

# IDENTIFICAÇÃO DE LINHAS DE AÇÃO PARA MELHORIA CONTÍNUA EM BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: UM ESTUDO A PARTIR DA NORMA ABNT NBR ISO 11620:2008/2014

E-mail:  
portouniao@sc.senac.br  
wpwilliam@hotmail.com  
heloisacostaconsultoria@gmail.com

Jamile de Sousa, William Barbosa Vianna, Heloisa Costa

## RESUMO

Este artigo consiste em identificar, por meio de um processo estruturado, linhas de ação para promover a melhoria contínua de produtos e serviços em uma biblioteca especializada na área de engenharia.. Apresenta estudo na literatura referente a bibliotecas especializadas, estudo de usuários, produtos e serviços em bibliotecas especializadas, qualidade e melhoria contínua a partir de investigações em três momentos: a) estudo da norma ABNT NBR ISO 11620:2008,; b) realização de entrevista com uma bibliotecária gestora; c) elaboração de um questionário aplicado aos usuários da unidade de informação. O resultado obtido resultou na elaboração da análise SWOT, a qual possibilitou identificar linhas de ação para melhorias dos produtos e/ou serviços oferecidos. Constata que todos os serviços/produtos necessitam de aperfeiçoamento, destacando-se a urgência no melhoria do espaço físico e a criação da tabela de temporalidade para a documentação arquivística integrante do acervo.

**Palavras-chave:** Gestão da Qualidade. ISO. Biblioteca especializada. Acervo documental.

## 1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas são organizações com o intuito de levar a informação de maneira segura, rápida e precisa para seu usuário. Para que uma unidade de informação possa planejar e ofertar produtos/serviços que atendam às necessidades de seus usuários, pode aplicar o estudo de usuários, uma prática indicada pela literatura (FIGUEIREDO, 1994) e, posteriormente, realizar uma ação de divulgação de seus serviços/produtos, ou seja, comunicar aos usuários quais os recursos disponíveis para realização de suas atividades e pesquisas.

Em relação aos serviços, vale ressaltar que precisam ser constantemente monitorados e avaliados, com vistas ao processo de melhoria contínua. Uma biblioteca deve oferecer, além dos serviços essenciais, outros serviços que sejam de interesse da comunidade usuária.

Com o avanço tecnológico ocorreu a modernização das atividades de bibliotecas, surgindo novas formas de realizar os serviços básicos como os de disseminação seletiva da informação, por exemplo, que passaram a ser automatizados, tornando o dia a dia do profissional da informação mais ágil e prático. Contudo, gerenciar estes processos torna-se essencial para garantir a prestação de um serviço, bem como a entrega de produtos de qualidade para o público-alvo.

Nesse contexto, este estudo buscou responder a seguinte questão: Como uma biblioteca especializada pode identificar as necessidades dos usuários para proporcionar a melhoria contínua dos produtos e serviços que oferece?

Para auxiliar a responder a esta questão, a pesquisa apresenta como objetivo geral: Identificar, por meio de um processo estruturado, linhas de ação para promover a melhoria

contínua de produtos e serviços em uma biblioteca especializada de engenharia. E, como objetivos específicos citam-se: a) verificar o nível de satisfação e expectativas dos usuários quanto aos atuais produtos e serviços; b) avaliar os serviços em biblioteca especializada com base nos requisitos da norma 11620:2014; c) desenvolver linhas de ação capazes de facilitar o processo de melhoria contínua.

## *2 REFERENCIAL TEÓRICO*

### *2.1 BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS*

As bibliotecas especializadas se constituem em unidades de informação voltadas para atender as necessidades cognitivas, culturais e sociológicas dos indivíduos aos quais atende (FERREIRA, 1996). Este tipo de unidade trata de uma área do conhecimento de um determinado assunto, como por exemplo, engenharia, saúde, educação infantil entre outros. Segundo Ashworth (1967, p. 632) “biblioteca especializada significa uma biblioteca quase exclusivamente dedicada a publicações sobre um assunto ou sobre um grupo de assuntos em particular [...]”.

Os serviços oferecidos podem ser dos mais variados possíveis, considerando os recursos financeiros disponíveis, sempre de acordo com as necessidades de seus usuários, que buscam informações específicas de uma área do conhecimento para obter auxílio na realização de alguma atividade de trabalho ou pelo simples desejo de conhecer.

Para Cesarino (1978, p. 238), “as bibliotecas especializadas são unidades pertencentes a instituições governamentais, particulares ou associações formalmente organizadas com o objetivo de fornecer ao usuário a informação relevante de que ele necessita, em um campo específico de assunto”.

As definições apresentadas pelos diferentes autores convergem para indicar que a biblioteca especializada é um ambiente que trata de um assunto específico, sendo seus usuários específicos de uma determinada área de que a biblioteca atende.

Na visão de Targino (1988), o acervo de uma biblioteca especializada deve ser formado por material bibliográfico técnico, destinado a atender os campos de atuação de uma determinada instituição. Este tipo de biblioteca surgiu para abranger coleções especiais que atendam a um público já selecionado. Pode estar dentro de uma empresa de diversos segmentos: engenharia, educação, energia elétrica, ou dentro de universidades, como por exemplo, as bibliotecas setoriais, que tratam de assuntos relacionados ao respectivo centro acadêmico onde estão situadas, que atendem a certa comunidade com crença e cultura específicas.

No entender de Figueiredo (1978, p. 156):

As bibliotecas especializadas diferenciam-se por sua estrutura orientada ao assunto, uma vez que as organizações maiores nas quais se inserem, tem normalmente objetivos mais específicos que gerais. Muito naturalmente se conclui que elas se distinguem também pelos tipos de pessoas de que são servidas: pessoas associadas às organizações mantenedoras e que tem interesses e habilidades especiais.

Sendo assim, para atender as especificidades de seu público, a biblioteca especializada necessita ter fonte de recursos para determinar e analisar o mercado no qual atua, visando

planejar e produzir produtos/serviços que venham a satisfazer as necessidades do usuário. (OLIVEIRA, 1985).

## *2.2 USUÁRIOS DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO*

Os usuários de unidades de informação são o foco da prestação de serviços. Nesse sentido, a biblioteca deve conhecer o perfil, necessidades e expectativas dos usuários.

Para que uma unidade de informação possa oferecer serviços e produtos que atendam a comunidade usuária, a teoria da área de Biblioteconomia indica realizar o estudo de usuários que, para Figueiredo (1991) se baseia

[...] em técnicas usadas nas ciências sociais para observar ou questionar os usuários dos sistemas de informação, com o objetivo de entender as suas necessidades, referências, opiniões e avaliações a respeito de serviços que a eles são oferecidos ou podem vir a ser oferecidos. O termo e as técnicas são também utilizados para a compreensão dos não-usuários, ou usuários potenciais dos sistemas de informação. (FIGUEIREDO, 1991, p. 24).

Os usuários de uma unidade de informação podem ser classificados em usuários reais e potenciais (FIGUEIREDO, 1991). O estudo de usuário traz a possibilidade de se conhecer o perfil em relação às necessidades informacionais, para determinar quais produtos/serviços suprem essas necessidades desses dois públicos.

