

# **VIDA E ARTE: a importância social do acesso às informações e aos documentos - uma visão do caso Erin Brockovich<sup>1</sup>**

*Daniella Gomes dos Santos\**

*Flávio Leal da Silva\*\**

## **Resumo**

Tomando por base a produção cinematográfica, “Erin Brockovich”, o trabalho objetiva analisar a importância do acesso à informação e aos documentos como garantia dos direitos individuais e coletivos dos cidadãos. Dentre vários obstáculos, a questão da desorganização dos arquivos configura-se um importante óbice para acessá-los, impondo limites ao cumprimento da legislação, reforçando a falta de transparência dos Estados, contribuindo para a manutenção de interesses e a hegemonia dos grupos influentes que estão no poder. Nesse contexto, destacamos a questão da legislação brasileira, que enfatiza a normalização dos documentos de caráter sigiloso em detrimento aos dispositivos de acesso à informação e aos documentos. Em síntese, as questões expostas neste trabalho buscam as reflexões sobre os instrumentos sociais utilizados pelos diferentes grupos, que nos permitem afirmar que a sociedade por não possuir a consciência de como sua vida depende dos documentos, não reconhece também a importância dos arquivos e a relevância do trabalho desenvolvido pelos arquivistas.

**Palavras-chave:** Acesso à informação. Acesso ao documento. Arquivologia. Cidadania. Legislação.

## **1 INTRODUÇÃO**

A História nos revela que nas sociedades mais desenvolvidas, possuir informação é possuir poder. Sabe-se que na Antiguidade os arquivos e bibliotecas pertenciam aos imperadores, reis, igreja, como instrumentos não apenas de controle administrativo, mas também como instrumento de transmissão do conhecimento. Que elementos constituem as relações de informações e poder? Como perceber essas questões em nosso cotidiano?

Embora estas questões possam ser abordadas em diferentes ângulos dentro dos diversos campos do conhecimento, é importante desde já, estabelecermos alguns dos limites do nosso trabalho. Reconhecendo então que a abordagem poderia ser diferente, é preciso ter a clareza de que este trabalho se insere no contexto da Arquivologia e se desenvolve como um trabalho de conclusão de curso, que implica não apenas nos limites de tempo, mas, também, no primeiro passo de uma produção científica.

---

<sup>1</sup> Artigo originado de Trabalho de Conclusão de Curso em junho de 2008

\*Bacharel em Arquivologia pela UNIRIO

\*\*Orientador do TCC, Professor do Departamento de Estudos e Processos Arquivísticos e Vice Diretor da Escola de Arquivologia da UNIRIO

Um bom exemplo do reconhecimento da importância da informação e, portanto, do acesso à mesma, pode ser dado pela Assembleia Geral das Nações Unidas que, em 10 de dezembro 1948, a partir da proclamação da Declaração Universal dos Direitos do Homem, estabelece em seu Artigo XIX, que:

Toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e expressão: este direito inclui a liberdade de, sem interferências, ter opiniões e de procurar, receber e a transmitir informações e idéias por quaisquer meios independentemente de fronteiras<sup>2</sup>.

Esse esforço internacional em garantir o direito de acesso à informação e a liberdade de informar e ser informado, como um princípio básico da humanidade, sobretudo das sociedades democráticas, tem como um de seus referenciais a Revolução Francesa.

A Declaração Francesa de 1789 já antecipava este direito [direito à informação], ao afirmar não apenas a liberdade de opinião-artigo 10-, mas também a livre comunicação das idéias e opiniões, que é considerada, no artigo 11, um dos mais preciosos direitos do homem. Na Declaração Universal dos Direitos do Homem, o direito à informação está contemplado no art. 19 nos seguintes termos: 'Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem considerações e idéias por qualquer meio de expressão' (LAFER, 1991 apud FONSECA, 1996).

Assim, se em 1789, esta era uma conquista da França e dos franceses, em 1948 passa a se constituir num objetivo para os países integrantes da Organização das Nações Unidas – ONU, que passam a incorporar em seus diferentes dispositivos jurídicos e normativos, estas garantias.

De um modo geral, os Estados integrantes da ONU, cumprem as obrigações assumidas na Declaração de 1948. Entretanto, podemos observar Estados cujos regimes desprezam e violam tais obrigações, países que praticam tortura, escravidão e violência policial no campo e na cidade, contra jovens e idosos, brancos, índios e negros. Milhões de “cidadãos”, dentre eles brasileiros, são esquecidos e abandonados, sem direito à moradia, à educação, ao trabalho, à liberdade, ao lazer e à saúde. Um dos pressupostos da Declaração Universal dos Direitos do Homem, é que a violação desses direitos não atinge somente o estado no qual é praticado, mas toda a humanidade. Um exemplo recente dessa leitura é a invasão do Iraque pelos Estados Unidos, em nome da “segurança”, violando os direitos humanos daquela população indefesa e conseqüentemente de todos nós.

O Brasil, embora membro da ONU, só teve a formalização dessas garantias a partir da constituição promulgada em 1988, ou seja, 40 anos após a assinatura da Declaração Universal dos Direitos do Homem. Se tivermos como referência a Revolução Francesa, que em 1789 já estabelecia o direito de acesso à informação, o intervalo passa de 40 para 200 anos.

O artigo 5º, inciso XXXIII, da nossa Constituição de 1988, regula o princípio do direito à informação onde:

Todos têm o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

---

<sup>2</sup> Declaração dos Direitos Humanos <[http://www.onu-brasil.org.br/documentos\\_direitoshumanos.php](http://www.onu-brasil.org.br/documentos_direitoshumanos.php)>. Acesso em 30 maio 2008.

Embora garantido pelo artigo 5º da Constituição Brasileira de 1988, é grande a dificuldade em pesquisar documentos e acessar informações públicas. Com a promulgação da Lei nº. 8.159, de 08 de janeiro de 1991, a qual dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, pretendia-se enfim regulamentar o dispositivo constitucional sobre o direito à informação. Infelizmente, o caso brasileiro está muito distante de uma situação na qual o direito à informação possa ser efetivamente colocado em prática. Como salienta José Maria Jardim,

[...] a precariedade do direito à informação no Brasil resulta de um círculo vicioso em que a desorganização e a precariedade dos registros arquivísticos, computacionais e outros sob a guarda dos diversos órgãos da administração pública reforçam a opacidade governamental e impõem limites políticos e administrativos adicionais à incompletude da legislação. (JARDIM, 1999 apud CEPIK, 2000).

Esta é a proposta do presente trabalho: abordar a importância do acesso às informações e documentos, como garantia dos direitos dos cidadãos.

Dentro dessa ótica utilizamos como base a produção cinematográfica “Erin Brockovich” do diretor Steven Soderbergh produzido no ano 2000. Baseado em caso verídico, o filme apresenta a luta judicial de uma comunidade, localizada em Hinkley no estado da Califórnia nos Estados Unidos da América – EUA, que sofreu danos à saúde por cromo hexavalente<sup>3</sup>, elemento químico utilizado por uma usina de gás e eletricidade, a *Pacific Gas & Electric* (PG&E).

A informação a que se refere esse projeto é aquela contida em documento de arquivo. Pretendemos analisar as dificuldades encontradas pela personagem principal, no sentido de subsidiar um processo judicial e demonstrar a importância do acesso às informações e documentos, que garantiram o pagamento, em 1996, do maior acordo de indenização numa ação direta do judiciário dos EUA.

Dessa forma, pretendemos expor nesse trabalho uma das abordagens do filme, conduzindo a personagem principal “Erin Brockovich” no trabalho investigativo, utilizando artimanhas diversas para acessar informações e documentos que subsidiarão a justiça aos reclamantes, no desfecho judicial.

O referido tema nos despertou a atenção no decorrer do curso de Arquivologia, ao assistir aulas em que o assunto [acesso à informação] foi discutido, não apenas numa visão técnica de gestão de documentos, mas, sobretudo nas dimensões políticas e sociais resultantes desse mesmo fazer técnico. Essas discussões nos permitiram observar que a sociedade por não reconhecer como suas vidas são dependentes dos documentos, não reconhece também a importância dos arquivos e dos arquivistas.

A fim de situar melhor o problema, citaremos alguns autores que nos ajudarão a contextualizar o tema. Assim, para os objetivos de nossa pesquisa destacamos os seguintes autores: Adalberto Aranha; Aurélio Wander Bastos; Daniela Hott; José Maria Jardim; Celso Lafer; e Alberto Nogueira Junior.

Aranha (1994) detalhou o documento como prova documental, contribuindo significativamente para a compreensão do valor do documento, do ponto de vista jurídico. Bastos (2005) e Lafer (2005) abordam a questão do acesso, referindo-se, principalmente, às imposições de sigilo que nos últimos dias do governo de Fernando Henrique Cardoso foram contra a Lei de Arquivos (8.159/91) e os preceitos constitucionais que lhe dão sustentação.

---

<sup>3</sup> O cromo hexavalente ou cromo VI, pode causar mal-estar estomacal, úlceras, convulsões e câncer. Para mais informações acessar <<http://www.qca.ibilice.unesp.br/prevencao/BMCISQ1004.html>> . Acesso em 22 abr. 2008.

Hott (2005) em sua dissertação de mestrado abordou o tema “o acesso aos documentos sigilosos” mediante mapeamento dos arquivos públicos que, no âmbito federal e estadual, instalaram comissões permanentes de acesso/avaliação de documentos sigilosos e/ou outros instrumentos normativos, que permitem ou dificultam o acesso aos documentos classificados. Jardim (1999) nos traz a questão da falta de transparência do Estado em relação ao uso das informações governamentais. Nogueira Junior (2003) trabalhou sobre o tema cidadania versus direito de acesso aos documentos administrativos, onde se situando na perspectiva do Direito, não deixa de fora possibilidades de outras áreas como a Arquivologia.

De um modo geral os autores abordam o fato de que a legislação, por si só, não é suficiente para que os cidadãos possam vir a ter seu direito de acesso garantido. Destacam também a importância da transparência administrativa nos atos governamentais, reforçando uma dimensão política na qual o cidadão tem que se conscientizar que o acesso à informação não é apenas um direito legítimo e assegurado pela Constituição Federal de 1988, mas uma necessidade básica de sobrevivência individual e coletiva, física e cultural.

Para realização desse trabalho, propomos utilizar, principalmente o tipo de pesquisa bibliográfica baseando-se em livros e artigos especializados na área.

Este trabalho se constitui em uma tentativa de, se não encontrar respostas para muitas das dúvidas existentes, pelo menos tornar sistemática algumas delas que julgo mais importante. Este trabalho está dividido em quatro capítulos, onde o primeiro apresenta particularidades da Arquivologia, trazendo definições e conceitos sobre acesso, documento de arquivo, propriedades do documento arquivístico, dentre outros assuntos relacionados à arquivística. No segundo capítulo expomos o filme título, que é utilizado como base para minhas reflexões. No terceiro capítulo analisamos as dificuldades encontradas pela personagem principal, em acessar as informações e documentos de arquivo, estabelecendo algumas comparações com a realidade brasileira. No quarto capítulo, finalizando este trabalho, mas não o interesse de aprofundar as discussões dele decorrentes, apresento as considerações finais.

## **2 ARQUIVOLOGIA: ALGUMAS PARTICULARIDADES**

Utilizando uma das principais questões abordadas no presente trabalho, documento de arquivo e acesso, nosso estudo se insere no campo da Arquivologia, conceituada pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.37) como a “Disciplina que estuda as funções do arquivo e os princípios e técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos”.

Segundo Thomassem (2006, p.5), “o conceito central na Arquivologia é o conceito de arquivo”, cuja definição é de acordo com o artigo 2º da Lei 8.159, de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados:

Art. 2º Consideram-se arquivos, para fins desta lei, os conjuntos documentais produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos.

É importante destacarmos ainda que, para a Arquivologia, documentos de arquivo são:

Os produzidos por uma entidade pública ou privada ou por uma família ou pessoa no transcurso das funções que justificam sua existência como tal, guardando esses

documentos relações orgânicas entre si. Surgem, pois por motivos funcionais administrativos legais. Tratam sobretudo de provar, de testemunhar alguma coisa. Sua apresentação pode ser manuscrita, impressa ou audiovisual; são em geral exemplares únicos e sua gama é variadíssima, assim como sua forma e suporte (BELLOTTO, 2005, p.37).

A questão fundamental, para que se compreenda a diferença do documento de arquivo de outros tipos de documentos, é sua relação orgânica, ou seja, a “relação entre a individualidade do documento e o conjunto no qual ele se situa geneticamente, sendo precisamente a base de noção de fundo de arquivo” (BELLOTTO, 2005, p.152).

Para entendermos o que seja noção de fundo de arquivo, será necessário trazeremos o princípio fundamental da Arquivologia, o princípio de respeito aos fundos. Segundo Michel Duchein, em seu célebre artigo “O respeito aos fundos em arquivística: princípios teóricos e problemas práticos”, o princípio de respeito aos fundos significa:

Reunir os documentos por fundos, isto é, reunir todos os títulos (todos os documentos) provindos de uma corporação, instituição, família ou indivíduo, e dispor em determinada ordem os diferentes fundos... Documentos que apenas se refiram a uma instituição ou família não devem ser confundidos com o fundo dessa instituição, dessa corporação ou dessa família [...] (DUCHEIN, 1986, p.16).

Dessa forma, podemos observar que segundo esse princípio, não devemos reunir num mesmo fundo, documentos de diferentes proveniências (origens). Segundo Silva:

Este princípio [princípio da proveniência], que permite a construção da organicidade dos conjuntos documentais, estabelece que os documentos arquivísticos, enquanto representativos de determinada atividade, não podem ser analisados isoladamente, pois mesmo que haja um documento com valor de representação isolado, é no seu conjunto e pelas contextualizações específicas que ele fará sentido (SILVA, 1999, p.11).

Podemos observar, ainda que, para a prof<sup>a</sup>. Bellotto,

o documento de arquivo só tem sentido se relacionado ao meio que o produziu Seu conjunto tem de retratar a infra-estrutura e as funções do órgão gerador. Reflete em outras palavras, suas atividades-meio e suas atividades-fim. Esta é a base da teoria dos fundos (BELLOTTO, 2005, p.28).

Além desses conceitos e princípios é importante também que se tenha clareza sobre as propriedades dos documentos arquivísticos que, não só os diferenciam dos demais documentos, mas também os revestem de valor administrativo, jurídico, informativo e probatório. Segundo Duranti (apud MONTIEL, 1996, p.5) dois pressupostos (probatório e informativo) determinam a habilitação dos documentos arquivísticos, através da identificação de cinco propriedades, intrinsecamente desses documentos, a saber:

- 1- **Imparcialidade:** consiste na prerrogativa de que os registros são inerentemente verdadeiros.
- 2- **Autenticidade:** implica em que as informações que os documentos veiculam sejam autênticas.
- 3- **Naturalidade:** Significa a maneira como os documentos se acumulam ao longo das transações, na acumulação de maneira contínua e progressiva, dotando os documentos de um elemento chamado organicidade.

4- **Inter-relacionamentos:** resultado da ligação dos documentos entre si por um elo criado no momento de sua produção.

5- **Unicidade:** consiste no fato do documento ocupar um lugar único na estrutura documental do grupo ao qual pertence.

O conjunto desses elementos, incorporados à administração pública é que vai permitir o entendimento de que os documentos públicos são aqueles produzidos ou recebidos pelos órgãos do poder público, constituem-se em patrimônio da nação, cabendo ao Estado a prerrogativa de legislar sobre sua acumulação, destinação e uso, tendo em vista o direito de seus cidadãos ao acesso às informações neles contidas.

Entretanto, é preciso ressaltar que dentre os conceitos que contribuirão para a compreensão desse trabalho, está também a definição de acesso.

O Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.19) estabelece que acesso é a “possibilidade de consulta a documentos e informações” ou também “função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e a promover sua utilização”.

Encontramos ainda a definição para acesso utilizada por Paes (2005, p.23): “Possibilidade de consulta aos documentos de arquivos, as quais poderão variar em função de cláusulas restritivas”.

A Lei 8.159, de 08 de janeiro de 1991, estabelece o princípio do acesso pleno aos documentos (artigo XXII), mas como também acontece em outros países democráticos, estipula restrições que tornam o acesso pleno possível somente depois do transcurso de certo período de tempo (LAFER, 2005). Abordaremos esse assunto no capítulo três.

Temos também, em nossa Constituição de 1988, reconhecido o direito do *habeas data* (LXXII), isto é, reconhecimento de que qualquer cidadão tem o pleno direito de acessar informações sobre si mesmo. E é nesse sentido da garantia do acesso à informação, que os arquivos devem se posicionar na sociedade. Eles podem e devem estar a serviço da sociedade que integram e que, afinal, possibilita a sua existência (BELLOTTO, 2002, p.169).

Uma leitura mais atenta sobre a Arquivologia pode nos conduzir não apenas à valorização das atividades técnicas de organização documental que viabilizam ou não, em maior ou menor grau, o acesso às informações e aos documentos, mas também para uma percepção das dimensões políticas e sociais que justificam todos os investimentos financeiros e humanos destinados pelos governos ao tratamento e à conservação dos arquivos, que esperamos conseguir expor ao final desse trabalho.

Portanto, a relevância desse trabalho é o fato de pretendermos demonstrar a importância do acesso à informação, como sendo um decisivo instrumento para que a cidadania seja efetivamente praticada, utilizando como inspiração, a obra cinematográfica baseada em fatos verídicos “Erin Brockovich”.

### **3 ERIN BROCKOVICH – O FILME**

Partindo de uma obra cinematográfica, baseada em fatos reais ocorridos na cidade de Hinkley no estado da Califórnia nos EUA, na década de 90, pretendemos demonstrar a importância do acesso à informação e aos documentos na garantia dos direitos dos cidadãos, de forma a não apenas reparar os crimes cometidos, mas também evitar com que novos fossem praticados. As informações, que garantiram o sucesso no processo, estavam registradas nos documentos do Departamento Regional de Água, responsável por analisar o serviço de tratamento de água na cidade de Hinkley no estado da Califórnia e nos documentos privados da *Pacific Gas & Electric* (PG&E).

