

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

LUÍS EDUARDO FALCO

**EFICIÊNCIA DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DO PARANÁ: UMA ANÁLISE DAS DESPESAS E RESULTADOS**

CURITIBA

2017

L.E. FALCO

EFICIÊNCIA DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ:
UMA ANÁLISE DAS DESPESAS E RESULTADOS

2017

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

LUÍS EDUARDO FALCO

**EFICIÊNCIA DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
PARANÁ: UMA ANÁLISE DAS DESPESAS E RESULTADOS**

Monografia apresentado ao Departamento de Ciências Contábeis, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Paraná, como pré-requisito para obtenção do título de Especialista em MBA – Auditoria Integral

Prof. Dr. Blênio Cezar Severo Peixe

CURITIBA

2017

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu orientador, que me acompanhou durante todo o desenvolvimento deste trabalho com paciência e dedicação.

A todos os meus colegas de trabalho na Universidade Federal do Paraná, que se mostraram prestativos e atenciosos quando eu precisei.

Aos meus familiares e amigos, pela companhia e pelo apoio que me deram nos momentos de dificuldade.

"À Pátria tudo se deve dar, sem nada exigir em troca,
nem mesmo compreensão."

Antônio de Siqueira Campos

RESUMO

O contexto atual da biblioteca pública universitária demanda novas maneiras de prover o acesso à informação ao usuário de forma eficaz. Por outro lado, no contexto da administração pública, existe a necessidade da alocação de recursos de maneira eficiente. O objetivo deste trabalho é realizar uma análise do orçamento executado no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná, frente aos serviços efetivamente prestados aos usuários, no período de 2011 a 2015. Foi desenvolvido um estudo de caso por meio de pesquisa bibliográfica e documental; e abordando o problema de forma qualitativa e quantitativa, averiguando a correlação estatística entre os orçamentos e os serviços prestados pelo sistema no período, além do levantamento da percepção dos usuários por meio de questionário. O estudo demonstrou que há correlações entre determinadas despesas e serviços, além de apontar pelas opiniões obtidas na aplicação do questionário, que o sistema atende consideravelmente as expectativas dos usuários. As correlações observadas apontam que as despesas foram orientadas de acordo com as tendências de evolução dos serviços. Os serviços informatizados apresentaram crescimento, e foi observada diminuição da demanda por serviços locais, tendo ambos fatos apresentado correlação com as variações no orçamento. Além disso, as respostas dos usuários ao questionário demonstraram uma demanda maior pelos serviços informatizados. A avaliação dos usuários em relação ao sistema foi em geral bastante positiva. Propostas para novos estudos incluem a abordagem por meio da natureza das despesas, e a análise de outros indicadores que não foram abordados nos relatórios de desempenho do sistema.

Palavras-chave: Sistema de Bibliotecas. Despesas Públicas. Indicadores de Desempenho. Biblioteca Pública Universitária.

ABSTRACT

The current context of the university public library demands new ways of effectively providing access to information to the user. On the other hand, in the context of public administration, there is a need to allocate resources efficiently. The objective of this study is to carry out an analysis of the budget executed in the System of Libraries of the Federal University of Paraná, compared to the services effectively provided to the users, from 2011 to 2015. A case study was developed through bibliographical and documentary research; and approaching the problem in a qualitative and quantitative way, ascertaining the statistical correlation between the budgets and the services provided by the system in the period, as well as a survey of the users' perception through a questionnaire. The study showed that there are correlations between certain expenses and services, besides pointing to the opinions obtained in the application of the questionnaire, that the system meets considerably the expectations of the users. The observed correlations indicate that the expenses were oriented according to the evolution trends of the services. The computerized services grew, and the demand for local services was reduced, both facts presenting a correlation with the variations in the budget. In addition, the users' responses to the questionnaire showed a greater demand for computerized services. The users' evaluation of the system in general was quite positive. Proposals for further studies include the approach by the nature of the budgets, and analysis of other indicators that were not addressed in the system performance reports.

Keywords: Library System. Public Expenses. Performance Indicators. University Public Library.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	7
1.1	CONTEXTO E PROBLEMA.....	7
1.2	OBJETIVOS.....	10
1.3	JUSTIFICATIVA.....	11
2.	REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1	CONTEXTO ATUAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA.....	12
2.2	DESPESAS PÚBLICAS.....	15
2.2.1	Categoria Econômica da Despesa.....	15
2.2.2	Execução das Despesas.....	16
2.2.3	Fases de execução da Despesa.....	17
2.3	EFICIÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	19
3.	METODOLOGIA DA PESQUISA	22
3.1	TIPOLOGIA DA PESQUISA QUANTO AOS OBJETIVOS.....	22
3.2	TIPOLOGIA DA PESQUISA QUANTO AOS PROCEDIMENTOS.....	22
3.3	TIPOLOGIA DA PESQUISA QUANTO À ABORDAGEM DO PROBLEMA.....	23
3.4	LEVANTAMENTO E TRATAMENTO DOS DADOS E INFORMAÇÕES.....	24
4.	ESTUDO DE CASO	25
4.1	CARACTERIZAÇÃO DO SIBI.....	25
4.2	EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DO SIBI.....	28
4.3	INDICADORES DE DESEMPENHO DO SIBI.....	30
4.4	ANÁLISE ESTATÍSTICA.....	32
4.5	QUESTIONÁRIO.....	36
4.6	OBSERVAÇÕES IMPORTANTES.....	48
5.	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	51
	REFERÊNCIAS	53
	APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO	55

1. INTRODUÇÃO

Esta introdução abordará o contexto, o problema abordado, os objetivos deste trabalho, e as justificativas para a realização deste estudo.

