



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Centro de Ciências Humanas e Sociais – CCH

Escola de Biblioteconomia – EB

Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia – PPGB

Mestrado Profissional em Biblioteconomia



ROSANE DOS ANJOS COSTA

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO:
ESTUDO DE CASO EM UMA BIBLIOTECA**

Rio de Janeiro

2019

ROSANE DOS ANJOS COSTA

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO:
ESTUDO DE CASO EM UMA BIBLIOTECA

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Dra. Mariza Costa Almeida

Rio de Janeiro

2019

C837s Costa, Rosane dos Anjos.
Sistema de Gestão da Qualidade em serviços de informação:
estudo de caso em uma biblioteca / Rosane dos Anjos Costa. Rio de Janeiro,
2018.

66 f.; 30 cm.

Orientadora: Mariza Costa Almeida.

Dissertação (Mestrado). Universidade Federal do Estado do Rio
de Janeiro, Centro de Ciências Humanas e Sociais, Programa de Pós-
Graduação em Biblioteconomia, 2019.

Referências: f. 44.

1. Biblioteca. 2. Qualidade 3. Gestão da Qualidade. 4. Servqual. I.
Almeida, Mariza Costa. II. Universidade Federal do Estado do Rio de
Janeiro, Centro de Ciências Humanas e Sociais. III. Título.

CDU 027.04

ROSANE DOS ANJOS COSTA

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO:
ESTUDO DE CASO EM UMA BIBLIOTECA**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Biblioteconomia.

Aprovado em: 14 de dezembro de 2018.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Mariza Costa Almeida – Orientadora
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO

Profa. Dra. Cládice Nóbile Diniz
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO

Profa. Dra. Elaine Cavalcante Peixoto Borin
Universidade Estadual do Rio de Janeiro - UERJ

“Nenhum trabalho de qualidade pode ser feito sem concentração e auto-sacrifício, esforço e dúvida.”

(Max Beerbohm)

AGRADECIMENTOS

A elaboração desta pesquisa não teria sido possível sem a colaboração, estímulo e empenho de diversas pessoas. Gratidão a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para que esta dissertação se tornasse uma realidade. Agradeço em especial ao Prof. Dr. Eduardo Alentejo Silva, atual diretor da Escola de Biblioteconomia que foi o meu maior incentivador para dar início a este trabalho, a Profa. Dra. Mariza Costa Almeida pela orientação, aos avaliadores da banca de qualificação Prof. Dr. João Neves e a Profa. Dra. Cládice Nóbile Diniz, aos avaliadores da banca de defesa Profa. Dra. Elaine Cavalcante Peixoto Borin e a Profa. Dra. Cládice Nóbile Diniz, a Coordenadora do Setor de Microrreprodução Vera de Menezes Garcia, a chefe de Seção Solange de Souza Galvão e a todos os amigos deste setor onde trabalho e também a Coordenadora do Setor de Obras Gerais Anna Naldi, ao chefe do setor de Obras Gerais, Rutonio Sant'Anna pela colaboração durante a aplicação do questionário junto aos usuários para que fosse possível a realização desta amostra neste setor da Fundação Biblioteca Nacional, a Professora Eliane Ferreira Martins da Universidade Federal da Paraíba pela orientação na análise dos dados, aos meus pais Antonio Fernandes da Costa e Maria da Glória Zeferino da Costa, que se foram antes da conclusão desta pesquisa, ao meu filho Tiago Fernandes da Costa, as minhas irmãs Marta Fernandes da Costa e Elisângela Aparecida da Costa pelo carinho e atenção nos momentos difíceis desta jornada. Aos amigos da turma do mestrado sempre prontos para ajudar a esclarecer nossas dúvidas. Ao todo poderoso, Deus, a quem eu me recorro nos momentos maravilhosos e difíceis para pedir e agradecer.

RESUMO

Esta pesquisa trata do estudo das expectativas e das percepções dos usuários sobre os serviços oferecidos no setor de Obras Gerais da Fundação Biblioteca Nacional. Apresenta em seu referencial teórico os conceitos sobre os principais temas da pesquisa como: Qualidade, Gestão da qualidade e Avaliação em Serviços de Informação. Utiliza-se como instrumento de pesquisa um questionário adaptado do Modelo Servqual, que compara as expectativas e as percepções dos usuários em relação a cada atributo dos cinco determinantes propostos por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). São eles: Tangibilidade, Confiabilidade, Capacidade de resposta, Garantia e Empatia que são identificados nos serviços prestados pela biblioteca. As questões foram construídas a partir do modelo da escala de Likert, onde as afirmativas são apresentadas e o respondente é convidado a emitir a sua opinião com: concordo totalmente, concordo, não concordo nem discordo, discordo e discordo totalmente.

Palavras-chave: Biblioteca. Qualidade. Servqual.

ABSTRACT

The research addresses the study of the expectations and perceptions of users about the services offered in the Obras Gerais sector of the Fundação Biblioteca Nacional. It presents in its theoretical reference the concepts about the main themes of the research, such as: Quality, Quality Management and Evaluation of Information Services. The research utilize as a instrument to achive its goal a questionnaire adapted from the Servqual Model, which compares the expectations and perceptions of users in relation to the attribute of the five determinants proposed by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988). They are: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Guarantee and Empathy that are identified in the services provided by the library. The questions were built based on the Likert scale model, where the statements are presented and the respondent is invited to express their opinion with: I totally agree, agree, disagree, disagree and totally disagree.

Keywords: Library. Quality. Servqual.

LISTA DE SIGLAS

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas

FBN Fundação Biblioteca Nacional

ISO Organização Internacional de Normalização

OG Obras Gerais

UNESCO Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Artigos com avaliação da qualidade dos serviços em bibliotecas	17
Quadro 2 - Dimensões da qualidade.....	20
Quadro 3 - Família ISO 9000	24
Quadro 4 - Determinantes da qualidade do serviço	27
Quadro 5 - As cinco dimensões da escala Servqual	28

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Modelo da Qualidade do Serviço (5 Gaps)	25
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Média do aspecto Tangível (questão 1).....	36
Tabela 2 – <i>Gap</i> 5 do aspecto Tangível (questão 1).....	36
Tabela 3 – Média do aspecto Tangível (questão 2).....	36
Tabela 4 – <i>Gap</i> 5 do aspecto Tangível (questão 2).....	37
Tabela 5 – Média do aspecto Confiabilidade (questão 3).....	37
Tabela 6 – <i>Gap</i> 5 do aspecto Confiabilidade (questão 3).....	37
Tabela 7 – Média do aspecto Confiabilidade (questão 4).....	38
Tabela 8 – <i>Gap</i> 5 do aspecto Confiabilidade (questão 4).....	38
Tabela 9 – Média do aspecto Capacidade de resposta (questão 5).....	38
Tabela 10 – <i>Gap</i> 5 do aspecto Capacidade de resposta (questão 5).....	39
Tabela 11 – Média do aspecto Capacidade de resposta (questão 6).....	39
Tabela 12 – <i>Gap</i> 5 do aspecto Capacidade de resposta (questão 6).....	39
Tabela 13 – Média do aspecto Garantia (questão 7).....	40
Tabela 14 – <i>Gap</i> 5 do aspecto Garantia (questão 7).....	40
Tabela 15 – Média do aspecto Garantia (questão 8).....	40
Tabela 16 – <i>Gap</i> 5 do aspecto Garantia (questão 8).....	40
Tabela 17 – Média do aspecto Empatia (questão 9).....	41
Tabela 18 – <i>Gap</i> 5 do aspecto Empatia (questão 9).....	41
Tabela 19 – Média do aspecto Empatia (questão 10).....	41
Tabela 20 – <i>Gap</i> 5 do aspecto Empatia (questão 10).....	42

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
	1.1 Objetivo Geral	9
	1.2 Objetivos Específicos	9
	1.3 Justificativa	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO	11
	2.1 Qualidade	11
	2.2 Sistema de Gestão da Qualidade em Unidades de Informação	12
	2.3 Normas de Gestão da Qualidade (Internacionais/Nacionais)	20
	2.3.1 Normas de Gestão da Qualidade (Internacionais)	20
	2.3.2 Normas de Gestão da Qualidade (Nacionais)	22
	2.4 Modelo Servqual	24
	2.5 Escala de Likert	29
	2.6 Estudo de caso	30
	2.7 Breve histórico da FBN e do setor de OG	31
3	METODOLOGIA	32
	3.1 Tipo de pesquisa	33
	3.1.1 Quanto aos fins	33
	3.1.2 Quanto aos meios	33
	3.2 Pesquisa de campo	33
	3.3 Tratamento dos dados	35
4	ANÁLISE DOS DADOS	36
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
	REFERÊNCIAS	44
	ANEXO A - Versão original da Escala Servqual	48
	ANEXO B - Questionário original (Expectativa)	49
	ANEXO C - Questionário original (Percepção)	50
	ANEXO D - Dados do questionário aplicado (Expectativa)	51
	ANEXO E - Dados do questionário aplicado (Percepção)	54
	APÊNDICE - Questionário aplicado	57

1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos as bibliotecas têm passado por diversas mudanças para atender as necessidades de seus usuários que estão cada vez mais informados, exigentes e diferenciados. O conhecimento das suas preferências e das suas escolhas de produtos e serviços fornecidos é uma das características mais significantes para atender as suas expectativas e superar suas percepções.

De acordo com Ferreira (2016) a biblioteca hoje pode parecer distante no que tange ao acesso a seu acervo físico, mas ela ainda é uma garantia de encontrar recursos selecionados e adequados a seu estudo. Esta segurança deve ser fornecida pelo trabalho do bibliotecário, para quem a autonomia do usuário demanda uma atenção diferenciada no planejamento de serviços, tendo em conta este acesso amplo e hoje generalizado proporcionado pela Internet.

Para propor mudanças em produtos e serviços de qualidade em uma instituição, se faz necessário entender o que é uma biblioteca e qual a sua missão. Do ponto de vista de Ferreira (2016) “As atividades desenvolvidas pela biblioteca devem estar de acordo com a missão da instituição a qual pertence e em consonância com os anseios da comunidade a qual direciona seus esforços”. Nesse contexto, torna-se imprescindível avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca de maneira a atender os anseios de seus usuários.

Na opinião de Longo e Vergueiro (2006) a necessidade de se adaptar à nova realidade mundial de competitividade e qualidade tem levado as organizações a repensar quais os fatores que efetivamente garantem a excelência na prestação de serviços. Segundo os autores, na literatura, os serviços de informação participam de iniciativas relacionadas à Gestão da Qualidade, tanto pela influência das instituições mantenedoras como por iniciativa dos próprios profissionais da informação.

Por suas características de adaptabilidade e transformação, a Gestão da Qualidade pode representar uma alternativa viável para que os serviços de informação ofereçam respostas apropriadas às exigências de um novo tempo, como descrito por Longo e Vergueiro (2003).

Para Barbêdo e Turriani (2003) a implementação de sistemas de gestão permite às organizações estarem bem estruturadas e introduzirem métodos de trabalho mais eficientes para melhoria da qualidade, atingindo não somente os membros internos, mas toda a sociedade na qual a organização serve. Neste

sentido, Barbêdo e Vergueiro (2006) afirmam que a aplicação de um sistema de gestão da qualidade em bibliotecas contribui para sua melhor organização interna; definição clara e documentada das atividades e responsabilidades; melhor fortalecimento da competência e qualidade do trabalho; melhor imagem da biblioteca, motivação e valorização dos recursos humanos envolvidos e maior dedicação e desenvolvimento de atividades, atendendo as necessidades de seus usuários.

A escolha do Setor de Obras Gerais (OG) da Fundação Biblioteca Nacional (FBN) se deu por conta do trabalho de pesquisa, preparo, catalogação e referência que se realiza no Setor de Microfilmagem, onde trabalho, para atender aos pedidos dos usuários e também para preservação. Muitas vezes se faz necessária a microfilmagem desses títulos devido à fragilidade de seu suporte e desgaste do material acometido pelo tempo de existência e manuseio para a consulta. Nesse sentido, surgiu o interesse de conhecer mais sobre o setor, seus usuários e o atendimento oferecido a eles.

Durante a investigação para a pesquisa constatou-se que não é feito nenhum tipo de pesquisa para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelo setor. Sendo assim, o presente trabalho tem como objetivo geral avaliar a percepção e a expectativa da qualidade dos serviços ofertados pela FBN no Setor de OG, mediante a aplicação de um questionário do Modelo Servqual. Com os objetivos específicos, realizar um estudo de caso com foco nos usuários dos serviços do setor e analisar os resultados obtidos mediante a aplicação do questionário.

