

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
Gestão de Instituições Federais de Educação Superior

Fernanda Lusmara de Menezes

Pesquisa de opinião com os usuários da Biblioteca Central da UFMG

Belo Horizonte

2018

Fernanda Lusmara de Menezes

Pesquisa de opinião com os usuários da Biblioteca Central da UFMG

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para a conclusão do Curso de Especialização em Gestão das Instituições Federais de Educação Superior.

Linha de Pesquisa:

Orientadora: Raquel Quirino Gonçalves

Belo Horizonte

2018

M543p  
TCC

Menezes, Fernanda Lusmara de, -  
Pesquisa de opinião com os usuários da Biblioteca Central da UFMG  
[manuscrito] / Fernanda Lusmara de Menezes. - Belo Horizonte, 2018.  
42 f. : enc, il.

Monografia -- (Especialização) - Universidade Federal de Minas Gerais,  
Faculdade de Educação.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Educação da  
Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para a conclusão do  
Curso de Especialização em Gestão das Instituições Federais de Educação  
Superior.

Orientadora: Raquel Quirino.

Bibliografia: f. 34-36.

Apêndices: f. 37-42.

1. Bibliotecas. 2. Bibliotecas e usuários. 3. Bibliotecas universitárias.

I. Título. II. Quirino, Raquel. III. Universidade Federal de Minas Gerais,  
Faculdade de Educação.

CDD- 027.7

**Catálogo da fonte: Biblioteca da FaE/UFMG (Setor de referência)**

Bibliotecária: Raissa Michalsky Martins CRB6 3155/O



Universidade Federal de Minas Gerais  
Faculdade de Educação  
Departamento de Administração Escolar

PÓS GRADUAÇÃO LATU SENSO

FOLHA DE APROVAÇÃO

**PESQUISA DE OPINIÃO COM OS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFMG**

**FERNANDA LUSMARA DE MENEZES**

MONOGRAFIA SUBMETIDA À BANCA EXAMINADORA DESIGNADA PELA FACULDADE DE EDUCAÇÃO, COMO REQUISITO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE ESPECIALISTA em Gestão das Instituições Federais de Educação Superior.

APROVADA EM 20 DE JUNHO DE 2018, PELA BANCA CONSTITUÍDA PELOS MEMBROS:

***Raquel Quirino Gonçalves***

***Ricardo Vianna Velloso***

***Magda Auxiliadora Dos Santos Barbosa Bastos***

BELO HORIZONTE, 07 DE AGOSTO DE 2023

 Documento assinado digitalmente  
EUCIDIO PIMENTA ARRUDA  
Data: 07/08/2023 14:57:23-0300  
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

**Eucídio Pimenta Arruda**  
Chefe do departamento de Administração Escolar  
DAE-FaE/UFMG

Agradeço a Deus pela oportunidade que me foi concedida de trabalhar e estudar nesta instituição.

Meu eterno agradecimento a minha mãe e meu esposo pela constante compreensão, colaboração e carinho.

A Anália e Wellington pelo apoio e incentivo profissional para retomar meus estudos.

Aos colegas da UFMG agradeço pelas vivências e opiniões.

A professora Raquel Quirino pelas orientações e ensinamentos.

A Cecília, minha filha, por chegar e tornar a minha vida mais colorida.

“Talvez não tenha conseguido fazer o melhor, mas lutei para que o melhor fosse feito. Não sou o que deveria ser, mas Graças a Deus, não sou o que era antes”. (Marthin Luther King)

## **Resumo**

A presente proposta de intervenção foi desenvolvido no âmbito do Programa de Pós-graduação *Latu Sensu* em Gestão das Instituições Federais de Ensino Superior (GIFES) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). O estudo pretende identificar a opinião dos usuários da Biblioteca Central da UFMG sobre sua estrutura, serviços e potenciais demandas dos seus frequentadores. As bibliotecas das universidades são importantes elementos na formação dos estudantes de nível superior, pois oferecem espaço de estudo, acesso gratuito a livros e outras obras, como também oferece serviços tais como auxílio em pesquisas, normalização bibliográfica entre outros. Bibliotecas que prestam serviços com qualidade podem impactar positivamente nos estudos de seus frequentadores e contribuir para o melhor desempenho acadêmico.

Desse modo, a presente proposta almeja identificar como ocorre o atendimento ao aluno, suas expectativas, pontos positivos e negativos. Esta ferramenta pode gerar informações que, posteriormente, poderão ser utilizadas na gestão e planejamento da unidade para a elaboração de projetos de ação para melhorias de seus serviços.

**Palavras-chave:** usuários; pesquisa de opinião; bibliotecas.

## **Abstract**

This intervention proposal was developed within the scope Latu Sensu Postgraduate Program in Management of Federal Higher Education (GIFES) of the Federal University of Minas Gerais (UFMG). The study intends to identify the opinion of users of the UFMG Central Library about its structure, services and potential demands of its visitors. University libraries are important elements in the training of higher education students, as they offer study space, free access to books and other works, as well as offering services such as research assistance, bibliographic standardization, among others. Libraries that provide quality services can positively impact the studies of their patrons and contribute to better academic performance. In this way, the present proposal aims to identify how the service to the student occurs, their expectations, positive and negative points. This tool can generate information that can later be used in the management and planning of the unit for the preparation of action projects to improve its services.

**Key words:** users; survey research; libraries.

## SUMÁRIO

A Biblioteca universitária e o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais .....	9
A Biblioteca Central .....	14
O atendimento ao público nas Instituições Públicas .....	16
Justificativa .....	19
Objetivos .....	20
Revisão da Literatura .....	21
Atendimento ao público nas bibliotecas das Universidades .....	21
Metodologia .....	29
Proposta de Intervenção .....	32
Cronograma .....	33
Considerações Finais .....	34
Referências Bibliográficas.....	34
Apêndice A .....	37

## **Introdução**

### **A Biblioteca Universitária e o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais**

A Biblioteca Universitária é um órgão suplementar vinculado a Reitoria. Ela é responsável administrativamente pela gestão técnica do Sistema de Bibliotecas da UFMG que é composto por 25 bibliotecas distribuídas entre as unidades acadêmicas, as escolas de educação Básica e Profissional e o Museu de História Natural. As bibliotecas do Sistema atendem a comunidade interna da UFMG (alunos, pesquisadores, professores, servidores e funcionários) e a comunidade externa tais como: alunos de outras instituições, pesquisadores e demais visitantes.

#### **A característica das Bibliotecas Universitárias segundo Grandi (2002)**

é a de uma organização de prestação de serviços informacionais, em apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão, de professores, pesquisadores e alunos da universidade, não se limitando ao nível sistêmico organizacional na busca da informação e conhecimento necessários para essas atividades. Os serviços prestados por uma biblioteca universitária continuam sendo os tradicionais – selecionar, armazenar e disseminar informações.