1.1 CONTEXTO E PROBLEMA

As bibliotecas universitárias atuam no meio acadêmico como mediadoras no processo de geração do conhecimento, apoiando as atividades de ensino, pesquisa e extensão. Dentro desse contexto, as bibliotecas consistem em organizações dentro de um sistema maior, a Universidade, proporcionando serviços específicos nesse meio.

A biblioteca universitária deve ser vista como parte de um sistema maior, com propósitos diversificados. Assim, a biblioteca deve transparecer os valores da universidade no desenvolvimento de seus serviços aos membros do meio acadêmico, nas atividades de pesquisa e extensão. (TARAPANOFF, 1982).

Inseridas nesse sistema, as bibliotecas contribuem para a formação e o desenvolvimento de redes sociais, ampliando o espaço do debate, da análise e reflexão crítica, potencializando a apropriação da informação pelos usuários ao acessarem as informações por meio de seus serviços e produtos. (GOMES; PRUDENCIO; CONCEIÇÃO, 2010).

No âmbito da Universidade Federal do Paraná, as bibliotecas universitárias estão organizadas em um órgão responsável por essa mediação, o Sistema de Bibliotecas.

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná (SIBI/UFPR) é um órgão suplementar da universidade ligado diretamente ao Gabinete do Reitor, sendo constituído por uma sede administrativa (Biblioteca Central) e dezenove bibliotecas que têm como função manter e disponibilizar o acervo acadêmico e prover demais serviços bibliográficos à comunidade universitária e eventuais usuários externo. (SIBI, 2017).

Como um subsistema dentro da universidade, o sistema de bibliotecas deve

refletir as características da organização à qual pertence, para atingir objetivos específicos determinados que satisfaçam à organização. Ou seja, as mudanças que operam na organização devem ser acompanhadas pela biblioteca, ou esta se tornará obsoleta. (TARAPANOFF, 1982).

Nesse contexto, o SIBI tem se expandido ao longo dos anos conforme a Universidade Federal do Paraná se desenvolve. Nos últimos anos o sistema inaugurou novas bibliotecas e cadastra mais usuários todos os anos, além de ser responsável por um acervo cada vez maior. Naturalmente, as despesas da UFPR com o Sistema de Bibliotecas também aumentam, pois há uma alocação maior de recursos, equipamentos, servidores e bolsistas universitários que trabalham nas bibliotecas.

Os recursos disponibilizados pela UFPR ao sistema de bibliotecas são alocados no desenvolvimento do acervo, por meio da aquisição de obras e assinaturas de bases de dados; em equipamentos como mesas, cadeiras, estantes e computadores, serviços de manutenção, materiais de expediente, treinamentos; bolsas universitárias; etc.

Os bibliotecários responsáveis por cada biblioteca do sistema devem alocar tais recursos de maneira a atender as expectativas dos usuários em relação a qualidade dos serviços e à disponibilidade de acervo físico e digital, além da acessibilidade à informação no ambiente da biblioteca.

A qualidade da informação na sua utilidade da mesma para o público. Ou seja, informação deve ser atualizada, de fácil acesso, ter fontes confiáveis, ser objetiva, e estar de acordo com as demandas e expectativas dos usuários da biblioteca. (MIRANDA, 2007).

A alocação de recursos deve então ser gerida em uma lógica que mantenha um fluxo de serviços efetivos aos usuários, de maneira coerente com as necessidades do sistema.

As atuais tecnologias de informação e comunicação propiciam uma nova realidade, que aliada à necessidade de implementar eficiência e qualidade, exigem a implementação de uma lógica sistêmica, baseada em consórcios e parcerias. As bibliotecas e os bibliotecários hoje estão mais próximos, o que estabelece uma nova lógica dos serviços e dos fluxos de informação e da comunicação entre essas

instituições. O contexto do bibliotecário, que antes era baseado na ênfase ao acervo, evoluiu, focando cada vez mais nos sistemas de tecnologia da informação e comunicação. (DUDZIAK, 2008).

Nessa mesma linha, surge a necessidade de se desenvolver novos serviços de acesso à informação e de suporte aos usuários.

É necessário conhecer os usuários e suas necessidades para desenvolver uma interação entre o provedor da informação e o usuário. Ao serem recebidas, as solicitações de serviço devem ser analisadas, de maneira a compreender em detalhes as necessidades de cada usuário, sendo assim possível determinar qual a melhor fonte de informação, o tipo de pesquisa ou material bibliográfico mais adequado às necessidades daquele usuário. Além disso, por meio da interação resultante do uso da Internet, novas demandas acabam surgindo. (SANTOS; FACHIN; VARVAKIS, 2003).

A disponibilidade de recursos em uma biblioteca pública universitária, entretanto, é limitada. Os bibliotecários e gestores, dentro dos princípios da administração pública, têm a responsabilidade de aplicar os recursos de maneira a atender as reais demandas do meio acadêmico.

Diante dessas premissas, a questão de pesquisa é: Como as despesas executadas no SIBI têm se traduzido em eficiência por meio dos serviços prestados aos usuários das bibliotecas da UFPR?

1.2 OBJETIVOS

- **Objetivo Geral**

O objetivo deste trabalho é realizar uma análise do orçamento executado no Sistema de Bibliotecas da UFPR frente aos serviços efetivamente prestados aos usuários, de maneira a compreender quais fatores influenciam a eficiência dos gastos.

- **Objetivo específicos**

Os objetivos específicos do trabalho são: (i) analisar as despesas executadas no SIBI nos períodos de 2011 a 2015; (ii) analisar os resultados totais dos serviços realizados pelo sistema ao final de cada período; (iii) comparar os dados das despesas executadas e dos serviços efetivados; (vi) levantar as causas que afetam a relação entre as despesas e os resultados alcançados.

1.3 JUSTIFICATIVA

Do ponto de vista teórico, o presente trabalho busca, por meio de uma análise da literatura e de indicadores, uma visão aprimorada da alocação de recursos no sistema de bibliotecas da UFPR.

