



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA/UAB/CAPES
CAMPUS CAMPINA GRANDE
PROGRAMA NACIONAL DE FORMAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

KALLINA MIRELLA SOBREIRA JALES

**GESTÃO DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: ANÁLISE DOS FATORES
CRÍTICOS DE SUCESSO PARA A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA
BIBLIOTECA SETORIAL DO CENTRO DE EDUCAÇÃO DA UEPB**

CAMPINA GRANDE-PB

2015

KALLINA MIRELLA SOBREIRA JALES

**GESTÃO DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: ANÁLISE DOS FATORES
CRÍTICOS DE SUCESSO PARA A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA
BIBLIOTECA SETORIAL DO CENTRO DE EDUCAÇÃO DA UEPB**

Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Estadual da Paraíba/UAB/CAPES, como requisito parcial à obtenção do título de especialista em Gestão Pública.

Área de concentração: Administração Pública.

Orientador: Prof. Me. João Moraes Sobrinho.

CAMPINA GRANDE-PB

2015

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

J26g Jales, Kallina Mirella Sobreira.

Gestão da qualidade no serviço público [manuscrito] : análise dos fatores críticos de sucesso para a satisfação dos usuários da Biblioteca Setorial do Centro de Educação da UEPB / Kallina Mirella Sobreira Jales. - 2015.

39 p. : il. color.

Digitado.

Monografia (Gestão Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância, 2015.

"Orientação: Prof. Me. João Moraes Sobrinho, Faculdade Maurício de Nassau/União de Ensino Superior de Campina Grande".

1. Serviço público. 2. Gestão da qualidade. 3. Biblioteca. 4. Satisfação do usuário. I. Título.

21. ed. CDD 616.15

KALLINA MIRELLA SOBREIRA JALES

GESTÃO DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: ANÁLISE DOS FATORES
CRÍTICOS DE SUCESSO PARA A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA
SETORIAL DO CENTRO DE EDUCAÇÃO DA UEPB

Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Estadual da Paraíba/UAB/CAPES, como requisito parcial à obtenção do título de especialista em Gestão Pública.

Área de concentração: Administração Pública

Aprovada em: 24/03/2015.

BANCA EXAMINADORA

João Moraes Sobrinho

Prof. Me. João Moraes Sobrinho - Orientador

Faculdade Maurício de Nassau/União de Ensino Superior de Campina Grande

Alessandro F. da Silveira

Prof. Dr. Alessandro Frederico da Silveira - Examinador

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Alexandra Souza Santos

Prof.ª Ma. Alexandra Souza Santos - Examinadora

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Dedico este trabalho a Deus, pelo seu amor, fidelidade e suas misericórdias que se renovam a cada manhã sobre a minha vida.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que me deu a capacidade de chegar até aqui e concluir este curso de Especialização. “Portanto, quer comais quer bebais, ou façais outra coisa, fazei tudo para glória de Deus.” (I Co 10:31).

Aos meus pais, Peixoto e Socorro, pelo carinho, educação e amor que sempre me deram. Pelos princípios éticos e cristãos que me ensinaram ao longo dos anos.

A minha amada avó, Eunice, pelo seu apoio e compreensão das muitas vezes que deixei de fazer presente em sua residência por causa dos estudos e trabalho.

A uma pessoa especial, Francelina (Francinha), que sempre com seu jeito carinhoso e sua calma nunca deixou de me estender a mão quando precisei.

Às minhas irmãs, Karla e Katyana, por sua amizade.

Aos meus amigos de trabalho e de curso, Arleide, Jarbas, Manoel Severo e Geovanildo (Geová), que mesmo na correria do expediente ao longo dos estudos pudemos compartilhar experiências e ajudar uns aos outros quando precisávamos.

Ao meu orientador, João Moraes, por compartilhar comigo um pouco da sua experiência acadêmica e me acolher como sua orientanda.

Aos alunos que participaram da pesquisa, meu sincero agradecimento por contribuírem para a concretização deste trabalho.

Aos funcionários da Biblioteca Setorial do Centro de Educação da UEPB, que me receberam com carinho e ficaram à disposição para auxílio neste trabalho.

À professora, Rochane Villarim de Almeida, coordenadora do curso de Especialização, por seu empenho.

À professora e tutora, Alexsandra Souza Santos, por seu dedicado suporte.

Ao professor, Alessandro Frederico da Silveira, que foi meu professor de Física nas Lourdinhas no Ensino Médio e tive o prazer de tê-lo em minha banca avaliadora do TCC.

Aos professores do Curso de Especialização da UEPB, que contribuíram por meio das disciplinas ofertadas e aulas ministradas nos sábados, para o desenvolvimento desta pesquisa.

“O sonho é uma fonte infinita de inspiração.”

- Luiz Tambucci -

RESUMO

A Gestão da Qualidade no setor público é um tópico cada vez mais estudado em virtude das mudanças imprimidas na administração pública brasileira em virtude da reforma do Estado. O presente trabalho possui como objetivo analisar quais são os fatores mais relevantes para a percepção da qualidade do serviço oferecido pela biblioteca do Centro de Educação (CEDUC) da Universidade Estadual da Paraíba. A relevância do trabalho reside no fato de a biblioteca ser um equipamento público e pelo fato de que os usuários como cidadãos e contribuintes, estarem cada vez mais a par de seus direitos e mais exigentes em função das mudanças ocorridas no aparelho de Estado brasileiro. Esta pesquisa, de caráter descritivo, adotou um enfoque quantitativo com o uso da estatística descritiva para atingir seu objetivo. O instrumento utilizado para coleta de dados foi o questionário, aplicado de fevereiro a março de 2015. A análise dos resultados aponta algumas lacunas de qualidade percebida na opinião dos respondentes e evidenciam algumas limitações estruturais, apesar de que cerca de metade dos usuários considerarem satisfeitos com o nível geral de serviço oferecido pela biblioteca. Conclui-se que, na percepção dos usuários, a qualidade e a variedade do acervo, o nível de cordialidade no atendimento oferecido e a rapidez no atendimento são os fatores mais relevantes para a satisfação e que dentre os principais gargalos identificados estão o baixo nível de satisfação com o atendimento prestado, a infraestrutura e o acervo. Sugere-se a adoção de estratégias gerenciais para elevar a percepção de qualidade no serviço, a partir de treinamentos e capacitações e modernização dos equipamentos e funcionalidades da biblioteca.

Palavras-chave: Serviço Público. Gestão da qualidade. Biblioteca.

ABSTRACT

Quality Management in the public sector is a topic increasingly studied because Brazilian government changes, because of state reform. This work aims to analyze which are the most relevant factors to the perception of quality of service offered by the library of the Centre for Education (CEDUC) of the Universidade Estadual da Paraíba. The relevance of the work relies in the fact that the library is a public facility and the fact that users as citizens and taxpayers, are increasingly aware of their rights and more demanding in light of changes in the Brazilian state apparatus. This descriptive research has adopted a quantitative approach using descriptive statistics to achieve your goals. The instrument used for data collection was a questionnaire, applied from February to March 2015. The analysis points out some quality perceived gaps in the opinion of respondents and show some structural defects, although about half of the users consider satisfied with the general level of service offered by the library. It follows that, in the perception of users, the quality and variety of the collection, the friendliness level of service offered and the fast service are the most important factors for satisfaction and that among the main bottlenecks identified are the low level of satisfaction with the care provided, the infrastructure and the collection. It is suggested that the adoption of management strategies to improve the quality of perception in the service, from training and capacity building and modernization of equipment and features of the library.