As 25 bibliotecas setoriais da UFMG oferecem os serviços de consulta ao acervo; empréstimo (domiciliar, entre bibliotecas); levantamento bibliográfico; visitas orientadas; comutação bibliográfica; orientação e normalização bibliográfica; treinamento de usuários; alertas, sumários correntes e Boletins Informativos; além de oferecer espaço para exposições e eventos. Silva (2001, p. 20) afirma:

No âmbito das universidades, a biblioteca é um subsistema que interage dentro de outro sistema, no qual os usuários são o alvo das ações. E tendo a biblioteca universitária a finalidade de subsidiar o apoio documental às atividades de ensino, pesquisa e extensão, funciona como fonte de informação, filtrando-a para os usuários.

Segundo o Relatório Anual do Sistema de Bibliotecas da UFMG ((UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2016, p. 15) de 2016 (Figura 1), o Sistema de Bibliotecas possui em seu acervo um total de 1.049.043 obras entre livros, revistas, jornais, periódicos, cds, dvds e outros materiais especiais, tais como: atlas, catálogos, conjunto de peças, jogos, globos, gravações em áudio e vídeo, mapas, manuscritos, normas, partituras e slides. Todo o acervo distribuído entre as 25 bibliotecas setoriais acumulam, em nome da UFMG, um patrimônio no valor estimado de R\$ 37.563.847,31.

Figura 1 – Acervo do Sistema de Bibliotecas da UFMG em 2016

<b>Bibliotecas</b>	<b>Exemplares</b>	<b>Valor (R\$)</b>
Arquitetura	36.510	868.384,21
Belas Artes <sup>3</sup>	37.379	1.376.089,32
Biblioteca Central <sup>4</sup>	70.505	2.888.162,88
Biblioteca Universitária	117	10.001,54
Biblioteca Universitária – Coleções Especiais <sup>5</sup>	70.070	2.579.549,21
Campus Saúde	55.817	3.635.987,23
Ciência da Informação	20.048	510.957,86
Ciências Agrárias	16.200	746.871,84
Ciências Econômicas	81.004	2.351.936,62
Ciências Exatas	19.222	1.239.792,95
Ciências Exatas - Departamento de Física	9.809	897.153,02
Ciências Exatas - Departamento de Química	8.276	889.820,38
COLTEC	20.063	662.325,47
CP - Centro Pedagógico	24.022	239.828,40
Direito	71.954	1.496.677,78
Educação	78.998	1.778.582,95
EEFFTO	26.982	1.536.156,95
Engenharia	49.494	2.120.941,02
Farmácia	14.007	975.682,77
FAFICH	140.383	3.976.338,32
Geociências	25.233	840.624,99
Letras	103.332	3.041.953,96
Museu de História Natural e Jardim Botânico	4.043	67.214,72
Música	28.045	537.459,94
Odontologia	11.899	948.154,78
Veterinária	25.631	1.347.198,20
<b>TOTAL</b>	<b>1.049.043</b>	<b>37.563.847,31</b>

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2016, p. 15

Ressaltamos ainda que segundo o UFMG/RASB (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2016, p. 16) na composição do acervo do Sistema ainda contabilizam-se as obras disponíveis no Carro-Biblioteca que leva às comunidades próximas a Belo Horizonte a possibilidade de acesso a livros e revistas de modo gratuito.

O Carro-Biblioteca é um programa de extensão desenvolvido pela Escola de Ciência da Informação que objetiva democratizar a leitura junto a comunidades da região metropolitana de Belo Horizonte. Seu acervo compreende 6.180 títulos e 8.052 exemplares destinados às comunidades atendidas pelo Carro. É importante ressaltar que além do Carro-Biblioteca que tem o intuito de atender a comunidade externa a UFMG, todas as 25 bibliotecas do Sistema são abertas a qualquer cidadão.

O Sistema de Bibliotecas possui, segundo o UFMG/RASB (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2016, p. 9), um total de 194.907 usuários cadastrados que podem usufruir de todos os serviços oferecidos em todas as bibliotecas da universidade. Além disso, suas unidades estão abertas aos usuários externos da UFMG que não podem realizar empréstimos, mas podem frequentar as áreas de estudo, fazer consultas internas, visitar exposições entre outros serviços.

A previsão orçamentária é encaminhada anualmente pela Diretoria do Sistema de Bibliotecas, como pelas demais diretorias das unidades acadêmicas, para a Pró-Reitoria de Planejamento (Proplan). Os recursos financeiros são repassados às unidades após a liberação do orçamento da Universidade pelo Ministério da Educação. Ressalta-se que o valor encaminhado pela Diretoria nem sempre é atendido visto que os valores vêm sendo reduzidos a cada ano.

Entre os gastos constantes na estimativa encaminhada pelo Sistema de Bibliotecas encontram-se o pagamento de funcionários terceirizados, combustível para o veículo que realiza o transporte dos malotes entre as bibliotecas, materiais para reparo de livros, entre tantos outros gastos.

Anualmente o Sistema de Bibliotecas recebe recursos financeiros para investir no acervo bibliográfico das bibliotecas setoriais. Esses recursos são importantes para manter o acervo atualizado de acordo com as indicações dos docentes quanto aos assuntos debatidos nos cursos (Figura 2).

Figura 2 – Recursos orçamentários destinados a aquisição de acervo para o Sistema de Bibliotecas da UFMG em 2016

<b>Unidade</b>	<b>Valor (R\$)</b>
Arquitetura	27.950,00
Belas Artes	19.500,00
Campus Saúde	48.750,00
Ciência da Informação	19.500,00
Ciências Agrárias	27.950,00
Ciências Biológicas	48.750,00
Ciências Econômicas	27.950,00
Ciências Exatas	48.750,00
Centro Pedagógico	7.150,00
Coltec	7.150,00
Direito	27.950,00
Educação	27.950,00
EEFFTO	27.950,00
Enfermagem	27.950,00
Engenharia	48.750,00
Fafich	36.400,00
Farmácia	27.950,00
Geociências	19.500,00
Letras	27.950,00
Música	19.500,00
Odontologia	36.400,00
Veterinária	36.400,00
Teatro Universitário	1.950,00
<b>TOTAL</b>	<b>650.000,00</b>

Fonte: Pró- Reitoria de Planejamento

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2016, p. 20.

No ano de 2016 foi previsto pela Pró-Reitoria de Planejamento um valor de R\$650.000,00 para aquisição de acervo para todas as bibliotecas do Sistema. Apesar de este valor parecer um número expressivo, nota-se analisando os investimentos ao longo dos anos, que houve uma redução dos repasses dos recursos.

Nos últimos anos a Universidade tem sofrido cortes financeiros severos que se refletem na redução das verbas destinadas a cada unidade administrativa. Como é possível observar na figura 3 o valor destinado ao Sistema de Bibliotecas em 2014 representou o dobro do valor disponível em 2016.

Figura 3 – Recursos orçamentários destinados a aquisição de acervo para o Sistema de Bibliotecas da UFMG em 2014.

<b>Unidade</b>	<b>Valor (R\$)</b>
Arquitetura	55.900,00
Belas Artes	39.000,00
Campus Saúde	97.500,00
Ciência da Informação	39.000,00
Ciências Agrárias	55.900,00
Ciências Biológicas	97.500,00
Ciências Econômicas	55.900,00
Ciências Exatas	97.500,00
Centro Pedagógico	14.300,00
Coltec	14.300,00
Direito	55.900,00
Educação	55.900,00
EEFFTO	55.900,00
Enfermagem	55.900,00
Engenharia	97.500,00
FAFICH	72.800,00
Farmácia	55.900,00
Geociências	39.000,00
Letras	55.900,00
Música	39.000,00
Odontologia	72.800,00
Veterinária	72.800,00
Teatro Universitário	3.900,00
<b>TOTAL</b>	<b>1.300.000,00</b>

Fonte: Pró- Reitoria de Planejamento

Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2014, p. 24.

