

JANA RÚBIA ANDRADE HENNING

**TECNOLOGIA, INFORMAÇÃO E SOCIEDADE: A PERCEPÇÃO DO
USUÁRIO EM RELAÇÃO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS DO
TELECENTRO PARANAVEGAR DA BIBLIOTECA PÚBLICA DO PARANÁ**

**Monografia apresentada à disciplina Pesquisa em
Informação II como requisito parcial à conclusão
do Curso de Gestão da Informação, Setor de
Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal
do Paraná.**

Orientadora: Profª Edmeire Cristina Pereira

CURITIBA

2005

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Profª. Edmeire pelas longas manhãs de quartas-feiras em que me orientou;

À Neide Camargo Mutti, chefe da Divisão de Coleções Especiais da Biblioteca Pública do Paraná - atualmente responsável pelo Telecentro Paranavegar - por me permitir fazer a coleta da pesquisa *in loco*;

Às funcionárias da Biblioteca Pública do Paraná, Joana e Eugênia, e também aos monitores que trabalham no Telecentro Paranavegar;

A todos os usuários do Telecentro Paranavegar, da Biblioteca Pública do Paraná que participaram da pesquisa;

Ao apoio constante de meu esposo Jefferson, aos meus pais José Renato e Maria; e

Finalmente a Deus, criador supremo.

A sabedoria é a coisa principal; adquira, pois a sabedoria;
Sim, com tudo o que possues adquira o conhecimento.
(Bíblia, V. T. Provérbios, 4:7).

SUMÁRIO

LISTA DE GRÁFICOS	vi
LISTA DE SIGLAS	vii
RESUMO	viii
1 INTRODUÇÃO	1
1.1 TEMA E JUSTIFICATIVA.....	1
1.2 PROBLEMAS E PRESSUPOSTOS.....	1
1.3 OBJETIVOS.....	2
2 LITERATURA PERTINENTE	3
2.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO, INTERNET E INCLUSÃO DIGITAL/ SOCIAL	3
2.1.1 Telecentros.....	6
2.1.1.1 O caso do telecentro paranavegar.....	7
2.2 ESTUDOS DE USO/ USUÁRIOS.....	8
2.2.1 O Usuário e Suas Necessidades Informacionais.....	9
2.2.2 Sistemas Eficientes.....	10
2.3 QUALIDADE E SEUS CRITÉRIOS.....	11
2.3.1 O Instrumento SERVQUAL.....	14
3 MATERIAIS E MÉTODOS	15
3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	16
3.2 COLETA DE DADOS.....	17
3.2.1 Instrumento de Coleta.....	18
4 RESULTADOS	20
4.1 PARTE I – DADOS SOBRE O PERFIL DOS USUÁRIOS.....	20
4.1.1 O Perfil dos Usuários.....	24
4.2 PARTE II – DADOS SOBRE INDICADORES DE QUALIDADE.....	25
4.2.1 A Avaliação dos Indicadores de Qualidade.....	34
5 CONCLUSÃO	36
GLOSSÁRIO	39
REFERÊNCIAS	40

APÊNDICE 1 – INSTRUMENTO DE COLETA.....	43
APÊNDICE 2 – RESPOSTA ESCRITA QUESTIONÁRIO-ENTREVISTA –	
QUESTÃO 12.....	49
ANEXO 1 – FOTOGRAFIAS TELECENTRO PARANAVEGAR – BPP.....	55
ANEXO 2 – DADOS ESTATÍSTICOS TELECENTRO PARANAVEGAR – BPP	
MARÇO/2005.....	57

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – SEXO DOS USUÁRIOS.....	20
GRÁFICO 2 – FAIXA ETÁRIA DOS USUÁRIOS.....	21
GRÁFICO 3 – LOCAL ONDE MORAM OS USUÁRIOS.....	21
GRÁFICO 4 – ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS.....	22
GRÁFICO 5 – ESCOLARIDADE EM CURSO.....	22
GRÁFICO 6 – LOCAL DE TRABALHO DOS USUÁRIOS.....	23
GRÁFICO 7 – TEMPO DE USO DOS SERVIÇOS DO TELECENTRO.....	23
GRÁFICO 8 – RENDA MENSAL DOS USUÁRIOS.....	24
GRÁFICO 9 – HORÁRIOS COMUNS DE USO DURANTE A SEMANA.....	26
GRÁFICO 10 – HORÁRIOS COMUNS DE USO AOS SÁBADOS.....	26
GRÁFICO 11 – MOTIVOS DE USO DO TELECENTRO.....	27
GRÁFICO 12 – FREQUÊNCIA DE USO DO TELECENTRO.....	28
GRÁFICO 13 – CONSIDERAÇÕES SOBRE TEMPO DE USO.....	29
GRÁFICO 14 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	30
GRÁFICO 15 – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO.....	30
GRÁFICO 16 – AVALIAÇÃO DA TANGIBILIDADE.....	31
GRÁFICO 17 – AVALIAÇÃO DA CONFIABILIDADE.....	32
GRÁFICO 18 – AVALIAÇÃO DA SENSIBILIDADE.....	32
GRÁFICO 19 – AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA.....	33
GRÁFICO 20 – AVALIAÇÃO DA EMPATIA.....	34

LISTA DE SIGLAS

- BPP** – Biblioteca Pública do Paraná
- CELEPAR** – Companhia de Informática do Paraná
- MCT** – Ministério da Ciência e Tecnologia
- P&D** – Pesquisa e Desenvolvimento
- SAE** – Secretaria Especial para Assuntos Estratégicos
- TICS** – Tecnologias de Informação e Comunicação

RESUMO

Trata do tema Tecnologia, Informação e Sociedade, especificando-se num estudo sobre o Telecentro Paranavegar – BPP como agente promotor da inclusão digital/social. Objetiva analisar o significado da qualidade num contexto de serviço, caracterizando as expectativas e a satisfação dos usuários/clientes do Telecentro. Pesquisa exploratória, cujo ambiente é o Telecentro Paranavegar BPP. A amostra foi feita com 371 usuários correspondendo a 5% de erro-padrão. O instrumento de coleta é um questionário-entrevista dividido em duas partes com quatorze questões abertas-fechadas, o período de coleta compreendeu duas semanas. Como resultados, observa-se que a maioria dos usuários é do sexo masculino; faixa etária predominante entre 10 e 20 anos; residem em Curitiba; maioria com Ensino Médio completo, sendo que não estão estudando atualmente, nem trabalhando; renda mensal inferior a três salários mínimos; cadastro feito no Telecentro no último ano. O acesso é maior para *e-mail* e pesquisas, maior procura durante a semana e no período vespertino; frequência mais expressiva de duas a seis vezes por semana. O tempo de uso é tido como insuficiente, mas a maioria expressiva considera como “boa” a eficiência dos serviços. Na última questão, os cinco itens e o somatório total foram avaliados como “eficientes”, sendo o maior percentual para a confiabilidade do serviço. Conclui-se que é preciso ampliar o espaço físico do Telecentro, o número de computadores, promover as oficinas e cursos propostos no programa do Telecentro Paranavegar, para não haja somente a promoção da inclusão digital restrita, e sim que o usuário/cidadão seja um interlocutor participativo das políticas públicas.

Palavras-chave: Telecentro, inclusão digital, *software* livre, avaliação da qualidade, estudos de usos, estudos de usuários, internet, qualidade de serviços.

1 INTRODUÇÃO

1.1 TEMA E JUSTIFICATIVA

O tema geral da pesquisa abordou Tecnologia, Informação e Sociedade, especificando-se num estudo sobre o Telecentro Paranavegar da Biblioteca Pública do Paraná - BPP para a inclusão digital/social da população paranaense. A relevância científica está no fato da pesquisa tratar de estudo de uso/usuários, tema inserido no escopo da ciência da informação, quanto à relevância social, a sociedade está buscando cada dia mais o acesso às novas tecnologias de informação e comunicação, e o telecentro é um dos agentes promotores da inclusão digital. O interesse a este tema se deu pelo fato da inclusão digital ser pauta do dia em países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil, e a viabilidade, pelo fato de o Telecentro Paranavegar estar localizado na Biblioteca Pública do Paraná, que se situa no centro da Cidade de Curitiba, local de fácil acesso.

1.2 PROBLEMAS E PRESSUPOSTOS

A pesquisa teve como problema central saber qual a percepção do usuário, em relação à qualidade dos serviços prestados pelo Telecentro, pressupondo que o mesmo considerava os serviços do Telecentro Paranavegar da BPP eficientes, uma vez que não tinha parâmetros de julgamento. Os problemas secundários levantados foram saber:

- 1) Como o usuário considera – a questão da qualidade – os serviços prestados pelo Telecentro Paranavegar – BPP;
- 2) Que modelo(s) foi (foram) seguido(s) na formulação da proposta do Telecentro.

Os pressupostos secundários foram:

- 1) O usuário do Telecentro Paranavegar – BPP considera os serviços do Telecentro Paranavegar – BPP eficientes.
- 2) O Telecentro Paranavegar segue a idéia do Governo Eletrônico.

1.3 OBJETIVOS

O objetivo configurou-se em:

Analisar o significado da qualidade em um contexto de serviço, caracterizando:

- a) As expectativas dos usuários/clientes do Telecentro Paranavegar; e
- b) A satisfação dos usuários/clientes.

A pesquisa apresenta primeiramente o levantamento bibliográfico, não exaustivo, da literatura pertinente ao tema, seguida pela metodologia utilizada na definição da amostra para a população-alvo existente, os procedimentos para coleta de dados, os resultados tabulados expostos em gráficos e as devidas conclusões do estudo, com um pequeno glossário referente a alguns termos e programas. Nos apêndices está o modelo de instrumento de coleta usado e respostas escritas dos usuários do Telecentro, nos anexos é possível visualizar algumas imagens do ambiente da pesquisa (Telecentro Paranavegar) e dados estatísticos de uso do Telecentro.

2 LITERATURA PERTINENTE

2.1 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO, INTERNET E INCLUSÃO DIGITAL/SOCIAL

Um dos produtos da sociedade da informação é o acesso dos cidadãos às redes de informação, no caso a Internet. No Brasil ela existe como rede acadêmica há mais de quinze anos, mas seu Comitê Gestor (CG) só foi instituído em 1995, incumbido de organizar e supervisionar as funções básicas de infra-estrutura para serviços, planejar e encaminhar sua evolução futura.

Segundo o LIVRO VERDE (2000, p. 45), “para que se promova o bem-estar econômico e social das sociedades, há necessidade se pensar na educação da Sociedade da Informação, com prioridade também para a inclusão social, formando um cidadão capacitado à tomada de decisões e escolha informada sobre todos os aspectos na vida em sociedade que as afetam.” Para MIRANDA (2003, p. 65), “a penetrabilidade das tecnologias no cotidiano das pessoas e da sociedade representa um dos principais indicadores do desenvolvimento da sociedade da informação.”

A inclusão digital é item do Plano de ação do Programa Sociedade da Informação no Brasil, apresentado como meio de universalização de serviços para a cidadania, promovendo o acesso público à Internet. GONTIJO (2002, p. 184) cita as linhas de ação do programa da Sociedade da Informação no Brasil, uma iniciativa do MCT:

- a) mercado, trabalho e oportunidades: promoção da competitividade das empresas nacionais e da expansão das pequenas e médias empresas, apoio à implantação do comércio eletrônico e oferta de novas formas de trabalho por meio do uso de tecnologias de informação e comunicação.
- b) Universalização dos serviços e formação para a cidadania: promoção da universalização do acesso à Internet, buscando soluções alternativas com base em novos dispositivos e novos meios de comunicação; promoção de modelos de acesso coletivo ou compartilhado à Internet; e fomento a projetos que promovam a cidadania e a coesão social.

c) Educação na sociedade da informação: apoio aos esquemas de aprendizado, de educação continuada e a distância, baseados na Internet e em redes, através de fomento ao ensino, auto-aprendizado e certificação em tecnologias de informação e comunicação em larga escala; implantação de reformas curriculares visando ao uso de tecnologias de informação e comunicação em atividades pedagógicas e educacionais, em todos os níveis da educação formal.

d) Conteúdos e identidade cultural: promoção da geração de conteúdos e aplicações que enfatizem a identidade cultural brasileira e as matérias de relevância local e regional; fomento a esquemas de digitalização para preservação artística, cultural, histórica e de informações de ciência e tecnologia, bem como a projetos de P&D para geração de tecnologias com aplicação em projetos de relevância cultural.

e) Governo ao alcance de todos: promoção da informatização da administração pública e do uso de padrões nos seus sistemas aplicativos; concepção, prototipagem e fomento a aplicações em serviços de governo, especialmente os que envolvem ampla disseminação de informações; fomento à capacitação em gestão de tecnologias de informação e comunicação na administração pública.

f) P&D, tecnologias-chave e aplicações: identificação de tecnologias estratégicas para o desenvolvimento industrial e econômico e promoção de projetos de P&D aplicados a essas tecnologias nas universidades e no setor produtivo; concepção e indução de mecanismos de difusão tecnológica; fomento a aplicações-piloto que demonstrem o uso de tecnologias-chave; promoção de formação maciça de profissionais, entre eles os pesquisadores, em todos os aspectos das tecnologias de informação e comunicação.

g) Infra-estrutura avançada a novos serviços: implantação de infra-estrutura básica nacional de informações, integrando as diversas estruturas especializadas de redes — governo, setor privado e P&D; adoção de políticas e mecanismos de segurança e privacidade; fomento à implantação de redes de processamento de alto desempenho e à experimentação de novos protocolos e serviços genéricos; transferência acelerada de tecnologias de redes do setor de P&D para as outras redes e fomento à integração operacional das mesmas.

Para promover a inclusão digital, é necessário preparar o cidadão, para manusear o computador, DARELLI (2002, p. 38) afirma que “o computador em si,

com seus recursos e potenciais ferramentas de solução, só poderão operar seus efeitos caso o operador, saiba como fazê-lo.” Contrapondo esta visão do cidadão como cliente consumidor dos serviços públicos, VAZ (2003, p.40-41) diz que:

Transformado em cliente-consumidor, o cidadão vê o direito ao acesso ao serviço público e sua possibilidade de participar de sua gestão substituídos por uma relação que, se não completa e verdadeiramente presidida pela lógica de mercado, tenta emulá-la. (...) A equiparação (ou redução) de cidadão-usuário a cliente é criticada como uma visão frágil, por limitar o alcance do conceito de cidadania. Entender o cidadão-usuário como cliente dos serviços públicos significa, em última instância, eleger o mercado como mediador da cidadania. O exercício da cidadania passa, no caso dos serviços públicos, a remeter às práticas, princípios e valores de mercado, o que não necessariamente se coaduna com o princípio da universalidade dos direitos.

