

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ANGELA MARIA LAURIANO

PROPOSTA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DO CENTRO DE  
DOCUMENTAÇÃO DA CASA DA MEMÓRIA

Curitiba

2011

ANGELA MARIA LAURIANO

PROPOSTA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DO CENTRO DE  
DOCUMENTAÇÃO DA CASA DA MEMÓRIA

PROJETO TÉCNICO apresentado à  
Universidade Federal do Paraná para  
obtenção do título de Especialista em  
Gestão Pública.

Orientador: Prof. Marcos A. Tedeschi

Curitiba

2011

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

TERMO DE APROVAÇÃO

PROPOSTA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DO CENTRO DE  
DOCUMENTAÇÃO DA CASA DA MEMÓRIA

ANGELA MARIA LAURIANO

Nota ou Conceito \_\_\_\_\_

CURITIBA  
2011

# PROPOSTA DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DO CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO DA CASA DA MEMÓRIA

Ângela Maria Lauriano<sup>1</sup>

## RESUMO

A atual necessidade de criar um projeto de qualidade no atendimento para a biblioteca especializada da Casa da Memória foi o fator determinante para a elaboração deste trabalho. A proposta de gerar um manual de procedimentos tem como objetivo dinamizar e solucionar problemas relacionados ao atendimento interno e externo. Os métodos de pesquisas adotados para a elaboração desta proposta foram obtidos através de reuniões com as equipes de trabalho e estudo de referências bibliográficas relacionadas à qualidade no atendimento ao cidadão, comunicação no serviço público, gestão pública, e da própria vivência na rotina do dia a dia em contato com o usuário, que deram embasamento no estudo em questão.

**Palavras-chave:** Qualidade no atendimento. Biblioteca Especializada, Comunicação.

---

<sup>1</sup> Graduação em Pedagogia - FACINTER

## SUMÁRIO

<b>1-INTRODUÇÃO</b> .....	<b>6</b>
1.1-PROBLEMÁTICA .....	6
1.2 - OBJETIVO GERAL.....	7
1.3- OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
<b>2-REVISÃO TEORICO- EMPIRICA</b> .....	<b>8</b>
2.1-A COMUNICAÇÃO.....	8
2.2-BIBLIOTECA ESPECIALIZADA X ATENDIMENTO DIFERENCIADO .....	9
<b>3- METODOLOGIA</b> .....	<b>10</b>
<b>4-ORGANIZAÇÃO PUBLICA</b> .....	<b>10</b>
4.1- HISTÓRICO DA CASA DA MEMÓRIA .....	11
4.2- DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA .....	12
<b>5-PROPOSTA</b> .....	<b>14</b>
5.1- DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA: .....	14
5.2-PLANO DE IMPLANTAÇÃO:.....	16
5.3-RECURSOS: .....	17
5.4-RESULTADOS ESPERADOS: .....	17
5.5-RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS: .....	17
<b>6-CONCLUSÃO</b> .....	<i>Erro! Indicador não definido.</i>
<b>7-REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	<b>19</b>

# **1-INTRODUÇÃO**

Este trabalho vem expor a proposta de gerar um projeto de qualidade no atendimento no Centro de Documentação da Casa da Memória, sendo que atualmente os serviços desta instituição tem um alto grau de comprometimento e responsabilidade com os cidadãos que necessitam de subsídios mais eficazes na recuperação das informações.

Para a realização deste trabalho foi escolhido o Centro de Documentação da Casa da Memória que é responsável pela preservação e conservação e disponibilização do acervo documental referente a história do município. A Casa da Memória é uma Coordenadoria da Diretoria do Patrimônio Cultural da Fundação Cultural de Curitiba, sua origem remonta à Casa Romário Martins, criada em 18 de setembro de 1973, quando teve início o processo de pesquisa, levantamento e reprodução de ampla documentação histórica sobre a cidade.

Tratando-se de uma proposta de melhoria no atendimento, priorizamos a necessidade de uma sinalização adequada para a identificação e localização do acervo, visando a orientar os cidadãos para o acesso e uso das referências bibliográficas, melhorando a acessibilidade, e eficácia no atendimento externo junto a suas demandas pela melhora da comunicação visual.

É um processo, que requer um investimento em capacitação pessoal e coletiva, buscando maior conscientização dos servidores com relação aos seus hábitos culturais.