A redução dos repasses reflete não apenas na aquisição de livros mais atuais, como também na de livros digitais e audiolivros que poderiam ser utilizados por deficientes visuais. Além da redução do valor destinado a aquisição do acervo, os repasses para reparos, reformas, compra de computadores para os terminais de consulta acabam também sendo atingidos pela contenção de gastos.

Nessa mesma direção, Oliveira (2002) frisa:

As bibliotecas das instituições de ensino superior têm por missão o suporte de suas atividades; sejam elas de ensino, pesquisa ou extensão. Desta forma, devem-se priorizar recursos informacionais, infraestrutura e serviços

adequados para as atividades definidas por cada instituição (OLIVEIRA, 2002, p. 208).

## **A Biblioteca Central**

A Biblioteca Central é uma das 25 bibliotecas setoriais que compõem o Sistema de Bibliotecas da UFMG. Ela atende os alunos de graduação do ciclo básico dos cursos oferecidos pelos Institutos de Geociências, Ciências Biológicas e Ciências Exatas. Desse modo, são atendidos alunos dos cursos de Ciências Biológicas, Enfermagem, Educação Física, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Medicina, Veterinária, Odontologia, Terapia Ocupacional, Geografia, Geologia, Turismo, Estatística, Matemática, Química, Física, além dos alunos de graduação de todos os cursos de Engenharias.

De acordo com o citado no RASB/UFMG (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2015, p. 12) a Biblioteca Central possui uma área total de 5.954,37 metros quadrados e abriga 70.423 exemplares. Seu corpo técnico conta com 30 pessoas que trabalham de segunda a sexta-feira de 7h30 às 22h. Consta ainda que em 2015 foram realizados 682.288 empréstimos em todo o sistema, sendo que 132.434 foram realizados somente pela Biblioteca Central.

A Biblioteca Central da UFMG dá suporte aos alunos de graduação, pós-graduação e pesquisadores, atendendo assim um público assíduo de sua estrutura e suas obras. Além de oferecer salas para estudo individual, conta também no terceiro andar de seu prédio, com amplo salão para estudos em grupo.

Sua estrutura, aliada a sua localização privilegiada, atrai diversos usuários externos interessados em estudar em um local tranquilo e reservado, ou mesmo utilizar o Espaço de Leitura para relaxar enquanto lê livros e revistas.

Além do acervo técnico-científico, a Biblioteca Central possui um ambiente denominado Espaço de Leitura o qual é destinado a leitura de lazer para a comunidade acadêmica da UFMG e ao público externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2015, p. 13).

O Espaço Leitura dispõe de um acervo com variados gêneros como poesia, romance, literatura clássica, biografia, literatura infanto-juvenil, artes, incluindo obras em Braille. Este espaço possibilita o acesso a literatura de lazer, cultura e informação, tornando-se um ambiente de interação e entretenimento.

De acordo com o RASB/UFMG o

“Espaço de Leitura pretende se tornar referência em entretenimento de qualidade, através da promoção de lançamento de livros, mostras de artes, momentos de autógrafos com os escritores, contação de histórias, debates, exibição de filmes, exposições literárias e demais atividades que tenham como enfoque o livro, seus personagens, suas histórias”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2015, p. 13).

A função recreativa do Espaço Leitura é explicada por Oliveira (2014):

Incentivar o hábito da leitura através de atividades que propiciem alguns momentos de tranquilidade ao usuário podem estimular, aos poucos, o desenvolvimento de experiências recreativas, por exemplo, fazendo com que os leitores sejam mais frequentes. (OLIVEIRA, 2014, p. 18).

A Biblioteca Central, como inúmeras bibliotecas públicas, é recurso indispensável para a formação acadêmica e científica de alunos e pesquisadores. Essas unidades de informação buscam prestar inúmeros serviços e não apenas um espaço de armazenamento de informações, Oliveira & Firme (2013) apontam que:

A biblioteca tem por objetivo prestar serviços à sua comunidade por meio do atendimento às atividades pedagógico-científicas desenvolvidas da instituição. O estudo do uso da informação, comunidades e grupos visa subsidiar processos de melhorias, e para isso conta com a colaboração dos seus usuários (OLIVEIRA; FIRME, 2013, p. 80).

Do mesmo modo Oliveira (2014) esclarece a ampla importância das bibliotecas:

O fornecimento de uma informação de qualidade, aliada a atividades culturais e de lazer, que estimulem o crescimento da comunidade são fatores importantíssimos para o estabelecimento de uma boa biblioteca

pública. É importante que todo tipo de usuário possa ter acesso a uma informação de qualidade, um espaço reservado para as crianças e outra parte destinada aos portadores de deficiência, para que o acesso a informação possa ser disseminada sem exceção (OLIVEIRA, 2014, p. 17).

## **O atendimento ao público nas Instituições Públicas**

O serviço público por muitos anos foi marcado pela morosidade dos procedimentos, longas filas, prazos demorados e excesso de documentos. A administração burocrática dava ênfase no controle dos processos com o intuito de reduzir a ocorrência de desvios, corrupção e apropriação de dinheiro público, fatos muito comuns na administração patrimonialista.

Há alguns anos as Instituições Públicas tentam acabar com os resquícios da administração burocrática por meio da administração gerencial que visa a melhoria de seus serviços seja pela inclusão de tecnologias, redução de custos, capacitação de servidores e melhoria do atendimento ao público.

O atendimento ao público é uma das características mais marcantes da burocracia governamental, marcada pelas longas filas, atendimento de baixa qualidade e insatisfação dos usuários. Com o surgimento da administração gerencial muitas mudanças foram inseridas no intuito de melhorar a relação do público com a Administração. Para Dias e Scherer (2007):

O serviço de atendimento ao público é um processo resultante da sinergia de diferentes variáveis: o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos (direta ou indiretamente) na situação, a organização do trabalho e as condições físico-ambientais/instrumentais. (DIAS; SCHERER, 2007, p. 253).

O modo como os usuários dos serviços públicos são atendidos colabora para construção da imagem da Instituição perante aos cidadãos que buscam seus serviços. De acordo com Dias e Scherer (2007):

Todos, sem exceção, são responsáveis pela construção e manutenção da imagem de uma Instituição. Cada profissional, quando atende a um usuário, tem a oportunidade de cativá-lo ou expulsá-lo definitivamente da instituição. A mesma regra vale para o atendimento a clientes internos, ou seja, para outros funcionários da instituição (DIAS; SCHERER, 2007, p. 254).

A importância do atendimento ao público é uma característica que por muitos anos foi ignorada pela maioria das organizações, sejam privadas ou públicas. Mas o atendimento ao público faz parte das atividades diárias de todos, seja atendendo a público interno (colegas) ou público externo. Compreender o funcionamento deste processo e esforçar-se para torná-lo bem-sucedido é fundamental para a melhoria dos resultados individuais e grupais.