Keywords: Public service. Quality management. Library.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Curso de vinculação.....	23
FIGURA 2 – Avaliação dos serviços prestados ao usuário.....	24
FIGURA 3 – Avaliação do atendimento – atenção e cordialidade	25
FIGURA 4 – Avaliação do <i>site</i>	26
FIGURA 5 – Avaliação do serviço de localização e acesso de títulos pela internet.....	26
FIGURA 6 – Avaliação dos equipamentos e recursos de apoio à pesquisa (computadores, acesso a internet e bases de dados, portais de periódicos e diretórios)	27
FIGURA 7 – Avaliação do acervo por quantidade de exemplares por título.....	28
FIGURA 8 – Avaliação do acervo pela qualidade das obras	29
FIGURA 9 – Avaliação do Ambiente (salas, mesas, cadeiras, temperatura, acústica).....	30
FIGURA 10 – Escala de fatores críticos de sucesso em ordem de relevância acerca da biblioteca do CEDUC na percepção dos usuários	30

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Eras da qualidade.....	16
-----------------------------------	----

LISTA DE SIGLAS

ANA	AGÊNCIA NACIONAL DAS ÁGUAS
ANATEL	AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES
CAPES	COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR
CEDUC	CENTRO DE EDUCAÇÃO
FHC	FERNANDO HENRIQUE CARDOSO
PB	PARAÍBA
PDCA	PLAN, DO, CHECK, ACT
UAB	UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
UEPB	UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 A NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO BRASIL	13
2.2 FUNDAMENTOS DE GESTÃO DA QUALIDADE	15
2.2.1. Eras da qualidade	16
2.2.2 Gurus da qualidade	17
2.2.2.1 Walter A. Shewhart	17
2.2.2.2 Edwards Deming	18
2.2.2.3 Joseph M. Juran	18
2.2.2.4 Armand Feigenbaun	18
2.2.2.5 Philip B. Crosby	19
2.2.2.6 Kaoru Ishikawa.....	19
2.3 O CLIENTE NA GESTÃO PÚBLICA E EXCELÊNCIA EM SERVIÇOS PÚBLICOS	19
3 METODOLOGIA	21
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	22
3.2 ESTRATÉGIA DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS	22
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	23
4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS.....	23
4.2 NÍVEL DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS E ATENDIMENTO	24
4.3 INFRAESTRUTURA E ACERVO.....	27
4.4 IDENTIFICAÇÃO DOS FATORES CRÍTICOS PARA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS NA OPINIÃO DOS USUÁRIOS.....	30
5 CONCLUSÕES	31
REFERÊNCIAS	33
APÊNDICES	35
APÊNDICE A – MODELO DE QUESTIONÁRIO	35
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	38

1 INTRODUÇÃO

A Gestão da Qualidade no Serviço Público é um assunto cada vez mais importante em virtude das mudanças imprimidas na administração pública brasileira a partir da reforma do Estado. Historicamente, o serviço público criado e sustentado para atender às necessidades da população e financiado através de impostos pagos por estes mesmos cidadãos e contribuintes sempre foi bastante criticado. (BRESSER-PEREIRA, 1996).

Serviço ruim, demora no atendimento e infra-estrutura precária sempre foram temas recorrentes da crítica e matéria de reportagem em inúmeras publicações.

O presente trabalho objetiva, primariamente, analisar quais são os fatores mais relevantes para a percepção da qualidade do serviço oferecido pela biblioteca do Centro de Educação (CEDUC) da Universidade Estadual da Paraíba. Para atingir seu propósito, este trabalho se propôs a avaliar o nível de satisfação dos usuários da Biblioteca do CEDUC, elencar os eventuais gargalos na prestação de serviços ao público-alvo e propor eventuais melhorias com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados.

A relevância do trabalho reside no fato de a biblioteca ser um equipamento público e pelo fato de que os usuários como cidadãos e contribuintes, estarem cada vez mais a par de seus direitos e mais exigentes em função das mudanças ocorridas no aparelho de Estado brasileiro. A relevância prática justifica-se em função da necessidade de se oferecerem aos gestores públicos, especialmente da Universidade Estadual da Paraíba, opções gerenciais para a minimização dos problemas de qualidade do atendimento aos usuários da Biblioteca do Centro de Educação, com o intuito de oferecer um melhor nível de atendimento ao usuário final, com a consequente melhoria da qualidade percebida.

Esta pesquisa está estruturada nos seguintes tópicos: fundamentação teórica, metodologia, análise e discussão de resultados e conclusões.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O seguinte marco de referência conceitual abordará os seguintes assuntos: a nova administração pública no Brasil, fundamentos da gestão de qualidade e clientes e serviços na administração pública.

2.1 A NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO BRASIL

Dentro de uma visão histórico-evolutiva no Brasil, é possível citar três modelos de Administração Pública: administração patrimonialista, administração burocrática e a administração gerencial.

Sabe-se que, embora, a administração gerencial seja a atual no Brasil, existem vestígios das demais organizações públicas, tanto na esfera Federal, Estadual e Municipal. “A verdade é que nem mesmo o modelo burocrático foi plenamente implantado no Estado brasileiro, que permanece sendo administrado através de práticas que desconhecem ou ignoram os princípios da impessoalidade, publicidade, especialização, profissionalismo etc.” (TORRES, 2004).

Na administração patrimonialista não existia distinção entre bens públicos e particulares, ou seja, tudo que estava nos limites territoriais, o soberano poderia utilizar sem prestar contas à sociedade. Não existiam carreiras organizadas no serviço público e nem tinha divisão de trabalho, pois todos os cargos eram nomeados pelo soberano, colocando parentes e amigos. Vale destacar que o cargo público naquela época era um bem hereditário, onde se passava de geração para geração.

Observa-se que nesse modelo de administração o Estado era como propriedade do soberano, o qual era tratado como um deus. O nepotismo e a corrupção prevaleciam, e os benefícios da Administração não eram direcionados para a sociedade, mas aquele grupo que fazia parte do chefe do Executivo.

Em meados do século XIX, período do Estado liberal, foi implantada no Brasil a administração pública burocrática, substituindo a administração patrimonialista. Dentre os pressupostos para o seu surgimento está no nepotismo e corrupção acima citados, surgimento das organizações de grande porte, ausência de um projeto de desenvolvimento para a nação, a necessidade de separação em uma sociedade capitalista entre Estado e mercado, além distinção entre o público e o privado. Surge o poder racional-legal.

Nesta administração tinha o controle rígido dos processos, como forma de evitar a corrupção e o nepotismo, ineficiente nos atendimentos, lenta. Nela o Estado acaba perdendo a sua própria razão de existência, servir à sociedade, mas que não teve tanto impacto inicial, pois seus serviços na época eram reduzidos. Dentre as principais características da administração burocrática estão: normas e regulamentos são escritos de forma padronizada; comunicação entre organizações é realizada por escrito e formalmente; divisão do trabalho é

horizontal; estrutura vertical com vários níveis hierárquicos; impessoalidade nas relações; meritocracia etc.

No Brasil, a Administração Pública burocrática passou por duas fases: a primeira, chamada de modelo clássico (1930-1945), com ênfase na reforma dos meios e autoritarismo, mas com o fim Estado novo, termina esta fase, passando para a segunda, que permaneceu até as vésperas da reforma gerencial, tendo como objetivo o desenvolvimento da nação.

Com o passar do tempo e o surgimento das ideias de gestão contemporânea, com seus princípios na confiança e descentralização das decisões, a administração burocrática começou a tornar-se cada vez mais ineficiente para atender às demandas da sociedade.

A reforma administrativa pública começou a ganhar forças a partir dos anos 70, com início da crise do fiscal do Estado levando, conseqüentemente, à crise da burocracia. Nos anos de 1980, ocorre a revolução da Administração Pública dos países centrais, levando à Administração Pública gerencial.

Os países com maior destaque deste primeiro estágio foram Reino Unido, Nova Zelândia e Austrália.

O primeiro estágio gerencial – *Managerialism* – começou a surgir na Inglaterra, Estados Unidos, Europa ocidental e no Terceiro Mundo. Ele foi baseado na administração de empresas privadas. Tinha objetivo de reconstruir o Estado pós-burocrático e se identificou com idéias neoliberais. Seus programas eram voltados para redução de custos, enxugamento de pessoal e aumento da eficiência. Neste período ocorreram muitas privatizações e baixa qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Neste segundo estágio – *Consumerism* – iniciou-se na Inglaterra e nos Estados Unidos, em meados da década de 1980 o foco da administração voltada para o cliente, ou seja, a qualidade nos serviços prestados para o consumidor. A redução dos custos neste estágio passou a deixar de ser o foco, colocando o cidadão no seu posto.

O Terceiro estágio – *Public Service Orientation* - PSO – que se encontra ainda vigente, surgiu no início da década de 1990 nos Estados Unidos e Inglaterra. Seus princípios são voltados à cidadania e equidade. Nele traz o cidadão e a sociedade para participar das decisões públicas. O cidadão tem obrigação de fiscalizar e cobrar dos gestores seus atos praticados.