## **1.1-PROBLEMÁTICA**

com a globalização novas posturas e mudanças de comportamento foram necessárias em razão das exigências e aumento das demandas por parte dos cidadãos por serviços. Para que ocorra realmente uma eficácia no atendimento são necessárias a inserção de práticas que se adequem as novas demandas e tendências do serviço público.

Quais os impactos de melhoria que a proposta de uma norma interna de procedimentos causaria no atendimento ao Centro de Documentação da Casa da Memória?

Até que ponto a inserção de uma melhoria de qualidade de atendimento poderia contribuir com os serviços oferecidos pelo Centro de Documentação?

## **1.2 - OBJETIVO GERAL**

Gerar um projeto de qualidade no atendimento da casa da memória de Curitiba.

## **1.3 - OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1- Salvar o acervo da casa da memória de possíveis danos.
- 2- Disponibilizar a toda equipe de trabalho do acervo da Casa da Memória uma norma de procedimento interno padronizada para o atendimento.
- 3- eficácia no atendimento ao usuário externo junto a suas demandas pela melhoria da comunicação visual.
- 4- Colocar o acervo bibliográfico tecnicamente organizado à disposição do cidadão.
- 5- Atender o cidadão de forma satisfatória desde a portaria até a finalização da pesquisa

## **1.4-JUSTIFICATIVA**

Ao ser produzido, publicado e disponibilizado um projeto de melhoria no atendimento ao cidadão, que deverá ser de conhecimento de todos os servidores da DPC (Diretoria do Patrimônio Cultural), e em especial aqueles diretamente envolvidos com o processo do atendimento, buscamos a melhoria da qualidade dos serviços prestados, e teremos assim uma otimização dos procedimentos e conseqüentemente a melhoria na comunicação interna e externa.

A proposta da criação de uma norma interna para atendimento ao cidadão visa padronizar os serviços e condutas profissionais, sendo que para um funcionamento sistêmico, o centro de documentação necessita de uma padronização cujo enfoque seja de rotinas técnicas e a finalidade seja a integração para racionalizar e compartilhar as informações e dar continuidade às atividades do centro de documentação independente de interferências internas ou externas.

Com o remanejamento da equipe, troca de funcionários, e mudanças de governantes, deparamos com a dificuldade de realizar os procedimentos rotineiros

que em muitos casos são modificados ou completamente esquecidos, ocasionando assim problemas tais como, demora no atendimento, cópias xérox desnecessárias, desmotivação da equipe, cidadão insatisfeito.

Assim, um projeto que pretende atender todas estas justificativas torna-se viável por seu conteúdo científico, técnico, social e econômico.

## **2-REVISÃO TEORICO-EMPIRICA**

### **2.1-A COMUNICAÇÃO**

O setor público precisa utilizar formas mais eficaz de recursos tanto materiais quanto humanos, a fim de responder com agilidade e eficiência às rápidas mudanças que ocorrem nas instituições.

Todavia Cunha (2008) afirma que independente da classificação, tem-se que um dos princípios que tangem é a eficiência, assim sendo quando sistematizamos uma linguagem interna de procedimentos a serem seguidos, proporcionamos uma melhora significativa no atendimento dos serviços realizados e conseqüentemente o entrosamento e a eficácia no atendimento interno e externo.

Segundo Borba (2003), a palavra comunicação é derivada do latim *comunicare* que significa tornar comum, partilhar, repartir, associar, trocar opiniões, conferenciar. Trata-se de um esforço bidirecional envolvendo a transmissão da informação por meio de símbolos (que podem ser gráficos, verbais ou não-verbais), a receptores que devem entendê-los e meios adequados para que sejam transmitidos e o *feedback*, que trata da reação do receptor à mensagem enviada pelo emissor.

Os tempos mudaram e é de extrema importância que nas instituições públicas que os membros diretores, diretores da área de comunicação e funcionários compreendam a urgente necessidade de que se melhore, atualize e dinamize a comunicação interna da organização. Primeiramente, realizando um diagnóstico da organização, para detectar os sinais de confusão, exaustão e dificuldades de entendimento. Levantados estes problemas, devem-se procurar estratégias de comunicação adequadas para estabelecer compromissos e engajamento dos funcionários, para definir o que pode e o que não pode ser feito.

Para a melhoria no atendimento no Centro de Documentação, a comunicação visual, ou seja, a sinalização correta vem de encontro com a proposta de orientar os

cidadãos para o acesso e uso do acervo. Como Machado (2003) afirma “a importância no sistema de sinalização, destaca-se pela necessidade de oferecer ao usuário condições de usufruir dos benefícios oferecidos pela biblioteca, tendo uma orientação visual suficiente para obter acesso aos serviços e produtos existentes”.

