviços especializados como referência, informação utilitária, disseminação seletiva da informação e alerta;

- f) atuação da biblioteca no contexto virtual (uso de redes sociais, perfis na web, serviços de referência virtual, blog, site, e-mail etc);
- g) impacto e eficácia do software da biblioteca no acesso e recuperação da informação;
- h) produtos da biblioteca como repositórios, softwares, guias, manuais, protótipos, índices etc;
- i) atuação da equipe da biblioteca na promoção e esclarecimento sobre os serviços de informação;
- j) atuação no âmbito da educação de usuários (promoção de treinamentos, cursos, palestras, entre outros).

Vale destacar que quando se fala em avaliação de serviços em bibliotecas universitárias, é pertinente a avaliação de um todo, pois os serviços são planejados e promovidos a partir de fatores como: desenvolvimento do acervo, percepções e participação do usuário, impacto das tecnologias utilizadas pelas bibliotecas, gestão de pessoal da biblioteca para produção dos serviços que envolvem a existência e funcionamento de uma biblioteca universitária de maneira geral.

Para a conduta estruturada da avaliação da qualidade dos serviços de informação em bibliotecas universitárias é interessante pensar um conjunto de modelos, técnicas e metodologias aplicáveis produzidas por estudiosos, visando a avaliação de serviços em geral. O quadro que segue indica algumas metodologias para avaliação da qualidade de serviços e formas aplicação em bibliotecas universitárias:

Quadro 4 – Modelos e metodologias de avaliação da qualidade dos serviços aplicadas em bibliotecas universitárias.

NOME E AUTOR	CONCEITO	APLICAÇÕES EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS
Modelo da escala SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) Parasuraman et al (1988)	É um questionário com sete opções de resposta que varia de um (discordo totalmente) até sete (concordo totalmente) apresentando múltiplos itens que medem cinco dimensões de qualidade, tais como: confiabilidade, tangibilidade, segurança, compreensão e empatia.	Implantação do Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ) no sistema de bibliotecas da USP (SIBI-USP) em 2004. Exposição dos resultados na avaliação da biblioteca do Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN) em 2005. Descrição da experiência de avaliação dos serviços prestados pela biblioteca do Centro de Ciência e Tecnologia (CCT) da

		Universidade Estadual do Norte Fluminense (UNF) em 2008.
Modelo Conceitual de Qualidade em Serviços ou Modelo de GAP Berry (1985)	Modelo que busca encontrar respostas para as seguintes perguntas: Como exatamente os consumidores avaliam a qualidade de um serviço? Os serviços são avaliados pelos consumidores de uma forma global ou parcial? Quais as múltiplas facetas das dimensões de um serviço? Estas dimensões diferem de acordo com segmento do serviço? Estas perguntas são concebidas a partir dos cinco GAPs que são a diferença entre as expectativas dos usuários e o que realmente é oferecido.	Expectativas dos usuários quanto aos serviços de informação oferecidos. Percepção dos usuários quanto aos serviços oferecidos. Percepção dos gestores da biblioteca universitária sobre as expectativas dos usuários.
Modelo SERVPERF Cronin e Taylor (1992)	Modelo baseado na: $Q_j =$ Avaliação da qualidade do serviço em relação à característica j ; e $P_j =$ Valores de percepção de desempenho para a característica j de serviço.	Expectativa dos usuários sobre o desempenho dos serviços de informação da biblioteca universitária. Percepção dos usuários sobre o desempenho dos serviços de informação da biblioteca universitária.
MODELO PASC - Índice de Potencial de Aumento da Satisfação do Cliente Hom (1997)	Modelo aplicado para estudos de serviços aplicados em clientes para fornecer resultados quantitativos considerando a percepção do cliente sobre a importância do serviço e sobre o desempenho do serviço através do cálculo de dois valores: o valor percebido pelo cliente (VPC) e o valor desejado pelo cliente (VDC).	Percepção dos usuários sobre os serviços oferecidos. Percepção dos usuários sobre o acervo. Percepção dos usuários sobre a gestão de pessoal. Percepção dos usuários sobre aspectos tecnológicos (uso do sistema de informação, perfis nas redes sociais etc).
Modelo LIBIQUAL Heat e Cook (2000)	Modelo adaptado do SERVQUAL para avaliar e comparar os serviços das	Dimensão da qualidade do serviço de informação. Como os usuários encontram ou

	<p>bibliotecas para fins de benchmarking e melhorias das práticas apresentando alguns objetivos, tais como:</p> <p>Fomentar uma cultura de excelência na prestação dos serviços da biblioteca;</p> <p>Auxiliar as bibliotecas na compreensão sobre as percepções dos usuários;</p> <p>Coletar e interpretar o feedback dos usuários ao longo do tempo;</p> <p>Entre outros.</p>	<p>não na biblioteca a informação que necessitam no formato escolhido de forma fácil e autônoma.</p> <p>Características físicas da biblioteca no que se refere à conveniência dos espaços e se esses espaços são convidativos para estudo individual e trabalho em grupo.</p>
<p>Grupo focal</p> <p>Origem anglo-saxônica a partir do fim da década de 1940</p>	<p>Técnica qualitativa de pesquisa oriunda das entrevistas grupais a partir da coleta de dados por meio de interações.</p>	<p>Qualidade dos serviços de informação.</p> <p>Problemas nos serviços de informação</p> <p>Satisfação dos usuários quanto aos serviços de informação</p> <p>Percepção coletiva dos usuários sobre a atuação geral da biblioteca no âmbito dos serviços de informação.</p>

Fonte: Adaptado de Freitas, Bolsanello e Viana (2008); Nascimento e Campos (2014).

Os referidos modelos e metodologias apresentam perspectivas quantitativas e qualitativas de avaliação da qualidade de serviços em bibliotecas universitárias, sendo utilizadas por diversos estudiosos e bibliotecários aplicados em sistemas de bibliotecas no Brasil e no mundo.

Esses modelos e metodologias buscam procedimentos sistemáticos para dinamizar os processos de avaliação dos serviços das bibliotecas. O interessante é que as bibliotecas universitárias, por oferecerem uma diversidade de serviços para públicos gerais e especializados, possibilita uma ampla aplicação dos modelos e metodologias, em aspectos quantitativos e/ou qualitativos.

Vale ressaltar que a aplicação de modelos quantitativos e qualitativos permite uma visão mais eficiente e eficaz sobre a qualidade dos serviços de informação e sobre a atuação da biblioteca universitária de forma geral.

A relevância dos modelos e metodologias apresentados pode ser expressa no quadro abaixo que indica a quantidade e variedade de países em que as bibliotecas universitárias receberam estudos empíricos sobre a avaliação da qualidade dos serviços:

Quadro 5 – Estudos empíricos em bibliotecas universitárias

Autor(es)/ Data/Local	Modelo
Shoeb (2011), Bangladesh	Modelo SERVQUAL modificado.
Rocha (2011), RN/Brasil	Modelos SERVQUAL e SERVPERF.
Jayasundara, Ngulube e Minishi (2010), Sri Lanka	Grupos focais
Pinto, Fernández e Gómez (2010), Espanha	Modelo BIQUAL.
Kiran (2010), Malásia	Modelo SERVQUAL.
Ahmed e Shoeb (2009), Bangladesh	Modelo SERVQUAL.
Freitas, Bolsanello e Viana. (2008), Brasil	Modelo SERVQUAL.
Nejati e Nejati (2008), Teerã	Modelo SERVPERF.
Cozin e Torrini (2008), SP/Brasil	Análise de lacunas e análise qualitativa.
Sahu (2007), Índia	Modelo SERVQUAL.
Satoh et al. (2005), Japão, Inglaterra e Finlândia	Grupos focais e análise quantitativa.
Nagata et al. (2004), Japão, Inglaterra e Finlândia	Análise fatorial exploratória e confirmatória.
Sampaio et al. (2004), SP/Brasil	Modelo SERVQUAL.
Pinheiro e Godoy (2002), RS/Brasil	Análise de lacunas – importância x desempenho.

Fonte: Nascimento e Campos (2014).

Em primeiro lugar, vale destacar que os estudos sobre a aplicação de modelos e metodologias para avaliação da qualidade de serviços de informação em bibliotecas universitárias é uma tendência global observando que foram desenvolvidos em variados continentes como América do Sul, Europa, Ásia compreendendo, por um lado, as particularidades continentais-culturais de cada biblioteca universitária e, por outro lado, a possibilidade plural de aplicação dos modelos e metodologias de avaliação de serviços em bibliotecas universitárias, independente do continente em que estão situadas.

Em segundo lugar, o modelo SERVQUAL é o mais utilizado nos estudos mencionados nos quadros. As justificativas para o uso massificado dessa metodologia implica no fato de ser um dos primeiros propostos em escala global, assim como é um modelo de caráter quantitativo-objetivo (ao tratar as sete questões com respostas de intensidade que vai do discordo totalmente ao concordo totalmente), mas que ao mesmo tempo permite perspectivas de tratamento qualitativo de dados (ao tratar das dimensões subjetivas da qualidade dos serviços como confiabilidade, tangibilidade, segurança, compreensão e empatia).

Em terceiro lugar, o modelo SERVQUAL permite adaptações para elaboração de estudos em bibliotecas universitárias como mostra a pesquisa de Shoeb (2011) implicando afirmar que modelos com certa facilidade de adaptação e modificação possuem muitas

possibilidades de uso, visando manter aspectos gerais e readequações a contextos bem específicos das bibliotecas universitárias que podem variar por região, cultura, crenças, tipos de público etc.

Em quarto lugar é viável e muito promissor a união de estudos qualitativos e quantitativos para avaliação da qualidade dos serviços de informação das bibliotecas universitárias, conforme é possível atestar no estudo de Satoh et al (2005), pois elenca fundamentos como a junção da avaliação subjetiva-objetiva, a relação entre a percepção estatística e analítico-interpretativa, o foco dos estudos em relação aos serviços tanto no ambiente de informação em si (estrutura física, acervo e tecnologias da biblioteca universitária), quanto na questão de pessoal (envolvendo as práticas dos profissionais no tocante ao desenvolvimento dos serviços e percepção dos usuários sobre a realidade dos serviços oferecidos).

Em quinto lugar, a análise de lacunas (gap analysis) pode ser aplicada em diversos tipos de objetos e tem como objetivos analisar como as políticas definidas para uma organização regulam e coordenam as ações dessa organização, assim como avaliar a eficiência de atuação de uma organização. Atrelado a uma análise qualitativa, conforme demonstram Cozin e Torrini (2008), a análise de lacunas possibilitam compreender os elementos deficitários para promoção dos serviços de informação em bibliotecas universitárias, entender a realidade geral dos serviços, aferir a percepção dos usuários sobre os serviços de informação oferecidos e a perspectiva de planejamento e redimensionamento dos serviços de informação.

No geral, a análise de lacunas busca uma compreensão acerca da importância e do desempenho dos serviços de informação das bibliotecas universitárias considerando as discrepâncias, convergências e complementaridades entre a importância dos serviços de informação (se os serviços oferecidos são, de fato, relevantes na percepção dos usuários) e o desempenho (se esses serviços têm satisfeito às demandas e necessidades de informação dos usuários). Em outras palavras, a análise de lacunas empreende uma análise sobre a realidade dos serviços de informação, as expectativas da gestão da biblioteca universitária e dos usuários sobre a realidade dos serviços de informação e o desempenho factual e pragmático dos serviços de informação, sendo este último o formalizador do nível de qualidade da biblioteca universitária no quesito serviços de informação.

Em sexto lugar, a análise fatorial exploratória e confirmatória são dois tipos de análises que possuem diferenças e complementaridades. As diferenças residem no fato de que a análise fatorial exploratória ocorre quando se pretende empreender um estudo comumente

de cunho quantitativo-estatístico sem uma teoria definida a fim de estabelecer variáveis para correlacionar com os fatores do fenômeno observado e também quando o pesquisador quer confirmar ou refutar a estrutura fatorial de determinado instrumento (BROWN, 2006). Já a análise fatorial confirmatória toma como base teorias já consolidadas para confirmar ou refutar os fatores do fenômeno investigado.

Ambas as análises são fortemente utilizadas na Psicologia e pertinentes para aplicação em bibliotecas universitárias no sentido de compreender sobre como os usuários percebem a realidade dos serviços de informação, quais expectativas sobre os serviços de informação oferecidos e se os serviços satisfazem suas necessidades. Em especial, a análise fatorial confirmatória pode ser muito utilizada na avaliação da qualidade dos serviços de informação em bibliotecas universitárias a partir do uso de teorias como o Behaviorismo (teoria comportamental), Construtivismo de Piaget e Sócio-interacionismo de Vygostky no sentido de apreender como essas teorias promovem variáveis para a percepção/expectativa dos usuários com relação a importância e desempenho dos serviços de informação oferecidos.

Em síntese, a avaliação da qualidade dos serviços de informação em bibliotecas universitárias deve ser concebida cotidianamente na atuação do bibliotecário e sua equipe em constante interação com o usuário, mas é no processo do uso de modelos, metodologias e técnicas que a avaliação é formalizada. Por isso, é salutar uma reflexão sobre os usuários de bibliotecas universitárias a fim de observar com quais tipos de sujeitos os modelos de avaliação podem ser empregados.

4.4 O processo de avaliação das bibliotecas universitária na perspectiva do usuário

Já se tornou evidente que para exercer uma qualidade plena nos serviços de informação, as bibliotecas universitárias terão que adaptar os seus serviços, de modo a implementarem uma flexibilização em suas rotinas de trabalho. Esse processo de flexibilização ampliará os serviços da biblioteca de tal modo, que eles possuirão um caráter diferenciado, aumentando seus serviços, de modo a atingir todos os tipos de usuários que a biblioteca por ventura venha a ter, satisfazendo assim as suas necessidades e expectativas individuais.

Essa flexibilização seria a adaptação que essas unidades de informação passariam a ter para enfrentar os novos tempos de explosão informacional e seus processos contínuos de mudanças sociais, econômicas e tecnológicas. Essa nova rotina, passa a exigir dos profissionais que trabalham com a informação em bibliotecas acadêmicas novas condutas de

atendimento perante as necessidades informacionais de seus usuários diante da lógica do desenvolvimento atual que nos cerca, como afirma Garcez e Rados;

As bibliotecas devem ser parte ativa do universo globalizado à medida que o desenvolvimento se agiganta pela internet. O acesso a novos bens e serviços de informação, inteiramente eletrônicos, está cada vez mais distante das tipologias e formatos tradicionais, confrontando um espaço virtual operado progressivamente pelas chamadas bibliotecas não convencionais, de modo a atender às necessidades específicas de informação de seus usuários (GARCEZ e RADOS, 2002, p.44).

Sendo assim, chegamos a uma constatação de que passamos por uma transformação dos serviços de informação tradicionais junto com uma implementação de novos tipos de serviços, esse processo vem conciliar a atuação das bibliotecas perante as necessidades informacionais que os novos tempos proporcionam, aumentando assim o papel da biblioteca acadêmica em sua missão de tornar disponível o acesso informacional.

Essa flexibilização em seus serviços, obriga a biblioteca universitária a transitar entre o novo e o velho, entre o impresso e o digital, transformando não só os seus serviços, mas também, o seu conceito, tornando a biblioteca híbrida na tentativa de satisfação da sua gama de usuários e suas novas necessidades, que se atualizam de forma cada vez mais rápida nesse consumo informacional constante e crescente.

Para Garcez e Rados (2002) a integração dos bens e serviços levam a uma flexibilização que torna-se primordial para a oferta de serviços de qualidade, agregando assim valor para esses serviços e os adaptando para os diferentes usuários que os utilizam, dando importância ao cliente, já que cada um possui uma necessidade diferente de informação.

E desta forma se justifica o papel híbrido que esta biblioteca precisa possuir, identificando seus clientes e focando em suas indagações, oferecendo serviços específicos com qualidade e de forma contínua.

Quanto maior a habilidade de flexibilização, maior será a satisfação do cliente, uma vez que a biblioteca excederá as suas expectativas. Em síntese, as empresas que se sobressaem no conhecimento estreito dos usuários combinam esse conhecimento detalhado com a flexibilidade operacional de modo que possam responder com rapidez à praticamente qualquer necessidade, desde a recuperação de um documento, passando pela personalização de um produto, até a satisfação de exigências especiais (GARCEZ E RADOS, 2002, p.46).

No seguimento deste processo o desafio das bibliotecas universitárias é se adaptar a educação do futuro, que tem a informação como fator principal e as novas tecnologias como ferramentas imprescindíveis deste acesso informacional, servindo o usuário de vários suportes, aumentando desta forma a complexidade dos meios para lidar com esse novo tipo de usuário, antes “desconhecido” pelos serviços prestados da biblioteca universitária.