Quem descobriu a história foi Carla Santos Shamberg em uma consulta médica, ela ouviu outra paciente relatando a vida de Erin Brockovich. Carla contou a história ao seu marido, Michel Shamberg, que gostou do caso. Michel conversou com seus sócios e convenceu-os a levarem a história para o cinema. As filmagens de “Erin Brockovich” iniciaram-se em 25 de março de 1999, em diversas pequenas cidades no Deserto de Mojave, na Califórnia. Entre elas, Hinkley, onde ocorreu a contaminação real da água, por cromo hexavalente, causando danos irreparáveis à saúde de aproximadamente 650 pessoas da comunidade que residiam próximas a usina de gás e eletricidade. Após as filmagens em locações no deserto, a equipe de produção retornou a Los Angeles para duas semanas de filmagens em locações nos arredores da cidade, antes de prosseguir para Ventura, Califórnia, onde, após 10 dias de filmagem numa área residencial, o filme teve sua produção concluída no Santa Ventura Studios, no dia 05 de agosto de 1999. O diretor optou por utilizar as locações reais.

Segundo o diretor Steven Soderbergh;

Quando cheguei a Hinkley, fiquei impressionado como uma mega empresa podia achacar toda a população de uma cidade pequena, como era fácil para ela ignorar seus residentes. A gente percebe que está filmando coisas que não poderia reproduzir que só são possíveis indo ao local exato onde ocorreram<sup>4</sup>.

Em diversas cenas, residentes de Hinkley que estiveram envolvidos no caso trabalharam como figurantes. Com isso, foi possível combinar uma narrativa baseada numa história verdadeira com a realidade de gente que fazia parte daquele mundo.

Erin Brockovich foi interpretada pela atriz Julia Roberts, que ganhou em 2001, o Oscar de melhor atriz pelo papel-título. No começo do filme, a personagem título, uma mulher divorciada, com três filhos e desempregada, sofre um acidente de carro, e resolve processar o responsável pelos danos causados. Contrata o advogado Ed Masry, para tentar obter uma indenização para cobrir suas despesas. O advogado garante, de antemão, o sucesso no processo. A ação movida por Erin Brockovich não é bem sucedida. Indignada, sem dinheiro, e considerando que foi mal assistida em sua defesa, dias depois, resolve ir ao escritório do advogado, exigindo dele um emprego. Ed Masry se sente obrigado a contratá-la e oferece o cargo de arquivista<sup>5</sup>.

Um dia, no ano de 1991, Ed Masry pede a Erin Brockovich que abra e organize uma pasta (um *file*, ou seja, abrir um processo) sobre um assunto imobiliário. Era um caso *pro bono*, ou seja, sem honorários, o que é omitido na legenda do filme (LACERDA, 2007, p.53). Erin estranha que, junto com os documentos de uma proposta de compra de um imóvel, tenha recibos de despesas médicas. Ela pede permissão ao chefe e vai procurar a cliente e acaba descobrindo que a mesma empresa que propôs a compra do terreno, a *Pacific Gas & Electric - PG&E*, uma usina de gás e eletricidade que mantinha uma unidade industrial em Hinkley, subúrbio de Los Angeles onde a cliente morava, havia pago as contas dos exames médicos. A cliente também revelou que a *PG&E* tinha, antes, convocado uma reunião com os moradores de Hinkley para mencionar a possibilidade de o lençol freático ter sido contaminado por um mineral, o cromo III, que era utilizado pela usina como inibidor de ferrugem.

---

<sup>4</sup> HERRERA, Silvia. Uma mulher de talento. **Agência Estado**, 2000. Disponível em: <<http://www1.an.com.br/2000/abr/20/0ane.htm>> . Acesso em 04 nov. 2007.

<sup>5</sup> ZABAKI, Rosana. Entrevista: Erin Brockovich. **Veja**, São Paulo: Abril, ed. 2034, n. 45, 01 set. 2004. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/010904/entrevista.html>>. Acesso em 30 nov. 2007.

Erin procura um toxicologista e é informada de que existem dois tipos de cromo, um inofensivo, o cromo III e outro, o cromo VI, altamente tóxico, cancerígeno. Erin é avisada pelo toxicologista que os relatórios sobre os elementos químicos utilizados pela usina são enviados ao Departamento Regional de Águas do Condado, mas que ela deverá ser cuidadosa em sua pesquisa, pois registros comprometedores podem desaparecer. Erin prossegue suas investigações no Departamento Regional de Águas de Lahontan, onde consegue ter acesso aos documentos, depois de contar uma história não verdadeira para o funcionário do Departamento de Águas. Ao retornar ao escritório Erin Brockovich é despedida, pois passou dias pesquisando sobre o processo do imóvel e não avisou ao chefe. Ela disse que estava preparando relatório sobre o caso. Erin Brockovich levou para casa todos os documentos, relatórios e cópias que conseguiu em sua pesquisa. Dias depois, Ed Masry vai à casa de Erin Brockovich para falar sobre a sua pesquisa. Ele disse que recebeu ligação telefônica do Dr. Frankel da Universidade da Califórnia, de Los Angeles (UCLA) sobre a quantidade de cromo inofensivo que, seria 0.05 ppm (partes por milhão). Erin Brockovich verificou nos documentos que a quantidade usada pela *PG&E* foi 0.58 ppm e pode ter sido responsável pelo câncer da família proprietária do imóvel que a *PG&E* pretendia comprar.

Diante desta situação Ed Masry a readmite e autoriza a prosseguir a pesquisa. “Aquele lugar [o arquivo] é uma bagunça”, esse foi o termo utilizado por Erin Brockovich nos 46 minutos do filme, justificando que demorará a encontrar mais documentos que indiquem que a *PG&E* estaria usando o cromo tóxico na mesma época em que convocou os moradores de Hinkley para lhes informar que usava em sua unidade o cromo inofensivo.

Logo o escritório de Ed Masry tem quatro clientes, que iniciam a negociação com a *PG&E* tentando vender suas propriedades por melhores preços. Erin Brockovich volta ao Departamento Regional de Águas de Lahontan e encontra mais documentos, mas o funcionário do Departamento tenta impedi-la de continuar a pesquisa, e ela argumenta, aos 47 minutos do filme, que: “os papéis são registros públicos e que continuarei a copiá-los”. Erin Brockovich prossegue nas investigações e descobre que há muitos outros moradores de Hinkley com problemas de saúde, aparentemente intoxicados pelo cromo VI. Aos poucos vai ficando claro que a *PG&E* tinha descoberto a contaminação e que sua intenção, ao convocar a reunião com os moradores de Hinkley, era fazer começar a correr o prazo de um ano, a partir do qual estaria prescrito o direito de mover ação contra a empresa. Erin Brockovich e Ed Masry divulgam o caso, para conseguirem mais adesões ao processo contra a *PG&E*. Ela descobre, através de um empregado da *PG&E*, Nelson Perez, que a usina utiliza o cromo VI sem as devidas precauções. Mas Ed Masry fica em dúvida se continua com o caso, pois teriam que provar através de documentos que a matriz da *PG&E*, localizada em São Francisco, estava ciente que a filial de Hinkley utilizava o cromo VI. Erin Brockovich convence-o de que o caso valeria a pena. Ela se envolve de corpo e alma na questão, inclusive ficando amiga de muitas famílias vítimas da poluição. Erin Brockovich continua de porta em porta para conseguir mais adesões ao processo. Numa dessas visitas, conhece Charles Embry, ex-funcionário da usina, que na época foi chamado para destruir documentos com um triturador de papéis, mas ele não destruiu todos os documentos: “Eu não era um bom funcionário” (1h 57 min do filme), disse Charles Embry.

Vale ressaltar para o fato de que o filme não busca discutir a importância dos arquivos, ou dos arquivistas, tão pouco do acesso a eles ou das leis que os restringem. Podemos observar essa afirmativa na sinopse do filme:

Uma mulher de verdade. Uma história real. Uma vitória de fato. Julia Roberts estrela como Erin Brockovich, uma decidida e jovem mãe que luta por justiça de todas as maneiras que conhece. Desesperada por um trabalho que sustente suas três crianças, ela convence o advogado Ed Masry (Albert Finney) a contratá-la e descobre

acidentalmente um caso legal contra uma grande corporação. Agora, Erin está determinada a encarar uma luta contra um poderoso adversário que nenhuma firma de advocacia havia ousado desafiar. E, diferente de seu patrão, Erin nunca aceita não como resposta. Assim, os dois começam uma luta difícil que irá pôr uma cidade a seus pés e uma grande companhia de joelhos<sup>6</sup>.

O filme não trata da importância dos documentos para o sucesso do processo judicial. Talvez Charles Embry seja aquele que possui uma consciência sobre a importância dos documentos, pois ele é quem vai desobedecer a uma ordem, ao guardar os documentos que deveriam ser triturados.

Assim, se o filme buscou apenas mostrar um exemplo de mulher determinada, nos forneceu a possibilidade de discutir a questão do acesso aos documentos e às informações, inclusive os pressupostos que irá conferir aos documentos arquivísticos sua força probatória e informativa, pois mesmo tendo sido retirado do seu conjunto, os documentos que ficaram com Charles Embry, não perderam as propriedades inerentes a todo documento arquivístico.

Erin Brockovich consegue 634 assinaturas e os documentos da matriz datados de março de 1966, entregues por Charles Embry, evidenciando assim, que a matriz tinha ciência da contaminação da água. Durante cinco anos, o processo percorreu suas diversas etapas e acaba com um julgamento arbitral irrecorrível no ano de 1996, condenando a *PG&E* a pagar aos então 634 autores da ação, indenização no valor total de US\$ 333 milhões, a maior já paga numa ação direta nos EUA. O filme teve o custo de produção de US\$ 50 milhões e arrecadou US\$ 28 milhões no primeiro final de semana de exibição.

#### **4 ACESSO ÀS INFORMAÇÕES E AOS DOCUMENTOS: UMA QUESTÃO DE CIDADANIA**

“Os papéis são registros públicos e continuarei a copiá-los”, esse argumento foi utilizado por Julia Roberts, no papel de Erin Brockovich, aos 47 minutos do filme, quando o funcionário do Departamento Regional de Águas de Lahontan tentou impedi-la de continuar a pesquisar documentos que, foram peças-chave no desfecho da luta judicial contra a *PG&E*.

Mesmo sem fazer referência a qualquer dispositivo legal que lhe garantisse ter acesso aos documentos e de copiá-los, Erin Brockovich demonstra em sua fala contundente, ter a convicção de que como cidadã ela teria direito em acessar as informações produzidas e/ou em poder do Estado. Sem esses documentos, não seria possível conseguir a vitória no tribunal, mesmo com fatos relevantes, como por exemplo, a grande incidência de pessoas com câncer na região onde funciona a unidade da *PG&E* em Hinkley.

O acesso à informação dos órgãos públicos é um direito do cidadão, obter informação precisa em tempo hábil é essencial para o exercício pleno da democracia. De acordo com Erin Brockovich, ou melhor, tendo como referência a sua fala, podemos perceber que ela ao ter acesso aos documentos e às informações, nos trás um ponto de reflexão sobre as relações políticas e sociais inerentes às atividades técnicas de organização documental, pois ao falar que “aquele lugar [arquivo do departamento de águas] é uma bagunça” aos 46 minutos do filme, demonstra que se os documentos não estiverem organizados fica mais difícil o cumprimento jurídico de garantia do acesso. Entende-se aqui não apenas o reconhecimento de uma prerrogativa [acesso à informação], mas também ao provimento de meios para a

---

<sup>6</sup> Sinopse retirada da contracapa do DVD do filme, Erin Brockovich – uma mulher de talento, comercializado no Brasil.

efetivação desse acesso (CEPIK, 2000). A desorganização dos arquivos torna-se obstáculo quase intransponível para a utilização eficaz destas prerrogativas, pois reforçam a opacidade governamental e também impõem limites políticos e administrativos ao efetivo cumprimento da legislação (JARDIM, 1999).

Podemos observar na fala do toxicologista, no momento em que aconselha Erin Brockovich sobre a pesquisa nos documentos, “registros comprometedores podem desaparecer”, que encontramos mais uma vez o valor atribuído aos documentos como elementos de prova material, que vão conferir a credibilidade exigida. O adjetivo “comprometedor” deve ser lido, na perspectiva arquivística, no resultado da soma das propriedades inerentes aos documentos arquivísticos. Podemos observar que foi necessário um longo tempo para que Erin Brockovich coletasse as provas. Ela também utilizou sua simpatia e sua beleza para conseguir a cooperação do funcionário do Departamento de Águas, indispensável para a obtenção de provas documentais. O funcionário somente tentou impedir a pesquisa, quando recebeu uma ligação telefônica, pois os interessados em que o caso não viesse a público desconfiaram da pesquisa de Erin Brockovich naquele Departamento e “pediram” que ela fosse impedida de continuá-la. Mas, ciente de seus direitos, ela não se intimidou e continuou a pesquisar os documentos. Sem provas documentais, não seria possível a vitória na batalha judicial contra a *PG&E*. É nesse sentido que, para Aranha (1994, p.199), no âmbito jurídico “documento é a coisa representativa de um fato e destinada a fixá-lo de modo permanente e idôneo, reproduzindo-o em juízo”. O documento nesse âmbito é chamado prova histórica real, pois representa e também reproduz um acontecimento passado, fixado num objeto [documento] e destinado a fornecer uma convicção atual. O documento pode apresentar-se em vários suportes (fotografias, pinturas, etc), mas em sentido estrito, são apenas os documentos escritos que servem como prova em juízo.

Um documento público ou privado pode ser falso, entendendo como tal, toda alteração da verdade, pois:

O que confere à verdade factual a natureza de uma verdade efetiva é que os fatos ocorreram de uma determinada maneira e não de outra. O seu oposto, portanto, não é apenas o erro, que pode ser revisto, mas a mentira, voltada para a manipulação da opinião pública. Esta manipulação coloca em questão a democracia, ao gerar no espaço público “fossos de credibilidade” dos “governos invisíveis” que degradam toda a verdade a uma trivialidade sem sentido (LAFER, 2005, p.39).

A falsidade de um documento pode ser tanto extrínseca (forma), quanto intrínseca (conteúdo). Existem diferenças entre documentos públicos e privados, em relação a alegação de falsidade. No documento público a falsidade pode ser material<sup>7</sup> e ideológica<sup>8</sup>, no privado, a falsidade fica restrita ao falso material, pois a afirmativa falsa em escrito privado constitui vício de vontade<sup>9</sup> e não falsidade documental (ARANHA, 1994, p.204). Neste contexto, verificamos a importância do princípio da proveniência e, conseqüentemente, a construção da organicidade nos conjuntos documentais, pois na análise desses conjuntos, e não no documento isolado, encontraremos os documentos contextualizados, facilitando a identificação da falsidade material ou ideológica, ainda que, em muitos casos, será necessária a utilização de diversas técnicas para identificar documentos falsificados.

Esta falsificação pode ser analisada como um instrumento de restrição de acesso aos documentos e às verdades que neles constam. A Constituição de 1988 proclama claramente, a

---

<sup>7</sup> Deturpação do conteúdo

<sup>8</sup> Introduzidas afirmativas não verdadeiras

<sup>9</sup> Defeito contido nas próprias declarações das partes

transparência de governo, que estabelece a publicidade como um dos princípios que regem a administração pública<sup>10</sup>, e também a garantia ao cidadão, em acessar informações. Numa democracia a transparência da publicidade do poder é a regra; o segredo, a exceção (LAFER, 2005, p.35). A Lei de Arquivos, 8.159/91, dispõe que serão definidas por decreto as categorias de sigilo<sup>11</sup> que deverão ser obedecidas pelos órgãos públicos (art. XXIII). Porém a garantia de direito do cidadão em acessar a informação governamental e o dever de transparência do Estado foram seriamente comprometidos, ao fim do governo Fernando Henrique Cardoso, com a ampliação dos prazos de sigilo dos documentos públicos pelo Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002 (HOTT, 2005, p.19). O Decreto nº 4.553 dispõe sobre a salvaguarda, dados, informações, documentos e matérias sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do estado, no âmbito da Administração Pública e Federal, aumentou o prazo de restrição dos documentos classificados como ultra-secretos para 50 anos, renovável indefinidamente (art. 7, I, e § 1º). Além dessa ilegalidade, o Decreto nº 4.553 aumentou os prazos máximos do sigilo dos demais, os secretos para 30 anos, os confidenciais para 20 anos, os reservados para 10 anos, admitida renovação, uma única vez, por período não superior aos prescritos para cada uma das categorias de sigilo (LAFER, 2005, p.45). No dia 02 de janeiro, o diretor-geral do Arquivo Nacional e presidente do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), Jaime Antunes, escreveu em ofício que “o decreto ultrapassa os limites impostos na referida lei [8.159/91]”<sup>12</sup>. Finalmente, com a promulgação, no dia 09 de dezembro de 2004, da Medida Provisória nº. 228<sup>13</sup>, que dispõe sobre a ressalva prevista na parte final do disposto no inciso XXXIII do artigo 5º da Constituição, e do Decreto nº. 5301/2004, que regulamenta o disposto na Medida Provisória nº. 228, a questão foi parcialmente resolvida. A Medida Provisória nº. 228/2004 e o Decreto nº. 5.301/2004 não revogaram o Decreto nº. 4.553/2002, apenas foram adotadas as premissas referentes à questão de prazos, não ferindo dessa forma as propostas estabelecidas pela Lei nº. 8159/91 (HOTT, 2005, p.19).

O Decreto sofreu alterações em alguns de seus artigos, especialmente nos itens que se referem aos documentos ultra-secretos, conforme ressalta Souza:

Quanto ao artigo 35 do Decreto 4.553, o novo Decreto 5.301/2004 ou a MP 228/2004 não alterou ou anulou o fato de se ter Comissões Permanentes de Avaliação de Documentos Sigilosos nas Instituições, e reitera que funcionários e autoridades de cada instituição podem atribuir valor, e classificação aos documentos secretos nos níveis de confidencial e reservado. Mesmo porque, com o retorno dos prazos de classificação, conforme o Decreto 2.134, a partir da produção documental a maioria dos documentos já estão desclassificados a contar de 1960 ou mesmo 1980, afinal neste último caso se passaram 25 anos se formos considerar os documentos como confidenciais e reservados. Houve sim, o acréscimo de um grupo numa instância muitíssimo superior criando um outro tipo de Comissão – a “Comissão de Averiguação e Análise de Informações Sigilosas”, que está muito mais preocupada com os documentos ultra-secretos, e por isto criou uma comissão interministerial<sup>14</sup>, regida pela Presidência da República. Observe-se no texto do novo Decreto que a todo momento se refere a documentos ultra-secretos; e a maior preocupação é com os segredos que preservem a segurança do Estado e da sociedade (SOUZA, 2004 apud HOTT, 2005, p.20).

<sup>10</sup> Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, art. 37, caput.

<sup>11</sup> O decreto nº 2.134 de 24/2/1997, ao regulamentar a lei nº 8159, estabeleceu quatro categorias de sigilo: reservado-cinco anos; confidencial-dez anos; secreto-vingte anos; ultra-secreto-trinta anos (art. 20).