Na biblioteca pública como organização, há a busca pela melhoria de desempenho e resultados que justifiquem a aplicação de recursos para que a biblioteca possa se manter institucionalmente dentro de um padrão de qualidade. (SILVA, 2000). Além disso, é necessário manter uma visão crítica sobre o uso das tecnologias da informação, de maneira que o papel da biblioteca é garantir ao usuário informação que ele precisa, no momento certo e no formato adequado. (CUNHA, 1994).

Do ponto de vista prático, esta análise visa proporcionar aos gestores e bibliotecários um embasamento para a tomada de decisão na elaboração do orçamento do SIBI, avaliando em quais áreas as despesas se convertem em benefício mais eficientemente.

Do ponto de vista profissional, este trabalho proporciona melhor qualificação e uma visão aprimorada sobre as demandas dos usuários e aplicação de recursos, possibilitando uma atuação mais objetiva e eficiente.

No âmbito acadêmico a função de uma biblioteca é prover o acesso à informação. Para avaliar a eficiência do SIBI – UFPR então, é necessário observar a qualidade desse acesso em relação ao custo. Tal pauta se justifica por meio do princípio da eficiência, que atribui à Administração Pública e a seus agentes o exercício de suas competências de maneira imparcial, transparente e eficaz, primando pela rentabilidade social.

O gestor público, diante dessa nova realidade, precisa utilizar de técnicas de gestão usadas na iniciativa privada, além de um acompanhamento do desempenho das atividades, para se chegar efetivamente a uma gestão por resultados. Tal forma de gerir torna-se essencial para atender especificamente os anseios da sociedade, oferecendo serviços compatíveis em qualidade e custo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta abordagem do referencial destaca-se o contexto atual da biblioteca pública, despesas de uma biblioteca, execução das despesas, e eficiência na administração pública.

2.1 CONTEXTO ATUAL DA BIBLIOTECA PÚBLICA

O surgimento da Internet trouxe profundos impactos e mudanças na gestão de bibliotecas. A Internet e os novos meios de comunicação derivados dela propiciam o acesso rápido e fácil a um volume cada vez maior de informações, enquanto as bibliotecas tradicionais mantêm um grande volume de livros físicos em acervo.

Apesar de conflitantes, essas duas situações têm o mesmo propósito: garantir ao usuário o acesso às informações desejadas. A questão em si está no usuário final, pois é ele quem determina qual fonte lhe é mais conveniente.

Segundo RAMOS,

Todas essas mudanças tecnológicas estão trazendo uma mudança de paradigma tanto para as bibliotecas quanto para os profissionais que trabalham com a informação. A adoção de novas técnicas de produção e dos chamados programas de qualidade implica mudanças significativas nos serviços oferecidos pelas bibliotecas. Se elas não forem preparadas, mediante as ferramentas que se oferecem para a melhoria de seus serviços e produtos, não estarão habilitadas para enfrentar a competitividade que ora se apresenta. (RAMOS, 1999, p. 11).

Além das mudanças tecnológicas, a sociedade brasileira passa por grandes transformações. O cidadão brasileiro hoje tem uma postura crítica e mais exigente em relação aos serviços públicos, principalmente no que tange à educação. Segundo SUAIDEN (2000, p. 59), “Infelizmente, essas mudanças de comportamento, de hábitos e crenças não são utilizadas pelas bibliotecas públicas como parâmetros para modernização das atividades e vinculação com os novos tempos e conseqüentemente com a comunidade”.

SUAIDEN afirma ainda que,

Na verdade, os diversos segmentos da sociedade têm expectativas diferentes em relação ao papel da biblioteca pública. A indústria editorial acredita que o objetivo fundamental é a formação de um público leitor. Os educadores acreditam que a biblioteca deve ser o alicerce do processo ensino-aprendizagem. Os intelectuais acreditam que deve ser um espaço rico em literatura de ficção. O trabalhador comum não vê a biblioteca como um local para solucionar os problemas cotidianos. (SUAIDEN, 2000, p. 57).

Para que as bibliotecas tenham uma atuação efetiva perante a comunidade acadêmica, é essencial que as mesmas sejam capazes de adaptar os seus serviços de acordo com a demanda dos usuários nessa nova realidade de transição dos meios de gestão da informação. Para que essa atuação seja avaliada, as bibliotecas devem buscar o desenvolvimento de padrões, medidas e indicadores, cujo alvo principal deve ser as necessidades dos usuários.

Segundo SUAIDEN (2000, p. 59), “à medida que a biblioteca periodicamente elabora diagnóstico representativo dos anseios da comunidade na área da informação, aumenta o grau de interação entre ambos, fortalecendo indicadores que vão possibilitar a elaboração de um planejamento estratégico”.

A biblioteca deve então definir seus padrões de desempenho com base nas necessidades dos usuários, para estabelecer quais serão suas políticas de desenvolvimento do acervo, alocação de pessoal, metodologias de oferta da informação, orçamento e alocação dos recursos.

Tais padrões deverão ser acompanhados por meio de indicadores de desempenho, e é esse desempenho é que vai indicar se as despesas realizadas têm se convertido em acesso à informação pelos usuários de maneira eficiente ou não.

Conforme relatado anteriormente, a disponibilização de acervo físico pode não ser a mais adequada maneira de prover a informação, dependendo das necessidades dos usuários no contexto atual. Portanto é imprescindível acompanhar os indicadores para avaliar a eficiência nos gastos do sistema. “Os interesses informacionais da comunidade são heterogêneos e os recursos disponíveis nem sempre são suficientes para atender a esse tipo diversificado de demanda”. (SUAIDEN, 2000, p. 59).