De acordo com FERREIRA (2006):

A qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade brasileira, tanto no âmbito estatal quanto da iniciativa privada, apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir transformações urgentes. Essa necessidade tem múltiplas facetas, e a visibilidade de uma delas se expressa nas queixas frequentes de usuários-consumidores (FERREIRA, 2006, p. 128).

Sobre os serviços de atendimento ao público Dias e Scherer (2007) esclarecem que:

O atendimento ao público faz parte das atividades diárias de todos, seja atendendo a público interno (colegas) ou público externo. Compreender o funcionamento deste processo e esforçar-se para torná-lo bem-sucedido é fundamental para a melhoria dos resultados individuais e grupais. (DIAS; SCHERER, 2007, p. 254).

Da mesma forma Ferreira (2006) afirma:

O atendimento ao público é um serviço complexo; sua simplicidade é apenas aparente. Trata-se de uma atividade social mediadora que coloca em cena a interação de diferentes sujeitos em um contexto específico, visando responder a distintas necessidades. A “tarefa de atendimento” é, frequentemente, uma “etapa terminal”, resultante de um processo de

múltiplas facetas que se desenrola em um contexto institucional, envolvendo dois tipos de personagens principais: o funcionário (atendentes) e o usuário (FERREIRA, 2006, p. 134).

Apesar de o atendimento ser feito por indivíduos, estes representam a instituição pública e podem afetar de modo positivo ou negativo na imagem que o usuário constrói com a Administração Pública. Segundo DIAS & SCHERER (2007)

O compromisso com o bom atendimento é algo que deve ser incorporado como valor organizacional, a partir do qual é esperada a melhoria nos níveis de satisfação dos clientes internos e externos (DIAS; SCHERER, 2007, p. 251).

À medida que o usuário identifica lacunas ou falha nos serviços ele passa a julgar a imagem da instituição com os problemas encontrados. O atendimento deve ser realizado por profissionais capacitados, conscientes de sua importância para a instituição e motivados para exercer suas tarefas. Ferreira (2006, p. 134) afirma que:

O serviço de atendimento ao público é um processo resultante da sinergia de diferentes variáveis: o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos (direta ou indiretamente) na situação, a organização do trabalho e as condições físico-ambientais/ instrumentais (FERREIRA, 2006, p. 134).

A partir da administração gerencial as instituições públicas passaram a se preocupar com a qualidade dos serviços prestados. E é neste grupo de organizações que se inserem as universidades públicas.

## **Justificativa**

Há alguns anos o Ministério da Educação, por meio das políticas de governo, aumentou os investimentos nas universidades federais e criou novos cursos e vagas na tentativa de aumentar o acesso dos estudantes à educação superior. Após este período o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) passou a ser a ferramenta para ingresso nas universidades por meio das inscrições e seleção pelo Sistema de Seleção Unificada (Sisu). Com esse novo modo de admissão houve maior diversificação dos perfis dos estudantes que ingressaram nas universidades federais.

Contudo, desde 2013 o cenário político-econômico desfavorável do país refletiu nas instituições públicas por meio das reduções orçamentárias que vem ocorrendo de modo ascendente a cada ano. Como reflexo da crise econômica observou-se a redução dos repasses para os diferentes setores da administração pública, entre eles as instituições de ensino superior.

As universidades apresentam então uma situação que precisa ser revista e discutida. Ao mesmo tempo em que recebe, ano a ano, usuários com perfis cada vez mais heterogêneos, enfrenta a redução orçamentária que exige inúmeras restrições nos seus investimentos.

As bibliotecas, como elemento da formação acadêmica, enfrentam o mesmo paradigma. Precisam lidar com os usuários e suas diferentes necessidades, mas encontram nas restrições orçamentárias grande obstáculo para novos investimentos.

Identificar os atuais usos das bibliotecas segundo a opinião de seus próprios usuários poderá permitir aos gestores definir melhor os pontos que precisam de investimento como também eliminar ou reduzir gastos.

Conforme Campos, Silva e Pinto (2015) afirmam é necessário manter a biblioteca atualizada e interessante para seus usuários.

Estudar e conhecer usuários de informação ou uma comunidade compõe uma das formas importantes para verificar a satisfação destes, mediante alguns aspectos, incluindo a prestação de serviços (CAMPOS; SILVA; PINTO, 2015, p. 3).

Assim, identificar novas demandas poderá também servir como argumento para os gestores na busca de ampliação do orçamento recebido pelas unidades de informação.

É papel do centro de informação e do profissional da informação atentar para as necessidades de informação do usuário, pois não é qualquer serviço que irá atender suas necessidades (SILVA, 2012, p. 12).

## **Objetivos**

O objetivo geral deste estudo é verificar a opinião dos usuários da Biblioteca Central quanto a qualidade do atendimento oferecido ao público em seus diversos serviços.

Entre os objetivos específicos estão:

- Identificar o perfil dos usuários desta biblioteca;
- Verificar interesses e hábitos dos frequentadores.
- Identificar os serviços utilizados pelos usuários;
- Conhecer a opinião dos usuários quanto ao acervo e estrutura da unidade;
- Identificar as demandas dos usuários que ainda não foram atendidas;

A partir dos resultados será possível nortear um Plano de Intervenção para a Biblioteca Central, como também estimular as demais bibliotecas setoriais a reverem seus procedimentos de atendimento ao público e serviços oferecidos.

## Revisão da Literatura

### Atendimento ao público nas bibliotecas das Universidades

Uma das características da administração gerencial é que ela é voltada para o cidadão e para a obtenção de resultados. Para tanto, tem como objetivo “colocar em prática as novas ideias gerenciais, e oferecer à sociedade um serviço público efetivamente mais barato, melhor controlado, e com melhor qualidade” (BRESSER-PEREIRA, 1997, p. 25).

A administração gerencial visa ser mais eficiente não apenas reduzindo os gastos desnecessários, mas melhorando a qualidade de seu atendimento ao cidadão.

No que diz respeito à prestação de serviços públicos, o Estado busca acompanhar esse processo com ênfase na eficiência do atendimento das necessidades tanto de regulação quanto de serviços dos seus clientes/cidadãos, com incentivos a programas de flexibilização da gestão pública, tornando suas máquinas administrativas mais baratas, ágeis e receptivas à inovação gerencial e à autonomia administrativa (SILVA, 1994, p. 7).

Os serviços públicos veem passando por transformações impulsionadas pela necessidade de adaptação e antecipação das exigências da sociedade, exigindo assim o aprimoramento dos serviços prestados e a satisfação das necessidades e expectativas de seus usuários.

