



Universidade de Brasília  
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e  
Documentação – FACE  
Departamento de Ciência da Informação e Documentação – CID

# Gestão da Qualidade em Serviços de Informação: a Qualidade Percebida pelos Usuários da Biblioteca Ministro Oscar Saraiva do Superior Tribunal de Justiça

Gabriela Gomes de Oliveira

Orientadora: Professora Dra. Sofia Galvão Baptista

Brasília  
2009

Gabriela Gomes de Oliveira

Gestão da Qualidade em Serviços de Informação: a  
Qualidade Percebida pelos Usuários da Biblioteca  
Ministro Oscar Saraiva do Superior Tribunal de Justiça

Monografia apresentada ao Departamento de Ciência  
da Informação e Documentação - CID para obtenção  
do grau de bacharel em Biblioteconomia - Universidade  
de Brasília / UnB

Orientadora: Professora Dra. Sofia Galvão Baptista

Brasília  
2009

Oliveira, Gabriela Gomes de.

Gestão da qualidade em serviços de informação: a qualidade percebida pelos usuários da Biblioteca Ministro Oscar Saraiva do Superior Tribunal de Justiça / Gabriela Gomes de Oliveira -- Brasília: CID/UnB, 2009. 53 f., il. cor.

Monografia (graduação em Biblioteconomia) - Curso de Bacharelado em Biblioteconomia, Universidade de Brasília, 2009.

1. Gestão da qualidade. 2. Qualidade em serviços de informação. 3. Superior Tribunal de Justiça 4. Gabriela Gomes de Oliveira



Universidade de Brasília - UnB  
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência  
da Informação e Documentação – FACE  
Departamento de Ciência da Informação e Documentação – CID

Monografia apresentada ao Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília, como parte dos requerimentos para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 11 de dezembro de 2009.

Aprovado por:

---

**Sofia Galvão Baptista - Orientadora**  
Doutora em Ciência da Informação

---

**Maria Alice Guimarães Borges - Membro**  
Doutora e Mestre em Ciência da Informação

---

**Thalita Franco dos Santos – Membro**  
Mestranda em Ciência da Informação

## **Agradecimentos**

Agradeço a Deus, a este Pai tão Maravilhoso que tem me abençoado todos os dias, e hoje está me permitindo realizar mais uma etapa da minha vida, à Ele que nunca me deixou só, e nos momentos mais difíceis me amparou e me mostrou que sempre existe um caminho a seguir, sem desespero, sem mágoas.

Agradeço também ao meu Pai (Ruy) e minha Mãe (Vencesli) pelo grande apoio em todos os momentos da minha vida, e não diferente, nesta jornada que encerro. Não posso deixar de agradecer aos meus irmãos e meu Amor pela força, e aos amigos presentes pelos momentos maravilhosos.

Não posso deixar de ser grata também aos Mestres que tive durante esta caminhada, sem eles não me seria permitido todo aprendizado. Agradeço em especial a Professora Sofia, pela paciência e orientação.

A todos vocês o meu MUITO OBRIGADA!

“... eis o meu segredo. É muito simples: só se vê bem com o coração. **O essencial é invisível para os olhos.** [...] Os homens esqueceram essa verdade, disse a raposa. Mas tu não a deves esquecer. **Tu te tornas eternamente responsável por aquilo que cativas**”.

Antoine de Saint-Exupéry

(Trechos do dialogo entre a raposa e o príncipe em “O Pequeno Príncipe”)

## Resumo

Trata de um estudo sobre a qualidade percebida pelos usuários da Biblioteca Ministros Oscar Saraiva do Superior Tribunal de Justiça com relação aos serviços de informação prestados pela biblioteca. Aborda os conceitos de gestão da qualidade, sua evolução histórica e a sua relação com qualidade dos serviços e principalmente com os serviços prestados em unidades de informação. Durante o mês de outubro de 2009 foram entrevistados 15 usuários para avaliar como estes avaliavam os serviços da biblioteca. Os dados obtidos sugeriram que a biblioteca oferece serviços de qualidade, atendendo às expectativas dos usuários.

**Palavras-chave:** Qualidade – Qualidade de serviços de informação – Qualidade percebida – Serviços de informação

## **Abstract**

This is a study on the quality perceived by users of Ministers Oscar Saraiva Superior Court of Justice with respect to information services provided by the library. Discusses the concepts of quality management, its historical evolution and the relationship with quality of service and principles with the services provided in units of information. During the month of October 2009 were interviewed 15 users to evaluate how they rated the library services. The data suggested that the library offers services of quality and meet the expectations of users.

Key words: Quality - Quality of services - Perceived quality - Information services

## Lista de Figuras e Imagens

Figura 1	Gráfico representativo dos resultados da dimensão “Confiabilidade/Credibilidade”.....	41
Figura 2	Gráfico representativo dos resultados da dimensão “Receptividade”.....	42

### **Lista de Tabelas**

Tabela 1	Número de exemplares divididos por tipo de obras da BMOS.....	32
Tabela 2	Número de exemplares divididos por tipo de obras da Bdjur.....	33

### Lista de Siglas

BDjur	Biblioteca Digital Jurídica do STJ
BMOS	Biblioteca Ministro Oscar Saraiva
CDU	Catálogo Decimal Universal
RVBI	Rede Virtual de Bibliotecas
SICON	Sistema de Informações do Congresso Nacional
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TFR	Tribunal Federal de Recursos
UNISIST	Intergovernmental Programme for Co-operation in the Field of Scientific and Technological Information

## Sumário

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
1.1 PROBLEMA.....	14
1.2 JUSTIFICATIVA.....	14
<b>2 OBJETIVOS.....</b>	<b>15</b>
2.1 OBJETIVO GERAL.....	15
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
<b>3 REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>16</b>
3.1 HISTÓRICO DA QUALIDADE.....	16
3.2 QUALIDADE.....	18
3.3 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO.....	22
3.3.1 Serviço de atendimento ao usuário.....	24
3.4 QUALIDADE EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO.....	25
<b>4 AMBIENTE DA PESQUISA.....</b>	<b>30</b>
4.1 BIBLIOTECA MINISTRO OSCAR SARAIVA (BMOS).....	30
4.2 MISSÃO.....	31
4.3 ACERVO BIBLIOGRÁFICO.....	31
4.4 USUÁRIOS DA BMOS.....	33
4.5 PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BMOS.....	34
<b>5 METODOLOGIA.....</b>	<b>36</b>
5.1 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	36
5.2 UNIVERSO E POPULAÇÃO DA PESQUISA.....	38
<b>6 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....</b>	<b>39</b>
6.1 ENTREVISTA COM BIBLIOTECÁRIOS.....	39
6.2 RESULTADOS OBTIDOS A PARTIR DAS ENTREVISTAS COM USUÁRIOS.....	41
<b>7 CONCLUSÕES.....</b>	<b>46</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>49</b>
<b>ANEXO I.....</b>	<b>53</b>

## 1 Introdução

A sociedade vem constantemente sofrendo transformações, e isto exige cada vez mais que estejamos atualizados e participantes destas mudanças que ocorrem dia após dia. O mundo tornou-se celeiro de informações, e a cada dia a informação se torna bem mais valioso para quem a detém. Em todo ambiente a informação tornou-se fator determinante de decisões.

As bibliotecas possuem papel fundamental na atual sociedade, pois são elas que fomentam suas pesquisas e auxiliam na busca e recuperação da informação necessária a formação do conhecimento do indivíduo, como é corroborado por Teixeira e Farias Filho (2008) que afirmam que com a evolução do mundo contemporâneo e a configuração da sociedade como sociedade da informação, cresce a responsabilidade da biblioteca na sua função de registrar e disseminar o grande número de informações disponíveis.

Diante das transformações em diversas áreas do conhecimento, as bibliotecas para atender às demandas informacionais de seus usuários, devem estar atentas à forma e à velocidade em que estas transformações estão ocorrendo. Devem se adequar tanto a níveis de disponibilidade de informações, quanto aos níveis tecnológicos que estas informações requerem para estar disponíveis aos seus usuários/clientes.

Os usuários de unidades de informação, assim como os clientes de uma empresa com fins lucrativos, estão cada vez mais exigentes e esperançosos com relação à prestação de serviços que ofereçam alta qualidade. Para atender a este

requisito é que cada vez mais as bibliotecas têm adotado a gestão da qualidade para melhorar seus processos. Teixeira e Farias Filho (2008) explicam que as bibliotecas, para adotarem este modelo de gestão, devem seguir padrões tanto tecnológicos e de recursos humanos, requeridos pelos usuários cada vez mais interessados por informações e serviços seguros e ágeis.