As bibliotecas públicas modernas devem investir parte de suas verbas em serviços que proporcionem diversas formas de acesso à informação, como computadores e assinaturas de bases de dados.

Além dos computadores e do acesso à internet, a biblioteca pública deve oferecer também coleções digitais e serviços eletrônicos, refletindo as tendências atuais, que permitem que um maior número de usuários tenha acesso à informação de forma ampla e democrática. A biblioteca do século XXI não será completamente impressa, tampouco completamente digital, contudo deverá reunir em seu acervo e, disponibilizar ao seu público, o melhor dos dois suportes - o impresso e o digital. (FREITAS, SILVA, 2014, p. 130).

Esse contexto amplia as demandas por serviços que as bibliotecas devem desenvolver para atender as atuais necessidades dos usuários.

2.2 DESPESAS PÚBLICAS

Neste tópico serão descritas as categorias de despesas: despesas correntes (custeio), e de capital (investimentos); a execução das despesas, e suas etapas: fixação, empenho, liquidação e pagamento.

2.2.1 Categoria Econômica da Despesa

a) Despesas Correntes

São as despesas que não contribuem diretamente para o incremento de um bem de capital. Incluem Despesas de Custeio e Transferências Correntes.

Parágrafo 1º - Classificam-se como Despesas de Custeio as dotações para manutenção de serviços anteriormente criados, inclusive as destinadas a atender a obras de conservação e adaptação de imóveis.

Parágrafo 2º - Classificam-se como Transferências Correntes as dotações para despesas as quais não corresponda contraprestação direta em bens ou serviços, inclusive para contribuições e subvenções destinadas a atender à manifestação de outras entidades de direito público ou privado. (BRASIL_b, 1964)

As quais compõem o orçamento do SIBI: Diárias – Pessoal Civil, Auxílio Financeiro a Estudantes, Material de Consumo, Passagens e Despesas com Locomoção, Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Física, Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica, e Despesas de Exercícios Anteriores.

b) Despesas de Capital

São aquelas que auferem no incremento do patrimônio público. No caso do Sistema de Bibliotecas, são os custos de novos equipamentos ou bens imóveis - materiais permanentes.

Parágrafo 4º - Classificam-se como investimentos as dotações para o planejamento e a execução de obras, inclusive as destinadas a aquisição de imóveis considerados necessários a realização destas últimas, bem como para os programas especiais de trabalho, aquisição de instalações, equipamentos e material permanente e constituição ou aumento do capital de empresas que não sejam de caráter comercial ou financeiro. (BRASIL, 1964)

As Despesas de Capital que compõem o orçamento do SIBI são: Contribuições – Fundo a Fundo, e Equipamentos e Material Permanente.

2.2.2 Execução das Despesas

Na medida em que aumenta o papel do Estado nos serviços públicos prestados à sociedade, aumentam os gastos públicos. O Orçamento Público surge como a ferramenta que orienta e define os gastos públicos. Quando bem definido, o Orçamento Público facilita o exercício das propostas orçamentárias do órgão público, além de facilitar a contabilização e o controle interno.

Segundo GIACOMONI,

O orçamento de despesa não é apenas uma peça de orientação; a execução financeira das despesas deve ter sempre como marco definidor as autorizações constantes do orçamento. O comportamento financeiro da instituição pública é produto da execução de determinada programação, a qual se reveste da forma orçamentária. (GIACOMONI, 2010, p. 295).

Das despesas empenhadas, SANTOS (2011, p.102) afirma: “Empenho é a reserva para fazer frente ao pagamento dos fornecedores contratados. Nenhum órgão pode realizar despesa sem prévio empenho”.

Em relação às despesas liquidadas,

Liquidação é o reconhecimento de que os bens ou serviços adquiridos foram entregues conforme previa o contrato e que, portanto, o contratado é credor da Administração Pública e tem direito ao pagamento correspondente. Para liquidar a despesa, o gestor público deve verificar se o contratado atendeu às condições do contrato e apurar quem é o credor e qual o montante do pagamento a ser realizado. (SANTOS, 2011, p. 102).

Ou seja, as despesas empenhadas representam uma projeção, uma reserva de dotação orçamentária a ser realizada pelo órgão público no período, enquanto que as despesas liquidadas representam os compromissos que de fato foram efetivados frente aos serviços prestados ao órgão.

Ainda segundo SANTOS (2011, p.102), “quando, ao final do exercício, a despesa é empenhada, mas ainda não foi paga, a respectiva dotação é inscrita em restos a pagar (RAP), facultando ao gestor continuar realizando a despesa no exercício seguinte”. Tal conceito tem origem nas Despesas a Liquidar, pois estas determinam os restos a pagar ao final do exercício.

2.2.3 Fases de execução da Despesa

a) Fixação

Trata-se do primeiro estágio, dado por meio da aprovação da Lei do Orçamento Anual (LOA), na qual são fixados os créditos orçamentários a serem realizados como despesas orçamentárias em projetos, atividades, ou operações do exercício que se inicia. (SOLOMSKI, 2013).

b) Empenho

O empenho é o segundo estágio da despesa, e não pode exceder o limite da dotação fixada na LOA. Trata-se do ato de criação da obrigação de pagamento.

Pode ser: ordinário – cujo valor é conhecido e o pagamento é feito em uma só parcela; por estimativa – cujo valor não pode ser definido antecipadamente; e global – cujo valor representa despesas contratuais e outras que podem ser parceladas.

Para cada empenho há a emissão da “nota de empenho”, indicando o nome do credor, especificação e importância da despesa, e a dedução da despesa no saldo da dotação própria. (SOLOMSKI, 2013).

c) Liquidação

Consiste na verificação do direito adquirido pelo credor, por meio dos títulos e documentos comprobatórios de crédito. A liquidação tem o objetivo de se apurar a origem e o objeto que se deve pagar, a importância a ser paga e a quem deve ser paga para que a obrigação seja extinta. (SOLOMSKI, 2013).

d) Pagamento

É o quarto estágio da despesa, sendo efetuado por meio de ordem de pagamento emitida por autoridade competente. É efetuado por meio de tesouraria ou pagadoria, bancos credenciados, ou excepcionalmente por adiantamento. (SOLOMSKI, 2013).