Conforme GONZALÉZ DE GOMES (2002, p. 36) “O direito à cidadania requer como ponto de partida uma relação política entre um sujeito individual e uma comunidade política requer para seu exercício uma condição comunicacional e informacional.” São considerados como canais de inclusão digital domicílios, escola, governo, negócios e empregos, sendo imprescindível a atuação conjunta destes segmentos para a busca de maior inserção, cidadania e inclusão digital. A mesma autora *apud* GONTIJO (2002, p. 181), diz que “a relação entre política e informação deverá ser reconstruída a partir de sua imersão nas novas configurações das infra-estruturas de informação e da Sociedade da Informação.” Para a implantação do e-governo, GONTIJO (2002, p. 183), diz que “a grande meta dos três grandes conjuntos de iniciativas que definem as linhas mestras deste plano, com o Programa Sociedade da Informação, Brasil Transparente e Br@sil.gov, é permitir que, em pouco tempo, qualquer cidadão brasileiro tenha acesso às novas tecnologias da informação...” Os conceitos governabilidade e governança são tratados por DINIZ *apud* JARDIM (2000) como dizendo respeito às condições sistêmicas mais gerais sob as quais se dá o exercício do poder em uma dada sociedade e à capacidade governativa, respectivamente, ainda segundo JARDIM, o *e-government* ou governo eletrônico, é visto numa dimensão de envolvimento de capacidade governativa e informação, expressando uma estratégia pela qual o aparelho de Estado faz uso das novas tecnologias para oferecer melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais à sociedade.

2.1.1 Telecentros

Em relação à info-inclusão, José Carlos Vaz aponta, em sua tese sobre portais municipais, que “a ação de inclusão digital mais freqüente é a criação de postos de acesso gratuito à Internet e capacitação para uso de tecnologia da informação (telecentros), operados por organizações da sociedade, por prefeituras ou por convênios entre ambos.” (VAZ, 2003, p. 100).

Telecentros, consoante ao LIVRO VERDE (2000, p 34), “têm sido utilizado genericamente para denominar as instalações que prestam serviços de comunicações eletrônicas (...) e têm tido um papel de destaque no processo de universalização do acesso à Internet.”.

Quanto à evolução histórica de telecentros em países nórdicos e no Brasil, DARELLI (2002, p.22) explana que:

Nos países econômica e socialmente desenvolvidos, o Centro de Telesserviços [sic] Comunitário - CTSC (*Community Teleservice Center*), vem sendo definido como um centro com facilidades de processamento de dados e de telecomunicações, localizado numa comunidade geográfica ou socialmente remota, de modo que essas facilidades possam ser utilizadas por todas as pessoas da comunidade. O primeiro CTSC dos países nórdicos foi instalado em Setembro de 1985. Até o final de 1991, mais de 100 CTSCs já existiam na Dinamarca, Suécia, Noruega e Finlândia. Além desses, foram implementados centros similares no norte da Escócia, Irlanda e Terra Nova - Canadá, tendo sido preparados ainda projetos em outros países da Europa, incluindo a Polônia, assim como na Ásia e África, especialmente no Sri Lanka e em Benin. (...) Após pesquisas e estudos, para identificar a melhor cidade-pólo onde se pudesse dar início ao projeto telecentro a nível nacional, constatou-se que o município de Brusque - SC, oferecia as condições ideais para a implantação do projeto piloto do telecentro. Tanto pela receptividade positiva, por parte das autoridades locais, como pelo incentivo e empenho de entidades públicas e privadas, o projeto piloto passou a ser viável. Por isso, o projeto piloto passa a chamar-se, telecentro/BRUSQUE, e os adeptos e incentivadores da idéia passam a chamar-se, PARCEIROS.

O compartilhamento dos meios de forma comunitário como por exemplo os Telecentros, possibilita a inclusão digital, permitindo aos info-excluídos a participação na rede. Os Telecentros Comunitários viabilizam a montagem de pontos de acesso público à rede mundial de computadores, e conforme MACADAR e REINHARD (2002, p. 1), o Telecentro Comunitário “consiste num local onde estão disponíveis as TICs para pessoas que têm pouca ou nenhuma oportunidade de usar ou aprender a usar estas tecnologias.”

Em matéria de Telecentros, o Estado de São Paulo já os tem bem difundidos, assim como no Rio Grande do Sul, isso ocorre a partir de iniciativas governamentais de sucesso - no caso do Estado de São Paulo, em Dezembro de 2003 os Telecentros receberam o prêmio de Gestão Pública e Cidadania, das Fundações Getúlio Vargas e Ford, o programa ficou entre os 20 melhores projetos, de um total de mais de 6 mil apresentados. Em Porto Alegre a criação de Telecentros vem elaborando desde 1999 uma estratégia para democratização da informação.

2.1.1.1 O caso do telecentro paranavegar

O Telecentro Paranavegar é gerido pela Companhia de Informática do Paraná — CELEPAR, caracterizada como empresa de economia mista, em que, segundo REZENDE e ABREU (2000, p. 42) “o Estado é majoritário, visando à prestação de serviços de utilidade pública.” O Telecentro Paranavegar enquadra-se como Telecentro Cívico, que conforme GÓMEZ, HUNT e LAMOUREUX *apud* LAIPELT et. al. (2003, p. 4) “são aqueles que funcionam em instituições como escolas, universidades e bibliotecas públicas e cujo eixo principal de trabalho não é a atividade do telecentro como tal, já que este é oferecido ao público como complemento a seus outros serviços culturais, educacionais e recreativos.”

O gerenciamento dos Telecentros Paranavegar é feito por um Conselho Gestor, composto por membros da comunidade, representantes da Secretaria Especial para Assuntos Estratégicos - SAE, através da Companhia de Informática do Paraná – CELEPAR, e pelo coordenador do Telecentro, eles reúnem-se uma vez ao mês para discutir sugestões e encaminhamentos dos serviços, tendo a finalidade de estabelecer as regras de funcionamento e uso do espaço do Telecentro.

Na página eletrônica do Telecentro Paranavegar, apresenta-se o objetivo geral do programa, que consiste em disponibilizar computadores com acesso à Internet e e-mail para a população paranaense, formando *Agentes Locais de Inclusão Digital* (pessoas da própria comunidade) sendo estes responsáveis por trabalhar na capacitação da comunidade na tecnologia da informação, voltando-se também para a inclusão social. Os Telecentros Paranavegar são espaços públicos e gratuitos de uso de

computadores conectados à Internet, especialmente para quem não tem contato com estas tecnologias. Após a doação da infra-estrutura, o governo passa a responsabilidade para a comunidade na manutenção do Telecentro, é interessante salientar que o custo de instalação de um Telecentro com um servidor e dez terminais, usando o Linux - software livre que isenta o pagamento de *royalties* – segundo dados de setembro de 2003, é de R\$ 27.487 mil, a prioridade de instalação é para os municípios com menor Índice de Desenvolvimento Humano Municipal – IDH-M.

A respeito do software livre, CÂMARA (2005, p. 57) conta que o GNU/Linux, nasceu em 1992, pelo trabalho do finlandês Linus Torvald e sua equipe, com a idéia de produzir um sistema operacional com o código-fonte totalmente aberto e que funcionasse com a lógica do sistema operacional Unix. Segundo MICHELAZZO *apud* CÂMARA (2005, p. 58), “todos os esforços de programação foram reunidos em torno do nome GNU, um acrônimo recursivo de ‘*GNU is Not Unix*’”.

2.2 ESTUDOS DE USO/ USUÁRIOS

Em *Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação*, ROBREDO (2003, p. 118) fala sobre a ciência da informação, ressaltando que:

...o próprio conceito de informação tem experimentado transformações radicais, e as formas como esta é representada, registrada, armazenada, processada, transmitida e recuperada, também. As novas abordagens dos estudos teóricos da informação modificaram drasticamente as formas de lidar com a informação, dando origem a novos serviços, ganhando destaque a importância da comunicação dos sistemas com os usuários e destes entre si, assim como dos impactos sociais resultantes.

O autor aponta que a informação, enquanto campo científico dá atenção especial à interação entre sistemas e usuários, aos estudos de usuários e usos, ele cita o *Journal of the American Society for Information Science and Technology (JASIST)* como o que mais e melhor tem acompanhado a evolução da área cobrindo, dentre seus tópicos principais, *Gestão, economia e marketing*, onde está inserido, dentre outros, *Estudos de usuários e usos (individual, corporativo)*. (ROBREDO, 2003, p. 118-120).

O surgimento das pesquisas de uso, segundo LE COADIC (1996, p. 49), aconteceu a partir de perguntas sobre as atividades dos usuários, suas práticas, usos, modos de agir e operar, pois os mesmos eram tidos como passivos e disciplinados.

TEIXEIRA (2004, p. 210, 211), define os estudos de usuários como “investigações centradas no sistema, indivíduo, grupo ou comunidade favorecidos com os serviços oferecidos por unidades de informação (...) os estudos de usuários são em estudo de uso, de demanda e de necessidade.” No mesmo artigo, TEIXEIRA *apud* FERREIRA (2004, p. 210) explicita dois tipos de abordagem em que os estudos de usuários se fundamentam, as abordagens convencionais/conservadoras e as abordagens da percepção/alternativas, sendo a primeira centrada no sistema e na observação de grupos de usuários, e a segunda centrada no indivíduo e na análise das características individuais, objetivando chegar às características cognitivas comuns a um grupo de indivíduos.

2.2.1 O Usuário e Suas Necessidades Informacionais

O comportamento do usuário é diretamente influenciado pela necessidade de informação (ver figura 1) que ele venha a ter, quanto a esta necessidade, LE COADIC (1996, p. 39) fala que “o conhecimento da necessidade de informação permite compreender por que as pessoas se envolvem num processo de busca de informação. Exigência oriunda da vida social. Exigência de saber, de comunicação, a necessidade de informação se diferencia das necessidades físicas que se originam de exigências resultantes da natureza, como dormir, comer, etc.”

FIGURA 1 – USOS E NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO



FONTE: Adaptado de Figura 11 – Usos e necessidades de informação
 LE COADIC, Y. F. A ciência da informação. In: _____. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. p. 39-55.

A exigência de saber influencia o usuário a buscar informação. FRADE et al, a fim de identificar e resumir os elementos principais que influenciam o comportamento do indivíduo – ao provocar demanda, procurar e usar a informação – expõe que:

- a necessidade da informação surge quando um indivíduo reconhece falhas em seu estado de conhecimento e em sua habilidade de dar sentido à sua experiência;
- a procura da informação é um processo no qual o indivíduo propositadamente busca informação que possa mudar seu estado de conhecimento;
- o uso da informação ocorre quando o indivíduo seleciona e processa a informação ou mensagem, que leva à mudança da sua capacidade de dar sentido à sua experiência e agir ou responder em função do entendimento. (CHOO *apud* FRADE et al, 2002, p. 7)

2.2.2 Sistemas Eficientes

HAMILTON e CHERVANY *apud* AROUCK (2001, p. 8) afirmam que:

Um dos objetivos principais da gestão de sistemas de informação é desenvolver, operar e manter sistemas de informação que contribuam para que a organização a que estão relacionados cumpra seus objetivos, podendo estes ser avaliados através de duas perspectivas, sendo uma delas, a eficiência com que o sistema utiliza os recursos disponíveis (pessoal, equipamentos, orçamento) para prover às necessidades dos usuários.

Um sistema só pode ser considerado eficiente, se seus resultados finais forem compatíveis com os recursos que foram utilizados e se as necessidades dos usuários forem atendidas. Para MAXIMIANO (1994, p. 37) “um sistema eficiente é aquele que utiliza racionalmente seus recursos. Quanto mais racional for o uso dos recursos, mais

produtivo e eficiente será um sistema (...) De forma geral, a eficiência é avaliada ou medida comparando-se os resultados alcançados com os recursos utilizados.” (figura 2). Por isso, SILVA e RADOS (2002, p. 199) ressaltam que as unidades de informação têm o dever de serem moldadas conforme as necessidades e expectativas dos usuários, a fim de maximizar sua eficiência.

FIGURA 2 – FÓRMULA DA EFICIÊNCIA

$$\text{EFICIÊNCIA} = \frac{\text{RESULTADOS ALCANÇADOS}}{\text{RECURSOS UTILIZADOS}}$$

FONTE: Adaptado de Figura 1.7 – O conceito de eficiência: relação entre os resultados que se conseguiu alcançar e os recursos que se empregaram.

MAXIMIANO, A. C. A. Organizações. In: _____. **Introdução à Administração**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1994. p. 23-39.

2.3 QUALIDADE E SEUS CRITÉRIOS

A definição de qualidade pode assumir muitos significados, JURAN *apud* SILVA e RADOS (2002, p. 201) enfatiza dois, o primeiro é que a qualidade proporciona a satisfação do cliente, através do suprimento de suas necessidades, o segundo trata a qualidade como ausência de falhas – reunindo os dois significados, tem-se qualidade como “adequação ao uso”.

Para O'BRIEN *apud* FELIX (2003, p. 31), a qualidade da informação está ligada diretamente aos seus atributos/características, agrupando-os em três dimensões: tempo, conteúdo (trata da coerência dos valores examinados) e forma (trata da maneira como a informação é fornecida). Na primeira dimensão, há um conjunto de quatro atributos a serem analisados: prontidão (disponibilidade da informação), aceitação (garantia que a informação fornecida está atualizada e seus valores refletem a situação exata encontrada naquele momento), frequência (informação disponível quantas vezes for necessária) e período (verificar se a informação permite uma análise histórica). Na segunda dimensão, há um conjunto de seis atributos: precisão (informação isenta de

erros), relevância (coerência da informação manipulada em relação ao problema resolvido), integridade (todos os dados necessários à disposição durante a fase de processamento da informação), concisão (excesso de informação pode ser prejudicial), amplitude (alcance que a informação deve ter) e desempenho (adoção de métrica para quantificar a eficiência da informação). Finalmente, na terceira dimensão, há um conjunto de cinco atributos: clareza (avalia a facilidade de compreensão de uma informação), detalhe (considera o grau de aprofundamento com que uma informação pode ser tratada), ordem (avaliação da seqüência com que a informação é apresentada), apresentação (analisa quais dos sentidos humanos são estimulados na apresentação da informação) e mídia (analisa a forma com que a informação é levada até seu consumidor).