Nas considerações de Abukhalifeh e Som (2015, tradução nossa), o Servqual é uma escala concisa de vários itens com boa confiabilidade e validade que os gerentes podem usar para entender melhor as expectativas e percepções dos usuários e, como resultado, melhorar o serviço. Pode ser usado para avaliar a qualidade de uma determinada empresa ao longo de cada uma das cinco dimensões de serviço, calculando a média das pontuações de diferença em itens que compõem as dimensões. Tem uma variedade de aplicações potenciais. Também pode ajudar a identificar áreas que requerem atenção e ação gerencial para melhorar a qualidade do serviço. Com esse modelo as áreas consideradas fracas podem ser localizadas e corrigidas. Também são apontadas as áreas fortes da instituição.

Esta dissertação está estruturada da seguinte forma: Introdução (Seção 1); Referencial teórico (Seção 2); Metodologia (Seção 3); Análise dos dados (Seção 4) e Considerações finais (Seção 5).

Na seção 1 (Introdução) disserta-se sobre os elementos que norteiam esta pesquisa: seu objeto geral, específico e a justificativa. Na seção 2 (Referencial teórico) abordam-se os temas que embasam esta dissertação. Essa seção está subdividida em 6 níveis com os seguintes assuntos: Qualidade, Sistema de Gestão da Qualidade em Unidades de Informação; Normas de Gestão da Qualidade internacionais e nacionais: Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), *International Organization for Standardization* (ISO), Modelo Servqual, Escala de Likert, Estudo de caso e um breve histórico da FBN e o Setor de OG. Na seção 3 (Metodologia) apresenta-se a metodologia empregada. Na seção 4 a análise dos dados obtidos na amostra e na seção 5 (Considerações finais). O estudo encerra-se com uma lista de referências das fontes consultadas anexos apêndice. É importante ressaltar que as referências utilizadas para alguns conceitos, mesmo não sendo atuais foram pertinentes para o estudo.

1.1 Objetivo Geral

Avaliar a percepção e a expectativa da qualidade dos serviços ofertados pela FBN no Setor de OG, mediante a aplicação de um questionário do Modelo Servqual.

1.2 Objetivos Específicos

- Realizar um estudo de caso com foco nos usuários dos serviços do Setor de OG.
- Analisar os resultados obtidos mediante a aplicação do questionário e apresentar este modelo para ser validado pelo setor.

1.3 Justificativa

A importância da pesquisa deve-se ao fato de que apesar da extensa literatura sobre qualidade em serviços, observa-se que grande parte dos estudos de caso encontrados foram feitos no setor empresarial.

Nesse sentido, o modelo utilizado neste estudo pode se tornar uma prática no setor da biblioteca para avaliar as percepções e expectativas dos usuários quanto aos serviços oferecidos. Visto que durante a investigação, constatou-se que o setor não possui nenhuma ferramenta para avaliar a opinião dos usuários.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção apresenta o levantamento teórico dos conceitos e do modelo de avaliação da qualidade em serviços. Para a recuperação e uso de informações relevantes, o levantamento bibliográfico foi realizado feito por meio do Portal de Periódicos da Capes por ser uma base de informação científica abrangente que reúne periódicos reconhecidos internacionalmente. O tipo de documento buscado nessa fonte de pesquisa foram os artigos de periódicos. Foram utilizadas palavras-chave soltas ou combinadas com o uso do operador booleano *and*.

Para localização de livros relacionados ao tema de pesquisa, foi consultado o catálogo eletrônico de bibliotecas, para ter acesso à obra impressa, anais de evento, como Encontros, Congressos, Seminários, Simpósios etc... Na seleção dos documentos encontrados nas fontes de informação consultadas, buscou-se reunir os documentos que estão intimamente relacionados à área de estudo e que têm aderência aos objetivos da pesquisa. Após leitura dos artigos, dos resumos e da introdução das teses e dissertações, foram estabelecidos os documentos que compõem o estudo teórico desta pesquisa.

A seleção compõe-se de trabalhos de autores consagrados nos temas pesquisados com destaque para: Belluzo e Macêdo (1993); Barbalho (1996), Longo e Vergueiro (2003); Garvin (1992), Turchi (1997), Valls (1988) e Valls e Vergueiro (1998), Parasuraman, Zeithaml e Barry (1985, 1988, 1990 e 1991), Paladini (2005), Vergara (2007), Brito e Vergueiro (2010) e Figueiredo e Mergulhão (2014). Também foram selecionados outros autores com grandes contribuições sobre o tema e são mencionados ao longo do texto.

2.1 Qualidade

Dentre os conceitos encontrados na literatura, Monteiro (2015) diz que “para entender o que é qualidade, cabe-nos usar de artifícios do campo da Ciência Administrativa para compreender esse conceito cujo berço está alicerçado na ciência citada”.

Segundo Juran (1991), a palavra qualidade tem múltiplos significados e seu uso é denominado por dois significados: a qualidade consiste nas características do

produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e dessa forma proporcionam a satisfação em relação ao produto e que a qualidade é a ausência de falhas. Conforme o relato de Paladini (2005):

Os conceitos da qualidade sofreram mudanças consideráveis ao longo do tempo. De simples conjunto de ações operacionais, centradas e localizadas em pequenas melhorias do processo produtivo, a qualidade passou a ser vista como um dos elementos fundamentais no gerenciamento das organizações, tornando-se o fator crítico para a sobrevivência não só das empresas, mas, também, de produtos, processos e pessoas. Esta nova perspectiva do conceito e da função básica da qualidade decorre, diretamente, da crescente concorrência que envolve os ambientes em que atuam pessoas e organizações. Como se percebe, a perspectiva estratégica da qualidade não apenas cria uma visão ampla da questão, mas, principalmente, atribui a ela um papel de extrema relevância no processo gerencial das organizações (PALLADINI, 2005).

Para Valls (2005) qualidade é “a propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas, capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza”.

Do ponto de vista de Barçante (2009) a qualidade existe desde que o mundo é mundo. Ao longo da história o homem sempre procurou o que mais se adequasse às suas necessidades, fossem estas de ordem material, intelectual, social ou espiritual. A relação cliente-fornecedor sempre se manifestou dentro das famílias, entre amigos, nas organizações de trabalho, nas escolas e na sociedade em geral.

2.2 Sistema de Gestão da Qualidade em Unidades de Informação

Esta subseção apresenta alguns dos conceitos sobre a qualidade de acordo com os artigos encontrados na literatura relacionados a bibliotecas. Maciel e Mendonça (2006) reportam que toda biblioteca deve ser vista como uma organização, uma empresa com fins não lucrativos, com resultados programáveis e avaliáveis constantemente, esteja ela inserida no contexto virtual, possibilitando acesso às publicações eletrônicas e a internet, ou mantida no contexto tradicional.

Sobre a qualidade, pode-se dizer que ela está relacionada ao atendimento das necessidades e as percepções que temos com relação a tudo que utilizamos em nossa vida diária. A Gestão da Qualidade, assim como a própria qualidade possui

diversificadas compreensões, muitos autores e pensadores estabeleceram suas ideias e correntes de acordo com pontos de vista observados.

Sendo assim, esse conceito acabou por se espalhar entre as empresas, tornando-se uma necessidade para seu desenvolvimento e desempenho junto à sociedade de tal forma que uma empresa que não possua uma gestão da qualidade não demonstra seriedade e confiabilidade. As conceituações apresentadas a seguir não são únicas, nem se esgotam aqui.

Para Turchi (1997), a história da qualidade faz parte da história da humanidade. A literatura mostra que a busca da qualidade sempre esteve presente na história das civilizações. Muitas vezes não evidenciada através de um conceito, ou numa norma, mas implícita nas manifestações artísticas ou nas pessoas que buscavam a perfeição.

Na Europa, no período da pré-revolução industrial, a qualidade de um produto era definida pela reputação da habilidade e do talento do artesão que o produzia. Embora o termo qualidade tenha permanecido ao longo do tempo associado à ideia de excelência ou superioridade de um produto ou serviço, o conceito foi absorvendo aos poucos, outras dimensões de natureza quantitativa, sendo a primeira delas o valor de mercado.

Durante o período de transição entre o sistema de manufatura e a expansão do comércio, o preço passa a ser um indicador de aceitação do produto no mercado, assim, uma forma de mensurar a qualidade. Desde a revolução industrial até o início deste século, o conceito de qualidade permaneceu vinculado a ideia do menor preço pelo qual o produto poderia ser levado ao mercado (TURCHI, 1997).

Na visão de Valls e Vergueiro (1998) apesar da importante contribuição de autores brasileiros ao tema, é necessário reconhecer que a base teórica nacional não é muito grande. Existe uma série de relatos de experiências, porém uma discussão mais aprofundada sobre o assunto ainda não foi consolidada na literatura nacional. Em termos de literatura nacional, uma das contribuições que se propõe a fazer, é uma reflexão maior sobre as perspectivas e dificuldades para implantação da gestão da qualidade em bibliotecas.

A abordagem que se destaca nesta pesquisa, por sua vez, está ligada à utilização de indicadores da qualidade como ferramenta básica para a melhoria dos serviços prestados, nesse caso, serviços de informação.

Em face da necessidade de melhoria contínua dos serviços prestados, a adoção da gestão da qualidade surge como uma solução viável para apoiar o planejamento da organização, a padronização das atividades, a otimização dos recursos e o aperfeiçoamento contínuo dos processos possibilitando o alcance de satisfação dos usuários e a obtenção de ganhos de desempenho na organização (BRITO, 2011).

Para João, Amaral e Prado (2013) a abordagem da qualidade tem como princípio básico o gerenciamento das organizações, proporcionando melhorias nos negócios e ao mesmo tempo permitindo alcançar a satisfação dos clientes, a eficiência de recursos humanos e menores custos. Não há uma única definição para o conceito de qualidade e essa sempre foi uma preocupação dos estudiosos da área. Então, de modo geral, ter qualidade é conseguir atingir as necessidades do cliente, fazer com que ele fique satisfeito, que suas expectativas sejam atendidas.

É necessário que os usuários percebam valor nos serviços prestados pelas unidades de informação, pois a sobrevivência destas depende desse reconhecimento. Em um cenário cada vez mais competitivo, essas organizações precisam avaliar a qualidade dos serviços que oferecem, medindo a satisfação de seus usuários e observando atentamente seus processos. Conhecer os indicadores que satisfazem os clientes de serviços de informação permite adequar as fontes à área de interesse dos usuários, assegurando que a informação fornecida contenha itens relevantes - como acesso rápido no fornecimento da informação, avaliação do usuário sobre o serviço e facilidade de uso dos serviços e produtos oferecidos (PASSOS et al., 2013).

De acordo com Barbêdo e Vergueiro (2006) a implementação de sistemas de gestão permite às organizações estarem bem estruturadas e introduzir métodos de trabalho eficientes para a melhoria da qualidade, atingindo os membros internos e toda a sociedade. Para conduzir e operar com sucesso uma organização é necessário dirigi-la e controlá-la de maneira transparente e sistemática. O resultado da implementação e manutenção de um sistema de gestão concebido para melhorar continuamente o desempenho, leva em consideração as necessidades de todas as partes interessadas, além de elevar a satisfação do cliente. Nas considerações de Hoffman e Bateson (2006) satisfação é:

A satisfação é uma comparação das expectativas do cliente com as suas percepções a respeito do encontro de um serviço real. Essa comparação baseia-se naquilo que se designa por modelo de desconformação da expectativa. De modo simples: se as percepções de um cliente satisfizerem as suas expectativas, diz-se que as expectativas foram confirmadas e que o cliente está satisfeito. Se as percepções e as expectativas não forem iguais, diz-se que a expectativa foi quebrada (HOFFMAN e BATESON, 2006).

Para Longo (1996), a Gestão da Qualidade é uma opção para a reorientação gerencial das organizações. Tem como pontos básicos: foco no cliente; trabalho em equipe permeando toda a organização; decisões baseadas em fatos e dados; e a busca constante da solução de problemas e da diminuição de erros.

Da gestão da qualidade depende a sobrevivência das organizações que precisam garantir aos seus clientes a total satisfação com os bens e serviços produzidos e entregues dentro do prazo esperado. É fundamental atender e, preferencialmente, exceder às expectativas dos clientes.

A obtenção da qualidade parte de ouvir e entender o que o cliente realmente deseja e necessita, para que o bem ou serviço possa ser concebido, realizado e prestado com excelência. A procura constante de inovações, o questionamento sobre a forma costumeira de agir e o estímulo à criatividade criam um ambiente propício à busca de soluções novas e mais eficientes (LONGO, 1996).

Para Barbalho (1996), a informação e a qualidade possuem grande valor na sociedade pós-capitalista, possibilitando a renovação dos processos e uma grande motivação dos recursos humanos envolvidos. A qualidade e a confiabilidade da informação garantem a manutenção da competitividade, a inovação tecnológica e a eficiente gestão empresarial. Ainda não é encontrada na literatura uma conceituação específica para o Sistema da Qualidade em Unidades de Informação.

"A qualidade, de modo geral, significa o atendimento dos interesses, desejos e necessidades dos clientes. Esta prática faz parte da qualidade em unidades de informação que, através do conhecimento dos mecanismos de gestão da qualidade fazem uma adaptação às suas necessidades tendo em vista a facilidade de entendimento dos conceitos e a adaptabilidade destes aos procedimentos de uma Unidade de Informação" (BARBALHO, 1996, p. 117).