O estudo de usuário pode ser realizado também para conhecer os motivos de determinados serviços não serem utilizados, daqueles que deveriam existir e, obter um feedback do que a biblioteca oferece e pode vir a oferecer.

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

De acordo com Moraes (1994, p. 221), tais investigações objetivam: “determinar os documentos requeridos pelos usuários; descobrir seus hábitos para a obtenção da informação, bem como os processos de busca; estudar o uso feito com os documentos; e analisar suas maneiras de obtenção do acesso aos documentos”.

## *2.3 PRODUTOS E SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS*

As bibliotecas devem oferecer aos seus usuários além dos serviços tradicionais os serviços que mais se adequam ao tipo de biblioteca relacionada, neste caso, especializada.

Castro e Asaeda (1980) mencionam que na década de 50 as bibliotecas ofereciam os serviços tradicionais de consulta e empréstimo, porém, a já na década de 70, as bibliotecas passaram a trabalhar para atender os pesquisadores, promovendo a utilização efetiva das fontes de informação existentes e dos recursos disponíveis na área de atuação de instituições diversas. Os novos serviços implementados nesta época eram: serviço de referência, disseminação seletiva da informação, levantamentos bibliográficos retrospectivos, automatizados e manuais, cursos de metodologia da pesquisa bibliográfica e orientação individual sobre uso da biblioteca, entre

outros.

Dentro de unidade de informação especializada são utilizados produtos e serviços que contribuam para as necessidades que os usuários buscam para atingir seus objetivos. Angelo e Ziviani (2011, p. 6) afirmam “que para tornar seu produto atraente, a Biblioteca analisa as novas aquisições e seu acervo constituinte de acordo com os benefícios que proporciona para os clientes, funcionalidade, atualidade, confiabilidade, atratividade e expectativas”.

A criatividade na elaboração de novos produtos e serviços é considerada de suma importância, o que em 1930 ainda não era conceituado como estratégia nas instituições, mas como explica Gonçalves e Silva (2009, p. 409) isso mudou a partir dessa década, sendo “publicados novos estudos, enfocando o uso estratégico da criatividade para melhorar um processo, criar um produto ou reduzir problemas”.

Os tipos de serviços oferecidos nas unidades de informação podem ser os mais variados. Nessa perspectiva, Figueiredo (1978, p. 159) indica que “[...] precisa ser feito um estudo aprofundado das necessidades de informação da empresa, a fim de que o material coletado, organizado e difundido seja consistente e relevante para as linhas de pesquisa, os interesses e necessidades da clientela”.

Segundo Baptista, Costa e Viana Neta (2009),

O planejamento dos produtos ou serviços que serão disponibilizados deve oferecer uma base conceitual para definir a especialização do produto, seu desenvolvimento, recursos humanos e financeiros necessários e, principalmente, a compatibilidade com os dados levantados sobre a preferência do segmento-alvo. (BAPTISTA; COSTA; VIANA NETA, 2009, p. 91).

Ou seja, trazendo a perspectiva dos autores para o contexto deste artigo, as bibliotecas especializadas devem voltar o planejamento e desenvolvimento de seus produtos e serviços para atender o usuário, o que só pode ser feito por meio do conhecimento do perfil deste usuário e do entendimento a respeito de suas necessidades informacionais específicas com qualidade.

## *2.4 QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA*

A qualidade dos produtos e serviços em uma unidade de informação deve ser analisada, “tanto na fase de controle da qualidade, quanto na de melhoria, a identificação e problemas, suas origens e as ações preventivas adotadas serão fundamentais para a coleta e análise de dados da fase de monitorização”. (ROCHA; GOMES, 1993, p. 149).

Rocha e Gomes (1993) entendem que as projeções fundamentadas em informações atualizadas podem fazer com que a melhoria da qualidade possa atingir altos níveis de desempenho, possibilita comparações e a adequação de planos e metas para favorecer o alcance dos objetivos organizacionais.

Para a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) NBR ISO 9001:2008,

A organização deve determinar, coletar e analisar dados apropriados para demonstrar a adequação e eficácia do sistema de gestão da qualidade e para avaliar onde melhorias contínuas da eficácia do sistema de gestão da qualidade podem ser realizadas. Isso deve incluir dados gerados como resultados do monitoramento e das medições e de outras

fontes pertinentes. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2008a, p. 14).

Nessa perspectiva, Juran (1980 apud SOUSA, 2007) cita os 10 princípios da gestão da qualidade que podem auxiliar a organização que pretende trabalhar com a melhoria contínua de seus produtos e serviços:

- 1- Informar todos para a importância de melhoria contínua;
- 2- Organizar e direcionar para a melhoria contínua da qualidade;
- 3- Estabelecer objetivos e metas para serem atingidas;
- 4- Garantir treinamento de pessoas;
- 5- Elaborar equipes e executar projetos para não obter erros;
- 6- Seguir com melhoria da qualidade e monitorar;
- 7- Dar reconhecimento;
- 8- Disseminar os rendimentos;
- 9- Mensurar métodos e desenvolvimento se baseando em indicadores;
- 10- Complementar a melhoria contínua e objetivos de qualidade nos sistemas de gestão das empresas. (JURAN, 1980 apud SOUSA, 2007, p. 10).

Esses princípios podem ser traduzidos para a aplicação dentro de uma biblioteca, pois eles contemplam pontos essenciais a serem verificados na gestão de qualquer empresa que deseja obter qualidade acerca dos serviços que oferece.

Nesse sentido, Whitehall (1992 apud VERGUEIRO; CARVALHO, 2001, p. 29) apresenta considerações importantes para o conhecimento dos indicadores de satisfação dos clientes em serviços de informação:

- a) Adaptação das fontes de informação para as áreas de importância dos usuários;
- b) A informação deve abranger partes essenciais para os usuários;
- c) Brevidade no acesso e rapidez no oferecimento da informação;
- d) Análise do usuário sobre o serviço oferecido;
- e) Capacidade do desempenho no uso dos serviços e produtos oferecidos.

De acordo com a ABNT NBR ISO 11620:2014 (ABNT NBR ISO 11620:2008) foi averiguada a finalidade dos indicadores de desempenho da biblioteca que se reflete basicamente, em como deve se dar o funcionamento de ferramentas para avaliar a qualidade e a eficácia dos serviços, recursos e outras atividades oferecidas pela biblioteca, e, para avaliar a eficiência dos recursos destinados pela biblioteca a tais serviços e outras atividades.

Ainda de acordo com a mesma norma, a utilização dos indicadores de desempenho deve estar vinculada ao planejamento e avaliação sistemáticos da biblioteca, sendo que a medição e processos de avaliação devem ocorrer regularmente. Os resultados devem ser comunicados de uma forma que informe os processos de tomada de decisão e demonstre como a biblioteca cumpre a sua missão (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2014).

A análise inicial feita para esta pesquisa foi realizada pela ABNT NBR ISO 11620:2008, porém, verificou-se que no momento vigora a nova edição desta norma (ABNT NBR ISO 11620:2014), que apresenta uma lista de 52 indicadores de desempenho que podem ser utilizados nas bibliotecas, sendo que foram eliminados dos resultados os critérios obsoletos.