Existem algumas percepções sobre tipologias de usuários que devem ser discutidas, essas novas tipologias são recorrentes da nova realidade que hoje cerca os usuários de informação como relata Milanesi 2002, p. 83 “A segmentação do público, a especificidade de cada segmento quanto a necessidade de informação, a criação de respostas para cada grupo levaram a existência de várias “biblioteconomias” [...]. cada grupo tem as suas peculiaridades [...]. O êxito na atividade profissional está em saber conciliar as exigências de uma determinada população com os serviços oferecidos e as ações desencadeadas.”

Nas palavras de Milanesi podemos identificar que as tipologias dos usuários de qualquer sistema de informação vai depender bastante da informação que ele procura, quanto menos esses usuários não souberem o tipo de informação que realmente necessitam maior será a dificuldade em encontrar um serviço que venha a deixá-lo satisfeito.

Portanto, o processo de acesso da informação varia de acordo com o tipo de usuário que venha a adquirir a sua informação que mais lhe convém.

Os primeiros estudos em relação aos usuários de sistemas de informação são relatados em meados dos anos 30, pela Escola de Biblioteconomia da Universidade de Chicago, esses estudos tinham o principal objetivo de avaliar a demanda de informação no ambiente social da biblioteca, até então, os estudos de usuários não eram levados em consideração como formas de planejamento em um ambiente de biblioteca, todo esse estudo foi realizado em uma época em que os serviços em unidades de informação não eram questionados e portanto não eram usados como ferramentas de eficácia no tocante ao uso da informação.

Classificados como métodos investigativos, os estudos de usuários analisam o usuário/cliente da informação e seu comportamento perante a informação fornecida, visando desenvolvimento de habilidades nos serviços da BU em sua busca em resolver as expectativas de seus clientes.

Com uma conceituação ampla, o termo usuário da informação possui várias definições como mostra o quadro abaixo:

Quadro 6 – Conceitos de usuários de bibliotecas

Autor - data	Conceitos
BUONOCORE - 1963	Aqueles que utilizam, habitualmente, um ou mais serviços da biblioteca [...] (p. 420)
SOUSA - 1993	Pessoa que utiliza os serviços que pode prestar uma biblioteca, centro de documentação ou arquivo. (p.801)
MORAIS - 1994	Indivíduo, grupo ou comunidade favorecido com os serviços da biblioteca, sistemas ou centros de informação e documentação. (p.219)

SANZ CASADO - 1994	Aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades. (p.19)
GUINCHAT; MENU - 1994	É o elemento fundamental de todos os sistemas de informação. (p.481)

Fonte: Costa (2008, p. 50).

Os estudos de usuários foram tomando relevância no ambiente de trabalho das bibliotecas, transformando-se em uma ferramenta de auxílio na identificação das necessidades dos usuários da informação e por consequência adequando os serviços desses ambientes a essas necessidades. Assim esses estudos auxiliaram na realização de levantamentos das necessidades dos usuários e começaram a fazer parte do planejamento bibliotecário, pois os mesmos apontavam reais necessidades de adequação de serviços da biblioteca na busca de uma melhoria na busca por qualidade desses serviços.

Segundo Davis (1977 apud OLIVEIRA et al. 2009, p.10), existem dois tipos de estudo de usuários:

- a) estudos centrados na biblioteca: a investigação de como as bibliotecas e centros de informação são utilizados;
- b) estudos centrados no usuário: como um grupo particular de usuários obtém a informação necessária para conduzir o seu trabalho.

Os estudos de usuários são vitais para uma aproximação formal e informal entre a biblioteca e a comunidade constituindo uma forma interacional de verificar aspectos diversos como avaliar a realidade do acervo, impacto das tecnologias, avaliar/planejar serviços de informação, planejar as atividades em geral da biblioteca (gestão, organização, serviços, produtos), identificar necessidades de informação, verificar a satisfação dos usuários com a atuação da biblioteca.

Silva (2016) destaca sobre os estudos de usuários:

- a) embora os estudos de usuários tenham se desenvolvido de forma latente no âmbito dos sujeitos e não somente dos sistemas, ainda é comum nas mentalidades organizacionais o foco no sistema (ambiente de informação) em detrimento do foco nos sujeitos da informação;
- b) os estudos de usuários são vistos como atividades eminentemente especializadas e formais, visto que estão pautados na aplicação de métodos e técnicas de pesquisa para sistemas e sujeitos, o que demanda tempo e esforço intelectual de uma equipe para realização, o que muitos ambientes de informação não dispõem;

- c) os estudos de usuários envolvem uma lógica de negociação entre a comunidade de usuários e a organização, tendo o bibliotecário como mediador e nem sempre a organização está apta a implementar mudanças solicitadas pelos usuários;
- d) como a organização nem sempre está disposta a mudanças, pode haver inibição ou um cuidado do bibliotecário em expor seu trabalho e perspectivas de avaliação sobre o fazer do ambiente de informação, o que pode expor de maneira negativa a atuação do bibliotecário;
- e) os estudos de usuários demandam formas diversas de realização como identificação de necessidades de informação, satisfação, planejamento de serviços, qualidade do acervo, entre outros aspectos que não são facilmente identificáveis e apresentam certas dificuldades de resolução.

É pertinente observar que os estudos de usuários são estratégias empíricas baseadas em fundamentos teórico-metodológicos que busca observar a atuação da biblioteca mediante o olhar do usuário. Em outras palavras, os estudos de usuários são formas de avaliação da qualidade sobre a atuação da biblioteca mediante percepções e expectativas do usuário.

4.5 A avaliação de bibliotecas segundo o SINAES

Entre avanços e retrocessos na educação brasileira, a biblioteca universitária tem seu marco com a Reforma Universitária de 1968, esta reforma reestruturou praticamente todo o ensino superior fazendo com que a biblioteca acompanhasse a universidade em seu desenvolvimento, infelizmente no contexto da reforma a biblioteca não foi contemplada, mas de certa forma esse movimento colocou a biblioteca universitária em um novo caminho a partir das definições das atividades de pesquisa, ensino e extensão que possibilitaram a necessidade da biblioteca para a demanda que se iniciava com a graduação e a pós-graduação.

A biblioteca Universitária no contexto da avaliação do ensino superior teve uma valorização significativa nos últimos anos. Cotada como indicador de grande importância em pelo menos duas das três etapas de modalidades de avaliação do SINAES, a Biblioteca Universitária vem participando efetivamente do desenvolvimento e planejamento do sistema educacional desenvolvido pela universidade, principalmente no que se refere à avaliação das instituições de educação superior e a avaliação dos cursos de graduação. “A biblioteca universitária, que se constitui como suporte ao ensino, à pesquisa e à extensão nas universidades, possui a função de prover a infraestrutura bibliográfica, documentária e informacional de apoio às atividades desempenhadas pela universidade.” (MAIA; SANTOS, 2015, p.107)

Como Já exposto, a política de avaliação da educação superior conhecida como SINAES nasce do desejo de uma maior qualidade no ensino ofertado pelas IES e através dela a avaliação tornou-se fator determinante na tentativa de promover a modernização da administração pública. A Biblioteca Universitária integrante dessa administração toma seu lugar nessa política como parte de uma das categorias de análise das IES e provedora de conhecimento no que condiz as atividades de ensino, pesquisa e extensão, tomando seu papel nas avaliações institucionais, auxiliando na busca pela excelência na qualidade de prestação de seus serviços. Segundo Maia e Santos (2015, p.102) “A avaliação da biblioteca no contexto da gestão na universidade é de grande importância, pois ela não se resume em apenas quantificar os serviços oferecidos. É preciso mensurar os dados quantificados visando à melhoria da biblioteca para que ela possa atender às necessidades da comunidade acadêmica e firma-se como órgão necessário dentro da universidade”.

Tratando-se de um processo de aperfeiçoamento de serviços e melhoria da qualidade, a avaliação toma sua importância nas instituições de ensino quando trabalha para tornar a sua eficiência uma ferramenta eficaz no auxílio de sua organização, planejamento e promoção de seus serviços, como pontua Amaral (2000, p.11) apud (Maia e Santos, 2015, p.102):

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.

Como pode ser observado, a avaliação tornou-se um instrumento de reformas que garantiu seu lugar no cenário das transformações que se abateram sobre o sistema educacional brasileiro, que tinha a necessidade até então de um aparato legal que lhe desse a sustentação necessária para gerenciar a expansão quantitativa e a diversificação do sistema, como afirma Dias Sobrinho (2010) quando relata que “A avaliação é a ferramenta principal da organização e implementação das reformas educacionais”.

Segundo a metodologia do SINAES a biblioteca universitária tem seus critérios avaliativos pautados na avaliação institucional e na avaliação dos cursos de graduação através dos seguintes indicadores:

- Área física;
- Recursos Humanos;
- Acervo de livros, sua organização, formas de acesso, Política de expansão e de atualização;
- Periódicos acadêmicos e científicos, assinatura eletrônica;
- Horário de funcionamento, espaço físico para estudos, serviços oferecidos.

No caso da avaliação dos cursos de graduação presencial e a distância, os critérios agora utilizados estão divididos em 3 categorias, a primeira sendo a organização didático-pedagógica, a segunda sendo o perfil do corpo docente e a terceira e última as instalações físicas. “A avaliação dos cursos de graduação é desenvolvida por comissões de avaliadores externos designados pelo INEP, que verificam *in loco* as condições de ensino, isto é, os recursos e instrumentos didático-pedagógicos dos cursos, como o Projeto Político Pedagógico, o corpo docente, as instalações físicas etc.” (BRASIL, 2012, p.5).

Nesta abordagem avaliativa dos cursos os avaliadores fazem uso do Instrumento de Avaliação de Curso de Graduação, tanto presencial quanto a distância. Esse instrumento de autoria do INEP têm em sua composição, indicadores, conceitos numéricos e de análise.

Em se tratando da avaliação dos cursos, o SINAES, como já exposto acima, faz o uso de 3 dimensões, das quais a biblioteca toma seu lugar na dimensão 3 no que concerne as instalações físicas, encontra-se a biblioteca relacionada a essa categoria nos pontos 3.6, 3.7 e 3.8 que dizem respeito em seus segmentos aos livros da bibliografia básica, complementar e periódicos especializados.

Abaixo veremos o instrumento de avaliação com os indicadores da abordagem avaliativa da biblioteca em relação aos cursos de graduação:

No item 3.6 avalia-se a quantidade de exemplares da bibliografia básica em relação ao número de alunos previstos para a turma dos dois primeiros anos do curso. É imprescindível, pois auxiliam o aluno no acompanhamento e andamento das atividades acadêmicas, devendo ser atualizada e adequada as necessidades dos alunos perante o curso.

Quadro 7- indicador de avaliação de cursos, referente ao acervo das bibliotecas e sua bibliografia básica.

Indicador	Conceito	Critério de Análise
<p>3.6. Bibliografia básica</p> <p>(Para fins de autorização, considerar o acervo da bibliografia básica disponível para o primeiro ano do curso, se CSTs, ou dois primeiros anos, se bacharelados/licenciaturas)</p> <p>Nos cursos que possuem acervo virtual (pelo menos 1 título virtual por unidade curricular), a proporção de alunos por exemplar físico passa a figurar da seguinte maneira para os conceitos 3, 4 e 5:</p> <p>Conceito 3 – de 13 a 19 vagas anuais</p>	1	Quando o acervo da bibliografia básica não está disponível; ou quando está disponível na proporção média de um exemplar para 20 ou mais vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo; ou quando o acervo existente não está informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES; ou quando não existe um mínimo de três títulos por unidade curricular.
	2	Quando o acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para a faixa de 15 a menos de 20 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES.
	3	Quando o acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para a faixa de 10 a menos de 15 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES.
	4	Quando o acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para a faixa de 5 a menos de 10 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES.

<p>Conceito 4 – de 6 a 13 vagas anuais</p> <p>Conceito 5 – menos de 6 vagas anuais</p> <p>Procedimentos para cálculo:</p> <p>Identificar as unidades curriculares (disciplinas) do curso, identificar os títulos (livros) da bibliografia básica em cada unidade, localizar o quantitativo (nº de exemplares) de cada título relacionado, dividir o nº de vagas pelo somatório de exemplares em cada disciplina, calcular a média dos resultados das divisões anteriores.</p> <p>Caso algum título da bibliografia básica atenda a outro(s) curso(s), é necessário dividir o total de vagas do(s) outro(s) curso(s) pelo total de exemplares do título e recalcular a média considerando esses valores.</p>	5	Quando o acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para menos de 5 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES.
---	---	---

Fonte: (MEC, 2015, p.30)

No item 3.7 encontramos a avaliação da bibliografia complementar, neste item é avaliado se a bibliografia complementar atende as indicações bibliográficas complementares dos programas das disciplinas dos cursos de maneira satisfatória.

Quadro 8 – indicador de avaliação de cursos, referente ao acervo das bibliotecas e sua bibliografia complementar.

Indicador	Conceito	Critério de Análise
3.7. Bibliografia complementar (Para fins de autorização, considerar o acervo da bibliografia complementar disponível para o primeiro ano do curso, se CSTs, ou dois primeiros anos, se bacharelados/licenciaturas)	1	Quando o acervo da bibliografia complementar não está disponível; ou quando o acervo da bibliografia complementar possui menos de dois títulos por unidade curricular.
	2	Quando o acervo da bibliografia complementar possui, pelo menos, dois títulos por unidade curricular, com dois exemplares de cada título ou com acesso virtual.
	3	Quando o acervo da bibliografia complementar possui, pelo menos, três títulos por unidade curricular, com dois exemplares de cada título ou com acesso virtual.
	4	Quando o acervo da bibliografia complementar possui, pelo menos, quatro títulos por unidade curricular, com dois exemplares de cada título ou com acesso virtual.
	5	Quando o acervo da bibliografia complementar possui, pelo menos, cinco títulos por unidade curricular, com dois exemplares de cada título ou com acesso virtual.

Fonte: (MEC, 2015, p.31)

No item 3.8 que compreende os periódicos especializados, neste item são avaliados se os periódicos atendem as demandas do curso, se são especializados e atuais e também são examinados as suas assinaturas tanto da forma impressa quanto da forma informatizada.

Quadro 9 – indicador de avaliação de cursos, referente ao acervo das bibliotecas e seus periódicos especializados.

Indicador	Conceito	Critério de Análise
3.8. Periódicos especializados	1	Quando há assinatura com acesso de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou virtual, menor que 5 títulos distribuídos entre as principais áreas do curso, ou com acervo não atualizado em relação aos últimos 3 anos.
(Para fins de autorização, considerar os periódicos relativos às áreas do primeiro ano do curso, se CSTs, ou dois primeiros anos, se bacharelados/licenciaturas) Para fins de autorização, os critérios de análise passam a figurar da seguinte maneira: Conceito 1 – menor que 3 títulos Conceito 2 – maior ou igual a 3 e menor que 6 Conceito 3 – maior ou igual a 6 e menor que 9 Conceito 4 – maior ou igual a 9 e menor que 12 Conceito 5 – maior ou igual a 12	2	Quando há assinatura com acesso de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou virtual, maior ou igual a 5 e menor que 10 títulos distribuídos entre as principais áreas do curso, a maioria deles com acervo atualizado em relação aos últimos 3 anos.
	3	Quando há assinatura com acesso de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou virtual, maior ou igual a 10 e menor que 15 títulos distribuídos entre as principais áreas do curso, a maioria deles com acervo atualizado em relação aos últimos 3 anos.
	4	Quando há assinatura com acesso de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou virtual, maior ou igual a 15 e menor que 20 títulos distribuídos entre as principais áreas do curso, a maioria deles com acervo atualizado em relação aos últimos 3 anos.
	5	Quando há assinatura com acesso de periódicos especializados, indexados e correntes, sob a forma impressa ou virtual, maior ou igual a 20 títulos distribuídos entre as principais áreas do curso, a maioria deles com acervo atualizado em relação aos últimos 3 anos.

Fonte: (MEC, 2015,p.31).

No caso da avaliação institucional, a mesma compreende duas etapas, as quais complementares como aborda Brasil (2012, p.6) “Essa avaliação institucional possui duas etapas: a autoavaliação e a avaliação *in loco*. Sendo que o relatório da primeira é utilizado

como subsídio para a segunda, que verifica *in loco* os dados constados na autoavaliação”.

A Avaliação Institucional é um dos componentes do SINAES e 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 sociais 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. A Avaliação Institucional divide-se em duas modalidades: 1) a autoavaliação, coordenada pela CPA e orientada pelas diretrizes e pelo roteiro de autoavaliação elaborado pelo Inep e pela Conaes; 2) a avaliação externa, que tem como referência os padrões de qualidade para a educação superior, expressos nos instrumentos de avaliação, e nos relatórios das autoavaliações. (MEC, 2014, p.33)

Sobre a autoavaliação Brasil (2012) comenta que a autoavaliação deve ser feita todo ano pelas CPA (Comissão Própria de Avaliação) de cada IES que participa do processo avaliativo, esta comissão deve ser composta por representantes de todos os segmentos da comunidade acadêmica, seja ele estudante, professor ou técnico- administrativo e por alguns membros da sociedade civil. Essa comissão tem a função de planejar e executar o processo avaliativo de acordo com a base de diretrizes e com o roteiro do CONAES que incluem do acervo da biblioteca, a estrutura física, a informatização, os serviços do setor, todos esses aspectos relacionados ao nível de satisfação da comunidade acadêmica.