<sup>12</sup> MAGALHÃES, Mário. Lula mantém sigilo “eterno” de documentos. **Folha de São Paulo**, 20 de abril de 2003. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/brasil/ult96u48207.shtml>>. Acesso em 24 abr. 2008.

<sup>13</sup> A Medida Provisória nº. 228/2004 foi transformada na Lei nº. 11.111/2005

<sup>14</sup> Vide art. 4º do Decreto nº. 5.301/2004

Costa pondera no que diz respeito à instituição de uma Comissão Interministerial:

Não resta dúvida de que a restauração dos prazos de liberação dos documentos aos patamares anteriores ao Decreto de FHC significa um avanço na discussão. Mas a instituição de uma comissão interministerial para resolver, no dia a dia, as pendências relativas ao segredo de Estado, é uma falsa solução para o problema. Na prática, pode até retardar enormemente os prazos de liberação de alguns conjuntos documentais importantes [...] A transparência administrativa e respeito à cidadania são atributos essenciais da democracia (COSTA, 2005 apud HOTT, 2005, p.72).

A classificação de documentos pode e deve sofrer alterações no contexto da pesquisa ou da revalidação de direitos, sendo injustificável que se estendam além dos limites possíveis, a própria história ou ainda as atrocidades ou violações de direitos cometidos por ditadores (BASTOS, 2005, p.117). Vencer a opacidade do poder dos governantes é um dos desafios da prática democrática. Esse desafio é real porque a classificação dos documentos pode se traduzir em abuso do direito de estarem no cargo de governantes (LAFER, 2005, p.47).

O professor Nogueira Júnior ressalta que:

Não é possível haver democracia se às pessoas não é permitido pela lei e de acordo com a praxe das repartições públicas, ter acesso às razões que foram levadas em consideração pelos agentes e entidades administrativos, assim como pelas entidades privadas encarregadas de desenvolver e implementar os serviços de interesse público, para fundamentar as suas condutas e escolher os objetivos a serem atingidos por seus atos e decisões (NOGUEIRA JUNIOR, 2003, p.11).

Nogueira Júnior sintetiza bem a importância do acesso aos documentos administrativos ao afirmar que: “Em resumo muitas vezes, sem o acesso aos documentos administrativos, não haverá informação; sem informação, não haverá cidadania; e sem cidadania, não haverá democracia” (NOGUEIRA JUNIOR, 2003, p. 31).

Dessa máxima, podemos entender que, sendo a democracia um sistema de governo que pressupõe uma igualdade e que essa igualdade não se constitui numa condição natural, mas numa conquista social resultante de todo um complexo social, cujo acesso às informações e aos documentos, se constitui num campo de disputas que vai refletir nos investimentos financeiros destinados às instituições arquivísticas. Tais recursos seriam destinados a adequação das estruturas necessárias para facultar o acesso, a contratação de profissionais qualificados nas Universidades, no ensino fundamental e no básico, na implementação de políticas públicas de gestão e também no Legislativo, onde as forças de interesses ficam materializadas nas leis que vão normatizar, dentre os direitos e obrigações, as questões de acesso às informações e aos documentos.

De um modo geral podemos observar nesse capítulo que a legislação, por si só, é insuficiente para que os cidadãos possam vir a ter seu direito de acesso garantido. Expomos também a importância da transparência administrativa em todos os setores da sociedade que, quando posta em prática, trará progresso para o país. Para legitimar a cidadania, os cidadãos têm que se conscientizar que é um direito legítimo e assegurado por nossa Constituição acessar os documentos públicos.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os principais autores citados neste trabalho concordam que mesmo garantido por lei, é grande a dificuldade em pesquisar documentos e acessar informações públicas no Brasil. O filme “Erin Brockovich” traz à reflexão, a influência das camadas que estão no poder, no sentido de obstruir o acesso à informação, mesmo à informação registrada em documentos públicos, pois com todas as evidências de que a usina foi a responsável pela poluição da água, sem as provas documentais, não seria possível a vitória na batalha judicial contra a *PG&E*.

As legislações sobre o acesso aos documentos governamentais demonstram o papel primordial do documento no exercício do poder por parte dos governos ou de qualquer administração (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p.33).

Houve significativa evolução das políticas arquivísticas no Brasil. Todavia a legislação de arquivos tem sofrido restrições de natureza técnica, administrativa e política. No que se refere a assuntos sigilosos, a sucessão inconseqüente de decretos regulamentares, até muito recentemente, demonstra que a política de estado sobre arquivos ainda não se definiu, e que os governos traduzem, nos seus decretos, a força de grupos que estão no poder (BASTOS, 2005, p.125). Destacamos neste trabalho, a quebra da transparência do Estado, quando o Governo Fernando Henrique Cardoso (1995-2002), em seus últimos dias, revogou os Decretos nº. 2.134/97 e o nº. 2.910/98, trazendo vários problemas, entre eles a ampliação dos prazos de abertura dos documentos, inclusive com opção de reclassificação indefinida nos documentos classificados como ultra-secretos, ferindo os preceitos de uma democracia no que se refere ao direito de acesso às informações públicas. Somente após mais de dois anos, o Governo Lula (2003-...) alterou os dispositivos legais que iam contra uma legislação maior, a Lei 8.159/91 e a própria Constituição Federal de 1988. Essas alterações foram implementadas pela Lei 11.111/2005, ainda que não sejam ideais.

Nesse contexto, qual o papel do arquivista a fim de garantir o direito de acesso aos cidadãos?

O arquivista é um profissional cujas atividades são indispensáveis a uma sociedade, pois dele depende a eficiente recuperação da informação, porque terá havido precisão na classificação, na avaliação e na descrição dos documentos. Sua atuação pode influir, e muito, no processo decisório das organizações (públicas ou privadas) e no exercício da cidadania. A sociedade saberá reconhecer o caráter indispensável do trabalho nas diversas atividades desempenhadas com competência, ética, neutralidade e transparência por esse profissional. O arquivista participará de uma projeção do futuro de uma sociedade que, apóia as decisões tomadas no presente, baseada nos documentos bem organizados.

É sabido, no entanto que, no caso particular do Brasil, o número de analfabetos e semi-analfabetos perfaz uma grande parcela da sociedade. O trabalho de reintegração social dessa parcela da sociedade passa pela garantia do acesso à informação e à educação. Nesse sentido, o arquivista faz-se também presente, apresentando alternativas e disponibilizando a informação, indistintamente a todos os segmentos da sociedade. Verificamos na dissertação de Hott (2005) que, o tratamento dos arquivos públicos brasileiros é, apesar do grande progresso, muito tênue e se sustenta principalmente em atuações individuais. Quando os documentos são recolhidos aos arquivos públicos, encontramos na verdade, uma massa acumulada de informações, sem que esteja adequadamente arranjada<sup>15</sup> e que disponha de instrumentos de pesquisa que tornem possível a recuperação destas informações.

Atualmente, em virtude das novas tecnologias da informação e comunicação, muitos documentos classificados como sigilosos ou não, poderão, após o cumprimento dos prazos,

---

<sup>15</sup> Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.37), arranjo é a “seqüência de operações intelectuais e físicas que visam a organização dos documentos de um arquivo ou coleção, de acordo com um plano [classificação] ou quadro previamente estabelecido”.

não estar disponíveis para os cidadãos por causa do problema da obsolescência tecnológica. Certamente esse assunto gera uma discussão na qual, o arquivista desempenha um papel fundamental.

Recentemente um artigo no jornal O Globo chamou-nos atenção, falava sobre o jornalista William L. Shirer, que escreveu um livro, considerado clássico, sobre a “Ascensão e queda do Terceiro Reich”. O artigo fazia referência ao prefácio do livro, onde autor escreveu que a possibilidade de publicação do livro se deu ao “pronto acesso que ele teve aos arquivos confidenciais do governo alemão – documentos e discursos secretos, diários, correspondência e até conversas telefônicas” (MIRANDA; VELASCO, 2008, p.2). Com mais esse exemplo, pretendemos destacar a importância do acesso aos documentos e às informações.

O exercício da cidadania não deverá ser limitado ao direito ao voto. Para se legitimar o ato da cidadania, os cidadãos têm que se conscientizar que é um direito legítimo e assegurado pela Constituição Federal conhecer, não só as atividades governamentais, mas também a sua produção documental.

Sabemos que essa mudança de consciência depende de alterações profundas na forma de pensar da sociedade, pois uma sociedade que não tenha definido com clareza e convicção certos princípios e valores não possui condições de construir um pensamento acerca das problemáticas arquivísticas (SILVA, 1999, p.41).

O professor Silva ressalta ainda que “essa é a situação que nos encontramos. Estamos divorciados do desenvolvimento econômico, social e cultural, além de indiferentes ao destino de nossa própria identidade” (SILVA, 1999, p.41).

Enfim, o Brasil precisa enfrentar enormes desafios, democratizar o acesso às informações, promovendo a transparência no âmbito dos atos governamentais, desenvolvendo políticas públicas na área de educação, saúde, meio-ambiente, economia, dentre outras, tornando assim possível a efetiva prática da cidadania.

## ***LIFE AND ART: the social importance of access to information and documents - a vision of Erin Brockovich's case***

### ***Abstract***

Taking inspiration from the film “Erin Brockovich”, based on a true story, and using it as a starting point, the work seeks to analyze the importance of access to information and documents as warranty of the citizens’ individual and collective rights. Among several obstacles that may create, disorganization of records is an important hindrance to their access, imposing limits on compliance with legislation, reinforcing the lack of transparency of States, and contributing to the maintenance of interests and the hegemony of influential groups that hold power. In that context, we highlight the example of Brazilian legislation, which emphasizes a standardization of documents of confidential nature in detriment to the access devices to information and documents. In synthesis, the questions raised in this work seek to foment reflection on the social instruments used by different groups that allow affirming that society, due to its lack of awareness of as its life depends on documents, also fails to recognize the importance of records and archivists.

***Keywords:*** Information access. Document Access. Archivology. Citizenship. Legislation.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Jose Augusto Lindgren. **Os direitos humanos na pós-modernidade**. São Paulo: Perspectiva, 2005.

ARANHA, Adalberto J. Q. T. C. Da prova documental. In \_\_\_\_ **Da prova no processo penal**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, p. 199-208, 1994.

ARAUJO, Vânia Maria Rodrigues Hermes de. Informação: Instrumento de dominação e de submissão. **Ciência da Informação**, v. 20, n. 1, p. 37-44, jan./jun. 1991.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

BASTOS, Aurélio Wander. Comentário. **Documentos privados de interesse público: o acesso em questão**. São Paulo: Instituto Fernando Henrique Cardoso, p. 97-125, 2005.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. A imagem do arquivista na sociedade e o ensino da arquivologia. **Arquivo & História**, Rio de Janeiro, n.2, p. 7-16, 1996.

\_\_\_\_\_. Documento de arquivo e sociedade. **Ciências & Letras: Revista da Faculdade de Porto Alegre**, Porto Alegre, n. 31, p. 167-175, jan./jun. 2002.

\_\_\_\_\_. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

BRANDÃO, Elias Canuto; CECÍLIO, Maria Aparecida; BARROS, Marta Silene Ferreira (Org.). **Direitos e integridade humana**. Maringá: Massoni, 2002.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

\_\_\_\_\_. Decreto 2.134, de 24 de janeiro de 1997. Regulamenta o art. 23 da Lei nº. 8.159, de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a categoria dos documentos públicos sigilosos e o acesso a eles, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 27 jan. 1997.

\_\_\_\_\_. Decreto 2.910, de 29 de dezembro de 1998. Estabelece normas para a salvaguarda de documentos, materiais, áreas, comunicações e sistemas de informação de natureza sigilosa, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 30 de dez. 1998.

\_\_\_\_\_. Decreto 4.553, de 27 de dezembro de 2002. Dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 30 dez. 2002.

\_\_\_\_\_. Decreto 5.301, de 9 de dezembro de 2004. Regulamenta o disposto na Medida Provisória nº. 228, de 9 de dezembro de 2004, que dispõe sobre a ressalva prevista na parte final do disposto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 10 dez. 2004.

\_\_\_\_\_. Lei nº. 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 9 de jan. 1991.

\_\_\_\_\_. Lei nº. 11.111, de 5 de maio de 2005. Regulamenta a parte final do disposto no inciso XXXIII do caput do art. 5º da Constituição Federal e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 6 maio 2005.

\_\_\_\_\_. Medida Provisória 228, de 9 de dezembro de 2004. Regulamenta a parte final do disposto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 10 dez. 2004.

CEPIK, Marco. **Direito à informação: situação legal e desafios**, 2000. Disponível em: <<http://www.article19.org/work/regions/latin-america/FOI/pdf/ip0202cepik.pdf>>. Acesso em 23 abr. 2008.

COSTA, Célia Maria Leite. Acesso à informação nos arquivos brasileiros: retomando a questão. **Estudos Históricos**. Rio de Janeiro: FGV, p. 1-12, 2003.

CRUZ, Anamaria da Costa; MENDES, Maria Tereza Reis. **Trabalhos acadêmicos, dissertações e teses: estrutura e apresentação (NBR 14724/2002)**. 2. ed. Niterói: Intertexto, 2004.

DECLARAÇÃO dos Direitos Humanos. Disponível em: <[http://www.onu-brasil.org.br/documentos\\_direitoshumanos.php](http://www.onu-brasil.org.br/documentos_direitoshumanos.php)>. Acesso em 30 maio 2008.

DUCHEIN, Michel. O respeito aos fundos em arquivística: princípios teóricos e problemas práticos. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v.10-14, n.1, p. 14-33, abril de 82 a agosto de 86, 1986.

ERIN Brockovich – uma mulher de talento. Direção: Steven Soderbergh. Produção: Danny DeVito, Michael Shamberg e Stacey Sher. Roteiro: Susannah Grant. Intérpretes: Julia Roberts; Albert Finney e outros. Estados Unidos: Universal Pictures e Columbia Pictures, 2000. 1 DVD (131 min), color.

FONSECA, Maria Odila. **Informação e direitos humanos: acesso às informações arquivísticas**, Rio de Janeiro, v.28, n.2, 1999. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/viewarticle.php?id=327>> . Acesso em 03 nov. 2007.

HERRERA, Silvia. Uma mulher de talento. **Agência Estado**, 2000. Disponível em: <<http://www1.an.com.br/2000/abr/20/0ane.htm>> . Acesso em 04 nov. 2007.

HOTT, Daniela Francescutti Martins. **O acesso aos documentos sigilosos**: um estudo das comissões permanentes de avaliação e de acesso nos arquivos brasileiros. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Distrito Federal, 2005.

JARDIM, José Maria. **Transparência e opacidade do estado no Brasil**: usos e desusos da informação governamental. Niterói: UFF, 1999.

LACERDA, Gabriel. Erin Brockovich, uma mulher de talento. In\_\_\_ **O direito no cinema**: relato de uma experiência didática no campo do direito. Rio de Janeiro: FGV, p. 53-57, 2007.

LAFER, Celso. O público e privado: suas configurações contemporâneas para a temática dos arquivos. **Documentos privados de interesse público**: o acesso em questão. São Paulo: Instituto Fernando Henrique Cardoso, p. 33-49, 2005.

MAGALHÃES, Mário. Lula mantém sigilo “eterno” de documentos. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 20 abr. 2003. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/brasil/ult96u48207.shtml>>. Acesso em 24 abr. 2008.

MATTAR, Eliana (Org.). **Acesso à informação e política de arquivos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2003.

MIRANDA, André; VELASCO, Suzana. Ascensão e queda. **O Globo**, Rio de Janeiro, p. 2, 3 maio 2008.

MONTIEL, Rosane. Arquivística: um olhar sobre a memória. **Cadernos de Pesquisa**, Distrito Federal: Arquivo Público do Distrito Federal, n.4, p. 5-14, jun.1996.

NOGUEIRA JÚNIOR, Alberto. **Cidadania e direito de acesso aos documentos administrativos**. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: teoria e prática. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos**: princípios e técnicas. 5. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

SILVA, Flávio Leal da. **Arquivo, Memória e Fragmentação**: a construção do acervo do departamento de arquivo e documentação da Casa de Oswaldo Cruz – Fiocruz. 1999. Dissertação (Mestrado em Memória Social e Documento) – Universidade Federal do Rio de Janeiro – Unirio, Rio de Janeiro, 1999.

THOMASSEM, Theo. Uma primeira introdução à arquivologia. **Arquivo & Administração**. Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 5-16, jan./jun. 2006.

ZABAKI, Rosana. Entrevista: Erin Brockovich. **Veja**, São Paulo: Abril, ed. 2034, n. 45, 01 set. 2004. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/010904/entrevista.html>>. Acesso em 30 nov. 2007.

**Biblionline, João Pessoa, v. 4, n. 1/2, 2008**



# PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA SETORIAL DE AREIA-PB, CAMPUS II DA UFPB: *visão do cliente interno*<sup>1</sup>

*Elizabeth Meira Xavier\**  
*Emeide Nóbrega Duarte\*\**

## Resumo

Conhecer as necessidades de seus clientes é condição imprescindível para o desenvolvimento das atividades de qualquer organização. Este trabalho apresenta uma avaliação da percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial de Areia-PB, sob a ótica do cliente interno. Em termos metodológicos, podemos dizer que esta pesquisa possui uma abordagem tanto quantitativa quanto qualitativa. Como tipo de pesquisa, pode ser considerada exploratória e descritiva. Para sua realização, foram adotadas, como parâmetro, as dimensões preconizadas pelo SERVQUAL, ferramenta de pesquisa que visa medir a qualidade com base na implementação do conceito de falha da qualidade em serviços. Como instrumento de pesquisa, foi utilizado o questionário, no qual constam perguntas fechadas e abertas. Os resultados obtidos desta investigação permitem concluir que, na percepção dos funcionários, embora haja pontos que podem ser melhorados, os serviços da Biblioteca de Areia-PB são oferecidos com qualidade nas cinco dimensões: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade.

**Palavras-chave:** Qualidade em serviços. Biblioteca universitária.

## 1 INTRODUÇÃO

A qualidade em serviços constitui-se nos tempos atuais num elemento importante para qualquer empresa ou organização, pública ou privada, para manter-se competitiva na área em que atua. O desenvolvimento e as mudanças experimentados pelos vários setores destacam a importância de as empresas dedicarem maior atenção à qualidade com que seus serviços são prestados, sempre objetivando atender e superar as expectativas dos clientes. As bibliotecas, como prestadoras de serviços de informação, os mais requisitados e necessários para todas as áreas do conhecimento, também sentem a necessidade de se adequar a essas mudanças.