Crítérios, determinantes ou atributos são usados para avaliar a qualidade de serviços, dentre os autores que os utilizam para a medição da satisfação do cliente, estão os desenvolvedores do instrumento SERVQUAL (ver seção 2.3.1) PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, eles reagruparam os critérios determinantes da qualidade de serviço em cinco dimensões:

Tangibilidade, referindo-se às facilidades físicas, equipamentos, aparência do pessoal;
 Confiabilidade, referindo-se à capacidade de executar o serviço prometido com confiança e exatidão;
 Atenção, referindo-se à boa vontade em ajudar o usuário e prestar serviço imediato;
 Segurança, referindo-se ao conhecimento e cortesia dos prestadores de serviço e sua capacidade de inspirar confiança; e
 Empatia, referindo-se ao cuidado, atenção individualizada que a organização presta a seus usuários. (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY *apud* AROUCK, 2001, p. 16).

Convém citar GIANESI e CORRÊA (1994, p. 91), que definiram um conjunto de nove critérios de avaliação da qualidade do serviço em: “flexibilidade, consistência, velocidade de atendimento, atendimento/atmosfera, acesso, custo, tangíveis, credibilidade/segurança e competência.” Similar a eles LOVELOCK e WRIGHT (2001, p. 109) abordam as cinco dimensões da qualidade, usadas pelos clientes para julgar a qualidade do serviço, a saber: confiabilidade, tangíveis, sensibilidade, segurança e empatia, ressaltando que para os clientes a confiabilidade se mostra como fator mais importante na avaliação da qualidade do serviço.

Para identificar indicadores de qualidade, VERGUEIRO e CARVALHO (2001, p. 30) fizeram uma busca bibliográfica retrospectiva (período de 1966 a 1997) na base de dados *Information Sciences Abstract – ISA* e a partir dessas leituras elaboraram uma lista com 16 indicadores, sendo eles: comunicação, acesso, confiança, cortesia, efetividade/eficiência, qualidade, resposta, tangíveis, credibilidade, segurança, extensividade, garantia, satisfação do usuário, custo benefício e tempo de resposta. Outros autores, como ZIMMERMAN *apud* MAXIMIANO (1994, p. 354) agrupa os padrões das características do controle da qualidade em serviços destes em:

- Tempo – dividido em tempo de atendimento, gasto na prestação do serviço propriamente dito e tempo de espera/acesso que transcorre entre o momento em que o cliente procura o serviço e o momento em que é atendido;
- Conteúdo, consistência ou integridade – quantidade de elementos que estão dentro do padrão de serviço para que ele seja considerado satisfatório;
- Estabilidade – equivalente ao conceito de confiabilidade, e refere-se à capacidade de o serviço manter suas características ao longo do tempo;
- Satisfação do cliente – capacidade de se conseguir reações favoráveis por parte do cliente em relação a serviços prestados.

SILVA e RADOS (2002, p. 207-208), baseados nos modelos de Parasuraman e Ganesi, e em suas inferências, elaboraram os seguintes critérios de avaliação: Determinantes: Fornecimento de informação (Conhecimento técnico); Atendimento; Cortesia (empatia); Flexibilidade e Tangíveis.

Indicadores para os três primeiros determinantes: funcionários conhecem o ambiente, possuem conhecimento técnico, são capazes de traduzir as expectativas e necessidades dos usuários de forma rápida e concreta, são atenciosos, cuidadosos e interessados.

Indicador para Flexibilidade: capacidade de adaptação às mudanças em benefício dos usuários.

Indicador para Tangíveis: aspecto visível das instalações onde há oferta do serviço.

2.3.1 O Instrumento SERVQUAL

Dentre os modelos teóricos revisados e/ou citados por autores como Arouck, Lovelock e Wright, Malhotra e Giansesi está o proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry, em que utilizam o instrumento chamado SERVQUAL, muito usado na área de marketing de serviço, sendo a literatura desta área “uma fonte confiável para empréstimos metodológicos de procedimentos de avaliação de desempenho de sistemas de informação” KETTINGER E LEE *apud* AROUCK (2001, p. 14).

PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY propuseram um instrumento para medir a expectativa e a percepção de qualidade de serviço em cinco dimensões de atributos – SERVQUAL – utilizando a Escala de Likert.

Em *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, os autores terminam o artigo, denotando que:

In summary, SERVQUAL has a variety of potential applications. It can help a wide range of service and retailing organizations in assessing consumer expectations about and perceptions of service quality. It can also help in pinpointing areas requiring managerial attention and action to improve service quality. In addition, we hope the availability of this instrument will stimulate much-needed empirical research focusing on service quality and its antecedents and consequences¹. (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988, p. 36).

¹ Em resumo, SERVQUAL tem uma variedade de aplicações potenciais. Isto pode ajudar uma ampla variedade de serviço e Organizações varejistas em avaliações sobre expectativas do consumidor e percepções da qualidade de serviço. Isto pode também ajudar em apontar com precisão áreas necessitadas de gerenciar atenção e ação para aperfeiçoar a qualidade dos serviços. Em acréscimo, nós esperamos a disponibilidade do estímulo desse instrumento na muita necessidade da pesquisa empírica focalizando na qualidade dos serviços e seus antecedentes e conseqüências.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa procurou identificar o perfil dos usuários que freqüentam o Telecentro e o nível de satisfação dos mesmos, via indicadores de qualidade. Esta pesquisa caracteriza-se como pesquisa exploratória que “objetiva prover critérios, compreensão, descobrir idéias e dados, tem como característica que as informações são definidas ao acaso (...) e é geralmente seguida por outras pesquisas exploratórias ou conclusivas.” (MALHOTRA, 2001, p. 106-107).

O ambiente escolhido para desenvolvimento da pesquisa foi o Telecentro Paranavegar, da Biblioteca Pública do Paraná - BPP, sito à Rua Cândido Lopes, 133, em Curitiba-PR, anexo à BPP, inaugurado em 11 de dezembro de 2003, projeto de parceria entre Governo do Estado do Paraná, por meio da Secretaria Especial para Assuntos Estratégicos – SAE, Companhia de Informática do Paraná - CELEPAR e Prefeitura Municipal de Curitiba.

O expediente do Telecentro é de Segunda à Sexta-feira, das 08h30 às 20 horas, e aos Sábados, das 08h30 às 13 horas, com agendamento pelo fone (41) 3221-4905 ou no local, dando 5 min de tolerância ao usuário (após esse tempo é chamado quem tiver ficha de espera), o tempo de uso é de trinta minutos ou uma hora não-sequencial. Trabalham no Telecentro as servidoras públicas da BPP, Eugênia Broday e Joana Maria de Guadalupe, a voluntária Siomara Covre Vsolovsky, além dos monitores Charles Chutis Alves, Marcelo Nunes Baldissera – nível médio – Daniel Rodrigo Becker e Tiago Jung Hraus – nível superior. Em meados de maio o Telecentro mudou da Divisão de Informática – por questões de rotina de trabalho — sob a coordenação de Vilma Aparecida Gural Nascimento, para a Divisão de Coleções Especiais, sendo nomeada como Coordenadora, a Sra. Neide Camargo Mutti. Inicialmente o Telecentro dispunha de apenas cinco computadores, e devido à alta demanda de usuários, foram adquiridos mais dois.

3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Para SILVA (1997, p. 123) “o binômio nível de confiança e erro-padrão de estimativa constitui a precisão de uma estimativa”, para essa pesquisa, procurou-se obter 95% de nível de confiança, ou seja, 5% de erro-padrão de estimativa. A população-alvo da pesquisa foram os usuários do Telecentro Paranavegar, que em 31 de maio de 2005 era composta de 5.188 pessoas, o tipo de amostragem é aleatória, utilizando a técnica da amostragem aleatória simples, que segundo a autora “É aquela em que se atribui aos grupos de mesma quantidade de elementos a mesma probabilidade de participar da amostra. Em particular, cada elemento da população tem a mesma probabilidade de participar da amostra.” (SILVA, 1997, p. 92-93).

A amostra foi estimada através da fórmula para cálculo de uma amostra aleatória simples²:

$$n = (N \times n_0) / (N + n_0)$$

Em que:

N = tamanho da população;

n = tamanho da amostra;

$$n_0 = 1 / E^2;$$

E = erro amostral tolerável

Calculando:

$$N = 5.188$$

$$n = ?$$

$$n_0 = 1 / 5\% \text{ ou } 1/0,05^2 = 1/0,0025 = 400$$

Então:

$$n = (5.188 \times 400) / (5.188 + 400) = 2.075.200/5.588 = 371,3 = 371$$

² GRUPO DE PESQUISA E DE GESTÃO URBANA DE TRABALHO ORGANIZADO. Disponível em: <<http://www.guto.marilia.unesp.br/pesquisa.htm>> Acesso em 01 jun. 2005

3.2 COLETA DE DADOS

O pré-teste foi avaliado por três docentes – dois professores do curso de graduação em Gestão da Informação da UFPR, e pela coordenadora e professora do curso de Administração da Escola Técnica da UFPR – e pela então Coordenadora da Divisão de Informática e responsável pelo Telecentro. A coleta de dados foi feita através do questionário-entrevista e teve duração de duas semanas seguidas, de 01 a 15 de Junho de 2005, em doze dias úteis abrangendo os três períodos: matutino, vespertino e noturno.

Uma carta de apresentação foi elaborada (ver anexo 1) antecedendo o questionário-entrevista para esclarecer aos respondentes o objetivo da pesquisa, a instituição, nome e endereço eletrônico de orientadora e orientanda, e que não havia nenhum interesse de qualquer outra natureza, senão o de levantar dados para a pesquisa. O instrumento de pesquisa utilizado para a coleta de dados foi o questionário-entrevista, RUDIO (1992, p. 91-92) destaca a diferença entre ambos:

E a diferença entre um e outro, é ser o questionário feito de perguntas, entregue por escrito ao informante e às quais ele também responde por escrito, enquanto que, na entrevista, as perguntas são feitas oralmente, quer a um indivíduo, quer a um grupo, e as respostas são registradas geralmente pelo próprio entrevistador (...) Geralmente se preferem, para o questionário, perguntas fechadas e, para a entrevista, perguntas abertas ou simplesmente tópicos.

No *Annual Review of Information Science And Technology*, Peiling Wang fala sobre a entrevista como método para pesquisa do comportamento do usuário, enfatizando que “...*the interview method is based on users' perceptions, but it adds the interaction between the interviewer and the interviewee. Interviews used in a survey as a data-collection technique are considered as an alternative to self-administered questionnaires to improve data quality.*”³(WANG, 1999, P. 63).

³ O método de entrevista é baseado nas percepções em usuários, mas isto adiciona interação entre o entrevistador e o entrevistado. Entrevistas usadas em um levantamento como uma técnica de coleção de dados são consideradas como uma alternativa para auto-administrar questionários para aperfeiçoar a qualidade dos dados.

3.2.1 Instrumento de Coleta

O questionário-entrevista foi elaborado em duas partes, com 14 questões abertas e fechadas, a primeira parte destinou-se a perfilar os usuários do Telecentro Paranavegar, em oito questões. Como se trata de pesquisa exploratória, a segunda parte teve o intuito de levantar dados sobre indicadores de qualidade, em seis questões, sendo a última desdobrada em cinco itens de avaliação através da Escala de Likert. Este método foi desenvolvido no início da década de 30 por Rensis Likert, tem seu enfoque voltado às investigações sociais, que conforme MARTINS e LINTZ (2000, p. 46):

Consiste em um conjunto de itens apresentados em forma de afirmações, ou juízos, ante os quais se pede aos sujeitos que externem suas reações, escolhendo um dos cinco, ou sete pontos de uma escala. A cada ponto, associa-se um valor numérico. Assim, o sujeito obtém uma pontuação para cada item, e o **somatório** desses valores (**pontos**) indicará sua **atitude favorável**, ou **desfavorável**, em relação ao objeto, ou representação simbólica que está sendo avaliada.

Ainda, segundo os autores as afirmações podem ter um direcionamento favorável/positivo ou desfavorável/negativo, sendo essenciais na codificação das alternativas de respostas. No caso do questionário, a direção da última questão que diz respeito aos indicadores de qualidade era desfavorável, pois se utilizou dos seguintes valores, numa escala de cinco pontos:

- 1 – Bastante eficiente
- 2 – Eficiente
- 3 – Nem eficiente nem ineficiente
- 4 – Ineficiente
- 5 – Bastante ineficiente

Para MARTINS e LINTZ (2000, p. 48):

Uma pontuação é considerada **alta**, ou **baixa**, segundo o **número de itens**, ou afirmações. Por exemplo, se uma escala contém **10 afirmações** que foram codificadas de 1 a 5, a **pontuação mínima** possível será **10** = (1+1+1+1+1+1+1+1+1+1) e a **máxima** **50** = (5+5+5+5+5+5+5+5+5+5).

No caso do questionário-entrevista utilizado na pesquisa (ver apêndice 1), os somatórios da Escala de Likert, para a 14ª questão, atribuirão ao serviço qualidade:

Bastante eficiente, se estiverem situados entre 5 e 9 pontos;

Eficiente, se estiverem situados entre 10 e 14 pontos;

Nem eficiente nem ineficiente, se estiverem situados entre 15 e 19 pontos;

Ineficiente, se estiverem situados entre 20 e 24 pontos; e

Bastante Ineficiente, se somarem 25 pontos.

Para avaliar a qualidade dos serviços, foram utilizados os critérios de determinação reagrupados em cinco por PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY *apud* AROUCK (2001, p. 16):

I) tangibilidade – facilidades físicas, equipamentos, aparência do pessoal;

II) confiabilidade – capacidade de executar o serviço prometido com confiança e exatidão;

III) atenção – boa vontade em ajudar o usuário e prestar serviço imediato;

IV) segurança – conhecimento e cortesia dos prestadores de serviço e sua capacidade de inspirar confiança;

V) empatia – cuidado, atenção individualizada que a organização presta a seus usuários.