Já a avaliação institucional externa *in loco* tem seu desenvolvimento atrelado ao MEC, o CNE, o INEP e a CONAES, possuindo avaliadores externos credenciados por essas instituições para a realização dessas visitas, também possui a finalidade de credenciar ou recredenciar a IES de acordo com a necessidade da mesma.

Na atual configuração avaliativa do SINAES que dizem respeito às instalações físicas, a biblioteca encontra-se no 5 eixo, precisamente nos eixos 5.9 a 5.11 ,esses eixos compreendem a avaliação da biblioteca e seus serviços dos quais fazem parte a infraestrutura física, os serviços e a informatização e por fim o plano de atualização do acervo que são avaliados perante os 5 conceitos assim descritos:

Quadro 10 – conceitos atribuídos à avaliação de infraestrutura.

CONCEITO	DESCRIÇÃO
1	Quando o indicador avaliado configura um conceito NÃO EXISTE(M)/ NÃO HÁ, NÃO ESTÃO RELACIONADAS.
2	Quando o indicador avaliado configura um conceito INSUFICIENTE.
3	Quando o indicador avaliado configura um conceito SUFICIENTE.
4	Quando o indicador avaliado configura um conceito MUITO BOM/MUITO BEM.
5	Quando o indicador avaliado configura um conceito EXCELENTE.

Fonte: (MEC, 2015)

No eixo avaliativo de infraestrutura são avaliados aspectos físicos da biblioteca, que vão desde a acústica e iluminação, passando por mobiliário, segurança, limpeza além da acessibilidade e ambientes de estudo. Já o eixo que corresponde aos serviços e informatização, são analisados a informatização do acervo, o empréstimo e reservas de obras, o pessoal responsável pela biblioteca, no caso, os bibliotecários e horário de funcionamento da biblioteca. E por fim no eixo de plano de atualização do acervo são avaliados o planejamento da atualização do acervo, tanto físico quanto digital e eletrônico e sua coerência com o PDI e a alocação de recursos para os mesmos. Abaixo segue a os indicadores da abordagem avaliativa institucional:

Quadro 11– Indicador de avaliação institucional, referente a infraestrutura da biblioteca.

5.9 Biblioteca: infraestrutura física.	1	Quando não existe infraestrutura física para biblioteca.
	2	Quando a infraestrutura física atende de maneira insuficiente às necessidades institucionais, considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: espaço físico (dimensão, limpeza, iluminação, ventilação, segurança, acessibilidade, conservação e condições para atendimento educacional especializado), instalações para o acervo, ambientes de estudos individuais e em grupo, espaço para técnicos administrativos e plano de expansão física.
	3	Quando a infraestrutura física atende de maneira suficiente às necessidades institucionais, considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: espaço físico (dimensão, limpeza, iluminação, ventilação, segurança, acessibilidade, conservação e condições para atendimento educacional especializado), instalações para o acervo, ambientes de estudos individuais e em grupo, espaço para técnicos administrativos e plano de expansão física.
	4	Quando a infraestrutura física atende muito bem às necessidades institucionais, considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: espaço físico (dimensão, limpeza, iluminação, ventilação, segurança, acessibilidade, conservação e condições para atendimento educacional especializado), instalações para o acervo, ambientes de estudos individuais e em grupo, espaço para técnicos administrativos e plano de expansão física.
	5	Quando a infraestrutura física atende de maneira excelente às necessidades institucionais, considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: espaço físico (dimensão, limpeza, iluminação, ventilação, segurança, acessibilidade, conservação e condições para atendimento educacional especializado), instalações para o acervo, ambientes de estudos individuais e em grupo, espaço para técnicos administrativos e plano de expansão física.

Fonte: (MEC,2015)

Quadro 12 – indicador de avaliação institucional, referente aos serviços e informatização.

5.10 Biblioteca: serviços e informatização.	1	Quando não existem serviços e informatização da biblioteca.
	2	Quando os serviços da biblioteca atendem de maneira insuficiente às necessidades institucionais, considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: profissionais da área de biblioteconomia, acesso via internet (consulta, reserva), informatização do acervo, bancos de dados, empréstimo, relatórios de gestão e horário de funcionamento.
	3	Quando os serviços da biblioteca atendem de maneira suficiente às necessidades institucionais, considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: profissionais da área de biblioteconomia, acesso via internet (consulta, reserva), informatização do acervo, bancos de dados, empréstimo, relatórios de gestão e horário de funcionamento.
	4	Quando os serviços da biblioteca atendem muito bem às necessidades institucionais, considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: profissionais da área de biblioteconomia, acesso via internet (consulta, reserva), informatização do acervo, bancos de dados, empréstimo, relatórios de gestão e horário de funcionamento.
	5	Quando os serviços da biblioteca atendem de maneira excelente às necessidades institucionais, considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: profissionais da área de biblioteconomia, acesso via internet (consulta, reserva), informatização do acervo, bancos de dados, empréstimo, relatórios de gestão e horário de funcionamento.

Fonte: (MEC,2015)

Quadro 13 – indicador de avaliação institucional, referente a atualização do acervo.

5.11. Biblioteca: plano de atualização do acervo.	1	Quando não existe plano de atualização do acervo (físico e eletrônico/digital).
	2	Quando o plano de atualização do acervo (físico e eletrônico/digital) implantado atende de maneira insuficiente às necessidades institucionais, considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: coerência com o PDI e alocação de recursos.
	3	Quando o plano de atualização do acervo (físico e eletrônico/digital) implantado atende de maneira suficiente às necessidades institucionais, considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: coerência com o PDI e alocação de recursos.
	4	Quando o plano de atualização do acervo (físico e eletrônico/digital) implantado atende muito bem às necessidades institucionais, considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: coerência com o PDI e alocação de recursos.
	5	Quando o plano de atualização do acervo (físico e eletrônico/digital) implantado atende de maneira excelente às necessidades institucionais, considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: coerência com o PDI e alocação de recursos.

Fonte: (MEC, 2015)

Os resultados dessas avaliações formarão referencial básico dos processos de regulação e supervisão da educação superior, neles compreendidos o credenciamento e a renovação de credenciamento de instituições de educação superior, a autorização, o reconhecimento e a renovação de reconhecimento de cursos de graduação. O SINAES fundamentou-se como um avanço no que se refere ha modelos de avaliação educacional, ampliando uma forma de integração de avaliações esse sistema conseguiu unir as três formas

principais de avaliação segmentadas não apenas nas avaliações de cursos ou de estudantes mais sim em um todo, permitindo assim mostrar a qualidade da educação que é ofertada.

Apesar das divergências de alguns especialistas¹ na área da educação e Ciência da Informação em relação ao SINAES e a sua maneira de avaliar, há de se observar com clareza que este sistema é efetivo para se perceber o funcionamento das políticas e dos serviços públicos ofertados pelas IES, gerenciando e controlando os resultados de cada estabelecimento e avaliando seus produtos na busca pela qualidade, dividindo com o Estado a responsabilidade para com a educação, compactuando com a cultura administrativa do Estado Avaliador.

Como podemos ver, a avaliação é uma das principais ferramentas de aprimoramento de serviços e de qualidade educacional, contribuindo com avanços e conferindo efetividade às atividades acadêmicas, trazendo informações significativas para o aprimoramento da IES, relatando seus limites, suas expectativas, suas contradições e imperfeições num ciclo de desafios, descobertas e conquistas. “Nisso consiste a riqueza da avaliação: nunca está acabada, nem fechada às diferentes interpretações e aos distintos interesses de grupos, não é neutra e nem detentora da verdade absoluta, mas precisa se esforçar para ser justa e socialmente eficaz”. (DIAS SOBRINHO, 2010, p.223)

¹ Dias Sobrinho (2000), Rothen(2006), Augusto e Balzan (2007), Silva e Silva (2008), Lejano (2006), Lubisco (2009), Leitão (2005), Minayo (2005), Souza (1989), entre outros, divergem sobre a avaliação de caráter quantitativa do SINAES, alguns a defendem outros a criticam e até já elaboram uma nova metodologia de avaliação.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Tratamos aqui sobre a caracterização do objeto (campo de pesquisa), assim como da caracterização do estudo que inclui o tipo de pesquisa, a abordagem e o método a ser aplicado como também dos instrumentos para coleta de dados do presente trabalho. Sendo assim a metodologia envolve o conjunto de práticas a serem desenvolvidas pelo pesquisador considerando fundamentos teóricos (incluindo correntes teóricas e aplicação de métodos), propositivos (aspectos que favorecem a dinamização do problema, hipóteses e objetivos) e empíricos (formas de ação do pesquisador junto ao objeto escolhido e como lidar com os sujeitos da pesquisa, o que inclui também o uso de técnicas de pesquisa pelo pesquisador) que norteiam a atividade de investigação técnico-científica do pesquisador.

Desse modo, de acordo com González de Gómez (2000, p.1) a metodologia da pesquisa:

[...] Designa, de maneira ampla, o início e orientação de um movimento de pensamento cujo esforço e intenção direciona-se à produção de um novo conhecimento, num horizonte de possibilidades sociais e historicamente definidas. Os métodos, quantitativos, qualitativos, comparativos, assim como as técnicas de coleta e análise da informação, definem a direção e modalidade das ações de pesquisa de modo secundário, estando já ancorados num domínio epistemológico e político que acolhe e legitima as condições de produção do objeto da pesquisa. Uma metodologia de pesquisa teria, para nós, e como primeira tarefa, a tematização dessas condições de produção do objeto de conhecimento.

A metodologia da pesquisa está relacionada a delimitação da investigação técnico-científica via uso de métodos e técnicas de pesquisa para coleta e análise de dados com a finalidade de estruturar sistematicamente um determinado objeto para construção de novos conhecimentos.

5.1 Etapas da pesquisa

Para o desenvolvimento pleno da pesquisa foram traçadas algumas etapas, as quais foram cumpridas de acordo com o desenrolar do estudo, são elas:

- Revisão de literatura em relação à qualidade dos serviços de bibliotecas e sua avaliação pelos usuários discentes;
- Planejamento e construção do instrumento de coleta de dados;
- Coleta de dados junto aos usuários discentes;
- Análise da coleta de dados seguindo a metodologia escolhida, no caso a escala SERVQUAL.

5.2 Sujeitos da pesquisa

A seleção dos participantes desse estudo se dará através da técnica de amostragem intencional por critério de inclusão, que é uma estratégia de amostragem para se obter informantes-chave que atendam aos critérios considerados importantes para compreensão do fenômeno em investigação (PATTON, 2002). Para critério de inclusão serão selecionados discentes do Curso de Direito da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) que fazem uso dos serviços da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas, localizado no campus I dessa IES.

O conjunto de sujeitos da pesquisa é constituído por 286 discentes do 8º, 9º e 10º períodos dos turnos matutino e noturno do Curso de Direito da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) dos quais 105 estavam aptos para responder as perguntas do questionário que tem como finalidade construir conhecimentos sobre como pensam a qualidade dos serviços de informação da biblioteca universitária da referida faculdade/centro.

5.3 Caracterização do estudo

Para a classificação da pesquisa, tomou-se como base a taxonomia apresentada por Vergara (2000), que qualifica a pesquisa em dois aspectos: fins e meios.

Quanto aos fins a pesquisa é de cunho descritivo, pois busca identificar e reconhecer às características dos usuários discentes do Curso de Direito no que se refere à avaliação da qualidade dos serviços da biblioteca universitária do curso em questão. A pesquisa descritiva “[...] faz uma pesquisa de um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade com o objetivo de realizar uma indagação em profundidade para se examinar o ciclo de sua vida ou algum aspecto particular desta” (RUDIO, 2007, p.72).

Quanto aos meios a pesquisa é bibliográfica, de modo que abrange uma boa parte de toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, dissertações, internet etc., até meios de comunicações orais: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filme e televisão. “A sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi dito, escrito ou filmado sobre determinado assunto”. (LAKATOS; MARCONI, 2001, p. 66).

Nesse sentido, Köche (1997, p. 122) reforça o aspecto do objetivo da pesquisa bibliográfica: “conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes sobre um

determinado tema ou problema, tornando-se instrumento indispensável a qualquer tipo de pesquisa”.

A pesquisa ainda se caracteriza como estudo de caso com a perspectiva de uma ampla investigação sobre um fenômeno específico que envolve a atuação da biblioteca universitária do Curso de Direito da UFPB no âmbito da qualidade dos serviços e como os usuários discentes avaliam a qualidade desses serviços. O estudo de caso se aplica com pertinência nas situações em que o objeto de estudo já é suficientemente conhecido a ponto de ser enquadrado em determinado tipo ideal. (GIL, 1991, p. 59).

Quanto ao tratamento dos dados a pesquisa é quantitativa por se apropriar de uso de dados estatísticos e gráficos para quantificação de dados, visando uma representação da realidade dos usuários discentes. “O método quantitativo, como o próprio nome indica, caracteriza-se pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc.” (RICHARDYSON, 2009).

A pesquisa também é qualitativa por considerar o uso da subjetividade para compreender a ótica dos usuários discentes sobre a atuação da biblioteca universitária do curso de Direito.

5.4 Objeto de estudo: A biblioteca Setorial do CCJ campus I

Caracterizada como parte integrante do ensino/aprendizagem do curso de Direito da UFPB e como um espaço intra-curricular, ou seja, está inserido no currículo e em todos os processos do ensino superior, a Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB têm a função de prover a infraestrutura bibliográfica, documentária e informacional para apoiar as atividades do curso de Direito da Universidade Federal da Paraíba, centrando seus objetivos nas necessidades informacionais do indivíduo, membro da comunidade universitária. Tendo como missão a prestação de serviços com excelência a seus usuários, a Biblioteca participa, assim, de forma ativa do processo de ensino, pesquisa e aprendizagem, promovendo a toda comunidade do universitária o acesso, consulta e recuperação de informação especializada e atualizada, em harmonia com as necessidades e exigências da formação educacional superior em Direito.

Participando efetivamente das atividades de ensino, pesquisa e extensão do Centro de Ciências Jurídicas, através da prestação de serviços de informação, documentação e

comunicação necessárias ao desenvolvimento dos seus programas acadêmicos.

Para atingir seus objetivos a Biblioteca Setorial do CCJ é parte integrante do SISTEMOTECA da UFPB que é um conjunto de bibliotecas integradas sob os aspectos funcional e operacional, tendo por objetivo a unidade e a harmonia das atividades educacionais desta Universidade para a disseminação da informação e apoio aos programas de ensino.

Suas principais atividades são:

- I. Selecionar e adquirir material documental que interesse ao ensino, a pesquisa e a extensão;
- II. Efetuar os registros que permitam assegurar o controle e a avaliação do material documental;
- III. Tratar o material documental de acordo com os processos técnicos adotados;
- IV. Fazer circular, para fins de disseminação de informação junto ao usuário, as coleções bibliográficas e audiovisuais;
- V. Oferecer serviços de documentação e informação para apoio aos programas de ensino de graduação, pós-graduação, pesquisa e extensão.

Além da função de mecanismo alimentador dos planos e programas do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB, de maneira a suprir em caráter permanente as atividades de ensino, pesquisa e extensão com as informações necessárias disponíveis. Igualmente, servirá à comunidade paraibana nos seus objetivos relacionados à educação, cultura e pesquisa.

Atendendo a toda comunidade do CCJ a biblioteca oferece os serviços de empréstimos de livros para alunos de graduação de todos os cursos e pós-graduação em Direito, a docentes e a servidores técnicos administrativos da UFPB cadastrados na biblioteca através do sistema SIGAA. Os demais usuários podem realizar suas pesquisas apenas no ambiente da biblioteca ou retirar xerox do material. Também orientamos na elaboração de fichas catalográficas dos trabalhos de conclusão de curso de graduandos em Direito e de algumas dissertações dos alunos do Mestrado. Nosso contato com o público ocorre no balcão de atendimento da biblioteca e também por meio de mural, telefone e e-mail, contando com um acervo com cerca de 8.274 títulos e 15.192 materiais, todos disponíveis para circulação via empréstimo e consulta no local, oferecendo a toda comunidade uma gama formidável de obras bibliográficas na área do Direito.