Sabe-se que quando as instituições realizam com organização, competência e agilidade seus trabalhos atinge com sucesso seus objetivos com o público e dignifica a vida do trabalhador. Em contrapartida, se realizada de modo desorganizado, desarmônico, inepto e excessivamente burocrático gera o caos social, levando o ser humano a insatisfação e ao estresse, bem como a falência da organização.

Segundo Capellano (2010), embora existam diversos recursos e canais internos para a disseminação da informação, porém é preciso melhorar a comunicação interna das instituições. Para isso, é necessário um planejamento de trabalho direcionado aos objetivos da própria instituição e que ao mesmo tempo esteja atrelado à estratégia do organismo público.

Se no passado havia receio entre os ocupantes de cargos de direção em dividir informações com seus funcionários, hoje este compartilhamento é uma premissa para o sucesso. A liderança passa pela necessidade de colaborar e motivar os funcionários a trabalhar de forma engajada com a equipe, valorizando o papel da comunicação.

## **2.2-BIBLIOTECA ESPECIALIZADA X ATENDIMENTO DIFERENCIADO**

Os acervos das bibliotecas especializadas são diferentes dos acervos das bibliotecas comuns, pois elas tratam de assuntos específicos. Figueiredo (1993, p. 103) coloca que “bibliotecas especializadas tem como característica marcante a prestação de serviços altamente especializados..”

Salvato (1998, p. 48) enfatiza o papel da biblioteca especializada, que segundo ele, ela não deve estar isolada, mas em constante comunicação com outras fontes de informações e fazendo intercâmbio para, assim, suprir as necessidades de informações da instituição e/ou dos seus usuários.

O acervo especializado é destinado a um público específico e segundo Figueiredo (1978, p.158) a biblioteca especializada tem com objetivos o

armazenamento, a organização e a disseminação das informações afins do local onde estas estão inserida.

Mais especificamente Figueiredo (1978p. 158), coloca que para se alcançar os objetivos propostos as bibliotecas necessitam: “Adquirir as informações solicitadas; organizar o acervo e/ou as informações; analisar as informações quanto à validade e abrangendo: sintetizar e disseminar as informações; disponibilizar produtos e serviços informacionais.”

Montalli, (1994) coloca que as informações devem estar devidamente organizadas para que as instituições nacionais possam estar capacitadas e, conseqüentemente competitivas. Partindo deste principio constatamos que as informações não são apenas os meios para os pesquisadores realizem seus trabalhos, mas o fim que lhes permite ou não dar continuidade as suas pesquisas, o que torna extremamente importante os métodos de busca, organização e disseminação que sejam capazes de auxiliar os usuários.

### **3- METODOLOGIA**

Os métodos que serão utilizados para a realização desta norma interna de atendimento, serão obtidos através de:

Reuniões com as equipes de trabalho para uniformização da linguagem institucional.

Experiências e situações vivenciadas na rotina do dia a dia em contato com o usuário

Estudo de referencias bibliográficas que estejam relacionadas a qualidade de atendimento ao cidadão, comunicação no serviço publico, gestão publica, enfim que possam dar embasamento no estudo em questão.

O estudo para a formulação desta norma é o estudo de caso, com observações da implementação em outras instituições onde as normas internas agem de forma eficaz.

## **4-ORGANIZAÇÃO PÚBLICA**

### **4.1 - HISTÓRICO DA CASA DA MEMÓRIA**

Responsável pela preservação e conservação do acervo documental referente a história do município, a Casa da Memória é uma Coordenadoria da Diretoria do Patrimônio Cultural da Fundação Cultural de Curitiba. Sua origem remonta à Casa Romário Martins, criada em 18 de setembro de 1973, quando teve início o processo de pesquisa, levantamento e reprodução de ampla documentação histórica sobre a cidade.

Os projetos desenvolvidos ao longo dos sete anos em que a Romário Martins abrigou o núcleo de documentação da memória curitibana geraram a motivação necessária para desencadear o processo de proteção e valorização do patrimônio cultural da cidade, que culminou na criação da Casa da Memória, em 12 de maio de 1981.