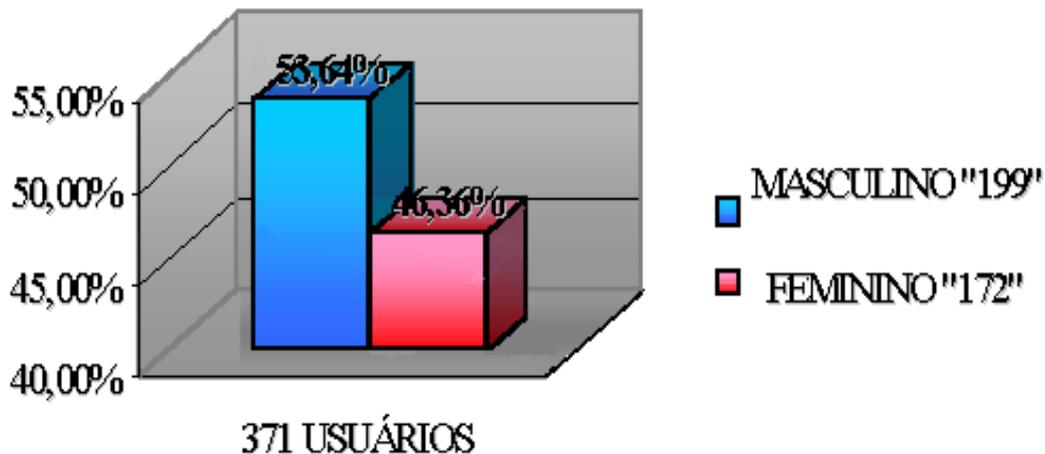
4 RESULTADOS

4.1 PARTE I – DADOS SOBRE O PERFIL DOS USUÁRIOS

Na primeira parte do questionário entrevista, onde se procurou levantar o perfil do usuário, questionando sexo; faixa etária; local onde mora; escolaridade; se está estudando ou não; local de trabalho; tempo de utilização dos serviços do Telecentro Paranavegar; e renda mensal os números e percentuais foram os seguintes:

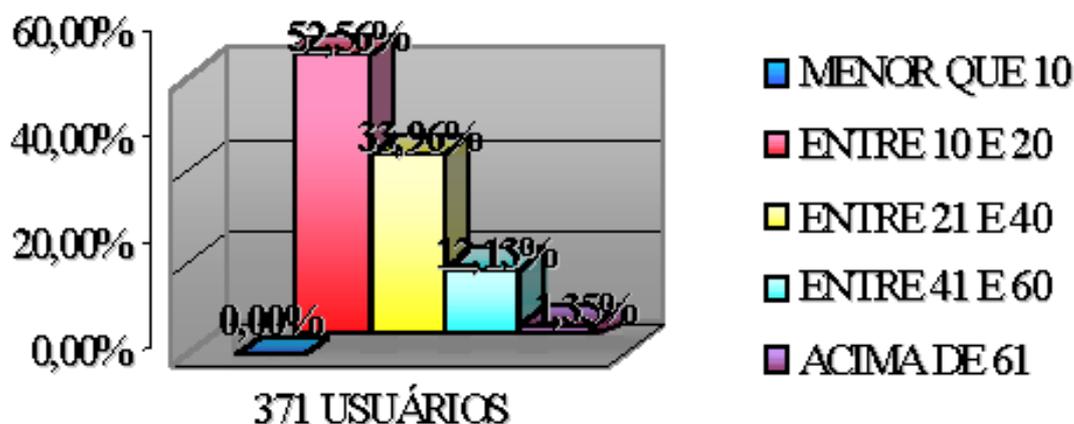
1. **Quanto ao Sexo** – 199 usuários são do sexo masculino, representando 53,64%; e 172 são do sexo feminino, representando 46,36%.

GRÁFICO 1 – SEXO DOS USUÁRIOS



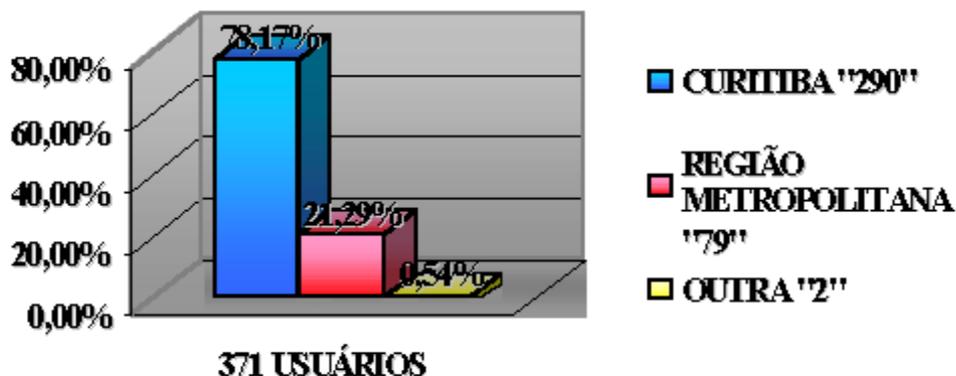
2. **Quanto à Faixa Etária** – nenhum usuário tem menos que 10 anos; 195 têm entre 10 e 20 anos, representando 52,56%; 126 têm entre 21 e 40 anos, representando 33,96%; 45 têm entre 41 e 60 anos, representando 12,13%; e 5 têm acima de 61 anos, representando 1,35%.

GRÁFICO 2 – FAIXA ETÁRIA DOS USUÁRIOS



3. **Quanto ao Local onde mora** – 290 usuários residem em Curitiba, representando 78,17%; 79 residem na Região Metropolitana, representando 21,29%; e 2 residem em outra cidade (Joinville e São Paulo), representando 0,54%.

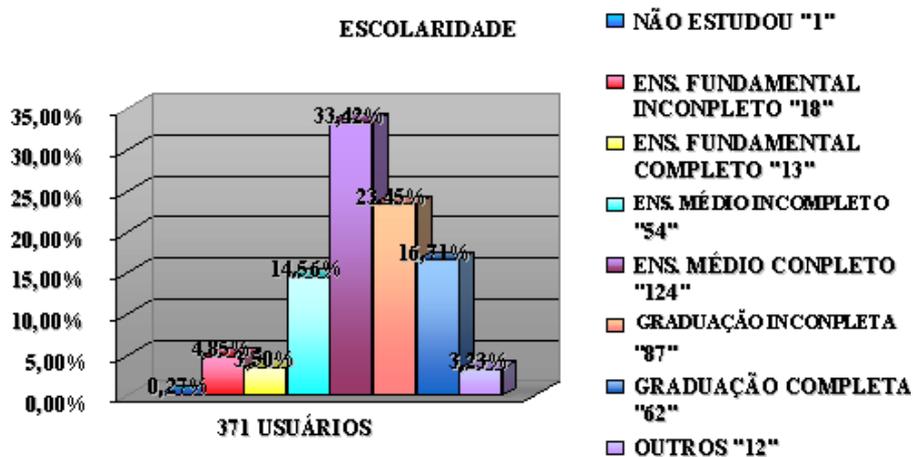
GRÁFICO 3 – LOCAL ONDE MORAM OS USUÁRIOS



4. **Quanto à Escolaridade** – somente 1 usuário não estudou, representando 0,27%; 18 assinalaram Ensino Fundamental incompleto, representando 4,85%; 13 assinalaram Ensino Fundamental completo, representando 3,50%; 54 assinalaram Ensino Médio incompleto, representando 14,56%; 124 assinalaram Ensino Médio completo, representando 33,42%; 87 assinalaram Graduação incompleta, representando 23,45%; 62 assinalaram Graduação completa, representando

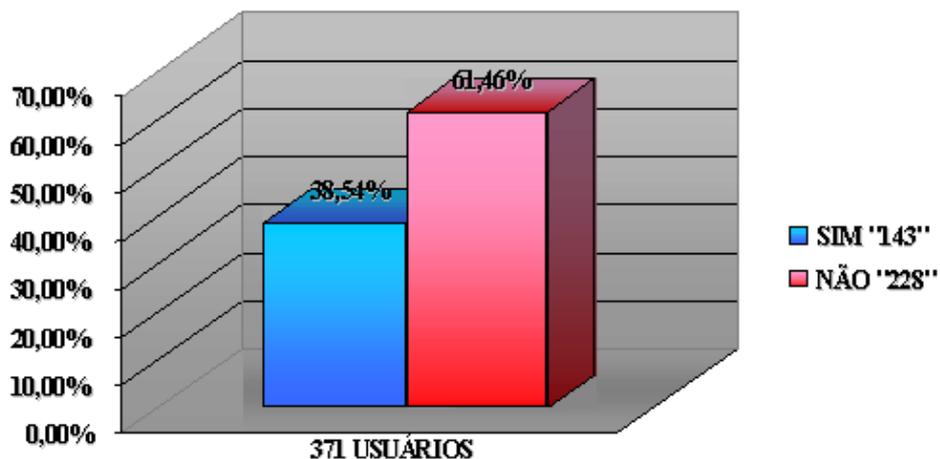
16,71%; 12 assinalaram outros, representando 3,23%, sendo deste percentual quatro com Pós-médio, representando 1,80% e 8 com Pós-graduação, representando 2,16%.

GRÁFICO 4 – ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS



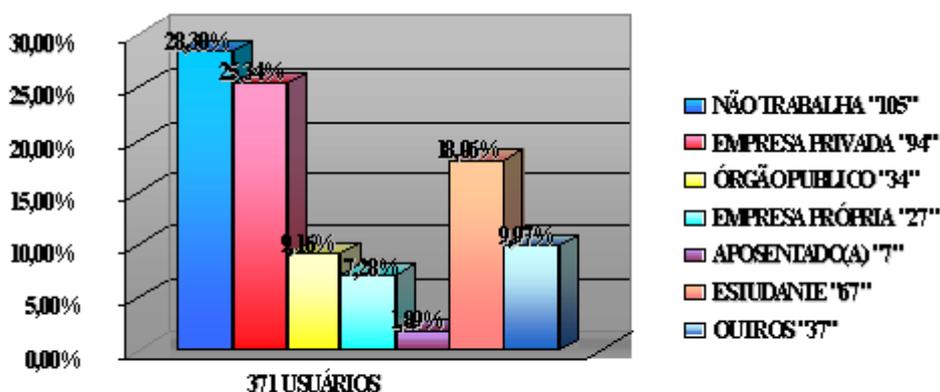
5. **Quanto a estar ou não estudando** – 143 usuários estão estudando, e representam 38,54%, enquanto que 228 não estão estudando, representando 61,46%.

GRÁFICO 5 – ESCOLARIDADE EM CURSO



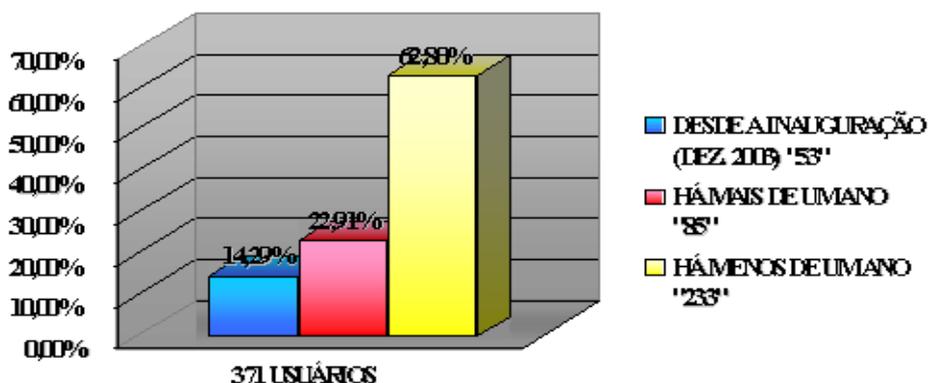
6. **Quanto ao Local de trabalho** – 105 usuários não trabalham, representando 28,30%; 94 trabalham em Empresa privada, representando 25,34%; 34 trabalham em Órgão público, representando 9,16%; 27 trabalham em Empresa própria, representando 7,28%; 7 são aposentados, representando 1,89%; e 37 assinalaram Outros, representando 9,97%, sendo deste percentual, 2 segurados pelo INSS, representando 0,54%, 1 trabalha em empresa mista, representando 0,27%, 1 trabalha em Entidade Filantrópica, representando 0,27%, 1 Do lar, representando 0,27% e 32 trabalham como autônomos, representando 8,62%.

GRÁFICO 6 – LOCAL DE TRABALHO DOS USUÁRIOS



7. **Quanto ao Tempo de utilização dos serviços do Telecentro Paranavegar** – 53 usuários utilizam desde a inauguração, em Dezembro de 2003, representando 14,29%; 85 utilizam há mais de um ano, representando 22,91%; e 233 utilizam há menos de um ano, representando 62,80%.

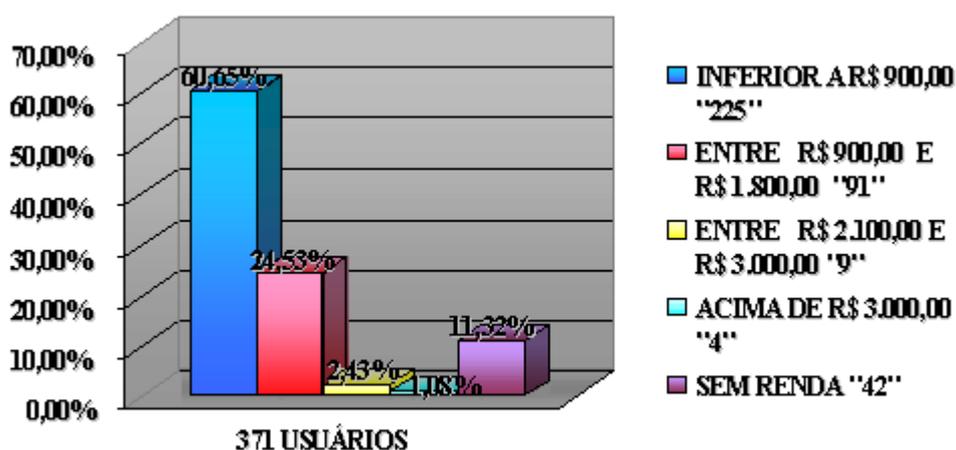
GRÁFICO 7 – TEMPO DE USO DOS SERVIÇOS DO TELECENTRO



NOTA: refere-se ao tempo de cadastrado que o usuário tem.

8. **Quanto à Renda Mensal** – 225 possuem renda mensal inferior a três salários mínimos, representando 60,65%; 91 possuem renda entre três e seis salários mínimos, representando 24,53%; 9 possuem renda entre seis e dez salários mínimos, representando 2,43%; 4 possuem renda mensal acima de dez salários mínimos, representando 1,08%; e 42 não possuem renda, representando 11,32%.