Nesse sentido, diversos trabalhos que nos serviram de inspiração vêm sendo desenvolvidos buscando definir formas e/ou ferramentas adequadas que permitam conhecer o

---

<sup>1</sup> Extrato de Monografia de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia da UFPB

\*Aluna concluinte do Curso de Graduação em Biblioteconomia- e-mail: elizabetemeira@yahoo.com.br

\*\*Professora Doutora do Departamento de Ciência da Informação da UFPB – Orientadora da Monografia. e-mail: emeide@hotmail.com

nível da qualidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, bem como o grau de satisfação dos usuários com o atendimento e serviços recebidos. Entre estes, podemos destacar o programa de avaliação continuada da qualidade dos produtos e serviços oferecidos no âmbito do Sistema Integrado de Biblioteca da Universidade de São Paulo (SIBi/USP), e a experiência na biblioteca do Hospital da mesma Universidade, reafirmando que o maior desafio da Biblioteca Universitária hoje é garantir a satisfação de seu usuário com a qualidade do serviço que oferece a ele, conquistar seu reconhecimento, sua credibilidade, e participação efetiva dentro do contexto universitário.

A arquitetura organizacional do Sistema de Bibliotecas (SISTEMOTECA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) encontra-se no momento, em processo de reestruturação; momento oportuno para avaliar seus serviços e repensar novas formas de conduzi-los. Surge daí o interesse em realizar esta pesquisa como forma de contribuir fornecendo informações coletadas em campo, diretamente com os funcionários da Biblioteca Setorial de Areia- PB, integrante desse Sistema.

No ambiente interno do Sistema, neste caso uma Biblioteca Setorial do Campus do interior, considerada uma Biblioteca Central no ambiente onde está inserida, questiona-se a real avaliação constante de seus serviços por motivos até de ordem do seu posicionamento geográfico que dificulta o acesso da comunidade acadêmica integrante do Curso de Biblioteconomia, inviabilizando a realização de pesquisas acadêmicas como esta que ora realizamos.

Surge daí a problemática que pode ser formulada pela seguinte questão de pesquisa: até que ponto os funcionários percebem a qualidade dos serviços oferecidos à comunidade universitária na Biblioteca Setorial de Areia - PB?

Com objetivo de avaliar a percepção da qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca setorial de Areia - PB, sob a ótica do cliente interno, este trabalho foi desenvolvido em forma de monografia e transformado neste artigo.

### **3 CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE QUALIDADE**

Qualidade é uma palavra muito usada, mas que não tem uma definição única aprovada por unanimidade, pois as impressões a respeito da qualidade de um determinado produto ou serviço variam conforme o objetivo, o entendimento ou as necessidades de cada um. Como mostra as definições citadas a seguir (as três primeiras citadas por QUINT, 2000): "Qualidade é adequação ao uso." (JURAN); "Qualidade é a satisfação das necessidades dos clientes." (DEMING); "Qualidade é a totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer necessidades explícitas e implícitas." (Normas ISO); "Qualidade é a satisfação das necessidades explícitas e implícitas dos clientes". (QUINT, 2000); "Qualidade é [...] um objetivo a se atingir" (PALADINI, 1995).

Qualidade é um "Conjunto de atividades através das quais se atinge a adequação do produto ou do serviço ao uso, não importando em qual parte da organização estas atividades são executadas" Juran (1992 apud PALADINI, 1995, p. 44).

Silva (2004) apresenta algumas alternativas de conceito de qualidade, resumidas abaixo, aplicáveis ao mundo dos negócios em razão da falta de uma definição clara que permita às organizações medir, controlar, e gerenciar a qualidade de seus produtos e serviços:

- a) Qualidade como excelência – quando produtos ou serviços trazem ao usuário algum sentido de prazer pessoal ou estima;

- b) qualidade como conformidade com as especificações – se observa quando o produto ou serviço está conforme as especificações do projeto, que devem ser elaboradas com base nas necessidades e expectativas dos clientes;
- c) qualidade como adequação ao uso – é a consideração do uso pretendido do produto ou serviço, por parte do usuário. O projeto do produto está apropriado para as condições e propósitos do usuário;
- d) qualidade como valor para o preço – qualidade é, essencialmente, satisfação do cliente.

O autor conclui definindo qualidade como “a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que propiciam a habilidade de satisfazer dadas necessidades”. (p.449).

Quint (2000) define o cliente como um alvo móvel, cujas expectativas crescem à medida que se ampliam as suas opções. Para se obter a satisfação total do cliente a empresa necessita de um conjunto das atividades ao longo do tempo e não apenas na ocasião da venda de um produto ou serviço, pois são os clientes e usuários que decidem se um produto ou serviço atende a suas necessidades e satisfaz suas expectativas. Logo, a preocupação de uma organização deve ser a satisfação de todas as pessoas afetadas por sua existência: clientes (externos e internos), acionistas, fornecedores, sócios etc. Uma organização, qualquer que seja o tamanho ou o negócio, só pode sobreviver se contribuir para a satisfação das necessidades das pessoas que de alguma forma se relacione com ela.

Para Quint (2000) pode-se definir qualidade total como sendo todas as dimensões que afetam a satisfação das necessidades das pessoas e, por conseguinte, a sobrevivência da empresa. As dimensões por ele citadas são:

- a) qualidade intrínseca: trata das características intrínsecas dos produtos ou serviços;
- b) custo: refere-se aos custos do produto ou serviço e ao preço de venda;
- c) entrega: reflete as condições de entrega dos produtos ou serviços;
- d) moral: diz respeito ao nível médio de satisfação dos empregados;
- e) segurança: considera a segurança física dos empregados e dos usuários do produto.

Bens e serviços sempre foram disponibilizados a consumidores que sempre tiveram alguma maneira de escolher pela qualidade que eram ofertadas. Até o século XVII, as atividades de produção de bens eram desempenhadas por artesãos, classe que abarcava praticamente todas as profissões liberais então existentes: pintores, escultores, marceneiros, vidraceiros, sapateiros, arquitetos, etc.

Conforme apresenta Lins (2000, p.2), o padrão de qualidade do artesão era muito elevado e resultava na plena satisfação do cliente. A sua produtividade era limitada, a competição era mantida sob controle pelas corporações de ofício e o preço de cada peça ou de um serviço era alto, o que limitava o seu acesso a uns poucos consumidores privilegiados.

A necessidade de estruturar as indústrias e de dar-lhes uma organização adequada, melhorando a sua eficiência e produtividade, levou a diversos estudos sobre o seu funcionamento, o seu papel na economia e a sua administração. Tema que ocupou os principais economistas políticos dos séculos XVIII e XIX. Nesse período surgiram as primeiras iniciativas para se criar sistemas de medidas e normas industriais, consolidando-se como a moderna administração de empresas no início do século XX, com os trabalhos de Fayol e de Taylor. (LINS, 2000)

A preocupação com a qualidade na indústria nasceu no início deste século, com os inspetores atuando junto aos diversos departamentos de produção. A qualidade, então, significava apenas o atendimento às especificações do produto. A partir de 1910 começou-se a enxergar fabricação e inspeção como operações potencialmente separáveis. Na década seguinte, a Western Electric, fabricante de equipamentos de telecomunicações, criou um departamento de controle de qualidade diretamente subordinado à direção, atuando em paralelo ao departamento de fabricação. Walter A. Shewhart, matemático e estatístico, trabalhava na Western Electric, introduziu técnicas estatísticas no controle da qualidade. W. Edwards Deming era discípulo de Shewhart quando, em 1938, utilizou pela primeira vez, métodos estatísticos de amostragem no recenseamento feito pelo governo norte-americano. (QUINT, 2000).

A história da qualidade nas empresas praticamente começa no início deste século e atinge seu ápice nas décadas posteriores à Segunda Guerra Mundial. Com o advento da Segunda Guerra Mundial, os Estados Unidos promoveram o treinamento da indústria fornecedora do exército norte-americano, incentivando o uso dos métodos estatísticos de Shewhart para garantir a qualidade exigida pelos produtos militares. Após a guerra, os departamentos de controle de qualidade nas empresas e o uso dos procedimentos estatísticos no controle da qualidade, estavam disseminados nas indústrias do mundo todo. E começava também a ser adotado o controle da qualidade orientado para os processos, englobando toda a produção, desde o projeto até o acabamento. (QUINT, 2000).

O mesmo autor destaca que o acontecimento mais marcante do pós-guerra foi a revolução japonesa na área da qualidade, em 1950, quando Deming, em missão oficial no Japão, foi convidado a proferir uma série de palestras e cursos eram sobre métodos estatísticos, principalmente sobre as técnicas desenvolvidas por Shewhart, para empresários japoneses. Joseph M. Juran também havia sido discípulo de Shewhart e trabalhara com Deming em 1954, foi convidado a ir ao Japão para complementar o trabalho lá iniciado por Deming proferindo palestras relacionadas com a gestão da qualidade. Kaoru Ishikawa foi outra figura ilustre na revolução japonesa da qualidade, participou ativamente dos trabalhos da JUSE - Union of Japanese Scientists and Engineers (entidade sem fins lucrativos criada logo após a guerra), que é hoje o símbolo da qualidade no Japão.

No início da década de 60, Philip B. Crosby, criou o conceito de 'zero - defeito', eliminação completa das operações com erros, reduzindo seu índice a zero, considerado por muitos um programa de motivação. Em meados da década de 70 a indústria japonesa despontava como uma ameaça real à hegemonia norte-americana no campo da qualidade: os automóveis e os televisores fabricados no Japão mostravam-se nitidamente superiores aos seus similares norte-americanos em qualidade, preços e custos de assistência técnica e manutenção. (QUINT, 2000).

Paladini (1995, p. 44) faz uma retrospectiva mostrando que a qualidade é um conceito dinâmico que evolui e se adapta às mudanças através dos tempos, desde a Antiguidade. Este trabalho apresenta, de maneira sucinta, a evolução temporal do aspecto 'qualidade' nas organizações, dividida em os períodos com características mais marcantes, chamado pelos pesquisadores de 'Eras': a Era da Inspeção, a Era do Controle Estatístico da Qualidade, a Era da Qualidade Total e a Era da Gestão Estratégica da Qualidade

## **4 QUALIDADE EM SERVIÇOS**

Para se definir os parâmetros de qualidade de um produto, precisa-se verificar se este produto foi produzido de acordo com as especificações. Com serviços, essa praticidade não

existe, uma vez que quando se trata de serviços, trata-se de bens intangíveis, representados por ações desenvolvidos por terceiros em atendimento a solicitações específicas de atividades a executar. “[...] a percepção da qualidade dos serviços prestados resulta da comparação da expectativa de usuários e da performance alcançada pelos serviços” (REBELLO, 2004).

“Medir a qualidade dos serviços é um desafio, pois a satisfação dos clientes é determinada por muitos fatores intangíveis” (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2000, p.252).

Segundo Deming (1990, p.137) “a satisfação do cliente com relação a qualquer serviço ou item fabricado, medida por qualquer critério que seja, mostrará uma distribuição que varia desde a insatisfação extrema até altamente satisfeitos, exultantes”. Os vários setores de uma organização formam uma rede de fornecedores e clientes internos essencial para o seu desempenho. Fornecer os serviços com a qualidade esperada requer, no mínimo, a identificação das suas percepções e o monitoramento de suas expectativas.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000, p. 270) ressaltam que a qualidade em serviços começa com as pessoas, a partir de atitudes positivas “que podem ser adotadas por meio de um programa direcionado e que [...] é necessário um programa contínuo de melhoria da qualidade”, com vistas à prevenção de problemas com a qualidade.

Silva (2004) resume em oito tópicos o que ele define como as mais importantes dimensões da qualidade em serviços, que relacionamos abaixo, por concordar que qualquer serviço que contenha todos esses elementos podem realmente ser considerados um ‘serviço com qualidade’:

- a) tempo – o quanto um consumidor deve/pode esperar;
- b) oportunidade – manutenção do prazo do serviço como prometido;
- c) integralidade – todos os itens, na ordem, estão incluídos;
- d) cortesia – saudação dos funcionários de frente a cada consumidor;
- e) consistência – serviços da mesma forma para cada consumidor;
- f) acessibilidade – facilidade de obtenção do serviço;
- g) precisão – realização correta do serviço, da primeira vez;
- h) responsividade – reação rápida do pessoal de serviços para resolver problemas inesperados.

Salomi, Miguel e Abackerli (2005), em trabalho de comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos afirmam que os métodos disponíveis para a avaliação de qualidade em serviços foram inicialmente desenvolvidos para a mensuração do nível de qualidade considerando-se os clientes externos fazendo-se necessária uma avaliação desses modelos visando estudar sua aplicação para clientes internos. Essa adaptação vem suprir uma necessidade de gerenciamento da qualidade, considerando que ações gerenciais que se baseiem na satisfação dos clientes internos proporcionam incrementos de satisfação dos clientes externos, tornando-se a base de um diferencial competitivo.

Um dos instrumentos estudados pelos autores é o SERVQUAL, por meio do qual, pode-se avaliar a qualidade dos serviços prestados (que são intangíveis) como um todo e também verificar que dimensões da qualidade devem requerer maior atenção por parte da gerência da Biblioteca, com o intuito de melhorá-las.

#### 4.1 Ferramenta SERVQUAL : origem, uso e limitações

O crescimento e desenvolvimento dos diversos setores têm evidenciado a importância de as organizações atentarem para a qualidade com que seus serviços são prestados, objetivando atender e superar as expectativas dos clientes.

Como discorre Sampaio et al. (2004), os primeiros esforços específicos para avaliação de serviços podem ser atribuídos ao trabalho dos pesquisadores norte-americanos A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, e Leonard Berry (1985), também conhecidos por PB&Z, que desenvolveram um Modelo visando captar critérios para avaliação da qualidade em serviços. Os critérios de avaliação, ou dimensões, como nomeadas pelos autores, foram aplicados, considerando-se as brechas ou lacunas (*gaps*), que são as diferenças entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido. Pois, no entendimento dos referidos pesquisadores, os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam/esperam receber com o que, efetivamente, é obtido.

Originou-se, assim, o denominado Modelo de 5 GAPs da Qualidade de Serviços, como destacam Freitas, Manhães e Cozendey (2006), foi desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), com o intuito de auxiliar os gestores a compreenderem as fontes dos problemas da qualidade dos serviços e como melhorá-los.

O modelo GAP avalia a discrepância entre a expectativa do cliente em relação ao serviço e a percepção do desempenho. Os pesquisadores definiram cinco lacunas (*gaps*), que discorreremos a seguir, da forma apresentada por Sampaio et al. (2004).

**Gap 1** = discrepância entre as expectativas dos usuários e as percepções dos gerentes sobre essas expectativas.

**Gap 2** = discrepância entre a percepção dos gerentes em relação às expectativas dos usuários e a especificação de qualidade nos serviços.

**Gap 3** = discrepância entre a especificação de qualidade nos serviços e os serviços realmente oferecidos.

**Gap 4** = discrepância entre os serviços oferecidos e aquilo que é comunicado ao usuário.

**Gap 5** = discrepância entre o que o usuário espera receber e a percepção que ele tem dos serviços oferecidos.

Segundo Limas, Scandelari e Kovaleski (2007), o modelo deixa claro que o julgamento sobre a qualidade dos serviços depende de como os clientes percebem o real desempenho do serviço, a partir de suas próprias expectativas, e que os clientes utilizam os mesmos critérios para chegar a um julgamento avaliativo sobre a qualidade do serviço prestado, independentemente do tipo de serviço considerado (PARASURAMAN et al., 1985). Estes critérios foram generalizados em dez categorias, e denominados de dimensões da qualidade,

No entanto, como destaca Rebello (2004), o modelo GAP não disponibilizou uma ferramenta que medisse a qualidade dos serviços, e com o intuito de analisar qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação do usuário em relação à prestação de serviços oferecida os mesmos pesquisadores, em 1988, criaram uma escala intitulada SERVQUAL, composto por um conjunto de cinco dimensões apontadas como fundamentais na qualidade de serviços prestados.

Para Freitas, Manhães e Cozendey (2006), o *Gap 5* destaca-se dos demais por sintetizar a ocorrência de um ou mais *Gaps*. Em especial, a mensuração do *Gap 5* constitui-se na essência da utilização da escala SERVQUAL desenvolvida por Parasuraman et al. (1988).

Conforme descreve Alves (2006), o modelo dos desvios ou “Gaps” para avaliação da qualidade de serviços, teve como denominação original *Service Quality Gap Analysis*, acabou ficando conhecido por SERVQUAL e teve a sua origem no Departamento de Marketing da Universidade do Texas, em 1983, quando a equipe de investigadores de marketing, Parasuraman, Zeithaml e Berry, propôs ao MSI (Marketing Science Institute) a realização de um estudo preparatório sobre a qualidade de serviços.

A mesma autora define o SERVQUAL como um instrumento de diagnóstico, usado em inúmeras indústrias de serviços, e classificado como um instrumento resumido de múltipla escala com um alto nível de confiabilidade que permite compreender as expectativas e percepções dos clientes do serviço. Acrescenta ainda ser o SERVQUAL reconhecido internacionalmente por avaliar a qualidade dos serviços e pode ser aplicado a uma vasta gama de serviços, podendo sempre ser adaptado para analisar características específicas de determinada organização ou serviço.

Freitas, Manhães e Cozendey (2006), descrevem o SERVQUAL, como uma escala constituída por 22 itens que compõem as cinco Dimensões ou Determinantes da Qualidade (confiabilidade, responsabilidade, garantia, empatia e tangibilidade), cujo emprego é realizado em duas etapas: na primeira etapa são mensuradas as expectativas prévias dos clientes em relação ao serviço e, na segunda etapa, são mensuradas as percepções dos clientes acerca do serviço prestado.

De acordo com a descrição de Macowski (2007), o modelo SERVQUAL compõe-se de 22 itens. A primeira parte do questionário (22 itens) foi desenvolvida para medir o nível desejado (ou ideal) do serviço de uma determinada empresa; e a segunda parte, composta dos mesmos 22 itens, mede a percepção, do cliente sobre o serviço oferecido por uma determinada empresa. Então a qualidade do serviço é avaliada subtraindo-se a qualidade esperada da empresa ideal da qualidade percebida na determinada empresa. Baseado nos resultados da pesquisa as áreas consideradas fracas podem ser localizadas e corrigidas. Essa pesquisa aponta também as áreas fortes da empresa, que podem ser usadas como vantagens competitivas.