Com base na norma de 2008 foi elaborado o Quadro 1 listando os indicadores que mais

se adequam à Biblioteca Especializada investigada neste estudo, na visão da Biblioteca Gestora da unidade de informação, atualizados a partir das mudanças estabelecidas na norma de 2014.

Quadro 1 - Lista de indicadores de desempenho para as atividades e serviços comuns realizados ou fornecidos nas bibliotecas

<b>Item de referência</b>	<b>Indicador de desempenho</b>	<b>Descrição e objetivo</b>
<b>B.1</b>	<b>Recursos, acesso e infraestrutura</b>	<b>Indicadores de desempenho que medem a adequação e a disponibilidade dos recursos e serviços da biblioteca (por exemplo, funcionários, títulos, cabines de estudo de acesso público).</b>
B.1.2.2	Tempo médio para recuperar documentos de acesso fechado	Para aferir se o sistema de recuperação é eficaz.
B.1.3.1	Área para usuários, per capita	Para aferir a importância da biblioteca como um lugar para estudos, reuniões e como um centro de aprendizado, e indicar o apoio institucional para essas tarefas.
B.1.3.3	Horário de funcionamento em relação à demanda	Para aferir até que ponto as horas de funcionamento da biblioteca correspondem às necessidades dos usuários.
B.1.4.1	Funcionários, per capita	Para aferir o número de funcionários da biblioteca por 1.000 membros da população a ser atendida (usuários em potencial). O volume de trabalho a ser realizado pode ser considerado proporcional ao número de usuários a ser atendido.
<b>B.2</b>	<b>Uso</b>	<b>Indicadores de desempenho que medem o uso dos recursos e serviços da biblioteca.</b>
B.2.1.1	Circulação da coleção	Para aferir a taxa de empréstimo da coleção. O indicador de desempenho também pode ser usado para aferir a adequação do acervo às necessidades dos usuários.
B.2.1.2	Empréstimos, per capita	Para aferir a taxa global de uso de um acervo disponível para empréstimo. Esse indicador de desempenho também pode ser usado para aferir o ajuste da coleção às necessidades dos usuários em potencial e a capacidade da biblioteca para promover a utilização do acervo.
B.2.4.1	Percentual da população atingida	Para aferir o sucesso da biblioteca em atingir o público alvo.

B.2.4.2	Satisfação do usuário	Para aferir o grau de satisfação dos usuários com os serviços da biblioteca, em geral, ou com determinado serviço, em particular.
<b>B.3</b>	<b>Eficiência</b>	<b>Indicadores de desempenho que medem recursos e a eficiência dos serviços (ex.: custos do empréstimo, serviço eletrônico ou download; tempo necessário para adquirir ou processar documentos; taxa de respostas corretas).</b>
B.3.2.1	Tempo médio para aquisição de um documento	Para aferir a eficiência dos fornecedores de materiais da biblioteca, quanto à rapidez na entrega.
B.3.2.2	Tempo médio para processamento de um documento	Para aferir se as diferentes formas de processamento são eficientes, quanto à rapidez.
B.3.3.2	Taxa de respostas corretas	Para aferir a capacidade dos funcionários de cumprirem o principal requisito de um bom serviço de referência, ou seja, fornecer respostas corretas às perguntas.
<b>B.4</b>	<b>Potencialidades e Desenvolvimento</b>	<b>Indicadores de desempenho que medem o investimento da biblioteca em serviços e recursos informacionais (<i>resource areas</i>) emergentes, e seu potencial e capacidade de angariar recursos para o desenvolvimento (por exemplo, percentual de investimentos em recursos eletrônicos e em cursos formais de capacitação do pessoal).</b>
B.4.3.2	Percentual de recursos institucionais destinados à biblioteca	Para medir a importância da biblioteca para a instituição e o apoio da instituição mantenedora (expresso em unidades monetárias).

**Fonte:** Associação Brasileira de Normas Técnicas (2008b, 2014).

Após a verificação dos indicadores de desempenho na versão da norma de 2014, foram excluídos dois indicadores que antes haviam sido avaliados, por não se encontrarem os equivalentes: a) B.1.1.3 - Taxa de sucesso na busca ao catálogo de assuntos - Para aferir o êxito dos usuários na busca dos assuntos no catálogo, e a capacidade de a biblioteca informar ao usuário onde e como encontrar a informação sobre determinado assunto e, b) B.2.2.2 - Percentual de pedidos de informação por meio eletrônico - Para aferir a utilização de meios eletrônicos de comunicação (e-mail, serviço de referência digital) para solicitar informações.

Também os indicadores B.1.3.3 - Área para usuários, per capita e B.1.3.5 - Horário de funcionamento em relação à demanda, tiveram seus itens de referência modificados para B.1.3.1 e B.1.3.3 respectivamente (ver Quadro 1).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa foi desenvolvida na biblioteca de uma empresa de engenharia situada na cidade de Florianópolis/SC, que neste estudo é denominada de “Biblioteca Especializada”, visando preservar a identidade da instituição mantenedora. Foram utilizados como procedimentos metodológicos a pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, com a aplicação de um questionário elaborado para que os usuários da biblioteca respondessem.

Inicialmente a pesquisa se direcionou para a descrição do ambiente a ser estudado. De acordo com Gil (1991 apud SILVA; MENEZES, 2005, p. 21) a pesquisa descritiva visa “descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática”.

Quanto à forma de abordagem se caracterizou com uma pesquisa quantitativa, tendo em vista que os resultados foram analisados em percentuais que corresponderam ao quantitativo de produtos e serviços que necessitam de melhoria e/ou adaptações.

Na visão de Silva e Menezes (2005, p. 20) a pesquisa quantitativa “considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas [...]”.

Os procedimentos técnicos adotados foram levantamento e o estudo de caso, tendo em vista que o estudo foi aplicado em uma unidade de informação específica, na qual os funcionários que utilizam a unidade responderam ao questionário elaborado. Isso permitiu traçar o perfil do usuário e entender como a biblioteca trabalha seus produtos e serviços para atendê-los.

Para identificar os produtos e serviços existentes, bem como a satisfação e expectativas dos usuários para a realização de melhoria contínua, foi utilizado um questionário de múltipla escolha, com uma questão aberta. O questionário foi elaborado de acordo com a NBR ISO 11620:2008, a partir de uma entrevista realizada com a Bibliotecária Gestora da unidade, com o intuito de selecionar quais os requisitos da norma se adequariam à biblioteca. A empresa de engenharia possui em média 200 funcionários na sede onde está localizada a Biblioteca Especializada. O questionário foi enviado por e-mail a todos os colaboradores da empresa, retornando 60 questionários respondidos. Os dados foram tabulados no Microsoft Excel para geração de gráficos e obtenção de percentuais.