De acordo com Clayton (1992), a Gestão da Qualidade surgiu como estratégia de interesse potencial para os gestores de bibliotecas com base em conceitos como círculos de qualidade, mas de âmbito mais amplo, a Gestão da

Qualidade se empenha em promover a aptidão intrínseca incentivando a participação dos funcionários em todos os níveis, mantendo o foco nos clientes e buscando a melhoria contínua. Sugere que os gerentes de bibliotecas atuais têm mais razão do que nunca para reconsiderar como suas organizações são gerenciadas.

Belluzo e Macêdo (1993) reportam que o interesse pela qualidade em Unidades de Informação apareceu como resultado da preocupação do treinamento de recursos humanos em bibliotecas universitárias por se tratar de ponto estratégico para a efetivação de novas filosofias de trabalho.

Segundo Freitas, Bolsanello e Viana (2008) diversos estudos têm sido desenvolvidos visando avaliar a qualidade dos serviços em bibliotecas, tendo como foco principal a opinião dos usuários. Em geral, estes estudos objetivam:

Identificar o perfil dos usuários que utilizam as bibliotecas, captando seus atributos, hábitos e serviços que mais utilizam; mensurar a qualidade dos serviços à luz de diversos itens/critérios relevantes, buscando captar dos usuários as suas expectativas acerca do serviço a ser prestado e as percepções em relação ao desempenho do serviço; identificar as dimensões e critérios/indicadores que melhor se ajustam à avaliação da qualidade dos serviços em bibliotecas, segundo a opinião dos usuários; propor abordagens e metodologias para avaliar a qualidade de serviços em bibliotecas; propor ações (corretivas e preventivas) com o intuito de melhorar a qualidade dos serviços prestados em bibliotecas, visando a atender às necessidades e expectativas dos usuários. (FREITAS; BOLSANELLO; VIANA, 2008).

A seguir, são descritas no quadro 1 algumas contribuições de diversos autores sobre estudos realizados em bibliotecas visando avaliar a qualidade dos serviços prestados.

Quadro 1 - Artigos com avaliação da qualidade dos serviços em bibliotecas.

AUTORES	CONTRIBUIÇÕES
Chang e Hsieh (1997)	O artigo busca identificar o perfil dos usuários das bibliotecas em Taiwan e determinar o grau de envolvimento destes com os serviços prestados pelas bibliotecas. Propuseram uma abordagem para facilitar a divulgação do uso das bibliotecas no país, assegurando que a qualidade dos serviços prestados atende às necessidades dos usuários.
Andaleeb e Simmonds (1998)	O artigo propõe e testa um modelo de cinco fatores para explicar a satisfação dos usuários com bibliotecas universitárias. Os autores identificaram que uma nova dimensão denominada “demeanor”, um importante aspecto dos serviços em bibliotecas, uma combinação de duas dimensões do Servqual (empatia e segurança) e vários outros itens. A nova dimensão está associada à sensibilidade dos funcionários para necessidades do usuário, disposição para ouvir seus problemas, sendo educado, cortês, simpático e calmo.
Nitecki e Herson (2000)	Desenvolveram um instrumento para identificar os critérios mais importantes segundo a opinião dos usuários e as percepções destes em relação aos serviços prestados. Afirmam que o Servqual não é adequado para avaliar a satisfação dos usuários, mas é relevante para avaliar o desempenho das bibliotecas segundo a opinião destes.
Cook e Thompson (2000)	Avaliaram a confiabilidade e a validade do Servqual a partir de uma pesquisa de três anos, realizada com os usuários de uma biblioteca universitária. Os resultados indicaram que os scores obtidos são altamente confiáveis, mas as cinco dimensões do Servqual não foram totalmente atendidas – como consequência, a validade do modelo tradicional pode ser questionada quando aplicada a pesquisas em bibliotecas. Acreditam que pode haver três dimensões em bibliotecas (aspectos tangíveis, confiabilidade ou eficiência do serviço, e influência do serviço), mas pesquisas mais profundas precisam ser conduzidas para confirmar esta suposição. Recomendaram cautela aos administradores no uso do Servqual (com as cinco dimensões) em bibliotecas e a verificação periódica da confiabilidade dos scores obtidos em pesquisas.
Snoj e Petermanec (2001)	O artigo avaliou o nível da qualidade dos serviços de uma biblioteca universitária na Eslovênia, reportando as principais ações que devem ser implementadas para a melhoria da qualidade dos serviços.
Vergueiro e Carvalho (2001)	O artigo discute a proposição de indicadores de qualidade para serviços de informação que incorporem, simultaneamente, os pontos de vista de administradores e de clientes de bibliotecas universitárias. A partir de indicadores presentes na literatura científica, uma pesquisa é realizada no âmbito da área odontológica, revelando aqueles que se aplicam a essa realidade, além de sugerir ações para a melhoria da qualidade dos serviços em instituições de ensino superior.
Santos, Fachin e Varvakis (2003)	Uma técnica de gestão de processos denominada Servpro é proposta com o objetivo de dar suporte à melhoria da qualidade em serviços, em especial os serviços de bibliotecas. Segundo os autores, a técnica abrange somente os processos de que o usuário participa (processos de linha de frente), pois considera que a melhoria da qualidade em serviços ocorre a partir das atividades que são percebidas pelo usuário.
Gate (2004)	O artigo utilizou o LibQUAL+® para avaliar o impacto de um consórcio de bibliotecas acadêmicas sobre as percepções dos serviços experimentados pelos usuários membros das instituições participantes.

continua

AUTORES	CONTRIBUIÇÕES
Sampaio et al. (2004)	O artigo descreve a experiência de implantação do PAQ - Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços do Sistema Integrado de Biblioteca da Universidade de São Paulo (SIBi/USP) e apresenta parte dos resultados obtidos na pesquisa fundamentada no emprego do modelo Servqual. A análise dos questionários aplicados e das entrevistas permitiu identificar aspectos a serem implementados com o intuito de aperfeiçoar a metodologia empregada e também identificar indicadores que poderão ser incluídos nas próximas etapas do programa.
Satoh et al. (2005)	O artigo identificou quatro dimensões e seus indicadores que melhor se adequam à avaliação dos serviços em bibliotecas universitárias segundo a opinião dos usuários.
Silva et al. (2006)	Propõem um modelo de gestão fundamentado no uso de indicadores que reúne três funções organizacionais desdobradas em seis elementos: proposta (identificação do valor da informação para o usuário); comunicação (interface capaz de mensurar os níveis de percepção/satisfação do cliente, bem como permitir a vinculação do fluxo informacional da biblioteca para o usuário e vice-versa - marketing), e efetivação (atividades que representam o ciclo de serviço, a gestão da produção de demandas informacionais e as estratégias nos processos).
Valls e Vergueiro (2006)	Os autores descrevem a evolução da gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil, destacando, por meio de revisão de literatura nacional, os principais trabalhos publicados e divulgados a partir de 1997, bem como os enfoques abordados por tais trabalhos. O artigo visa a contribuir para o avanço das discussões a respeito da aplicação da gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil e adicionar um novo estudo teórico sobre o tema, que representa a continuidade do trabalho realizado por Valls e Vergueiro (1998).

Fonte: A autora, adaptado de FREITAS, BOLSANELLO e VIANA (2008).

De acordo com Garvin (1992), qualidade é um conceito notavelmente subjetivo, de fácil visualização, mas exasperadamente difícil de definir. Este conceito depende do contexto em que é aplicado, podendo-se considerar diversas percepções em face da sua subjetividade. Esta subjetividade inclui diversas abordagens acerca da visão de cada cliente. David Garvin, estudioso da literatura sobre o tema, considera que a Gestão da Qualidade evoluiu ao longo deste século. Assim, Garvin (1992) apresenta quatro eras, a qual classificou como Eras da Qualidade. São elas: Inspeção, Controle Estatístico da Qualidade, Garantia da Qualidade e Gestão Estratégica da Qualidade.

1ª: Era da Inspeção

Final do século XVIII e princípio do século XIX. A atividade produtiva era basicamente artesanal e em pequena escala. O objetivo nesta fase era obter qualidade igual e uniforme em todos os produtos e a ênfase centrou na conformidade.

2ª: Era do Controle Estatístico da Qualidade

A partir da década de 1930, um grupo de estudiosos composto por A. Shewhart¹, Harold Dodge², Harry Romig³, G. D. Edwards⁴ e Joseph Juran⁵ dedicaram esforços consideráveis em pesquisas sobre a qualidade que levaram ao surgimento do Controle Estatístico de Processos.

3ª: Era da Garantia da Qualidade

Entre os anos de 1950 e 1960, foram criadas algumas ferramentas estatísticas que incluem, conceitos, habilidades e técnicas gerenciais. Os quatro principais movimentos que compõem esta Era são: a quantificação dos custos da Qualidade, Controle total da Qualidade, as técnicas de confiabilidade e Programa Zero Defeitos por P. Crosby⁶.

4ª: Gestão Estratégica da Qualidade

Esta Era teve início no final da década de 1970. É a soma e consequência das três que a precederam e está em curso até hoje, onde sofreu uma alteração para Gestão Estratégica da Qualidade.

Buscando alinhar o conceito da qualidade do produto dentro das diferentes áreas de uma empresa, Garvin (1992) adota oito dimensões da qualidade e frisa também que, como conceito, a qualidade existe há muito tempo, porém apenas recentemente passou a ser utilizada como uma forma de gestão, como pode ser observado no quadro 2, a seguir.

¹ Walter Andrew Shewhart (New Canton, 18 de março de 1891 - 11 de março de 1967) foi um físico, engenheiro e estatístico.

² Harold French Dodge (23 de janeiro de 1893 em Lowell, Massachusetts - 10 de dezembro de 1976) foi um dos principais arquitetos da ciência do controle estatístico de qualidade.

³ Harry Roming (19 de julho de 1893 em Medicine Lodge, Condado de Barker, Kansas, EUA - 10 de dezembro de 1971) foi físico e matemático.

⁴ William Edwards Deming (14 de outubro de 1900, Sioux City, Iowa, EUA - 20 de dezembro de 1993, Washington, D.C., EUA) foi um estatístico e professor universitário.

⁵ Joseph Moses Juran (Braila, 24 de dezembro de 1904 — Rye, 28 de fevereiro de 2008) foi um consultor de negócios por seu trabalho com qualidade e gestão da qualidade.

⁶ Philip Bayard Crosby (Wheeling, 18 de junho de 1926 - Asheville, 18 de agosto de 2001) foi um empresário e escritor que contribuiu para a teoria da gestão e métodos de gestão da qualidade.

Quadro 2 - Dimensões da Qualidade

DIMENSÕES	DESCRIÇÕES
Desempenho	Refere-se às características operacionais básicas de um produto.
Características	Relacionada com características secundárias que suplementam o funcionamento básico do produto.
Confiabilidade	Mede a consistência de execução de um produto ou serviço.
Durabilidade	Mede a vida útil de um produto com dimensões técnicas e econômicas.
Atendimento	Facilidade de prestar serviço ao produto quando necessário.
Conformidade	É o grau em que o projeto e as características operacionais estão de acordo com padrões preestabelecidos dentro de limites de variabilidade.
Qualidade percebida	Refere-se às percepções subjetivas da qualidade que surgem como resultado da imagem da empresa, da publicidade ou da marca.
Estética	Relacionada com as características sensoriais e aparências externas de um produto.

Fonte: A autora, baseada em GARVIN (1992).

2.3 Normas de Gestão da Qualidade Internacionais e Nacionais

Esta subseção apresenta uma visão geral das normas internacionais e nacionais que tratam de Gestão da Qualidade encontradas na literatura.

2.3.1 Normas de Gestão da Qualidade (Internacionais)

De acordo com a *home page* da ISO⁷ a história da instituição teve início em 1946, quando delegados de 25 países se reuniram no Instituto de Engenheiros Civis em Londres e decidiram criar uma nova organização internacional "para facilitar a coordenação internacional e a unificação dos padrões industriais". Em 23 de fevereiro de 1947, a nova organização, ISO, iniciou oficialmente as suas operações. Desde então, foram publicados mais de 22.208 padrões internacionais cobrindo quase todos os aspectos de tecnologia e fabricação. Atualmente, a ISO possui membros em 161 países e 780 comitês técnicos e subcomitês para cuidar do desenvolvimento de padrões. Para usuários de padrões, clientes e consumidores, ISO significa qualidade, confiança, segurança e muitos outros valores positivos. É

⁷ Disponível em: << <https://www.iso.org/>>>. Acesso em: 25 jun. 2018.

por isso que a instituição e seus membros se preocupam em como as marcas registradas da ISO são usadas.

A série de normas ISO 9000 abordam diversos aspectos de gestão da qualidade. Tais normas fornecem diretrizes e ferramentas para companhias e organizações que desejem garantir que seus produtos e serviços atendam as necessidades de seus clientes de forma consistente e que a qualidade seja constantemente melhorada (ALMEIDA, 2014).