2.3 EFICIÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A nossa Constituição Federal disciplina em seu artigo 37: “A administração pública direta ou indireta de qualquer dos Poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência”.

Nas últimas décadas, as mudanças políticas, sociais e culturais vividas no Brasil resultaram em uma nova forma de gerir a coisa pública, visando atender as necessidades fundamentais da sociedade, de maneira eficaz e com o menor custo possível – eficiência.

eficiência é uma medida normativa da utilização dos recursos nesse processo. (...) A eficiência é uma relação entre custos e benefícios. Assim, a eficiência está voltada para a melhor maneira pela qual as coisas devem ser feitas ou executadas (métodos), a fim de que os recursos sejam aplicados da forma mais racional possível. (CHIAVENATO, 1994, p. 70).

Segundo MEGGINSON,

eficiência é a capacidade de ‘fazer as coisas direito’, é um conceito matemático: é a relação entre insumo e produto (input e output). Um administrador eficiente é o que consegue produtos mais elevados (resultados, produtividade, desempenho) em relação aos insumos (mão-de-obra, material, dinheiro, máquinas e tempo) necessários à sua consecução. Em outras palavras, um administrador é considerado eficiente quando minimiza o custo dos recursos usados para atingir determinado fim. Da mesma forma, se o administrador consegue maximizar os resultados com determinada quantidade de insumos, será considerado eficiente. (MEGGINSON et al, 1998, p. 11).

A antiga Administração Pública seguia uma abordagem burocrática, se manifestando através da racionalidade aplicada em regras formais para garantir isonomia por meio de uma abordagem administrativa padronizada. No entanto, o caráter impessoal das regras torna um padrão descritivo ideal em um padrão descritivo, sem espaço para informalidade e dificultando a flexibilização no gerenciamento, além de desconsiderar o elemento humano nas organizações. (SARAIVA, CAPELÃO, 2000).

Tal forma de administrar tornavam os serviços públicos lentos, pouco econômicos e ineficientes, dada a falta de foco nas demandas dos cidadãos.

A administração gerencial tem a premissa de facilitar as ações do gestor público, sem afastá-lo da legalidade e dos valores públicos. Além disso, as transformações sociais resultaram em um acúmulo de atividades por parte do Estado, tornando-o sobrecarregado e exigindo mais eficiência dos gestores públicos.

Segundo SECCHI, “A administração pública gerencial ou nova gestão pública é um modelo normativo pós-burocrático para a estruturação e a gestão da administração pública baseado em valores de eficiência, eficácia e competitividade”.

A Universidade Federal do Paraná é uma autarquia de regime especial mantida pela União Federal, se caracterizando como um órgão da administração pública indireta, e sujeitando-se a esses princípios básicos. Como autarquia de regime especial, é definida por lei específica e possui margem de independência e autonomia, tendo poderes de supervisão, fiscalização e normatização, conforme afirma Mattos (1999).

Segundo ainda o Decreto-Lei 200/67 (BRASIL^a, 1967, art. 93), “Quem quer que utilize dinheiros públicos terá de justificar seu bom e regular emprego na conformidade das leis, regulamentos e normas emanadas das autoridades administrativas competentes”.

Já segundo MEIRELLES (1997, p.10), “Dever de eficiência é o que se impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros”.

Sendo assim, o provimento de um serviço por parte dos agentes públicos não deve apenas respeitar os aspectos legais, como também entregar resultados de qualidade. Segundo Pleguezuelos (2000 apud COUTINHO, 2000 p. 49), “Qualidade supõe, portanto, maior eficácia e eficiência. Isto é, supõe que os serviços prestados ao público tenham um impacto real nas suas necessidades e expectativas, enquanto melhora a relação entre os recursos empregados e os resultados obtidos”.

Por outro lado, tais serviços devem ser fornecidos de maneira a buscar a economicidade nos resultados das atividades, ou seja, reduzir o índice custo/benefício resultante da entrega desses serviços, conforme descreve COUTINHO (2000 p. 47): “é a partir de “contratos” negociados com a sociedade que os serviços públicos tornam seus critérios de gestão mais claros e precisos, atrelando os recursos humanos, financeiros e logísticos às demandas dos cidadãos”.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

O objetivo geral desta pesquisa é realizar uma análise do orçamento executado no Sistema de Bibliotecas da UFPR frente aos serviços efetivamente prestados aos usuários, de maneira a compreender quais fatores influenciam a eficiência dos gastos.

3.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA QUANTO AOS OBJETIVOS

Quanto aos objetivos, a pesquisa se configura como explicativa, pois, além de analisarem um fenômeno, busca identificar fatores de causa. Conforme aponta Beuren (2013), tal tipo de pesquisa visa explicar o porquê das coisas, os determinantes na ocorrência dos fenômenos.

Os objetivos específicos, a serem abordados são:

Análise da execução orçamentária do SIBI nos períodos de 2011 a 2015; despesas empenhadas x despesas liquidadas.

Análise dos resultados totais dos serviços realizados pelo sistema ao final de cada período: cadastro de usuários; aquisições; frequência nas bibliotecas; número de consultas; número de empréstimos; demais serviços eventuais.

Cruzamento de dados das despesas realizadas e dos serviços efetivados: análise estatística.

Levantamento dos motivos que afetam a relação entre as despesas e os resultados: elaboração de questionário; aplicação do questionário aos usuários do SIBI; análise e discussão dos resultados, em confronto com os dados secundários.