A partir das respostas obtidas foi realizada a análise SWOT para se verificar o ambiente interno (pontos fortes e fracos) e o ambiente externo (oportunidades e ameaças) da biblioteca e, por fim, foram sugeridas linhas de ação para a melhoria contínua dentro da unidade de informação. A noção de melhoria foi adotada para os critérios que não alcançaram 100%, tendo em vista a noção de que qualidade é “zero defeitos”.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE DE INFORMAÇÃO

A biblioteca especializada em engenharia foco deste estudo está situada dentro de uma empresa privada especializada em engenharia consultiva que atua em algumas cidades do Brasil. Esta unidade de informação foi criada aproximadamente em 2002 (sem registro de fundação), conforme informação da Bibliotecária Gestora, e tem como objetivo atender aos colaboradores

da empresa auxiliando-os na pesquisa para sustentar a elaboração dos projetos e outros tipos de trabalhos realizados pelos mesmos.

Cabe ressaltar que a Biblioteca Especializada contempla em seu acervo material bibliográfico (livros, mapas, materiais multimeios, periódicos) e arquivístico (projetos de engenharia, licenças ambientais, normas técnicas, fotografias, contratos e editais). Alguns destes materiais estão disponíveis em formato digital e impresso, outros apenas impresso.

Dentro desta organização, os produtos e serviços apresentados são selecionados, avaliados, tratados para assim realizar a disseminação destes, o que auxilia na recuperação da informação e na busca realizada pelo próprio usuário. O software que a biblioteca utiliza é o BIBLIOBase que está subdividido em módulos que auxiliam no seu uso.

A Biblioteca Especializada oferece os seguintes serviços relacionados à biblioteca: serviço de referência, Disseminação Seletiva da Informação (DSI), boletim informativo, controle de circulação (empréstimo/renovação/devolução) e realiza o processamento técnico (classificação, catalogação e indexação).

Em relação ao apoio documental, destaca-se que a Biblioteca controla o recebimento e expedição das correspondências, controla a vigência das normas técnicas, trabalha com a síntese de informações contratuais; realiza a guarda de documentos e efetua o controle e arquivamento das licenças ambientais.

A biblioteca possui uma página na intranet para auxiliar o usuário na busca por documentos, como os de apoio às atividades dos colaboradores da empresa, tais como: leis municipais, manual de atividades, manuais rodoviários, dentre outros.

O acervo documental é gerenciado sem a aplicação de uma tabela de temporalidade e destinação de documentos. Dessa forma, os prazos de guarda e destinação final são definidos de acordo com as normas internas do departamento e mediante a autorização do presidente da empresa, quando se tratar de editais.

Quando há necessidade de descarte, os documentos são enviados a uma instituição que trata de reciclagem de materiais. Os documentos de guarda permanente são encaminhados para o arquivo permanente da empresa, situado em outra cidade. Esta situação dificulta a busca e retirada dos documentos quando solicitados.

O arquivo permanente tem um espaço físico maior que a biblioteca, mas está localizado no mezanino do mesmo prédio na qual a empresa tem o departamento de laboratório de solos, fazendo com que os documentos não tenham um armazenamento e consequente conservação adequados. O acesso aos documentos só é realizado se o bibliotecário responsável estiver presente.

## *4 ANÁLISE DOS RESULTADOS*

### *4.1 CONHECIMENTO DO USUÁRIO REFERENTE À UNIDADE DE INFORMAÇÃO*

A ferramenta de busca do usuário está localizada na intranet e auxilia os colaboradores da biblioteca na recuperação da informação e na localização de um documento no acervo. Para saber se os colaboradores conhecem o sistema de busca e se ele é útil foram formuladas duas questões no questionário. A maioria, 93% dos respondentes, conhece o sistema da intranet.

Porém, 7% destes não conhecem o sistema mencionado, o que sugere que pode ser realizada uma divulgação e explicação sobre o sistema e onde está localizado para os usuários que o desconhecem. Em relação à utilidade do sistema, destaca-se que todos os usuários que conhecem o sistema o acham útil, o que valida a utilização da ferramenta.

Questionou-se sobre o auxílio dos bibliotecários em relação à busca documental e constatou-se que 65% consideram ótimo e 32% consideram que o auxílio dos funcionários da biblioteca é bom e 3% consideram o auxílio regular, o que remete para a preocupação com a melhoria contínua dos serviços oferecidos para que este quesito alcance o máximo de satisfação do usuário.

Outra questão analisada foi o tempo de resposta da informação solicitada. A informação é primordial ao usuário e esta deve ser atendida no menor tempo possível, para que o usuário realize seu trabalho no período previsto. O tempo de resposta obteve o seguinte resultado: 48% consideram ótimo e 45% consideram bom o tempo de resposta às solicitações feitas. Vale destacar que tanto o tempo de respostas quanto a resposta correta entregue ao usuário são pontos importantes destacados no serviço de referência.

O espaço físico da biblioteca deve ser adequado tanto para pesquisas, armazenamento de documentos e acomodação de usuários durante a pesquisa. Na Biblioteca Especializada, o espaço físico não atende a estas demandas na visão do usuário, tendo em vista que 57% dos respondentes acham o espaço físico destinado à biblioteca ruim e regular e, 43% acham que o espaço atende às necessidades de pesquisa. Pode-se verificar que o conforto é um fator importante na visão do usuário.

Um ponto analisado na pesquisa foi referente ao horário de atendimento. Por estar localizada dentro de uma instituição, seu horário de funcionamento acompanha o da empresa, que é conforme o horário comercial: das 8h às 12h e das 14h às 19h. Nessa questão, o resultado não se mostrou adequado, pois 85% dos respondentes informou que o horário de funcionamento da biblioteca não atende as suas necessidades.

Sendo assim, buscou-se saber qual o horário de funcionamento ideal para o usuário. A hora do almoço (entre 12h e 14h) foi indicada por 20% dos respondentes, pois este horário poderia ser utilizado na biblioteca para pesquisas não relacionadas ao trabalho, inclusive.

Foi investigada a frequência de uso da biblioteca, e os resultados obtidos foram os seguintes: a) 20% frequentam a biblioteca diariamente; b) 17% frequentam a biblioteca semanalmente; c) 7% frequentam a biblioteca quinzenalmente; d) 23% frequentam a biblioteca mensalmente; e) 33% frequentam a biblioteca esporadicamente.

Percebe-se que 63% dos respondentes utilizam a biblioteca quinzenalmente, mensalmente ou esporadicamente e 37% a utilizam diariamente ou semanalmente, que seria considerar um bom resultado. Para tanto, deve-se ter uma atenção maior para este dado, promovendo ações de divulgação dos serviços da biblioteca de modo a atrair o usuário.

Foi questionado sobre o serviço de empréstimo da biblioteca, para saber qual a frequência de uso deste serviço. Foi averiguado que a utilização é realizada quinzenalmente, mensalmente ou esporadicamente, totalizando com 83% das respostas. Destaca-se que 17% utilizam o serviço de empréstimo com mais frequência, diariamente ou semanalmente. Neste ponto, para aumentar as estatísticas de empréstimo, a biblioteca poderia realizar uma ação de divulgação do acervo e das novas aquisições. Este resultado pode ser fruto de que parte do acervo esteja disponível por meio da intranet, em suporte digital, cujo acesso não é registrado

como empréstimo, como acontece, por exemplo, com as normas técnicas, os contratos e os editais que estão disponíveis na íntegra sem restrição de acesso e que são muito procurados.