### **1.1 Problema**

Qual a qualidade dos serviços de informação percebida pelos usuários da Biblioteca Ministro Oscar Saraiva do Superior Tribunal de Justiça?

### **1.2 Justificativa**

O trabalho se justifica pela necessidade do aperfeiçoamento dos padrões de qualidade dos serviços, seja pela reflexão ou implementação das dimensões, como política e prática integrantes da biblioteca para que a sua missão seja cumprida de forma satisfatória a seus usuários. Para tanto, é necessário avaliar constantemente se os serviços oferecidos pelas unidades de informação têm qualidade. No estudo em questão, pretende-se avaliar se a Biblioteca Ministro Oscar Saraiva oferece serviços de qualidade adequados às necessidades de seus usuários.

## **2 Objetivos**

### **2.1 Objetivo geral**

- Verificar a qualidade dos serviços de informação percebida pelos usuários da biblioteca Ministro Oscar Saraiva

### **2.2 Objetivos específicos**

- Verificar quais serviços a biblioteca oferece;
- Verificar como os usuários avaliam a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca;
- Observar os métodos utilizados pela biblioteca para garantir a qualidade dos serviços.

### 3 Revisão de literatura

#### 3.1 Histórico da qualidade

Para Cerqueira Neto (1992) a qualidade sempre existiu. No passado, ela significava a ação de separar os bons produtos dos produtos defeituosos e a detecção de problemas existentes devido à falta de uniformidade dos produtos.

A preocupação com a qualidade dos produtos e serviços não é recente, ela remonta à década de 1920, quando as empresas já demonstravam preocupação com a falta de compatibilidade de seus produtos com as reais necessidades de seus clientes. Foi em 1931 que W. A. Shewhart levantou o questionamento sobre qualidade e a variabilidade da produção de bens e serviços, impulsionando os estudos relativos à qualidade ao lançar o livro “Controle econômico da qualidade do produto manufaturado”. Shewhart era integrante do centro de pesquisa e desenvolvimento da *Bell Telephone* (USA). Ele e sua equipe se indagavam constantemente a respeito do levantamento de informações relacionadas à qualidade com um número reduzido de inspeções. A partir destas indagações, Joseph Juran desenvolveu os fundamentos do Controle Estatístico da Qualidade (CERQUEIRA NETO, 1992).

Durante o advento da 2ª Guerra Mundial foram publicados os primeiros padrões de qualidade, que foram utilizados pelo exército americano para controlar a qualidade do material bélico. Para isso foi criada uma seção de controle da qualidade dentro do próprio exército, que foi integrada, quase em seu todo, por

técnicos da *Bell Telephone*. É neste cenário que surge W. Edwards Deming, que assume o posto de chefe do serviço de material bélico dos Estados Unidos (CERQUEIRA NETO, 1992).

Após a 2ª Guerra, Deming foi convidado a proferir várias palestras no Japão e foi ele o responsável por inserir o Controle Estatístico da Qualidade no cenário empresarial japonês (CERQUEIRA NETO, 1992).

A partir destes acontecimentos, o controle estatístico saiu do cenário restrito da telefonia e correu o mundo. Foram criadas sociedades e muito se publicou sobre o assunto. Até que em 1951 os estudos relacionados à qualidade sofreram o impacto da teoria de sistemas de Von Bertalanffy. Até então se via a qualidade como algo restrito ao que ocorria dentro das empresas, preocupava-se em inspecionar, controlar e mensurar, mas com a teoria de sistemas percebeu-se que a qualidade estava diretamente relacionada com o ambiente em que a organização estava inserida (CERQUEIRA NETO, 1992).

O final da guerra trouxe muitas mudanças para o cenário organizacional mundial, indústrias que produziam materiais bélicos ficaram com os galpões cheios e sem saber adequar seus produtos ao mercado. Foi neste contexto que surgiu o planejamento estratégico e assim as empresas poderiam interagir melhor com o seu ambiente (NEGÓCIOS TERRA, 2008).

A crise dos anos 70 trouxe à tona a importância da disseminação de informações. Variáveis informacionais, sócio-culturais e políticas passaram a ser fundamentais e começaram a determinar uma mudança no estilo gerencial. Na década de 80, o planejamento estratégico se consolida como condição necessária,

mas não suficiente se não estiver atrelado às novas técnicas de gestão estratégica (NEGÓCIOS TERRA, 2008).

No Brasil as teorias e metodologias focadas na qualidade começaram a surgir apenas na década de 1990 (CERQUEIRA NETO, 1992).

Atualmente, a qualidade é encarada como um conjunto de atributos essenciais à sobrevivência das organizações no mercado competitivo, objeto da gerência estratégica, líder do processo, que envolve planejamento estratégico, estabelecimento de objetivos e conta com a participação de toda a organização (GURGEL JÚNIOR; VIEIRA, 2002).

### **3.2 Qualidade**

O termo qualidade recebe, em diferentes áreas do conhecimento, um conceito diferente, mas todos estes conceitos acabam se esbarrando em um mesmo viés, conformidade com padrões e necessidades do cliente. É difícil adotar apenas um conceito, pois este não consegue ser amplo o suficiente para abranger toda a responsabilidade que os processos que gestão da qualidade abarca.

Segundo Prazeres (1996) muitos especialistas na área desenvolveram conceitos de qualidade, dentre os mais difundidos ele cita:

- Feigenbaum (1986) que diz "qualidade é a composição total das características de marketing, engenharia, fabricação e manutenção de um produto ou serviço, através das quais o mesmo produto ou serviço, em uso, atenderá às expectativas do cliente.";
- Juran (1992): "Qualidade é ausência de deficiências, ou seja, quanto

menos defeitos, melhor a qualidade.”;

- Deming (1990) conceitua qualidade como “a satisfação do cliente.”;

- Crosby (1994) definiu qualidade como sendo a conformidade com os requisitos.

- A American Society for quality control – ASQC conceitua qualidade da seguinte forma: “qualidade é a totalidade de requisitos e características de um produto ou serviço que estabelece a sua capacidade de satisfazer determinadas necessidades”.

- Para a International Organization for standardization – ISO “qualidade é a totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas.”

Prazeres (1996) afirma que a qualidade é o desejo do cliente e o julgamento que ele faz sobre o produto. Ele diz ainda que qualidade é um conceito sistemático de busca de excelência e que ela pode ser percebida de forma diferente por diferentes clientes e em diferentes tempos e situações.

A palavra qualidade está relacionada com a palavra excelência. Por exemplo, a qualidade em uma empresa de engenharia pode estar relacionada com a conformidade técnica, com as características e dimensões de uma peça, já em um hospital o termo qualidade pode indicar uma espécie de “profissionalismo” (OAKLAND, 2007). O termo qualidade é definido de diferentes formas de acordo com o ambiente onde é empregado, mas deve-se sempre incluir as necessidades do cliente dentro deste conceito. Oakland (2007) define qualidade como o “atendimento das exigências do cliente” corroborando com os ideais de Deming, Crosby e Juran, que cada um a sua maneira sintetizaram a qualidade desta forma.

A questão da qualidade tem sido cada vez mais explorada e ela determina hoje grande parte do sucesso das empresas dentro do mercado. Cada vez mais os clientes estão atentos a questões que enfocam a qualidade de um produto ou

serviço. Para Deming (1990) a liderança em qualidade é o caminho para o desenvolvimento empresarial satisfatório. Ele enfatiza os resultados, trabalhando os métodos e sempre focando e estudando as necessidades dos clientes para uma melhora constante dos processos, possibilitando assim que os produtos ou serviços excedam as expectativas do cliente e possibilite assim o alcance de melhores resultados pela empresa.

Toledo (1997 *apud* TOLEDO; BATALHA; AMARAL, 2000) adota o conceito de qualidade como sendo “uma propriedade síntese de múltiplos atributos do produto que determinam o grau de satisfação do cliente”.

Durante muito tempo os serviços tiveram pouca importância, eram apenas um incremento dentro do negócio. Os serviços sempre foram considerados elementos acessórios, dentro da cadeia produtiva. Pouco se falava ou pesquisava sobre sua oferta, tampouco havia estudos sobre a qualidade do serviço oferecido. Com o passar do tempo, os produtos tangíveis que sempre tiveram um importante destaque dentro da literatura especializada cedeu espaço à pesquisa em serviço. Essa mudança de paradigma se deu principalmente pela mudança da sociedade industrial para a sociedade da informação, o que fez com que o mercado consumidor exigisse cada vez mais à adequação dos produtos às suas necessidades específicas. Foi exigido que as organizações oferecessem, além dos produtos, serviços que atendessem tais necessidades.