3.2 TIPOLOGIA DA PESQUISA QUANTO AOS PROCEDIMENTOS

Quanto aos procedimentos, este trabalho caracteriza um estudo de caso, por abordar um caso específico - o orçamento realizado no SIBI. Tal abordagem permite

aprofundar os conhecimentos sobre determinado caso e proporciona uma visão mais intensiva dos fenômenos pesquisados. (BEUREN, 2013).

A pesquisa bibliográfica se dará a partir da literatura referencial – livros, artigos, monografias – como base para análise dos fenômenos observados. (BEUREN, 2013).

A parte documental se refere à observação dos relatórios de desempenho do SIBI e dos dados orçamentários fornecidos pela Proplan. Essa abordagem se difere da bibliográfica por selecionar, tratar e analisar a informação bruta, buscando extrair algum sentido e a partir daí, inferir valores. (BEUREN, 2013).

3.3 TIPOLOGIA DA PESQUISA QUANTO À ABORDAGEM DO PROBLEMA

A abordagem do problema de pesquisa se dará de forma qualitativa e quantitativa, visto que, a princípio será aplicada uma análise estatística com o intuito de evidenciar a interação entre o orçamento do SIBI e os serviços realizados. E posteriormente será analisada a interação entre os fenômenos buscando compreender seu significado. Segundo Beuren (2013), tal abordagem visa destacar características não observáveis apenas por meio de um estudo quantitativo.

O cruzamento desses dados permitirá uma análise estatística por meio de regressão linear, e uma análise qualitativa, de maneira a formular hipóteses que posteriormente serão testadas por meio de uma pesquisa por questionário com os usuários do sistema. O objetivo do questionário será verificar junto aos usuários os motivos das ocorrências a serem observadas.

3.4 LEVANTAMENTO E TRATAMENTO DOS DADOS E INFORMAÇÕES

Será realizada a princípio uma pesquisa documental por meio de dados secundários, levantando os dados de orçamento realizado por meio da Pró-reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças da UFPR (PROPLAN), e do Sistema de Bibliotecas da UFPR, por meio dos dados estatísticos fornecidos no portal do SIBI.

Observando essas variáveis comuns a todos os relatórios disponibilizados pela Proplan – Despesas Empenhadas, Despesas Liquidadas, Despesas a Liquidar – ao longo do período 2011-2015, podemos acompanhar o ritmo de execução das despesas do SIBI, e se esse ritmo se relaciona aos resultados obtidos em desempenho no período.

Serão abordados os exercícios entre 2011 a 2015, avaliando as despesas empenhadas e as despesas liquidadas. Dos resultados obtidos pelo SIBI no período, serão analisados: cadastro de usuários; aquisições; frequência nas bibliotecas; número de consultas; número de empréstimos; e demais serviços eventuais.

4. ESTUDO DE CASO

Este estudo de caso abordará: a caracterização do SIBI, a execução orçamentária do SIBI, os indicadores de desempenho do SIBI, a análise estatística, e o questionário de avaliação.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO SIBI

A descrição do SIBI e de suas atividades foi estruturada com base nas informações disponíveis no portal institucional do sistema, (SIBI - Sistema de Bibliotecas da UFPR, 2017).

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná (SIBI) foi criado em 1973 e é composto por uma sede administrativa – Biblioteca Central – e pelas bibliotecas setoriais: Ciências Agrárias; Ciências Biológicas; Artes, Comunicação e Design/Cabral; Artes, Comunicação e Design/Batel; Ciências Florestais e da Madeira; Ciências Humanas; Ciência e Tecnologia; Educação Profissional e Tecnológica; Ciências Jurídicas; Campus Rebouças; Ciências Sociais Aplicadas; Ciências da Saúde; Ciências da Saúde - Sede Botânico; Centro de Estudos do Mar; Unidade Mirassol; UFPR Litoral; Campus de Palotina; Campus Jandaia do Sul; Campus Toledo.

Tal dispersão proporciona o atendimento especializado ao público de cada setor da universidade – sendo cada biblioteca responsável por um acervo coerente com a necessidade curricular dos cursos de cada campus, e os serviços administrativos sendo realizados na Biblioteca Central.

A missão do SIBI, de acordo com o site institucional, é:

Ofertar à comunidade universitária, e também para a comunidade em geral, controle e acesso adequados a informações em Ciência e Tecnologia, reconhecidos como essenciais para as atividades universitárias, de cunho acadêmico e administrativo, e para o pleno exercício da cidadania, mediante o fortalecimento do compromisso dos servidores com o SIBI, a UFPR e os usuários. (SIBI, 2017).

A Biblioteca Central é responsável pela coordenação e supervisão de todas as atividades do sistema.

Ainda na Biblioteca Central, está a Coleção Memória UFPR, que se trata de um repositório de teses, dissertações, livros, separatas, monografias de graduação e especialização, fotografias e vídeos produzidos pela universidade.

A Biblioteca Central é composta pelas seguintes unidades: (1) Coordenação de Formação e Desenvolvimento do Acervo; (2) Coordenação de Processos Técnicos; departamento de Bibliotecas e Documentação; (3) Coleção Memória UFPR; (4) Núcleo de Automação Documentária; (5) Departamento Técnico; (6) Seção de Aquisição; (7) Divisão Administrativa e (8) Seção de Controle de Execução Orçamentária.

Compete às bibliotecas integrantes do SIBI fornecer à comunidade universitária recursos informacionais, suporte ao ensino, pesquisa e extensão da UFPR.

As Bibliotecas Setoriais oferecem diferentes serviços bibliográficos à comunidade acadêmica, sendo que a disponibilidade de tais serviços varia de biblioteca para biblioteca de acordo com as diferentes demandas do público universitário de cada um dos setores.