Foram investigados quais os meios de comunicação são utilizados pelo usuário. A empresa trabalha com bate papo Skype, bate papo Sametime, e-mail, atendimento pessoal, intranet e telefone. Ressalta-se que a maioria utiliza o bate papo Skype (58%) e a intranet (38%) para obter as informações que necessitam, pois, o atendimento é que quase simultâneo ao que foi solicitado, em seguida aparece o telefone com 30%, pessoalmente e Sametime obtiveram a mesma porcentagem com 23% e, por fim, o e-mail com 10% de uso. Nesta questão os dados não totalizam 100%, pois o respondente poderia assinalar mais de uma alternativa.

Dando continuidade à pesquisa, foi questionado aos usuários qual o tipo de suporte documental é considerado melhor em relação ao manuseio e para realização de consultas. Nesta questão constatou-se que o suporte digital é a forma mais apreciada pelos respondentes para acessar e consultar documentos (75%). O acúmulo de papel é um problema recorrente em unidades de informação que possuem pouco espaço físico, sendo assim, poderia ser elaborada a TTD para digitalizar e descartar documentos que não fossem de guarda permanente, aumentando o espaço físico e agilizando o acesso aos documentos.

## 4.2 QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Para a melhoria de produtos e serviços primeiramente é preciso conhecer quais são os mais utilizados, o que vai possibilitar a aplicação do processo de melhoria. Para esta análise optou-se por identificar os mais utilizados pelo grau de importância atribuídos a eles, conforme demonstrado na Tabela 1.

**Tabela 1:** Serviços utilizados em grau de importância

<b>Serviços – importância</b>	<b>% nota 5</b>	<b>% &lt; 5</b>
Serviço de referência	63	37
Guarda de documentos	63	37
Controle de vigência de normas técnicas	62	38
Síntese de informações contratuais	62	38
Licenças ambientais	50	50
Correspondências recebidas e expedidas	48	52
Processamento técnico: classificação, catalogação e indexação	47	53
Controle de circulação: empréstimo/renovação/devolução	45	55
Disseminação Seletiva da Informação (DSI)	20	80
Boletim informativo	20	80

### **Legenda das notas:**

**(5-Muito importante 4-Importante 3-Indiferente 2-Pouco importante 1-Nada importante 0-Desconheço)**

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2014).

A Tabela 1 apresenta que a maioria dos serviços foram considerados importantes, mas nenhum deles obteve 100% na resposta ‘muito importante’. Com 63%, entre os serviços considerados muito importantes para o usuário está o serviço de referência e a guarda de

documentos, seguido pelo controle de vigência de normas técnicas e síntese de informações contratuais, com 62%, e, licenças ambientais com 50%. As respostas possuem alto grau de variação de um departamento para o outro, pois alguns serviços atendem a departamentos específicos. Dependendo do departamento são utilizados determinados serviços que a biblioteca oferece, não todos.

Na Tabela 2 apresenta-se a avaliação do usuário quanto à qualidade dos produtos e serviços oferecidos na biblioteca.

**Tabela 2:** Avaliação da qualidade dos produtos e serviços da biblioteca.

<b>Serviços – qualidade</b>	<b>% nota 5</b>	<b>% &lt; 5</b>
Serviço de referência	48	52
Guarda de documentos	47	53
Síntese de informações contratuais	42	58
Controle de circulação: empréstimo/renovação/devolução	40	60
Boletim informativo	35	65
Correspondências recebidas e expedidas	35	65
Processamento técnico: classificação, catalogação e indexação	35	65
Controle de vigência de normas técnicas	33	67
Licenças ambientais	28	72
Disseminação Seletiva da Informação (DSI)	27	73

**Legenda das notas: (5-Ótimo 4-Bom 3-Indiferente 2-Regular 1-Péssimo 0-Não utilizo)**

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

Conforme os resultados apresentados na Tabela 2 em relação à nota máxima (5), todos os serviços que foram mencionados necessitam de melhoria na qualidade, por não obterem nota máxima, a margem indicada como satisfatória nesta pesquisa. Os resultados apontaram que os serviços que necessitam de melhoria para alcançar a qualidade, na visão do usuário são: Disseminação Seletiva da Informação (DSI) e licenças ambientais. Assim, foi constatado que apesar de alguns respondentes não utilizarem o serviço, a porcentagem de classificação como ótimo foi muito pequena, indicando quais os serviços exigem uma melhoria no seu processo de criação e aplicabilidade.

Desta forma, foi investigado o que o usuário tem a propor para melhoria dos serviços listados acima. Verificou-se que 35 respondentes acham que os serviços não necessitam de melhoria. Porém, 25 respondentes sugeriram algumas melhorias aos serviços oferecidos na biblioteca tanto em relação à parte do arquivo quanto à Biblioteca, como apresentado no Quadro 2.

**Quadro 2:** Sugestão de melhorias nos serviços da Biblioteca especializada

<b>Serviços de Biblioteca</b>		
Serviços de Disseminação Seletiva da Informação (DSI)	de	A biblioteca poderia emitir mensalmente um boletim com as normas disponíveis, por meio de e-mail.
	da	Boletim informativo pouco criativo e interessante
		Auxílio na localização do acervo via intranet

Serviço de processamento técnico	de	Classificação, catalogação e indexação: esta etapa necessita ser mais ágil para que a entrega ao usuário seja eficiente.
Empréstimo de devolução	e	Poderia existir um sistema que se pode visualizar a data de empréstimo bem como sua entrega, um sistema de renovação online. Caso isto exista, poderia ser melhor divulgado.
		O controle de empréstimo deveria ser mais atento.
Recuperação de informação	da	O sistema de busca pela intranet é um pouco confuso e por isso prefiro solicitar ajuda a bibliotecária. Sugiro efetuar melhorias no sistema atual ou trocar o programa para incentivar os funcionários a realizarem as pesquisas
		Na localização do acervo, por meio da intranet, as vezes é difícil localizar o arquivo pelo nome ou algum nome parecido. Talvez a fonte de pesquisa seja específica, seria melhor ser mais abrangente
		Sugestão de melhoria nos mecanismos de busca.
		Suporte de pesquisa da intranet para localização de arquivos deveria ser melhor elaborado
Infraestrutura		Melhora no espaço físico da biblioteca
<b>Serviços de Arquivo</b>		
Acesso de documentos	aos	Acesso aos documentos mais antigos.
		A biblioteca deveria ter uma pessoa para entregar os documentos solicitados.
		O acesso aos documentos contratuais deveria ser disponibilizado aos coordenadores.
		Obtenção de número de protocolo automático e acesso aos ofícios escaneados para os diretores e coordenadores, de todos os serviços da empresa.
		Sugestão de criação de <i>workflow</i> para alterações/informações de contrato e licenças ambientais para os coordenadores.
Guarda de documentos	de	Arquivar relatórios somente em meio digital, reduzindo o custo de impressão e pensando mais no desenvolvimento sustentável.
Disseminação de informações	de	Síntese de informações contratuais.
		Controle de vigência de normas técnicas: as alterações poderiam ser mais divulgadas.
		Constar informações de licenças ambientais nas fichas dos contratos de supervisão de obras.
		Sugestão seria controle das publicações nos Diários Oficiais relativos aos serviços ora contratados para que estejamos sempre em sintonia com o cliente; também que fosse criado um link com as coordenadas geográficas (latitude - longitude) dos projetos que a empresa desenvolve ou desenvolveu e que estão no acervo para visualização da sua localização.
Controle de documentação	da	Controle mais frequente e atualizado dos protocolos enviados para fornecedores no software Gestão de Contratos;

Infraestrutura	O arquivo permanente da empresa precisa de mais espaço e um ambiente mais adequado para guarda de documentos em papel.
----------------	--

Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Percebe-se que as sugestões para os serviços de biblioteca foram diversas, mas as mais significativas foram em relação ao serviço de processamento técnico (biblioteca) e de documentação (arquivo).