Atualmente, o mercado de serviços está em grande ascensão. As empresas que vendem serviços estão diretamente em contato com seus clientes, e o impacto da qualidade dos serviços, do ponto de vista do cliente, pode ser percebida de forma muito mais célere, porém a mensuração é muito mais difícil. Esta idéia é

corroborada por Parasuraman (1985 *apud* TEIXEIRA; FARIAS FILHO, 2008) que define que a qualidade do serviço é atingida quando este é capaz de confirmar as expectativas que levaram o cliente a adquiri-lo.

A maioria das teorias relacionadas à qualidade foi desenvolvida para o setor de manufaturas e pouco se escreveu sobre a qualidade em serviços.

Segundo Vergueiro (2000) os indicadores de qualidade que inicialmente eram idealizados como instrumentos para o controle da produção, passaram a ser adotados pelas empresas prestadoras de serviços. Por tradição, a preocupação com a qualidade sempre esteve voltada para os processos de manufatura, sempre enfatizando a correção de defeitos, pouco se falou na qualidade dos processos geradores dos produtos, a qualidade dos serviços.

Conceitualmente a qualidade também esteve voltada somente para a produção, com vistas a elaborar um conceito mais moderno de qualidade Moura (1999, p.78) discorre:

O conceito moderno de qualidade total se contrapõe ao conceito tradicional de qualidade por ser:

- a) Abrangente, não se limitando à área de produção, mas estendendo-se a todos os setores da organização;
- b) Preventiva, atuando no sentido de evitar o erro ou retrabalho e não no sentido corretivo;
- c) Voltada para o atendimento de requerimentos específicos do cliente, interno ou externo, e não para as especificações de quem produz o bem ou serviço.

Teixeira e Farias Filho (2008) dizem que um serviço é de alta qualidade quando este excede às expectativas do cliente, por meio de um diferencial criado

pela empresa para surpreender seus clientes. Para entender o conceito de qualidade percebida Grönroos (1993 *apud* TEIXEIRA; FARIAS FILHO, 2008) explica que ela é o resultante da diferença entre a expectativa do cliente e o seu julgamento sobre o desempenho do serviço. O cliente julga um serviço de qualidade através de vários fatores intervenientes como características técnicas, funcionais e a própria imagem da empresa.

### **3.3 Serviços de informação**

Serviços de informação é um conjunto de atividades que permitem ao usuário acesso a fontes de informação que atendam a sua necessidade específica (FUJINO, 2000 *apud* VALLS, 2005). Os serviços de informação são denominados de diversas maneiras, como serviço de referência, serviços de buscas documentais e outros. Na literatura percebemos muitas vezes a utilização do termo serviço de referência para designar serviços de informação.

Foskett (1969, *apud* ROZADOS, 2004) afirmava que as bibliotecas sempre foram serviços de informação, e sua função social, como serviço de informação, consiste em investigar o que se conhece sobre um assunto e proporcionar ao usuário a informação necessária para preencher uma lacuna em seu conhecimento.

Conforme elucidado por Rozados (2004), o serviço de informação foi desenvolvido inicialmente no campo das pesquisas científicas e industriais. A partir da primeira guerra houve um grande aumento na investigação científica, a partir de então a biblioteca deveria proporcionar informações aos pesquisadores, ao passo

que no campo científico, a produção de informações era crescente, e era impossível para um pesquisador estar a par de todas, era necessário então mudar o enfoque de apenas reunir as informações para passar a disseminá-las também (ROZADOS, 2004).

Ao se deparar com a necessidade de apoiar o usuário na busca da informação, conforme Grogan (2001), já a partir do início do século XX, era sugerido que o bibliotecário conversasse com o usuário a fim de entender as suas necessidades, instruindo-o na busca de informação. Silva (2006, p. 37) aponta que:

O aumento progressivo de documentos exigiu dos bibliotecários novos meios para organizar a informação; a partir deste momento, tornou-se essencial à criação nas bibliotecas de uma seção independente, denominada serviço de referência. No Brasil, o termo referência, foi adotado para designar a prestação de serviço de informação e assistência aos leitores.

É importante salientar que dificilmente encontramos autores conceituando serviços de informação, na maioria das vezes eles descrevem suas funções e atividades e poucos são aqueles que tentam elaborar um conceito para o termo como é corroborado por Hutchins (1973, p.3 *apud* ROZADOS, 2004): “[...] todos os esforços para definir trabalho de referência têm-se constituído antes em determinações do principal objetivo do que verdadeiramente em definições do conteúdo e finalidades da atividade de referência”. Para Rozados (2004) a dificuldade de se elaborar um conceito para serviços de informação é que a palavra serviço é ambígua. A autora afirma, ainda, que a literatura discute o que os serviços de informação fazem, mas não sobre o que eles são.

### 3.3.1 Serviço de atendimento ao usuário

Ranganathan (1961) definiu o serviço de referência como o processo de estabelecimento de contato entre o leitor e os documentos, enfatizando a necessidade do usuário em relação à informação, numa relação de proximidade entre ele e o bibliotecário que define como pessoal.

Para Grogan (2001, p.7), “o serviço de referência consiste na assistência efetivamente prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação”. A função de referência vai além da coleção da biblioteca. O profissional deve buscar a informação onde ela se encontra, utilizando sua rede de informação.

De acordo com Hutchins (1973), o trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também às diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível, confirmando o entendimento de Mariá (2005, p.1), que afirma que:

Para um melhor desempenho funcional de uma instituição, os objetivos de uma biblioteca englobam: a preservação, recuperação, disponibilização e disseminação da informação, pressupondo meios práticos e ágeis de difusão da informação através dos vários suportes informacionais. Isso estimulará a relação / integração das seções da biblioteca, promovendo a unidade entre elas.

Para a UNISIST - *Intergovernmental Programme for Co-operation in the Field of Scientific and Technological Information* - (1978, apud ROZADOS, 2004) a função principal dos serviços de informação é servir de enlace entre os usuários e os recursos de informação em forma impressa ou não. Ainda segundo a UNISIST os

serviços de informação possuem um papel passivo, onde qualquer informação requerida por um usuário esteja à sua disposição no momento em que for solicitada, e um papel ativo, onde o serviço de informação alerta os usuários sobre documentos ou dados que podem ser de seu interesse.

### **3.4 Qualidade em serviços de informação**

Assim como as grandes organizações necessitam de padrões de qualidade para melhor atender às necessidades de seus clientes, as unidades de informação também necessitam destes padrões para que seu usuário possa ser atendido de forma mais célere e adequada. A gestão da qualidade se torna cada vez mais um fator importante e crucial em tempos de globalização e competição, como é elucidado por Barbalho (1997, *apud* VALLS, 2005, p. 54):

Com a adoção da qualidade por organizações de serviços, e especialmente pelas unidades de informação, a melhoria do desempenho do serviço, da satisfação do cliente, da produtividade e da eficiência torna-se fator essencial para aumento do seu mercado de atuação.

A gestão da qualidade é uma tendência muito atual nas grandes organizações, que priorizam oferecer serviços e produtos de qualidade para obtenção cada vez maior de clientes. As bibliotecas que são prestadoras de serviços de informação e tem seu foco voltado para atender às necessidades do usuário, não podem deixar também de valorizar este estilo de gestão, conforme é afirmado por Vanti (1999, p. 333):

As unidades de informação, devido à necessidade de estarem constantemente em mudança, incorporando novas tecnologias e procurando tornarem-se cada vez mais atrativas e essenciais para seus usuários, constituem-se em ambientes propícios para estas novas formas de gestão.

Cada vez mais o cliente exerce papel fundamental para a definição de serviços em diversas áreas de atuação, tanto na manufatura quanto na prestação de serviços, o que inclui também a prestação de serviços informacionais, que são bibliotecas de todos os tipos, arquivos e centros de documentação. Esses ambientes precisam focar seus usuários como clientes e elaborar políticas para melhor atendê-los. Como afirma Vergueiro (2006) os usuários estão em melhor posição para julgar a qualidade do que recebem em termos de serviços e estão sempre avaliando toda vez que vão à biblioteca.