GRÁFICO 8 – RENDA MENSAL DOS USUÁRIOS



4.1.1 O Perfil dos Usuários

Observa-se que a maioria dos usuários é do sexo masculino – apesar de apresentar diferença pequena em relação ao sexo feminino – cerca de 7,3%, do total de respondentes, a faixa etária predominante está situada entre 10 e 20 anos, contrapondo 1,5% de usuários de terceira idade. A grande maioria – 78% residem em Curitiba – alguns Municípios que compõem a Região Metropolitana de Curitiba possuem Telecentro Paranavegar, como no caso de Pinhais, onde foi instalado um telecentro neste ano. O resultado é positivo quanto à escolaridade se considerarmos que apenas um usuário indicou não ter estudado. É necessário denotar que sem um mínimo de alfabetização, é pouco possível familiarizar-se às novas tecnologias. A maioria, representada por cerca de 33%, têm Ensino Médio completo, 16,7% têm

Graduação completo e cerca de 2% são Pós-graduados, com 61,46% do total de usuários respondentes afirmando que não estão estudando atualmente.

São em número de 105 os usuários que não trabalham – entre desempregados e menores de idade sustentados pelos pais –, quase 2% são aposentados e um quarto do total de respondentes trabalha em empresa privada, não tendo acesso à Internet durante o expediente. A procura pelo Telecentro aumentou significativamente, pois cerca de 63% dos usuários se cadastraram no último ano. O poder aquisitivo mensal de 61% dos usuários é inferior a R\$ 900 e 11,3% não possuem renda, sendo isto devido ao desemprego e ao fato de serem dependentes de seus pais/responsáveis, refletindo em alta procura pelo acesso gratuito ao Telecentro.

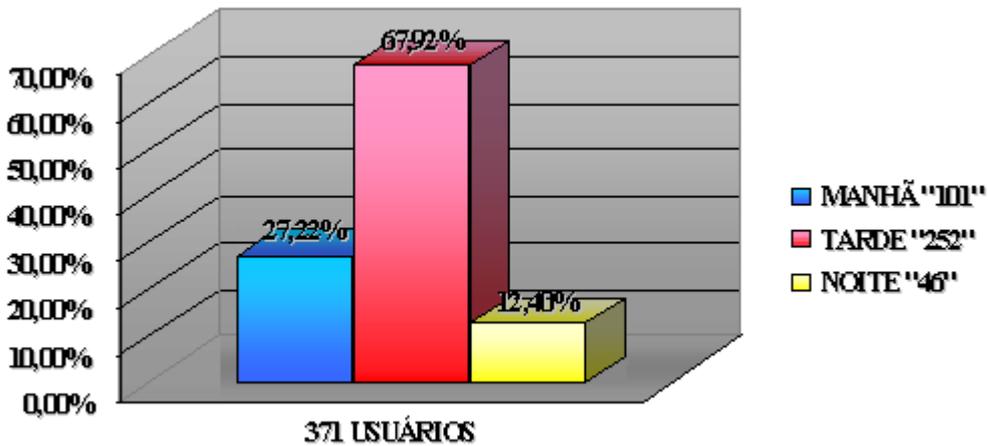
4.2 PARTE II – DADOS SOBRE INDICADORES DE QUALIDADE

A parte II do questionário-entrevista visou levantar dados sobre indicadores de qualidade, questionando dia e horário comuns de uso; motivos de uso; frequência de uso; se considera o tempo de uso suficiente; como considera a eficiência dos serviços; e como o usuário pontua a qualidade dos serviços prestados.

9. Quanto a dia e horário comuns de uso

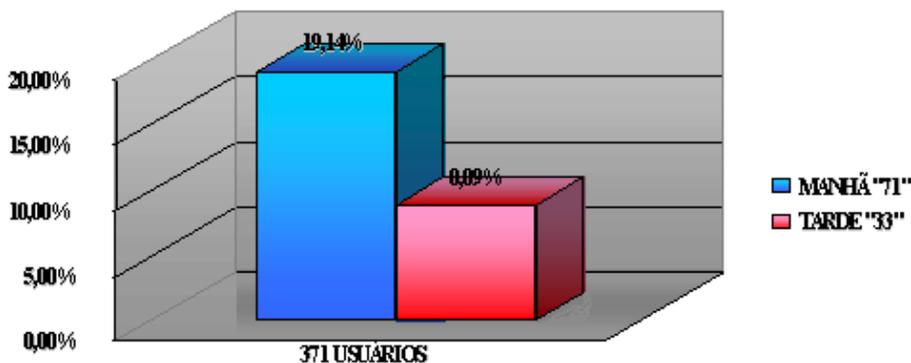
Durante a semana – 101 usuários vão costumeiramente pela manhã, representando 27,22%; 252 vão à tarde, representando 67,92%; e 46 vão à noite, representando 12,40%.

GRÁFICO 9 – HORÁRIOS COMUNS DE USO DURANTE A SEMANA



Sábado – 71 vão pela manhã, representando 19,14%; e 33 vão à tarde, representando 8,89%.

GRÁFICO 10 – HORÁRIOS COMUNS DE USO AOS SÁBADOS

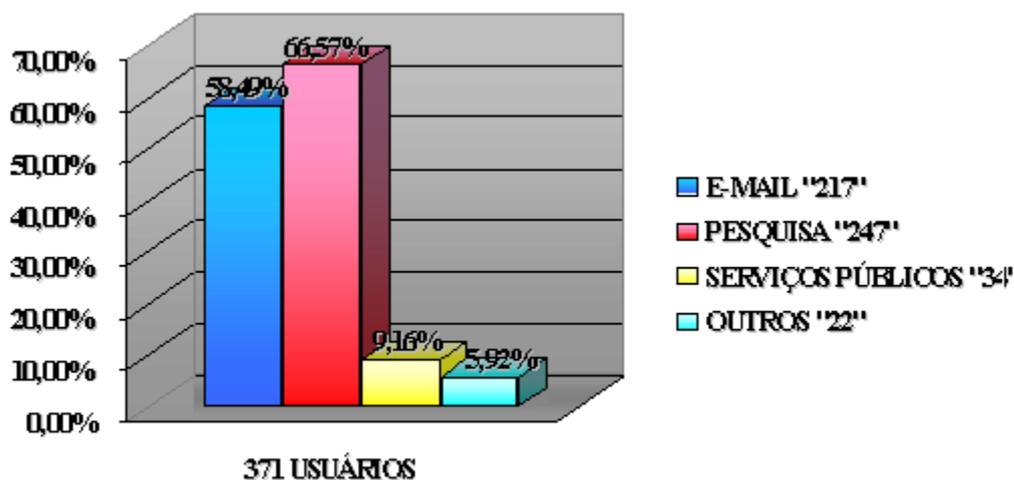


10. **Quanto aos motivos de uso** – 217 usam para E-mail, representando 58,49%; 247 usam para Pesquisas, representando 66,47%, sendo que 104 usam para E-mail e Pesquisa, concomitantemente, representando 28,30%; e 22 usam por outros motivos, representando 5,92%. Os motivos respondidos foram:

1. "Procurar programas."
2. "Currículo."
3. "Sites curso."
4. "Emergência."
5. "Jogos e bate papo."
6. "Digitação de trabalhos."
7. "Sites."
8. "Messenger."
9. "Estou sem internet em casa."
10. "A trabalho."
11. "Diversão."
12. "Diversão."
13. "Digitação de trabalho."
14. "Impressão."
15. "Enviar currículo."
16. "Escrever texto."
17. "Impressões."
18. "Trabalho."
19. "Não possuo computador."
20. "Serviço de ultima hora."
21. "Impressão."
22. "Formatar trabalho e impressão."

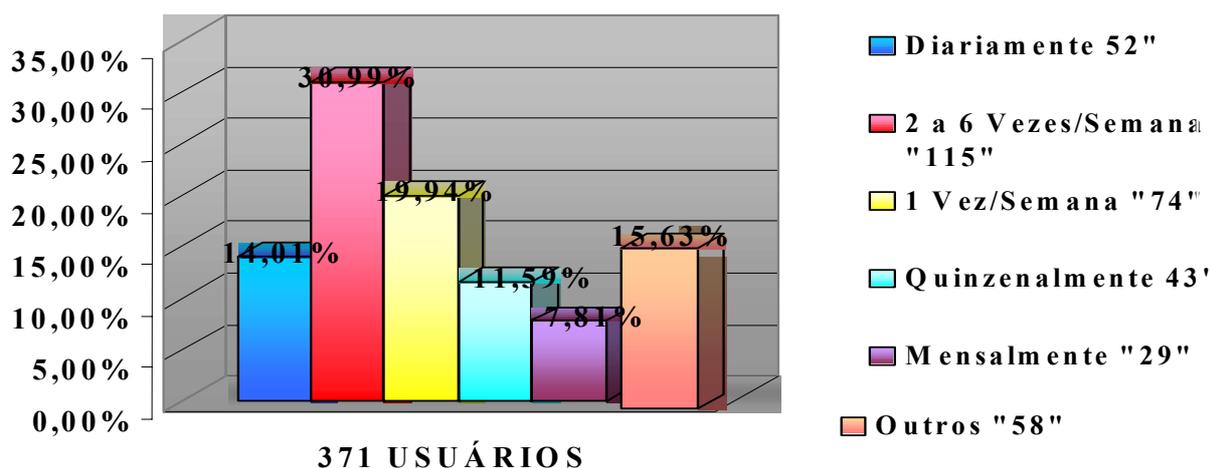
FONTE: Dados primários da pesquisa com os usuários do Telecentro Paranavegar da BPP

GRÁFICO 11 – MOTIVOS DE USO DO TELECENTRO



11. **Quanto à frequência** – 52 usuários frequentam diariamente, representando 14,01%; 115 frequentam de duas a seis vezes/semana, representando 30,99%; 74 frequentam um vez/semana, representando 19,94%; 43 frequentam quinzenalmente, representando 11,59%; 29 frequentam mensalmente, representando 7,81% e 58 responderam ter outra frequência, representando 15,63%.

GRÁFICO 12 – FREQUÊNCIA DE USO DO TELECENTRO



12. **Quanto ao tempo de uso** – 178 usuários consideram suficientes, representando 47,98%; e 193 consideram como não suficientes, representando 52,08%, deste total, 12 usuários não justificaram o motivo, sendo 3,24% e 181 usuários, representando 48,87% justificaram (ver apêndice 2). Algumas respostas, que refletem a opinião dos usuários:

“Pela qualidade da conexão, o tempo se torna insuficiente.”

“São poucas máquinas para a demanda.”

“Dependendo da tarefa a se executar, é necessário mais tempo.”

“Pois os provedores são lentos, impossibilita uma pesquisa detalhada.”

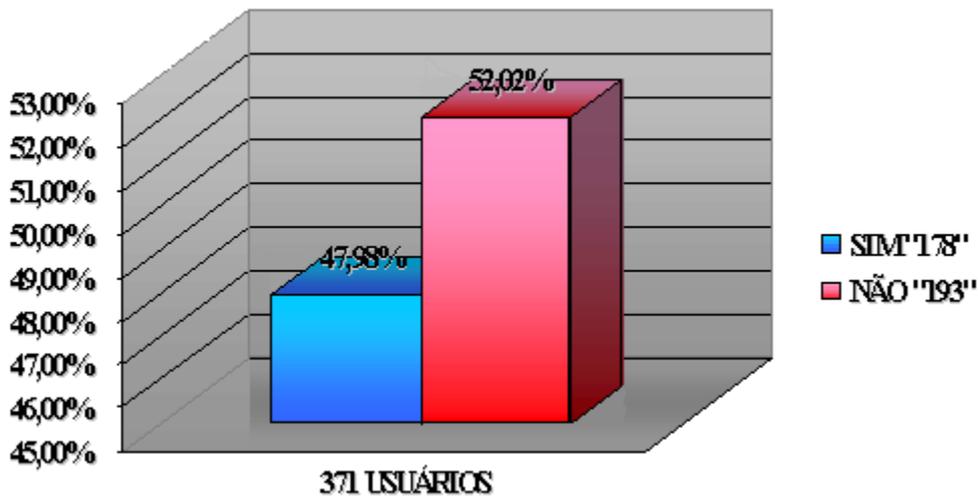
“O limite de horário é muito pouco.”

“Porque o sistema Linux é mais difícil de lidar.”

“Porque a gente não tem tempo para fazer perguntas.”

“30 minutos não são suficientes para fazer pesquisas mais elaboradas.”

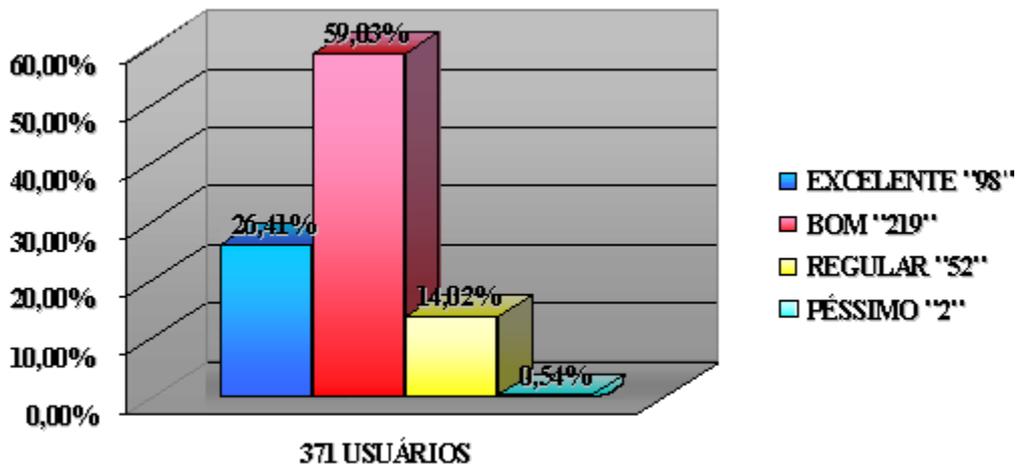
GRÁFICO 13 – CONSIDERAÇÕES SOBRE TEMPO DE USO



NOTA: refere-se ao tempo que o usuário tem disponível para usar o computador.

13. **Quanto à eficiência dos serviços prestados** – 98 usuários consideram excelente, representando 26,41%; 219 consideram bom, representando 59,03%, 52 consideram irregular, representando 14,02%; e 2 consideram péssimo, representando 0,54%.