O acervo da Casa da Memória reúne mais de 700.000 mil itens, e é alimentado por pesquisas, doações da comunidade e aquisições. São compostos por documentos impressos e manuscritos, periódicos, livros e materiais iconográficos, como aquarelas, plantas, mapas, projetos de construção, rótulos, fotografias em papel, diapositivos e negativos. Esse material é classificado, catalogado, indexado e informatizado para disponibilização ao público em geral.

A política de ação da DPC em relação ao Patrimônio Histórico Documental é norteada por diretrizes que sustentam seu objetivo maior que é a guarda, proteção, preservação, pesquisa, difusão e disponibilização ao público dos registros relativos a história de Curitiba. A Coordenadoria da Casa da Memória mantém em sua estrutura organizacional uma Divisão de Mídias, Divisão do Centro de Documentação e Referência e Setor de Obras Raras.

As sedes provisórias da Casa da Memória foram, a Casa dos 300 anos, sobrado localizado na esquina do Largo Coronel Enéas com a Travessa Nestor de Castro, que de 1981 a 1985, foi a primeira sede da Casa da Memória. Rua 13 de maio, imóvel do final do século XIX, desapropriado pelo Município em 1981, que abrigou a casa da memória entre 1985 a 1993. Rua do Rosário, construído na década de 1950, onde até início dos anos de 1960 funcionou a Câmara Municipal e, posteriormente, diversas repartições públicas. Nesse endereço, a Casa da Memória

permaneceu de 1993 a 1999. Rua São Francisco 308, última sede provisória, onde a Casa da Memória aguardou a conclusão das obras de sua sede definitiva.

Finalmente a sede própria, concluída em 2000, consiste em um complexo arquitetônico formado por três edifícios: o que abrigara as antigas instalações da Cinemateca e do Museu Guido Viaro, o sobrado que pertencera à família Piekarz e a Casa Romário Martins. O projeto de reciclagem e integração dos edifícios, elaborado em 1995, coube ao arquiteto Fernando Popp, com a colaboração dos arquitetos Dóris Regina Teixeira e Gerson Smal Staehler. Neste complexo está abrigada a estrutura técnica e administrativa da Diretoria do Patrimônio Cultural, na qual a Casa da Memória está inserida, juntamente com a Coordenadoria de Pesquisa Histórica e a Reserva Técnica dos Acervos. Com salas de consulta e leitura, Centro de Documentação e Obras Raras, Biblioteca Especializada em história de Curitiba e do Paraná, Divisão de Mídias, Divisão de Processo Técnico, Laboratórios de Conservação e Fotográfico, constitui um espaço tecnicamente adequado às normas de segurança e proteção de acervos documentais.

#### **4.2 - DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA**

A casa da Memória foi criada em 1982, e todo atendimento era realizado pela biblioteca somente com a mudança para o prédio próprio na Rua São Francisco 319, criou-se a Coordenação da Casa da Memória que abrange a divisão de Mídias, Obras Raras e o Centro de Documentação. Ocorre que pela falta de uma norma de procedimentos interna de atendimento ao cidadão, não é feita a abordagem correta ao cidadão/usuário. Para que este atendimento seja eficaz e contemple as necessidades do cidadão externo e interno, vários procedimentos devem ser realizados.

A preocupação principal da instituição é salvaguardar o acervo de possíveis danos, dentre eles o extravio de material bibliográfico devido à entrada de usuários portando bolsas e mochilas na área de pesquisa da biblioteca este fator acontece principalmente pela inexistência de uma sinalização nos espaços da instituição. Afirma Macedo e Gomes (2003) “o procedimento intencional da sinalização, é para guiar os usuários, num momento anterior à busca de informação, tornando-os pessoas mais independentes e sem perda de tempo, tornado tal demarcação em

ponto positivo na capacitação informacional do usuário”. O sistema de sinalização deverá ser construído baseado no percurso realizado pelo usuário, desde o momento da sua entrada na biblioteca, até o momento da obtenção do produto ou serviço desejado.

A Coordenação de Pesquisas da casa trabalha diretamente ligada ao centro de documentação, para os pesquisadores foi elaborada uma ficha de empréstimo, mas a devolução do material para a biblioteca é demorada chegando a ficar dias até meses fora do acervo e isto acarreta diversos problemas para a biblioteca, dentre eles o não atendimento de imediato ao usuário local, pois muitas vezes o que ele quer pesquisar encontra-se na Coordenação de Pesquisas.