Tais serviços incluem em geral:

a) Cadastro de Usuários

O cadastro de usuários é realizado no sistema de informação utilizado pelo SIBI e permite aos usuários ter acesso aos serviços ofertados por todas bibliotecas do sistema, além de permitir o acompanhamento online de empréstimos e reservas, e recebimentos de avisos e informativos.

b) Empréstimos

O empréstimo de materiais bibliográficos é destinado a todos os alunos, professores e servidores da UFPR cadastrados no sistema.

c) Empréstimos entre bibliotecas

O empréstimo entre bibliotecas se configura na troca de materiais com bibliotecas de outras instituições, públicas ou privadas, definida por meio de parceria com o SIBI e cadastro no sistema.

d) Consultas

As consultas são realizadas pelos usuários no ambiente interno das bibliotecas do sistema, de acordo com a disponibilidade dos materiais bibliográficos.

e) Bases de Dados

O SIBI disponibiliza aos usuários o acesso a bases de dados por meio do seu portal de pesquisa. Tais bases podem ser públicas – de livre acesso, ou restritas – de acesso disponível à comunidade acadêmica, por meio dos computadores cadastrados na rede UFPR.

f) Levantamento Bibliográfico

O levantamento bibliográfico configura-se na pesquisa de materiais bibliográficos nas bases de dados ou por meio de outras fontes de informação.

g) Comutação Bibliográfica

Trata-se de um serviço disponibilizado pelo cadastro no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), por meio do qual, bibliotecas nacionais, públicas e particulares, compartilham materiais de seus respectivos acervos.

Os documentos solicitados incluem: artigos de periódicos, anais de congressos, capítulos de livros e trechos de teses, dissertações e monografias.

h) Treinamentos

Os treinamentos oferecidos pelo SIBI têm a função de orientar os usuários quanto à disponibilidade e funcionamento dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, além de orientação para produção e formatação de trabalhos acadêmicos.

4.2 EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DO SIBI

Para se obter os dados referentes à execução orçamentária realizada pelo SIBI no período, foram consultados os relatórios de execução orçamentária anual disponibilizados pela Proplan.

Foram selecionadas apenas as despesas referentes à Unidade Gestora do SIBI, a Biblioteca Central. A partir daí, as despesas foram selecionadas entre Despesas Correntes e Despesas de Capital.

Somando o total das despesas referentes a cada ano, se obteve as seguintes tabelas:

TABELA 1 – EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS DESPESAS CORRENTES

Despesas	Empenhadas	Liquidadas	Pagas	% Executado
2011	R\$ 879.055,41	R\$ 873.483,05	R\$ 650.247,72	74
2012	R\$ 866.664,84	R\$ 850.960,43	R\$ 828.521,46	95,6
2013	R\$ 1.120.219,11	R\$ 1.113.714,55	R\$ 1.017.172,63	90,8
2014	R\$ 1.290.304,89	R\$ 1.173.896,97	R\$ 1.129.064,52	87,5
2015	R\$ 1.576.244,49	R\$ 1.469.607,64	R\$ 750.667,20	47,6

FONTE: Proplan (ago. 2017)

Em relação às despesas correntes (custeio), é possível observar um aumento constante nas despesas empenhadas e pagas, chegando a um total de 79,3% para as despesas empenhadas, e 68,2% para as despesas liquidadas, no período.

TABELA 2 – EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS DESPESAS DE CAPITAL

Despesas	Empenhadas	Liquidadas	Pagas	% Executado
2011	R\$ 1.175.240,71	R\$ 354.604,83	R\$ 207.353,82	17,6
2012	R\$ 1.000.270,35	R\$ 794.258,48	R\$ 769.600,78	76,9
2013	R\$ 1.080.073,12	R\$ 843.116,49	R\$ 438.667,36	40,6
2014	R\$ 721.454,79	R\$ 513.428,20	R\$ 481.715,85	66,8
2015	R\$ 557.587,49	R\$ 151.073,11	R\$ 69.825,59	12,5

FONTE: Proplan (ago. 2017)

Quanto às despesas de capital (investimento), observou-se uma redução variada no período, em relação às despesas empenhadas – 52,5% no período.

No último ano – 2015, tanto as despesas empenhadas, quanto as liquidadas e pagas, apresentaram grande redução em comparação com os anos anteriores.

TABELA 3 – EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA DAS DESPESAS TOTAIS

Despesas	Empenhadas	Liquidadas	Pagas	% Executado
2011	R\$ 2.054.296,12	R\$ 1.228.087,88	R\$ 857.601,54	41,7
2012	R\$ 1.866.935,19	R\$ 1.645.218,91	R\$ 1.598.122,24	85,6
2013	R\$ 2.200.292,23	R\$ 1.956.831,04	R\$ 1.455.839,99	66,2
2014	R\$ 2.011.759,68	R\$ 1.687.325,17	R\$ 1.610.780,37	80,1
2015	R\$ 2.133.831,98	R\$ 1.620.680,75	R\$ 820.492,79	38,5

FONTE: Proplan (ago. 2017)

Já em relação ao total de despesas (custeio e investimento), não se observa grande variação no período.

Observa-se que o orçamento do SIBI manteve-se relativamente constante ao longo dos anos de 2011 a 2015, mas houve uma tendência de diminuição do investimento, e aumento do custeio.