Em relação aos recursos humanos o quadro de servidores da Biblioteca Setorial do CCJ compõe-se atualmente por 09 funcionários, dentre os quais 02 exercem a função de bibliotecário, 06 de auxiliar administrativo e 1 de auxiliar de biblioteca que atendem em 3 turnos (manhã, tarde e noite) que vai das 07:00 às 21:30 de segunda a sexta auxiliando o usuário em sua busca bibliográfica.

Assim, a Biblioteca Setorial do CCJ pretende confirmar o propósito de oferecer uma referência à busca contínua da qualidade de informação no ensino superior principalmente na área de Direito na qual é especializada, através da melhor contribuição possível na busca da excelência de sua missão.

5. 5 Técnica de coleta e análise dos dados

Para o desenvolvimento empírico da pesquisa a técnica de coleta de dados a ser utilizada/aplicada é o questionário com a finalidade de extrair dados para compreensão de como os usuários discentes do Curso de Direito avaliam os serviços da biblioteca universitária. A escolha do questionário se dá pelo fato desse instrumento ter uma grande conveniência de aplicação como relata Lakatos e Marconi (2003, p.202) “maior abrangência de respondentes, economia de tempo, mais tempo e disponibilidade para responder as questões, maior liberdade para elaboração das respostas etc.” Esses questionários serão elaborados através do método Servqual, a fim de recolher as informações, para serem analisadas e interpretadas para alcançar os objetivos propostos pela pesquisa.

Para análise de dados, será apropriada a análise de conteúdo que esteve presente desde as primeiras tentativas da humanidade de interpretar os antigos escritos, como as tentativas de interpretar os livros sagrados. Entretanto, a análise de conteúdo apenas na década de 20, foi sistematizada como método, devido aos estudos de Leavell sobre a propaganda empregada na primeira guerra mundial, adquirindo dessa forma, o caráter de método de investigação. (TRIVINOS, 1987).

De acordo com Bardin (2000) a análise de conteúdo:

É um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando obter, por procedimentos objetivos e sistemáticos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens.

O uso da análise de conteúdo permite a construção de categorias que são rubricas ou classes que reúnem um conjunto de elementos sob um título genérico, agrupamento esse efetuado segundo os caracteres comuns destes elementos. Implica impor uma nova organização intencional às mensagens, distinta daquela do discurso original. A qual fornece a possibilidade de desenvolver uma avaliação interpretativa que é gerada no questionamento informado, usando técnicas reflexivas que podem guiar o pensamento do pesquisador de alguma maneira. Nesse tipo de pesquisa o ser humano é visto dentro do contexto que vive indissociável a sua essência natural e dessa forma considera a existência inseparável entre o conhecedor e o conhecimento (GIVEN, 2008).

A análise de conteúdo constitui uma metodologia de pesquisa usada para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos e textos. Essa análise, conduzindo a descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, ajuda a reinterpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum. Essa metodologia de pesquisa faz parte de uma busca teórica e prática, com um significado especial no campo das investigações sociais. Constitui-se em bem mais do que uma simples técnica de análise de dados, representando uma abordagem metodológica com características e possibilidades próprias. (MORAES,1999,p7).

Segundo Moraes (1999) a análise de conteúdo tem como matéria prima qualquer conjunto de material que venha da comunicação verbal ou não verbal, como livros, relatos, gravações, entrevistas, vídeos, informes, etc. E por se encontrarem em estado bruto, esses dados oriundos dessas fontes necessitam de um processamento que facilite o trabalho do pesquisador na compreensão dessas fontes diversificadas, ajudando assim a interpretação e inferência que a análise de conteúdo requer.

Dessa forma percebe-se que a análise de conteúdo proporciona um suporte as inúmeras necessidades de pesquisadores envolvidos na análise de dados.

5.6 Construção do instrumento de coleta de dados

Com base na metodologia adotada para esta pesquisa, no caso a escala SERVQUAL, foi organizado o instrumento de coleta de dados.

Sendo assim, foram elaborados dois questionários com uma adaptação ao modelo SERVQUAL para a avaliação da qualidade dos serviços da biblioteca setorial do CCJ/UFPB sob a ótica dos usuários discentes, um questionário para medir as expectativas e outro para medir as percepções dos alunos em relação aos serviços da biblioteca. Este tipo de questionário apresenta características do

tipo Likert, possuindo em sua formação vários quesitos que compreendem as cinco dimensões ou determinantes da qualidade, o questionário Likert permite medir as atitudes e conhecer o grau de conformidade dos participantes da pesquisa com qualquer afirmação proposta.

O questionário adaptado SERVQUAL conta com 44 questões fechadas que possuem critérios adaptados ao serviço prestado, neste caso, relacionados aos serviços da biblioteca setorial do CCJ/UFPB divididos em duas partes contendo cada um 22 questões, sendo um sobre a expectativa do serviço e o outro com mais 22 questões relacionadas às percepções dos usuários sobre esses serviços. O mesmo tem uma escala SERVQUAL adaptada contando de 1 (um) a 5 (cinco) pontos que vai desde discordo plenamente (1) a concordo plenamente (5), levando sempre em consideração a visão do usuário discente entre as expectativas e percepções do serviço prestado. Esse questionário é aplicado por duas vezes junto aos usuários dos serviços, uma para a percepção e outro para as expectativas como já explanado neste capítulo.

5.7 Dificuldades e conclusão da coleta de dados

Durante três semanas foram aplicados nas dependências do Centro de Ciências Jurídicas os questionários que também foram enviados por e-mail através da colaboração da coordenação de graduação, infelizmente não obtivemos respostas dos questionários que foram enviados por e-mail, o que nos fez intensificar o contato pessoal com os usuários.

Ao todo foram aplicados 300 questionários aos alunos do 8º, 9º e 10º períodos do curso de direito do CCJ/UFPB, vale ressaltar que mesmo com uma abordagem mais intensificada houve uma grande resistência dos alunos ao preenchimento dos questionários, os mesmos alegavam diversos fatores entre eles foi o fato do questionário possuir muitos quesitos para serem respondidos, mesmo sendo questões objetivas e de fácil compreensão. Mesmo com toda a resistência conseguimos a resposta de 105 questionários, respostas essas que foram consideradas por nós como uma grata surpresa diante da resistência em relação ao questionário.

5.8 Universo e amostra da pesquisa

A referente pesquisa terá uma amostragem representada pelos alunos do curso de direito do CCJ/UFPB que são usuários dos serviços da biblioteca setorial deste centro. A coleta de dados foi realizada por meio de questionários SERVQUAL que depois de aplicados tiveram todas as suas informações recolhidas e processadas de forma a se obterem dados que depois de interpretados contribuíram para os fins da pesquisa.

Para o desenvolvimento da pesquisa foi definida, uma amostra considerável dos 3 (três)

últimos períodos do curso de direito do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB, sendo eles o 8º, 9º e 10º períodos dos turnos manhã e noite deste curso. Essa amostra foi considerada a ideal pelo fato de compreender que esses alunos possuem uma maior experiência perante os serviços da biblioteca por conta de sua grande vivência no curso durante o tempo de vigência do mesmo. Acredita-se que no papel de avaliadores os usuários através de suas percepções do serviço possam desenvolver uma amostra relevante de dados sobre a avaliação da qualidade dos serviços da biblioteca em questão.

5.9 Análise dos dados coletados

Dos 105 questionários válidos aplicados para os alunos, foram analisadas 210 questões sob os critérios de expectativa e percepções. O cálculo final é gerado através da subtração das percepções pelas expectativas como mostra a equação a seguir:

$$Q = P - E$$

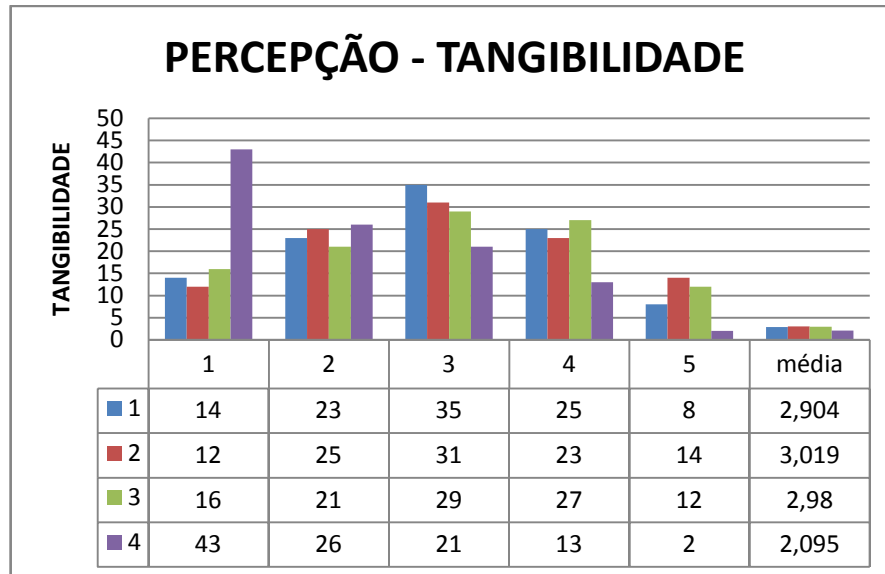
onde: **Q = qualidade percebida, P = percepções, E = expectativas**

Por esse cálculo é medido a qualidade dos serviços para cada questão que faz parte do questionário, sendo que um resultado negativo desta subtração indica que as percepções estão abaixo das expectativas, o que revela em quais critérios os serviços estão sendo insatisfatórios para o usuário. Já uma pontuação com um fator positivo demonstra que o serviço está sendo bem executado já que o serviço se mostra superior ao esperado. As questões são divididas por critérios que medem as 5 dimensões da qualidade, sendo elas:

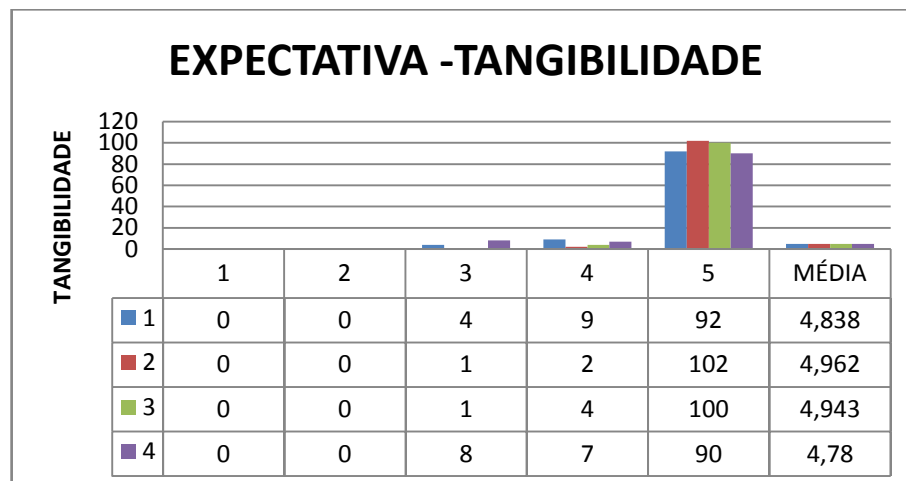
- Confiabilidade: capacidade de prestar o serviço com exatidão;
- Receptividade: disposição para auxiliar o cliente em suas dúvidas;
- Segurança: habilidade de mostrar um serviço correto e de procedência;
- Aspectos tangíveis: aparências das instalações e equipamentos;
- Empatia: cuidado com e atenção pessoal para com o cliente.

Diante do que foi apresentado, a escala SERVQUAL modificada é a mais recomendada para os fins desta pesquisa, pois a mesma tem uma grande capacidade de adaptação a diferentes serviços além de uma ampla flexibilidade de diagnóstico e mensuração, tornando-se uma ferramenta eficaz e segura na coleta dos resultados.

Para uma melhor compreensão dos dados obtidos na pesquisa procurou-se dividir em partes os resultados coletados. Sendo assim foram divididas as análises das expectativas e percepções, sob os 5 critérios da qualidade. Logo depois veremos a análise de comparação entre essas duas vertentes, mostrando assim o grau de qualidade de cada critério das questões abordadas.



Quadro 14: expectativas em relação à dimensão tangibilidade, questões 1 a 4.



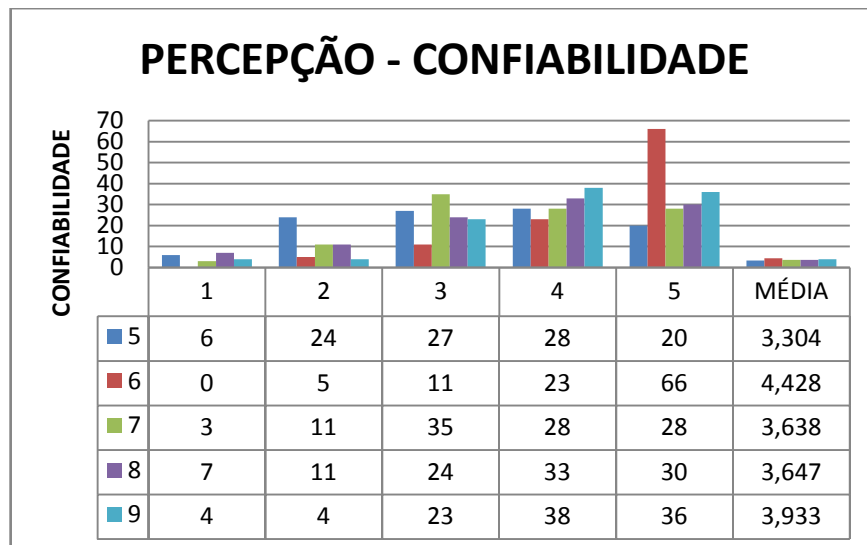
Quadro 15: percepção em relação à dimensão tangibilidade, questões 1 a 4.

Com suas notas referentes às questões de 1 a 4 a dimensão de tangibilidade na dimensão expectativa apresenta médias entre 4,780 e 4,962, médias consideradas altas, mostrando que os alunos têm grandes expectativas em relação a essa dimensão perante os serviços prestados.

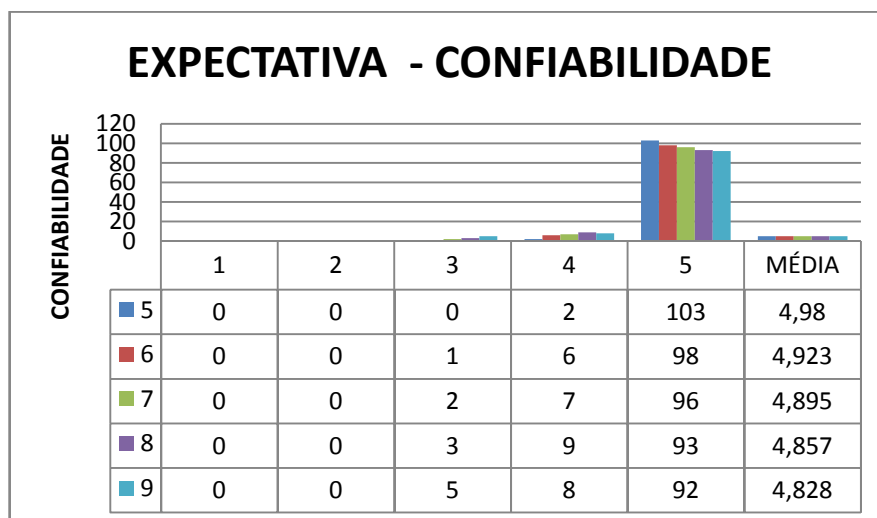
Nesta dimensão podemos destacar que a maioria das questões receberam nota 5 em sua avaliação, revelando que os alunos reconhecem que estes requisitos são de suma importância para a qualidade do serviço prestado.

Já na percepção, percebemos que a dimensão tangibilidade apresenta médias entre 2,095 a 3,019 e uma alta considerável de notas na opção 1 (discordo totalmente) mostrando que há uma grande disparidade entre as expectativas e as percepções desta dimensão no que tange os serviços da biblioteca setorial do CCJ/UFPB. Seus resultados passam a identificar que apesar da elevada expectativa em relação a esses serviços, os mesmos serviços não

acompanharam essa expectativa gerando falhas no serviço, exigindo da gerência do setor medidas corretivas de melhorias na prestação do serviço.

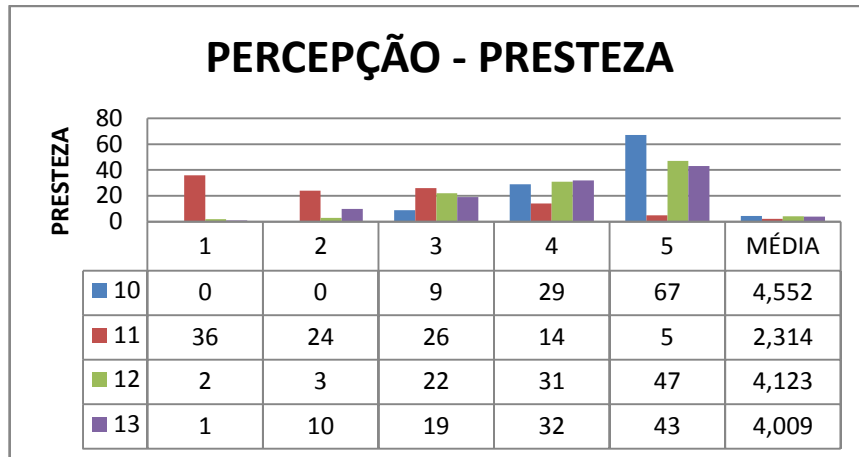


Quadro16: expectativa em relação à dimensão confiabilidade, questões 5 a 9.