A qualidade dos serviços de biblioteca está relacionada com o tópico mais amplo de gestão da qualidade e garantia da qualidade. As Normas Internacionais ISO publicaram a ISO 9004 e a ISO 2789, que são voltadas para padrões e qualidade em bibliotecas, mas que possuía uma lacuna relativa à avaliação de desempenho e que foi sanada com a Norma Internacional ISO 11620 que teve sua primeira publicação em 1998, foi atualizada em 2008, teve uma emenda em 2013 e sua última atualização foi em 2014 (PIMENTA; COELHO JUNIOR, 2016).

Esta norma ISO 11620:2014 Informação e documentação: indicadores de desempenho da biblioteca são aplicáveis a todos os tipos de bibliotecas em todos os países. No entanto, nem todos os indicadores de desempenho se aplicam a todas as bibliotecas. Limitações sobre a aplicabilidade dos indicadores de desempenho individuais são listadas na cláusula de escopo da descrição de cada indicador (ISO, 2018, tradução nossa).

Os indicadores de desempenho podem ser usados para comparação ao longo do tempo dentro da mesma biblioteca. Comparações entre bibliotecas também podem ser feitas, mas apenas com cautela. As comparações entre bibliotecas precisarão levar em consideração quaisquer diferenças nos constituintes das bibliotecas e atributos da biblioteca, com uma boa compreensão dos indicadores usados, limitações às comparações e interpretação cuidadosa dos dados (ISO, 2018, tradução nossa).

Oferece metodologias e abordagens aceitas, testadas e publicamente acessíveis (ou seja, não proprietárias) para medir uma variedade de desempenho de serviços de biblioteca (ISO, 2018, tradução nossa).

2.3.2 Normas de Gestão da Qualidade (Nacionais)

Como descrito em sua *home page*⁸ a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Foro Nacional de Normalização por reconhecimento da sociedade brasileira desde a sua fundação, em 28 de setembro de 1940, e confirmado pelo governo federal por meio de diversos instrumentos legais.

Entidade privada e sem fins lucrativos, a ABNT é membro fundador da ISO, da *Comisión Panamericana* de Normas Técnicas (Comissão Pan-Americana de Normas Técnicas - Copant) e da *Asociación Mercosur de Normalización* (Associação Mercosul de Normalização - AMN). Desde a sua fundação, é também membro da *International Electrotechnical Commission* (Comissão Eletrotécnica Internacional - IEC). A ABNT é responsável pela elaboração das Normas Brasileiras, elaboradas por seus Comitês Brasileiros, Organismos de Normalização Setorial e Comissões de Estudo Especiais.

Desde 1950, a ABNT atua também na avaliação da conformidade e dispõe de programas para certificação de produtos, sistemas e rotulagem ambiental. Esta atividade está fundamentada em guias e princípios técnicos internacionalmente aceitos e alicerçada em uma estrutura técnica e de auditores multidisciplinares, garantindo credibilidade, ética e reconhecimento dos serviços prestados.

Trabalhando em sintonia com governos e com a sociedade, a ABNT contribui para a implementação de políticas públicas, promove o desenvolvimento de mercados, a defesa dos consumidores e a segurança de todos os cidadãos.

A adoção de um Sistema de Gestão da Qualidade é uma decisão estratégica para uma organização que pode ajudar a melhorar seu desempenho global e a prover uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável. Os benefícios potenciais para uma organização pela implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade baseado na Norma NBR ISO 9001:2015 Sistema de Gestão da Qualidade: requisitos, conforme a Logfácil Logística (2015) são:

⁸ Disponível em: <<www.abnt.org.br>>. Acesso em: 25 jun. 2018.

- a) a capacidade de prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis;
- b) facilitar oportunidades para aumentar a satisfação do cliente;
- c) abordar riscos e oportunidades associados com seu contexto e objetivos;
- d) a capacidade de demonstrar conformidade com requisitos especificados de sistemas de gestão da qualidade.

A organização deve analisar e avaliar dados e informações apropriadas, provenientes de monitoramento e medição. Os resultados de análises devem ser usados para avaliar:

- a) conformidade de produtos e serviços;
- b) o grau de satisfação do cliente;
- c) o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- d) se o planejamento foi implementado eficazmente;
- e) a eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) o desempenho de provedores externos;
- g) a necessidade de melhorias no sistema de gestão da qualidade (LOGFÁCIL LOGÍSTICA, 2015).

Na gestão da qualidade, a ISO 9000 é o conjunto composto pelas normas ISO 9000, 9001, 9004 e 19011. Elas podem ser aplicadas em diversos tipos de organização: indústrias, empresas, instituições e afins, e se referem apenas, a qualidade dos processos da organização, e não dos produtos ou serviços. Esse grupo de normas descreve regras relacionadas à implantação, desenvolvimento, avaliação e continuidade do Sistema de Gestão da Qualidade.

O Quadro 3, a seguir, apresenta as principais normas da família ISO 9000 e 19011 com seus títulos e objetivos.

Quadro 3 - Família ISO 9000

NORMA	TÍTULO	OBJETIVO
ABNT NBR ISO 9000:2015	Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário	Esta Norma descreve os conceitos fundamentais e princípios de gestão da qualidade que são universalmente aplicáveis a: organizações que buscam sucesso sustentado pela implementação de um sistema de gestão da qualidade; clientes que buscam confiança na capacidade de uma organização prover consistentemente produtos e serviços em conformidade com seus requisitos; organizações e partes interessadas que buscam confiança de que, em sua cadeia de fornecedores, requisitos de produto e serviço serão atendidos; organizações e partes interessadas que buscam melhorar a comunicação por meio da compreensão comum do vocabulário utilizado na gestão da qualidade com base nos requisitos da Norma NBR ISO 9001; provedores de treinamento, avaliação ou consultoria em gestão da qualidade; desenvolvedores de normas relacionadas.
ABNT NBR ISO 9001:2015	Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos	Esta Norma especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade quando uma organização: a) necessita demonstrar sua capacidade para prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, e b) visa aumentar a satisfação do cliente por meio da aplicação eficaz do sistema, incluindo processos para melhoria do sistema e para a garantia da conformidade com os requisitos do cliente e com os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.
ABNT NBR ISO 9004:2010 versão corrigida 2010	Gestão para o sucesso sustentado de uma organização – Uma abordagem da gestão da qualidade	Esta Norma fornece orientação às organizações para o alcance do sucesso sustentado através de uma abordagem da gestão da qualidade. É aplicável a qualquer organização, independente do tamanho, tipo e atividade.
ABNT NBR ISO 19011: 2012 substituída por ABNT NBR ISO 19011: 2018	Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão	Esta Norma fornece orientação sobre auditoria de sistemas de gestão, incluindo os princípios de auditoria, a gestão de um programa de auditoria e a realização de auditorias de sistema de gestão, como também orientação sobre a avaliação da competência de pessoas envolvidas no processo de auditoria, incluindo a pessoa que gerencia o programa de auditoria, os auditores e a equipe de auditoria.

Fonte: A autora, baseada na ABNT (2018).

2.4 Modelo Servqual

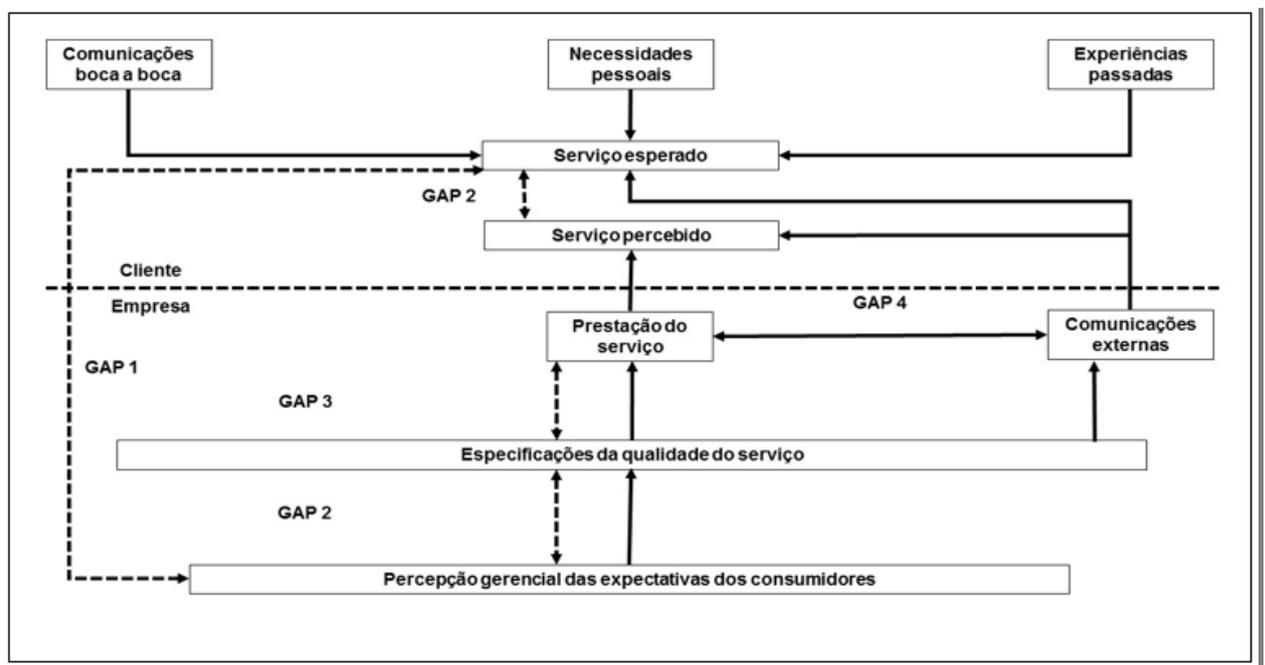
Em 1985 Parasuraman, Zeithaml e Barry desenvolveram o modelo denominado cinco Gaps. A intenção era identificar falhas entre o serviço esperado

pelo cliente e o serviço prestado para o cliente. De acordo com Brito e Vergueiro (2010):

Foi o primeiro modelo específico que visava captar critérios para avaliação da qualidade em serviços. Os critérios de avaliação aplicados levaram em consideração as lacunas (*gaps*) entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido. Os autores consideraram esses *gaps* como grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços (BRITO; VERGUEIRO, 2010).

Estes *Gaps* encontrados entre as expectativas e as percepções dos usuários foram apresentados pelos autores da seguinte forma, conforme figura 1.

Figura 1 - Modelo de Qualidade do Serviço (5 GAPS)



Fonte: SOUZA, Fabia Maria et al., 2015.

Gap 1: refere-se às expectativas dos consumidores e à percepção da gerência com relação a elas. Os prestadores de serviço nem sempre entendem que requisitos conotam excelência da qualidade para os consumidores;

Gap 2: está nas especificações da qualidade dos serviços definidas pela tradução das percepções que a gerência tem das expectativas dos usuários. Essa discrepância deve-se à falta de especificação da oferta ajustada aos desejos dos consumidores;

Gap 3: diz respeito ao desempenho real da prestação do serviço frente às especificações previamente estabelecidas;

Gap 4: relaciona o serviço realmente fornecido e as comunicações externas (especificações do serviço anunciadas na mídia ou outros canais de comunicação);

Gap 5: foi estabelecido como uma função das quatro lacunas anteriores, isto é, $gap\ 5 = f [gap\ 1, gap\ 2, gap\ 3, gap\ 4]$.

São representadas na lacuna 5 as falhas que podem ocorrer em uma organização durante a prestação de um serviço, seja por erros da administração durante uma pesquisa de mercado (lacuna 1); por um projeto deficitário do serviço (lacuna 2); pela falta de conformidade nos serviços (lacuna 3); pela falta de comunicação (lacuna 4); e por fim, pela ocorrência conjunta de duas ou mais das quatro lacunas supracitadas (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2010; LAS CASAS, 2006; ZEITHAML; BITNER, 2003 *apud* MELO; MUNIZ, 2017).

Alicerçado nas percepções comuns entre os grupos, Parasuraman, Zeithaml e Barry (1985) definiram formalmente a qualidade em serviço como o grau e o tipo de discrepância entre as percepções e as expectativas dos usuários, sugerindo que todos eles, de maneira geral, empregassem aspectos semelhantes do serviço para avaliação da qualidade. O padrão das respostas revelou dez critérios avaliativos, a saber: Acesso, Comunicação, Competência, Cortesia, Credibilidade, Confiabilidade, Capacidade de resposta, Segurança, Tangíveis, Compreender/conhecer o cliente.

Segundo Suarez (2015) esse estudo tornou possível construir o Servqual, que consiste em uma ferramenta concisa de avaliação quantitativa com múltiplos itens aplicáveis na medição da expectativa e percepção dos clientes sobre a qualidade do serviço formada por uma macro estrutura com as dimensões da qualidade em serviços adequada a um amplo espectro de operações de serviço adaptável as características e necessidades específicas. Para ele, “o único critério válido para avaliar a qualidade de um serviço é aquele definido pelo próprio cliente, todo o resto é irrelevante”. Para melhor compreensão, apresenta-se no quadro 4, a descrição desses dez critérios observados após a realização da investigação.