As cópias xerográficas são feitas na própria biblioteca, outros setores da Fundação Cultural de Curitiba, utilizam esta máquina para fazer cópias de suas atividades profissionais e em grande quantidade e querem a reprodução imediatamente. A problemática neste caso é que não entende que a biblioteca prioriza o cidadão que está pesquisando, e por ser um acervo especializado o manuseio do material recebe tratamento diferenciado dos demais. O agendamento de cópias de outros setores é imprescindível para a organização e atendimento eficiente para todos.

Muitas das visitas monitoradas e entrevistas não são agendadas o que causa sérios transtornos para as equipes. Todos têm sua rotina diária de trabalho, com reuniões, palestras, pessoas em férias, pessoas com atestado médico, então quando a visita é previamente agendada todos se organizam para que o visitante tenha realmente uma equipe para atendê-lo.

Para este trabalho de conscientização, reuniões serão realizadas com determinações em nível de Diretoria, onde todos os responsáveis pelos acervos, a partir da elaboração da norma interna terão sobre a documentação total responsabilidade, maior autonomia e credibilidade visto que serão respeitados os procedimentos ali estipulados.

Com mudanças que ocorrem na gestão pública e a falta de normatização de procedimentos internos, hábitos e procedimentos individuais são realizados por equipes de forma aleatória, sem critérios, causando vários problemas sendo o mais preocupante relacionados com a documentação. Para que tais situações não ocorram, é imprescindível que toda equipe de trabalho esteja interligada com as normas e que esta norma seja colocada em prática, resultando assim numa

seqüência de trabalhos e procedimentos, onde mudanças vão ocorrer, mas que sejam sempre em sintonia e com as normas técnicas de trabalho da instituição.

Os encontros entre as equipes serão necessários para detectar as necessidades específicas para que haja a realização satisfatória de suas tarefas, assim como estudar e definir estratégias de ação, gerenciar relacionamentos visando a qualidade dos serviços e a administração do espaço físico, dos equipamentos, dos materiais e dos serviços de apoio.

## **5-PROPOSTA**

### **5.1 - DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA:**

A partir da análise dos dados coletados por meio de reuniões realizada junto aos servidores envolvidos diretamente com o atendimento verificou-se a necessidade de propor um novo modelo de atendimento ao cidadão usuário dos serviços prestados pelo Centro de Documentação da Casa da Memória.  
Fixação de placas de sinalização na recepção:

#### **RECEPÇÃO**

- a) Assinar o livro de registro na portaria.
- b) Proibido entrar na biblioteca portando bolsas ou mochilas.
- c) Proibido fumar na biblioteca. (ambiente livre de tabaco).
- d) Proibido consumir alimentos e bebidas no interior da biblioteca.
- e) Não utilizar aparelhos sonoros.
- f) Entrada ao lado da recepção, permitida somente aos funcionários.
- g) Sanitários do térreo são exclusivos para o público
- h) Disponibilização de bebedouro na biblioteca.
- i) Serviços de reprografia e o preço.
- j) Fixação do Símbolo Internacional de acesso na parede da entrada principal, em atendimento a Lei Federal n.º 7.405/1985, de modo a indicar que o local permite sua utilização por pessoas com deficiência.
- k) Implantação de piso tátil direcional nos corredores dos pavimentos inferior superior do prédio, a fim de facilitar o acesso às pessoas cegas.

- l) Adoção de crachá contendo nome, cargo e função para os funcionários terceirizados da recepção;

## **BIBLIOTECA**

- a) O material especializado sobre Curitiba e Paraná não é emprestado. A consulta ao acervo é realizada somente no local.
- b) É permitido tirar fotos e fazer cópias do material desde que respeitando os direitos autorais.
- c) Os boletins editados pela instituição poderão ser reproduzidos na íntegra, pois são de domínio público.
- d) O usuário não pode tirar as folhas das pastas de recortes de jornais (PAHI), devendo solicitar ajuda a um dos atendentes.
- e) Não utilizar aparelhos sonoros.
- f) A biblioteca não se responsabiliza pela perda ou danos em aparelhos trazidos pelos usuários (notebook, scanner, máquina digital, etc.).
- g) A pesquisa em bases de dados é realizada somente pelos funcionários responsáveis pelo acervo, assim como a guarda do material pesquisado.
- h) O material que estiver sendo pesquisado só poderá ficar separado para o cidadão 1 (um) dia subsequente ao que ele está pesquisando.
- i) Prazo para devolução do material emprestado pela coordenação de pesquisa, não poderá ultrapassar de 3 (três) dias. Se for um único exemplar do acervo a devolução deverá ocorrer no mesmo dia.
- j) Doações dos boletins editados pela DPC só serão doados mediante ofício das escolas e instituições.