Assim como na administração a qualidade é focada principalmente no atendimento às necessidades do cliente. A biblioteconomia se empresta desse conceito e cada vez mais vem buscando adequar seus produtos e serviços às necessidades informacionais de seus usuários/clientes. As bibliotecas devem estar constantemente sendo avaliadas para que possam oferecer serviços de qualidade que atendam as exigências da comunidade em que está inserida, de forma a fomentar uma melhor qualidade do ensino e da pesquisa. O que tem se percebido muito é que as bibliotecas vêm incorporando a gestão da qualidade em seus serviços sob a influência de suas instituições mantenedoras, que no momento que se integram a este modelo de gestão, acabam por abarcar todos os setores da organização (VALLS, 2005).

Os principais requisitos para a qualidade de um serviço de informação são entendimento das necessidades e expectativas dos usuários; segurança, incluindo

confiabilidade; cortesia e comunicabilidade; adoção de linguagem adequada, incluindo postura corporal, meios e canais de distribuição e ambientação física adequada (SHAUGHNESSY, 1987 *apud* VERGUEIRO; CARVALHO, 1997).

Beluzzo (1999 *apud* SILINGOVSKI, 2001) determina alguns procedimentos e atitudes necessários para atingir a qualidade no atendimento em serviços de informação, são eles:

- Promover interação entre clientes internos e externos;
- Capacitar a equipe para que esta ofereça serviços e produtos necessários ao atendimento das necessidades do usuário/cliente;
- Identificar as condições de melhoria e proceder às correções necessárias;
- Redefinir os processos e atividades após a solução de problemas detectados, eliminando as suas causas;
- Criar um sistema no qual os clientes externos possam avaliar os produtos e serviços oferecidos pela unidade de informação; e,
- Adotar um manual de procedimentos para o uso de técnicas, indicadores e metodologia da qualidade.

A qualidade em bibliotecas baseava-se apenas no tamanho da coleção, no que a biblioteca possuía em termos de bens tangíveis, hoje este paradigma mudou, a qualidade em unidades de informação passa a representar muito mais que a

quantidade de livros que se tem no acervo, ela vai além e é avaliada também em termos de atendimento e presteza por parte da equipe.

A questão da qualidade em serviços de informação não está ligada somente aos recursos tecnológicos empregados dentro da biblioteca, ou a adequação do acervo, a qualidade em serviços vai além do campo material, ela requer treinamento de pessoal, a cortesia e o bom atendimento contam muito para a percepção do cliente com relação à qualidade daquele serviço prestado. Segundo Beluzzo (1993 *apud* VALLS; VERGUEIRO, 2006) o interesse pela qualidade em serviços de informação resultou da preocupação da questão do treinamento de recursos humanos em bibliotecas.

Andrade (2004 *apud* VALLS e VERGUEIRO, 2006) assinala que a obtenção da qualidade em bibliotecas se faz necessária do uso de padrões, medidas e indicadores dentro de suas unidades, focando sempre a necessidade dos usuários e sensibilizando toda a equipe, implantando treinamento contínuo, utilizando as estatísticas como parâmetros de avaliação para se determinar indicadores bons ou ruins, através das interações com o cliente/usuário, transformando suas expectativas em medidas quantitativas e qualitativas.

Finalmente, a gestão da qualidade não é um processo momentâneo, mas deve se tornar prática comum e contínua em todos os processos da biblioteca como é corroborado por Siligovschi (2003?, *apud* WALTER, 2005, p.107), que diz ser importante “[...] planejar e formar estratégias de serviços que permanecerão para sempre [...]”. Para Walter (2005) elaborar um cenário de qualidade indica visão de futuro que norteará ações e caminhos onde se reconheça que o cliente deverá ser

respeitado em suas necessidades. A cerca da continuidade dos processos que cercam a gestão da qualidade a autora ainda conclui:

Construiu-se um novo modo de ser, que deve permear os trabalhos, os comportamentos e a visão de que essa organização deve ter na relação com seus usuários, na formulação de seus planos de trabalho e nas proposições para as melhorias contínuas (WALTER, 2005, p.112).

## **4 Ambiente da pesquisa**

### **4.1 Biblioteca Ministro Oscar Saraiva (BMOS)**

A biblioteca foi criada em junho de 1948 a fim de atender aos Ministros do então Tribunal Federal de Recursos (TFR) no Rio de Janeiro, sendo a biblioteca transferida para Brasília somente em 1969. A organização do acervo e o processamento técnico iniciaram em 1970 e em 1972 passa a ser chamada de Biblioteca Ministro Oscar Saraiva, homenageando o Ministro responsável pela construção da sede do TFR.

Em 1989, com a extinção do TFR e a instalação do Superior Tribunal de Justiça (STJ) a biblioteca dá um grande passo e inicia sua automação. É neste ano que é assinado o convênio com o Senado Federal, permitindo à biblioteca participar do Sistema de Informações do Congresso Nacional (Sicon) aperfeiçoando o atendimento e ampliando o acesso à informações. Em 1995 a biblioteca foi transferida para a atual sede do STJ onde passou a ter instalações modernas e amplas e proporcionando ao usuário acesso direto ao material bibliográfico.

No ano de 2000 a biblioteca passa a integrar a Rede Virtual de Bibliotecas (RVBI) e a processar cooperativamente seu material bibliográfico por meio do Software Aleph que possui cerca de um milhão de documentos. Foi neste mesmo ano que inciou-se, através do Aleph, o empréstimo automatizado por meio de código de barras. Em 2004 foram criadas a Seção de Desenvolvimento de coleções, a fim de aperfeiçoar o emprego dos recursos destinados à aquisição de material

bibliográfico, e a Seção de Informação digital com o intuito de reunir, organizar, disseminar e preservar documentos jurídicos produzidos no STJ. Neste mesmo ano, foi inaugurada a Biblioteca Digital Jurídica do STJ (Bdjur) para democratizar o acesso à informação jurídica gratuita em inteiro teor, em 2006 foi criada a Coordenadoria de Biblioteca Digital consolidando a Bdjur como repositório institucional do STJ (BIBLIOTECA MINISTRO OSCAR SARAIVA-HISTÓRICO, 2009).

#### **4.2 Missão**

“Subsidiar as atividades judicantes e administrativas do Superior Tribunal de Justiça no que se refere à gestão da informação doutrinária e legislativa relacionadas às áreas de especialização do Tribunal” (BIBLIOTECA MINISTRO OSCAR SARAIVA-MISSÃO, 2009, p.1)

#### **4.3 Acervo bibliográfico**

Seu acervo é composto de livros, periódicos, obras de referência, folhetos, teses, separatas e documentos em meio eletrônico (fitas de VHS, DVDs, Cds). Sua organização é feita pelo Sistema de Catalogação Decimal Universal (CDU). Utiliza-se a tecnologia de código de barras para agilizar o empréstimo. Seus materiais bibliográficos são protegidos por sensores magnéticos que acusam a saída irregular.

Existem terminais de computador para acesso ao catálogo da biblioteca bem como demais informações. Possui além das coleções especiais, uma coleção de obras raras, a coleção completa dos Diários da Justiça, Seção I, desde 1948 (papel), Diário de Justiça Eletrônico, DJe, a partir de Outubro de 2007 e a coleção do Diário Oficial da União e Diário da Justiça, de 2003 a 2008 (CD-ROM).

A composição do acervo em números é:

<b>Tipo de obra</b>	<b>Exemplares</b>
Livros	68.696
Folhetos	1.968
Obras raras	1.706
Documentos em meio eletrônico (fitas de VHS, DVDs, Cds)	2.183
Periódicos – Títulos nacionais	556
Periódicos – Títulos estrangeiros	51
Periódicos – Títulos em meio eletrônico	50
<b>Total</b>	<b>75.210</b>

Tabela I – Número de exemplares divididos por tipo de obras da BMOS

Na Bdjur:

<b>Tipo de obra</b>	<b>Exemplares</b>
Atos administrativos	10.390
Produção intelectual dos ministros do STJ	1.660
Sumários jurídicos	1.494
Obras raras	60
Revista	1588
Trabalhos acadêmicos	199
<b>Total</b>	<b>13.803</b>

Tabela 2 – Número de exemplares divididos por tipo de obras da Bdjur

#### **4.4 Usuários da BMOS**

O público-alvo da BMOS é formado principalmente pelos Ministros, Assessores, Chefes e Oficiais de gabinete de Ministro, Secretário-Geral da Presidência, Diretor-Geral, Secretários, Assessores-chefes, Coordenadores, Chefes de Seção, Servidores ativos e inativos do Tribunal e Representantes das bibliotecas sediadas no Distrito Federal.