Para Salomi, Miguel e Abackerli (2005), os critérios chamados de dimensões da qualidade, determinados por Parasuraman et al. (1985), representam os fatores críticos da prestação de um serviço, que podem causar a discrepância entre expectativa e desempenho.

Dentre as diversas maneiras de tradução e apresentação das dimensões da qualidade definidas pelo SERVQUAL, optamos pela forma apresentada por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), por entendermos ser mais adequada para o trabalho que estamos desenvolvendo:

**Confiabilidade** - habilidade em prestar o serviço prometido com confiança e precisão.

**Responsabilidade** - rapidez na prestação dos diversos serviços; clareza nas informações prestadas; atualização, qualidade e organização do acervo; adaptabilidade do horário de funcionamento etc.;

**Segurança** - competência e cortesia dos funcionários e sua capacidade de habilidade de inspirar e transmitir confiança, segurança e credibilidade

**Empatia** - cuidado em oferecer atenção individualizada aos usuários.

**Tangibilidade** - facilidades e aparência física das instalações, equipamentos, pessoal e material de comunicação.

SAMPAIO, et al. (2004), destacam que no Brasil verifica-se a aplicação do modelo SERVQUAL em bibliotecas especializadas em odontologia Vergueiro e Carvalho (2001) relataram o resultado da pesquisa empreendida no estado de São Paulo, totalizando sete

bibliotecas de três universidades paulistas (Universidade de São Paulo, Universidade de Campinas e Universidade Estadual Paulista), buscando identificar indicadores de qualidade aplicáveis às bibliotecas universitárias brasileiras.

De acordo com o observado na literatura, o modelo SERVQUAL com modificações seja nas dimensões propostas originalmente ou adaptação das lacunas de acordo com as necessidades ou o contexto da pesquisa, tem sido utilizado e originado vários outros modelos de avaliação da qualidade dos serviços prestados. Dentre estes, destacamos o LibQUAL+ “...um instrumento de aferição, da qualidade de produtos e dos serviços das bibliotecas, em função das percepções e das expectativas dos utilizadores” (MELO, 2004, p. 21).

O modelo LibQUAL+ é um projeto de avaliação da qualidade dos serviços em bibliotecas baseado no modelo SERVQUAL, desenvolvido pela Association of Research Libraries (ARL) em colaboração com a Texas A&M University, segundo Melo (2003), que cita, como um dos exemplos práticos de aplicação dos Modelos de Avaliação Da Qualidade Baseado no modelo LibQUAL+ o Programa de Avaliação da Qualidade do SIBi/USP desenvolvido por SAMPAIO et al. (2004).

Macowski (2007) lembra que a abordagem baseada no usuário de bibliotecas, proposta por PB&Z, ao contrário da abordagem tradicional baseada no acervo, enfatiza a natureza do serviço das bibliotecas, do qual o acervo pode ser parte, mas não o componente principal para a excelência no serviço. A qualidade do serviço contribui em muito na avaliação feita pelos usuários. O instrumento SERVQUAL, modificado para uso em bibliotecas oferece uma medida externa para os que nelas trabalham ou as dirigem, se quiserem avaliar suas atividades. “O SERVQUAL e outros modelos similares não são apropriados para criar ou implementar novos serviços, isto é, são ferramentas úteis para pesquisas de mercado com usuários de serviços já disponíveis, e não para compreender o que os consumidores precisarão no futuro” (MACOWSKI 2007, p. 56).

“Os autores sugerem muitas aplicações para a SERVQUAL, mas a sua função mais importante é identificar as tendências de qualidade em serviços por meio de pesquisas periódicas com os clientes”. (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2000, p. 254)

Segundo Freitas, Manhães e Cozendey (2006), outros autores como: Cronin e Taylor (1992) e Teas (1993), criticam a metodologia SERVQUAL e apontam alternativas para a superação de limitações na Escala. Questiona-se a existência de cinco dimensões individuais, embora o ideal seja dispor de uma escala padronizada para medir a qualidade de serviço, podendo ser possível adaptá-la a serviços específicos. Mas, apesar das críticas existentes quanto ao emprego do SERVQUAL, há de se considerar que este modelo é uma ferramenta simples e prática, contribuindo para auxiliar gestores e administradores na avaliação e no monitoramento da qualidade de serviços.

De acordo com Sampaio et al., 2004, com o SERVQUAL inaugurou-se uma nova etapa dos sistemas de avaliação, graças à flexibilidade para o refinamento do instrumento inicial que a metodologia permite, justificando, portanto, a sua adoção nesta pesquisa.

## **4.2 Qualidade em serviços de informação**

Este tópico apresenta, de forma reduzida, o resultado do trabalho e alguns estudiosos sobre a qualidade em serviços de informação. A informação se constitui elemento indispensável em qualquer atividade, humana, mecânica ou eletrônica, e para atender as necessidades de quem dela precisa é preciso ser oferecida com qualidade e segurança.

Moura (1996) em seu artigo ‘Informação: a essência da qualidade’, fundamentado na experiência do autor no Núcleo Regional de Informação Tecnológica do Espírito Santo

(Nites), sediado no Instituto Euvaldo Lodi (IEL), e na implementação de sistemas de qualidade em várias empresas. Apresenta uma análise de como programar um sistema da qualidade, utilizando o conceito de gestão da informação e estabelecendo a estreita relação dos dois assuntos, destacando a relação direta entre qualidade e informação.

Moura (1996) afirma que a informação é um ativo que precisa ser administrado, da mesma forma que os outros tipos de ativos, e que as diferenças decorrem do próprio potencial da informação, bem como do desafio de administrá-la ou gerenciá-la. Acrescenta que os serviços de informação têm como missão básica fornecer o insumo 'Informação das empresas', e seu negócio é prestar serviços que possam adquirir e adequar a informação de acordo com as necessidades das empresas.

Para Lancaster (1996, p. 8) "a avaliação de um serviço de informação será um exercício estéril se não for conduzida com o objetivo específico de identificar meios de melhorar seu desempenho".

Segundo Paim e Nehmy (1998, p. 88) ao se tentar aplicar o conceito de qualidade, choca-se com a presença do usuário em busca da informação. Assim, os parâmetros de avaliação, que se pretendiam objetivos, enfrentam a subjetividade daquele que busca a informação. E o usuário aparece como um impasse, como um perturbador e não como a solução do problema teórico-metodológico e prático.

Segundo Beluzzo (1993 apud BAPTISTA, 2000) o interesse pela qualidade em serviços de informação surgiu como resultado da preocupação com a questão do treinamento de recursos humanos em bibliotecas universitárias.

Limas, Scandelari e Kovaleski (2007) estudaram a ferramenta SERVQUAL para avaliação da diferença de percepções da qualidade do serviço interno de tecnologia de informação. O objetivo deste artigo é a avaliação das diferenças de percepções da qualidade de serviços prestados de Tecnologia de Informação (TI) entre os usuários e os funcionários que prestam estes serviços, e avaliar se a ferramenta SERVQUAL adaptada é adequada para a mensuração da qualidade de serviços internos de TI.

A revisão feita por Whitehall (1992 apud SANTOS, 2000) sobre qualidade em bibliotecas e serviço de informação traz várias medidas de desempenho que podem ser usadas como instrumento de avaliação da qualidade de um serviço de informação, quando se tem um padrão de qualidade pré-estabelecido, no entanto, na maioria dos casos as medidas de desempenho se destinam muito mais para descobrir que algo está errado ou falhando no serviço, do que para detectar o que está errado com ele. A subjetividade inerente aos aspectos voltados para a qualidade torna as medidas de desempenho, até certo ponto, vulneráveis na avaliação da qualidade da biblioteca ou de um outro serviço de informação.

### **4.3 Qualidade em serviços de Unidades de Informação**

Sobre o tema da qualidade são muitos os livros, artigos, folhetos e manuais, mas poucos relacionados com Unidades de Informação ou Bibliotecas. Santos (2000) aborda aspectos relativos à gestão da qualidade em serviços de informação e bibliotecas, discutindo algumas políticas de gestão que vêm sendo implementadas face às inovações tecnológicas que desafiam os administradores a oferecer ambientes de qualidade através de seus produtos e serviços. Destaca a satisfação dos clientes como foco fundamental da gestão, a melhoria contínua dos processos e a utilização de indicadores e medidas de desempenho como instrumento de avaliação.

Para Lancaster (1996) os processos de avaliação podem ajudar o administrador da biblioteca a melhorar a qualidade dos serviços oferecidos e também alocar de modo mais

eficiente os recursos disponíveis. Afirma ainda que “os procedimentos de avaliação [...] mostram que o centro de informação está genuinamente interessado em melhorar seus serviços”. (p.319)

Coletta e Rozenfeld (2007) apresentam as discussões da literatura sobre indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias e questionam sobre o uso de metodologia única de avaliação para as bibliotecas, sugerindo o aprofundamento dos estudos e a conscientização sobre a importância do uso de indicadores de desempenho nas bibliotecas universitárias brasileiras.

Baptista (2000) em trabalho para diagnosticar o nível de satisfação do cliente da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Maringá com vistas à qualidade, identificou as dificuldades do cliente interno na execução de tarefas pertinentes ao atendimento e as necessidades do cliente externo nas suas expectativas de melhoria dos produtos e serviços oferecidos. Diagnosticar em curto prazo, as necessidades do cliente interno e externo da Biblioteca Central, com relação ao nível de satisfação;

Vergueiro e Carvalho (2000) desenvolveram um trabalho sobre ‘Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes’, realizado a partir dos resultados de pesquisa desenvolvida de março de 1997 a fevereiro de 1999, intitulada “Indicadores de qualidade em serviços de informação: validação em bibliotecas universitárias da área odontológica no Estado de São Paulo”. Procurou identificar indicadores de qualidade aplicáveis às bibliotecas universitárias brasileiras, através de busca bibliográfica retrospectiva na base de dados ISA (*Information Sciences Abstracts*), abrangendo o período de 1966 a 1997.

Nessa pesquisa, a partir da leitura dos artigos, foi elaborada uma lista contendo os 16 indicadores (comunicação, acesso, confiança, cortesia, efetividade/eficiência, qualidade, resposta, tangíveis, credibilidade, segurança, extensividade, garantia, satisfação do cliente externo, custo/benefício e tempo de resposta); que serviram como base para a confecção do instrumento de pesquisa, visando avaliar a adequação dos indicadores selecionados. Os referidos instrumentos, propostos e validados junto às bibliotecas odontológicas, possibilitaram visualizar as condições de excelência existentes e aquelas que necessitam melhoria, podem ser adaptados e contextualizados em outros ambientes de informação. É oportuno observar que os indicadores por eles selecionados se enquadram nas dimensões do SERVQUAL.

O trabalho de Santos (2000) apresenta ainda o plano de gestão da qualidade elaborado para a rede de bibliotecas da Universidade Estadual Paulista (UNESP). Constata que no caso de uma biblioteca universitária, as metodologias para avaliação da qualidade dos serviços e produtos disponibilizados aos seus usuários não seguem necessariamente um método padronizado que apure o nível de qualidade.

Barbêdo e Turrioni (2003) desenvolveram um trabalho que mostra como a busca pela excelência também vem sendo verificada entre as bibliotecas. Neste trabalho, apresenta-se uma análise de cinco bibliotecas de ensino superior da cidade de Itajubá, Minas Gerais, utilizando os estágios evolutivos e as dimensões da qualidade apresentadas por Garvin (1992) com objetivo de verificar como essas bibliotecas estão desenvolvendo suas atividades na busca pela qualidade, bem como a necessidade de aplicação de um sistema de gestão da qualidade nestes ambientes.

Sampaio et al. (2004) desenvolveram um trabalho com o objetivo de estruturar um programa de avaliação continuada da qualidade dos produtos e serviços oferecidos no âmbito do Sistema Integrado de Biblioteca da Universidade de São Paulo (SIBi/USP), de acordo com a percepção dos usuários, descrevem a experiência de implantação do Programa de Avaliação

da Qualidade dos Produtos e Serviços (PAQ) do SIBi/USP e apresentam parte dos resultados obtidos na pesquisa baseados no modelo SERVQUAL, ferramenta de medida dos serviços de qualidade, que permite avaliar o que se oferece levando em conta a expectativa do usuário, a partir das 5 dimensões: Tangibilidade; Confiabilidade/Credibilidade; Receptividade; Garantia; e Empatia.

Para Sampaio et al. (2004) o processo de avaliação ainda é visto como um momento delicado e constrangedor na relação prestador de serviço *versus* usuário, e defende que, mesmo que implicando se expor, por mostrar seus pontos frágeis e insatisfatórios, as bibliotecas necessitam implementar sistemas de avaliação da qualidade como ferramenta de gestão, direcionando, definitivamente, sua atenção para o serviço-fim de toda a biblioteca e serviços de informação: o atendimento ao usuário.

Rebello (2004) narra a experiência do trabalho para avaliação da qualidade dos produtos/ na biblioteca do Hospital de Universidade de São Paulo, integrante do PAQ-SIBi/USP, destacando que o maior desafio da Biblioteca Universitária hoje é garantir a satisfação de seu usuário com a qualidade do serviço que oferece a ele, conquistar seu reconhecimento, sua credibilidade, e participação efetiva dentro do contexto universitário.

Barbêdo e Turrioni (2003) destacam ainda a existência na literatura de grande interesse por bibliotecas na adoção de sistemas de gestão e ferramentas da qualidade para garantir maior confiabilidade nos serviços e produtos oferecidos e melhor desempenho interno; e para que um sistema de gestão da qualidade seja implementado em um ambiente de bibliotecas de maneira a obter melhores resultados, é necessário que estas bibliotecas estejam atentas às expectativas de seus usuários, garantindo a qualidade nos produtos e serviços que oferecem, bem como nos procedimentos internos executados.

Após as considerações gerais sobre qualidade e qualidade em serviços de informação, entendemos ser oportuno, para maior compreensão, apresentar o perfil da entidade em estudo.

## **5 A BIBLIOTECA SETORIAL DO CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS - AREIA, PB**

O Centro de Ciências Agrárias (CCA) localiza-se no antigo Engenho Várzea, na cidade de Areia, Região do Brejo Paraibano, a uma altitude de 618m, a uma distância de 3 km do centro da cidade. A cidade de Areia é o principal município da região, distante 118 km de João Pessoa, possui vários prédios de valor histórico-cultural, tombados pelo Patrimônio Histórico da Paraíba, representado entre outros pela Igreja dos Rosários dos Pretos (século XVII), Teatro Minerva (1859); primeiro teatro do Estado da Paraíba; Igreja da Matriz; Casarão José Rufino, Biblioteca José Américo de Almeida, Museus Regional da Rapadura e do Brejo e Casa Pedro Américo.

### **5.1 Características Físicas**

A biblioteca está localizada em um dos prédios que compõem o CCA, com área aproximada de 500m<sup>2</sup>, adaptado para seu funcionamento, estruturado com os seguintes setores:

a) Recepção – Setor estruturado com o guarda volumes, para guarda de objetos pessoais, e placa de orientação para acesso aos demais setores da biblioteca.

Referência – setor que promove orientação ao usuário na utilização do acervo e efetua o atendimento para empréstimos/devolução de obras.

b) Acervo Geral - composto pelas obras do setor de circulação e o acervo reserva, formado por um exemplar de cada título encontrado na Biblioteca.

Coleções Especiais – composto por monografias, dissertações, teses anais, relatórios, programas, projetos, planos e folhetos, disponíveis para consulta na própria Biblioteca.

c) Periódicos – publicações nacionais e estrangeiras, revistas, jornais, folhetos, etc. com informações atualizadas nas diversas áreas do conhecimento, com maior ênfase para os das áreas agrozootécnicas.

d) Internet/Base de Dados – permite acesso a Bases de Dados locais, nacionais e internacionais, através do Portal de Periódicos CAPES.

e) Ambientes para leitura – mesas individuais e coletivas em todos os setores, cabine individuais de estudo, e ambiente disponível para a colocação e leitura dos jornais do dia.

f) Processos Técnicos – tratamento técnico dos documentos: aquisição, catalogação, preparação final, etc.

## **5.2 Características Funcionais**

A Biblioteca Setorial de Areia - PB possui um acervo bibliográfico constituído por livros, periódicos nacionais e estrangeiros, folhetos, teses, catálogo de trabalhos de conclusão de curso, e fitas de vídeo, que formam a base bibliográfica para os Cursos de Graduação em Agronomia, Ciências Biológicas e Zootecnia e dos Programas de Pós-Graduação em Agronomia, Zootecnia e Manejo e Conservação de Solo e Água.

Funciona no horário das 7 h. às 22 h., da 2ª a 6ª, e das 8 h. às 12 h. no sábado. Com uma lotação de 11 funcionários (dentre eles duas bibliotecárias), alocados proporcionalmente à movimentação de usuários, de forma a atender aos três turnos. A Biblioteca encontra-se conectada a Internet, e em fase de informatização através da implantação de softwares que permitirão o acesso ao acervo bibliográfico. Operam atualmente os serviços de comutação, informação e documentação.

### **5.2.1 Serviços Oferecidos**

Para atendimento das necessidades de seus usuários - docentes, discentes, pesquisadores da comunidade universitária, da comunidade areense, e aos visitantes, a biblioteca disponibiliza os seguintes serviços, levantados do site do Campus II; e guia de informações e serviços, fornecidos pela biblioteca.

- a) Empréstimo domiciliar – empréstimo de material bibliográfico destinado ao corpo docente, discente e funcionários do CCA, cadastrado como usuário na Biblioteca, que poderá retirar do acervo geral o material bibliográfico por determinado prazo.
- b) Consulta local – ambientes adequados, mediante salas de leitura e pesquisa, mesas, cadeiras e equipamentos de informática, disponibilizados para estudos e/ou pesquisa.
- c) INTERNET - microcomputadores disponibilizados para acesso à Internet, que podem ser utilizados mediante prévia reserva de horário, junto à Seção de Referência.
- d) Comutação Bibliográfica - COMUT – fornecimento de cópias de artigos de periódicos localizados em outras bibliotecas do território nacional e internacional.
- e) Acesso a Base de Dados Nacionais e Internacionais – através de consulta via Internet ou COMUT.
- f) Orientação na elaboração de trabalhos técnico-científicos - oferece orientação quanto à apresentação formal de documentos, monografias, teses, dissertações, artigos de

periódicos, etc. Com base nas Normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas técnicas), e de manuais de Instituições de igual conceito a nível nacional e internacional.