No Brasil, período do governo de Fernando Henrique Cardoso (1995-2003), foi dada continuidade do Plano Real. Ocorreram reformas na administração pública, econômica e financeira do país; reestruturação do sistema bancário; privatização de várias empresas de

diferentes áreas, dentre elas o Vale do Rio Doce e a Embratel; criação de Agências Reguladoras para fiscalizar as empresas privatizadas, dentre as quais está a ANATEL e ANA; liberação do câmbio, implantação do Sistema de Metas de Inflação etc.

Na área administrativa foi elaborada, sob o comando do Ministro da Administração, Bresser Pereira, O Plano Diretor de Reforma do Aparelho de Estado, onde implantou o modelo de administração gerencial para as áreas-fim, o modelo burocrático weberiano para as carreiras típicas de Estado e criou a figura das organizações sociais para as atividades públicas não estatais. Vale ressaltar que, o Plano Diretor não foi implantado devido à resistência de alguns servidores públicos e partidos de oposição, mas sim, a sua essência.

Com objetivo de reestruturar o sistema bancário, o governo implantou o Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional (PROER) e o Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária (PROES).

Implantaram-se, no governo FHC, os programas sociais, tais como: Bolsa-Escola, onde as famílias recebiam uma ajuda de custo quando os seus filhos estavam regularmente matriculados e frequentando as aulas; o Auxílio-Gás e; Cartão-Alimentação.

Nos primeiros anos do Plano Real, a receita que sucedia das privatizações compensava, pelo lado do Balanço de Capitais, o déficit em Conta Corrente. Entretanto, quando as privatizações minguaram, as contas externas começaram a piorar. “Com as crises financeiras do México, em 1995, do sudeste asiático, em 1997 e da Rússia, em 1998, o capital financeiro internacional tendia a se retirar dos países em desenvolvimento e migrar para mercados mais seguros” (LEITE JUNIOR, 2008, p. 69). Para segurar o Balanço de Pagamentos, o governo brasileiro teve que elevar energicamente as taxas de juros, aumentando assim, a dívida pública.

2.2 FUNDAMENTOS DE GESTÃO DA QUALIDADE

A preocupação com a qualidade não é recente. Segundo Oliveira et al (2004), as civilizações antigas, com os fenícios, já tinham a preocupação com a produção de mercadorias em conformidade com as especificações dos governantes. O início da preocupação sistematizada com a qualidade remonta ao início do século XX, quando as organizações industriais começaram a perceber as enormes perdas e desperdícios de recursos. De acordo com Maximiano (2006), com a produção em massa, que tornou possível a produção de grande

quantidade de peças, a preocupação básica da qualidade era encontrar produtos e serviços defeituosos.

2.2.1. Eras da qualidade

Alguns autores dividem a evolução do estudo sobre a qualidade em diferentes épocas, chamadas de eras da qualidade. Garvin (1992 *apud* CARVALHO & PALADINI et al, 2005) classifica a evolução dos estudos da qualidade em quatro eras: inspeção, controle estatístico, garantia da qualidade e gestão da qualidade. O quadro 1 a seguir resume essas quatro eras:

QUADRO 1 - Eras da qualidade

Era	Foco	Ênfase	Papel do profissional da qualidade	Responsável pela qualidade
Inspeção	Verificação	Uniformidade Dos produtos	Inspeção, classificação, contagem e reparo.	O departamento de inspeção.
Controle Estatístico	Controle dos Desvios	Uniformidade Com menos inspeção	Solução de problemas e aplicação do método estatístico.	Departamentos de produção e engenharia.
Garantia da Qualidade	Coordenação	Evitação das falhas	Planejamento, medição e desenvolvimento de programas.	Todos os departamentos, com envolvimento superficial da alta administração.
Gestão da Qualidade	Impacto na estratégia	Necessidades Dos clientes	Estabelecimento de metas, treinamentos,	Toda a empresa, sob a liderança da

			consultorias.	alta administração.
--	--	--	---------------	------------------------

Fonte: Adaptado de Garvin (1992 apud CARVALHO & PALADINI et al, 2005).

Para Oliveira et al (2004, p. 4), “A evolução da qualidade passou por três grandes fases: era da inspeção, era do controle estatístico e era da qualidade total.”

Segundo o autor, na era da inspeção o produto passava por uma inspeção tanto pelo produtor como pelo cliente. Basicamente, buscava-se separar produtos defeituosos de não-defeituosos. Era um controle *a posteriori*.

A era seguinte, do controle estatístico da qualidade era mais sofisticada. Com a produção massificada, era inviável a utilização da inspeção tendo em vista a quantidade de produtos. Dessa forma, com o uso de técnicas estatísticas passou-se a utilizar a amostragem como forma de monitorar a produção com a seleção de lotes representativos. Para Maximiano (2006, p. 38) “O controle estatístico da qualidade não garantia a qualidade dos produtos e serviços inspecionados – apenas encontrava os defeitos.”

A era da qualidade total, de acordo com Oliveira (2004), corresponde a era atual da qualidade e se caracteriza como um processo de gestão sistêmico em que funcionários e departamentos de toda a organização se envolvem na busca de soluções em busca da garantia da qualidade dos produtos e serviços oferecidos. A evolução dos conceitos e ferramentas da qualidade se deve, em grande parte, à contribuição de diversos estudiosos conhecidos como “gurus da qualidade”.

2.2.2 Gurus da qualidade

Os principais estudiosos que ajudaram a desenvolver os estudos da qualidade, chamados de gurus da qualidade, segundo Carvalho e Paladini *et al* (2005), são Walter A. Shewhart, W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Armand Feigenbaum, Philip B. Crosby e Kaoru Ishikawa. A seguir, serão apresentadas as contribuições de cada um desses estudiosos.

2.2.2.1 Walter A. Shewhart

Shewhart foi o pioneiro na aplicação do método estatístico controle da qualidade. (MAXIMIANO, 2006, p. 38). Shewhart, conforme Paladini et al (2005), é considerado o

“pai” do controle estatístico da qualidade e desenvolveu os gráficos de controle, que se tornaria uma das mais usadas ferramentas da qualidade. Também desenvolveu o ciclo PDCA, um método de resolução de problemas que funciona com um ciclo de planejar, fazer, checar o resultado e agir corretivamente, implementando as melhorias que forem necessárias a determinado processo na busca de sua melhoria contínua.

2.2.2.2 Edwards Deming

Deming foi um engenheiro elétrico nascido nos Estados Unidos. Foi discípulo de Shewart, desenvolvendo os estudos e a aplicação acerca do ciclo PDCA. Deming foi o grande responsável pelo estabelecimento da cultura de qualidade no Japão, auxiliando diversas organizações no país a desenvolver a melhoria continua de seus processos e aumentar a competitividade de seus produtos. Estabeleceu diversos princípios orientadores da gestão da qualidade em que enfatizava a importância da liderança e da participação de todos em busca da qualidade na organização. (CARVALHO & PALADINI et al, 2005, p.12).

2.2.2.3 Joseph M. Juran

Nasceu na Romênia em 1904 e foi o primeiro a estudar os custos da qualidade. Foi pioneiro em aplicar os conceitos da qualidade na gestão empresarial. Ressaltou a importância do planejamento da qualidade e a definia resumindo o seu conceito em três eixos: a qualidade relaciona-se ao desempenho do produto e satisfação do cliente; a qualidade se relaciona à ausência de defeitos; é possível que produto não apresente nenhuma deficiência e ainda sim tenha vendas menores do que os concorrentes, se estes tiverem qualidade superior. (CARVALHO & PALADINI et al, 2005).

2.2.2.4 Armand Feigenbaum

Criou, na década de 1960, o conceito de controle pela qualidade total. Segundo sua ótica, a qualidade deve ser embutida no produto ou serviço, desde o início, com base nos desejos e interesses dos clientes. O foco deve ser garantir a qualidade ao longo de todo o processo e não apenas ao seu final. Defendeu um enfoque sistêmico da qualidade, cuja responsabilidade deve ser compartilhada entre todas as áreas da organização e suportada por

uma filosofia gerencial que contemple ações, máquinas, informações e recursos desenvolvidos dentro de especificações e normas contidos em manuais da qualidade e coordenados por especialistas. (MAXIMIANO, 2006, p. 39).