Além desses usuários, a Biblioteca coloca o seu acervo à disposição, para consulta, ao público em geral.

A biblioteca possui 2.870 usuários cadastrados, sendo 2.764 servidores e 106 bibliotecas credenciadas.

A Bdjur possui uma média de 210 mil acessos por mês.

#### **4.5 Produtos e serviços oferecidos pela BMOS**

A biblioteca possui todos os serviços comuns às outras bibliotecas, como empréstimo, empréstimo entre bibliotecas e outros. Além destes serviços a biblioteca também oferece:

- Auto-atendimento.
- *Clipping* de legislação: Divulgação em texto integral dos principais atos oficiais do Superior Tribunal de Justiça, Conselho da Justiça Federal, Conselho Nacional de Justiça, Ministério da Justiça, Ministério Público Federal, Ordem dos Advogados do Brasil, Presidência da República, Tribunais Regionais Federais, Tribunais Superiores e Tribunal de Contas da União.
- Cópias reprográficas.
- DSI – Serviço personalizado de informação: Os servidores cadastrados recebem e-mails com as principais novidades da biblioteca de acordo com a área de interesse.
- Novos artigos: Sumário de revistas jurídicas recebidas pela Biblioteca Ministro Oscar Saraiva.

- Novos livros: Divulgação das últimas publicações adquiridas.
- Solicitação pesquisas: A Seção de Pesquisa realiza pesquisas exaustivas de doutrina e legislação nos diversos bancos de dados da Rede Virtual de Bibliotecas - RVBI, do Sistema de Informações do Congresso Nacional - SICON, no Sistema de Legislação da Biblioteca e em outras redes nacionais de informação. O usuário pode obter orientações para solicitar pesquisas de doutrina e legislação por e-mail, como também pessoalmente ou por telefone.
- Sistema de automação das Bibliotecas dos Ministros: A BMOS oferece o serviço de organização dos acervos pessoais dos Ministros. Foi desenvolvido um software específico para a automação destas bibliotecas, onde um estagiário de biblioteconomia vai até o gabinete e faz todo o trabalho de organização do acervo, bem como treinamento do pessoal daquele gabinete para dar seqüência ao trabalho. O serviço inicialmente era ligado ao setor de processamento técnico, com o aumento da demanda, foi criado um setor específico para este serviço.

## **5. Metodologia**

Este trabalho foi realizado em duas etapas, a primeira consistiu na pesquisa bibliográfica em diversas bases de dados para se formar um corpo conceitual acerca da qualidade em unidades de informação, a segunda etapa baseou-se em uma pesquisa exploratória de natureza qualitativa, onde foram observados e entrevistados funcionários da biblioteca a fim de saber quais eram as práticas usadas para garantir a qualidade dos serviços e posteriormente foram entrevistados alguns usuários a fim de verificar a percepção destes quanto à qualidade dos serviços prestados pela biblioteca.

Para os funcionários da biblioteca foi utilizada uma entrevista não-estruturada e, para os usuários, foi aplicada uma entrevista semi-estruturada. A entrevista, segundo Cunha (1982) é vantajosa, pois possibilita contato direto com o entrevistado, permitindo a captação de suas reações, sentimentos e hábitos, dando assim maior confiabilidade aos dados coletados.

### **5.1 Instrumento de coleta de dados**

O roteiro da entrevista feita com os usuários foi feito a partir de indicadores de qualidade em serviços de informação, como a acessibilidade, tempo de resposta, abrangência da coleção e relevância do acervo (WHITEHALL, 1992 *apud* VERGUEIRO; CARVALHO, 2000). Além destes indicadores, Vergueiro e Carvalho (2001) citam ainda: comunicação, confiança, cortesia, efetividade/eficiência, qualidade, resposta, tangíveis, credibilidade, segurança, extensividade, garantia, satisfação do usuário, custo benefício.

A entrevista aos usuários contou com 8 perguntas e foi baseada no modelo SERVQUAL, elaborado por Parasuraman, Berry e Zeitham (1985 *apud* RESENDE; TEIXEIRA, 2005). Através de uma pesquisa Parasuraman, Berry e Zeitham constataram que a qualidade percebida é resultante da comparação das percepções e expectativas do cliente (RESENDE; TEIXEIRA, 2005).

Este modelo foi elaborado para medir quantitativa e qualitativamente a satisfação do usuário em relação ao serviço oferecido, resultando em um conjunto de dimensões fundamentais na qualidade dos serviços prestados: tangibilidade, confiabilidade/credibilidade, empatia, receptividade e garantia (REBELLO, 2004). Cook e Tompson (2000 *apud* REBELLO, 2004, p.85) conceituam as dimensões definidas no SERVQUAL:

- **Tangibilidade (Tangibles):** facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação;
- **Confiabilidade/Credibilidade (Reliability):** habilidade em fazer o serviço prometido com confiança e precisão;
- **Empatia (Empathy):** cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários;
- **Receptividade (Responsiveness):** disposição para ajudar o usuário e fornecer um serviço com presteza e rapidez de resposta;
- **Garantia (Assurance):** conhecimento e cortesia do funcionário e sua habilidade em transmitir segurança.

Os questionamentos feitos aos funcionários também seguiram as dimensões estabelecidas no modelo SERVQUAL.

A fase de observação e entrevista dos funcionários aconteceu nos dias 22/10/2009 e 23/10/2009.

## **5.2 Universo e população da pesquisa**

Na primeira etapa das entrevistas foram entrevistadas 3 bibliotecárias que estavam na biblioteca nos dias das entrevistas, sendo uma do setor de processamento técnico, uma do setor de referência e uma do setor de circulação e empréstimo. Na segunda etapa foram entrevistados 15 usuários da biblioteca, um número reduzido, mas segundo Lancaster (1996) “é melhor conseguir dados confiáveis de poucos usuários do que coletar dados menos confiáveis de muitos”. As entrevistas foram feitas no período de 26/10/2009 à 03/11/2009.

## 6 Análise e interpretação dos dados

### 6.1 Entrevista com bibliotecários

Em todos os setores da biblioteca são adotadas algumas medidas que visam à melhoria da qualidade dos serviços.

Na seção de processos técnicos existe um rígido controle da qualidade no que diz respeito a recuperação da informação pelo usuário. Diariamente todo material processado passa por uma revisão desde a catalogação, passando pela classificação até a indexação. Mesmo acreditando no potencial de seus profissionais, este controle é necessário para que o usuário encontre de forma célere aquilo que ele procura. O controle do preparo físico do material também é essencial para atingir a qualidade desejada. Na biblioteca existe uma política de indexação personalizada para a BMOS.

Para garantir a qualidade do acervo a biblioteca possui uma política de desenvolvimento da coleção que estabelece critérios e prioridades com relação à seleção e aquisição do material que irá compor o acervo da Biblioteca.

Atualmente a Seção de Referência passou por uma reformulação em seu *layout* o que ocasionou maior proximidade entre os usuários e os funcionários do setor, de forma a quebrar a barreira existente com o balcão, conforme é explicado pela bibliotecária de referência:

*“Quando o usuário chegava aqui ele ficava diante de um balcão alto que o distanciava muito dos funcionários, isso era como se fosse uma barreira. Hoje é um*

*ambiente clean, moderno, totalmente transparente. É um ambiente muito usado nas indústrias, nas empresas americanas e nas empresas mundiais. Sem paredes e sem divisão.”*

E, reafirmado por um usuário que demonstra exatamente o que foi dito pela bibliotecária:

*“Ficou bem mais fácil em questão de posicionamento. E mais fácil também na forma pela qual você é atendido.”*

Para garantir a qualidade das pesquisas, a Seção de Referência além de possuir profissionais qualificados, adota normas que visam atender prontamente as pesquisas solicitadas. As solicitações de pesquisas são atendidas dando-se prioridade aos Gabinetes de Ministros, Secretarias, solicitações presenciais e e-mails, nesta ordem.

Como elucidado anteriormente por Beluzzo (1993) a questão dos recursos humanos na biblioteca é um fator que influencia diretamente na qualidade percebida dos serviços prestados. A equipe da biblioteca é composta por:

- 25 bibliotecários;
- 11 auxiliares de bibliotecas;
- 06 técnicos judiciários;
- 10 estagiários de biblioteconomia
- 06 estagiários de ensino médio.