- g) Mural informativo – exposição de informações acadêmicas, sociais ou culturais, de interesse dos usuários.
- h) Visita Orientada - apresentação a novos alunos e a visitantes, de maneira individual ou em grupo, do espaço físico, dos recursos disponíveis, e dos serviços oferecidos pela biblioteca.
- i) Levantamento bibliográfico - orientação ao usuário para a recuperação da informação através de utilização dos recursos e serviços disponíveis.
- j) Videoteca - sala com capacidade para 30 pessoas.

## **6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Para a elaboração do trabalho, procurou-se considerar o resultado de pesquisas anteriores, e escolher a metodologia utilizada que melhor se adaptasse ao estudo em questão, em conformidade com Juran (1992) de que é preciso escolher dentre as abordagens existentes sobre a qualidade aquela que melhor se aplique em cada caso.

Rebello (2004) afirma que a percepção da qualidade dos serviços prestados resulta da comparação da expectativa de usuários e da performance alcançada pelos serviços. A partir da análise de experiências registradas na literatura e vivenciadas por bibliotecários, foi adotado o modelo que permite avaliar qualitativamente e de forma contínua a prestação de serviços.

As dimensões da Qualidade utilizadas foram as preconizadas pela sistemática SERVQUAL (Confiabilidade, Responsabilidade, Segurança, Empatia e Tangibilidade), que possibilita avaliar a disposição para ajudar o cliente e prestar prontamente o serviço; capacidade de prestar o serviço prometido de forma confiável e precisa; conhecimento e cortesia dos empregados e sua capacidade de inspirar segurança e confiança; atenção cuidadosa e individualizada, que a organização proporciona aos seus clientes; e, aparência das instalações, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação.

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.

### **6.1 Características da pesquisa**

A pesquisa caracteriza-se quanto ao delineamento, como um estudo exploratório, visa “conhecer as características de um fenômeno para procurar, posteriormente, explicações das causas e conseqüências de dito fenômeno”, e descritivo, que consiste em “descrever sistematicamente um fenômeno ou área de interesse”. (RICHARDSON et al. 1999, p.326).

Quanto à natureza caracteriza-se como pesquisa de abordagem quantitativa e qualitativa. “A pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos” (RICHARDSON et al. 1999, p.90).

A adoção de questionário caracteriza a pesquisa como quantitativa. Para possibilitar a análise qualitativa, foram inseridas perguntas abertas que permitiram a construção de categorias e indicadores possibilitando reflexões e interpretação à luz dos significados.

De acordo com Richardson et al.(1999) a forma como se pretendem analisar um problema, ou o enfoque adotado é que, de fato, exige uma metodologia qualitativa ou quantitativa, pois “[...] o aspecto qualitativo de uma investigação pode estar presente até mesmo nas informações colhidas por estudos essencialmente quantitativos”( p.79); ao mesmo tempo, “os métodos quantitativos passaram a ser menos rígidos e mais eficazes, introduzindo-se aspectos qualitativos na aplicação do método” (p.222).

Para reforçar o entendimento os mesmos autores (p.79) apresentam a seguinte citação de W. Goode e P.K. Hatt (1993, p. 398):”A pesquisa moderna deve rejeitar como uma falsa dicotomia a separação entre estudos ‘qualitativos’ e ‘quantitativos’, ou entre ponto de vista ‘estático’ e ‘não estático’. Além disso, não importa quão precisas sejam as medidas , o que é medido continua a ser uma qualidade”.

Com base no exposto, pode-se dizer que as pesquisas qualitativas e quantitativas se complementam, uma vez que de um método se tira subsídio para o outro, sempre com vistas ao melhor resultado.

Foi escolhida como campo da pesquisa a Biblioteca Setorial de Areia - PB. A escolha do campo da pesquisa surgiu como forma de proporcionar uma maior aproximação entre os Campi, considerando que a biblioteca está localizada no Campus II da UFPB, situado em outro município, e por ser um campo inexplorado no que se refere à avaliação de serviços bibliotecários.

A população da pesquisa foi composta pelos clientes internos (funcionários) da Biblioteca Setorial de Areia - PB. Atualmente o quadro de funcionários compõe-se 11 funcionários. Em razão do pequeno número, optou-se por entregar o questionário a todos os funcionários. O instrumento adotado para coleta de dados foi o questionário, previamente elaborado, composto de perguntas abertas e perguntas fechadas, com o objetivo de levantar dados para medir a de percepção dos clientes internos (funcionários) sobre o nível de satisfação do usuário externo quanto ao diversos serviços oferecidos pela biblioteca. Optou-se por este instrumento pela facilidade de aplicação e pelo reduzido numero da população trabalhada.

O questionário foi elaborado com o estabelecimento de escala de atitudes e sem a necessidade de identificação. Escalas sociais são instrumentos construídos com o objetivo de medir a intensidade das opiniões e atitudes da maneira mais objetiva possível. Consistem basicamente em solicitar ao individuo pesquisado que assinale, dentro de uma série graduada de itens, aqueles que melhor correspondem à sua percepção acerca do fato pesquisado. (GIL, 1999, p.139).

O questionário foi elaborado contendo afirmativas de forma a contemplar as cinco dimensões do modelo SERVQUAL, a saber:

- a) Confiabilidade: confiança e segurança dos usuários nos funcionários, nas informações por eles fornecidas, e nos produtos e serviços disponibilizados;
- b) responsabilidade: rapidez na prestação dos diversos serviços; clareza nas informações prestadas; atualização, qualidade e organização do acervo; adaptabilidade do horário de funcionamento etc.;
- c) segurança: qualificação, cortesia, domínio de fontes de informação, habilidade no uso de equipamentos e comunicação dos funcionários que prestam serviços aos usuários;
- d) empatia: atenção, cordialidade e personalização do atendimento fornecido aos usuários;

- e) tangibilidade: aparência física do ambiente (condições gerais do prédio, limpeza, iluminação, acústica), equipamentos (equipamentos de informática, de reprografia), pessoal (postura, habilidade com os equipamentos, facilidade em se comunicar), comunicação visual (cartazes, folhetos, murais, sinalização) etc.

Para mensurar as respostas das questões propostas, estabeleceu-se uma escala de 4 níveis (Concordo / Concordo em parte / Discordo em parte / Discordo), de forma a identificar o grau de concordância com as afirmativas apresentadas.

Com a finalidade de avaliar um perfeito entendimento do enunciado das questões do questionário, o instrumento foi testado junto a funcionários de três Bibliotecas Setoriais do Campus I. Com base nas respostas do pré-teste foi excluída uma questão e efetuada alteração no enunciado de outra. O questionário aplicado foi composto por 30 questões, sendo 25 fechadas e 05 abertas, para possibilitar a coleta da opinião pessoal do respondente, permitindo uma abordagem também qualitativa. (O formulário produzido compõe o Apêndice A).

## **6.2 Coleta e análise de dados**

Para coleta dos dados foi solicitado à coordenação da Biblioteca Setorial de Areia - PB um encontro com o corpo de funcionários para informar sobre o trabalho e distribuir os questionários entre eles para a coleta das informações. Em 13.02.2008, os questionários foram entregues pessoalmente aos funcionários com explicações sobre a importância da colaboração. Nenhum se recusou a responder e somente dois limitaram-se a responder apenas às questões fechadas, fato considerado relevante para a pesquisadora e que denota o comprometimento dos funcionários.

Para análise das questões fechadas, que visam obter dados, foi utilizado o método quantitativo, que para Richardson et al. (1999) caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informação, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas desde a mais simples como percentual, médias etc. às mais complexas. Os dados relativos às questões fechadas do questionário, foram trabalhados utilizando a técnica de 'regra de três' para apuração do percentual desejado.

Quanto à análise das questões abertas, que objetivam obter opinião, foi efetuada uma análise de conteúdo para estabelecimento de categorias. "Entre as diversas técnicas de análise de conteúdo, a mais antiga e mais utilizada é a Análise por Categoria [...] se baseia na decodificação de um texto em diversos elementos, os quais são classificados e formam agrupamentos analógicos" (RICHARDSON et al. 1999, p. 243). Após a definição das categorias, identificaram-se os pontos fortes e frágeis nos serviços oferecidos pela biblioteca Setorial de Areia - PB, com base na percepção do cliente interno.

## **7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Os dados obtidos com a aplicação do questionário foram organizados e apresentados por cada uma das dimensões, dos atributos de qualidade que nortearam o estudo, servido de parâmetro. Neste tópico, apresentamos as questões do questionário por dimensão, seguida da respectiva análise e demonstração dos resultados obtidos através de tabelas, quadros e gráficos.

## 7.1 Confiabilidade

Esta dimensão foi composta por quatro afirmativas referentes à confiabilidade, aqui entendida como a confiança e segurança demonstradas pelos usuários com relação aos serviços oferecidos e /ou informações prestadas pelos funcionários:

Questão 1 - Os usuários da biblioteca demonstram confiança nas informações recebidas. Todos os funcionários assinalaram a opção 'concordo', para essa questão, significando que, no seu entendimento, os usuários confiam totalmente nas informações por eles passadas.

Questão 2 - O comportamento dos funcionários da biblioteca faz com que os usuários se sintam seguros. Nesta questão, nove respondentes assinalaram a opção 'concordo' e um marcou a opção 'concordo em parte', fato que sinaliza que nesse aspecto pode existir algo a ser melhorado.

Questão 3 - A estrutura organizacional da Biblioteca permite prestar serviços confiáveis. Para esta afirmativa, seis respondentes concordaram e quatro concordaram em parte, o que demonstra haver pontos a serem trabalhados que possam melhorar a prestação de serviços nesse aspecto.

Questão 4 - Os serviços prestados são cumpridos no prazo estabelecido. A maioria, nove dos respondentes concordam e um concorda em parte, nesse caso, o fato de um não concordar plenamente, pode significar que em algum ponto possa ocorrer algum entrave, ou alguma falha de comunicação.

Apresentamos a seguir o resumo dos dados acima, em forma de tabela e o gráfico a ela correspondente, oferecendo uma visualização desse grau de confiabilidade.

Tabela 1 – Grau de confiabilidade

Nível de concordância	Frequência	Percentual
Concordo	34	85%
Concordo em parte	6	15%
Discordo em parte	0	-
Discordo	0	-
TOTAL	40	100%

Fonte: Pesquisa direta, 2008.

### 7.1.1 Análise

De uma maneira geral, os resultados apresentados relativos a esta categoria, com 85% concordando e 15% concordando em parte, demonstram que no entendimento dos funcionários, a maioria dos serviços atende satisfatoriamente às necessidades dos usuários.

Neste bloco incluem-se os graus de confiança nas informações recebidas, no comportamento e no cumprimento dos prazos estabelecidos pelos funcionários, suportados pela estrutura organizacional da Biblioteca. No entanto, um indicador de 15% de 'concordo em parte' do grau de confiabilidade em relação aos serviços de informação prestados, alerta para os pressupostos teóricos de qualidade lembrando que de acordo com Silva (2004, p.447) para oferecer um produto ou serviço com qualidade, as empresas precisam levar em conta a interação das pessoas e grupos, entender o que eles percebem e o ambiente onde eles sobrevivem, e procurar não apenas satisfazer, mas, ultrapassar as expectativas dos clientes.

Na questão aberta apresentada para oferecer a oportunidade de pronunciamentos dos funcionários, foram expostos os motivos que justificam o índice ‘concordância em parte’, conforme Quadro 1.

CATEGORIA	COMENTÁRIOS	INDICADORES	FREQUENCIA
CONFIABILIDADE	Apesar de haver algumas divergências com alguns funcionários os usuários sempre são bem atendidos.	Divergências com funcionários.	1
	Nos serviços existem elogios e críticas.	Bom atendimento.	3
	Os usuários demonstram ficarem confiantes porque até agora não houve reclamação.	Confiança nos serviços.	3
	Todos os serviços são prestados dentro do prazo solicitado.	Cumprimento dos prazos.	3
	Os funcionários deveriam permanecer mais nos seus setores.	Existem elogios e críticas.	1
	A maioria demonstra confiança.	Poucos funcionários.	2
	Apesar dos poucos funcionários, são cumpridos no prazo estabelecido.	Serviço feito com zelo.	1
	Mesmo com a falta de funcionários existem as carências dos serviços, mas o que podemos fazemos.	Ausência dos funcionários nos setores.	1
	É necessário confiança em todos os setores da UFPB, por isso existe confiabilidade no nosso setor.		
	Os usuários que procuram nossos serviços conseguem bom êxito nas informações solicitadas. Somos orientados e procuramos prestar nosso serviço com zelo no prazo que nos é solicitado.		
Os funcionários da biblioteca, nos determinados horários atendem com atenção e agilidade os usuários.			

Quadro 1: Categorização da dimensão confiabilidade.

Fonte: Pesquisa direta, 2008.

Logicamente, considerando as incidências, os indicadores positivos se sobressaem como confiança nos serviços, bom atendimento e cumprimento dos prazos. Os pontos percebidos que impedem melhor qualidade foram a reduzida quantidade de funcionários, algumas divergências entre os mesmos e ausência de funcionários dos setores. Estes indicadores já diagnosticados servirão para o controle e planejamento dos serviços bibliotecários.

## 7.2 Responsabilidade

Com o objetivo de conhecer a rapidez com que os serviços são prestados, a disposição para auxiliar os usuários e fornecer o serviço prontamente, a atualização e organização do acervo, disponibilidade dos funcionários e horário de funcionamento da biblioteca: apresentamos seis afirmativas referentes à responsabilidade:

Questão 6 - As informações prestadas são esclarecedoras e ágeis. Nesta questão, nove questionados marcaram a opção ‘concordo’ e um marcou a opção ‘concordo em parte’, fato sinalizador de que pode existir algo a ser melhorado, no exercício das atividades, ou relativo à comunicação.

Questão 7 - O serviço de circulação do acervo é oferecido de forma precisa e com rapidez. Quanto ao enunciado acima, sete dos respondentes concordam e três concordam em parte. Como no item anterior, esse fato pode estar relacionado com o fluxo das atividades ou da comunicação.

Questão 8 - Os funcionários estão sempre dispostos para atender os usuários. Nesta questão, 09 respondentes marcaram a opção 'concordo' e um marcou a opção 'concordo em parte'. O fato da percepção de que nem todos estão dispostos para atender aos usuários pode sinalizar carência de treinamento ou de motivação para o exercício das funções.

Questão 9 - Os usuários recebem apoio dos funcionários para esclarecer suas dúvidas. Todos os funcionários concordam com a disponibilidade dos funcionários para sanar dúvidas dos usuários.

Questão 10 - Os usuários localizam as informações no acervo com facilidade. Quanto à facilidade com que os usuários localizam as informações no acervo, dois funcionários assinalaram a opção 'concordo', sete a opção 'concordo em parte' e um a opção 'discordo'. Essa percepção pode sinalizar a necessidade de ações que visem um estudo interno sobre a melhoria da organização do acervo, ou a implantação de um programa de treinamento para os usuários.

Questão 11 - O horário de funcionamento atende às necessidades dos usuários. Todos os funcionários concordam que o horário de funcionamento está adequado às necessidades dos usuários.

Resumindo os dados das afirmativas relacionadas à dimensão responsabilidade, apresentamos a seguir os dados em forma de tabela e o gráfico a ela correspondente.

Tabela 2 – Grau de responsabilidade

Nível de concordância	Frequência	Percentual
Concordo	47	78%
Concordo em parte	12	20%
Discordo em parte	0	-
Discordo	1	2%
TOTAL	60	100%

Fonte: Pesquisa direta, 2008

### 7.2.1 Análise

Na dimensão responsabilidade inclui-se prestação de informações de forma esclarecedora e ágil; nível de organização e circulação do acervo; disposição para auxiliar os usuários e fornecer o serviço prontamente; apoio dos funcionários para esclarecer suas dúvidas; localização das informações no acervo com facilidade; e adequação do horário de funcionamento às necessidades dos usuários.

Os resultados apresentados: 78% de 'concordo' demonstram que, na percepção dos funcionários, há um bom nível de atendimento, mas existem pontos a serem melhorados, como demonstra os indicadores de 20% de 'concordo em parte', 2% de 'discordo'. Estes índices despertam à atenção para, em cumprimento aos objetivos da qualidade, observar o 5º princípio de Deming que sugere 'Aperfeiçoe constantemente e para sempre o sistema de produção e de serviço. (QUINT, 2000).

A questão oferecida para apresentação de comentários livres expôs os motivos que justificam o índice de ‘concordância em parte’ e de ‘discordância’, conforme quadro 2.

CATEGORIA	COMENTÁRIOS	INDICADORES	FREQUENCIA
RESPONSABILIDADE	Neste ponto existem erros e acertos, pois nem todos concordam. Pois cada um pensa de um jeito mas na maioria existe um consenso que os serviços devem melhorar. São esclarecedoras. Quanto ao horário de funcionamento procuramos atender as necessidades durante o atendimento nos três turnos com bastante atenção. Os usuários estão acostumados com a informação na mão. Como se o acervo não fosse de livre acesso. As informações prestadas sempre são bem recebidas. O horário de atendimento é ótimo, pois atende aos três turnos. A responsabilidade é de cada um que presta serviço no setor, por isso cabe a cada um cumprir com a sua obrigação. Sim, pois quando do atendimento fazemos esclarecimento conforme nos foi solicitado deixando o usuário a vontade para realizar a pesquisa ou o estudo necessário. Os horários atendem as necessidades dos usuários, funcionando nos três turnos. Sim, porque os funcionários são ágeis em esclarecer as necessidades dos usuários.	Existem erros e acertos.	1
		Os serviços devem ser melhorados.	1
		Horário de atendimento adequado.	3
		Há usuário que não busca a informação.	1
		As informações são bem recebidas.	1
		Cada um deve cumprir com sua obrigação.	1
		Informações esclarecedoras.	3
		Funcionários são ágeis.	1

Quadro 2: Categorização da dimensão responsabilidade.

Fonte: Pesquisa direta, 2008.

Como se observa, sobressaem-se como indicadores positivos: qualidade das informações prestadas; disposição para o atendimento e esclarecimento de dúvidas; e adequação do horário de funcionamento.

Como pontos a serem melhorados destacam-se: facilidade de localização das informações no acervo pelos usuários e os serviços devem ser melhorados, pontos que se relacionam, ou seja, as falhas apresentadas em um podem ser decorrentes de problemas a serem verificados no outro. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000, p. 270) ressaltam que a qualidade em serviços começa com as pessoas, a partir de atitudes positivas “que podem ser adotadas por meio de um programa direcionado e que [...] é necessário um programa contínuo de melhoria da qualidade.”, com vistas à prevenção de problemas com a qualidade.

Tais indicadores servirão para o controle e planejamento dos serviços bibliotecários, especificamente no que se refere ao treinamento de funcionários e usuários, bem como a revisão da organização do acervo e das rotinas dos serviços.