Quadro 4 - Determinante da qualidade do serviço

DETERMINANTES	DEFINIÇÕES
Acesso	Envolve a abordagem e facilidade de contato. Isso envolve explicar o serviço oferecido, facilidade de acesso ao serviço e tempo de espera para receber o serviço.
Comunicação	Significa manter os clientes informados ajustando sua linguagem para diferentes consumidores falando simples e aumentando o nível de satisfação com o cliente. Isso envolve explicar o serviço oferecido.
Competência	Significa possuir as habilidades e conhecimentos necessários para realizar o serviço. Isso envolve capacidade e habilidade do pessoal de contato, de suporte operacional, capacidade de pesquisa da organização e localização conveniente da instalação do serviço.
Cortesia	Envolve cortesia, respeito, consideração e simpatia do pessoal quem faz o contato. Isso inclui consideração para com a propriedade do consumidor e aparência impecável e elegante do representante da empresa.
Credibilidade	Envolve confiabilidade, credibilidade, honestidade. Ter os melhores interesses do cliente no coração. Contribui para a credibilidade: nome e reputação da empresa, pessoal do contato e interação com o cliente.
Confiabilidade	Envolve consistência de desempenho e confiabilidade. Isso significa que a empresa executa o serviço na primeira vez e honra com seus compromissos. Especificamente, envolve: precisão na cobrança, manutenção dos registros corretamente e execução do serviço no horário designado.
Capacidade de resposta	Diz respeito à disposição ou prontidão dos funcionários para prestar serviços. Envolve a pontualidade do serviço e atendimento imediato.
Segurança	Envolve segurança física, financeira e confiabilidade.
Tangíveis	Incluem a evidência física do serviço: facilidades físicas, aparência de pessoal e ferramentas ou equipamentos utilizados para fornecer o serviço.
Compreender/conhecer o cliente	Envolve fazer o esforço para entender as necessidades do cliente. Atender aos requisitos específicos do cliente, fornecer atenção individualizada e reconhecer o cliente regular.

Fonte: A autora, baseada em PARASURAMAN, ZEITHAML e BARRY (1985).

Dando continuidade ao estudo, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) criaram uma escala intitulada Servqual, com o intuito de analisar qualitativa e

quantitativamente o grau de satisfação do cliente em relação à prestação de serviços oferecida. Em um primeiro momento, o Servqual foi aplicado em cinco categorias de serviços: manutenção e reparo de equipamentos domésticos, varejo bancário, telefonia de longa distância, corretagem de seguros e cartões de crédito. Porém, os autores afirmam que o instrumento foi projetado para ser aplicável a uma variedade de serviços (BRITO; VERGUEIRO, 2010).

Esta escala Servqual foi originalmente constituída por 22 questões para mensurar as cinco dimensões de qualidade de serviços: confiabilidade, tangibilidade, segurança, empatia e responsabilidade. A versão original do questionário encontra-se em anexo (Anexo A).

As dez dimensões existentes foram reduzidas em apenas cinco. **Tangíveis**, **Confiabilidade** e **Capacidade de resposta** permaneceram como originalmente concebidas. As dimensões Competência, Cortesia, Credibilidade e Segurança foram consolidadas em uma única dimensão chamada de **Garantia**. As outras dimensões, Acesso, Comunicação e Compreender/conhecer o cliente, foram agrupadas em uma única dimensão denominada **Empatia**. Cada dimensão foi descrita com as seguintes características, conforme demonstrado no quadro 5:

Quadro 5 – As cinco dimensões da qualidade do Modelo Servqual

DIMENSÕES	CARACTERÍSTICAS
Tangíveis	Instalações físicas, equipamentos e aparência do pessoal.
Confiabilidade	Capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável e com precisão.
Capacidade de resposta	Disposição para ajudar os usuários com pontualidade e atendimento imediato.
Garantia	Conhecimento e cortesia dos funcionários e capacidade de inspirar confiança.
Empatia	Oferece atendimento e atenção individualizada aos usuários.

Fonte: A autora, adaptado de PARASURAMAN, BERRY e ZEITHAML (1988).

Na visão de Ramos (2017) este método avalia o que considera ser mais relevante na prestação de serviços de qualidade com a aplicação das cinco dimensões:

- Confiabilidade (**R**eliability);
- Garantia (**A**ssurance);
- Tangíveis (**T**angibles);

- Empatia (**E**mpathy);
- Capacidade de resposta (**R**esponsiveness).

Devido às iniciais em inglês de cada dimensão, o método também ficou conhecido como **RATER**, que coincidentemente ou não, significa avaliador em inglês (RAMOS, 2017).

Para Brito e Vergueiro (2010) as desvantagens do modelo estão em ter seu questionário composto apenas por perguntas fechadas, impossibilitando aos usuários expressarem opiniões, críticas e sugestões e limitando a pesquisa a dados quantitativos.

Para Sampaio et al. (2004),

O Servqual representou uma ruptura nos processos de avaliação de serviços e tornou-se um dos modelos mais utilizados, nas diversas áreas do conhecimento. Inaugurou-se, assim, uma nova etapa dos sistemas de avaliação, graças à flexibilidade para o refinamento do instrumento inicial que a metodologia permite (SAMPAIO et al., 2004).

2.5 Escala de Likert

A escala utilizada para esta ferramenta de pesquisa é do tipo *likert* de 5 pontos, com perguntas fechadas que variam de um extremo ao outro como “Discordo totalmente” ou “Concordo totalmente”.

Criada em 1932, pelo psicólogo norte-americano Rensis Likert, a Escala Likert é uma escala de resposta psicométrica⁹ utilizada na maioria das vezes em pesquisas de opinião de clientes. A escala é um dos indicadores mais antigos e tradicionais (DUARTE, 2016).

Segundo Llauradó (2015), a escala de Likert tem a honra de ser um dos itens populares mais usados nas pesquisas. Permite medir as atitudes e conhecer o grau de conformidade do entrevistado com qualquer afirmação proposta. É totalmente útil para situações em que precisamos que o entrevistado expresse com detalhes a sua

⁹ A definição de "psicométrico" é uma combinação das palavras "psique", que significa "mente", com a palavra "metro", que quer dizer "medida". Portanto, uma avaliação psicométrica é a ferramenta que mede a mente de uma pessoa. Disponível em: <<https://www.thomasinternational.net/pt-br/assessments/assessments-by-type/psychometric/>>. Acesso em: 20 out. 2017.

opinião. Neste sentido, as categorias de resposta servem para capturar a intensidade dos sentimentos dos respondentes.

2.6 Estudo de caso

De acordo com Yin (2015), o estudo de caso representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, com a lógica do planejamento, da coleta e da análise de dados. Sendo uma modalidade de investigação, pode incluir tanto estudos de caso único quanto de múltiplos, assim como abordagens quantitativas e qualitativas de pesquisa. Contribui e permite de forma inigualável uma investigação para a compreensão que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos.

Seja qual for o campo de interesse, a necessidade diferenciada da pesquisa de estudo de caso surge do desejo de entender fenômenos sociais complexos. Em resumo, um estudo de caso permite que os investigadores foquem um “caso” e retenham uma perspectiva holística do mundo real – como no estudo dos ciclos individuais da vida, o comportamento dos pequenos grupos, os processos organizacionais e administrativos, a mudança de vizinhança, o desempenho escolar, as relações internacionais e a maturação das indústrias (YIN, 2015).

2.7 Breve histórico da FBN e do Setor de OG

O estudo de caso apresentado nesta pesquisa foi realizado no Setor OG da FBN. De acordo com a *home page* da instituição¹⁰, Biblioteca é um espaço concreto ou virtual em que se guarda e reúne coleção de informações de qualquer tipo, sejam livros, enciclopédias, dicionário, jornais, revista, folhetos etc. Também podem estar digitalizadas e armazenadas em CD, DVD e banco de dados.

A FBN é considerada pela Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) uma das dez maiores bibliotecas nacionais do mundo, é também a maior biblioteca da América Latina. O acervo está dividido em: Cartografia, Iconografia, Manuscritos, Música e Arquivos Sonoros, Obras Gerais, Obras Raras, Periódicos, Obras de Referência e Coleções. A FBN tem a missão de

¹⁰ Disponível em: <<https://www.bn.gov.br/sobre-bn/historico>>. Acesso em: 20 maio 2017.

coletar, registrar, salvaguardar e dar acesso à produção intelectual brasileira, assegurando o intercâmbio com instituições nacionais e internacionais e a preservação da memória bibliográfica e documental do país.

O Setor de OG reúne mais de um milhão de itens para consulta imediata composto por monografias, teses e folhetos, do século XVIII aos dias atuais. O pesquisador encontra um acervo multidisciplinar que inclui literatura brasileira e estrangeira, livros jurídicos, didáticos, literatura infanto-juvenil, religião, ciências, meio ambiente, física, medicina, astrologia, história, geografia, informática, botânica e muitos outros. As obras estão à disposição para consulta pelos pesquisadores, mas não podem ser emprestadas em nenhuma hipótese. Já sua reprodução está condicionada à observância da Lei de Direitos Autorais (Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998) e ao estado de conservação de cada uma.

3 METODOLOGIA

A pesquisa apresentada neste estudo de caso é bibliográfica, participante, de campo, metodológica e aplicada. Os dados utilizados foram direcionados exclusivamente para esta instituição estudada. Também pode servir como parâmetro de estudo em outras instituições.

3.1 Tipo de pesquisa

Segundo Vergara (2007), há várias taxonomias de tipos de pesquisas, conforme os critérios utilizados pelos autores e propõe dois critérios básicos: quanto aos meios e quanto aos fins.

3.1.1 Quanto aos fins

Trata-se de uma pesquisa metodológica que tem como propósito a coleta de dados para o estudo de caso e aplicada para analisar e validar a amostra da coleta dos dados. Conforme Vergara (2007), “a pesquisa metodológica está associada a caminhos, formas, maneiras, procedimentos para atingir determinado fim” e a “pesquisa aplicada é fundamentalmente motivada pela necessidade de resolver problemas concretos, imediatos, ou não”.

3.1.2 Quanto aos meios

A pesquisa é um estudo de caso que se utiliza de um questionário adaptado de um modelo da escala Servqual, de campo porque foi aplicada no setor de Obras Gerais da Fundação Biblioteca Nacional e participativa pela colaboração dos usuários ao responderem o questionário. Também se classificada como bibliográfica porque os dados apresentados foram obtidos por meio de pesquisas em livros, artigos, teses e revistas.

3.2 Pesquisa de campo

Baseado no questionário original de Parasuraman, Zeithaml e Barry (1988) e com pesquisa deste modelo em outros trabalhos encontrados na literatura, elaborou-se a princípio, para este estudo de caso um questionário com 22 questões adaptadas para o uso em biblioteca. Dentre as adaptações estão: maior adequação da linguagem e reagrupamento das questões, visando uma maior facilidade, além da adaptação de algumas questões ao tipo de serviço prestado (Anexos B e C).

Porém, por exigência da Coordenação do Mestrado, todo projeto de pesquisa que envolve pessoas deve ser submetida ao Comitê de Ética da Plataforma Brasil. Por esse motivo o andamento da pesquisa sofreu um grande atraso no período preestabelecido para a aplicação do questionário. Apesar da orientadora não ver essa necessidade, uma vez que a percepção coletada das pessoas diz respeito a um serviço impessoal e que nada implica para o usuário externo anônimo.

Após o envio do projeto para a apreciação do Comitê, houve uma espera de aproximadamente três meses até que o projeto fosse aprovado devido a várias exigências. Por esse motivo foi preciso reduzir o número de questões do questionário original porque não havia tempo hábil para conseguir o quantitativo de respondentes necessário para validar a amostra. Sendo assim, a orientadora sugeriu assistir uma aula ministrada por ela e com a ajuda dos alunos foram discutidas todas as questões e se chegou a 20 questões.

A instituição escolhida para este estudo foi a FBN. Sua estrutura organizacional é dividida em vários setores específicos. Para coletar os dados sobre a expectativa e percepção dos respondentes em relação à qualidade dos serviços prestados pelo Setor de Obras Gerais foi elaborado um questionário estruturado visando o tratamento quantitativo dos dados.

O setor funciona para pesquisa de segunda-feira a sexta-feira das 9:00 às 19:00 horas e aos sábados das 9:00 às 15:00 horas. A consulta ao acervo é feita apenas no local e não há empréstimo. Vale ressaltar que o usuário não tem acesso ao acervo. Ao chegar ele se dirige aos funcionários ou aos computadores para consulta da obra, preenche um formulário e entrega para o funcionário que repassa o pedido para os funcionários do armazém, nome dado ao local onde as obras estão armazenadas, e assim que a obra chega é entregue ao solicitante.