## **6.2 Resultados obtidos a partir das entrevistas com usuários**

### **Resultados obtidos na avaliação da dimensão “Tangibilidade”**

Os entrevistados responderam a seguinte pergunta: “Como você avalia os equipamentos e o espaço físico da biblioteca? É um ambiente agradável?”. Os 15 entrevistados responderam de forma positiva quanto às instalações da biblioteca, bem como à qualidade de seus equipamentos, apenas um usuário se mostrou descontente com o número de terminais para acesso ao sistema e à internet. A biblioteca possui 4 terminais, segundo o usuário entrevistado, este número não é satisfatório.

Todos se mostraram favoráveis ao layout implementado durante a nova gestão da biblioteca. Um dos entrevistados respondeu que há mais de dois anos visita a biblioteca e se sente muito a vontade em seu espaço físico. Para ele o espaço físico garante a qualquer usuário um ambiente agradável e um ótimo atendimento.

### **Resultados obtidos na avaliação da dimensão “Empatia”**

Quando perguntados sobre a prontidão dos funcionários em auxiliá-los durante sua pesquisa, todos os entrevistados responderam que sempre que necessário são auxiliados pelos funcionários. Estes dados sugerem que os usuários percebem que os funcionários estão dispostos a atendê-los quando necessário.

## Resultados obtidos na avaliação da dimensão “Confiabilidade/Credibilidade”

Quanto à organização dos livros na estante, bem como à adequação do assunto, no local onde o livro foi colocado, os dados obtidos sugerem que os usuários estão satisfeitos, pois sua maioria respondeu de forma positiva, demonstrando apenas algumas dificuldades com o sistema de classificação e sua forma de ordenamento.

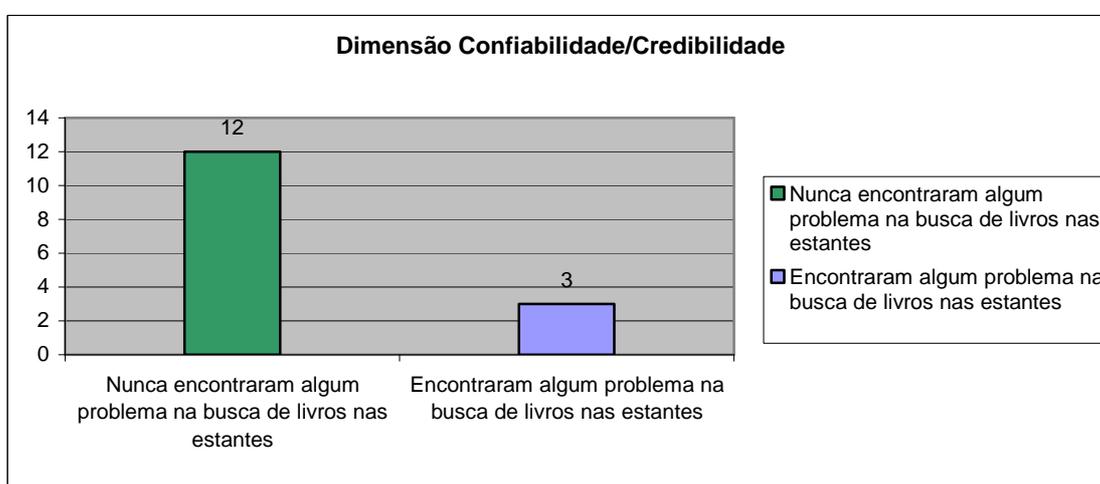


Figura 1 - Gráfico representativo dos resultados da dimensão “Confiabilidade/Credibilidade”

Parasuraman, Berry e Zeitham (*apud* TEIXEIRA; FARIAS FILHO, 2008) acreditam que a confiabilidade tem constantemente se mostrado o fator mais importante na avaliação da qualidade do serviço pelos clientes. Em seguida os critérios segurança, responsabilidade e tangíveis.

### Resultados obtidos na avaliação da dimensão “Receptividade”

Para avaliar esta dimensão foi feita a seguinte pergunta: “Quando solicita uma pesquisa, ela é atendida a tempo?”. Dos usuários entrevistados, seis nunca utilizaram este serviço. Entre os que já utilizaram, oito entrevistados avaliaram de forma positiva, como poderemos observar no gráfico abaixo:

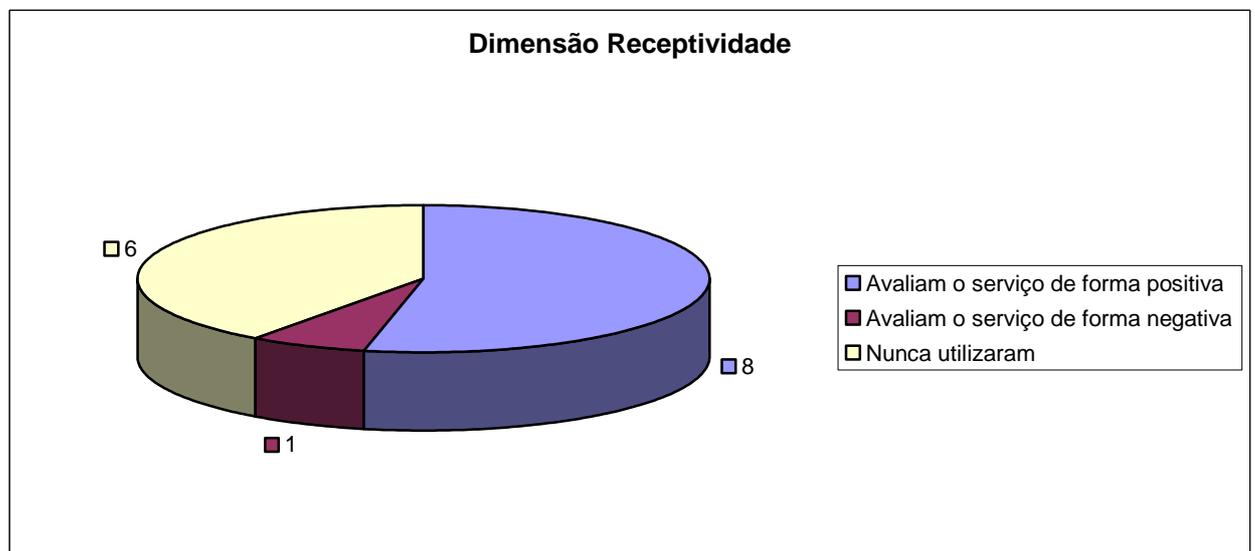


Figura 2 - Gráfico representativo dos resultados da dimensão “Receptividade”

### Resultados obtidos na avaliação da dimensão “Garantia”

A dimensão “garantia”, de acordo com Matos e Veiga (2000), refere-se ao conhecimento e cortesia dos empregados, bem como sua habilidade de transmitir confiança e responsabilidade. Nesta dimensão, os entrevistados responderam se eram bem atendidos pelos funcionários e se eles demonstravam segurança nas informações que passavam. Todos os entrevistados responderem de forma positiva a esta questão, demonstrando uma tendência de que os usuários se sentem

seguros em relação às informações dadas pelos funcionários e que são sempre bem atendidos.

Quando questionados se o acervo atendia suas necessidades, apenas um entrevistado demonstrou descontentamento com o acervo, segundo ele o acervo não possui número suficiente de exemplares atualizados para empréstimo. Pressupõe-se assim, que para os entrevistados, o acervo atende as necessidades do usuário-alvo da biblioteca.

Observou-se que os entrevistados, de acordo com as repostas obtidas, entendem os objetivos e a missão da biblioteca e por isso sabem o que seu acervo deve abarcar como foi descrito por um entrevistado:

*“Aqui é mais voltado para o jurídico, para minha área que é o planejamento estratégico tem menos. Mesmo assim tenho sido atendido, até por indicarem outros lugares. Eventualmente não tem o que eu procuro aqui, eles fazem a consulta em outro lugar e trazem para cá e me atendem no que eu preciso.”*

Essa resposta demonstra o papel que a cooperação entre bibliotecas traz para a melhoria da qualidade dos serviços para as unidades de informação.

A qualidade percebida em bibliotecas, segundo Silva (2002), se dá pela imagem expressa na opinião dos usuários sobre a biblioteca e seus serviços. Ao avaliarem a qualidade dos serviços da biblioteca em linhas gerais, os números nos levam a acreditar que a biblioteca oferece serviços de boa qualidade.