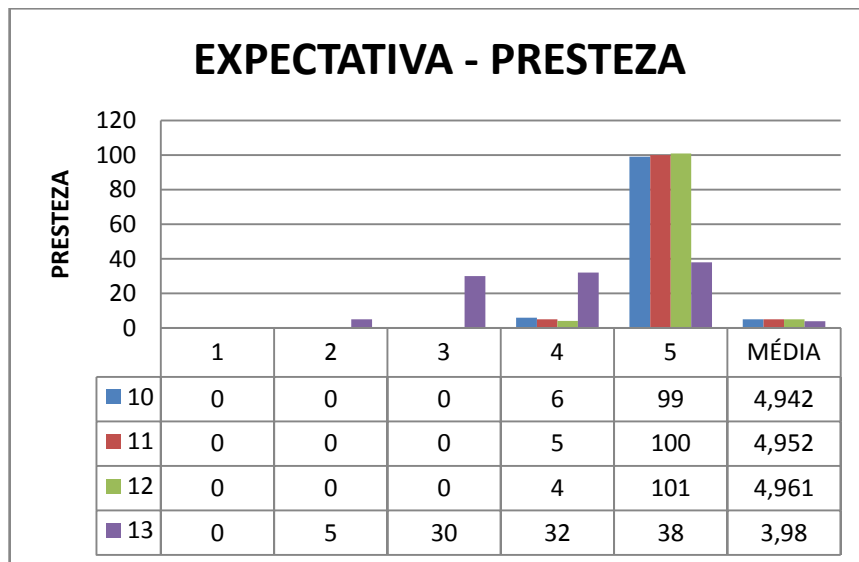


Quadro 17 : expectativa em relação à dimensão confiabilidade, questões 5 a 9.

Na dimensão confiabilidade representadas pelas questões de 5 a 9, obtivemos médias entre 4,857 a 4,923 entre as expectativas possuindo respostas altas, representando mais uma dimensão considerada importante pelos usuários. Já na parte que diz respeito às percepções sobre essa dimensão temos médias entre 3,304 a 4,428. Na comparação entre as expectativas e percepções podemos notar que as médias não ficaram tão distantes das outras indicando um certo equilíbrio entre esses critérios. Destaque para a questão 6 (funcionários solícitos e prestativos) que apresenta a menor diferença (percepções /expectativas) entre as questões apresentadas tendo maiores respostas entre as questões 4 e 5.

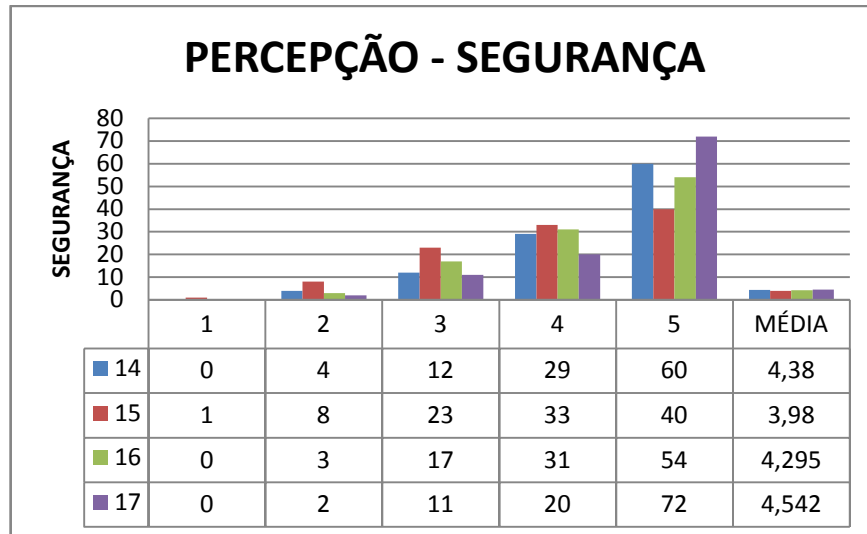


Quadro 18: expectativa em relação à dimensão presteza, questões 10 a 13.

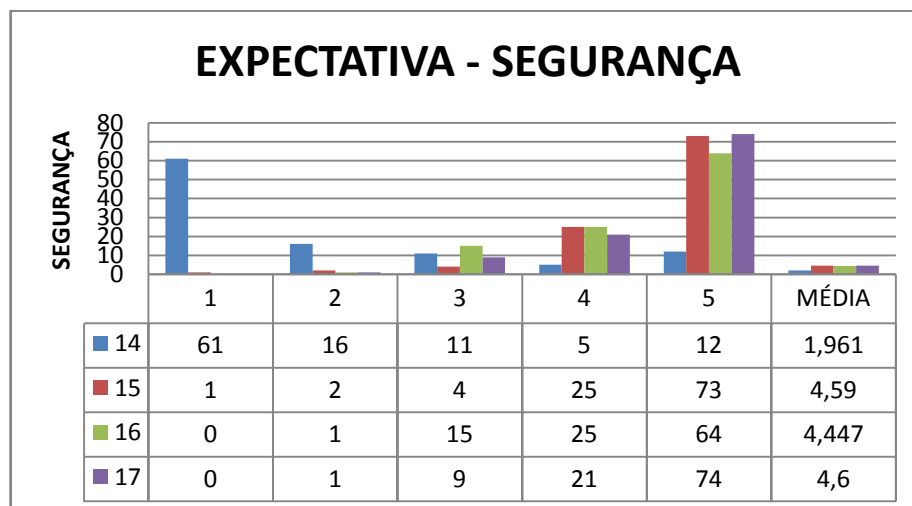


Quadro 19: percepção em relação à dimensão presteza, questões 10 a 13.

No ícone presteza, a média de dimensão das respostas na área de expectativa varia entre 3,980 a 4,961 mais uma vez médias consideradas altas, talvez pelo fato de essa dimensão também possuir uma grande importância dada pelos usuários na prestação dos serviços solicitados. Na versão percepções, essa dimensão apresenta médias entre 2,314 e 4,552. Entre as afirmativas apresentadas temos destaque na questão 11 (sobre a atualização do acervo da biblioteca) em que a mesma apresenta uma média muito baixa em relação às respostas 2,123 entre todos os quesitos já analisados, essa média baixa chamou a atenção nesta análise já que a atualização do acervo é um dos mais importantes trabalhos da biblioteca. A outra questão de destaque é a 13 (sobre atendimento imediato dos funcionários da biblioteca) neste quesito vemos a primeira vez em que a percepção é maior que a expectativa, revelando que o serviço é melhor do que o esperado pelos usuários.

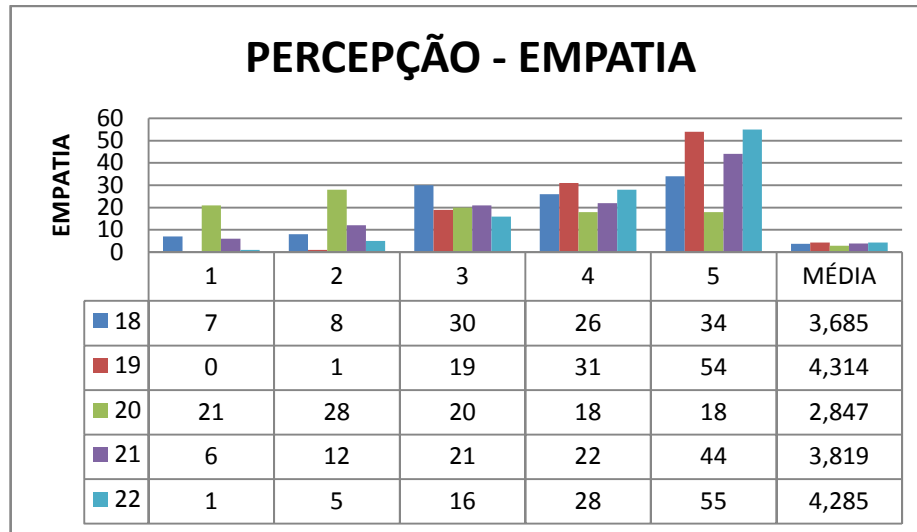


Quadro 20: expectativa em relação à dimensão segurança, questões 14 a 17.

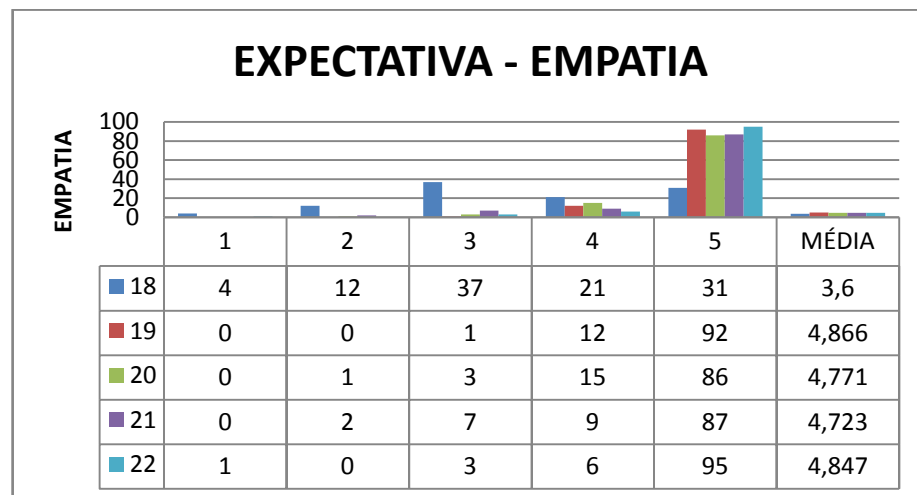


Quadro 21: percepção em relação à dimensão segurança, questões 14 a 17.

Seguindo o processo chegamos até a dimensão segurança, que teve uma média em suas expectativas entre 1,961 e 4,590, a segurança é outra dimensão que tem um destaque significativo nas avaliações em torno da qualidade, a mesma sugere confiança entre os anseios do serviço adquirido e dos serviços prestados. Nessa dimensão podemos destacar duas questões distintas uma na expectativa 14 (disposição dos funcionários em ajudar) que obteve a menor média de toda a análise 1,961, mas que na percepção passou a uma surpreendente média de 4,380 mostrando que o serviço prestado mais uma vez está acima das expectativas dos clientes, neste caso muito mais. E a questão 17 também na percepção que consegue da mesma forma ultrapassar as expectativas em relação aos serviços, afirmando mais uma vez o caráter de excelência deste requisito.



Quadro 22: expectativa em relação à dimensão empatia, questões 18 a 22.



23: percepção em relação à dimensão empatia, questões 18 a 22

Por fim chegamos a última mais não menos importante dimensão de empatia, que apresentou médias entre 3,600 a 4,866 para a versão expectativa. Compreendendo as questões de 18 a 22 esta dimensão diz respeito a quesitos referentes à cortesia voltadas para o entendimento do que o cliente quer e do que ele realmente precisa, ainda sobre a expectativa podemos destacar a questão 19 (funcionários preparados para executar os serviços) esta questão obteve a maior média em relação às outras deste segmento mostrando a importância da biblioteca demonstrar interesse em ajudar os usuários em suas dúvidas e estar preparada para dar as respostas necessárias em tempo hábil. Já no módulo das percepções contamos com médias entre 2,847 a 4,314, na versão da percepção destacamos a questão 20 (ambiente com computadores e *wi-fi*) que recebeu a menor nota entre as outras questões dessa dimensão. Há de se ressaltar uma preocupação em relação a este quesito já que sua média foi um das mais baixas da percepção/empatia o que realmente influenciou na nota negativa apresentada e

precisam ser vistos com seriedade pela gestão da biblioteca.

5.9.1 Análise das diferenças entre percepções e expectativas

Seguindo com o método SERVQUAL chegamos à análise principal desta escala que seria a diferença entre as expectativas e percepções conforme mostra o quadro a seguir:

DIMENSÕES		PERCEPÇÃO	EXPECTATIVAS	P-E
TANGIBILIDADE	1	2,904	4,838	-1,934
	2	3,019	4,962	-1,943
	3	2,980	4,943	-1,963
	4	2,095	4,780	-2,685
CONFIABILIDADE	5	3,304	4,980	-1,676
	6	4,428	4,923	-495
	7	3,638	4,895	-1,257
	8	3,647	4,857	-1,210
	9	3,933	4,828	-895
PRESTEZA	10	4,552	4,942	-390
	11	2,314	4,952	-2,638
	12	4,123	4,961	-838
	13	4,009	3,980	29
SEGURANÇA	14	4,380	1,961	2,419
	15	3,980	4,590	-610
	16	4,295	4,447	-152
	17	4,542	4,600	-58
EMPATIA	18	3,685	3,600	85
	19	4,314	4,866	-552
	20	2,847	4,771	-1,924
	21	3,819	4,723	-904
	22	4,285	4,847	-562

Quadro 24 – diferenças entre expectativas e percepções

A análise das expectativas e percepções nos revelam informações precisas e específicas em torno da qualidade de cada dimensão e serviço da biblioteca, esse diagnóstico da escala SERVQUAL geram informações, identificam os pontos fracos e fortes de cada dimensão e de seu serviço correspondente. De acordo com os dados levantados podemos apresentar as seguintes observações:

- A maioria das dimensões e questões apresentam média ou gaps negativos, isto é, a diferença entre as expectativas e percepções nos mostram uma qualidade inferior ao que se esperava, apontando deficiências no segmento desses serviços.
- As maiores diferenças ou *gaps* estão nas dimensões tangibilidade questão 4 (espaço físico de estudo e grupo) e dimensão prestação questão 11 (acervo atualizado), isso nos mostra que os alunos não estão satisfeitos com o espaço de estudo da biblioteca e muito menos com o acervo que se encontra desatualizado, logo estes serviços estão muito abaixo do que realmente podem render. Em geral esses são os itens mais críticos, logo os mesmos necessitarão de uma atenção especial da direção da biblioteca.
- As menores diferenças entre os gaps estão nas dimensões confiabilidade questão 6 e 9 que falam respectivamente em funcionários solícitos e fornecimento rápido de serviço; na dimensão prestação nos quesitos 10 e 12 que reportam ao sistema de empréstimo de livros e a confiança nesse serviço; na dimensão segurança nas questões 15,16 e 17 que compreendem o conhecimento do acervo pelos funcionários, a confiança nas informações dadas pelos funcionários e sobre a gentileza e educação desses funcionários; e por fim na dimensão empatia nas questões 19, 21 e 22 que discorrem sobre a competência dos funcionários em executar os serviços e da conveniência de horários em que a biblioteca presta os seus serviços.
- Dentre todas as questões apenas 3 apresentaram percepções com médias maiores que as expectativas, destacando um serviço que está acima da expectativa do usuário dos serviços da biblioteca. Os mesmos estão na dimensão Prestação na 13ª questão que fala sobre o atendimento imediato dos funcionários da biblioteca para com o usuário. Na dimensão segurança no 14º item que tem como eixo a disposição dos usuários em relação ao auxílio dos usuários em suas indagações e a dimensão empatia com o 18º quesito que compreende a atenção que a biblioteca deve ter para com cada aluno. A maior média entre os 3 ficou por conta da dimensão segurança com 2,419 de média positiva, a análise deste quesito mostra como um serviço bem executado pode ser reconhecido pelo seu usuário e gerar melhorias para a execução dos serviços deste ambiente.

- Apesar de a grande maioria dos serviços ter apresentado médias negativas, é importante salientar que estes processos podem ser vistos como uma oportunidade de melhora de alguns serviços que antes não poderiam ser vistos como deficientes ou insuficientes, a análise nos trouxe uma nova chance de repensar a gestão da qualidade no ambiente da biblioteca seguindo a expectativas do seu principal beneficiário maior que é o usuário deste serviço, ajudando no desenvolvimento do processo qualitativo e por consequência dos serviços do ensino superior.

Figueiredo et. al.(2006) explana que “a importância em se medir à qualidade de um serviço prestado, se resume em conhecer se este satisfaz as reais necessidades dos clientes, buscando avaliar o grau de discrepância existente entre as expectativas e percepções dos clientes com relação ao serviço. É considerado um serviço de qualidade quando as expectativas são realmente atendidas”. Sendo assim, no caso das dimensões em que os serviços apresentaram médias de percepções inferiores ao das expectativas os serviços ali executados não estão sendo vistos como serviços de qualidade, gerando problemas e insatisfações dos usuários deste serviço para com a biblioteca.