Para esta amostra foram distribuídos 100 questionários no período de 8 de novembro a 8 de dezembro de 2018. Por sugestão da Coordenadora do setor, a distribuição dos questionários foi feita pelo chefe do setor por ele fazer o maior número de contato direto com os usuários no momento da sua chegada e por conhecer os pesquisadores mais frequentes. Por esse motivo o critério utilizado para a abordagem foi o de dar preferência para os usuários que mais frequentam o setor.

A entrega do questionário foi feita enquanto o usuário aguardava a chegada da obra pedida para consulta. Em caso de dúvidas, constava no questionário um cabeçalho com as orientações para as respostas das afirmativas.

Quanto à terminologia, o estudo preferiu utilizar o termo “Percepção” ao invés de “Desempenho”, proposto pelo modelo Servqual original.

O questionário adaptado é autopreenchível e possui 20 questões fechadas, sendo 10 para medir a expectativa e 10 para a percepção. Todas as questões são de cunho afirmativo, onde o respondente opinará acerca dos serviços tendo como base a escala de *Likert*, com um intervalo de “1” a “5”, sendo que “1” representa “alta concordância”, enquanto que “5” representa “baixa concordância”.

Com a aplicação finalizada, foram obtidos dados com relação às expectativas e as percepções do serviço prestado, os quais foram analisados com o intuito de detectar possíveis melhorias que podem ser aplicadas no serviço.

As afirmativas do questionário foram agrupadas de acordo as cinco dimensões da qualidade da seguinte forma: as questões 1 e 2 referem-se ao aspecto Tangível; 3 e 4 ao aspecto Confiabilidade; 5 e 6 ao aspecto Capacidade de resposta; 7 e 8 ao aspecto Garantia e 9 e 10 ao aspecto Empatia.

As variáveis operacionalizadas para todas as questões segundo a escala de Likert foram: concordo totalmente, concordo, não concordo nem discordo, discordo e discordo totalmente.

Foram coletadas um total de 58 respostas, não superando a amostra previamente estabelecida para o estudo que deveria ser de 100 respondentes. Todos os questionários respondidos foram considerados. O motivo por não atingir a meta programada foi à baixa frequência de usuários no período e a repetência dos pesquisadores.

3.3 Tratamento de dados

A pesquisa é quantitativa, de caráter metodológico e aplicado, pois expõe os resultados em números e as questões são explicadas com palavras a partir da representação em tabelas de acordo com cada dimensão.

Para a análise das expectativas e percepções dos usuários acerca do serviço prestado pelo setor de Obras Gerais da Fundação Biblioteca Nacional, foi feita a análise do *Gap 5*. Essa metodologia consiste em analisar a diferença entre o serviço esperado (expectativa) e o serviço recebido (percepção), podendo essa análise variar entre negativa (percepção abaixo das expectativas) ou positiva (percepção acima das expectativas).

Desse modo, as tabelas foram operacionalizadas da seguinte maneira: primeiramente foi feita a média da expectativa e da percepção de cada questão respondida de acordo com as suas respectivas variáveis e dimensões. Somou-se o número de respondente de cada variável das questões e dividiu-se por cinco, ou seja, o número de variáveis para cada questão.

Para a análise do *Gap 5*, foi feita uma tabela com as médias das expectativas e das percepções. Subtraiu-se a média das percepções menos a média das expectativas e obteve-se a diferença entre o serviço esperado e percebido. Os resultados apresentados a seguir, demonstram a existência de diferentes percepções e expectativas para cada uma das dimensões. (*Gap*, aqui entendido como lacuna, discrepância, falha).

4 ANÁLISE DOS DADOS

Considerando os resultados obtidos na pesquisa de campo por análise de cada questão em relação à expectativa e à percepção do questionário tem-se:

Tabela 1 – Média do aspecto Tangível (questão 1)

Variáveis	Expectativa	Média	Percepção	Média
Concordo totalmente	42	8,4	27	5,4
Concordo	13	2,6	17	3,4
Não concordo nem discordo	1	0,2	10	5
Discordo	1	0,2	4	0,8
Discordo totalmente	0	0	0	0

Fonte: A autora (2018).

Tabela 2 – Gap 5 do aspecto Tangível (questão 1)

Variáveis	Percepção	Expectativa	Gap 5
Concordo totalmente	5,4	8,4	- 3
Concordo	3,4	2,6	0,8
Não concordo nem discordo	5	0,2	4,8
Discordo	0,8	0,2	0,6
Discordo totalmente	0	0	0

Fonte: A autora (2018).

Tabela 3 – Média do aspecto Tangível (questão 2)

Variáveis	Expectativa	Média	Percepção	Média
Concordo totalmente	42	8,4	28	5,6
Concordo	11	2,2	22	4,4
Não concordo nem discordo	2	0,4	6	1,2
Discordo	1	0,2	1	0,2
Discordo totalmente	1	0,2	1	0,2

Fonte: A autora (2018).

Tabela 4 – Gap 5 do aspecto Tangível (questão 2)

Variáveis	Percepção	Expectativa	Gap 5
Concordo totalmente	5,6	8,4	- 2,8
Concordo	4,4	2,2	2,2
Não concordo nem discordo	1,2	0,4	0,8
Discordo	0,2	0,2	0
Discordo totalmente	0,2	0,2	0

Fonte: A autora (2018).

Em relação aos aspectos tangíveis, as tabelas 2 e 4 acima, apresentam *Gap* 5 negativos nas variáveis “Concordo totalmente” (-3) referente a questão 1 e (-2,8) referente a questão 2, que tratam das instalações físicas e conforto do ambiente. A percepção foi menor que a expectativa, indicando baixa qualidade do serviço. Conclui-se que as instalações físicas e o conforto do ambiente não satisfazem as expectativas dos usuários.

Tabela 5 – Média do aspecto Confiabilidade (questão 3)

Variáveis	Expectativa	Média	Percepção	Média
Concordo totalmente	30	6	32	6,4
Concordo	19	3,8	12	2,4
Não concordo nem discordo	7	1,4	12	2,4
Discordo	1	0,2	1	0,2
Discordo totalmente	1	0,2	1	0,2

Fonte: A autora (2018).

Tabela 6 – Gap 5 do aspecto Confiabilidade (questão 3)

Variáveis	Percepção	Expectativa	Gap 5
Concordo totalmente	6,4	6	0,4
Concordo	2,4	3,8	- 1,4
Não concordo nem discordo	2,4	1,4	1
Discordo	0,2	0,2	0
Discordo totalmente	0,2	0,2	0

Fonte: A autora (2018).

Tabela 7 – Média do aspecto Confiabilidade (questão 4)

Variáveis	Expectativa	Média	Percepção	Média
Concordo totalmente	32	6,4	29	5,8
Concordo	18	3,6	9	1,8
Não concordo nem discordo	4	0,8	14	2,8
Discordo	2	0,4	5	1
Discordo totalmente	1	0,2	1	0,2

Fonte: A autora (2018).

Tabela 8 – Gap 5 do aspecto Confiabilidade (questão 4)

Variáveis	Percepção	Expectativa	Gap 5
Concordo totalmente	5,8	6,4	- 0,6
Concordo	1,8	3,6	- 1,8
Não concordo nem discordo	2,8	0,8	2
Discordo	1	0,4	0,6
Discordo totalmente	0,2	0,2	0

Fonte: A autora (2018).

As médias encontradas quando calculado o *Gap 5*, em relação ao aspecto confiabilidade, de acordo com as tabelas 6 e 8 acima, os *Gaps* negativos foram nas variáveis “Concordo totalmente” (-1,4 e -0,6) nas questões 3 e 4, respectivamente e “Concordo” (-1,8) na questão 4, que trata do serviço realizado corretamente da primeira vez e da facilidade dos funcionários encontrarem os livros rapidamente. Nota-se que os *Gaps*, quanto ao aspecto confiabilidade, também são negativos pelo fato das percepções serem menores que as expectativas, resultando em uma qualidade inconcebível. Neste caso, a capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável e com precisão, não satisfaz ao que é esperado pelos usuários.

Tabela 9 – Média do aspecto Capacidade de resposta (questão 5)

Variáveis	Expectativa	Média	Percepção	Média
Concordo totalmente	36	7,2	28	5,6
Concordo	19	3,8	14	2,8
Não concordo nem discordo	1	0,2	13	2,6
Discordo	1	0,2	2	0,4
Discordo totalmente	1	0,2	1	0,2

Fonte: A autora (2018).

Tabela 10 – *Gap 5* do aspecto Capacidade de resposta (questão 5)

Variáveis	Percepção	Expectativa	Gap 5
Concordo totalmente	5,6	7,2	- 1,6
Concordo	2,8	3,8	- 1
Não concordo nem discordo	2,6	0,2	2,4
Discordo	0,4	0,2	0,2
Discordo totalmente	0,2	0,2	0

Fonte: A autora (2018).

Tabela 11 – Média do aspecto Capacidade de resposta (questão 6)

Variáveis	Expectativa	Média	Percepção	Média
Concordo totalmente	42	8,4	44	8,8
Concordo	12	2,4	9	1,8
Não concordo nem discordo	1	0,2	4	0,8
Discordo	1	0,2	1	0,2
Discordo totalmente	1	0,2	0	0

Fonte: A autora (2018).

Tabela 12 – *Gap 5* do aspecto Capacidade de resposta (questão 6)

Variáveis	Percepção	Expectativa	Gap 5
Concordo totalmente	8,8	8,4	0,4
Concordo	1,8	2,4	- 0,6
Não concordo nem discordo	0,8	0,2	0,6
Discordo	0,2	0,2	0
Discordo totalmente	0	0,2	- 0,2

Fonte: A autora (2018).

Nos resultados mostrados nas tabelas 10 e 12 acima, os *Gaps* negativos em relação ao aspecto Capacidade de resposta encontram-se nas variáveis “Concordo totalmente” (**-1,6**) na questão 5, “Concordo” (**-1 e -0,6**) nas questões 5 e 6 e “Discordo totalmente” (**-0,2**) na questão 6, que tratam da disposição para ajudar os usuários com pontualidade e atendimento imediato. Percebe-se, então que as variáveis analisadas resultam em qualidade inaceitável pelos usuários. Assim, conclui-se que a disposição em executar prontamente o serviço não atende as expectativas dos usuários.

Tabela 13 – Média do aspecto Garantia (questão 7)

Variáveis	Expectativa	Média	Percepção	Média
Concordo totalmente	36	7,2	20	4
Concordo	13	2,6	16	3,2
Não concordo nem discordo	6	1,2	6	1,2
Discordo	1	0,2	10	5
Discordo totalmente	1	0,2	6	1,2

Fonte: A autora (2018).

Tabela 14 – Gap 5 do aspecto Garantia (questão 7)

Variáveis	Percepção	Expectativa	Gap 5
Concordo totalmente	4	7,2	- 3,2
Concordo	3,2	2,6	0,6
Não concordo nem discordo	1,2	1,2	0
Discordo	5	0,2	4,8
Discordo totalmente	1,2	0,2	1

Fonte: A autora (2018).

Tabela 15 – Média do aspecto Garantia (questão 8)

Variáveis	Expectativa	Média	Percepção	Média
Concordo totalmente	38	7,6	19	3,8
Concordo	11	2,2	20	4
Não concordo nem discordo	5	1	10	2
Discordo	2	0,4	7	1,4
Discordo totalmente	1	0,2	2	0,4

Fonte: A autora (2018).

Tabela 16 – Gap 5 do aspecto Garantia (questão 8)

Variáveis	Percepção	Expectativa	Gap 5
Concordo totalmente	3,8	7,6	- 3,8
Concordo	4	2,2	1,8
Não concordo nem discordo	2	1	1
Discordo	1,4	0,4	1
Discordo totalmente	0,4	0,2	0,2

Fonte: A autora (2018).

Conforme mostram as tabelas 14 e 16 acima, relacionadas ao aspecto Garantia, os *Gaps* negativos obtidos foram nas variáveis “Concordo totalmente” (-3,2) na questão 7 (-3,4) e na questão 8 que tratam do conhecimento, cortesia dos funcionários e capacidade de inspirar confiança. Neste aspecto a qualidade foi avaliada como inaceitável, pois, existe deficiência por parte dos funcionários em relação ao conhecimento, cortesia e habilidade de transmitir confiança, resultando na insatisfação do serviço pelos usuários.

Tabela 17 – Média do aspecto Empatia (questão 9)

Variáveis	Expectativa	Média	Percepção	Média
Concordo totalmente	31	6,2	36	7,2
Concordo	16	3,2	20	4
Não concordo nem discordo	8	1,6	1	0,2
Discordo	2	0,4	0	0
Discordo totalmente	0	0	1	0,2

Fonte: A autora (2018).

Tabela 18 – *Gap 5* do aspecto Empatia (questão 9)

Variáveis	Percepção	Expectativa	Gap 5
Concordo totalmente	7,2	6,2	1
Concordo	4	3,2	0,8
Não concordo nem discordo	0,2	1,6	- 1,4
Discordo	0	0,4	- 0,4
Discordo totalmente	0,2	0	0,2

Fonte: A autora (2018).