Visto agora como um prestador de serviços, que tem de utilizar-se de instrumentos de mercado para garantir a eficiência de suas organizações, o Estado está sendo gradativamente forçado a enfatizar o atendimento das necessidades tanto de regulação quanto dos serviços dos seus clientes/cidadãos, através de incentivos a programas de flexibilização da gestão pública, tornando sua máquina administrativa mais barata, ágil e receptiva à inovação gerencial e à autonomia administrativa (SILVA; 2015, p.8)

Campos, Silva e Pinto (2015) afirmam:

A procura da qualidade dos serviços oferecidos, algo que obteve uma maior evidência com a sociedade globalizada e com o surgimento das tecnologias de informação e comunicação, e que levou os profissionais da área biblioteconômica a repensarem suas funções e os serviços que prestavam nas bibliotecas (CAMPOS; SILVA; 2015, p.202)

O grande número de usuários de biblioteca em uma Universidade exige que o atendimento ao público seja de qualidade. Ressaltamos que não apenas a cordialidade é importante, mas também a o domínio das tarefas e informações, além da organização de sua estrutura.

A qualidade hoje se consolidou como um dos temas centrais das organizações, sejam elas públicas ou privadas, e em todos os setores indistintamente, quer lidem com serviços ou produtos. Com o advento da expansão informacional e da globalização, o cidadão contemporâneo tomou-se consciente de sua importância dentro do contexto social e, portanto, mostra-se mais exigente. (SILVA, 2001, p.22)

O atendimento dos usuários nas bibliotecas das universidades compreende inúmeros serviços como levantamento bibliográfico, empréstimos de livros, normalização bibliográfica, serviços de achados e perdidos; visitas orientadas; comutação bibliográfica, treinamento de usuários; alertas, sumários correntes e Boletins Informativos; além de oferecer espaço para estudos, exposições e eventos.

O serviço de referência e informação, em especial nas bibliotecas públicas, apresenta-se como o espaço em que se realiza a relação usuário-informação. Talvez fosse melhor aqui dizer o espaço onde se pretende a relação usuário-informação, a relação necessidade informacional e informação. (ALMEIDA JUNIOR, 2000, p.39).

Os atendimentos nas bibliotecas da UFMG são prestados pelos servidores (bibliotecários, assistentes e auxiliares em administração), funcionários terceirizados e estagiários. Com os preceitos da Administração Pública gerencial se faz necessário trazer à tona a atual situação da qualidade do atendimento ao público nestes locais.

O bibliotecário de referência é o profissional que mantém o contato mais próximo dos usuários de uma unidade de informação. Através dele, é criada uma interface direta entre a informação e o usuário, sendo este o momento em que exerce especificamente o serviço de referência. Juntamente a sua função de orientador em uma unidade de informação ou ambiente virtual, ele também atua como educador, utilizando os seus conhecimentos profissionais para selecionar a informação adequada para seus usuários e capacitando os para trabalharem sozinhos no direcionamento de sua pesquisa (CORRÊA DA SILVA, 2005. p.33).

O sistema de bibliotecas vem sofrendo com a redução orçamentaria desde 2013 que ocasionou crescimento reduzido do acervo, a suspensão de obras de melhoramento de infraestrutura, falta de substituição do corpo técnico que tem se aposentado, aumento das demissões dos funcionários terceirizados e sua substituição por mão de obra de estagiários. Os alunos em fase de estágio passaram a ser imprescindíveis em tarefas do setor de empréstimos e na reposição e organização das obras nas prateleiras.

Quando o usuário identifica um serviço de baixa qualidade na biblioteca, ele poderá relacionar aquele problema a imagem da instituição, passando a acreditar que o atendimento de má qualidade irá se repetir em todos os serviços prestados da biblioteca, e até mesmo, estender esta visão para a universidade como um todo.

O serviço de referência é de extrema importância em uma biblioteca pois auxilia aos usuários acessem as informações que ele precisa. A dificuldade de acesso a livros ou outras obras pode desestimular o usuário a frequentar uma biblioteca, considerando desde a organização quanto também a colaboração dos profissionais que ali atuam. (CAPELETTO, 2011, p.17).

Na atual conjuntura, não cabe à administração pública oferecer atendimento de baixa qualidade, incompleto ou ineficaz. A medida que a Administração vem se aprimorando a sociedade também vem passando por processos de mudança e amadurecimento que a leva a questionar e reclamar da qualidade dos serviços prestados pelo Estado. Trata-se aqui da compreensão sobre como o uso do dinheiro público deve ser feito, dando retorno aos cidadãos por meio de serviços de qualidade.

## **A importância da pesquisa de opinião dos usuários**

A pesquisa de opinião dos usuários das bibliotecas é uma ferramenta que permite conhecer a realidade dos serviços prestados, como também a visão de seus frequentadores sobre a estrutura oferecida no local.

O usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informações entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 480).

Sepúlveda e Araújo (2012) em seu trabalho sobre estudo de usuários afirmaram:

O estudo de usuários permite que os bibliotecários conheçam tanto as necessidades de informação dos usuários quanto a satisfação desses com relação aos serviços e produtos fornecidos pela unidade de informação. (SEPÚLVEDA; ARAÚJO, 2012, p.271).

Levantar a opinião dos usuários de serviços é uma importante oportunidade de identificar falhas no atendimento prestado, como também detectar novas demandas que possam surgir com a chegada de novos usuários.

Os estudos de usuários de bibliotecas também visam à adequação dos sistemas de informação e bibliotecas às necessidades do usuário. As pesquisas buscam, assim, o equilíbrio entre os sistemas e seus usuários, na tentativa de encontrar uma posição equilibrada e harmoniosa entre usuários e a instituição universidade. (SILVA, 2001, p.51).

Do mesmo modo, Oliveira e Firme (2013) afirmam:

As pesquisas realizadas sobre os usuários são importantes, pois permitem mensurar a qualidade dos serviços prestados. Ao saber a opinião e interesse dos usuários, pode-se identificar as necessidades informacionais,

investigar como estão sendo realizados os serviços e subsidiar futuros planejamentos. (OLIVEIRA; FIRME, 2013, p.81).

Os autores frisam que “é necessário o estudo contínuo da comunidade nas bibliotecas, para seu desenvolvimento e funcionalidade e para melhor identificar as mudanças que ocorram com o passar dos anos” (OLIVEIRA; FIRME, 2013, p. 81).

A busca pela satisfação do usuário deve ser uma preocupação constante, já que com o passar do tempo o perfil dos usuários pode sofrer mudanças e assim estabelecendo novas necessidades. “A avaliação da satisfação de usuários em bibliotecas é muito importante e deve ser feita com certa frequência nos centros de informação” (CAPELETTO, 2011, p.38).

Entretanto, o que se observa é que nas rotinas das bibliotecas, não há pelos profissionais uma preocupação em ouvir a opinião dos usuários, a não ser quando estes procuram diretamente a chefia da unidade para registrar reclamações ou sugestões.

O estudo de usuários é um dos temas mais pesquisados em Ciência da Informação, porém na prática, o usuário é ouvido apenas pelos estudos acadêmicos, ou seja, os profissionais que atendem esses usuários continuam tratando a questão do estudo de usuário como uma coisa secundária na prática profissional. (SEPÚLVEDA E ARAÚJO, 2012, p.285).

É importante verificar a opinião dos usuários porque demonstra a sua comunidade o interesse institucional em conhecer suas características positivas e negativas para abrir o diálogo com aqueles usufruem os serviços. Conforme Silveira, Quintana e Feijó (2011) afirmam:

Avaliar a satisfação de nossos usuários no que diz respeito aos serviços oferecidos, demonstra nosso interesse em realizar um bom trabalho, porque nenhuma organização consegue unanimidade na prestação de serviços, mas conhece-los nos torna menos vulneráveis aos problemas que possam vir a surgir (SILVEIRA, QUINTANA; FEIJÓ, 2011, p.6).