Os resultados mostraram problemas que precisam ser corrigidos em quase todas as dimensões da qualidade em que os serviços da biblioteca estão inseridos, mesmo as dimensões que apresentam médias/gaps de menor diferença expectativas e percepções, estes não deixam de ser classificados como problemas, sendo necessárias modificações no modo de fazer o serviço e em casos de médias inferiores muito altas, correções prioritárias por parte dos gestores.

6 SUGESTÕES DE MELHORIAS

O trabalho em si apresentou a realidade da qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial do CCJ campus I, os dados estatísticos provenientes da análise das dimensões da qualidade demonstram o quanto a biblioteca precisa reavaliar os seus serviços. Deste modo, diante do que foi mostrado, vemos a necessidade de apresentar junto à gerência da biblioteca algumas soluções de melhoria para as dimensões que não demonstraram qualidade perante a percepção dos usuários discentes que utilizam os serviços desta setorial.

DIMENSÃO DE TANGIBILIDADE

QUESTÃO 1 - A biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I possui tecnologias atualizadas.

A biblioteca do CCJ campus1 possui computadores novos, sistema antifurto, empréstimo, renovação e consulta do acervo *on-line*, além de base de dados específica em direito. Diante de a questão ter apresentado nota inferior na análise dos dados fica subentendido que os alunos não souberam interpretar a referida pergunta, ou que esses alunos não reconhecem esses recursos como tecnologias atualizadas. Resta a biblioteca saber o que seriam tecnologias avançadas na visão do usuário discente. Neste caso, a aplicação de questionários visando o entendimento do que seria para os usuários discentes o termo tecnologias atualizadas, para que a biblioteca possa ter uma atualização deste serviço, oferecendo ao cliente o que ele realmente procura.

QUESTÃO 2 - As instalações físicas da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I tem padrões adequados de acessibilidade.

Foi observado que infelizmente a Biblioteca não possui instalações adequadas de acessibilidade, o pouco espaço físico que a biblioteca possui é a grande causa da deficiência deste segmento, pois a falta do espaço ideal dificulta a adequação do ambiente às normas de acessibilidade exigidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas. É notório que a biblioteca necessita de alterações na sua estrutura física que possibilitem uma ampliação do seu ambiente objetivando a eliminação deste problema que afeta o processo de disseminação da informação impossibilitando ao usuário o acesso à informação. Perguntado sobre a questão a gerência da Biblioteca reconhece o problema e informa que já entrou com um processo requerendo modificações estruturais no ambiente de biblioteca junto a direção do Centro de Ciências Jurídicas desde 2013 (vide anexo D), este processo resultou em um projeto de

reforma no ambiente de biblioteca que vai aumentar seu espaço físico possibilitando essas alterações. Infelizmente o presente projeto se encontra parado por questões burocráticas e principalmente orçamentárias, pois o mesmo seria parte de uma ampliação conjunta da biblioteca e da pós-graduação do referido centro, por conta disso as expectativas em torno desta ampliação se tornaram pequenas devido à falta de recursos nas Universidades Federais.

Acreditamos que um novo processo pautado em um parecer técnico atualizado possa renovar as esperanças de uma possível realização desta questão, já que o centro de ciências jurídicas possui em seu quadro de discentes 4 alunos que possuem necessidades especiais e que necessitam destas reformas neste ambiente para que assim pudessem utilizar os serviços de biblioteca em sua plenitude.

QUESTÃO 3 - O espaço de estudo da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I é adequado.

O espaço de estudo na biblioteca conta com 5 mesas com 4 cadeiras cada uma, segundo a direção da biblioteca recentemente esse espaço foi ampliado devido a mudança de lugar de algumas estantes do acervo, possibilitando assim a colocação de 6 cabinas de estudos individuais. Normalmente esse espaço poderia ser suficiente para os alunos do CCJ já que o curso possui apenas 2 turnos, porém foi observado que alunos de outros cursos procuram as dependências da biblioteca o que diminui e muito o espaço do aluno do curso de direito na biblioteca. Como já relatado na questão 2 a biblioteca precisa de uma ampliação que venha a aumentar seu espaço físico e por consequência o ambiente de estudo, a biblioteca aguarda mais uma vez pela liberação de sua ampliação perante a Prefeitura Universitária.

QUESTÃO 4 - O espaço de estudo em grupo da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I é adequado e suficiente.

A biblioteca não possui salas de estudo em grupo, por isso é compreensível a média baixa nas percepções sobre este serviço, o espaço para esse estudo em grupo é o mesmo espaço de estudo para todo e qualquer aluno, sem divisões por salas ou cabines, com a ampliação também vem a necessidade de se obter este espaço que já foi solicitado junto ao arquiteto do projeto de ampliação e o mesmo neste projeto reservou espaço para duas salas de estudos com tamanho suficiente para 10 alunos cada, infelizmente com o passar do tempo e a escassez de recursos pode ser que este projeto passe por modificações e as salas possam ter seu tamanho ou quantidade reduzidas. Vale ressaltar mais uma vez que a direção da biblioteca já manifestou a necessidade junto a direção de centro, de a biblioteca possuir este espaço.

DIMENSÃO DE CONFIABILIDADE

QUESTÃO 5 - O ambiente da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I é iluminado, silencioso e adequado ao estudo.

Atualmente a biblioteca tem tentado funcionar da melhor maneira possível, tentando ao máximo prestar seus serviços com a qualidade que o usuário discente merece, porém não cabe apenas à biblioteca a responsabilidade de manter esse ambiente iluminado, silencioso e adequado ao estudo. Quanto a iluminação, a biblioteca depende exclusivamente do almoxarifado e este depende da prefeitura universitária em relação a troca das lâmpadas do ambiente, hoje o serviço está mais eficaz e as trocas são feitas com mais rapidez, infelizmente o material utilizado nesses serviços é padronizado e se por ventura a iluminação da biblioteca requerer uma lâmpada específica a mesma vai ficar sem, pois o material provavelmente não vai existir para essa troca, há a possibilidade de uma solicitação de empenho no caso do ambiente precisar de uma marca ou especificação diferente, porém o processo é longo e demorado, podendo até às vezes não ser concluído. Quanto ao silêncio, a biblioteca conta com cartazes solicitando que os mesmos façam silêncio no ambiente de estudo, há cartazes também proibindo o uso de celulares, além de campanhas promovidas pela direção da biblioteca na tentativa de conscientizar os alunos a manter o ambiente da biblioteca silencioso durante as suas atividades rotineiras de pesquisa e leitura. Quanto à adequação do ambiente, este é um item que mais uma vez diz respeito ao projeto de ampliação da biblioteca, pois a mesma permitiria à biblioteca um novo Layout possibilitando um ambiente de estudo mais adequado aos usuários.

QUESTÃO 6 - Os funcionários da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I são solícitos e prestativos no caso de um eventual problema.

Levando-se em consideração o número reduzido de funcionários, podemos concluir que esta questão passa pela exigência de uma maior atenção por parte dos alunos em relação a funcionários que estão desempenhando múltiplas funções devido ao número insuficiente de servidores em todos os turnos da biblioteca, a biblioteca passa ultimamente por uma redução de quadro crítica devido há vários pedidos de aposentadoria feitos no último ano. Atualmente a Biblioteca conta com 6 funcionários divididos em três turnos (manhã, tarde e noite) em um horário que vai de 07:00 às 21:30, essa realidade pode justificar a média baixa neste quesito. A biblioteca já vem solicitando há tempos novos auxiliares para os demais turnos de trabalho, mas infelizmente sem sucesso, também trabalhamos com a possibilidade de treinamento de

atendimento ao público para os funcionários. Chamamos a atenção para a diferença das médias desta questão, pois a mesma teve uma diferença pequena em relação a outras questões, através destas medidas a biblioteca tem plena convicção que poderá mudar a atual realidade e voltar a conceder um serviço de plena qualidade.

QUESTÃO 7 - O material do acervo da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I é facilmente encontrado na estante.

A biblioteca conta com um sistema de guarda de livros a cada troca de turno, neste sistema, os livros são guardados em seus devidos lugares seguindo a sua classificação de catalogação. Antes da instalação do sistema antifurto, foi percebidos pelos funcionários da biblioteca sumiços constantes de obras novas e de obras que possuíam apenas um exemplar, as quais não saíam para empréstimo devido a biblioteca possuir apenas um exemplar, ficando como referência na biblioteca. A biblioteca possui plena convicção que a média baixa nessa questão é resultado desse problema que por diversas vezes deixou a direção da biblioteca com serias dificuldades em relação a esse serviço. Esse constante sumiço de obras fez com que muitas obras não fossem encontradas nas estantes da biblioteca deixando muitos alunos frustrados e funcionários sem explicações plausíveis já que o livro aparecia como disponível no sistema de busca. Com a decorrência do problema, tivemos como solução maior o pedido junto à direção de centro de um sistema antifurto que foi adquirido através de pregão eletrônico, o mesmo, já se encontra instalado e funcionando normalmente. Depois da implantação do sistema antifurto os casos de sumiços de livros tiveram uma enorme diminuição.

Outra explicação para essa média baixa pode se dar pelo fato do aluno não conhecer a classificação posta nos livros e por ventura não saber procurar o livro na estante, tendo êxito apenas com a ajuda do funcionário.

QUESTÃO 8 - A biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I é informatizadas e facilita a busca da informação (por título, autor etc).

A biblioteca setorial do CCJ possui como sistema de busca e classificação de livros o SIGAA, o mesmo funciona desde 2012 na UFPB, toda obra que se encontra na biblioteca esta catalogada por título, autor, ano etc. neste sistema. A biblioteca possui terminas de busca de obras no acervo tanto das setoriais de todo campus I como na biblioteca central da UFPB. Creditamos o fato desta média baixa nesta questão a pura falta de conhecimento e interesse do aluno, pois além de fazer buscas de livros sobres esses requisitos acima citados o sistema

ainda realiza a renovação dos empréstimos via *on-line*. A solução para essa questão a biblioteca já possui há bastante tempo. A mesma elabora treinamentos no auditório e sala de multimídia do Centro de Ciências Jurídicas sobre as bases de dados disponíveis para os alunos e como utilizar o SIGAA e sua pesquisa de obras na busca de toda informação necessária ao aluno.

QUESTÃO 9 - A biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I fornece seus serviços em tempo adequado.

Essa questão como a outra citada acima, esbarra no número reduzido de funcionários que a biblioteca possui ultimamente, a falta de funcionários tem feito a biblioteca trabalhar de forma deficitária em alguns serviços, chegando até em algumas vezes fechar um turno pela falta dos mesmos. A solução para esta questão encontra-se em um possível processo junto a PROGEP requerendo funcionários para biblioteca, este processo já foi emitido e tanto a direção do CCJ quanto da biblioteca setorial aguardam um desfecho positivo deste processo.

DIMENSÃO DE PRESTEZA

QUESTÃO 10 - O empréstimo de livro na biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I é bem executado

Esta questão obteve uma diferença pequena em relação às percepções e expectativas sobre este serviço. A biblioteca é ciente que este serviço precisa ser melhorado, porém se resguarda em dois fatos que se complementam e que explicam porque este serviço não superou as expectativas dos usuários. O primeiro esbarra mais uma vez na falta de funcionários, fato que ocasiona filas grandes no balcão de empréstimo e o outro se dá pela falta de familiaridade de alguns funcionários antigos com as novas tecnologias vigentes neste serviço. A direção percebeu que esses funcionários mais antigos não dominam por completo o uso do computador e de seus periféricos ocasionando demora no atendimento e às vezes execução errada de alguns procedimentos. A direção da biblioteca por diversas vezes organiza cursos para esses funcionários, mas esbarra sempre tanto na falta de interesse quanto na alegação da falta de tempo pelos mesmos. A Solução que encontramos é tirar dúvidas no dia a dia, tentando amenizar o desconhecimento que eles possuem sobre essas tecnologias e pelas funções do sistema de empréstimo, além de cursos sobre a utilização do sistema, coisa que já vem sendo feita pela direção da mesma.

QUESTÃO 11 - A biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I tem seu acervo atualizado

O acervo da biblioteca setorial possui cerca de 8.274 títulos e 15.192 materiais os quais estão catalogados e disponíveis para empréstimo no ambiente da biblioteca, acreditamos que a área de direito possua uma rotatividade grande de informações e conseqüentemente atualizações de assuntos, por conta disso e das várias dificuldades que encontramos tanto na elaboração das listas de compras por conseqüências da demora de entrega das bibliografias básicas e complementares de cada matéria do curso quanto na falta de orçamento para a compra das obras. O Processo de comprar dos livros se dá através da biblioteca central, a mesma diz o quanto o centro tem disponível para compra e faz as licitações à biblioteca setorial só fica encarregada de dispor as bibliografias e as quantidades de exemplares que precisa adquirir. O processo é demorado e esbarra em muita burocracia, além do que a maioria das compras chegam com uma diferença muito grande de tempo, houve casos de tempo de esperar de 1 ano ou mais. A biblioteca tenta amenizar a situação com parcerias que acarretam doações, muitas vezes o próprio Diretório Acadêmico toma a iniciativa e junto com o bibliotecário elabora uma lista de livros que são adquiridos por essas doações. Apesar de todos esses problemas o acervo aos olhos do MEC em seu último relatório de renovação de reconhecimento de curso relata que tanto a bibliografia básica quanto a complementar deste acervo atendem de maneira satisfatória os alunos do Centro de Ciências Jurídicas usuários desta biblioteca setorial (vide anexo E). Perguntada sobre o assunto a biblioteca do setorial do CCJ deixa claro que todas as alternativas para a atualização do acervo são feitas por esta setorial, mas que infelizmente não depende apenas dos esforços da gestão desta biblioteca. É um processo que aborda várias etapas deixando este ambiente apenas na expectativa de que o processo tenha êxito e as obras cheguem ao acervo.

QUESTÃO 12 - O serviço de consulta e empréstimo da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I é confiável

O serviço de consulta e empréstimo da biblioteca passou por alguns problemas como já citados que são a falta de familiaridade dos funcionários antigos com as novas tecnologias e a falta de interesse por parte de alguns alunos em fazer uso do sistema de busca. A biblioteca já programou ações de melhoria neste serviço permitindo assim que logo seja reestabelecida a qualidade na prestação deste serviço.

DIMENSÃO DE SEGURANÇA

QUESTÃO 15 - Os funcionários biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I demonstram conhecer bem o acervo.

A biblioteca reconhece que a maioria dos seus funcionários não tem pleno conhecimento do acervo e que este tipo de conhecimento leva tempo para ser adquirido. A solução deste problema foi ter feito placas de classes de assuntos que foram colocadas nos corredores do acervo, estas placas podem auxiliar tanto o funcionário quanto os usuários na busca de obras no acervo. A expectativa é que com o tempo a familiaridade do acervo possa ser feita de forma natural devido ao uso diário dessa ferramenta.

QUESTÃO 16 - Há confiança nas informações dadas pelos funcionários da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I.

Com uma média de -152, considerada baixa em relação às outras dimensões, consideramos este serviço (por mais que a média tenha dado negativa) com certa qualidade, pois a biblioteca setorial trabalha em 3 turnos distintos e de um turno para o outro pode ser que alguma informação tenha sido alterada ou até mesmo ignorada na passagem de turno, gerando assim desencontros entre as informações que são transmitidas pelos funcionários. A biblioteca tenta trabalhar hoje com algumas ferramentas tecnológicas para que a transmissão de informações entre direção e funcionário e de funcionários para os usuários seja passada da melhor maneira possível, trazendo assim credibilidade/confiança para quem passa e para quem recebe a informação.

QUESTÃO 17 - Os funcionários da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I são gentis e educados.

Quando se trabalha com público é preciso estar atento para a maneira como se aborda cada usuário, os funcionários da biblioteca trabalham de acordo com as normas estabelecidas pela UFPB e Biblioteca Central que fazem questão de oferecer um serviço exemplar e de qualidade. Com uma média negativa de -58 acreditamos que este item pode ser considerado positivo mediante os percalços que é se trabalhar com o público, acreditamos que essa média baixa pode ser resultado de um ou outro desentendimento entre funcionários e usuários por alguma quebra de regras da biblioteca ou até mesmo algum equívoco no oferecimento de algum serviço. Mesmo com essa justificativa a biblioteca se compromete a realizar cursos de atendimento ao público para os funcionários, almejando assim um melhor relacionamento

entre ambas as partes.

DIMENSÃO DE EMPATIA

QUESTÃO 19 - Os funcionários da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I são preparados para executar os seus serviços.