### 7.3 Segurança

Parte do questionário composta por quatro afirmativas relacionadas com a dimensão segurança, aqui compreendida como o conhecimento e a cortesia dos funcionários, bem como a capacidade de transmitir confiança no fornecimento de informações e no manuseio de

equipamentos, bem como a cordialidade percebida no relacionamento (entre os funcionários e entre estes e os usuários):

Questão 13 - Os funcionários conhecem as necessidades informacionais dos usuários. No que se refere ao conhecimento das necessidades dos usuários, cinco assinalaram a opção 'concordo' e cinco a opção 'concordo em parte', o que denota a necessidade de um trabalho visando melhorar esse conhecimento.

Questão 14 - Os funcionários dominam as fontes de informação existentes. Oito dos respondentes, que assinalaram a opção 'concordo', e duas que optaram por 'concordo em parte' sinalizando a falta alguma coisa que pode ser treinamento ou alteração nas formas de divulgação.

Questão 15 - Os funcionários demonstram habilidade no uso dos equipamentos utilizados. Quanto à habilidade no uso de equipamentos, sete assinalaram a opção 'concordo' e três a opção 'concordo em parte', o que denota a necessidade de atualização ou incremento em programas de treinamento.

Questão 16 - O clima de trabalho entre os funcionários é cordial. Com relação à cordialidade no ambiente de trabalho entre os funcionários, nove respondentes concordam e um concorda em parte, o que demonstra que o trabalho discorre num bom nível de cordialidade.

Apresentamos a seguir resumo dos dados relativos à dimensão segurança em forma de tabela e o gráfico a ela correspondente.

Tabela 3 – Grau de segurança

Nível de concordância	Frequência	Percentual
Concordo	29	72%
Concordo em parte	11	28%
Discordo em parte	0	-
Discordo	0	-
TOTAL	40	100%

Fonte: Pesquisa direta, 2008.

### 7.3.1 Análise

Na dimensão segurança, observa-se que todas as opções selecionadas se concentram na área de concordância do questionário, sendo 72% 'concordo' e 28% 'concordo em parte', significando que, embora existam pontos a serem melhorados, os funcionários se percebem conhecedores de seu trabalho e seguros de que passam esse conhecimento com segurança e cordialidade para os usuários.

Compõem esse bloco aspectos relativos diretamente aos funcionários, como: conhecimento das necessidades informacionais dos usuários; domínio das fontes de informação existentes; habilidade no uso dos equipamentos; cordialidade no ambiente de trabalho. A detecção de um percentual de 28 % de 'concordo em parte', sinaliza a não observância de atributos da qualidade conforme MOURA (1996): qualidade representa um atributo de produtos e serviços que atendem às necessidades de quem os usa. Gestão da qualidade ou qualidade total significa um modo de organização das empresas para sempre garantir produtos com qualidade, buscando a satisfação das pessoas envolvidas com a

empresa, sejam clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores ou a própria comunidade. Como também a necessidade de aplicação do 6º princípio de Deming ‘Institua o treinamento e o retreinamento’. (QUINT, 2000).

Na questão aberta apresentada para oferecer a oportunidade de pronunciamentos dos funcionários, sobre os aspectos da dimensão segurança, foram expostos os motivos que justificam o índice ‘concordância em parte’, conforme quadro 3.

CATEGORIA	COMENTÁRIOS	INDICADORES	FREQUENCIA
SEGURANÇA	Aqui uma boa parte procura fazer seus trabalhos, outros se sentem na obrigação de limitar seus trabalhos, por isso alguns usuários às vezes esperam outro funcionário para serem atendidos. Quase sempre. Estando no nosso conhecimento atenderemos de imediato, do contrário encaminharemos para o setor competente. Sim o clima entre funcionários é muito bom. As questões abordadas acima são necessárias e nós procuramos sempre dá segurança. Sim, somos orientados como proceder nas informações prestadas. O clima entre os funcionários é bom, procuramos trabalhar em harmonia. Sim, somos orientados como proceder nas informações prestadas. O clima entre os funcionários é muito bom, procuramos trabalho em harmonia.	Boa parte faz seus trabalhos.	1
		Alguns limitam seus trabalhos, deixando os usuários que esperando por outro funcionário.	1
		Atendimento feito com segurança.	3
		Clima bom entre funcionários.	2
		Funcionários procuram dar segurança.	1

Quadro 3: Categorização da dimensão segurança.

Fonte: Pesquisa direta, 2008.

Considerando as incidências, os indicadores positivos se sobressaem, mais especificamente o atendimento feito com segurança e o clima entre funcionários.

Os pontos percebidos que impedem melhor qualidade foram: alguns limitam seus trabalhos, deixando os usuários esperando por outro funcionário. Por entender oportuno merece também destacar a resposta da questão 13, na qual onde 50% dos respondentes assinaram a opção ‘concordo em parte’, bem como a questão relativa à habilidade no uso dos equipamentos que recebeu três ‘concordo em parte’.

Estes indicadores já diagnosticados servirão de subsídios para o controle e planejamento dos serviços bibliotecários, notadamente nos aspectos que se refiram à programas de treinamento.

## 7.4 Empatia

Item composto de três afirmativas referentes à dimensão empatia, compreendendo a capacidade de demonstrar interesse, atenção personalizada aos usuários, e a qualidade do relacionamento interpessoal:

Questão 18 - Os funcionários da biblioteca dão atenção personalizada aos usuários. A maioria dos respondentes, nove, entende que os usuários recebem atenção personalizada; um concorda em parte.

Questão 19 - O relacionamento entre funcionários e usuários é cordial. Nesse item a resposta de um dos questionários deixou de ser considerada em razão do respondente de ter marcado, simultaneamente, duas das opções propostas. Dos nove que responderam o questionário todos concordaram que há cordialidade no relacionamento entre funcionários e usuários.

Questão 20 - Os serviços oferecidos são compatíveis com as necessidades dos usuários. Coerente com as respostas da questão 13, em que metade dos respondentes afirma concordar em parte com o conhecimento das necessidades informacionais dos usuários. Em relação à compatibilidade dos serviços oferecidos com as necessidades dos usuários, seis concordam e quatro concordam em parte, o que sugere a necessidade de um trabalho que possa melhorar esse conhecimento.

Os resultados apresentados do grau de empatia, 83% concordam e 17% concordam em parte, estão apresentados abaixo em forma de tabela e o gráfico a ela correspondente.

Tabela 4 – Grau de empatia

Nível de concordância	Frequência	Percentual
Concordo	24	83%
Concordo em parte	5	17%
Discordo em parte		-
Discordo		-
TOTAL	29	100%

Fonte: Pesquisa direta, 2008.

#### 7.4.1 Análise

Nesta dimensão também ocorreu uma totalidade de respostas nas opções da área de concordância demonstrando que, no entendimento dos funcionários, há uma preocupação de todos com o objetivo de atender bem aos usuários.

Este bloco inclui os resultados alcançados na dimensão empatia que consiste na qualidade do relacionamento entre funcionários e usuários; na atenção personalizada dada pelos funcionários aos usuários; e na compatibilidade dos serviços oferecidos com as necessidades dos usuários. Um percentual de 17% de ‘concordo em parte’ do grau de empatia chama a atenção para o que destaca Rebello (2004) que o maior desafio da Biblioteca Universitária hoje é garantir a satisfação de seu usuário com a qualidade do serviço que oferece a ele, conquistar seu reconhecimento, sua credibilidade, e participação efetiva dentro do contexto universitário.

Pronunciamentos relativos à questão aberta da dimensão empatia e indicadores atribuídos, relacionados no quadro 4 apontam em parte os motivos que justificam o índice ‘concordância em parte’, embora apresentem uma incoerência com uma das afirmativas.

CATEGORIA	COMENTÁRIOS	INDICADORES	FREQUENCIA
EMPATIA	Para alguns usuários alguns setores precisam melhorar seus trabalhos. Sim, pois atendemos conforme a necessidade de cada usuário. São compatíveis.	Alguns setores precisam melhorar seus trabalhos.	1
	Sim, todos os serviços aqui prestados são compatíveis às necessidades solicitadas. Todos são atendidos. Sim, todos os serviços aqui prestados são compatíveis as necessidades que se pede. Todos são atendidos.	Serviços compatíveis com as necessidades.	3

Quadro 4: Categorização da dimensão empatia.

Fonte: Pesquisa direta, 2008.

Embora apresentem uma incoerência com a questão 20, na qual quatro assinalaram a opção 'concordo em parte', se sobressai como ponto forte a compatibilidade dos serviços com as necessidades dos usuários. O ponto percebido que impede o oferecimento de serviços com melhor qualidade, foi a necessidade de alguns setores melhorar seus trabalhos. Os indicadores acima diagnosticados servirão para o controle e planejamento dos serviços prestados pela biblioteca.

## **7.5 Tangibilidade**

As oito afirmativas relativas à tangibilidade referem-se principalmente à aparência física do ambiente (condições gerais do prédio, limpeza, iluminação, acústica), equipamentos (equipamentos de informática, máquina xérox, etc.), pessoal (postura, cordialidade, habilidade com os equipamentos), comunicação visual (cartazes, folhetos, murais, sinalização, avisos) etc.

Questão 22 - O ambiente da Biblioteca é adequado (climatização agradável, área limpa, iluminada e boa acústica). A afirmativa acima, sobre a adequação física do ambiente da biblioteca, obteve as seguintes respostas: seis 'concordo', três 'concordo em parte' e um 'discordo', demonstrando que há pontos a serem trabalhados para melhor adequação desse ambiente.

Questão 23 - Os recursos audiovisuais estão bem conservados e em condições de uso. Com relação ao estado de conservação e condições de uso dos recursos audiovisuais, duas assinalaram que concordam, sete que concordam em parte e um que discorda, condição que denota a necessidade de um trabalho de manutenção e atualização desses recursos.

Questão 24 - Os equipamentos de informática disponibilizados são adequados e suficientes para a execução de todos os serviços. Nesse item a resposta de um dos questionários deixou de ser considerada em razão do respondente de ter marcado, simultaneamente, duas das opções propostas. Das respostas válidas, duas concordam, três concordam em parte, dois discordam em parte e dois discordam, demonstrando uma variedade no nível de percepção dos funcionários, que pode ser explicada por sua alocação nos diferentes setores ou pelo desconhecimento das possibilidades de uso dos equipamentos.

Questão 25 - Os funcionários oferecem atendimento prestativo e cordial. Nove dos respondentes concordam e um concorda em parte que o atendimento oferecido pelos funcionários é prestativo e cordial.

Questão 26 - Os funcionários estão sempre dispostos a ajudar os usuários. Todos os funcionários concordam com a sua total disponibilidade para prestar ajuda aos usuários.

Questão 27 - Os funcionários se vestem adequadamente com o ambiente de trabalho. Quanto à apresentação física dos funcionários sete responderam que concordam e três que concordam em parte.

Questão 28 - Os serviços disponíveis para o cliente são divulgados adequadamente (cartazes folhetos, murais, sinalização, e-mail etc.). Sobre a afirmativa referente às atividades de divulgação dos serviços, seis afirmaram que concordam e quatro que concordam em parte.

Questão 29 - As informações contidas na página da internet são de fácil acesso e atualizadas. A afirmativa acima obteve os seguintes assinalamentos: seis 'concordo', três 'concordo em parte' e um 'discordo'.

No total das respostas consideradas para as afirmativas relativas à dimensão tangibilidade, 61% concordaram 30% concordaram em parte, 3% discordaram em parte e 6% discordaram. Apresentamos os dados abaixo em forma de tabela e o gráfico a ela correspondente.

Tabela 5 – Grau de tangibilidade

Nível de concordância	Frequência	Percentual
Concordo	48	61%
Concordo em parte	24	30%
Discordo em parte	2	3%
Discordo	5	6%
TOTAL	79	100%

Fonte: Pesquisa direta, 2008.

### 7.5.1 Análise

Talvez pelo fato de tratar-se de bens tangíveis, cuja apresentação ou funcionamento é mais fácil de detectar, o resultado apresenta uma variedade maior de opções nas respostas.

Embora com um bom índice de concordância do grau de tangibilidade, um indicador de 30% de 'concordo em parte', e a incidência dos percentuais de discordância, 3% de 'discordo em parte' e 6% de 'discordo', em relação aos aspectos tangíveis que interferem nos serviços da biblioteca, alerta para os objetivos da qualidade conforme Feigenbaum (2003, apud XAVIER FILHO, [2007?] p.8), que considera o sistema de qualidade como a estrutura operativa do trabalho, em relação à qual toda a empresa está de acordo, documentada em procedimentos técnicos e administrativos, efetivos e integrados, que orienta as ações das pessoas, máquinas e informações, da maneira melhor e mais prática para assegurar a satisfação do cliente com a qualidade e o custo econômico da qualidade.

Na questão aberta apresentada para oferecer a expressão da opinião dos funcionários, foram expostos os motivos que justificam o índice 'concordância em parte', e os índices da área de discordância, conforme quadro 5.

CATEGORIA	COMENTÁRIOS	INDICADORES	FREQUENCIA
TANGIBILIDADE	O ambiente deve ser melhorado. Falta de equipamento, outros velhos, quebrados, pois existe muitas reclamações por parte dos usuários. Periódicos pouca iluminação. Não tem computador suficiente para os serviços e para os usuários. Falta banheiro para o usuário. Concordo em parte, porque precisa ser implantado o ambiente com acústica, os demais são favoráveis. As informações contidas na página da INTERNET são de fácil acesso, mas necessita ser atualizada para melhor informação. Alguns equipamentos estão quebrados e levam um certo tempo para serem consertados. Faltam equipamentos de informática. Deveria existir uma farda ou mesmo um crachá que identificasse o funcionário.	Faltam equipamentos.	1
		Equipamentos velhos.	1
		Equipamentos quebrados.	2
		Faltam equipamentos de informática.	2
		Falta banheiro para o usuário.	1
		Pouca iluminação no setor de periódicos.	1
		Melhorar a acústica.	1

<p>O ambiente da biblioteca é ótimo pois, temos um local de grande acesso.</p> <p>Apesar de poucos computadores que temos, a página da internet e de fácil acesso.</p> <p>Concordo em parte porque no que se refere a boa acústica, nesta área encontra-se um pouco deficitária.</p> <p>Sim, pois quando do acesso da página da internet está contido todos os dados necessários para acesso da biblioteca.</p>	Ambiente ótimo.	1
	Falta identificação dos funcionários.	1
	Página da Internet de fácil acesso.	2
	Página da Internet precisa ser atualizada.	1

Quadro 5: Categorização da dimensão tangibilidade.

Fonte: Pesquisa direta, 2008.

Considerando as incidências, apenas os indicadores relativos à qualidade do ambiente e à facilidade de acesso página da Internet se destacam como positivos. A maioria dos indicadores apresentados nessa dimensão refere-se aos pontos percebidos que impedem melhor qualidade, sobressaindo-se os relativos à carência de equipamentos de informática; condições de uso dos equipamentos existentes; inexistência de identificação dos funcionários; ausência de banheiro para o usuário; nível de iluminação no setor de periódicos. Como os demais indicadores observados, estes indicadores já diagnosticados servirão para o controle e planejamento dos serviços da Biblioteca.

## 7.6 Condensação dos resultados obtidos

O resultado geral obtido, 74% ‘concordam’, 23% ‘concordam em parte’, ‘1% discorda em parte’ e 2% ‘discordam’, corresponde à aglutinação dos resultados parciais de cada dimensão, relativo às afirmativas do questionário sobre a qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Areia-PB, na visão do cliente interno. Dados apresentados a seguir em forma de tabela e gráfico:

Tabela 6 – Qualidade nos serviços

Nível de concordância	Frequência	Percentual
Concordo	182	74%
Concordo em parte	58	23%
Discordo em parte	2	1%
Discordo	6	2%
TOTAL	248	100%

Fonte: Pesquisa direta, 2008.

### 7.6.1 Análise

Com referência a qualidade de serviços, na visão do cliente interno, um indicador de 74% de ‘concordo’ não chega a representar um bom índice, no entanto, considerando que contribuíram para esse resultado as afirmativas relacionadas à confiança nas informações recebidas; apoio e disponibilidade dos funcionários para ajudar e para esclarecer dúvidas dos usuários; cordialidade no relacionamento entre funcionários e usuários; e adequação do horário de funcionamento; pode-se dizer que há um bom nível de comprometimento dos funcionários com a qualidade dos serviços oferecidos.

Dentre as afirmativas com o maior de índice de assinalamento da opção ‘concordo em parte’, perfazendo um índice 23%, sinalizando a existência de pontos que precisam ser melhorados, estão as que tratam do estado de conservação e condições de uso dos recursos audiovisuais; da estrutura organizacional da Biblioteca; da precisão do serviço de circulação

do acervo; do conhecimento das necessidades informacionais dos usuários; da compatibilidade dos serviços oferecidos com as necessidades dos usuários; do domínio das fontes de informação existentes; da habilidade dos funcionários no uso dos equipamentos; da adequada divulgação serviços disponíveis para o cliente; e da apresentação física dos funcionários.

A situação se apresenta como um indicador da necessidade de um estudo detalhado para a identificação da origem das ocorrências, possibilitando a apresentação de propostas de solução. De acordo com Fitzsimmons (2000, p. 270) a qualidade em serviços começa com as pessoas, a partir de atitudes positivas “que podem ser adotadas por meio de um programa direcionado e que [...] é necessário um programa contínuo de melhoria da qualidade”, com vistas à prevenção de problemas com a qualidade.

As afirmativas que receberam assinalamentos na área de discordância, 1% ‘discordo em parte’ e 2% ‘discordo’, referem-se à conservação e manutenção do acervo, às instalações físicas e a equipamentos (disponibilidade e usabilidade), revelando as barreiras apresentadas pelos aspectos tangíveis que dificultam uma prestação de serviços com mais qualidade.

### **7.7 Pontos fortes e pontos frágeis: elementos complementares ao diagnóstico de qualidade**

Com base nas questões abertas, localizadas após cada bloco de afirmativas referentes às cinco dimensões foi possível construir as seguintes fluxos de conhecimentos:

- a) Sistema de categorias, comentários e indicadores (quadros 1, 2, 3, 4, 5).
- b) Sistemas de categorias por grupos comportamentais, operacionais e estruturais, colhidos dos comentários (quadro 6).
- c) Fluxo de conhecimento dos pontos fortes e frágeis que interferem no grau de qualidade dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial de Areia (quadro 7).