2.2.2.5 Philip B. Crosby

Em 1961, criou o conceito “defeito zero”, onde se defendia que todas as pessoas eram capazes de fazer o seu trabalho corretamente na primeira vez e conseqüentemente. Para a melhoria dos processos de qualidade, ele defendeu quatro princípios: “definição da qualidade é cumprimento de requisitos; o sistema que gera a qualidade é a prevenção; o padrão de desempenho é Zero Defeito; a medida da qualidade é o preço do não-cumprimento.” (BULGACOV, 1999, p. 126). Para a complementação da qualidade ele cita alguns itens, entre eles está: remoção da causa de erros, educação e conscientização de seus funcionários para a qualidade, ação corretiva e focalização de objetivos.

2.2.2.6 Kaoru Ishikawa

De acordo com Maximiano (2006), Ishikawa foi um especialista que trabalhou com o conceito de qualidade total. Sua idéias se aproximaram das de Feigenbaum. Criou os chamados Círculos de Controle da Qualidade, em que um grupo de voluntários de um mesmo ou área da organização se reuniam periodicamente para estudar e propor melhorias dos processos e identificar e corrigir problemas que afetem a qualidade e a eficiência de produtos e serviços desenvolvidos pela organização. O desenvolvimento de suas proposições somadas às contribuições de Feigenbaum deram origem a Gestão da Qualidade Total (TQM – Total Quality Management).

2.3 O CLIENTE NA GESTÃO PÚBLICA E EXCELÊNCIA EM SERVIÇOS PÚBLICOS

Sabe-se que a palavra cliente teve início no setor privado. Sua insatisfação com os serviços prestados pelo setor público era tamanha, que causou impacto no período pré-reforma do Estado em 1995. A Administração Pública deveria se reorganizar para focar nas necessidades do cliente-cidadão.

No setor público o termo “foco no cidadão” é mais adequado do que “foco no cliente”, isto é devido, pois na Administração Pública o trabalho do ente público não está focado exclusivamente nos seus clientes, mas em todos os cidadãos da comunidade.

Segundo Geoff Dinsdale e Brian Marson (2000), cidadão é um membro de uma determinada comunidade com seus direitos, deveres e obrigações. Já um usuário não é obrigado a ser cidadão, mas um receptor direto de um determinado serviço.

No setor privado, o cliente pode escolher um serviço entre diversos prestadores, e se não estiver satisfeito, poderá escolher outro. Isto não é permitido no setor público.

Na nova Administração Pública o cidadão é visto como o motivo de existir o ente público. Além disso, ele passa a participar nas decisões, fiscalização na parte administrativa e dar sugestões, reclamações e elogios como contribuição para o desenvolvimento do setor público do país.

Segundo David Osborne e Peter Plastrik (1997), relatam quatro conceitos de cliente-cidadão:

- **Clientes primários:** são grupos e indivíduos que através do trabalho da administração pública, são beneficiados diretamente;
- **Clientes secundários:** são grupos e indivíduos que através do trabalho da administração pública, são beneficiados indiretamente;
- **Stakeholders:** são aqueles que possuem interesse pelo desempenho da Administração Pública, por serem afetados de alguma forma em sua execução.
- **Compliers:** todo aquele que se submete as normas vindas da Administração Pública.

Um dos pontos cruciais para a satisfação do cliente-cidadão no setor público é o **atendimento**. O servidor público deve demonstrar interesse em resolver o problema do cidadão em questão, ser sincero, educado, ter uma forma adequada de se expressar e explicar conceitos e tirar dúvidas do cidadão, prestar o atendimento de forma ágil e correta para que a pessoa saia do órgão com uma boa impressão e satisfação.

Vale ressaltar que, para a satisfação do cliente é necessário um trabalho em conjunto da organização com o ente público. O servidor público para garantir um bom desempenho de seu atendimento deverá passar por treinamentos fornecidos pela organização. Além disso, um cliente não sai satisfeito de um determinado órgão só pelo atendimento, mas também por resolverem o seu problema em questão.

Com objetivo de estabelecer um melhor atendimento ao cidadão, foi elaborado o Decreto nº 6.932/2009, conhecido como “Decreto Cidadão”. É através dele que o cidadão encontra uma melhor segurança para a qualidade de seu atendimento, além da desburocratização de certos procedimentos em documentos já existentes em bancos de dados oficiais.

Já os serviços são definidos por Hoffman *et al* (2009) “[...] como ações, esforços ou desempenhos.” Diferente dos produtos, que são bens tangíveis e podem ser tocados, os serviços são produtos que não possuem evidência física clara e possuem características especiais que tornam difícil sua oferta.

Para Hoffman *et al* (2009), a maioria das diferenças entre em serviços e bens é atribuída a quatro características distintivas dos serviços: a intangibilidade, inseparabilidade, a heterogeneidade e a perecibilidade. A intangibilidade refere-se a característica dos serviços que não permitem que sejam tocados ou sentidos, como os bens físicos. A inseparabilidade refere-se à característica de consumo e produção simultâneos dos serviços. Essa característica implica a presença do provedor de serviços e do cliente ao mesmo tempo. A terceira característica, a heterogeneidade, se refere a possível variação entre uma transação de serviço e outra, mesmo que esta transação seja realizada pelo mesmo prestador. Como os serviços são produzidos por pessoas, é possível haver uma variação de sua qualidade. A quarta característica refere-se à perecibilidade. Serviços, diferentemente de bens, não podem ser guardados ou estocados para consumo futuro. Dessa forma, torna-se necessário o desenvolvimento de estratégias para evitar gargalos na prestação de serviços e evitar capacidade ociosa.

Falar de qualidade em serviços é um assunto um tanto complexo, tendo em vista suas particularidades e características distintivas. Para Hoffman *et al* (2009), o conceito de qualidade em serviços deve envolver satisfação do cliente e a qualidade do serviço em si. A qualidade nos serviços é uma importante fonte de diferenciação.

3 METODOLOGIA

A seguir, será apresentado o percurso metodológico desta pesquisa, ressaltando o processo de coleta e análise de dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Gil (2002) define a pesquisa como um procedimento racional e sistemático que tem como objetivo responder aos problemas que são propostos. Segundo o autor, a pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder ao problema, ou quando a informação disponível se encontra em tal estado de desordem que não possa ser adequadamente relacionada ao problema. A pesquisa consiste em um processo constituído por diversas etapas, passos ou fases, organizados de uma maneira lógica, sequencial e dinâmica. Isso não quer dizer que não seja possível retornar a uma etapa anterior ou visualizar as etapas subsequentes. O processo de pesquisa: ideia de investigação, delimitação da ideia, estabelecimento de objetivos e questões de pesquisa, revisão da literatura ou perspectiva teórica sobre a temática, desenvolvimento do projeto de pesquisa (instrumento de pesquisa, amostra dos participantes), teste empírico ou coleta de dados, análise dos dados e elaboração do relatório da pesquisa. (FLICK, 2009).

A presente pesquisa, de caráter descritivo, foi delineada como um levantamento. Um estudo é considerado descritivo quando se propõe a descrever como se manifesta determinados fenômenos, descrevendo situações e acontecimentos. O estudo apresentou uma abordagem quantitativa. O enfoque quantitativo busca formular questões de pesquisas e hipóteses para, posteriormente, testá-las. Confia na medição padronizada e numérica, utiliza a análise estatística, é reducionista e pretende generalizar os resultados de seus estudos mediante amostras representativas. Para esse enfoque, a forma confiável para conhecer a realidade é por meio da coleta e análise de dados, de acordo com certas regras lógicas. Se essas regras são seguidas cuidadosamente e os dados gerados possuem os padrões de validade e confiabilidade, as conclusões obtidas serão válidas. (SAMPIERI, COLLADO; LUCIO; 2006).

3.2 ESTRATÉGIA DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Dentre os instrumentos de coleta de dados foi escolhido o questionário. Para Diehl e Tatim (2006), o questionário é um instrumento fechado de coleta de dados formado por um conjunto de questões que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador. Juntamente com o questionário, deve ser enviada uma nota explicativa em que constem os objetivos da pesquisa, com vistas a despertar o interesse dos respondentes. A estrutura do

questionário para este trabalho utilizou a escala de Likert, com questões fechadas de múltipla escolha, com uma escala de concordância ligada aos objetivos da pesquisa.