Uma das problemáticas mais comentada entre os entrevistados foi a queixa de que a biblioteca possui poucos exemplares dos livros de legislação mais atuais. Como descrito por uma das entrevistadas:

*“Vejo um problema, que geralmente a última edição, que é a atualizada só tem um volume ou dois e geralmente eles não podem sair da biblioteca, ainda mais sendo livros de direito, é um problema sério.”*

As outras queixas dos entrevistados estavam ligadas ao prazo de empréstimo dos livros, que segundo eles não são satisfatórios mesmo com a opção de renovação, pois muitas vezes no momento de fazer a renovação já existe uma reserva para o livro tendo então o usuário, a obrigatoriedade de devolvê-lo à biblioteca. Outra queixa está relacionada a dificuldade do usuário de entender o código de classificação e encontrar os livros na estante a partir deles.

As bibliotecas devem estar sempre atentas a estas necessidades de seus usuários e melhor atendê-las. As necessidades dos usuários devem estar em primeiro plano, conforme afirma Wilson (1983 *apud* LIMA; FIGUEIREDO, 1984, p.138) ao dizer que as bibliotecas devem sempre estar atentas à:

1. Número suficiente de exemplares das obras mais demandadas;
2. Concentração nos assuntos de maior interesse;
3. Um esforço positivo para reduzir a coleção a um núcleo ativo, mantendo em depósito os documentos de menor consulta e realizando uma política racional de descarte.

## 7 Conclusões

Pressupõe-se, a partir desta pesquisa, que a Biblioteca Ministro Oscar Saraiva oferece serviços de boa qualidade aos seus usuários, de acordo com as entrevistas. Durante todas as entrevistas pode-se perceber que os serviços que a biblioteca oferece atingem as expectativas dos usuários.

Dentre os problemas citados, a questão das atualizações das legislações e dos poucos exemplares disponíveis são justificáveis, uma vez que a biblioteca possui uma Política de Desenvolvimento de Coleção (2009) que diz o seguinte a respeito quantidade de suas obras:

A Biblioteca pode incluir em seu acervo duplicatas de obras que, por suas características específicas, são mais utilizadas pelos usuários.

Para os livros e obras jurídicas:

São adquiridos, para compor o acervo, até 2 exemplares por título, dependendo da adequação do conteúdo da obra à atividade fim da Biblioteca. Os casos especiais que requerem maior quantidade de exemplares devem ser apreciados pela Comissão Especial para Aquisição, Alienação e Desfazimento de Documentos Bibliográficos. A quantidade maior do que a estipulada deve ser encaminhada pela SDESC à Comissão com a respectiva justificativa.

A seleção quantitativa deve estar em consonância com o previsto no Ato nº 213, de 30/09/2005.

Em geral, deve-se seguir a previsão:

- Relacionadas com os ramos do Direito – 1 exemplar ou mais, conforme a necessidade dos usuários;
- Códigos – 2 exemplares;
- Legislação comentada – 2 exemplares.

Com relação ao problema apontado pelos entrevistados referente ao prazo de empréstimo, a biblioteca possui prazos diferentes que atendem as necessidades de seu público-alvo, para gabinetes de Ministros existe um prazo maior, enquanto que

para os demais usuários, o prazo é de apenas 15 dias. Isso é necessário para garantir a rotatividade dos materiais de forma que os livros possam sempre atender à finalidade da biblioteca que é prestar apoio a atividade judicante do STJ.

Já no tocante a dificuldade dos usuários de trabalharem com o código de classificação, bem como encontrar os matérias na biblioteca, sugere-se que se faça um treinamento com os usuários interessados, uma vez que os códigos de classificação foram elaborados a fim de organizar os acervos e de facilitar o acesso dos usuários à informação (GIGANTE, 1995).

Em todo o estudo ficou muito claro a importância da busca da qualidade dentro de uma organização que presta serviços, pois a qualidade permite que o usuário tenha uma maior conexão com a organização, a partir do momento que ele é bem tratado e que suas expectativas são atendidas. Para atender as expectativas do usuário, a organização deve estar atenta à suas necessidades, seus anseios e também às respostas que o usuário dá diante de um produto ou serviço.

Todo esse entendimento também é aplicado em organizações sem fins lucrativos, como é o caso das bibliotecas, que tem em seu usuário um cliente, que anseia por suprir suas carências em termos de informação. Atendê-lo com presteza, cordialidade e de forma célere, é um dos meios de fazer com que ele perceba uma boa qualidade dos serviços de informação.

Através da pesquisa fica evidenciado que a Biblioteca Ministro Oscar Saraiva possui métodos que visam garantir a qualidade dos serviços prestados e que estes métodos são eficazes, vista que através da pesquisa realizada os usuários avaliaram a qualidade dos serviços de forma positiva.

O estudo mostrou a preocupação que a biblioteca tem em atender os seus usuários de forma cordial, rápida e sempre mantendo suas necessidades informacionais em foco. Permitindo que o usuário retorne à biblioteca sempre que precisar. Hernon e Altman (1998 *apud* REBELLO, 2004) corroboram esta idéia ao dizerem que acessar qualidade no que é oferecido é o primeiro passo para reter o usuário no atual ambiente competitivo e a qualidade é a competitividade necessária para as bibliotecas se firmarem.

A qualidade do serviço percebida é um aspecto muito individual. Nos serviços de informação não é diferente, cada usuário avalia a qualidade da forma como ele percebe que suas expectativas são atendidas.

## Referências

BIBLIOTECA MINISTRO OSCAR SARAIVA-HISTÓRICO. *Histórico*. 2009. Disponível em: <[http://www.stj.gov.br/portal\\_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=358#historico](http://www.stj.gov.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=358#historico)>. Acesso em: 22/10/2009.

BIBLIOTECA MINISTRO OSCAR SARAIVA-MISSÃO. *Missão*. 2009. Disponível em: <[http://www.stj.gov.br/portal\\_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=356](http://www.stj.gov.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=356)>. Acesso em 22/10/2009.

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. SECRETARIA DE DOCUMENTAÇÃO. *Política de desenvolvimento do acervo da biblioteca*. Brasília: STJ, 2009. 19 p.

CERQUEIRA NETO, E. P. de. *Gestão da qualidade: princípios e métodos*. 2.ed. São Paulo: Livraria Pioneira, 1992.

CUNHA, M. B. Metodologias para estudos dos usuários de informação científica e tecnológica. *R. Bibliotecon.*, Brasília, v.10, n. 2, p. 5-19 jul./dez. 1982. Disponível em: <[http://www.eci.ufmg.br/bogliolo/downloads/CUNHA\\_1982.pdf](http://www.eci.ufmg.br/bogliolo/downloads/CUNHA_1982.pdf)>. Acesso em: 19/10/2009.

DEMING, E. W. *Qualidade: a revolução da administração*. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.

GIGANTE, M. C. Os sistemas de classificação bibliográfica como interface biblioteca/usuário. *Ciência da Informação*, v. 25, n. 2, 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/436/394>>. Acesso em: 04/11/2009.

GROGAN, D. *A prática do serviço de referência*. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

GURGEL JÚNIOR, G. D.; VIEIRA, M. M. F. Qualidade total e administração hospitalar : explorando disjunções conceituais. *Ciência & Saúde Coletiva*, v.7, n.2, p. 325-334, 2002. Disponível em: <<http://www.opas.org.br/observatorio/arquivos/Destaque134.pdf>>. Acesso em: 30/09/2009.

HUTCHINS, M. *Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas*. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

JURAN, J. M. *A Qualidade desde o projeto*. São Paulo: Pioneira, 1992. disponível em: <[http://books.google.com/books?hl=pt-BR&lr=&id=pqjVAn0LrmMC&oi=fnd&pg=PP11&dq=A+Qualidade+Desde+o+Projeto&ots=I\\_UyMWQLD7&sig=eTvtO0dw26g7hML0kNO-om5Jfe8](http://books.google.com/books?hl=pt-BR&lr=&id=pqjVAn0LrmMC&oi=fnd&pg=PP11&dq=A+Qualidade+Desde+o+Projeto&ots=I_UyMWQLD7&sig=eTvtO0dw26g7hML0kNO-om5Jfe8)>. Acesso em: 15/10/2009.

LANCASTER, F. W. *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 356 p.