O sistema de categorias contendo as falas e indicadores proporcionou a justificativa dos resultados quanto aos graus de concordância e discordância das questões percebidas pelos funcionários. O sistema de categorias por grupos, considerando os fatores organizacionais: comportamental, englobando os indicadores referentes à maneira de se comportar dos funcionários; operacional, que oferece condições de fazer da melhor maneira; e estrutural, aqui compreendido os aspectos relativos às condições física do prédio e dos equipamentos; favorecerá aos gestores atribuir responsabilidade e planejar ações, visando a solução dos pontos frágeis, em busca da qualidade. O delineamento dos pontos fortes e frágeis permitiu reforçar o diagnóstico da parte quantitativa com elemento de ordem qualitativa extraída das falas dos colaboradores.

Com base no exposto, concordamos com Salomi, Miguel e Abackerli (2005) quando afirmam que por meio do SERVQUAL pode-se avaliar a qualidade dos serviços prestados (que são intangíveis) como um todo e também verificar que dimensões dessa qualidade devem requerer maior atenção por parte da gerência da Biblioteca, com o intuito de melhorá-las.

CATEGORIAS		
COMPORTAMENTAIS	OPERACIONAIS	ESTRUTURAIS
Alguns limitam seus trabalhos	Alguns setores precisam melhorar	Equipamentos velhos e/ou quebrados
As informações são bem recebidas	Ambiente ótimo	Falta banheiro para o usuário
Atendimento feito com segurança	Atendimento feito com segurança	Falta identificação dos funcionários

Cada um deve cumprir com sua obrigação	Bom atendimento	Faltam equipamentos
Alguns usuários querem que o funcionário faça a busca da informação.	Cumprimento dos prazos	Faltam equipamentos de informática
Boa parte faz seus trabalhos.	Falta comprometimento de alguns funcionários	Melhorar a acústica
Clima bom entre funcionários	Horário de atendimento adequado	Página da Internet de fácil acesso
Confiança dos usuários	Informações esclarecedoras	Pouca iluminação no setor de periódicos
Funcionários são ágeis	Os serviços devem ser melhorados	
Funcionários procuram dar segurança	Página da Internet precisa ser atualizada.	
Há usuários que esperam funcionários	Poucos funcionários	
Serviço feito com zelo	Serviços compatíveis com as necessidades	

Quadro 6 – Sistema de categorias por fatores organizacionais.  
Fonte: Pesquisa direta, 2008.

A categorização por grupos considerando os fatores organizacionais foi efetuada pelo entendimento dos indicadores, determinado por seus significados, a saber:

- a) Comportamentais – de acordo com a maneira de se comportar.
- b) Operacionais – relativo às condições de fazer da melhor maneira.
- c) Estruturais – referente à estrutura, aos aspectos físicos, como está organizada.

Após a identificação dos indicadores por fatores organizacionais delineamos os pontos fortes e frágeis da organização, percebidos pelo cliente interno, relacionados no quadro 7 a seguir.

PONTOS FORTES	PONTOS FRÁGEIS
As informações são bem recebidas	Alguns setores precisam melhorar
Confiança e segurança no atendimento	Atualização da página da Internet
Boa parte faz seus trabalhos	Ausência de identificação funcional
Bom atendimento	Faltam equipamentos de informática
Clima entre funcionários	Há usuários que esperam funcionários
Compatibilidade dos serviços com as necessidades	Iluminação no setor de periódicos
Cumprimento dos prazos	Inexistência de banheiro para o usuário
Facilidade de acesso à Página da Internet	Os serviços devem ser melhorados
Funcionários ágeis	Pouco comprometimento de alguns funcionários
Funcionários procuram dar segurança	Poucos funcionários
Horário de atendimento	Qualidade da acústica
Qualidade do ambiente	Qualidade dos equipamentos
Qualidade das Informações prestadas	Quantidade dos equipamentos
Serviço feito com zelo	

Quadro 7 – Pontos fortes e pontos frágeis.  
Fonte: Pesquisa direta, 2008.

Como se observa no quadro acima, com exceção de alguns pontos que sugerem a necessidade de trabalho no aspecto comportamental, ou operacional, os considerados pontos frágeis se concentram nos aspectos tangíveis, nas condições físicas.

Os pontos fortes percebidos pelos funcionários, especificamente os que se referem a confiança demonstrada e segurança no fornecimento das informações; relacionamento dos funcionários entre si e com os usuários; disponibilidade para a prestação dos serviços; e horário de atendimento; se sobressaem visivelmente e devem ser realçados, para garantir a continuidade do nível de qualidade apresentados. Os pontos frágeis, notadamente os relativos à quantidade e qualidade e condições de uso dos equipamentos, treinamento de funcionários e usuários, número de funcionários; identificação dos funcionários; iluminação e acústica de alguns setores; precisam ser analisados com o objetivo de identificar ações que possam ser implementadas em busca de solução.

Como sugere Sampaio et al. (2004) [...] as bibliotecas necessitam implementar sistemas de avaliação da qualidade como ferramenta de gestão, direcionando, definitivamente, sua atenção para o serviço-fim de toda a biblioteca e serviços de informação: o atendimento ao usuário.

## **8 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A importância da qualidade nos produtos ou serviços oferecidos deve constituir-se em objetivo básico de qualquer organização. É importante destacar que, para se atender bem a um cliente, qualquer que seja a área, o ramo ou o tamanho da organização, é preciso conhecer bem suas necessidades e suas expectativas.

O trabalho desenvolvido apresenta o diagnóstico na visão do cliente interno, da Biblioteca Setorial de Areia - PB, detectando as dificuldades sentidas para oferecer o atendimento ideal para a satisfação das necessidades dos usuários apontadas nas respostas do questionário aplicado. Dos questionários respondidos, a maioria apresentou comentários espontâneos, fato que demonstra o interesse dos funcionários de contribuir para melhoria dos serviços oferecidos aos usuários.

O trabalho efetuado possibilitou a identificação dos serviços oferecidos pela Biblioteca Setorial de Areia - PB, as dificuldades ou barreiras que impedem ou dificultam a prestação de um serviço com mais qualidade, bem como a identificação dos pontos fortes e frágeis, na percepção dos funcionários, oferecendo subsídios para a elaboração de estudos posteriores com vistas a propor os ajustes necessários para a melhoria dos serviços.

Os resultados da pesquisa, adotando-se como parâmetro as dimensões do modelo SERVQUAL, apresentam a predominância de 'pontos fortes', notadamente no que se refere à confiança dos usuários; à segurança transmitida em relação ao conhecimento do serviço e da organização; ao interesse em prestar esclarecimentos aos usuários; à adequação do horário de atendimento; ao envolvimento e à cordialidade no relacionamento entre os funcionários e entre estes e os usuários.

Quanto aos considerados 'pontos frágeis', embora a maior incidência se refira aos aspectos tangíveis, com ênfase nas instalações físicas e nos recursos tecnológicos, foi percebida também a necessidade de treinamento de funcionários e de usuários.

Pode-se considerar esse resultado como um diagnóstico parcial da qualidade dos serviços oferecidos, uma vez que o objetivo do questionário foi avaliar a percepção do cliente interno. Ou seja, a aplicação do questionário apresenta um resultado baseado na qualidade percebida pelos pesquisados, que representam um dos segmentos, em um determinado momento.

Os resultados permitem concluir que, na percepção dos funcionários, os serviços da Biblioteca Setorial de Areia - PB são oferecidos com um bom nível de qualidade nas cinco dimensões: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e tangibilidade.

Para um diagnóstico completo, que possibilite a sugestão de ações que possam sanar as dificuldades apresentadas e melhorar as condições efetivas de trabalho, faz-se necessário conhecer a opinião dos demais segmentos que formam a totalidade dos usuários da referida biblioteca.

## ***PERCEPTION OF THE QUALITY OF SERVICES OFFERED BY SECTORIAL LIBRARY OF AREIA - PB, UFPB CAMPUS II: the internal customer's vision***

### ***Abstract***

To know their customers' needs is an indispensable condition for the development of any organization's activities. This work presents an evaluation of the quality services offered by the Sectorial Library of Areia-PB, under the internal customer's optics. In methodological terms, we can say that this research possesses a more quantitative than qualitative approach. The research's type is exploratory and descriptive. For its accomplishment, as parameter, were adopted the dimensions extolled by SERVQUAL, research tool that seeks to measure the quality with base in the implementation of the concept of flaw of quality in services. As research instrument, was used the questionnaire, in which consist closed and open questions. The results allow ending that, in the employees' perception, although there are points that can be get better, the services offered by the Library present quality in the five dimensions: reliability, responsibility, safety, empathy, and tangibility.

***Keywords:*** Quality in services. University library.

## **REFERÊNCIAS**

ALVES, Ana Cristina Rodrigues Rolo. **A Análise Factorial em Componentes Principais Aplicada à Análise da Qualidade no Ensino Superior - O Instrumento SERVQUAL**  
Disponível em: <http://www.esce.ips.pt/docentes/arolo/Arquivo/JOCLAD2006.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2008.

BARBÊDO, Simone Angélica Del-Ducca; 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**, n.1, p. 63-76, dez. 2003.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 3, 1996.

BAPTISTA, Ivani. **Diagnóstico do nível de satisfação do cliente da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Maringá com vistas a Qualidade**. Maringá, 2000. Disponível em <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/poster014.doc>>. Acesso em 12 dez. 2007.

CAGNOLI, Roberto. Evaluación de la biblioteca universitaria: Aspectos básicos a considerar en el proceso de examinar la eficacia de la biblioteca. **Amicus**, Buenos Aires, 1999. Disponível em: <<http://www.amicus.udesa.edu.ar/evaluacion.html>>. Acesso em: 14 dez. 2007.

CAMINADA NETTO et al. Qualidade em serviços: avaliação da satisfação dos clientes em educação continuada. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 10., 2004. São Paulo, 2004. Disponível em: <<http://www.simpep.feb.unesp.br/anais10/gestaoqualidprodutividade/arq19.PDF>>. Acesso em: 15 dez. 2007.

CAVALCANTE, Leonardo de Oliveira. **Sistema de informação como facilitador na gestão do conhecimento**: a realidade na empresa Intelligent Sensing Anywhere – ISA. 2007. 74 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2007.

COLETTA, Teresinha das Graças; ROZENFELD Henrique. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. **Ciência da Informação**, Brasília, v.12, n.3, p.129-141, set./dez. 2007.

DACOL, Maria Elizabeth; STOLLENWERK, Maria Fatima L.; DOU Henri. **Informação para Processos de Benchmarking**: proposta de um modelo para avaliação de fontes de informação. Rio de Janeiro, 1998. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/snbu/docs/142.a.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2007.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade**: a revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990. 367 p.

FITZSIMMONS, James A. e FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2000, cap. 10, p. 248-289.

FREITAS, André Luís Policani; MANHÃES, Nilo Roberto Corrêa; COZENDEY, Manaara Iack. Emprego do SERVQUAL na avaliação da Qualidade de Serviços de Tecnologia da Informação: uma análise experimental. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 26., 2006. Fortaleza, 2006 Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006\\_TR530352\\_7613.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006_TR530352_7613.pdf). Acesso em: 27 abr. 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206p.

GUARIENTI et al. 2006. Avaliação da Qualidade percebida em Serviços através da Escala SERVQUAL. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 26., 2006. Fortaleza, 2006. Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGETP2006\\_TR470326\\_7203.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGETP2006_TR470326_7203.pdf). Acesso em: 27 abr. 2008.

HOUAISS, Antonio (Ed). **Pequeno dicionário enciclopédico Koogan Larousse**. Rio de Janeiro: Larousse do Brasil. 1980.

JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços**. 2 ed. São Paulo: Pioneira, 1992. 551 p.

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

LIMAS, Cesar Eduardo Abud; SCANDELARI, Luciano; KOVALESKI, João Luiz. A ferramenta SERVQUAL para avaliação da diferença de percepções da qualidade do serviço interno de tecnologia de informação. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO, 20., 2007. Ponta Grossa, 2007. Disponível em: <[www.admpg.com.br/cadastro/ver\\_artigo.php?sid=125](http://www.admpg.com.br/cadastro/ver_artigo.php?sid=125)>. Acesso em: 26 dez. 2007.

LINS Bernardo E. Breve história da engenharia da qualidade. **Cadernos Aslegis**, Brasília, v. 4, n.12, p.53-65, set./dez.2000. Disponível em: <<http://www.cin.ufpe.br/~bslb/CITi/Curso%20Qualidade/cd1206.pdf>>. Acesso em: 29 jan. 2008.

MACOWSKI, Diogo Heron. **A qualidade dos serviços prestados por uma instituição de ensino superior pública na visão dos graduandos: análise estatística segundo o método SERVQUAL**. 2007. 152 fl. Dissertação (Mestrado em Métodos Numéricos em Engenharia) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2007. Disponível em: <http://dspace.c3sl.ufpr.br:8080/dspace/bitstream/1884/13521/1/Disserta%c3%a7%c3%a3o.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2008.

MARQUES, Juracy C., MIRSHAWKA, Victor. **Luta pela Qualidade: a vez do Brasil**. São Paulo: Makron Books, 1993. 287 p.

MELO Luiza Baptista. **Avaliação da Qualidade em Bibliotecas e Serviços de Informação: metodologias e instrumentos**. 2003. Disponível em: [http://eprints.rclis.org/archive/00005141/01/4\\_lbm.pdf](http://eprints.rclis.org/archive/00005141/01/4_lbm.pdf). Acesso em: 27 abr. 2008.

\_\_\_\_\_. Estatísticas e Avaliação da Qualidade e do Desempenho em Bibliotecas e Serviços de Informação: Investigações Recentes e Novos Projectos. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8., 2004, Estoril. Disponível em: <http://66.102.1.104/scholar?hl=pt-BR&lr=&q=cache:h3E489uvPnEJ:eprints.rclis.org/archive/00004156/fullmetadata.html+Luiza+Baptista+Melo>. Acesso em: 27 abr. 2008.

MOURA, Luciano Raizer. Informação: a essência da qualidade **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n.1, 1996.

OLETO, Ronaldo Ronan. Percepção da qualidade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 1, 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-9652006000100007&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-9652006000100007&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 18 fev. 2008.

OLIVEIRA, Bernardina Maria Juvenal Freire de. **Conversas sobre normalização de textos acadêmicos**: aplicando normas da ABNT como instrumento de lapidação estrutural. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2007. 209 p.

PAIM, Isis; NEHMY, Rosa Maria Quadros. Questões sobre a avaliação da informação: uma abordagem inspirada em Giddens. **Perspectiva em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 81-95, jul./dez.1998.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade no Processo**: a qualidade na produção de bens e serviços. São Paulo: Atlas, 1995. 286 p.

QUINT, J. **Conhecendo a qualidade**: conceitos básicos. Brasília, 2000. Disponível em: <<http://www.usinadeletras.com.br/exibelotexto.php?cod=215&cat=Artigos&vinda=S>>. Acesso em: 02 fev. 2008.

\_\_\_\_\_. **Conhecendo a qualidade**: desenvolvimento da qualidade. Brasília, 2000. Disponível em: <<http://www.usinadeletras.com.br/exibelotexto.php?cod=157&cat=Artigos&vinda=S>>. Acesso em: 29 jan. 2008.

REBELLO, Maria Alice de França Rangel. Relato de experiência Avaliação da Qualidade dos produtos/ serviços de informação: uma experiência da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.2, n. 1, p. 80-100, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=27&layout=abstract>>. Acesso em: 30 nov. 2007.

RICHARDSON, Roberto Jarry, et al. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999. 334 p.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Álvaro José. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 12, n. 2, 2005. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-530X2005000200011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2005000200011&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 26 dez. 2007.

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, 2004. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652004000100017&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652004000100017&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 30 nov. 2007.

SANTOS Adriana Barbosa **Aspectos da gestão da qualidade em serviços de informação e bibliotecas**. São José do Rio Preto. 2000. Disponível em: <<http://www.dcce.ibilce.unesp.br/~adriana/pesquisa/GestaoBib.doc>>. Acesso em: 15 dez. 2007.

SANTOS, Edilene Galdino dos. **Gerenciamento da rotina diária aplicada na Biblioteca setorial do Campus II da UFPB**: análise na perspectiva do cliente interno. João Pessoa.

Disponível em: <<http://64.233.169.104/search?q=cache:8TYmkYXlCVcJ:www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/344/266+modelo+de+questionarios+sobre+qualidade+em+servi%C3%A7os+em+bibliotecas&hl=pt-BR&ct=clnk&cd=27&gl=br>>. Acesso em: 15 dez. 2007.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregorio. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 2, 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652003000200010&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000200010&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 14 jan. 2008.

SANTOS, Renata Marinho dos. **Mapeamento do conhecimento dos docentes do curso de administração do CCSA/UEPB**: estratégia para fortalecer as competências do bibliotecário. 2006. 55 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2006.

SILVA, Ana Estela Codato. **Gestão da Qualidade em Bibliotecas**: aspectos críticos. Maringá, 2002. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/12.a.pdf>>. Acesso em: 11 jan. 2008.

SILVA, Reinaldo O. da. **Teoria da Administração**. São Paulo: Pioneira, 2004. cap. 18, p. 444-484.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA. Biblioteca Central. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufpb.br/>>. Acesso em: 02 fev. 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA. Biblioteca Setorial de Areia. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/ufpb/home/campi/campusII/>>. Acesso em: 02 fev. 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA. Comissão própria da avaliação: Auto-avaliação institucional relatório - 2001-2004. João Pessoa, 2006. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/avalies/relatoriofinal.pdf>>. Acesso em: 02 fev. 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA. Ementário das resoluções do CONSUNI 1963 – 1989. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/sods/consuni/emuni63-89.htm>>. Acesso em: 02 fev. 2008.

VALLS, Valéria Martin. A Gestão da Qualidade em Serviços de Informação com base na ISO 9000. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.3, n. 2, p. 64-83, jan./jun. 2006.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Gestão da qualidade em bibliotecas universitária brasileiras: Um enfoque na certificação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. Recife, 2002. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/snbu/docs/142.a.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2007.

\_\_\_\_\_. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO.19. 2000. Porto Alegre. **Anais ...** Porto Alegre. PUCRS, 2000.

Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000825/01/T174.pdf>>. Acesso em: 15 dez. 2007.

XAVIER FILHO, Jose Lindenberg Julião. **Abordagem história da qualidade**. Garanhuns. [2007?] Disponível em: <[http://www.artigocientifico.com.br/uploads/artc\\_1177536943\\_65.pdf](http://www.artigocientifico.com.br/uploads/artc_1177536943_65.pdf)>. Acesso em: 29 jan. 2008.