A aplicação dos questionários foi realizada nos meses de fevereiro a março de 2015, através da ferramenta Survey Monkey, em que questionários eletrônicos foram encaminhados para alunos de diversos cursos da graduação e da pós-graduação usuários da biblioteca do CEDUC. O questionário aplicado foi respondido por 32 (trinta e dois) usuários. A amostra utilizada foi a não-probabilística, por acessibilidade.

Os dados obtidos a partir da aplicação dos questionários foram analisados a partir da estatística descritiva, em consonância com os objetivos do trabalho. A estatística descritiva tem como objetivo sintetizar valores de mesma natureza, organizar e descrever os dados de três maneiras: por meio de tabelas, gráficos ou medidas descritivas.

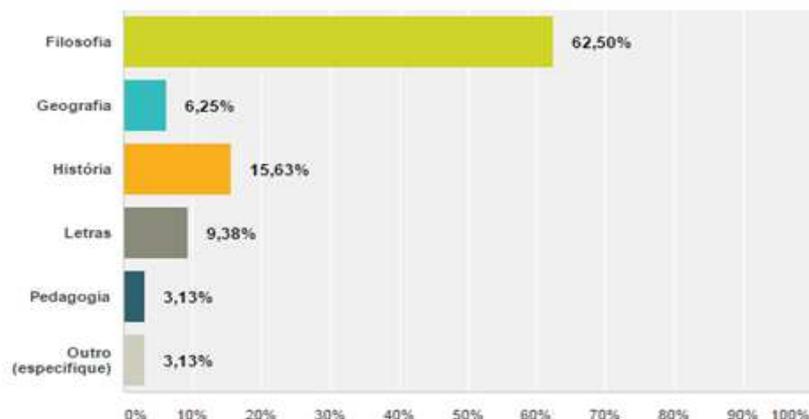
Toda medição ou instrumento de coleta de dados deve reunir dois registros essenciais: confiabilidade e validade. A confiabilidade de um instrumento de medição se refere ao grau em que sua aplicação, repetida ao mesmo indivíduo ou objeto, produz resultados iguais. A validade, em termos gerais, refere-se ao grau em que um instrumento realmente mede a variável que pretende medir. (STEVENS, 2001).

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A seguir os principais resultados serão analisados e discutidos, por meio da análise dos questionários.

4.1 PERFIL DOS USUÁRIOS

FIGURA 1 – Curso de vinculação



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Dentre a coleta de dados o curso em que os alunos mais se mobilizaram a responder o questionário foi o de Filosofia, com 62,5% de respostas. Já o de menos questionários respondidos foi o de Pedagogia, com 3,13%, igualmente com a quantidade de número de alunos da Pós-Graduação que responderam o questionário.

4.2 NÍVEL DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS E ATENDIMENTO

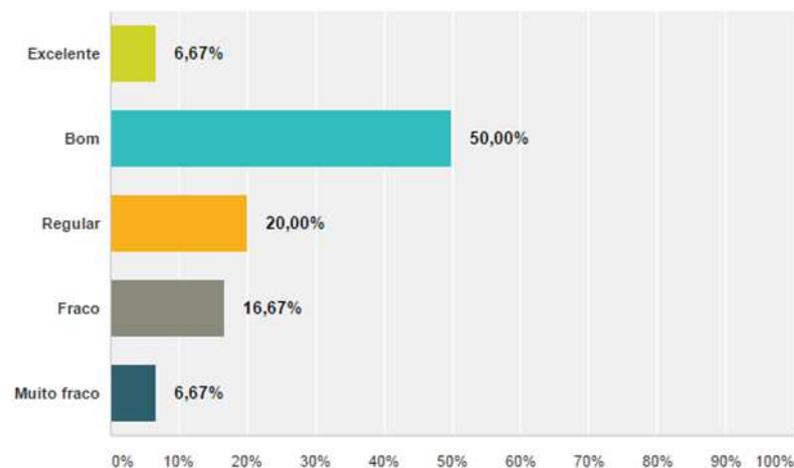
A satisfação do cliente é um dos assuntos mais estudados na área de marketing.

Segundo pesquisas, o trabalho voltado para a satisfação dos clientes deu início por volta dos anos 1970, quando estava em alta o consumerismo. A substituição da mão de obra por máquinas e o aumento da inflação neste período fez com que muitas empresas reduzissem os serviços voltados ao consumidor para tentar manter os preços dos produtos baixos. Este déficit nos serviços atingiu os funcionários nesta área, onde os mesmos se encontravam desmotivados, com baixo nível de treinamento e mal pagos.

Com o passar do tempo, os clientes ficaram mais exigentes, com mais expectativas e melhor informados de como gastar e investir seu dinheiro.

A satisfação do cliente é um dos diferenciais que uma empresa de serviços pode proporcioná-lo. Para Hoffman *et al* (2009) o cliente está satisfeito quando as suas percepções satisfazem as suas expectativas.

FIGURA 2 – Avaliação dos serviços prestados ao usuário

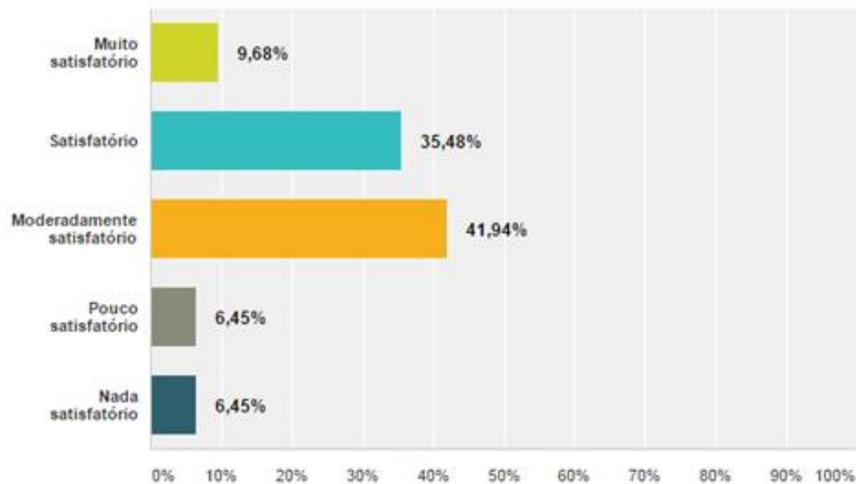


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

A **figura 2** mostra a avaliação dos usuários da Biblioteca do Centro de Integração, quanto aos serviços prestados por ela. Observa-se que em situações totalmente opostas, ocorreu a mesma porcentagem de respostas dos alunos ao nível excelente e muito fraco (6,67%) referente ao tipo de serviço prestado pelo setor. Já para o demais alunos 50% dos serviços são bons, 20% são regulares e 16,67% são fracos.

Segundo Hoffman *et al* (2009), toda a organização deve focar na tarefa para que as experiências positivas venham a se tornar avaliações de alta qualidade. Além disso, as necessidades dos clientes e as restrições operacionais da empresa devem ser tomadas por conhecimento a todos que trabalham nela.

FIGURA 3 – Avaliação do atendimento – atenção e cordialidade



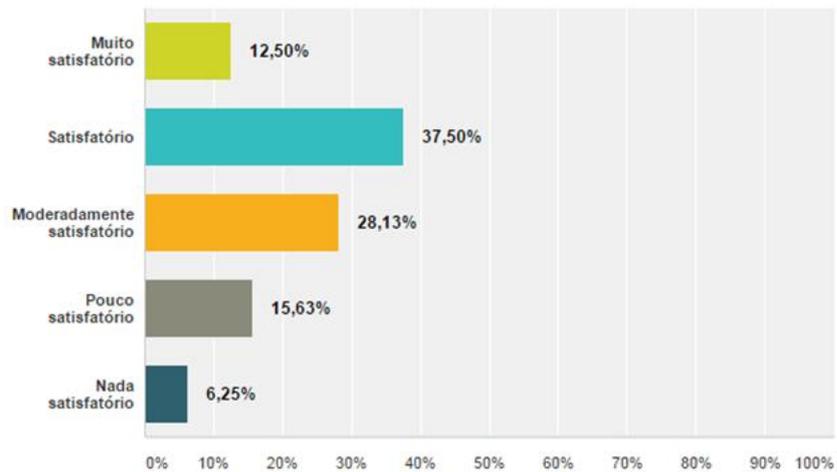
Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Na **figura 3** o nível de satisfação dos discentes usuários da Biblioteca do Centro de Educação quanto ao atendimento oferecido pelos servidores públicos da instituição está em sua maioria moderadamente satisfeita, com quase 42%. Dentre os demais 9,68% classificaram como muito satisfeitos, 35,48% satisfeitos, 6,45% para usuários pouco satisfeitos e se repetindo esta última para os nenhum pouco satisfeitos com o tipo de atendimento que estão recebendo por este setor da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB.