Foi questionado também sobre o processo de aquisição, envolvendo desde a solicitação até a chegada do material na biblioteca, que refletiu em uma questão, cujo resultado denotou que 23% dos usuários consideram este processo ótimo, 54% o consideram bom e 23% consideram regular.

Cabe ressaltar que alguns padrões foram adotados na empresa e que a biblioteca deve seguir. Para adquirir um novo tipo de acervo na biblioteca este deve realizar uma requisição de compra. Este documento será encaminhado para a biblioteca para averiguação de existência no acervo para caso não exista será enviado ao departamento de logística que providenciará a compra do material. Quando o acervo solicitado chega ao departamento de logística, o usuário é avisado de que o mesmo está sendo encaminhado para a biblioteca e esta avisa o usuário da disponibilidade do material, após o processamento do mesmo.

A outra questão realizada foi referente ao processo de aquisição da biblioteca até o usuário. Constatou-se que 37% dos respondentes consideram o serviço ótimo, 58% consideram bom e 5% consideram regular, o que indica que o resultado é satisfatório em ambos processos.

O serviço de pergunta e resposta dentro de uma biblioteca deve ser preciso, fornecendo respostas corretas ao que o usuário necessita. Dessa forma, elaborou-se uma questão que buscou saber qual a opinião do usuário em relação à obtenção de respostas corretas no serviço de perguntas e respostas, a qual constatou que 28% sempre obtêm a resposta correta, 38% consideram que quase sempre obtêm respostas corretas, 3% obtêm às vezes e, 30% não utiliza este serviço. Um fator agravante na unidade de informação, pois um dos principais serviços é o de pergunta e respostas e o objetivo é atender as necessidades dos usuários com precisão.

As questões de infraestrutura do local no qual o usuário busca suas informações deve ser ampla, com espaço para estudos, para guarda do acervo, boa iluminação dentre outras características que tornem confortável o local de aprendizagem para o usuário. Como mostra a Tabela 3, todos os recursos oferecidos pela biblioteca que se relacionam com a infraestrutura devem passar por um processo de melhoria para agregar valor ao local e ser mais apreciado pelo usuário.

**Tabela 3:** Nota do usuário para recursos (infraestrutura) oferecidos pela biblioteca

<b>Recursos (infraestrutura)</b>	<b>% nota 5</b>	<b>% &lt; 5</b>
Documentos digitalizados	33	67
Acesso ao documento	31	69
Sistema de busca na intranet	20	80
Arquivo permanente	15	85
Espaço físico	3	97

**Legenda das notas: (5-Ótimo 4-Bom 3-Indiferente 2-Regular 1-Péssimo 0-Não utilizo)**

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

Comprova-se que o espaço físico foi considerado ótimo por apenas 3%, o que o torna uma prioridade para que ocorra uma ampliação deste recurso oferecido, assim como o arquivo permanente tendo apenas 15% o considerando ótimo também. A falta de espaço físico e as condições de como o arquivo permanente se encontram é um fato a ser analisado com prioridade e mais atenção, pois não satisfaz o usuário.

O serviço do sistema de busca na intranet obteve 20% com nota máxima, ressaltando a importância de melhorar no recurso oferecido pelos 80% que não concordam em ser um ótimo recurso.

O acesso ao documento obteve 69% de avaliação inferior a 5, esta resposta se deve ao fato de que alguns documentos estarem disponíveis em meio impresso, o que faz com que o colaborador tenha que ir até a biblioteca realizar o empréstimo. Em relação aos documentos digitalizados o percentual atingiu 67% de avaliação inferior a 5. Uma resposta está entrelaçada na outra, pois a primeira é como o usuário considera o acesso e disponibilidade do material e a segunda é um dos formatos de como ele pode ter este acesso.

Para melhor visualização da análise realizada e tendo em vista um projeto de melhoria contínua, os resultados foram organizados na matriz de SWOT, apresentada na próxima subseção.

### 4.3 MATRIZ DE SWOT

De acordo com as respostas obtidas por meio da aplicação do questionário foi realizada a análise SWOT para identificar os pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças da unidade de informação estudada (Figura 1).

**Quadro 3:** Análise SWOT

		<b>POSITIVO</b>	<b>NEGATIVO</b>
		<b>Forças (S)</b>	<b>Fraquezas (W)</b>
<b>INTERNOS</b>		A utilidade do sistema de busca na intranet. Meios de comunicação que a biblioteca oferece.	Muito tempo para a entrega de respostas. Espaço físico inadequado. Pouca frequência de uso da biblioteca e do serviço de empréstimo. Os serviços oferecidos são pouco utilizados pelos usuários. Alguns serviços oferecidos foram considerados com baixa qualidade pelos usuários. Demora no processo de aquisição para a biblioteca. Respostas imprecisas no serviço de pergunta e resposta. Infraestrutura precária do arquivo permanente. Falha no sistema de busca na intranet. Documentos digitalizados como recurso. Falta de auxílio dos funcionários da biblioteca. Horário de atendimento inadequado às necessidades dos usuários. Suporte digital pouco utilizado.
	<b>EX</b>	<b>Oportunidades (O)</b>	<b>Ameaças (T)</b>

<p>Promover treinamento para o uso da intranet para os antigos e novos colaboradores.</p> <p>Divulgar os serviços da biblioteca e orientar a como utilizados.</p> <p>Atualizar alguns serviços oferecidos.</p> <p>Estimular o uso dos serviços da biblioteca.</p> <p>Melhorar os processos dos serviços oferecidos pela biblioteca.</p> <p>Realizar melhores condições para o arquivamento dos documentos de arquivo permanente.</p> <p>Digitalizar documentos que não necessitem de guarda permanente.</p> <p>Adequar espaço físico conforme a necessidade da biblioteca.</p>	<p>Falta de infraestrutura em relação ao arquivamento dos documentos.</p> <p>Falha na aplicação de serviços que são pouco utilizados.</p> <p>Falta de suporte adequado para o usuário.</p> <p>Falta de entretenimento na biblioteca que possibilite o leitor utilizar a biblioteca com mais frequência.</p> <p>Falta de divulgação dos produtos e serviços que a biblioteca oferece.</p> <p>Falta de qualidade em alguns serviços prestados.</p> <p>Falha no processo de aquisição.</p>
--	---

**Fonte:** Dados da Pesquisa (2014).

## *5 LINHAS DE AÇÃO PARA MELHORIAS*

Para que se possa obter a melhoria nos serviços da unidade de informação analisada foram identificadas quatro linhas de ação de acordo com a norma ISO 11620:2014: B.1 Recursos, acesso e infraestrutura, B.2 Uso, B.3 Eficiência e B.4 Potencialidades e desenvolvimento, acompanhando a lista de indicadores descritos no Quadro 1. Sendo assim, foi realizada uma lista de prioridades das ações de melhoria na ordem do tópico pior avaliado pelos usuários.