## **VISITAS MONITORADAS:**

- a) As visitas monitoradas deverão ser agendadas com a coordenação da Casa da Memória com no mínimo 15 dias de antecedência, mediante ofício ou e-mail da instituição interessada.
- b) O número máximo de pessoas para a realização da visita é de no máximo 20 (vinte) pessoas.

## **USO DO COMPUTADOR PELO CIDADÃO**

- a) É disponibilizado ao cidadão um computador que se encontra na área de leitura e pesquisa da biblioteca.

- b) O computador será utilizado pelo cidadão somente para pesquisas via internet, CD-ROM, DVD, Pen-drive. A impressão do conteúdo só será permitida quando se tratar de textos relacionados às pesquisas educacionais e acadêmicas relacionadas a história de Curitiba e Paraná.
- c) É proibido baixar arquivos, acessar salas de bate-papo, consultar contas bancária remover ou instalar programas.
- d) Só será permitido 1 (uma) pessoa no computador. Não sendo permitidas aglomerações em torno do equipamento.
- e) O computador poderá ser usado mediante disponibilidade da máquina, sem agendamento prévio.

## **XEROX**

- a) Dar prioridade ao cidadão que está pesquisando.
- b) Cópias de outros setores da FCC deverão ser agendadas quando ultrapassarem 20 (cópias), e os responsáveis deverão trazer o papel.
- c) As cópias deverão respeitar as determinações dos Direitos Autorais.
- d) Cópia do cidadão que ficar para serem feitas deverá ser deixada a metade do valor em dinheiro e o telefone para eventuais contatos.

## **5.2-PLANO DE IMPLANTAÇÃO:**

Primeiramente, realizando um diagnóstico da organização, para detectar os sinais de confusão, exaustão e dificuldades de entendimento.

Na seqüência, deverá a equipe de trabalho envolvida com o atendimento, deverá coordenar as atividades que serão desenvolvidas na proposta, levando em consideração o tempo e os recursos necessários para todo o projeto assim como a realização de reuniões para que os servidores envolvidos relatem os problemas no atendimento e colaborem com sugestões.

Como os problemas começam na portaria do prédio, a primeira providência é a elaboração da sinalização identificando as áreas restritas, o guarda-volumes, o horário de atendimento, a restrição em portar malas ou mochilas na área de pesquisa, proibido fumar, comer.

A elaboração desta sinalização envolvera a equipe da comunicação visual, onde deverão ser escolhidas as formas de sinalização mais adequada à instituição. Neste mesmo momento serão determinados os prazos para a colocação das identificações. Nesta proposta é de extrema importância que todos os cidadãos que não sejam funcionários da instituição, deixem suas bolsas e mochilas no armário da portaria.

### **5.3-RECURSOS:**

Capacitar os funcionários com os cursos oferecidos pelo IMAP (Instituto Municipal de Administração Pública).

### **5.4-RESULTADOS ESPERADOS:**

- Esperamos que este projeto traga a modernização e melhorias nas ações relacionadas ao atendimento, possibilitando ações rápidas e eficazes.
- Buscar a excelência e transparência nos serviços prestados pelo Centro de Documentação.
- Propiciar maior autonomia e credibilidade a equipe envolvida.
- Fornecer instrumentos para agilizar o atendimento do cidadão
- Otimização de tempo
- Previsão antecipada da realização dos serviços
- Satisfação do cidadão
- Disseminação da informação
- Motivação e clareza na execução dos serviços

Esta norma vem de encontro ao direito do cidadão garantida pelo estado, como afirma Maciel (2002), que tem como objetivo único a satisfação final que é o cidadão.

### **5.5-RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS:**

Dificuldades de equipes envolvidas aceitarem as novas mudanças e determinações e também a resistência em fazerem os cursos oferecidos, pelo fato de acharem que executam muito bem suas funções.

## **6-CONCLUSÃO**

A implantação deste projeto não significa que tudo está resolvido, pois a globalização e os avanços tecnológicos nos obrigam sempre buscar novas técnicas de aperfeiçoamento no que nos propomos a realizar.

As mudanças propostas neste trabalho nos conduzem as mudanças necessárias que são exigidas para a melhoria da qualidade no atendimento no Centro de Documentação da Casa da Memória.