Segundo dados obtidos pelo Technical Assistance Research Program (Programa de Pesquisa de Assistência Técnica), clientes que possuem algum problema com a empresa prestadora de serviço, contam em média para nove (09) ou dez (10) pessoas e clientes cujos problemas foram resolvidos de forma satisfatória, contam em média para cinco (05) pessoas a forma que foram tratadas.

Em termos gerais, as empresas que procuram satisfazer seus clientes, possuem ambientes melhores de trabalho, desenvolvendo a ter uma cultura organizacional onde os funcionários devem ter bom desempenho na prestação de seus serviços.

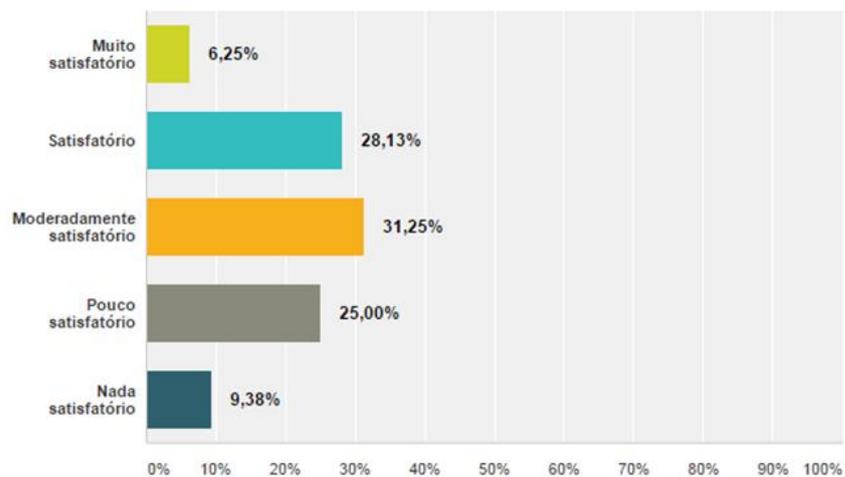
FIGURA 4 – Avaliação do site



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

O nível de satisfação dos alunos acerca do site da Biblioteca da instituição, segundo a **figura 4**, em sua maioria classificou como satisfatório com 37,5%, 12,5% muito satisfatório, 28,13% moderado, 15,63% pouco satisfatório e 6,25% declararam como o site nenhum pouco satisfatório para o corpo discente.

FIGURA 5 – Avaliação do serviço de localização e acesso de títulos pela internet



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Em comparação com a **figura 4**, observa-se na **figura 5** que houve um aumento considerável em termos da insatisfação os alunos no acesso ao site da Biblioteca da UEPB, quando se trata dos serviços de localização de material virtual para seus estudos. Mais de 34% dos alunos que responderam o questionário se dizem pouco ou de nenhuma forma satisfeitos com este tipo de serviço. Segue-se 31,25% com alunos que estão satisfeitos de forma moderada, 28,13% satisfeitos e apenas 6,25% se encontram muito satisfeitos com a atual forma de serviço oferecido virtualmente.

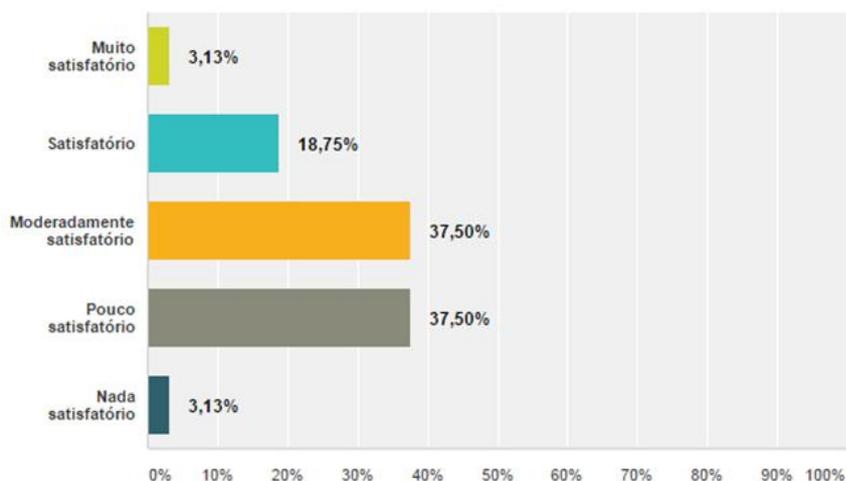
4.3 INFRAESTRUTURA E ACERVO

A evidência física de uma empresa é seu cartão postal. Através dela muitos consumidores avaliam a sua qualidade.

Podemos dividir em três partes a evidência física: área externa (design, estacionamento, ambiente em torno da empresa, etc.); área interna (equipamentos utilizados para atender ao cliente ou trabalhos da empresa, layout, etc.) e; elementos tangíveis (papeleria, cartões de visitas, revistas na sala de espera, etc.).

O uso dessas evidências variam de acordo com a empresa e o serviço por ela prestado, mas não deve ser esquecido este diferencial para a satisfação e o bem estar do cliente em seu ambiente.

FIGURA 6 – Avaliação dos equipamentos e recursos de apoio à pesquisa (computadores, acesso a internet e bases de dados, portais de periódicos e diretórios)



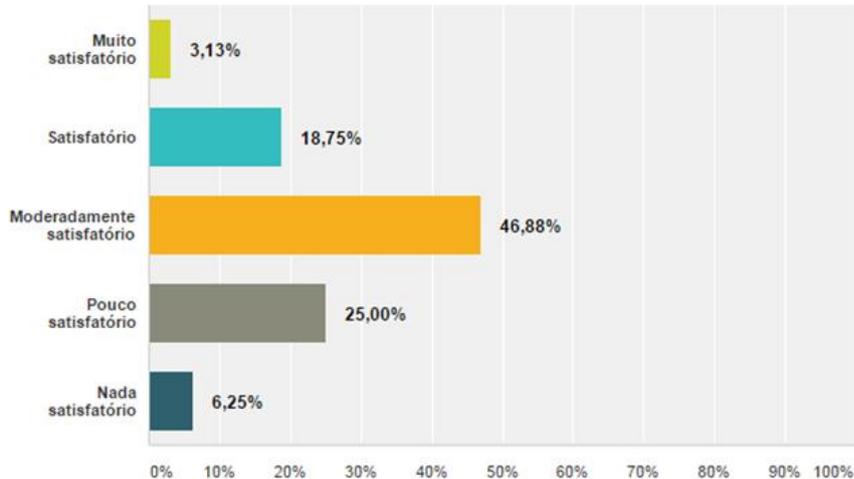
Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Conforme a **figura 6** observou-se que, a maior parte dos alunos que responderam o questionário estão insatisfeitos (pouco satisfatório + nada satisfatório) com os recursos oferecidos pelo setor como, chegando a este percentual a mais de 40% do total de colaboradores. Em contrapartida, os alunos que se encontram satisfeitos (muito satisfatório + satisfatório) com estes recursos foi de 21,88% e os demais que consideram um nível intermediário foi de 37,5%.

Kotler (2006) afirma que umas das coisas que mais atinge as pessoas é a tecnologia. As cartas postais, embora ainda utilizadas por alguns, foram sendo substituídas por e-mails. Os disquetes por CD-ROM, que por sua vez, vem sendo substituído por *pen drives*. Telefones fixos por telefones móveis.