Os estudos de usuários devem se preocupar em buscar informações sobre vários aspectos e não somente a opinião sobre o serviço prestado ou qualidade do acervo disponível.

A satisfação do usuário não pode ser avaliada apenas pela formação do acervo. Estaríamos, se assim acreditássemos, voltados exclusivamente para o acervo e não para a avaliação. A satisfação do usuário não é dada pelo acesso físico ao documento e sim após uma mediação; não é dada pelo acesso físico ao documento em si ou pela existência do documento, mas pela reação do usuário com o documento; não é dada priori, antecipadamente, como sugere a proposta presente na literatura (ALMEIDA JUNIOR, 2000, p.152).

A pesquisa com os usuários pode ajudar o gestor a identificar a ocorrência de falhas nos serviços prestados, tais como: fornecimento incorreto de instruções aos usuários; falhas humanas, falta de atualizações e manutenções nos equipamentos e outros itens estruturais da unidade.

“Uma biblioteca tem várias razões para medir seu desempenho; por razões políticas, incluindo compromissos vinculados com as políticas nacionais de informação de um país, responsabilidade ante aos que apoiam política e financeiramente o funcionamento e o desenvolvimento da biblioteca, para mostrar os resultados dos sucessos e melhorias obtidas aos usuários e à comunidade em geral, como auxílio na tomada de decisão e como ferramenta de gestão”. STUBBS, 2004, p. 151 apud COLLETA; ROZENFELD, 2007, p.136).

Além disso, a pesquisa com os usuários permite conhecer qual a motivação para o público usar determinada biblioteca em detrimento de outras, qual o tipo de serviço mais atrai os usuários, quais atividades ou situações são consideradas falhas ou poderiam melhorar de algum modo.

Conforme relata Silveira, Quintana e Feijó (2011)

A pesquisa de satisfação de usuários pode colaborar para implantação de mudanças no ambiente e dá aos gestores subsídios para investir e melhorar os serviços oferecidos (SILVEIRA, QUINTANA E FEIJÓ, 2011, p.4)

Conforme informa Figueiredo o estudo de usuários não são comumente utilizados no planejamento das bibliotecas, mas pode ser uma importante ferramenta para gestão quando utilizada.

“Até recentemente, estudos de usuários não eram ferramentas de planejamento bibliotecário, pois se constituíam mais de estudos acadêmicos, conduzidos por não profissionais e sem a participação dos administradores de biblioteca” (FIGUEIREDO, 1983, p. 46).

A pesquisa de usuários permite descobrir e eliminar causas de insatisfação dos usuários ao mesmo tempo em que pode realizar uma gestão financeira mais consciente e próxima da realidade econômica enfrentada pelas instituições públicas. É uma oportunidade de melhorar o atendimento ao usuário, como também identificar lacunas ou mesmo ralos que levam a perdas financeiras para a instituição. É um caminho pelo qual deve passar a instituição que almeja atingir o padrão de excelência dos serviços a partir de um planejamento tendo como centro o usuário.

Identificar as necessidades atuais ao invés de manter os investimentos em áreas tradicionais e iniciar investimentos em tarefas ou funções indicadas como necessárias pelo próprio usuário é permitir uma gestão participativa, moderna e eficiente.

O estudo de usuário se torna um instrumento de planejamento de ações e tomada de decisões por parte da gestão, além de proporcionar um levantamento das deficiências da unidade de informação.

O usuário pode e deve contribuir na organização de instrumentos de trabalho, como a linguagem documental e na definição da estrutura dos arquivos e dos formatos de comunicação. Ele pode ainda colaborar na descrição de conteúdo, na formulação de estratégias de busca e na avaliação dos resultados de pesquisa. Ele utiliza os produtos e serviços e formula suas exigências com relação à sua natureza e à sua apresentação (GUINCHAT, MENO, 1994. p.482).

O questionário é composto por perguntas que abordam a estrutura da biblioteca, qualidade do acervo, satisfação do usuário no seu atendimento, horário de

funcionamento, acesso a serviços de internet e de circulação (empréstimos de obras). Identificar a opinião dos usuários pode ser uma ferramenta de grande auxílio para os gestores já que para Guinchat e Menou (1994):

“o usuário deve ser a base da orientação e da concepção das unidades e dos sistemas de informação, a serem definidos em função de suas características, de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas”. (GUINCHAT, MENO, 1994. p.482).

Nos últimos anos, o uso do periódico em formato de papel vem cindo em desuso, com as formas de acesso ao periódico eletrônico as pessoas preferem a comodidade de acessar os artigos via internet, o que pode ser feito de qualquer computador, de qualquer lugar. De posse destas informações é possível identificar a necessidade de investimento e melhorias locais.

“Uma biblioteca tem várias razões para medir seu desempenho; por razões políticas, incluindo compromissos vinculados com as políticas nacionais de informação de um país, responsabilidade ante aos que apoiam política e financeiramente o funcionamento e o desenvolvimento da biblioteca, para mostrar os resultados dos sucessos e melhorias obtidas aos usuários e à comunidade em geral, como auxílio na tomada de decisão e como ferramenta de gestão” (STUBBS, 2004, p. 151 apud COLLETA;ROZENFELD, 2007, p. 136).

Para uma biblioteca o estudo de usuários servirá para nortear as ações e auxiliar na tomada de decisão por parte da gestão, uma vez que com este, ajuda a verificar a necessidade dos usuários podendo assim planejar uma forma de oferecer serviços com mais qualidade como ainda formas e estratégias para que o seu usuário fique satisfeito e o fidelize como usuário assíduo. (PEREIRA et al. 2013, p.4).

O estudo de usuário de torna um instrumento de planejamento de ações e tomada de decisões por parte da gestão, além de proporcionar um levantamento das deficiências da unidade de informação e, assim como elucida Figueiredo (1983)

é necessário perceber as necessidades antes do início do estudo de usuário, para que com as informações a instituição possa aferir os resultados, considerando todos

os aspectos inerentes ao planejamento e gestão da unidade de informação.  
(FIGUEIREDO,(1983, p.)

## **Metodologia**

A pesquisa é do tipo descritiva, com abordagem qualiquantitativa, com o intuito de traçar o perfil e satisfação dos usuários reais da Biblioteca Santa Izabel com intuito de sugerir ações que possibilitem o aumento da satisfação, além da atração dos usuários potenciais.

No procedimento metodológico, o sujeito da pesquisa é o usuário e o objeto da pesquisa é a opinião do usuário sobre os serviços prestados.

Para a realização deste trabalho a chefia da Biblioteca Central será convidada a participar da pesquisa por meio de carta expositiva. Após o aceite desta unidade de informação, será solicitada a Diretoria do Sistema de Bibliotecas autorização para o envio do questionário aos usuários por meio dos endereços de e-mail cadastrados.