LIMA, Regina Célia Montenegro; FIGUEIREDO, Nice Menezes. Seleção e aquisição: da visão clássica à moderna aplicação de técnicas bibliométricas. *Ciência da Informação*, v. 13, n.2, p. 137-150, 1984. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1446/1065>>. Acesso em: 20/11/2009.

MARIÁ, Marcos Soares [et al.]. *Processo evolutivo do serviço de referência*. Recanto das Letras, 2005. Disponível em: <<http://recantodasletras.uol.com.br/artigos/45998>>. Acesso em: 20/11/2009.

MATOS, C. A.; VEIGA, R. T. Avaliação da qualidade percebida de serviços: um estudo de uma organização não-governamental. *Caderno de pesquisas em administração*, São Paulo, v. 7, n. 3, jul./set. 2000. Disponível em: <<http://www.marco.eng.br/qualidade/papers/servicos1.pdf>>. Acesso em 04/11/2009.

MOURA, J. A. M. *Os frutos da qualidade: a experiência da Xerox do Brasil*. 3.ed. São Paulo: Makron books, 1999.

NEGÓCIOS TERRA. *Gestão da qualidade total ou TQM*. 2008. Disponível em: <[http://paginas.terra.com.br/negocios/processos2002/gestao\\_da\\_qualidade\\_total\\_ou\\_tqm.htm](http://paginas.terra.com.br/negocios/processos2002/gestao_da_qualidade_total_ou_tqm.htm)>. Acesso em: 05/05/2008.

OAKLAND, John S. *Gerenciamento da qualidade total: tqm*. São Paulo: Nobel, 2007. Disponível em: <[http://books.google.com/books?hl=pt-BR&lr=&id=W\\_Yyrn9t\\_FMC&oi=fnd&pg=PA9&dq=qualidade+%2B+administra%C3%A7%C3%A3o&ots=oZTWpH2zCa&sig=h3vHcwo\\_h8M9400Ae81m0br-GaY#PPA5,M1](http://books.google.com/books?hl=pt-BR&lr=&id=W_Yyrn9t_FMC&oi=fnd&pg=PA9&dq=qualidade+%2B+administra%C3%A7%C3%A3o&ots=oZTWpH2zCa&sig=h3vHcwo_h8M9400Ae81m0br-GaY#PPA5,M1)>. Acesso em: 29/09/2009.

OTTONI, Heloisa Maria. Bases do marketing para unidades de informação. *Ciência da Informação*, v.25, n.2, p.171-176, maio/ago. 1996. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/433/391>>. Acesso em: 19/10/2009.

PENA, Maria das Graças S; SILVA, Luiz O.M. *Planejando a biblioteca do século XXI : o caso do sistema de bibliotecas da UFPA*. 2002. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/92.a.pdf>>. Acesso em: 21/09/2009.

PEREIRA, A. S...[et al]. *Satisfação dos usuários de uma biblioteca universitária segundo as dimensões da qualidade*. In: XIII SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 13, 2006, Bauru – SP. Anais... Bauru, SP : Unesp, 2006. Disponível em: <[http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais\\_13/artigos/120.pdf](http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/120.pdf)>. Acesso em: 25/09/2009.

PRAZERES, P.M. *Dicionário de termos da qualidade*. São Paulo: Atlas, 1996.

RANGANATHAN, S.R. *Reference Service*. 2.ed. London: Asia, 1961.

REBELLO, M. A. F. R. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do hospital universitário da Universidade de São Paulo. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v.2, n. 1, p. 80-100, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=27>>. Acesso em: 23/10/2009.

RESENDE, S. P.; TEIXEIRA, D. J. *Percepção dos clientes sobre a qualidade do serviço prestado por uma empresa no ramo de mineração e transportes: uma aplicação do instrumento Servqual modificado*. In: XII SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 12, 2005, Bauru – SP. Anais... Bauru, SP : Unesp, 2005. Disponível em: < [http://www.simpep.feb.unesp.br/anais\\_simpep\\_aux.php?e=12](http://www.simpep.feb.unesp.br/anais_simpep_aux.php?e=12)>. Acesso em: 25/10/2009.

ROZADOS, H. B. F. *Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica*. 2004. 238 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2004. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/5668/000429419.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 25/08/2009.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro José. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. *Gest. Prod.* [online]. 2005, v. 12, n. 2, pp. 279-293. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/gp/v12n2/26094.pdf>>. Acesso em: 21/08/2009.

SILINGOVSKI, Regina Rita Liberati. *A "Gestão da Qualidade" na administração e organização da Unidade de Informação 4 da rede de bibliotecas UNOESTE de Presidente Prudente*. UEL, 2001. Não paginado. Disponível em: <<http://www.biblioestudantes.hpg.ig.com.br/129.doc>>. Acesso em: 24/09/2009.

SILVA, C. C. M. *O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina*. 2006. 114 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, 2006. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/ChirleySilva.pdf>>. Acesso em: 22/10/2009.

SILVA, G. L. H. *As dimensões da qualidade nos serviços da biblioteca setorial do DEP*. Monografia (Especialização em gestão da qualidade e produtividade) - Departamento de Engenharia de Produção, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2002. Disponível em: < [http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/63066F8C12B99CC203256FE700411DBB/\\$File/NT000A69AE.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/63066F8C12B99CC203256FE700411DBB/$File/NT000A69AE.pdf)>. Acesso em: 04/11/2009.

TEIXEIRA, M. E. P.; FARIAS FILHO, J. R. F. *Avaliação dos serviços de bibliotecas : estudo de caso da UFF*. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 4, 2008, Niterói. Anais...Niterói : UFF, 2008. Disponível em: <[http://www.latec.uff.br/cneg/documentos/anais\\_cneg4/T7\\_0019\\_0446.pdf](http://www.latec.uff.br/cneg/documentos/anais_cneg4/T7_0019_0446.pdf)>. Acesso em: 25/05/2009.

TOLEDO, J.C., BATALHA, M.O., AMARAL, D.C. Qualidade na indústria agroalimentar: situação atual e perspectivas. *RAE-Revista da Administração de Empresas*, São Paulo, v. 40, n.2, p.90-101, abr./jun. 2000. Disponível em: <<http://www.rae.br/artigos/109.pdf>>. Acesso em: 18/10/2009.

VALLS, V. M. *Gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: estabelecimento de um modelo de referência baseado nas diretrizes da NBR ISO 9001*. 2005. 247 f. Tese (Doutorado em Ciências da comunicação) – Departamento de biblioteconomia e documentação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005. Disponível em: < <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112005-142031/>>. Acesso em 18/10/2009.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. A Gestão da Qualidade em Serviços de Informação no Brasil: uma revisão de literatura, de 1997 a 2006. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.11, n.1, p.118-137, jan./abril 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a10.pdf>>. Acesso em: 29/09/2009.

VANTI, Nadia. Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração. *Ci. Inf.* [online]. 1999, v. 28, n. 3, pp. 333-339. ISSN 0100-1965. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a11.pdf>>. Acesso em: 28/09/2009.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. 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. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/view/435/245>>. Acesso em: 10/09/2009.

\_\_\_\_\_. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes. In: *Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação*, 19, 2000, Centro de eventos da PUCRS. Anais...Disponível em: < <http://dici.ibict.br/archive/00000825/01/T174.pdf>>. Acesso em: 17/10/2009.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. *Qualidade em serviços de informação*. São Paulo: Arte & Ciência, 2002. Disponível em:<<http://books.google.com/books?id=pOhOtn8HOiUC&hl=pt-BR>>. Acesso em: 20/09/2009.

WALTER, Maria Tereza Machado Teles. Implantação da Norma ISO 9001:2000 na Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 34, n. 1, p. 104-113, 2005.

## ANEXO I

### **Roteiro de perguntas na entrevista com os usuários**

- 1 – Como você avalia os equipamentos e o espaço físico da biblioteca? É um ambiente agradável? (Tangibilidade)
  
- 2 – Quando você precisa de auxílio durante sua pesquisa, é prontamente atendido? (Empatia)
  
- 3 – Geralmente quando você procura um livro na estante, ele está no local certo? (confiabilidade/credibilidade)
  
- 4- Quando solicita uma pesquisa, ela é atendida a tempo? (receptividade)
  
- 5- Você é bem atendido pelos funcionários? Eles têm segurança nas informações que passam para você? (garantia)
  
- 6 – O acervo atende suas necessidades de informação?
  
- 7 – Como você avalia a qualidade da biblioteca?
  
- 8 – Tem algum aspecto que você mudaria na biblioteca ou em seus serviços?