**a) B.1 Recursos, acesso e infraestrutura:** um dos recursos oferecidos pela biblioteca é o sistema de busca na intranet, que foi caracterizado como não sendo conhecido por todos os usuários da biblioteca. Para obter uma totalidade de usuários que conheçam e utilizem o sistema é necessária a divulgação e capacitação a respeito da ferramenta pelos profissionais da informação, que poder ter periodicidade mensal para os antigos e novos colaboradores. Também foi destacado que o auxílio dos funcionários da biblioteca não é totalmente satisfatório para os usuários, o que remete ao fato de que os funcionários devem passar por uma reciclagem para atendimento, pois o bibliotecário atua como mediador entre o usuário e a informação, visando atender as necessidades destes. O tempo de resposta foi constatado como uma falha da unidade de informação, que está relacionada a entrega de informação precisa ao usuário, ou seja, a informação que atenda a sua demanda. Por isso, é necessário entender o que o usuário necessita que nem sempre é fácil de entender, uma habilidade a ser desenvolvida durante o serviço de referência. Outra questão mencionada é o espaço físico da biblioteca que não é confortável para aprendizagem do colaborador, cuja melhoria pode ser a ampliação do ambiente, considerando, inclusive o crescimento do acervo. Uma opção viável para o aumento de espaço físico é proceder a digitalização do acervo, eliminando a documentação que não necessita de guarda permanente e que já cumpriu o seu ciclo de vida e o encaminhamento para o arquivo permanente dos demais documentos. A elaboração e aplicação da tabela de temporalidade por uma comissão se faz necessária para que transferências, recolhimentos e eliminação de documentos possam ser

realizados de forma segura. O usuário demonstrou o interesse de a biblioteca não fechar para o almoço, um ponto que pode ser revisto pela instituição, caso seja possível reorganizar o horário dos funcionários da unidade de informação. Esta ação pode ampliar a circulação de pessoas na biblioteca.

**d) B.2 Uso:** a utilidade da biblioteca na instituição é um fator importante para saber se a unidade vem atendendo as necessidades dos colaboradores. Como evidenciado na pesquisa, o serviço de empréstimo não está sendo muito utilizado. Isto pode se dar devido à baixa circulação de pessoas na biblioteca. Uma solução poderia ser a promoção de atividades que atraiam o usuário para a biblioteca. Outro ponto que poderia promover o uso dos serviços é a disseminação do acervo já existente e das novas aquisições. Já que o Skype, a intranet e o telefone foram os meios de comunicação mais utilizados pelos usuários, pode-se usar estes canais de comunicação para realizar a divulgação dos serviços. Para os serviços de acesso aos documentos propõe-se disponibilizá-los também em meio digital, pois foi evidenciado como o melhor suporte documental na visão do usuário.

**c) B.3 Eficiência:** os produtos e serviços oferecidos por uma unidade de informação devem atender aos que os usuários buscam e utilizam. Como foi comprovado que o processo de aquisição de acervo para a biblioteca necessita de melhoria, sugere-se informar os usuários quanto tempo levará para o fornecedor entregar o produto na empresa, a partir da data de solicitação. E, no processo que contempla a fase em que o documento chega na biblioteca para ser encaminhado ao usuário, sugere-se que seja priorizado o processamento técnico para que o documento seja entregue o mais rápido possível ao usuário que dele necessita. O serviço de pergunta e resposta que obteve um percentual baixo em relação à qualidade. Sugere-se como melhoria o investimento em treinamento para a equipe da biblioteca voltados para o serviço de referência e processamento físico e técnico. Ainda se destaca que o profissional da informação necessita ter conhecimento sobre as fontes de informação confiáveis e direcionadas à área de conhecimento da empresa. Ter, sobretudo, especial atenção ao tempo de resposta, que deve ser o menor possível. O profissional deve avaliar a quantidade de perguntas solicitadas diariamente para entender sua demanda e capacidade de atendimento e, saber direcionar o usuário caso não saiba como ou onde localizar a informação que ele procura.

**b) B.4 Potencialidades e Desenvolvimento:** as unidades de informação devem investir em recursos e serviços que atendam ao conforto, necessidade e expectativas dos usuários. No entanto, foi constatado que a biblioteca analisada não tem realizado um bom investimento no arquivo permanente pelo qual a mesma é responsável. A melhoria necessária é a mudança do arquivo permanente para um ambiente propício ao seu armazenamento, proporcionando os cuidados necessários que documentos de fase permanente requerem. Indica-se que o arquivo deve se situar próximo da sede da empresa, pois atualmente ambos se encontram em bairros distintos. Para tanto, deve ser realizado um projeto com o detalhamento do acervo, do ambiente atual e do novo a ser implantado com as melhorias sugeridas. Isso possibilitará para a empresa manter seus documentos e informações acessíveis por um longo período. A Tabela 4 apresenta em números cada item acima mencionado, sendo listados do pior para o melhor.

**Tabela 4:** Avaliação de recursos, acesso e infraestrutura.

% Nota 5	B.1 Recursos, acesso e infraestrutura
2	Conforto do espaço físico para aprendizagem

48	Tempo de resposta
65	Auxílio dos funcionários
85	Horário de atendimento
93	Conhecimento do sistema busca na intranet
<b>% Nota 5</b>	<b>B.4 Potencialidades e Desenvolvimento</b>
3	Investimento em espaço físico
15	Arquivo permanente
20	Sistema de busca na intranet
31	Acesso ao documento
33	Documentos digitalizados
<b>% Nota 5</b>	<b>B.3 Eficiência</b>
27	Qualidade do serviço de DSI (Disseminação Seletiva da Informação)
28	Qualidade do serviço de Licenças ambientais
28	Serviço de pergunta e resposta
30	Processo de aquisição de acervo
33	Qualidade do serviço de Controle de vigência de normas técnicas
35	Qualidade do serviço de Processamento técnico
35	Qualidade do serviço de Correspondências recebidas e expedidas
35	Qualidade do serviço Boletim informativo
40	Qualidade do serviço de Controle de circulação
42	Qualidade do serviço de Síntese de informações contratuais
47	Qualidade do serviço de Guarda de documentos
48	Qualidade do serviço de Serviço de referência
93	Utilidade do sistema de busca na intranet
<b>% Nota 5</b>	<b>B.2 Uso</b>
17	Uso do serviço de empréstimo
20	Importância do serviço Boletim informativo
20	Importância do serviço de Disseminação Seletiva da Informação (DSI)
37	Uso da biblioteca
45	Importância do serviço de Controle de circulação
47	Importância do serviço de Processamento técnico
48	Importância do serviço de Correspondências recebidas e expedidas
50	Importância do serviço de Licenças ambientais
58	Meio de comunicação mais utilizado para atendimento – Skype
62	Importância do serviço de Síntese de informações contratuais
62	Importância do serviço de Controle de vigência de normas técnicas
63	Importância do serviço de Guarda de documentos
63	Importância do serviço de Serviço de referência
75	Suporte documental digital

Fonte: Dados da Pesquisa (2014).