GRÁFICO 14 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS



14. Quanto à qualidade do serviço

1 Bastante eficiente – 97 usuários, correspondendo a 26,19%.

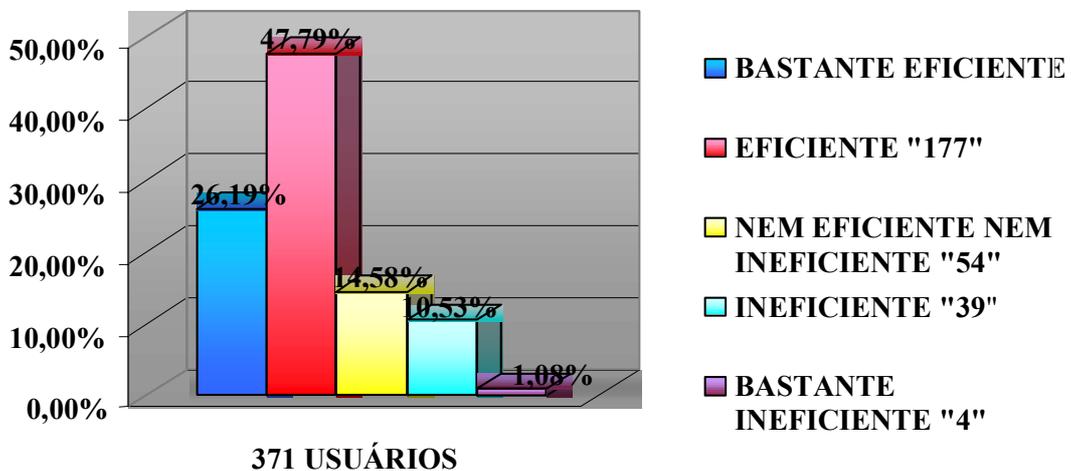
2 Eficiente – 177 usuários, correspondendo a 47,79%.

3 Nem eficiente nem ineficiente – 54 usuários, correspondendo a 14,58%.

4 Ineficiente - 39 usuários, correspondendo a 10,53%.

5 Bastante ineficiente – 4 usuários, correspondendo a 1,08%.

GRÁFICO 15 – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO



14.1 Tangibilidade

Bastante eficiente – 38 usuários, correspondendo a 10,26%.

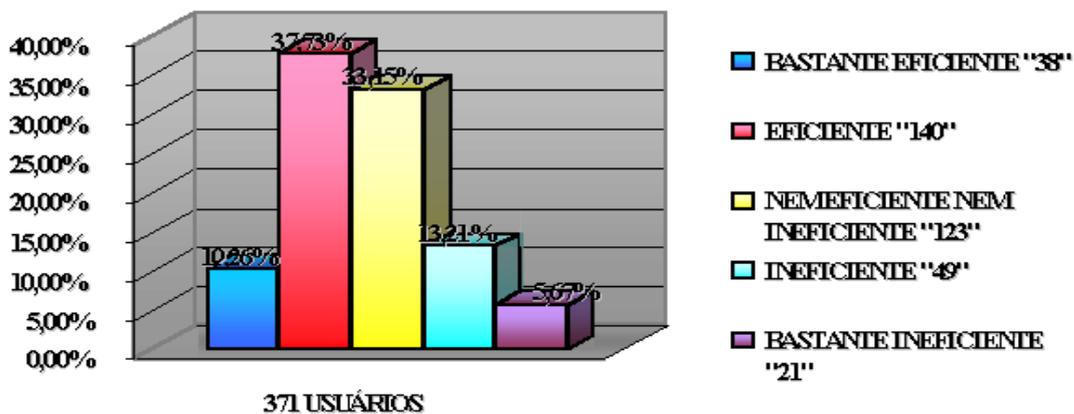
Eficiente – 140 usuários, correspondendo a 37,73%.

Nem eficiente nem ineficiente – 123 usuários, correspondendo a 33,15%.

Ineficiente – 49 usuários, correspondendo a 13,21%.

Bastante ineficiente – 21 usuários, correspondendo a 5,67%.

GRÁFICO 16 – AVALIAÇÃO DA TANGIBILIDADE



14.2 Confiabilidade

Bastante eficiente – 64 usuários, correspondendo a 17,28%.

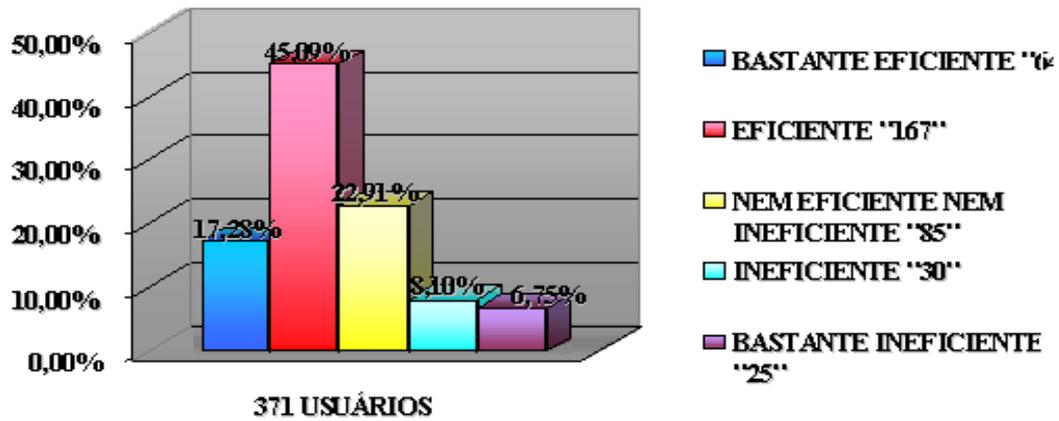
Eficiente – 167 usuários, correspondendo a 45,09%.

Nem eficiente nem ineficiente – 85 usuários, correspondendo a 22,91%.

Ineficiente – 30 usuários, correspondendo a 8,10%.

Bastante ineficiente – 25 usuários, correspondendo a 6,75%.

GRÁFICO 17 – AVALIAÇÃO DA CONFIABILIDADE



14.3 Sensibilidade

Bastante eficiente – 97 usuários, correspondendo a 26,19%.

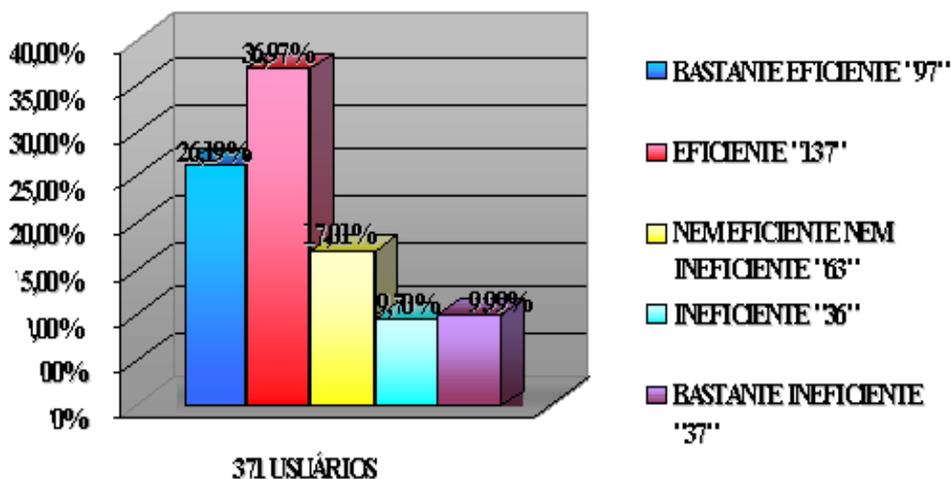
Eficiente – 137 usuários, correspondendo a 36,97%.

Nem eficiente nem ineficiente – 63 usuários, correspondendo a 17,01%.

Ineficiente – 36 usuários, correspondendo a 9,70%.

Bastante ineficiente – 37 usuários, correspondendo a 9,99%.

GRÁFICO 18 – AVALIAÇÃO DA SENSIBILIDADE



14.4 Segurança

Bastante eficiente – 89 usuários, correspondendo a 24,03%.

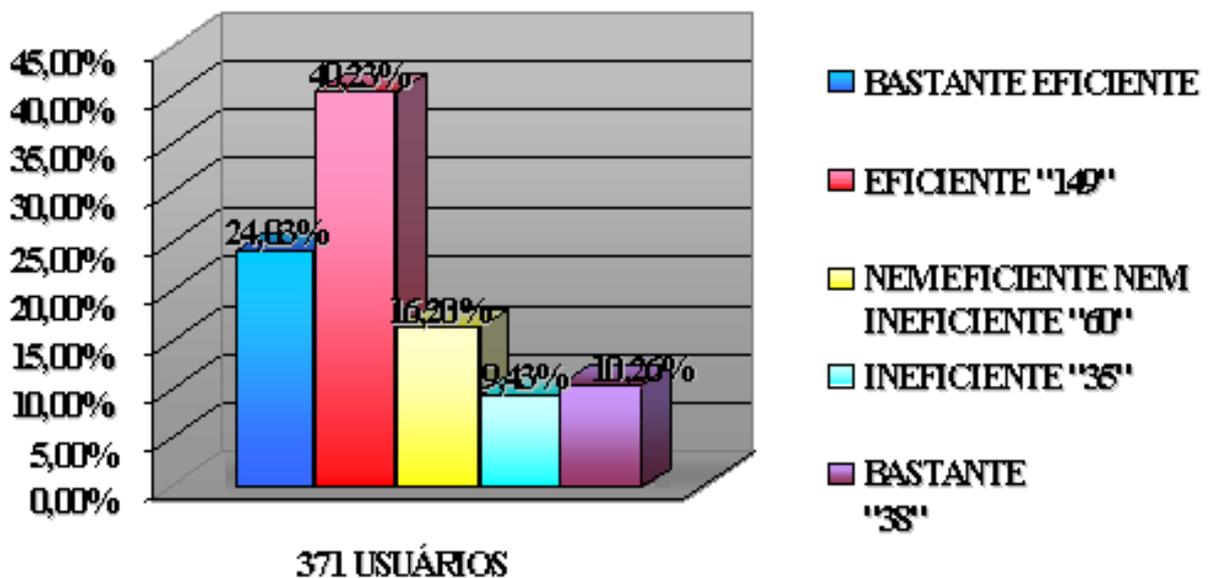
Eficiente – 149 usuários, correspondendo a 40,23%.

Nem eficiente nem ineficiente – 60 usuários, correspondendo a 16,20%.

Ineficiente – 35 usuários, correspondendo a 9,43%.

Bastante ineficiente – 38 usuários, correspondendo a 10,26%.

GRÁFICO 19 – AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA



14.5 Empatia

Bastante eficiente – 93 usuários, correspondendo a 25,11%.

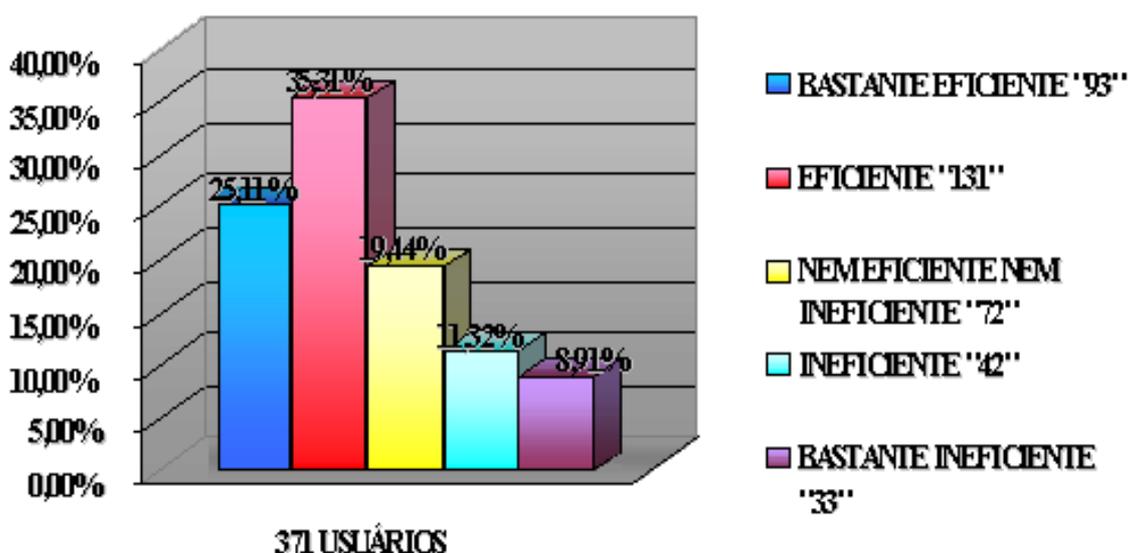
Eficiente – 131 usuários, correspondendo a 35,31%.

Nem eficiente nem ineficiente – 72 usuários, correspondendo a 19,44%.

Ineficiente – 42 usuários, correspondendo a 11,32%.

Bastante ineficiente – 33 usuários, correspondendo a 8,91%.

GRÁFICO 20 – AVALIAÇÃO DA EMPATIA



4.2 A Avaliação dos Indicadores de Qualidade

Dados bastante importantes, identificados e publicados na página eletrônica do Telecentro Paranavegar, são os serviços executados (ver anexo 2). Foi possível levantar e reforçar através da amostra, que a maioria dos usuários acessa *e-mail* e faz pesquisas.

Nas questões referentes aos dias e horários comuns de uso e aos motivos de uso, havia a possibilidade de o usuário assinalar mais de uma alternativa, porém, os dados foram tabulados por cada item, ultrapassando 100%. Durante a semana e no período vespertino há a maior procura dos usuários pelo uso dos computadores do Telecentro, e isso ocorre no intervalo para almoço ou à tarde, pelos usuários que estudam pela manhã. Aos sábados a procura é menor, sendo o período matutino mais concorrido, mas é preciso ressaltar que neste dia, o período da tarde compreende apenas uma hora

até o final do expediente do Telecentro. A frequência ao Telecentro é mais expressiva de duas a seis vezes por semana, seguida pelo público que a utiliza semanalmente, e pelos que vão diariamente, foi possível observar que alguns usuários têm uso diário e sempre num mesmo horário previamente marcado, eles utilizam durante meia hora, fazem um intervalo e retornam após meia hora, tendo então uma média de seis horas de uso semanal. Para os que não têm condição de esperar o intervalo de horas, é grande a insatisfação com o tempo de uso, 52% dos usuários considera o tempo insuficiente, respondendo que o horário deveria aumentar para 60 minutos, pois não é possível concluir uma pesquisa, alguns dizem ter dificuldade com o *Linux* e outros reclamam da lentidão do provedor de acesso *on-line*.

Apesar das insatisfações, os usuários, em maioria expressiva consideram como “boa” a eficiência dos serviços prestados, na questão que utilizou uma escala, os cinco itens – tangibilidade, confiabilidade, sensibilidade, segurança e empatia – foram avaliados como “eficientes”, sendo o maior percentual para a confiabilidade do serviço, ou seja, o usuário tem confiança no fornecimento do serviço. O somatório total identificou que o usuário considera como eficiente a qualidade dos serviços do Telecentro.