No ambiente acadêmico é fundamental a incorporação e facilitação aos alunos à pesquisa e complementação de seus estudos, tanto pelo ambiente online como físico, lembrando que, em uma instituição acadêmica pública, pela real situação do país muitos alunos ainda só tem acesso ao mundo virtual neste ambiente.

FIGURA 7 – Avaliação do acervo por quantidade de exemplares por título

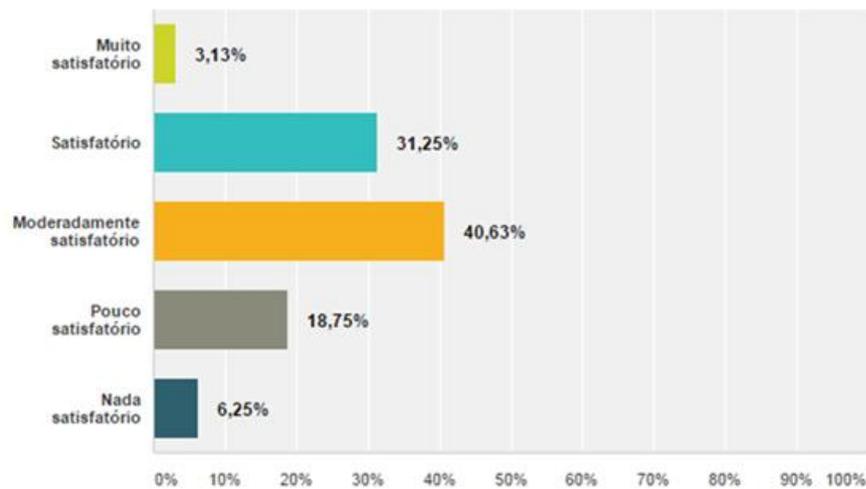


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Segundo dados obtidos nesta pesquisa, a **figura 7** revela que dos pesquisados, 46,88% consideram o acervo por quantidade de exemplares por título sendo intermediário. Os demais 3,13% veem como muito satisfatório, 18,75% satisfatório, 25% pouco satisfatório e 6,25% descartaram esta possibilidade.

Analisando este gráfico, pode-se observar que a maior parte dos alunos pesquisados consideram o acervo da Biblioteca do Centro de Educação da UEPB razoável quanto ao número de exemplares por título disponíveis.

FIGURA 8 – Avaliação do acervo pela qualidade das obras

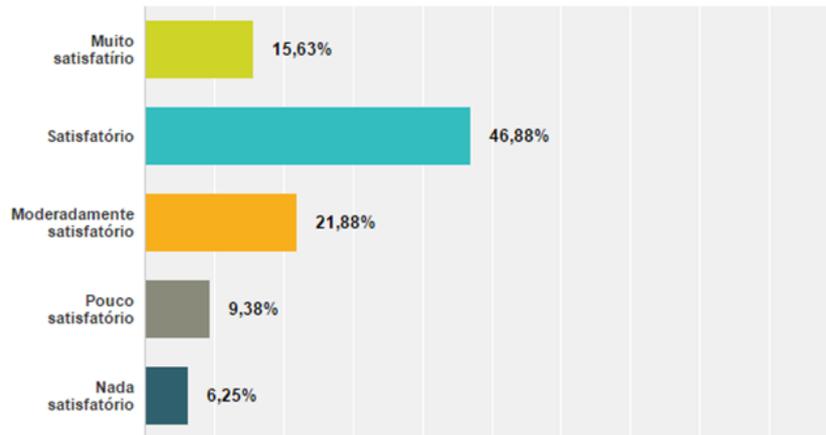


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

A **figura 8** revela que, os alunos os quais responderam a pesquisa de forma mais positiva em relação a qualidade de obras existentes no acervo da Biblioteca em questão do que pela quantidade de exemplares por título, como mostra na **figura 7**. A figura indica os seguintes dados coletados: moderadamente satisfatório (40,63%), satisfatório (31,25%), pouco satisfatório (18,75%), nada satisfatório (6,25%) e muito satisfatório (3,13%).

A satisfação de um cliente, neste caso dos alunos, depende da qualidade dos produtos e serviços prestados pela Biblioteca da instituição. Kotler (2006) afirma que a qualidade é quando as características e especificidades de um produto ou serviço atingem as necessidades explícitas e implícitas de uma pessoa.

FIGURA 9 – Avaliação do Ambiente (salas, mesas, cadeiras, temperatura, acústica)

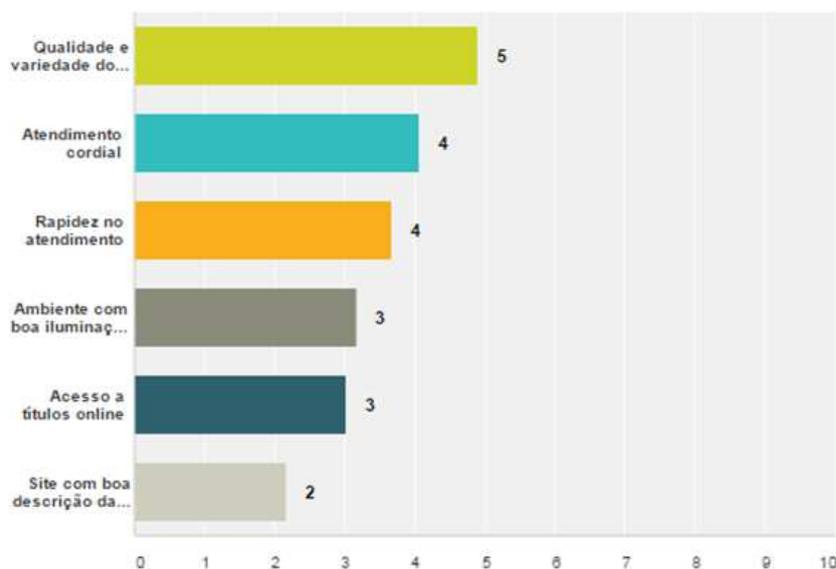


Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

A **figura 9** revela o alto índice de alunos satisfeitos com o ambiente da Biblioteca Setorial do Centro de Educação da UEPB. No questionário lançado, 65,51% (muito satisfatório + satisfatório) dos pesquisados estão satisfeitos com o ambiente em questão. Os alunos que consideram esta avaliação moderada foi de 21,88%. Já os insatisfeitos (pouco satisfatório + nada satisfatório) atingiu a média de 15,63% do total de pesquisados.

4.4 IDENTIFICAÇÃO DOS FATORES CRÍTICOS PARA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS NA OPINIÃO DOS USUÁRIOS

FIGURA 10 – Escala de fatores críticos de sucesso em ordem de relevância acerca da biblioteca do CEDUC na percepção dos usuários



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

De acordo com a **figura 10**, segundo análise dos pesquisados de acordo com a ordem da relevância dos fatores para o sucesso dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial do Centro de Educação, escolheram em sua maioria a seguinte ordem:

1. Qualidade e variedade do acervo.
2. Atendimento cordial.
3. Rapidez no atendimento.
4. Ambiente com boa iluminação e ventilação.
5. Acesso a títulos online.
6. Site com boa descrição das obras e reservas online.

5 CONCLUSÕES

O presente trabalho teve como objetivo identificar os fatores críticos de sucesso responsáveis pela satisfação dos usuários da biblioteca do Centro de Educação da Universidade Estadual da Paraíba.

O trabalho evidenciou que, na percepção dos usuários, a qualidade e a variedade do acervo, o nível de cordialidade no atendimento oferecido, a rapidez no atendimento, aliados a uma boa iluminação e o acesso a obras na rede, nessa ordem, como os fatores mais relevantes.

Para atingir seu objetivo geral, a pesquisa se desdobrou em três objetivos específicos.

Com relação ao primeiro objetivo específico, avaliar o nível de satisfação dos usuários, verificou-se que os usuários estão satisfeitos em sua maioria, com os serviços oferecidos pela biblioteca. Serviços aqui é preciso ressaltar que se trata do conjunto de recursos oferecidos pela biblioteca, como empréstimos de livro, recursos computacionais, mas quando se analisaram o nível de cordialidade e atenção dispensados pelos funcionários, os usuários se mostram moderadamente satisfeitos. Este fator se deve, provavelmente, ao automatismo decorrente do grande volume de atendimentos realizados diariamente pela biblioteca. Com o tempo, o atendimento prestado acaba se tornando automatizado e pouco personalizado, apontando para a necessidade de treinamento e capacitações.