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inovação e melhoria dos serviços é algo primordial dentro de uma unidade de informação. O profissional da informação precisa estar atento ao usuário, promovendo e ofertando serviços que sejam essenciais para as atividades diárias dos usuários, como no caso das bibliotecas especializadas situadas dentro de organizações.

O processo estruturado realizado nesta pesquisa foi composto pela entrevista com a Bibliotecária Gestora da unidade de informação, buscando saber quais indicadores de desempenho estipulados pela ABNT NBR norma ISO 11620:2014 se adequariam e poderiam ser analisados de acordo com a biblioteca especializada aqui estudada.

O questionário aplicado aos usuários da biblioteca auxiliou na identificação do uso/utilidade da biblioteca para as atividades diárias dos colaboradores, bem como saber quais os produtos e serviços que necessitavam de melhoria, pois questionou a qualidade de serviços e produtos, identificando o nível de satisfação com os serviços prestados.

Para melhor representar as demandas levantadas na pesquisa foi realizada uma análise SWOT, caracterizando-se os pontos fortes e fracos no ambiente interno e, as oportunidades e ameaças no ambiente externo da organização. Para tanto, foram desenvolvidas linhas de ação para promover a melhoria contínua nos produtos e serviços e obter qualidade.

Com a realização desta pesquisa constatou-se que a melhoria dos produtos e serviços deve ser um processo contínuo e deve ser realizado sempre a partir da visão dos usuários.

Alguns pontos críticos foram evidenciados com a pesquisa como, por exemplo, o espaço físico reduzido e pouco confortável, que não agrada os usuários. Alguns dos serviços oferecidos possuem pouco uso pelo usuário, o que sugere que alguns serviços podem ser substituídos. Uma das demandas apresentadas pelo usuário é a disponibilização dos documentos para acesso em meio digital, o que facilitaria o trabalho de colaboradores que atuam em campo, fora da sede da empresa. Outro ponto crítico identificado durante a pesquisa e que necessita de uma solução rápida se refere à elaboração da tabela de temporalidade e destinação de documentos, instrumento indispensável para a avaliação de documentos, que determina os prazos de guarda e a destinação dos documentos. Essa medida impactará diretamente no espaço físico da unidade de informação.

Enfim, a aplicação do plano de melhorias deve ocorrer juntamente com um estudo de usuário, pois para implementar mudanças e melhorias em serviços e produtos é imprescindível conhecer o perfil e as necessidades do usuário.

## REFERÊNCIAS

ANGELO, E. da S.; ZIVIANI, F. Marketing informacional em unidades de informação: Informational marketing in information units. **DataGramZero**, Revista de Informação, v. 12, n. 3, ago. 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000010950/2269cd70c5492b73e2b87b3ebd61da99>>. Acesso em: 20 jul. 2018.

ASHWORTH, W. **Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos**. Lisboa: Calouste Gilbenkian, 1967.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9001**: sistemas de gestão da qualidade: requisitos. 2. ed. Rio de Janeiro, 2008a.

\_\_\_\_\_. **NBR ISO 11620**: information and documentation: library performance indicators. 2. ed. UK, 2008b.

\_\_\_\_\_. **NBR ISO 9001**: sistemas de gestão da qualidade: requisitos. Rio de Janeiro, 2015.

\_\_\_\_\_. **NBR ISO 11620**: information and documentation: library performance indicators. UK, 2014.

BAPTISTA, S. G.; COSTA, M. M.; VIANA NETA, M. A. V. Marketing para promoção de produtos e serviços de Informação: estudo de caso da biblioteca da Presidência da república. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.6, n. 2, p. 83-104, jan./jun. 2009. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1992>>. Acesso em: 12 ago. 2018.

CASTRO, R. C. F.; ASAEDA, T. Comportamento de usuários dos serviços de uma biblioteca especializada. **R. bras. Bibliotecon. e Doc.** 167-183, jul./dez. 1980. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000002078/1e095d32274599b7049d7c051a67c4ea>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

CESARINO, M. A. da N. Bibliotecas especializadas, centros de documentação, centros de análise da informação: apenas uma questão de terminologia? **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**. Belo Horizonte, v.7, n. 2, p. 218-241. set. 1978. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000010060/196f2e02aeb21b0ec656133040dde8c8>>. Acesso em: 18 ago. 2018.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. *Ciência da informação*, Brasília, v. 25, n. 2, p.217-223. maio/ago. 1996. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/660>>. Acesso em: 10 ago. 2018.

FIGUEIREDO, N. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão de literatura. **Revista de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v.11, n. 3 e 4, p. 155-168. jul./dez. 1978. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000000794/423df8815ba5d3bcfa70852f69eadae8/>>. Acesso em: 29 ago. 2018.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo (SP): Nobel, 1991. 144 p.

\_\_\_\_\_. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

GONÇALVES, P. de C.; SILVA, N. P. A criatividade nas unidades de informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.14, n.2, 407-428, jul./dez., 2009. Disponível em: <[http://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/06/pdf\\_558ca0c76d\\_0010851.pdf](http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/06/pdf_558ca0c76d_0010851.pdf)>. Acesso em: 15 ago. 2018.

MORAES, C. Usuários de bibliotecas: informação X cidadão comum. **Biblos**, Rio Grande, v. 6, p. 219-233, 1994. Disponível em: <<http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/345>>. Acesso em: 18 ago. 2018.

OLIVEIRA, S. M. de. Marketing e sua aplicação em bibliotecas: uma abordagem preliminar. **Ci. Int.**, Brasília, v. 14, n. 2, p. 137-47, jul./dez. 1985. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1439/1057>>. Acesso em: 19 ago. 2018.

ROCHA, E. da C.; GOMES, S. H. de A. Gestão da qualidade em unidades de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 142-152, maio/ago. 1993. Disponível em: <[http://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/03/pdf\\_c3e59a4c62\\_0009018.pdf](http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_c3e59a4c62_0009018.pdf)>. Acesso em: 21 ago. 2018.

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. 138 p. Florianópolis: UFSC, 2005.

SOUSA, R. D. O. de. **Qualidade na administração pública**: o impacto da certificação ISO 9001:2000 na satisfação dos munícipes. 122 p. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Escola de Economia e Gestão, Universidade em Minho, Braga, 2007. Disponível em: <<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7020/1/Tese.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2018.

TARGINO, M. das G. Bibliotecas Universitárias e especializadas de São Luís. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 16, n. 1, p. 19-32, jan./jun. 1988. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000002552/809cb2ca7583272414d9c98c77e42309>>. Acesso em: 18 ago. 2018.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. de. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspect. cienc. inf.**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27 - 40, jan./jun.2001. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/435/245>>. Acesso em: 18 ago. 2018.