5 CONCLUSÃO

O pressuposto para o problema central da pesquisa, que visava saber como o usuário percebe a qualidade dos serviços prestados pelo Telecentro, foi confirmado, pois os parâmetros de julgamento dos usuários estão restritos à avaliação dos equipamentos, ao acesso à Internet e ao computador como um todo. Os pressupostos secundários também foram refutados, pois em relação à qualidade dos serviços, o Telecentro foi avaliado como eficiente, e seu modelo de programa está baseado na proposta de *e-government*, do governo federal.

Os resultados do questionário-entrevista apontaram o a maioria dos usuários é do sexo masculino, está com idade entre 10 e 20 anos, não está estudando, mas já concluiu o Ensino Médio, e não está trabalhando, isto reflete na procura semanal pelo período vespertino, e na assiduidade desses usuários.

Um outro fator diz respeito ao pulso cobrado pelas empresas de telecomunicação à tarde, quem tem computador e linha telefônica pode acessar a Internet, mas o custo neste horário é exorbitante. A busca pelo Telecentro aumentou no último ano, porque a maioria possui renda inferior a três salários mínimos, e por ser gratuito o acesso.

Num estudo sobre a opinião dos usuários da Divisão de Documentação Paranaense da Biblioteca Pública do Paraná, a autora fala que “os especialistas que trabalham com a área de tendências em bibliotecas públicas afirmam que o futuro e o sucesso da instituição dependem basicamente da sua capacidade de interagir com a comunidade.” (NASCIMENTO, 1999, p. 8).

A Biblioteca Pública do Paraná busca interagir junto à comunidade, e o Telecentro é um dos agentes deste propósito em que o governo estadual, em parceria com seus órgãos vinculados – como no caso a CELEPAR – procura oferecer os serviços com eficiência e uma oportunidade àqueles que não têm possibilidade de serem inseridos na “sociedade digital” sem este aparato, como afirma PINHEIRO (2003, p. 67), “... não basta ter disponível microcomputador e estrutura de rede eletrônica e acesso à Internet, pois o bom uso da rede depende também de certos conhecimentos, habilidades e outros fatores...”

O baixo número de computadores é fator de reclamação por parte dos usuários, se mostrando uma deficiência. No Telecentro Paranavegar da BPP, existem outras máquinas (computadores) que estão esperando a manutenção, e que foram colocadas na seção infantil. Outra deficiência existente diz respeito à oferta de oficinas e cursos, propostos pelo programa do Telecentro que não se realizaram ainda, não se sabe se pela falta de verbas, pessoal qualificado ou outros problemas.

É preciso colocar que após a implantação a comunidade fica responsável pelo Telecentro, isto acaba acarretando em ausência de pessoal qualificado para manutenção mais apurada nos equipamentos, pois os monitores só podem resolver problemas de menor gravidade. A falta de cartuchos de tinta, por exemplo, gera descontentamento aos usuários que só têm o Telecentro para imprimirem suas pesquisas⁴. Sobre as competências dos monitores:

Aos monitores do Telecentro compete: recepcionar os usuários; cadastrá-los; cadastrar, montar e apoiar as turmas para as atividades (cursos, oficinas, uso livre); agendar o uso livre; garantir a manutenção geral do Telecentro; apoio à administração do Conselho Gestor; contatos telefônicos, organização, controle e acompanhamento das turmas; gerenciamento dos dados do cadastro, requisição de material em geral, solicitação de manutenção geral e preventiva, acompanhamento e avaliação do trabalho voluntário. (TELECENTRO PARANAVEGAR, 2005).

Segundo SAMPAIO *apud* MACADAR e REINHARD (2002, p. 2) a inclusão digital restrita “prioriza o ‘adestramento’ dos cidadãos para utilização dos computadores e de aplicativos de uso comum, como os editores de texto, planilhas, o acesso via internet aos serviços governamentais e a navegação na rede na qualidade de leitor ou consumidor dessas informações (...) é condição necessária, mas insuficiente para a afirmação de uma cidadania ativa”, já a inclusão digital ampliada é “aquela capaz de instrumentalizar a cidadania para a participação como interlocutora e não só receptora na construção de políticas públicas.”

Pelos resultados da pesquisa realizada e na visão dos autores estudados, o Telecentro está inserido numa proposta de inclusão digital ampliada, seguindo as propostas do governo federal brasileiro para a Sociedade da Informação, mas na

⁴ As duas primeiras folhas eram gratuitas e o usuário pagava R\$ 0,20 a partir da terceira. Foi decidido pelo Conselho gestor que a gratuidade de impressão será somente para o que se referir a serviços públicos.

prática promove a inclusão digital restrita, fator desencadeado pelas deficiências apresentadas.

Algumas sugestões para melhoria do Telecentro, seriam:

- Ampliação do número de máquinas, conseqüentemente um espaço maior para o Telecentro Paranavegar - BPP;
- promoção das oficinas e cursos propostos no programa do telecentro;
- aumento do tempo de acesso em quinze minutos ou mais, o que permitiria aos usuários 45 minutos ou uma hora de uso dos computadores;
- utilização do valor recebido das impressões para a compra de cartuchos de tinta, a fim de que não falte o serviço de impressão aos usuários;
- capacitação dos funcionários, monitores e usuários para uso/manuseio do *software Linux*.

GLOSSÁRIO

Brasil Transparente - Anteprojeto de Emenda Constitucional, que modifica e dispõe sobre o controle interno e externo o Poder Judiciário e o Ministério Público, o Processo Orçamentário e a transparência fiscal.

Brasil.gov – Projeto que prevê a viabilização de uma infraestrutura de abrangência nacional orientada para a atuação governamental integrada e maior eficiência nos gastos com telecomunicações, entre outras questões. O projeto foi proposto pelo Comitê de Infraestrutura da Informação (C-Ini) da Anatel, em meados de 2000, e apresentado ao subgrupo do governo eletrônico, que efetuou levantamentos e elaborou o edital, cujo processo de licitação foi interrompido por decisão judicial.

E-Government - Governo Eletrônico pode ser descrito, basicamente, como prestação eletrônica de informações e serviços e de contas públicas.

Feedback – Realimentação, retroalimentação.

REFERÊNCIAS

- AROUCK, O. Avaliação de sistemas de informação: revisão da literatura. *Transinformação*, Campinas, v. 13, n. 1, p. 7-21, jan. /jun. 2001.
- CÂMARA, M. A. **Telecentros como instrumento de inclusão digital**: perspectiva Comparada em Minas Gerais. Belo Horizonte, 2005. 134 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais.
- DARELLI, L. E. **Telecentro como instrumento de inclusão digital para o e-gov brasileiro**. Florianópolis, 2002. 124 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina.
- FELIX, W. Qualidade da Informação. In: _____. **Introdução à Gestão da Informação**. Campinas: Alínea, 2003. p. 30-39.
- FRADE, A. C. M. N. et al. **Gestão estratégica da informação: a distribuição da informação e do conhecimento**. Minas Gerais, 2002. 17 f. Trabalho final de Pós-graduação (Disciplina de Gestão Estratégica da Informação) – Pós-graduação em Ciência da Informação, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais.
- GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. A avaliação da qualidade do serviço pelo cliente. In: _____. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994. p. 79-99.
- _____. Qualidade e melhoria dos sistemas de serviços. In: _____. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994. p. 195-231.
- GONTIJO, M. Análise da proposta brasileira de e-governo para expressão de uma política de informação a partir do conceito de regime de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 179-188, jul./ dez. 2002.
- GONZALÉZ DE GOMES, M. N. Novos cenários políticos para a informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 31, n. 1, jan. 2002.
- JARDIM, J. M. Capacidade governativa, informação e governo eletrônico. *DataGramaZero – Revista da Ciência da Informação*, v. 1, n. 5, out. 2000.
- LAIPELT, R. do C. F. et. al. **Informação e comunicação para a cidadania**: qualificando monitores para telecentros comunitários. In: ENCONTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO JURÍDICA, 8., 2003, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.ciberetica.org.br/trabalhos/anais/8-23-c1-23.pdf>> Acesso em 16 jun. 2005.

LE COADIC, Y. F. A ciência da informação. In: _____. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. p. 39-55.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. Produtividade e qualidade: duas faces da mesma moeda. In: _____. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva 2001. p. 101-126.

MACADAR, M. A.; REINHARD, N. Telecentros Comunitários possibilitando a Inclusão Digital: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileiras. In: ENANPAD, 26., 2002, Salvador. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.fia.com.br/professores/reinhard/artigos%5CENANPAD2002-Telecentros.pdf>> Acesso em 16 jun. 2005.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARTINS, G. A.; LINTZ, A. Técnicas para coleta de dados e informações. In: _____. **Guia para elaboração de monografias e trabalhos de conclusão de curso**. São Paulo: Atlas, 2000. p. 45-58.

MAXIMIANO, A. C. A. Organizações. In: _____. **Introdução à Administração**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1994. p. 23-39.

_____. Controle. In: _____. **Introdução à Administração**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1994. p. 335-365.

MIRANDA, A.; SIMEÃO, E. (Org.). Os conteúdos e a sociedade da informação no Brasil. **Ciência da Informação: teoria e metodologia de uma área em expansão**. Brasília: Thesaurus, 2003. p. 65-82.

NASCIMENTO, A. M. S. **Estudo da opinião dos usuários da divisão de documentação paranaense da Biblioteca Pública do Paraná**. Curitiba, 1999. 48 f. Monografia (Graduação em Gestão da Informação). Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, v. 64, n. 1, p. 12-40. 1988.

PINHEIRO, L. V. R. Comunidades científicas e infra-estrutura tecnológica no Brasil para uso de recursos eletrônicos de comunicação e informação na pesquisa. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, 2003. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=46&layout=html>> Acesso em: 23 jun. 2005.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação**: aplicada a sistemas de informação empresariais. São Paulo: Atlas, 2000.

ROBREDO, J. Escopo de nossa parcela de ciência da informação. In: _____. **Da ciência da informação revisitada aos sistemas humanos de informação**. Brasília: Thesaurus, 2003. p. 117-121.

RUDIO, F. V. Coleta, análise e interpretação dos dados. In: _____. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 17 ed. Petrópolis: Vozes, 1992. p. 89-104.

SILVA, C. C. M. da; RADOS, G. J. V. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. *Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v. 7, n.1, p. 198-217, 2002.

SILVA, E. M. da. Estimacão. In: _____. **Estatística**: para os cursos de economia, administração e ciências contábeis. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997. p. 101-150.

_____. Inferência Estatística. In: _____. **Estatística**: para os cursos de economia, administração e ciências contábeis. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997. p. 91-100.

TAKAHASHI, T. (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: MCT, 2000.

TEIXEIRA, R. S. Estudo de usuários na biblioteca de um laboratório farmacêutico: relato de experiência. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p. 208-217, jul. /dez. 2004.

TELECENRO PARANAVEGAR. Disponível em: <<http://www3.pr.gov.br/e-parana/atp/telecentro/bpp.php>> Acesso em: 20 abr. 2005.

VAZ, J. C. **Limites e possibilidades do uso de portais municipais para promoção da cidadania**: a construção de um modelo de análise e avaliação. São Paulo, 2003. 492 f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. de. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 6, n.1, p. 27-40, jan. / jun. 2001.

WANG, P. Methodologies and methods for user behavioral research. *Annual Review of Information Science and Technology*. New Jersey: Information Today, v. 34, 1999. p. 53-99.

APÊNDICE 1 – INSTRUMENTO DE COLETA

Bacharelado em Gestão da Informação (www.decigi.ufpr.br)

Bacharelanda: Jana Rúbia Andrade Henning janarubiand@ufpr.br

Profª. Orientadora: Edmeire Cristina Pereira edmeirepereira@pop.com.br

Pesquisa: “Tecnologia, Informação e Sociedade: a percepção do usuário em relação à qualidade dos serviços do Telecentro Paranavegar da Biblioteca Pública do Paraná”.

Respondentes: Usuários do Telecentro Paranavegar.

Caro (a) cidadão (ã),

O objetivo deste questionário, elaborado pela Bacharelanda Jana Rúbia A. Henning, do último período do Curso de Gestão da Informação, é obter subsídios para seu Trabalho de Conclusão de Curso – TCC.

O TCC deverá apresentar os resultados desta pesquisa, que busca descobrir qual é A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO DO TELECENTRO EM RELAÇÃO À QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS, enquanto Usuário Final.

Desde já, fica estabelecido que todos os dados serão mantidos em sigilo, e em nenhum momento os respondentes serão identificados, pois não existem outros interesses envolvidos, senão o de realizar a pesquisa acadêmica.

Assim, agradecemos o seu apoio prestado no preenchimento do questionário e à pesquisa.

Atenciosamente,

Profª. Edmeire Cristina Pereira
Orientadora

Jana Rúbia Andrade Henning
Orientanda

Questionário – entrevista**Parte I – Dados do perfil dos usuários do Telecentro Paranavegar****1. Sexo:**

Masculino Feminino

2. Faixa Etária (em anos):

Menor que 10 Entre 10 e 20 Entre 21 e 40
 Entre 41 e 60 Acima de 61

3. Local onde mora:

Curitiba Região Metropolitana

Outra. Qual? _____

4. Escolaridade:

Não estudou Ensino Médio completo

Ensino Fundamental incompleto Ensino Superior incompleto

Ensino Fundamental completo Ensino Superior completo

Ensino Médio incompleto Outros. Qual? _____

5. Está estudando?

Sim Não

6. Local de trabalho:

- Não trabalha Empresa Privada Órgão Público
- Empresa própria Aposentado (a) Estudante
- Outros. Qual? _____

7. Tempo de utilização dos serviços do Telecentro Paranavegar:

- Desde a inauguração (Dezembro de 2003) Há mais de um ano
- Há menos de um ano

8. Renda mensal (em salários mínimos⁵):

- Inferior a três Entre três e seis
- Entre seis e dez Acima de dez
- Nenhuma

⁵ R\$ 300,00 a partir de 01/05/2005

Parte II - Dados sobre indicadores de qualidade

9. Em que dia (s) e horário (s) costuma utilizar os serviços do Telecentro?

Segunda a Sexta-feira

Manhã (08h30 as 12h00)

Tarde (entre 12h00 e 18h00)

Noite (entre 18h00 e 20h00)

Sábado

Manhã (08h30 as 12h00)

Tarde (entre 12h00 e 13h00)

10. Qual o motivo da utilização do Telecentro?

E-mail (leitura e envio)

Pesquisa

Serviços públicos

Outro(s). Qual? _____

11. Com que frequência vai ao Telecentro?

Diariamente

de 2 a 6 vezes/semana

1 vez/semana

Quinzenalmente

Mensalmente

Outros

12. Considera suficiente o tempo de uso?

Sim

Não. Por quê? _____

13. Quanto à eficiência do (s) serviço (s) prestado (s), você considera:

Excelente

Bom

Regular

Péssimo

14. Em relação às cinco dimensões da qualidade de serviço, assinale abaixo o seu julgamento para os itens sugeridos:

1= Bastante eficiente

2= Eficiente

3= Nem eficiente nem ineficiente

4= Ineficiente

5= Bastante ineficiente

Dimensões da Qualidade de Serviço	1	2	3	4	5
14.1 Tangibilidade Instalações físicas, equipamento e material de comunicação do Telecentro.					
14.2 Confiabilidade Confiança no fornecimento de serviço conforme prometido, no curso do tempo.					
14.3 Sensibilidade Os funcionários do Telecentro são prestativos e capazes de fornecer pronto atendimento					
14.4 Segurança Os funcionários do Telecentro são bem informados, educados, competentes e dignos de confiança.					
14.5 Empatia A atenção é cuidadosa e personalizada.					