Para que mudanças realmente aconteçam, são exigidas novas competências dos gerentes públicos e muito esforço coletivo.

Com a aprovação do projeto esperamos com este projeto atender ao cidadão com pontualidade, cumprindo o prometido no tempo previsto. Capacitar todos os envolvidos de forma que o atendimento seja eficaz, com respeito e cordialidade, assim como manter o cidadão informado sobre as formas de prestação de serviços e os meios necessários para ter acesso dos mesmos. Buscamos oferecer a informação ao cidadão de forma completa, objetiva, confiável, de fácil acesso e compreensão.

A proposta de uma norma interna de atendimento surge como uma ferramenta complementar estratégica, que visa proporcionar a integração dos servidores aos objetivos da instituição, que busca habilitar o servidor e satisfazer as necessidades do cidadão, visto que o setor público precisa utilizar recursos tanto materiais quanto humanos mais eficazes, a fim de responder com agilidade e eficiência às rápidas mudanças que ocorrem nas instituições.

Os tempos mudaram e é de extrema importância que nas instituições públicas que os membros diretores, diretores da área de comunicação e funcionários compreendam a urgente necessidade de que se melhore, atualize e dinamize a comunicação interna da organização. Primeiramente, realizando um diagnóstico da organização, para detectar os sinais de confusão, exaustão e dificuldades de entendimento. Levantados estes problemas, procurar estratégias de comunicação adequadas para estabelecer compromissos e engajamento dos funcionários, para definir o que pode e o que não pode ser feito.

Procurou-se ao longo deste trabalho demonstrar a importância deste engajamento e a importância de se compreender e planejar a comunicação. Conforme coloca Cappellano (2010), são vários os desafios para que as instituições valorizem e utilizem bem a comunicação interna – e as empresas públicas se

enquadram nesta categoria e devem também enfrentar estes desafios. O engajamento dos funcionários, o gerenciamento das informações quando estas são produzidas e repassadas em cada vez maior quantidade e rapidez e o incentivo da liderança são os próximos passos a serem dados neste caminho. Para isto, não basta a boa vontade, mas também o conhecimento dos tipos e modelos de comunicação e um maior conhecimento técnico por parte de todos a fim de que a comunidade tenha a disposição os bons serviços aos quais também tem direito.

## 7-REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724:** Trabalhos acadêmicos – apresentação. 2. ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2005.

BORBA, Danúbio Becker. **Gerenciamento da comunicação nos projetos.** Curso de Pós-Graduação / MBA Executivo Gerência de Projetos II – 2003. Fundação Getúlio Vargas. 76p.

CAPPELLANO, Thatiana. Comunicação interna. *In.* SILVA NETO, Belmiro Ribeiro da. (Coord.). **Comunicação corporativa e reputação:** construção e defesa da imagem favorável. p 53-68. São Paulo. Saraiva, 2010.

COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL. Disponível em [http://pt.wikilingue.com/es/Comunicação\\_Institucional](http://pt.wikilingue.com/es/Comunicação_Institucional). Acesso em 05/08/2010.

FIGUEIREDO, Nice. **Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas:** uma revisão de literatura. Revista de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v.11, n. 3/4, p. 155-168. Jul./dez. 1978.

MACEDO, Neusa Dias de; Gomes, Maria Cristina Soares. Sinalização de bibliotecas em interface ao serviço de referencia (SRI): enfoques técnicos, educativos e sociais. São Paulo; [s.n].2006.

MACHADO, Murilo Milton. Mapeamento espacial e proposta de sinalização no serviço de periódicos da biblioteca central da UFSC. **Revista ACB**, v.8, n.1, 2003.

.MONTALLI, K. M. L. **Informação para negócios no Brasil: reflexões In:** SEMINÁRIO NACIONAL DE INFORMAÇÃO PARA INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR, I, 1993, Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte: UFMG/EB, 1994. p. 165-173.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina da Cunha. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na biblioteca do laboratório de Mecânica Precisão – LMP/UFSC. Revista ACB, Florianópolis, v. 5, n. 5, p. 104-119, 2000. Disponível em: <http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/viewarticle.php?id=49&layout=abstract> Acesso em: 20.02.2009

SALVATO, Gilberto José. **Sistemas especialistas**: método para a adoção em bibliotecas especializadas. Florianópolis, 1998. 205 p. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa Catarina.