Do total de usuários cadastrados no Sistema de Bibliotecas da UFMG almeja-se verificar o perfil dos frequentadores e suas demandas relativas a Biblioteca Central. A partir dos resultados será possível auxiliar aos gestores desta unidade nas resoluções das demandas encontradas por meio da opinião dos próprios usuários.

Para a realização deste trabalho foi escolhido o questionário eletrônico semiestruturado como instrumento de pesquisa (Apêndice A). Desse modo, esta pesquisa tem caráter exploratório e descritivo, a análise de dados apresenta tanto abordagem quantitativa como também qualitativa.

O questionário aplicado foi construído baseado na metodologia do questionário LibQUAL+. Huriarte et al (2008) afirmam que

Os estudos baseados no LibQUAL+ tem permitido identificar brechas nos desempenhos a partir da identificação da zona de tolerância do serviço de biblioteca, também se tem comprovado a utilidade de trabalhar com versões

breves do questionário, já que os formatos com mais de 30 itens podem cansar os usuários. (Huriarte et al., 2008, p.4)

Segundo Huriarte et al (2008, p. 3) o questionário LibQUAL+ avalia a qualidade do serviço através de quatro dimensões: compromisso com o serviço, controle pessoal, acesso a informação e biblioteca como lugar.

Para a realização deste trabalho foi elaborado um questionário semiestruturado é composto por 16 perguntas, sendo que muitas delas apresentam opções de escolha de respostas pelo entrevistado. Outras questões apresentam espaço aberto para críticas e sugestões, de modo a permitir que o usuário se expresse abertamente e sem direcionamento.

O questionário eletrônico será gerado no Google Docs, conforme modelo apresentado a seguir. Com o intuito de permitir que o usuário tenha liberdade e confiança para se expressar de modo honesto e imparcial, foi estabelecido que o questionário será enviado para os e-mails cadastrados no Sistema Pergamum, após a autorização da Chefia da Biblioteca Central e da Diretoria do Sistema de Bibliotecas da UFMG.

Ressalta-se que os e-mails são fornecidos pelos próprios usuários com o intuito de obter informações sobre reservas, liberação de livros e alerta de prazos para devolução. Assim entendemos que a maioria dos e-mails esteja atualizada por interesse dos próprios usuários.

O tempo estipulado para aguardar as respostas dos usuários desta unidade será de dois meses. Estima-se que um índice de resposta por volta de dez por cento do total de e-mails enviados seja o suficiente para uma amostra representativa.

A pesquisa será avaliada por meio do programa estatístico R-project que contabilizará a frequência das respostas com múltipla escolha. Todas as análises estatísticas são realizadas com o auxílio do software estatístico R-project, que é um software gratuito, não havendo necessidade de informar chave de licença e

reduzindo os gastos da presente pesquisa. Os resultados quantitativos serão apresentados por meio de gráficos elaborados no programa Excel.

Para os dados quantitativos os resultados serão dispostos em estatísticas básicas para tabulação, os dados qualitativos categorizados em dois tipos de gráficos: pizza e barras. As questões abertas serão analisadas pelo método de análise do discurso com o propósito compreender o comportamento e opiniões dos usuários.

## Proposta de Intervenção

Esta proposta de intervenção se baseia nos resultados obtidos com as respostas dos usuários da Biblioteca Central, de modo a permitir mudanças efetivas, com a redução de custos e investimentos dirigidos para atender as reais necessidades dos usuários.

Outro ponto de extrema relevância a ser considerado é a satisfação do usuário com a infraestrutura e os serviços oferecidos, uma vez que esses são aspectos primordiais que além de atraí-los, possibilita fidelização desde que suas necessidades informacionais sejam atendidas. (PEREIRA et al. 2013, p.3).

O plano de intervenção aqui proposto será elaborado a partir da opinião dos usuários da Biblioteca Central quanto aos tipos de serviços utilizados nesta unidade, a qualidade do atendimento oferecido, serviços a serem melhorados, etc. A partir das respostas obtidas é possível que o gestor identifique pontos que demandam investimentos, como também verificar áreas subutilizadas ou que não trazem retorno de qualidade para seus usuários.

Rever procedimentos, aplicar treinamentos, reformular a organização do espaço físico e sua estrutura, são tarefas que demandam investimentos. Do mesmo modo, as respostas poderão apontar quais investimentos realizados atualmente poderiam ser revistos ou mesmo cortados. Conforme Figueiredo (1983) afirma, os resultados devem servir como ferramenta para a gestão administrativa para direcionar melhor os investimentos, tornar os serviços prestados mais eficientes, além de atender demandas dos usuários que podem estar sendo ignoradas.

Os dados obtidos têm que se dirigir a problemas administrativos e, portanto, devem propiciar o processo de tomada de decisão por parte da administração da biblioteca ou do sistema (FIGUEIREDO, 1983, p. 47).

A pesquisa pode auxiliar os gestores na tomada de decisões, principalmente frente ao planejamento orçamentário. De posse dos resultados os gestores poderão repensar, planejar e racionalizar gastos diante das demandas de seu público.

### Cronograma

<b>Atividade</b>	<b>Período</b>
Início do período letivo do segundo semestre de 2018 na UFMG	06/08/2018
Entrega da carta convite à Chefia da Biblioteca Central para participação no estudo. Apresentação do questionário a ser enviado aos usuários.	06/08/2018
Entrega da carta expositiva à Diretoria do Sistema de Bibliotecas da	09/08/2018
Envio do questionário aos usuários da Biblioteca Central por meio dos e-mails cadastrados no Sistema	13/08/2018
Prazo final para resposta dos usuários	13/10/2018
Início da análise estatísticas dos dados obtidos	15/10/2018
Início da análise do discurso das questões abertas	15/11/2018
Início da elaboração do relatório com a apresentação dos resultados obtidos	30/12/2018
Entrega do relatório final para a Chefia da Biblioteca Central	31/01/2019

## Considerações Finais

O presente trabalho pretende identificar o perfil dos usuários da Biblioteca Central, seus hábitos e interesses, identificar os serviços mais procurados, analisar as informações quanto o atendimento ao público e a importância de conhecer as opiniões de seus usuários.

Com a mudança no modo de ingresso na universidade não é possível supor que tenha se mantido o mesmo padrão de usuários dos últimos anos. É imprescindível conhecer o novo perfil dos usuários e frequentadores de bibliotecas, e assim identificar suas necessidades e como melhor atendê-los.

Ao mesmo tempo a Biblioteca Central, como toda Universidade enfrenta a dificuldade de gestão diante dos inúmeros cortes de verbas públicas, tendo muitas vezes que priorizar um gasto em detrimento de outro. Esse levantamento pode orientar os gestores quanto as demandas de seus usuários e assim estabelecer prioridades na execução orçamentária.

## Referências Bibliográficas

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Estratégia e estrutura para um novo Estado. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 48, n. 1, p. 5-25, jan./abr. 1997. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/375/381>. Acesso em: 07 jun. 2018.

CAMPOS, Cirlei Oraci Dias; SILVA, Emanuel Quartiero, PINTO, Marli Dias de Souza. A satisfação de usuários da informação jurídica: estudo na biblioteca da OAB/SC. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 20, n. 3, p. 200-217, jul./set. 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v20n3/1413-9936-pci-20-03-00200.pdf>>. Acesso em: 02 nov. 2017

COLETTA, Teresinha das Graças; ROZENFELD, Henrique. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.3, p.129-141, set./dez.2007. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/pci/a/rXWkd7mQT3BwCk6zMtCrSRr/>>. Acesso em: 02 abr. 2013.