**APÊNDICE 2 – RESPOSTA ESCRITA QUESTIONÁRIO-ENTREVISTA –
QUESTÃO 12**

1. <i>“Pouco tempo.”</i>
2. <i>“30 minutos não são suficientes para fazer pesquisas mais elaboradas.”</i>
3. <i>“Poderia ser mudado para 45 minutos de uso.”</i>
4. <i>“Os acessos são lentos.”</i>
5. <i>“Deve ser 01 hora e não 30 minutos.”</i>
6. <i>“No mínimo 01 hora.”</i>
7. <i>“Pois para fazer um currículo não é tempo suficiente.”</i>
8. <i>“Pouco tempo, 01 hora seria razoável.”</i>
9. <i>“30 minutos é pouco, seria bom 01 hora.”</i>
10. <i>“Lentidão da rede/máquina.”</i>
11. <i>“Pesquisas requerem mais tempo.”</i>
12. <i>“O tempo ideal é 01 hora, mas faltam micros.”</i>
13. <i>“Em minha opinião seria melhor 01 hora e também aumentar o n.º. de micros.”</i>
14. <i>“01 hora seria o suficiente, 30 minutos passa muito rápido.”</i>
15. <i>“Porque a gente não tem tempo para fazer perguntas.”</i>
16. <i>“Acho pouco tempo para pesquisar.”</i>
17. <i>“Quando acho o que preciso acabou o tempo, é horrível.”</i>
18. <i>“Não dá tempo de ler todos os e-mails.”</i>
19. <i>“Pouco tempo para confeccionar trabalhos.”</i>
20. <i>“O processo é muito lento.”</i>
21. <i>“Além de pesquisar é necessário organizar o trabalho.”</i>
22. <i>“Pra pesquisa não dá tempo.”</i>
23. <i>“Pouco tempo, abre já tem que fechar.”</i>
24. <i>“Lentidão dos micros.”</i>
25. <i>“Poderia ser aumentado para aproximadamente 01 hora.”</i>
26. <i>“Falta tempo para visualizar todos os sites, o sistema está lento.”</i>
27. <i>“Insuficiente.”</i>
28. <i>“Nem sempre as pessoas têm agilidade de manusear a internet, como eu.”</i>
29. <i>“Dependendo da informação, o tempo é muito curto.”</i>
30. <i>“Acho que precisa aumentar para podermos pesquisar mais.”</i>
31. <i>“Pouco tempo para digitar trabalhos.”</i>
32. <i>“01 hora é mais pratico.”</i>
33. <i>“Às vezes não dá tempo de fazer tudo o que precisa.”</i>
34. <i>“Às vezes lento, uma hora seria suficiente.”</i>
35. <i>“Devido à velocidade da internet.”</i>
36. <i>“Pouco tempo, ideal 01 hora.”</i>
37. <i>“Geralmente a internet esta lenta.”</i>
38. <i>“Pouco tempo.”</i>
39. <i>“É muito pouco meia hora para se fazer pesquisa.”</i>
40. <i>“Pela qualidade da conexão, o tempo se torna insuficiente.”</i>
41. <i>“Pela lentidão do provedor.”</i>
42. <i>“Pouco tempo.”</i>
43. <i>“Alguns micros são lentos.”</i>

44. "Porque para pesquisa escolar é muito pouco tempo."
45. "Porque é pouco."
46. "Muito lenta, algumas páginas não abrem."
47. "Não consigo terminar a pesquisa, é muito rápido o tempo."
48. "Pouco tempo."
49. "Computadores lentos."
50. "30 minutos é pouco tempo p/ pesquisa porque o sistema é lento."
51. "Só 30 minutos é nada."
52. "São poucas máquinas para a demanda."
53. "É muito pouco tempo 30 minutos."
54. "O tempo é insuficiente."
55. "Dependendo."
56. "O tempo é insuficiente."
57. "É muito pouco tempo 30 minutos."
58. "São poucas máquinas para a demanda."
59. "Sim."
60. "Só 30 minutos é nada."
61. "30 minutos é pouco tempo para pesquisas porque o sistema é lento."
62. "Computadores lentos."
63. "Pouco tempo."
64. "Não consigo terminar a pesquisa é muito rápido o tempo."
65. "Muito lento algumas páginas não abre."
66. "Porque é pouco."
67. "Porque para pesquisa escolar é muito pouco tempo".
68. "Alguns micros são lentos."
69. "Pouco tempo."
70. "Pela lentidão do provedor."
71. "Pela qualidade da conexão o tempo se torna insuficiente."
72. "Não, é muito pouco meia hora para se fazer pesquisa."
73. "Pouco tempo."
74. "É pouco."
75. "Geralmente a internet esta lenta."
76. "Pouco tempo, ideal 01 hora."
77. "Devido à velocidade da internet."
78. "Às vezes não dá tempo de fazer tudo o que precisa."
79. "01 hora é mais pratica."
80. "Pouco tempo para digitar trabalhos."
81. "Acho que precisa aumentar para podermos pesquisar mais."
82. "Dependendo da tarefa a se executar, é necessário mais tempo."
83. "Dependendo do você vai fazer."
84. "Dependendo da tarefa a se executar, é necessário mais tempo."
85. "Tempo insuficiente para completar a pesquisa."
86. "Pois o provedor é muito lento."
87. "½ hora passa muito rápido deveria ser no mínimo 01 hora."

88.	<i>“Para pesquisas é preciso mais tempo.”</i>
89.	<i>“Processamento muito lento.”</i>
90.	<i>“Não consigo uma pesquisa completa.”</i>
91.	<i>“O tempo é muito pouco para uma pesquisa.”</i>
92.	<i>“É ruim não da para fazer ou pesquisar tudo.”</i>
93.	<i>“Poderia ser de 01 hora.”</i>
94.	<i>“Porque é muito lento para processar.”</i>
95.	<i>“Porque quando o trabalho é extenso não dá tempo.”</i>
96.	<i>“Pouco tempo.”</i>
97.	<i>“O sistema é muito lento.”</i>
98.	<i>“½ hora, passa muito rápido.”</i>
99.	<i>“Às vezes demora-se 10 minutos para se conseguir entrar no portal.”</i>
100.	<i>“Só ½ hora é pouquíssimo.”</i>
101.	<i>“Para pesquisar o tempo é pouco.”</i>
102.	<i>“30 minutos é muito pouco, 01 hora é suficiente.”</i>
103.	<i>“Pois os provedores são lentos, impossibilita uma pesquisa detalhada.”</i>
104.	<i>“Ao menos 01 hora ou então aumentar o número de micros.”</i>
105.	<i>“Porque a resposta não é tão rápida.”</i>
106.	<i>“Processo lento para depois iniciar a tarefa.”</i>
107.	<i>“Teria que ser 01 hora.”</i>
108.	<i>“Acho que devia ser 01 hora.”</i>
109.	<i>“Para pesquisa é totalmente insuficiente.”</i>
110.	<i>“Não dá tempo de fazer toda a pesquisa.”</i>
111.	<i>“Depende da pesquisa.”</i>
112.	<i>“Às vezes não dá tempo.”</i>
113.	<i>“½ hora é muito pouco.”</i>
114.	<i>“A internet é lenta.”</i>
115.	<i>“O limite de horário é muito pouco.”</i>
116.	<i>“Não consigo fazer minhas pesquisas no tempo exato.”</i>
117.	<i>“Às vezes não dá tempo.”</i>
118.	<i>“O tempo deveria aumentar.”</i>
119.	<i>“Porque o computador é lento.”</i>
120.	<i>“Porque 30 minutos não da para fazer tudo.”</i>
121.	<i>“Curtíssimo.”</i>
122.	<i>“Em alguns sites de busca pode estar congestionado e é grande a espera.”</i>
123.	<i>“Não da para pesquisar.”</i>
124.	<i>“Se for preciso abrir e-mail e entrar numa pagina de algum órgão publico, 30 minutos são insuficientes.”</i>
125.	<i>“30 minutos é pouco, mínimo 01 hora.”</i>
126.	<i>“É pouco tempo.”</i>
127.	<i>“Dependendo do tamanho da pesquisa, 30 minutos é pouco.”</i>
128.	<i>“Computador é lento, em 30 minutos não se faz nada.”</i>
129.	<i>“Pelo simples fato que às vezes demora 05 a 10 minutos para abrir uma página.”</i>
130.	<i>“Porque se tem muita coisa para fazer e demora muito para abrir página.”</i>

131.	<i>“Para quem precisa fazer um trabalho o tempo é curto.”</i>
132.	<i>“Porque os programas demoram.”</i>
133.	<i>“Os cadastros na internet são demorados.”</i>
134.	<i>“Deveria ser 01 hora.”</i>
135.	<i>“Na consigo fazer todo o serviço.”</i>
136.	<i>“Para uma pesquisa é necessário mais tempo.”</i>
137.	<i>“Porque as paginas demoram a carregar.”</i>
138.	<i>“Muito pouco, no mínimo 01 hora.”</i>
139.	<i>“Às vezes não dá para pesquisar tudo.”</i>
140.	<i>“Às vezes a internet é lenta.”</i>
141.	<i>“Muito lento.”</i>
142.	<i>“01 hora é melhor, porque em 30 minutos é pouco.”</i>
143.	<i>“Muito lento.”</i>
144.	<i>“Porque quando se tem muita coisa para pesquisar precisa de mais tempo.”</i>
145.	<i>“Não porque é pouco tempo.”</i>
146.	<i>“Mal abro a internet tenho que sair.”</i>
147.	<i>“Às vezes os micros estão devagar.”</i>
148.	<i>“30 minutos é pouco tempo para navegar.”</i>
149.	<i>“60 minutos é o ideal”.</i>
150.	<i>“Demora nas conexões.”</i>
151.	<i>“Os PC`s são lentos demais.”</i>
152.	<i>“Deveria ser 01 hora.”</i>
153.	<i>“Principalmente para enviar currículos.”</i>
154.	<i>“A navegação é demorada.”</i>
155.	<i>“Muito curto, o certo seria 01 hora.”</i>
156.	<i>“Gostaria de 01 hora.”</i>
157.	<i>“Pouco tempo.”</i>
158.	<i>“Poderia ser 01 hora.”</i>
159.	<i>“Porque o sistema Linux é mais difícil de lidar.”</i>
160.	<i>“Abrir e-mail e visitar site impossível.”</i>
161.	<i>“É necessário tempo maior.”</i>
162.	<i>“30 minutos são insuficientes para pesquisa.”</i>
163.	<i>“Porque é um tempo insignificante para pesquisa.”</i>
164.	<i>“Tempo insuficiente.”</i>
165.	<i>“Para pesquisar o tempo é insuficiente.”</i>
166.	<i>“Não se consegue começar e terminar um serviço bem feito.”</i>
167.	<i>“Em ½ hora não é possível completar uma pesquisa na internet.”</i>
168.	<i>“É pouco tempo para pesquisa.”</i>
169.	<i>“Às vezes a rede esta muito devagar.”</i>
170.	<i>“Há necessidade de mais tempo.”</i>
171.	<i>“Pouquíssimo tempo.”</i>
172.	<i>“Não tenho tempo para completar a pesquisa.”</i>
173.	<i>“Não dá tempo para muita coisa.”</i>
174.	<i>“Pois não faz em ½ hora a pesquisa.”</i>

175.	<i>“Depende da pesquisa, acaba não dando tempo.”</i>
176.	<i>“Pois 30 minutos é pouco tempo mal da para fazer as pesquisas da escola.”</i>
177.	<i>“Às vezes não se podem completar pesquisas.”</i>
178.	<i>“Algumas vezes falta tempo para conseguir achar o que precisa.”</i>
179.	<i>“Muito pouco.”</i>
180.	<i>“Restringe mais ao e-mail.”</i>
181.	<i>“Tempo insuficiente para verificar dados.”</i>

FONTE: Dados primários da pesquisa com os usuários do Telecentro Paranavegar da BPP.

ANEXO 1 – FOTOGRAFIAS TELECENTRO PARANAVEGAR – BPP

TELECENTRO PARANAVEGAR. **Apresentação.** Disponível em:
<<http://www3.pr.gov.br/e-parana/atp/telecentro/bpp.php>> Acesso em: 20 abr. 2005.



**ANEXO 2 – DADOS ESTATÍSTICOS TELECENTRO PARANAVERGAR – BPP
MARÇO/ 2005**

TELECENTRO PARANAVERGAR. **Dados estatísticos.** Disponível em:
<<http://www3.pr.gov.br/e-parana/atp/telecentro/bpp.php>> Acesso em: 20 abr. 2005.

Estatística Mensal Março/05

Serviços Executados

Usuários Cadastrados até 31/03/2005

(usuários que têm cadastro no Telecentro) 4945

Usuários que utilizaram o Telecentro 3471

Digitação 160

Impressões pagas 750

Impressões gratuitas 1050

Disquetes 91

Internet

Bibliotecas 77

Busca empregos 147

Concursos 260

Curriculum 173

E-mail/leitura e envio 1427

Jornais 110

Pesquisa 619

Serviços públicos 300

Vestibular (inscrições) -

Vestibular (resultados) -

Bate-papo 77

Assuntos mais solicitados

Leitura e envio de e-mail 1427

Pesquisa 619

Serviços Públicos 300

Fonte: Vilma A. Gural Nascimento - Telecentro - Divisão de Informática