Tabela 19 – Média do aspecto Empatia (questão 10)

Variáveis	Expectativa	Média	Percepção	Média
Concordo totalmente	48	9,6	45	9
Concordo	6	1,2	8	1,6
Não concordo nem discordo	1	0,2	4	0,8
Discordo	1	0,2	1	0,2
Discordo totalmente	1	0,2	0	0

Fonte: A autora (2018).

Tabela 20 – Gap 5 aspecto Empatia (questão 10)

Variáveis	Percepção	Expectativa	Gap 5
Concordo totalmente	9	9,6	- 0,6
Concordo	1,6	1,2	0,4
Não concordo nem discordo	0,8	0,2	0,6
Discordo	0,2	0,2	0
Discordo totalmente	1	0,2	0,8

Fonte: A autora (2018).

De acordo com os resultados das tabelas 18 e 20 acima, relacionadas ao aspecto Empatia, apresentam *Gaps* negativos nas variáveis “Não concordo nem discordo” (-1,4) na questão 9, “Discordo” (-0,4) na questão 9 e “Concordo totalmente” (-0,6) na questão 10, que tratam do atendimento e atenção individualizada aos usuários. Mais uma vez, o *Gap* negativo resulta em serviço de qualidade inaceitável, concluindo-se que o fornecimento de atenção individualizada aos usuários é insuficiente.

Segundo Martins e Costa (2008) no modelo dos 5 *Gaps*, uma variável com *Gap* negativo indica que as percepções estão abaixo das expectativas, revelando que, referindo-se à variável estudada, o serviço está gerando um resultado insatisfatório para os usuários. Em contrapartida, uma variável com *Gap* positivo indica que a instituição está prestando um serviço superior ao esperado, referindo-se à variável estudada, sendo um aspecto de satisfação do usuário.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo foi elaborado com a intenção de averiguar a qualidade dos serviços sob a ótica de seus usuários. Para tanto, se fez uso da escala Servqual como ferramenta principal para analisar a diferença entre a expectativa e a percepção dos serviços prestados pela biblioteca.

Com relação à aplicação da escala adaptada, verificou-se no *Gap 5* que a dimensão Garantia teve a maior lacuna, com média de **(-3,4)**, seguida das dimensões Tangibilidade **(-3)**, Confiabilidade **(-1,8)**, Capacidade de resposta **(-1,6)** e Empatia **(-1,4)**. Assim, nenhuma das dimensões alcançou um resultado matematicamente positivo, indicando que as percepções estão abaixo das expectativas e que existem falhas no serviço que estão gerando resultados insatisfatórios para os usuários.

Com o intuito de contribuir para que o setor de Obras Gerais da Fundação Biblioteca Nacional seja uma referência na prestação de serviços de qualidade, esta pesquisa ressalta a necessidade do fazer avaliativo no ambiente da biblioteca, mostrando suas fragilidades e apontando caminhos para que este setor de informação alcance melhorias em suas diversas atividades, propiciando ao usuário algo mais do que o caráter apenas quantitativo, mas também o qualitativo através dos resultados obtidos com a análise do questionário aplicado. Desse modo, os resultados aqui expostos serão apresentados a Coordenadoria do setor com a finalidade viabilizar melhorias futuras.

Por fim, cabe ressaltar que o objetivo proposto nesta pesquisa, foi adaptar a escala Servqual para o serviço de biblioteca e apresentar os resultados de sua aplicação que foi devidamente alcançado.

REFERÊNCIAS

- ALENTEJO, Eduardo da Silva. Elementos de Gestão da Informação para Gestão pela Qualidade em bibliotecas: duas experiências. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 19., 2011, Maceió. **Anais eletrônicos...** Maceió: FEBAB, 2011. Disponível em: <<<http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/314>>. Acesso em: 20 jun. 2018.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Institucional. Disponível em: <<<http://www.abnt.org.br/abnt/conheca-a-abnt>>>. Acesso em: 20 jun. 2018.
- ABUKHALIFEH, Ala'a; SOM, Ahmad Puad Mat. Servqual: a multiple item scale for measuring customer perceptions of restaurants' service quality. **Advances in Environmental Biology**, v.9, n.3, 2015, p. 160-162. Disponível em: < <http://go-galegroup.ez39.periodicos.capes.gov.br/ps/i.do?&id=GALE|A417570367&v=2.1&u=capes&it=r&p=AONE&sw=w&authCount=1>>. Acesso em: 27 maio 2017.
- BARBALHO, Célia Regina Simonetti. Gestão de qualidade: referencial teórico. **Transiforção**, v. 8, n. 3, p. 97-120, set./dez. 1996. Disponível em: <periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/download/1604/1576>. Acesso em: 2 jun. 2017.
- BARBÊDO, S. A. D.; TURRIONI, João Batista. Sistemas de gestão da qualidade no setor de serviços: um estudo de aplicabilidade em bibliotecas de ensino superior de uma cidade mineira. **Revista Pesquisa e Desenvolvimento Engenharia de Produção**, v. 12, n. 1, p. 63-76, 2003.
- BARBÊDO, S.A.D.; VERGUEIRO, W. **Qualidade em bibliotecas universitárias da área pública**: a contribuição do GESPÚBLICA. 2006. Disponível em: << <http://mtc-m16.sid.inpe.br/col/sid.inpe.br/mtc-m16@80/2006/10.31.16.31/doc/Simone.pdf>>>. Acesso em: 20 mar. 2017.
- BARÇANTE, Luiz Cesar. Capítulo 1: A evolução da qualidade. **Wordpress**, 2009. Disponível em: <<<https://professorbarcante.files.wordpress.com/2009/05/capitulo1.pdf>>>. Acesso em: 21 jul. 2018.
- BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. A aplicação do modelo SERVQUAL para percepção da qualidade da biblioteca acadêmica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/15281/>>. Acesso em: 26 maio 2017.

CLAYTON, Peter. Japanese management theory and library administration. **The Journal of Academic Librarianship**, v.18, n.5, p. 298-301, 1992.

DRAKE, Mirian A. TQM in research libraries. **Special Library**, v.84, n.3, p. 131-136, 1993.

DUARTE, Tomás. Escala Likert: o que é? **Blog Tracksale**: satisfação do cliente. Disponível em: <<https://satisfacaodeclientes.com/escala-likert/>>. Acesso em: 20 out. 2017.

FERREIRA, Sheila Paula da Silva. **Impactos da avaliação do INEP sobre o desenvolvimento de coleções das bibliotecas da UFRJ**. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Centro de Ciências Humanas e Sociais, Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, 2016. Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <<http://www.unirio.br/ppgb/arquivo/sheila-paula>>. Acesso em: 23 março 2017.

FIGUEIREDO, Rute Aparecida; MERGULHÃO Ricardo Coser; RUBI, Milena Polsinelli. BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS SNBU, 8., 2014, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos**... Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/199-2239.pdf>>. Acesso em: 27 maio 2017.

JOÃO, Aline Cristina de; AMARAL, Roniberto Morato do; PRADO, Ana Mara M. C. Abordagem da qualidade programa 5s aplicada a uma biblioteca: caso sbi-ifsc. Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação, 25., 2013. Florianópolis, SC. **Anais eletrônicos**... Florianópolis, SC, 2013. Disponível em: <<<https://portal.febab.org.br/anais/article/download/1604/1605>>>. Acesso em: 24 de jun. 2018.

GARVIN, Davis A. - **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Editora Qualitymark, 1992. 357 p.

Hoffman, K. D. & Bateson, J. E. G. **Princípios de marketing de serviços**: conceitos, estratégias e casos. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

LIMA, Otavio Uchôas de. **Gestão avançada com foco na qualidade**. Aula 2. Disponível em: <<http://slideplayer.com.br/slide/10243108/>>. Acesso em: 10 ago. 2017.

LOGFÁCIL LOGÍSTICA. **NBR ISO 9001:2015** Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos. Disponível em: <<<http://www.logfacilba.com.br/iso9001.htm>>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

LLAUDERÓ, Oriol. Escala de Likert: o que é e como utilizá-la. **Netquest**. Disponível em: <<https://www.netquest.com/blog/br/escala-likert>>. Acesso em: 20 out. 2017.

LONGO, Rose Mary Juliano; VERGUEIRO, Waldomiro. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua

implantação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.1, n.1, p.39-59, jul./dez. 2003.

MARTINS, Eliane Ferreira; COSTA, Valdênia Fernanda da. Análise comparativa entre as percepções e expectativas da qualidade no serviço: uma aplicação do modelo Servqual na agência de correios de Juarez Távora – PB. **XXVIII ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**. A integração de cadeias produtivas com a abordagem da manufatura sustentável. Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 13 a 16 de outubro de 2008. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008_tn_sto_070_502_10766.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2018.

MONTEIRO, Samuel Alves. Gestão da informação e qualidade: investimentos teóricos para a Ciência da Informação. **Ciência da Informação**. Rev., Maceió, v. 2, n. 2, p. 3-16, maio/ago. 2015. Disponível em: <http://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/1778/1363>
Acesso em: 21 dez. 2018.

OLIVEIRA, Otávio José de; FERREIRA, Euriane Cristina. Adaptação e aplicação da escala SERVQUAL na educação superior. **Gestão da Produção, Operações e Sistemas (GEPROS)**, ano 3, n.3, jul./set. 2008, p. 133-146. Disponível em: <<https://www.researchgate.net/publication/277186759_Adaptacao_e_aplicacao_da_escala_SERVQUAL_na_educacao_superior>>. Acesso em: 28 dez. 2018.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade**: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A.; BERRY L. L. A conceptual model of services quality and its implication for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985. Disponível em: <<https://scholar.google.com.br/citations?view_op=view_citation&hl=pt-BR&user=7fQX_pYAAAAJ&citation_for_view=7fQX_pYAAAAJ:u-x6o8ySG0sC>>. Acesso em: 30 maio 2017.

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

_____. Refinement and reassessment of the servqual scale. **Journal of Retailing**, v. 67, n. 4, p. 420-450, 1991.

PASSOS, Ketry Gorete Farias dos et al. Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 3, p. 154-174, set./dez. 2013. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/10236/pdf_9>. Acesso em: 24 jun. 2018

RAMOS, Davidson. Servqual: um método para avaliar a qualidade do serviço. **Blog da Qualidade**, mar. 2017. Disponível em:

<<<http://www.blogdaqualidade.com.br/servqual-um-metodo-para-avaliar-a-qualidade-do-servico/>>>. Acesso em: 6 out. 2017.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso; et al. PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 142-148, jan./abril 2004. Disponível em: <<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1078/1179>>>. Acesso em: 21 dez. 2018.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregorio. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003. Disponível em: <<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1009/1064>>>. Acesso em: 21 dez. 2018.

TURCHI, Lenita Maria. **Qualidade Total**: afinal, de que estamos falando? Ministério do Planejamento e Orçamento – IPEA, fev. 1997. Texto para discussão nº 459. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td_0459.pdf>. Acesso em: 4 jun. 2017.

SOUZA, Fabia Maria, et al. A qualidade em serviços: uma análise da qualidade dos serviços ofertados por um supermercado. **Revista Espacios**, v.37, n.1, p.17, 2016. Disponível em: <<http://www.revistaespacios.com/a16v37n01/16370118.html>>. Acesso em: 20 jul. 2017.

SUAREZ, Gregório. Modelo das lacunas (PZB) para Qualidade em serviços. **Blog Quality Way**. Disponível em: <<https://qualityway.wordpress.com/2015/10/03/modelo-das-lacunas-pzb-para-qualidade-em-servicos-por-gregorio-suarez/>>. Acesso em 3 out. 2017.

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.3, n.1, p.47-59, jan/jun.1998. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/609/379>>. Acesso em: 17 abr. 2017.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5. ed. Bookman, 2015. Disponível: << <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=EtOyBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=yin&ots=-k5fkpAXyy&sig=UIBqOh2IZzVfsHYzymRCmyuuYCg#v=onepage&q=yin&f=false> >>. Acesso em: 20 out. 2017.