O segundo objetivo específico, elencar os principais gargalos na prestação de serviços oferecido ao público-alvo, a pesquisadora dividiu duas categorias os gargalos identificados: nível de satisfação em relação aos serviços prestados e atendimento e infraestrutura e acervo. Com relação aos serviços prestados e atendimento, a pesquisa revelou existem gargalos

relacionados pela biblioteca, os problemas identificados se concentram na acessibilidade de recursos relacionados à internet e consulta de títulos na rede. Com relação à infraestrutura e acervo, os principais problemas dizem respeito a insuficiência, na opinião dos usuários, de equipamentos e recursos de apoio à pesquisa, como computadores, acesso a internet, bases de dados, portais de periódicos e outros diretórios de pesquisa. O ambiente físico não foi considerado um gargalo em virtude de os usuários

O terceiro e último objetivo proposto, propor melhorias com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados pela biblioteca do CEDUC, surge como decorrência dos dois objetivos específicos anteriores. A partir do levantamento da avaliação geral dos serviços da biblioteca e da identificação dos principais gargalos que interferem na satisfação dos usuários, chega-se as seguintes sugestões: adotar um programa continuado de treinamento e capacitações oferecidas aos funcionários que ressaltem a cordialidade, a simpatia e a rapidez no atendimento aos usuários, a criação de mecanismos em que os usuários possam deixar sugestões, reclamações e críticas à qualidade do trabalho desenvolvido, incrementar o número de equipamentos e as funcionalidades do site da biblioteca, com o objetivo de aumentar o leque de serviços oferecidos aos usuários.

Como sugestão para estudos futuros, recomenda-se estudos quantitativos que correlacionem o nível de satisfação dos usuários da biblioteca ao volume de treinamento recebido pelos servidores e estudos qualitativos que avaliem, sob a perspectiva dos próprios profissionais eventuais fatores que influenciem sua satisfação no trabalho e sua capacidade de oferecer um serviço de alta qualidade aos usuários e público-alvo da biblioteca do CEDUC.

REFERÊNCIAS

BRESSER PEREIRA, Luis Carlos. Da administração pública burocrática à gerencial. **Revista do Serviço Público**, n. 47, jan/abr. 1996.

BULGACOV, Sergio. **Manual de gestão empresarial**. São Paulo, Atlas, 1999.

CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade**: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais**: métodos e técnicas. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

DINSDALE, Geoff MARSON, D. Brian SCHMIDT, Faye STRICKLAND, Teresa Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redesenhando roteiros. Cadernos ENAP, nº20, 2000.

FLICK, Uwe. **Desenho da pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HOFFMAN, K. Douglas. **Princípios de marketing de serviços**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Person Prentice Hall, 2006.

LEITE JUNIOR, Alcides Domingues. **Desenvolvimento e mudanças no estado brasileiro**. Brasília: CAPES-UAB, 2012.

LIRA, Waleska Silveira, *et al.* **Gestão sustentável no setor da cachaça**. João Pessoa: Editora Universitária/UFPB, 2011.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2006.

OLIVEIRA, Otávio J. et al. **Gestão da qualidade**: tópicos avançados. São Paulo: Thomson, 2004.

OSBORNE, David; PETER Plastrik. **Banishing Bureaucracy**. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, 1997.

PALUDO, Augustinho Vicente. **Administração pública**: teoria e questões. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. **Metodologia de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

STEVENS, William J. **Estatística aplicada à administração**. São Paulo: Editora Harbra, 1981.

TORRES, Marcelo Douglas de Figueiredo. **Estado, democracia e administração pública no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

APÊNDICE A – MODELO DE QUESTIONÁRIO

Esta pesquisa objetiva identificar os fatores críticos de sucesso responsáveis pela satisfação dos usuários da Biblioteca Centro de Educação (CEDUC) da Universidade Estadual da Paraíba em Campina Grande-PB e está sendo desenvolvida pela pesquisadora Kallina Mirella Sobreira Jales, aluna do Curso de Especialização em Gestão Pública pela Universidade Aberta do Brasil/UAB/CAPES/UEPB, sob a orientação do Prof. Me. João Moraes Sobrinho. Para participar desta pesquisa, basta assinalar uma das questões abaixo de 1 a 9 com um X. Para a questão 10, elenque os fatores que considera essenciais em uma biblioteca pública.

Questionário de Avaliação da Qualidade da Biblioteca do Centro de Educação (CEDUC) da Universidade Estadual da Paraíba

1. A que curso você está vinculado?

- A que curso você está vinculado? Filosofia
- Geografia
- História
- Letras
- Pedagogia
- Outro (especifique)

2. Como você avalia o atendimento na Biblioteca CEDUC?

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Moderadamente satisfatório
- Pouco satisfatório
- Nada satisfatório

3. Como você avalia os equipamentos para pesquisa na biblioteca (Computadores, Acesso a internet, bases de dados como Periódicos Capes CAPES, Scielo, dentre outras)?

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Moderadamente satisfatório
- Pouco satisfatório
- Nada satisfatório

4. Como você avalia o acervo da Biblioteca (quantidade de exemplares por título)?

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Moderadamente satisfatório
- Pouco satisfatório
- Nada satisfatório

5. Como você avalia o acervo da Biblioteca (qualidade geral do acervo)?

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Moderadamente satisfatório
- Pouco satisfatório
- Nada satisfatório

6. Como você avalia os serviços oferecidos pela Biblioteca ao usuário?

- Excelente
- Bom
- Regular
- Fraco

- Muito fraco

7. Como você avalia o ambiente (salas de estudos, mesas, cadeiras, temperatura, iluminação, acústica) da Biblioteca?

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Moderadamente satisfatório
- Pouco satisfatório
- Nada satisfatório

8. Como você avalia o site da biblioteca?

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Moderadamente satisfatório
- Pouco satisfatório
- Nada satisfatório

9. Como você avalia o serviço de localização de volumes e acesso pela internet de material virtual?

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Moderadamente satisfatório
- Pouco satisfatório
- Nada satisfatório

10. Elenque em ordem de importância, quais os fatores que considera mais relevantes para sua satisfação enquanto usuário da biblioteca do CEDUC.

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) Senhor (a):

Esta pesquisa objetiva identificar os fatores críticos de sucesso responsáveis pela satisfação dos usuários da Biblioteca do Centro de Educação (CEDUC) da Universidade Estadual da Paraíba e está sendo desenvolvida pela pesquisadora Kallina Mirella Sobreira Jales, aluna do Curso de Especialização em Gestão Pública pela Universidade Aberta do Brasil/UAB/CAPES/UEPB, sob a orientação do Prof. Me. João Moraes Sobrinho.

Os objetivos do estudo são:

- Avaliar o nível de satisfação dos usuários da Biblioteca do CEDUC
- Elencar os eventuais gargalos na prestação de serviços ao público-alvo;
- Propor eventuais melhorias com vista ao aprimoramento dos serviços prestados.

A finalidade deste trabalho é contribuir para uma maior compreensão acerca do da percepção da qualidade da biblioteca CEDUC e contribui para obtenção de um diagnóstico que contribua para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à comunidade acadêmica.

Solicitamos a sua colaboração, através de participação em questionários, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de Administração Pública e publicar em revista científica (*se for o caso*). Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em total sigilo. Informamos que essa pesquisa não oferece quaisquer riscos, previsíveis, para a sua integridade.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações solicitadas pela Pesquisadora.

O pesquisador estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Declaração de ciência

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido(a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

Assinatura do Participante da Pesquisa
ou Responsável Legal

Contato com o Pesquisador (a) Responsável

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor entrar em contato com o pesquisador Kallina Mirella Sobreira Jales.

Endereço: Universidade Estadual da Paraíba
Programa Nacional de Formação em Administração Pública
Curso de Especialização em Gestão Pública
Telefone: (83) 8889-8550
Correio eletrônico: kakaljales@hotmail.com

Atenciosamente,

Pesquisador Responsável

Obs.: O sujeito da pesquisa ou seu representante e o pesquisador responsável deverão rubricar todas as folhas do TCLE apondo suas assinaturas na última página do referido Termo.