A biblioteca padroniza suas atividades para que elas sejam executadas seguindo os procedimentos necessários para um bom desempenho dos serviços, seguindo essa lógica acreditamos que todos os funcionários da biblioteca são aptos a executar os serviços oferecidos por esse ambiente. Acreditamos que esse resultado negativo não remeta a totalidade dos funcionários desta setorial.

Sendo assim, a biblioteca se compromete a realizar treinamentos contínuos com todos os funcionários para uma revisão de todos os serviços da biblioteca e de seus respectivos procedimentos, na tentativa de sanar qualquer erro na execução destes serviços, permitindo ao funcionário um treinamento de serviços.

QUESTÃO 20 - A biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I possui computadores com acesso a internet e ambiente com *wi-fi*.

Pela proximidade da biblioteca do laboratório de informática (LINJUR) e pelo pouco espaço físico do ambiente a direção da biblioteca não vê a necessidade de computadores com acesso a internet na biblioteca, além dos computadores de consulta do acervo. Talvez por isso os alunos tenham uma percepção negativa em torno desta questão. O problema talvez estivesse na impossibilidade de acessar as redes sociais e e-mails, fato que deixa o aluno descontente com este serviço. Quanto à internet sem fio, recentemente a biblioteca passou por uma atualização deste serviço aumentando a capacidade de recepção e alcance.

A biblioteca demonstra interesse em um futuro próximo colocar o laboratório de informática (LINJUR) dentro do ambiente de biblioteca, facilitando o acesso dos usuários a este serviço. A rede sem fio, como já relatado, está atualizada e funcionando bem.

QUESTÃO 21 - A biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I possui horários convenientes para todos os usuários.

A biblioteca setorial possui um horário amplo, permitindo ao aluno usufruir de seus serviços durante boa parte do dia. A direção da biblioteca acredita que o horário de 07:00 às 21:30 compreende de forma eficaz e satisfatória a demanda de usuários do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB. A média negativa neste quesito é vista como uma surpresa pela direção da

biblioteca, talvez alguns alunos possuam a necessidade da abertura da biblioteca nos finais de semana, mas desde já informamos que fica inviável devido há vários fatores, entre eles o número reduzido de funcionários nesta setorial.

QUESTÃO 22 - A biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I funciona exatamente nos horários divulgados.

A biblioteca cumpre rigorosamente o horário especificado pelo centro de ciências jurídicas, funcionando todos os dias de 07:00 às 21:30, qualquer alteração de horário é avisado com antecedência através de cartazes expostos nas entradas do setor e também via *on line* por e-mail de cada aluno com o auxílio da secretária do centro.

Independente das dimensões qualitativas com déficit na biblioteca, salientamos que há no contexto de ambiente deste setor (como em todo setor que lida diretamente com informações), a necessidade de se trabalhar novas técnicas de gerenciamento, almejando programas que possam programar políticas que firmem indicadores e padrões de qualidade em serviços e avaliações periódicas. Auxiliando assim, o desempenho institucional e o desenvolvimento de processos avaliativos que contemplem todas as nuances da biblioteca universitária buscando um grau de excelência na execução dos serviços prestados nas instituições de ensino superior.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O advento das novas formas de avaliação dos serviços ganhou força nos últimos tempos com a nova configuração econômica mundial. Essa nova configuração nos revela a importância de oferecer serviços de qualidade como ponto estratégico para a sobrevivência das instituições no mercado. Com o intuito de contribuir para essa nova configuração e manter a biblioteca como referência de qualidade no centro de ciências jurídicas da UFPB o presente estudo foi elaborado pensando em avaliar a qualidade dos serviços da biblioteca setorial do CCJ sob a ótica de seus usuários/discentes. Para tanto, se fez uso da escala SERVQUAL como ferramenta principal de avaliação dos serviços da biblioteca.

Através dessa escala foi possível extrair informações substanciais acerca das expectativas e percepções dos usuários em relação aos serviços prestados na biblioteca setorial do CCJ/UFPB.

A análise desse processo nos revelou que o usuário que utiliza dos serviços da biblioteca necessita e cobra por serviços que apresentem qualidade, passando assim há satisfazer suas expectativas e necessidades no ambiente de educação superior, revelando o papel de destaque que a biblioteca adquiriu nos últimos tempos através dos instrumentos de avaliação educacional. Pensar hoje a biblioteca sem mencionar a sua relação com o processo de ensino-aprendizagem se torna impossível tamanha sua importância neste cenário de gerenciamento educativo.

Porém, conforme o conceito de qualidade relatado por diversos autores nesta pesquisa, a biblioteca setorial do CCJ/UFPB apresenta problemas em relação à execução de seus serviços. O diagnóstico a respeito dos seus serviços apresentou índices insatisfatórios de qualidade em relação às dimensões e critérios estabelecidos como atividades gerenciais do seu ambiente que afetam diretamente tanto suas instalações físicas como o ambiente de estudo, iluminação, quanto ao seu acervo, considerado crítico por meio desta análise.

Desta forma percebemos através desta abordagem avaliativa que a biblioteca setorial do CCJ/ UFPB requer um planejamento gerencial que possa ajudá-la a desenvolver um grau de qualidade que a auxilie plenamente em sua missão no âmbito da universidade, para que assim seus serviços possam obter uma garantia de qualidade, passando a desenvolver padrões, medidas e indicadores no ambiente que está inserido, servindo como um possível modelo de qualidade a ser adotado pelo sistema de bibliotecas da UFPB.

Vale ressaltar que essa busca por um padrão de qualidade nesses serviços tem que passar pelo crivo de seus usuários, pois através de suas avaliações a gerência dessas

instituições podem criar um guia para o planejamento de suas atividades, com parâmetros avaliativos que busquem a qualidade nos serviços prestados.

Como contribuição a pesquisa ressalta a necessidade do fazer avaliativo no ambiente de biblioteca, mostrando suas fragilidades e apontando caminhos para que essas unidades de informação alcancem melhorias em suas diversas nuances e visibilidade em seu fazer informacional, propiciando ao ensino superior algo mais do que o caráter apenas quantitativo dos atuais processos de avaliação que dizem respeito às bibliotecas universitárias.

REFERÊNCIAS

AHMED, Z.; SHOEB, Z. H. Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using SERVQUAL. **Performance Measurement and Metrics**, v. 10, n. 1, p. 17-32, 2009.

ALMEIDA., Maria De Lourdes Pinto De. Políticas de educação e estado avaliador na América Latina: uma análise para além das avaliações externas. **REICE - Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación**, [Santa Catarina], v. 11, n. 4, p. 77-91, jul. 2013.

ALVES, et al. **A pesquisa qualitativa: origens, desenvolvimento e utilização nas dissertações do PPGCI/UFPB – 2008/2012**. In: *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v. 22, (número especial) p. 79-100, jan. 2012.

ANDRADE, Marcos Vinícius Mendonça. **Gestão pela qualidade em bibliotecas universitárias: indicadores de desempenho e padrões de qualidade**. 2004. 115f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Universidade Federal Fluminense – RJ.

ANTUNES, Ricardo E ALVES, Giovanni. **As mutações do mundo do trabalho na era da mundialização do capital**, *educação e sociedade*. 25, n.87, p. 341, maio/ ago., 2004

ARAÚJO, E. A.; DIAS, G. A. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade de informação. In: OLIVEIRA, M. de (Coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Ed. UFMG. p. 111-122.

BARBOSA, Alexandre de Freitas. **O mundo globalizado: política, sociedade e economia**.

BELUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n.2, p.124 – 32, maio/ago. 1993.

BEZERRA, Neiliane Alves. **Avaliação da qualidade dos serviços das bibliotecas universitárias segundo os usuários discentes**. 2009. 144f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza – CE.

BIANCHETTI, R.G **Modelo neoliberal e políticas educacionais**. São Paulo: Cortez, 1996. (questões de nossa época, 56).

BOLSANELLO, Franz M. C., VIANA, Nathália R. N. G. Avaliação da qualidade dos serviços de uma biblioteca universitária pública Segundo a opinião dos alunos. 2008. 106f. **Monografia** (Graduação) - Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro, Campos do Goytacazes (RJ), 2008.

BRASIL, Heloisa dos Santos. Avaliação do SINAES para bibliotecas universitárias: uma análise da metodologia de avaliação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS – SNBU: a biblioteca universitária como laboratório na sociedade da informação, 17., 2012. Gramado – RS. Anais... Rio Grande do Sul, RS, Brasil, 16-21 de setembro de 2012. p. 1-15. Disponível em: <http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RAC.pdf>. Acesso em 18 de julho de 2016.

BRASIL, Heloisa dos Santos. Avaliação do SINAES para bibliotecas universitárias: uma análise da metodologia de avaliação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado, RS. **Anais...** Rio Grande do Sul: [UFRGS], 2012. p. 1 - 13. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RAC.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Superior. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa**. Brasília; MEC; SESu, 2014.

BROWN, T. A. **Confirmatory factor analysis for applied research**. New York: The Guilford Press, 2006.

BUSQUET, Leandro Martins Cota. **Bibliotecas universitárias e o impacto das políticas públicas do ensino superior: o caso da BCG/UFF**. 2012. 167f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense – RJ.

CAMPOS, Domingos Fernandes; NASCIMENTO, Maria do Socorro. Qualidade do serviço em bibliotecas universitárias: percepção dos usuários em contextos público e privado. In: SIMPOI - SIMPÓSIO DE ADMINISTRAÇÃO DA PRODUÇÃO, LOGÍSTICA E OPERAÇÕES INTERNACIONAIS, 15., 2012, [minas Gerais]. **Anais...**[minas Gerais]: [FGV], 2012. p. 1 - 16. Disponível em: <http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2012/artigos/E2012_T00321_PCN03967.pdf>. Acesso em: 25 jul. 2016.

CARNOY, Martin. **Mundilização e reforma na educação: o que os planejadores devem saber**. Brasília, DF: UNESCO, 2003.

CARVALO, Evanise Souza de. **Estudo dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial Prof. Roberto Amorim – CFCH/UFPE: análise do nível de satisfação dos usuários desta setorial**. 2014. 303f. Dissertação (Mestrado em Gestão pública) – Universidade Federal de Pernambuco – PE.

CÓQUERO, Suelen De Mendonça Soares. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. **Biblionline**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 123-137, jan. 2014.

COZIN, S; TURRINI, R. N. Avaliação dos produtos e serviços de uma biblioteca de enfermagem. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, São Paulo, v. 16, n. 4, 2008.

CRONIN JR, J. J.; TAYLOR, A. S. Measuring service quality: a reexamination and an extension. **Journal of Marketing**, New York, v. 56, p. 55-68, July 1992.

CUNHA, Vanda Angélica Da. A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. **BIBLIOS**, [Rio Grande do Sul], v. 4, n. 15, p. 67-76, jun. 2003.

Dantas, Éder. O estado contratual e seu impacto na gestão da universidade pública brasileira. João Pessoa, 2016. (No prelo).

DIAS SOBRINHO, José. **Educação superior, globalização e democratização. Qual universidade?** Jan/fev/mar/abr, 2005, n.28.

DIAS SOBRINHO, José. **Educação superior: bem público, equidade e democratização.** Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP, v.18, n.1, p. 107-126, mar. 2013.

DRAIBE, S. **As políticas sociais e o neoliberalismo: reflexões suscitadas pelas experiências latino-americanas.** Revista da USP, n.17, p.86-101, 1993.

FIGUEIREDO NETO, Leonardo Francisco; SAUER, Leandro; BORGES, Gerusa Rodrigues Cruvinel; BELIZÁRIO, Jaqueline Bortoleto. Método servqual: um estudo de satisfação em uma escola de idiomas. In: Simpósio de Engenharia de Produção (SIMPEP),13.,2006, Bauru,SP. **Anais...** Bauru: UNESP, 2006, Artigos,p.1-12.

FRANCO, Kaio José Maluf; CARMO, Aline Cristine Ferreira Braga Do; MEDEIROS., Josiane Lopes. Pesquisa qualitativa em educação: breves considerações acerca da metodologia materialismo histórico dialético. **Revista Sapiência: sociedade, saberes e práticas educacionais**, UEG/Unu Iporá, v. 2, n. 2, p. 91-103, jul./dez. 2013. Disponível em: <<http://www.revista.ueg.br/index.php/sapiencia/article/view/2714>>. Acesso em: 16 ago. 2016.

FREITAS, A; BOLSANELLO, F.; VIANA, N. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; CARNEIRO, Lucas Souto. Emprego do SERVQUAL na avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - A ENERGIA QUE MOVE A PRODUÇÃO: UM DIÁLOGO SOBRE, PROJETO E SUSTENTABILIDADE, 27., 2007, Foz do Iguaçu, pr. **Anais...**[foz de Iguaçu, PR]: [abep], 2007. p. 1 - 11. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2007_tr580443_9623.pdf>. Acesso em: 11 maio 2016.

GAMA, Merabe Carvalho Ferreira da; MATTOS, Carlos André Corrêa de. Qualidade percebida em serviços de bibliotecas: uma avaliação sob a ótica do cliente. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis, SC. **Anais...** Florianópolis: [febab], 2013. p. 5146 - 5161. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/issue/view/4/showToc>>. Acesso em: 7 jul. 2016.

GARCEZ, Eliane Maria Stuart; RADOS, Gregório J. Varvakis. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós- Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de santa catarina. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 13-26, jan./abr. 2002.

GONZÁLES DE GOMES, Maria Nélide. Metodologia da pesquisa na Ciência da Informação. **DataGramZero –Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 1, n.6,p. 1-11, Dez.2000.

GUERRA, Maria Áurea Montenegro Albuquerque. **A mediação dos SINAES no processo de avaliação das bibliotecas universitárias em Fortaleza**.2012.116f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza – CE.

JAYASUNDARA, C; NGULUBE, P; MINISHIMAJANJA, M. Using focus groups to investigate service quality determinants for customer satisfaction in university libraries in Sri Lanka. *South African Journal of Library & Information Science*, v. 76, n. 2, 2010.

KIRAN, K. Service quality and customer satisfaction in academic libraries Perspectives from a Malaysian university. **Library Review**, v. 59, n. 4, p. 261-273, 2010.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Tradução de Antônio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LASTRES, H.M.M.; ALBAGLI, S (orgs). **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999. pp. 290-313.

LONGO, Rose Mary Juliano. Gestão da qualidade: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. In: SEMINÁRIO GESTÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO: EM BUSCA DA EXCELÊNCIA, 1., 1995, [São Paulo]. **Anais...**[São Paulo]: Ipea, 1995. p. 7 - 17. Disponível em: <http://desafios2.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/TDs/td_0397.pdf>. Acesso em: 01 maio 2016.

LOPES, Ediane Carolina Peixoto Marques; CAPRIO, Marina. **As influências do modelo neoliberal na educação**. [201?]. O presente artigo é fruto de pesquisa bibliográfica realizada para o TCC do curso de pedagogia realizado pela 1ª autora, sob a orientação da 2ª. Disponível em: <http://www.fclar.unesp.br/Home/Departamentos/CienciasdaEducacao/RevistaEletronica/edi5_artigoedanielopes.pdf>. Acesso em: 14 jul. 2016.

MARTINS, Carlos Benedito. **A reforma universitária de 1968 e a abertura para o ensino superior**. Educação e Sociedade, Campinas, vol. 30, n. 160, p. 15 – 35, jan. / abr. 2009.

MAUÉS, Olgaíses Cabral. **Reformas internacionais da educação e formação de professores**. Cadernos de pesquisa, n. 118, p. 89-117, março/2003.

MILANESE, Luis. **O que é biblioteca**. São Paulo: Editora Brasiliense, 2002.

MEDEIROS, Igor de Freitas. **Avaliação de melhoria da qualidade no serviço público: um estudo de caso em uma biblioteca universitária por meio do SERVQUAL**. 2015. 120f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Escola de engenharia, Universidade Federal Fluminense, Niterói – RJ.

MINAYO, Maria Cecília De S.; SANCHES, Odécio. Quantitativo-Qualitativo: Oposição ou Complementaridade?. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 3, p. 239-262, jun./set. 1993. Disponível em: <http://unisc.br/portal/upload/com_arquivo/quantitativo_qualitativo_oposicao_ou_complementariedade.pdf>. Acesso em: 23 ago. 2016.

NAGATA, H. et al. The dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries. **Performance Measurement and Metrics**, v. 5, n. 2, p. 53-65, 2004.

NASCIMENTO, M. S.; CAMPOS, D. F. Qualidade do serviço em bibliotecas universitárias: percepção dos usuários em contextos público e privado. **Rev. digit. bibliotecon. cienc. inf.** Campinas, SP v.12 n.1 p. 78-101 jan/abr. 2014.

NEJATI, M.; NEJATI, M. Service quality at University of Tehran Central Library. **Library Management**, v. 29, n. 6/7, p. 571-582, 2008.