ANEXO A – Versão original da Escala Servqual

Item	Determinante	Expectativa (E)	Desempenho (D)
1	TANGIBILIDADE	Eles deveriam ter equipamentos modernos.	XYZ têm equipamentos modernos.
2		As suas instalações físicas deveriam ser visualmente atrativas.	As instalações físicas de XYZ são visualmente atrativas.
3		Os seus empregados deveriam estar bem vestidos e asseados.	Os empregados de XYZ são bem vestidos e asseados.
4		As aparências das instalações das empresas deveriam estar conservadas de acordo com o serviço oferecido.	A aparência das instalações físicas de XYZ é conservada de acordo com o serviço oferecido.
5	CONFIABILIDADE	Quando estas empresas prometem fazer algo em certo tempo, deveriam fazê-lo.	Quando XYZ promete fazer algo em certo tempo, realmente o faz.
6		Quando os clientes têm algum problema com estas empresas elas deveriam ser solidárias e deixá-los seguros.	Quando você tem algum problema com a empresa XYZ, ela é solidária e o deixa seguro.
7		Estas empresas deveriam ser de confiança.	XYZ é de confiança.
8		Elas deveriam fornecer o serviço no tempo prometido.	XYZ fornece o serviço no tempo prometido.
9		Elas deveriam manter seus registros de forma correta.	XYZ mantém seus registros de forma correta.
10	PRESTEZA	Não seria de se esperar que eles informassem os clientes exatamente quando os serviços fossem executados.	XYZ não informa exatamente quando os serviços serão executados.
11		Não é razoável esperar por uma disponibilidade imediata dos empregados das empresas.	Você não recebe serviços imediatos dos empregados da XYZ.
12		Os empregados das empresas não têm que estar sempre disponíveis em ajudar os clientes.	Os empregados da XYZ não estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
13		É normal que eles estejam muito ocupados em responder prontamente aos pedidos.	Empregados da XYZ estão sempre ocupados em responder aos pedidos dos clientes.
14	SEGURANÇA	Cientes deveriam ser capazes de acreditar nos empregados desta empresa.	Você pode acreditar nos empregados da XYZ.
15		Cientes deveriam ser capazes de sentirem-se seguros na negociação com os empregados da empresa.	Você se sente seguro em negociar com os empregados da XYZ.
16		Seus empregados deveriam ser educados.	Empregados da XYZ são educados.
17		Seus empregados deveriam obter suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.	Os empregados da XYZ não obtêm suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.
18	EMPATIA	Não seria de se esperar que as empresas dessem atenção individual aos clientes.	XYZ não dá atenção individual a você.
19		Não se pode esperar que os empregados dêem atenção personalizada aos clientes.	Os empregados da XYZ não dão atenção pessoal.
20		É absurdo esperar que os empregados saibam quais são as necessidades dos clientes.	Os empregados da XYZ não sabem das suas necessidades.
21		É absurdo esperar que estas empresas tenham os melhores interesses de seus clientes como objetivo.	XYZ não tem os seus melhores interesses como objetivo.
22		Não deveria se esperar que o horário de funcionamento fosse conveniente para todos os clientes.	XYZ não tem os horários de funcionamento convenientes a todos os clientes.

Fonte: OLIVEIRA; FERREIRA (2008).

ANEXO B – Questionário original (Expectativas)

Questões	Expectativa				
	Legenda				
	1	2	3	4	5
					
1- Bibliotecas devem possuir equipamentos modernos.					
2- Suas instalações físicas devem ser visivelmente adequadas.					
3- O espaço para estudo individual deve ser adequado e suficiente.					
4- O ambiente deve ser silencioso, iluminado e arejado.					
5- Serviços devem ser realizados certos da primeira vez.					
6- Os livros do acervo devem ser facilmente encontrados pelos funcionários.					
7- O serviço oferecido por meio de microfilmagem ou digitalização de títulos sem condições de manuseio devem ser bem executados.					
8- Você deve confiar nas informações dadas pelos funcionários.					
9- Se você tem problemas, os funcionários devem ser solidários e prestativos.					
10- Os serviços devem ser fornecidos em tempo adequado.					
11- Os funcionários da biblioteca devem apresentar boa vontade.					
12- Bibliotecas devem ser informatizadas para facilitar a busca.					
13- Os serviços de consulta precisam ser confiáveis.					
14- Os funcionários precisam conhecer bem o acervo.					
15- Os funcionários precisam ter suporte técnico para executar bem as tarefas.					
16- Deve-se esperar que o setor tenha computadores suficientes com <i>internet</i> .					
17- O setor deve manter seus registros atualizados.					
18- Deve-se esperar que a biblioteca funcione em horários convenientes a todos os usuários.					
19- Deve-se esperar que a biblioteca funcione exatamente nos horários divulgados.					
20- Você deve ser atendido imediatamente pelos funcionários da biblioteca.					
21- Os funcionários sempre precisam estar dispostos a ajudá-lo.					
22- Os funcionários precisam ser gentis e educados.					

Fonte: A autora (2018)

ANEXO C – Questionário original (Percepção)

Questões	Percepção				
	Legenda				
	1	2	3	4	5
					
1- O setor possui equipamentos modernos.					
2- As instalações físicas do setor são adequadas.					
3- O espaço para estudo individual é adequado e suficiente.					
4- O ambiente é silencioso, iluminado e arejado.					
5- Os serviços são ser realizados corretamente da primeira vez.					
6- Os livros do acervo são facilmente encontrados pelos funcionários.					
7- O serviço oferecido por meio de microfilmagem ou digitalização de títulos sem condições de manuseio são bem executados.					
8- Você confia nas informações dadas pelos funcionários.					
9- Se você tem problemas, os funcionários são solidários e prestativos.					
10- Os serviços são fornecidos em tempo adequado.					
11- Os funcionários da biblioteca apresentam boa vontade.					
12- As consultas são informatizadas para facilitar a busca.					
13- Os serviços de consulta são confiáveis.					
14- Os funcionários conhecem bem o acervo.					
15- Os funcionários possuem suporte técnico para executar bem as tarefas.					
16- O setor possui computadores suficientes com <i>internet</i> .					
17- O setor mantém seus registros atualizados.					
18- A biblioteca funciona em horários convenientes a todos os usuários.					
19- A biblioteca funcione exatamente nos horários divulgados.					
20- Você é atendido imediatamente pelos funcionários da biblioteca.					
21- Os funcionários sempre estão dispostos a ajudá-lo.					
22- Os funcionários são gentis e educados.					

Fonte: A autora (2018).

ANEXO D - Dados do questionário aplicado no setor de Obras Gerais da Fundação Biblioteca Nacional

EXPECTATIVA									
Tangível		Confiabilidade		Capacidade de resposta		Garantia		Empatia	
1) Suas instalações físicas devem ser visivelmente adequadas	2) O ambiente deve ser silencioso, iluminado e arejado	3) Os serviços devem ser realizados corretamente da primeira vez	4) Os livros do acervo devem ser facilmente encontrados pelos funcionários	5) Os serviços devem ser fornecidos em tempo adequado	6) Se você tem problemas, os funcionários devem ser solidários e prestativos	7) Deve-se esperar que o setor possua computadores suficientes com internet	8) O setor deve manter seus registros atualizados	9) Você deve ser atendido imediatamente pelos funcionários do setor	10) Os funcionários devem ser gentis e educados
1	1	2	2	2	2	1	1	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	2	2	1	3	1	2	2
2	4	3	2	2	2	3	4	2	1
2	1	2	1	2	2	2	1	2	2
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
2	1	3	2	1	1	2	3	3	1
2	3	2	1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	1	2	2	2	1
1	2	1	2	1	1	5	4	1	1
1	1	3	1	2	1	2	2	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1

continua

2	1	1	3	1	1	1	3	3	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	3	1	1	1	1	1	2
3	1	2	3	1	3	1	1	4	3
1	1	3	4	1	2	1	3	3	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	3	2	3	1
1	1	2	2	1	2	2	3	3	2
1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
1	2	2	2	2	2	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	3	1	1	1

continua

1	3	2	3	2	2	3	2	1	1
2	2	2	2	3	4	2	3	2	4
2	1	3	4	2	1	1	2	3	1
1	1	3	1	1	1	2	2	2	1
1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	2	2	2	1	1	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
1	1	2	2	2	1	1	1	2	1
1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
2	2	3	2	2	2	1	2	3	1

Fonte: A autora (2018).

ANEXO E - Dados do questionário aplicado no setor de Obras Gerais da Fundação Biblioteca Nacional

PERCEPÇÃO									
Tangível		Confiabilidade		Capacidade de resposta		Garantia		Empatia	
1) As instalações físicas do setor são adequadas	2) O ambiente é silencioso, iluminado e arejado	3) Os serviços devem ser realizados corretamente da primeira vez	4) Os livros do acervo devem ser facilmente encontrados pelos funcionários	5) Os serviços devem ser fornecidos em tempo adequado	6) Se você tem problemas, os funcionários devem ser solidários e prestativos	7) Deve-se esperar que o setor possua computadores suficientes com internet	8) O setor deve manter seus registros atualizados	9) Você deve ser atendido imediatamente pelos funcionários do setor	10) Os funcionários devem ser gentis e educados
1	1	1	1	1	1	4	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	4	4	2	2	4	2	3
3	2	3	3	2	1	5	3	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
2	1	1	1	1	1	3	1	1	1
4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
3	2	3	3	3	3	2	3	2	2
3	3	2	1	1	1	3	3	1	1
1	1	1	2	1	1	5	2	1	1
2	2	1	1	1	1	3	2	1	1
1	2	1	2	2	1	5	5	1	1
1	1	2	4	2	2	1	2	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

continua

1	1	1	4	3	1	2	2	1	1
3	2	4	4	3	3	3	4	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	3	1	1	1
4	3	2	2	2	1	2	3	2	1
1	3	1	3	3	1	1	3	1	1
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
1	1	2	3	3	1	1	1	1	2
3	1	2	1	2	2	4	3	2	1
4	3	3	4	2	2	5	4	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	1	1	1	1	4	3	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	2	1	2	2	2	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	3	3	3	1	2	2	1	1
2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
1	1	1	2	1	1	1	2	2	1
2	2	3	3	3	1	2	2	1	1
2	1	2	3	3	1	2	2	1	1
2	2	3	3	3	1	2	2	1	1
2	2	1	1	1	1	5	3	2	1
2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	1	4	4	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	2	2	2	1

continua

1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
1	1	2	2	3	3	2	2	2	2
3	2	2	1	1	3	4	1	2	3
2	2	3	3	3	1	4	2	2	2
3	2	3	2	1	1	4	3	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	1	4	4	1	1
2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
2	2	1	1	1	1	1	5	2	1
1	1	1	1	1	1	4	1	1	1
3	2	2	3	2	1	5	4	2	1

Fonte: A autora (2018).

APÊNDICE – Questionário aplicado

Profissão: _____ Idade: _____

Curso/outros: _____ Data: ____/____/____

Este questionário tem como objetivo coletar a sua opinião sobre os serviços oferecidos pelo Setor de Obras Gerais da FBN. As questões para esta amostra foram elaboradas para um projeto de pesquisa de Dissertação de Mestrado e a sua resposta terá uma importância ímpar para a conclusão do tema em estudo. A primeira parte visa a captar a Expectativa quanto ao serviço oferecido pela biblioteca e a segunda parte, a Percepção dos serviços oferecidos.

Indique o grau que você acha que o Setor de Obras Gerais da FBN apresenta as características descritas em cada enunciado (questões de 1 a 10).

- 1- Concordo totalmente, marque 🥰.
- 2- Concordo, marque 😊
- 3- Não concordo nem discordo, marque 😐
- 4- Discordo, marque 🙄
- 5- Discordo totalmente 😡

Avaliação da sua Expectativa

1- Suas instalações físicas devem ser visivelmente adequadas.

😍 😊 😐 🙄 😡

2- O ambiente deve ser silencioso, iluminado e arejado.

😍 😊 😐 🙄 😡

3- Os serviços devem realizados corretamente da primeira vez.

😍 😊 😐 🙄 😡

4- Os livros do acervo devem ser facilmente encontrados pelos funcionários.

😍 😊 😐 🙄 😡

5- Os serviços devem ser fornecidos em tempo adequado.

😍 😊 😐 🙄 😡

6- Se você tem problemas, os funcionários devem ser solidários e prestativos.

😍 😊 😐 🙄 😡

7- Deve-se esperar que o setor possua computadores suficientes com internet.

😍 😊 😐 🙄 😡

8- O setor deve manter seus registros atualizados.

😍 😊 😐 🙄 😡

9- Você deve ser atendido imediatamente pelos funcionários do setor.

😍 😊 😐 🙄 😡

10- Os funcionários devem ser gentis e educados.

😍 😊 😐 🙄 😡

Avaliação da sua Percepção

1- As instalações físicas do setor são adequadas.

😍 😊 😐 🙄 😡

2- O ambiente é silencioso, iluminado e arejado.

😍 😊 😐 🙄 😡

3- Os serviços são realizados corretamente da primeira vez.

😍 😊 😐 🙄 😡

4- Os livros do acervo são encontrados facilmente pelos funcionários.

😍 😊 😐 🙄 😡

5- Os serviços são fornecidos em tempo adequado.

😍 😊 😐 🙄 😡

6- Se você tem problemas, os funcionários são solidários e prestativos.

😍 😊 😐 🙄 😡

7- O setor possui computadores suficientes com internet.

😍 😊 😐 🙄 😡

8- O setor mantém seus registros atualizados.

😍 😊 😐 🙄 😡

9- Você é atendido imediatamente pelos funcionários do setor.

😍 😊 😐 🙄 😡

10- Os funcionários são gentis e educados.

😍 😊 😐 🙄 😡