DIAS, Olanda de Fátima Cuti; SCHERER, Flávia Luciane Melhorias em uma

Biblioteca Universitária: ênfase no atendimento ao usuário. **Revista Sociais e Humanas**, Santa Maria. V.20 SETEMBRO 2007 - p. 251-260. Disponível em: < <https://periodicos.ufsm.br/sociaisehumanas/article/view/844/580>>. Acesso em: 07 jun. 2018.

FERREIRA, Mário César. **Serviço de atendimento ao público**: o que é? Como analisa-lo? Esboço de uma abordagem teórico-metodológica em ergonomia. Disponível em <[file:///C:/Users/fernandalm/Downloads/1045-Texto%20do%20artigo-2798-2918-10-20160527%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/fernandalm/Downloads/1045-Texto%20do%20artigo-2798-2918-10-20160527%20(1).pdf)> Acesso em 10 de nov. 2006.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983. Disponível em: < <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/184/184>>. Acesso em: 07 jun. 2018.

GRANDI, Marcia Elisa Garcia de. Uma biblioteca em construção. O compromisso com o cliente. X SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. Anais, Fortaleza, 2002. Disponível em [www.sibi.ufrj.br/snbu](http://www.sibi.ufrj.br/snbu). Acesso em 01 dez, 2006.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. corr. aum. Marie-France Blanquet. Trad. Míriam Vieira da Cunha. Brasília: IBICT, 1994. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1007>>. Acesso em: 02 mai. 2018.

OLIVEIRA, Hector Rodrigo Brandão. **Atendimento aos usuários na Biblioteca Cial Brito**. 2014. 52 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: < <http://www2.unirio.br/unirio/cchs/eb/HECTORRODRIGOTCCVERSOFINAL.pdf>>. Acesso em: 07 jun. 2018.

OLIVEIRA, Karine Vargas; FIRME, Simone Machado. Avaliação dos serviços oferecidos pela biblioteca do IFRS, através da opinião dos alunos. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 27, n. 2, p. 79-96, jul./dez. 2013. Disponível em: < <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/4294>>. Acesso em: 07 jun. 2018.

OLIVEIRA, Nirlei Maria. A biblioteca das Instituições de Ensino Superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 207-221, jul./dez. 2002. Disponível em: < <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/4294>>. Acesso em: 07 jun. 2018

PEREIRA, Giuliane Monteiro et al. Estudo de usuários na Biblioteca Santa Izabel. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2013. Disponível em <[file:///C:/Users/fernandalm/Downloads/febab,+artigo%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/fernandalm/Downloads/febab,+artigo%20(1).pdf)>

Acesso em: 07 jun. 2018.

SILVA, Carlos Eduardo de Souza e. Autonomia de gestão e concorrência: em busca de novas forma de gestão do setor público em um contexto pós-fordista. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v.28. n.3, p.:211-28, out./dez.1994. Disponível em <<file:///C:/Users/fernandalm/Downloads/admin,+8603-18635-1-CE.pdf>>. Acesso em: 23 dez. 2017

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48656>>. Acesso em: 28 dez. 2017

SILVEIRA, Filipe Xerxeneski, QUINTANA, Izaias Magalhães, FEIJO, Suzinara da Rosa. Pesquisa de satisfação e perfil do usuário Biblioteca Clóvis Vergara Marques. 2011. Disponível em: <[http://www.poa.ifrs.edu.br/wp-content/uploads/2011/09/Artigo\\_PESQUISA-DE-SATISFA%C3%87%C3%83O.pdf](http://www.poa.ifrs.edu.br/wp-content/uploads/2011/09/Artigo_PESQUISA-DE-SATISFA%C3%87%C3%83O.pdf)>. Acesso em: 02 jan. 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Biblioteca Universitária. Relatório Anual. Sistema de Bibliotecas UFMG. Belo Horizonte, 2015. 34p.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Biblioteca Universitária. Relatório Anual. Sistema de Bibliotecas UFMG. Belo Horizonte, 2016. 38p.

## APÊNDICE A - Questionário elaborado na plataforma Google Docs

# Pesquisa de Opinião dos usuários da Biblioteca Central da UFMG

Levantamento de opinião dos usuários sobre a estrutura e serviços prestados pelo Biblioteca Central da UFMG

1. Qual seu vínculo com a UFMG? \*

- Aluno
- Docente
- Técnico Administrativo
- Funcionário Terceirizado
- Cruz Vermelha
- Outros...

Se aluno, qual curso? Graduação ou pós-graduação?

Texto de resposta curta

---

2. Idade \*

Texto de resposta curta

---

3. Você se considera \*

- Gênero Feminino
- Gênero Masculino

#### 4.Com qual frequência você utiliza a Biblioteca Central? \*

- Diariamente
- 1 a 2 vezes por semana
- 1 a 2 vezes por mês
- Ocasionalmente próximo ao período de prova
- Nunca

#### 5.Com qual finalidade você procura a Biblioteca Central? \*

- Empréstimo de livros
- Empréstimo de CD/DVD
- Uso de espaço para estudo individual
- Uso de sala para estudo em grupo
- Uso de equipamento para acessibilidade
- Serviços de referência
- Orientação para pesquisa
- Consulta de artigos científicos (Portal Capes)
- Normalização de trabalhos acadêmicos
- Visitar exposições

---

6. Como você avalia o atendimento na portaria e organização do guarda volumes (Aproveite para fazer críticas e sugestões).

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Outros...

7. Como você avalia o atendimento no setor de empréstimos. (Aproveite o espaço para críticas e sugestões). \*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Outros...

8. Como você a disposição das obras do acervo nas estantes. (Aproveite o espaço para críticas e sugestões). \*

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Outros...

9. Qual a sua opinião sobre o horário de funcionamento da Biblioteca Central?(Aproveite o espaço para críticas e sugestões).

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Outros...

10. Os serviços de pesquisa, reserva, informações sobre multas, (plataforma Pergamum) são satisfatórios? (Aproveite o espaço para críticas e sugestões). \*

- Sim
- Não
- Outros...

11. Os serviços de internet no prédio da Biblioteca Central atendem suas necessidades acadêmicas? (Aproveite o espaço para críticas e sugestões). \*

- Sim
- Não
- Outros...

12. O número de salas de estudo, integridade de mesas e cadeiras atendem suas necessidades? (Aproveite o espaço para críticas e sugestões). \*

- Sim
- Não
- Outros...

13. Você conhece ou utiliza o Espaço Leitura disponível na Biblioteca Central? (Aproveite o espaço para críticas e sugestões). \*

- Sim
- Não
- Outros...

14. Recomendaria os serviços da Biblioteca Central a outra pessoa? Por que? \*

Texto de resposta longa

---

15. Na sua opinião, a Biblioteca Central tem atendido suas expectativas? Por que? \*

Texto de resposta longa

---

16. Quais são os principais Pontos Fortes da Biblioteca Central? \*

Texto de resposta longa

---