OLIVEIRA, Otávio J. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. *Gerpros – Gestão de produção, Operações e Sistemas*, São Paulo, v.3, n.3,p.133-146, Jul-Set/2008.

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

_____. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, New York, v. 64, n. 1, p. 12-40, Spring 1988.

4. Ed. São Paulo: contexto, 2010.

PASSOS, Rosemary; SANTOS, Gildenir C. **Formação da identidade profissional do bibliotecário: o desenvolvimento de competência e habilidades na área educacional**. In: PASSOS, Rosemary; SANTOS, Gildenir Carolino (Org.). *Competência em informação na sociedade da aprendizagem*. Bauru: Kairós, 2004. p. 9-28.

PERONI, Vera Maria., CAETANO, Maria Raquel. Redefinições no papel do Estado: terceira via, novo desenvolvimentismo e as parcerias públicos-privadas na educação. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO DA REGIÃO SUL, 09.,2012, Caxias do Sul,(RS). **Anais...Porto Alegre: Universidade de Caxias do Sul, 2012,p.1-17.**

PERONI, Vera Maria; CAETANO, Maria Raquel. Redefinições no papel do estado: terceira via, novo desenvolvimentismo e as parcerias público-privadas na educação. In: ANPESUL -SEMINÁRIO DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO DA REGIÃO SUL, 9., 2012, [caixas do Sul]. **Anais...** [caxias do Sul]: [ucs], 2012. p. 1 - 17. Disponível em: <<http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/anpedsul/9anpedsul/schedConf/presentations>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

PINHEIRO, M. I. da S.; GODOY, L. P. Qualidade em serviços: uma análise da satisfação dos usuários em bibliotecas universitárias. In: ENEGEP, 12., 2002, Curitiba. **Anais eletrônicos...** Curitiba: ABEPRO, 2002.

PINTO, M; FERNÁNDEZ-MARCIAL, V; GÓMEZ-CAMARERO, C. The impact of information behavior in academic library service quality: a case study of the S&T area in Spain. *The Journal of Academic Librarianship*, v. 36, n. 1, p. 70-78, jan./fev. 2010.

PRODANOV, ; CRISTIANO., Cleber. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico] :: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo:: Feevale, 2013. 277 p.

QUEIROZ, Kelli Consuêlo Almeida de Lima. **Reforma gerencial, "estado avaliador" e o sistema nacional de avaliação da educação superior: qual o papel da regulação**. [2011]. Disponível em: <<http://www.anpae.org.br/simposio2011/cdrom2011/PDFs/trabalhosCompleto/comunicacoesRelatos/0275.pdf>>. Acesso em: 26 jul. 2016.

REBELLO, Maria Alice De França Rangel. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 2, n. 1, p. 80-100, jul./dez. 2004.

ROCHA, A. V. Análise da influência da qualidade em um ciclo de serviços na satisfação do cliente: estudo de caso em uma instituição de ensino. 2011. 103f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2011.

RODRIGUES, Ana Maria da Silva., OLIVEIRA, Cristina Maria Viana Camilo de., FREITAS, Maria Cristina Vieira de. (2001). Globalização, cultura e sociedade da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 6 (1), 97-105. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/439>.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Indicadores como ferramentas para gestão de serviços de informação tecnológica. 2004.210f.(tese Doutorado) UFRGS/PPGCOM. Rio Grande do Sul -RS

SAHU, A. K. Measuring service quality in an academic library: an indian case study. **Library Review**, v. 56, n. 3, p. 234-243, 2007.

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

SANTOS Gildeir Carolino, PASSOS, Rosemary. **O papel das bibliotecas e dos bibliotecários às portas do século XXI** : considerações sobre a convivência da informação impressa, virtual e digital. Disponível em < <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t099.doc> >

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóreis; VARVAKIS, Gregorio. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Infomração**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, mai./ago. 2003.

SATOH, Y. et al. Evaluation of the university library service quality: analysis through focus group interviews. **Performance Measurement and Metrics**, v. 6, n. 3, p. 183-193, 2005.

SERAPIONI, Mauro. Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração. **Ciência e saúde coletiva**, [São Paulo], v. 5, n. 1, p. 187-192, jan./jun. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232000000100016&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 06 ago. 2016.

SHOEB, Z. Identifying service superiority, zone of tolerance and dimensions: Service quality attributes in a private university library of Bangladesh. **Library Review**, v. 60, n. 4, 2011.

SILVA, J. L. C. **Como realizar estudo de uso e usuários da informação?** 2016. Disponível em: http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo_print.php?cod=984 Acesso em 04/08/2016.

SOBRINHO., José Dias. **Avaliação educativa : produção de sentidos com valor de formação**. In: Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP, v.13,n.1,193-207, mar.2008.

STEFANO, Nara. Qualidade percebida em serviços; uma avaliação utilizando a escala servqual, gap e índice pasc. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO: a engenharia de produção e o desenvolvimento sustentável: integrando tecnologia e gestão ,29., 2009. Salvador -BA. **Anais...** Salvador, BA, Brasil,06 a 09 de outubro de 2009. p.1-12. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008_TN_STO_070_502_11274.pdf Acesso em 10 de julho de 2016.

TEIXEIRA, F.J.S. Modernidade e crise: reestruturação capitalista ou fim do capitalismo? In: **Neoliberalismo e reestruturação produtiva: as novas determinações do mundo do trabalho**. 2. Ed. São Paulo: Cortez, 1998.

VALLS, Valéria Martin; 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 Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 118-137, jan./abr. 2006.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma De. 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, p. 27-40, jan./jun. 2001.

YANNOULAS, Silvia Cristina; SOUZA, Camila Rosa Fernandes De; ASSIS, Samuel Gabriel. Políticas educacionais e o estado avaliador. **Sociedade em debate**, Pelotas, v. 15, n. 2, p. 55-67, jan./dez. 2009.

ZAINKO, Maria Amélia Sabbag. **Políticas públicas de avaliação da educação superior: conceitos e desafios**. *Jornal de políticas educacionais*, n.4, jul - dez, 2008, p.15-24.

ANEXO A – PROCESSO SOBRE A AMPLIAÇÃO DA PÓS-GRADUAÇÃO E BIBLIOTECA DO CCJ/UFPB

Serviço Público Federal



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
SISTEMA INTEGRADO DE PATRIMÔNIO, ADMINISTRAÇÃO E CONTRATOS

PROCESSO
23074.009948/2013-14

Cadastrado em 12/03/2013



Processo disponível para recebimento com código de barras/QR Code

Nome(s) do Interessado(s):	E-mail:	Identificador:
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS	—	110148
Assunto do Processo: 067.1 - PLANOS E PROJETOS		
Assunto Detalhado: PROC. 442/2013 MEMO 028/2013 PROJ/REFORMA E AMPLIACAO DO PPG C.JURIDICAS.		
Unidade de Origem: PRA - PROTOCOLO GERAL (11.01.08.02.04.03)		
Criado Por: ADMIN		
Observação: ---		

MOVIMENTAÇÕES ASSOCIADAS

Data	Destino	Data	Destino
12/03/2013	REITORIA - GABINETE DA REITORIA (11.00.02.01.01)		
01/08/2013	PREFEITURA UNIVERSITÁRIA (11.00.39)		
09/10/2013	PU - DIVISÃO DE CONTABILIDADE (11.00.39.03)		
30/06/2014	PREFEITURA UNIVERSITÁRIA (11.00.39)		
23/10/2014	PU - DIVISÃO DE PROJETOS (11.00.39.06)		

ANEXO B - RELATÓRIO DE RECONHECIMENTO E RENOVAÇÃO DE CURSO MEC – CCJ/UFPB

Justificativa para conceito NSA: O PPC do curso não contempla comitê de ética.

CONSIDERAÇÕES SOBRE A DIMENSÃO 3

3.1 - O curso possui salas de atendimento que são utilizadas pelos professores em tempo integral em substituição aos gabinetes de trabalho, sendo assim constatou-se que são suficientes considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: disponibilidade de equipamentos de informática em função do número de professores, dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, acessibilidade, conservação e comodidade.

3.2 - O CCJ possui salas específicas de atendimento aos serviços acadêmicos. Existem salas que servem à coordenação de Graduação e a de Pós Graduação, salas departamentais (D. Privado, D. Público e D. Prática (Jurídica e Processual), sala de direção, salas de extensão e pesquisa (para cada uma das atividades acadêmicas). Sendo assim o espaço destinado às atividades de coordenação é excelente considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: dimensão, equipamentos, conservação, gabinete individual para coordenador, número de funcionários e atendimento aos alunos e aos professores.

3.3 - Durante a visita ao CCJ e a partir da reunião com os docentes constatou-se que ele possui uma sala de professores que atende o corpo docente de forma suficiente considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: disponibilidade de equipamentos de informática em função do número de professores, dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, acessibilidade, conservação e comodidade.

3.4 - A partir da visita às instalações, reunião com corpo docente e discente, constatou-se que as salas são excelentes considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: quantidades e número de alunos por turma, disponibilidade de equipamentos, dimensões em função das vagas previstas/autorizadas, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, acessibilidade, conservação e comodidade.

3.5 - A partir da visita às instalações e com os discentes, constatou-se que os laboratórios ou outros meios implantados de acesso à informática para o curso atendem, de maneira excelente, considerando, em uma análise sistêmica e global, os aspectos: quantidade de equipamentos relativa ao número total de usuários, acessibilidade, velocidade de acesso à internet, política de atualização de equipamentos e softwares e adequação do espaço físico. Deve ser citado que os roteadores wireless foram doados à IES pelo Centro Acadêmico do Curso de Direito.

3.6 - O acervo da bibliografia básica, com no mínimo três títulos por unidade curricular, está disponível na proporção média de um exemplar para a faixa de 5 a menos de 10 vagas anuais pretendidas/autorizadas, de cada uma das unidades curriculares, de todos os cursos que efetivamente utilizam o acervo, além de estar informatizado e tombado junto ao patrimônio da IES. Durante a reunião com os discentes foi constatado que vários livros novos foram doados à biblioteca pelo Centro Acadêmico do Curso de Direito.

3.7 - O acervo da bibliografia complementar possui, pelo menos, cinco títulos por unidade curricular, com dois exemplares de cada título ou com acesso virtual.

3.8 - Na biblioteca setorial há a assinatura/acesso de periódicos especializados.

indexados e correntes, sob a forma impressa ou virtual, maior ou igual a 20 títulos distribuídos entre as principais áreas do curso, a maioria deles com acervo atualizado em relação aos últimos 3 anos.

3.9 - Não se aplica.

3.10 - Não se aplica.

3.11 - Não se aplica.

3.12 - Não se aplica.

3.13 - O Núcleo de Práticas Jurídicas implantado possui regulamento específico destinado à realização de práticas jurídicas simuladas e visitas orientadas e atende, de maneira suficiente, às demandas do curso. Os discentes demonstraram desconhecer o regulamento e disseram que algumas das atividades nele previstas, como prática em Direito Administrativo e em Direito Eleitoral, não acontecem.

3.14 -o Curso possui um Núcleo de Extensão e Pesquisa em Mediação de Conflitos (MEDIAC) composto por professores e estudantes de Direito e Psicologia da UFPB, que busca possibilitar o acesso à justiça através da mediação enquanto método solucionador de conflitos desenvolvendo ações de formação, estudo e práticas relacionadas com o tema da mediação. Verificou-se que os espaços destinados a prática real existentes nos Fóruns são acanhados se observado o número de vagas autorizadas por semestre.

A comissão visitou o prédio histórico onde teve início o Curso de Direito da UFPB, localizado junto à praça João Pessoa, ou praça dos três poderes, o qual está sendo restaurado e passará a sediar o Núcleo de Prática Jurídica do Curso, o que trará sensível melhora às deficiências já apontadas.

Conceito da Dimensão 3

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO SERVQUAL PERCEPÇÕES

Indique o grau que você acha que a biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I apresenta as características descritas em cada enunciado (itens 1 a 22).

Se você **concorda totalmente** que a biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I apresenta certa característica, marque 5. Caso você **discorda totalmente** que a biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I apresenta tal característica, marque 1. Em situações **intermediárias**, marque valores entre 2 e 4. Não há respostas certas ou erradas.

DISCORDO TOTALMENTE (1)		NEUTRO (3)		CONCORDO TOTALMENTE (5)	Avaliação da percepção				
					1	2	3	4	5
					1	2	3	4	5
	1. A biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I possui tecnologias atualizadas.				1	2	3	4	5
	2. As instalações físicas da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I tem padrões adequados de acessibilidade.				1	2	3	4	5
	3. O espaço de estudo da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I é adequado.				1	2	3	4	5
	4. O espaço de estudo em grupo da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I é adequado e suficiente.				1	2	3	4	5
	5. O ambiente da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I é iluminado, silencioso e adequado ao estudo.				1	2	3	4	5
	6. Os funcionários da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I são solícitos e prestativos no caso de um eventual problema.				1	2	3	4	5
	7. O material do acervo da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I é facilmente encontrado na estante.				1	2	3	4	5
	8. A biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I é informatizadas e facilita a busca da informação (por título, autor etc.).				1	2	3	4	5
	9. A biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I fornece seus serviços em tempo adequado.				1	2	3	4	5
	10. O empréstimo de livro na biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I é bem executado				1	2	3	4	5
	11. A biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I tem seu acervo atualizado.				1	2	3	4	5
	12. O serviço de consulta e empréstimo da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I é confiável.				1	2	3	4	5
	13. O atendimento ao usuário na biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I é imediato.				1	2	3	4	5
	14. Os funcionários da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I estão sempre dispostos a ajudá-lo.				1	2	3	4	5
	15. Os funcionários biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I demonstram conhecer bem o acervo.				1	2	3	4	5
	16. Há confiança nas informações dadas pelos funcionários da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I.				1	2	3	4	5
	17. Os funcionários da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I são gentis e educados.				1	2	3	4	5
	18. A biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I fornece atenção individual a cada aluno.				1	2	3	4	5
	19. Os funcionários da biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I são preparados para executar os seus serviços.				1	2	3	4	5
	20. A biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I possui computadores com acesso a internet e ambiente com wi-fi.				1	2	3	4	5
	21. A biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I possui horários convenientes para todos os usuários.				1	2	3	4	5
	22. A biblioteca setorial do CCJ/UFPB Campus I funciona exatamente nos horários divulgados.				1	2	3	4	5

APÊNDICE C – TERMO DE COSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Universidade Federal da Paraíba
Centro de Educação
Pós-Graduação em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Prezado (a) Senhor (a),

Esta pesquisa é sobre “Avaliação da qualidade dos serviços da biblioteca do CCJ/UFPB sob a ótica dos usuários discentes” e está sendo desenvolvida pelo pesquisador Lucimário Dias dos Santos, estudante do Curso de Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior, vinculado ao Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Prof. Dr. Eder da Silva Dantas.

O objetivo da pesquisa é investigar a qualidade dos serviços de informação da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas do Campus I da Universidade Federal da Paraíba através da percepção de seus usuários discentes, possibilitando assim a estimulação de novos olhares investigativos sobre a atuação dos serviços de informação e de suas formas de produção, avaliação e identificação de problemas e melhorias.

A pesquisa poderá contribuir, em certa medida, para a promoção de contribuições substanciais bem como colaborativas para o contexto da biblioteca setorial nas Instituições de Ensino Superior na busca pela obtenção de um grau elevado na qualidade de seus serviços neste ambiente educacional desenvolvido no âmbito da UFPB. Assim, a partir da reflexão sobre a percepção do usuário discente sobre a qualidade desses serviços pode-se ampliar o debate para outros segmentos, instigando também novas pesquisas com olhar sobre outros cursos da Universidade. Outra possível contribuição é fornecer um patamar sobre o nível de qualidade das bibliotecas setoriais a toda comunidade acadêmica do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB/*Campus I*.

Solicitamos a sua colaboração no questionário, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de Educação e afins e publicar em revista científica. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo. Informamos que essa pesquisa não oferece riscos, previsíveis, para a sua saúde.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o (a) senhor (a) não é obrigado (a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador(a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano. Informamos que essa pesquisa, de acordo com a Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), oferece riscos mínimos ou imprevisíveis que envolvem possíveis desconfortos.

O pesquisador estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido (a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

Assinatura do Participante da Pesquisa
ou Responsável Legal

Contato do Pesquisador (a) Responsável:

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor ligar para o pesquisador Lucimário Dias dos Santos no número (83) 999586560.

Endereço: Cidade Universitária, Campus I. Prédio do Centro de Ciências Jurídicas, Biblioteca setorial. CEP: 58059-900 - João Pessoa – PB. Fone (83) 3216-7625

Ou

Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba Campus I - Cidade Universitária - 1º Andar – CEP 58051-900 – João Pessoa/PB
(83) 3216-7791 – E-mail: eticaccsufpb@hotmail.com

Atenciosamente,

Assinatura do Pesquisador Responsável