4.3 INDICADORES DE DESEMPENHO DO SIBI

TABELA 4 – INDICADORES DO SIBI

Indicadores	2011	2012	2013	2014	2015	Crescimento 2011-2015
Acervo Impresso (Títulos)	369.437	349.358	357.781	368.161	373.717	1,2%
Acervo Impresso (Exemplares)	548.802	555.796	570.683	599.527	610.549	11,3%
Acervo de Periódicos	24.279	14.457	14.506	14.535	14.562	-40%
Acervo Digital	-	22.013	26.875	28.608	32.003	45,4%
Outros Materiais	44.924	38.019	40.217	42.510	44.051	-1,9%
Aquisições de livros - Compras	4.987	7.108	9.122	7.680	2.011	-59,7%
Aquisições por Doação	13.204	13.099	13.427	17.446	9.640	-27%
Aquisições de Periódicos	2.320	2.325	2.301	2.203	2.115	-8,8
Consultas	233.363	196.623	213.154	88.564	73.287	-68,6
Empréstimos	412.166	348.167	454.997	260.162	249.557	-39,5
Empréstimo entre bibliotecas	319	475	1.001	769	1.068	234,8%
Comutação bibliográfica	3.169	2.872	2.369	1.903	1.258	-60,3%
Levantamento Bibliográfico	5.614	726	894	782	360	-93,6%
Usuários Cadastrados	21.357	22.148	24.879	21.246	26.328	23,3%
Digitalização de Documentos	-	-	-	486	5.544	1040,7%
Treinamentos	-	-	3.641	3.765	4.699	29,1%
Consultas Portal CAPES e Bases de Dados	-	-	32.621.123	96.362.648	110.665.287	239,2%
Empréstimo de Notebooks	-	-	-	-	1.596	-

FONTE: SIBI (2017)

Por meio dessa tabela, é possível observar a variação dos serviços e itens físicos e digitais do SIBI ao longo do período.

O acervo impresso (em títulos) manteve-se relativamente constante ao longo do período, sendo que o número de exemplares apresentou um aumento de 11,2% no

total.

Já o acervo de periódicos, apresentou uma grande redução em 2012, e a partir daí, manteve-se relativamente constante. No período, a redução foi de 40%.

O acervo de outros materiais (CDs, DVDs, etc.) teve leves variações, mantendo-se relativamente estável ao longo do período.

As aquisições por meio de doação, tiveram um pico em 2014, porém uma grande redução em 2015 - em relação a 2011, a redução foi de 27%.

As aquisições de periódicos mantiveram-se estáveis, porém em 2015 houve uma leve redução.

O número de consultas diminuiu drasticamente em 2014. De 2011 a 2015, a redução total foi de 68,6%. Os empréstimos também apresentaram uma redução no período – 39,4% no total.

Os empréstimos entre bibliotecas apresentaram um grande crescimento variado no período, sendo de 234,8% entre 2011 e 2015.

Já o serviço de Comutação Bibliográfica apresentou redução constante, sendo de 60,3% no total. O serviço de Levantamento Bibliográfico também apresentou queda gradual, sendo de 93,5% no período.

O número de usuários cadastrados entretanto, aumentou variadamente, chegando a 23,3% no período.

A digitalização de documentos foi implantada em 2014 e já no ano seguinte apresentou um aumento de 1040,7%.

Os treinamentos passaram a ser contabilizados em 2013, e entre 2013 a 2015 apresentaram um aumento de 29%.

As consultas ao portal da Capes também passaram a ser contabilizadas a partir de 2013, e até 2015 apresentaram um aumento de 239,2%.

O serviço de empréstimo de *notebooks* foi implantado em 2015, registrando um total de 1596 empréstimos naquele ano.

4.4 ANÁLISE ESTATÍSTICA

Os dados referentes à execução orçamentária e aos indicadores de desempenho do SIBI foram tratados em Excel, de modo a encontrar a Correlação Linear de Pearson (Figura 1) entre os mesmos.

FIGURA 1 – LEGENDA DE INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Coeficiente	Interpretação	Coeficiente	Interpretação
-1,00 a -0,90	Correlação Negativa Muito Forte	0,00 a 0,19	Correlação Muito fraca
-0,89 a -0,70	Correlação Negativa Forte	0,20 a 0,39	Correlação Fraca
-0,69 a -0,40	Correlação Negativa Moderada	0,40 a 0,69	Correlação Moderada
-0,39 a -0,20	Correlação Negativa Fraca	0,70 a 0,89	Correlação Forte
-0,19 a -0,01	Correlação Negativa Muito Fraca	0,90 a 1,00	Correlação Muito Forte

FONTE: Autor (2017).

Para critério de confiabilidade da análise, foram considerados apenas os indicadores observados em no mínimo quatro dos cinco anos abordados.

Obteve-se então os seguintes quadros, conforme os coeficientes da Figura1.

QUADRO 1 – DESPESAS CORRENTES X INDICADORES

Indicador	Despesas Empenhadas	Despesas Liquidadas	Despesas Pagas
Acervo Impresso (Títulos)	0,64	0,62	-0,20
Acervo Impresso (Exemplares)	0,97	0,94	0,38
Acervo Periódicos	-0,49	-0,49	-0,64
Acervo Digital	0,99	0,99	-0,04
Outros Materiais	0,40	0,38	-0,38
Aquisições de livros - Compra	-0,48	-0,48	0,71
Aquisições Doação	-0,27	-0,35	0,72
Aquisições de Periódicos	-0,97	-0,94	-0,10
Consultas	-0,89	-0,83	-0,31
Empréstimos	-0,69	-0,61	-0,13
Empréstimo entre bibliotecas	0,84	0,88	0,44
Comutação bibliográfica	-0,99	-0,98	-0,31
Levantamento Bibliográfico	-0,55	-0,55	-0,59
Usuários Cadastrados	0,66	0,74	-0,10

FONTE: Autor (2017).

Em relação às despesas correntes (custeio) – que aumentaram bastante no período, em relação ao empenho e à liquidação, houve correlação muito forte em relação ao aumento do número de exemplares e ao aumento do acervo digital. Foi observada também forte correlação com o aumento dos empréstimos entre bibliotecas.

Também houve correlação moderada com o aumento do número de títulos do acervo e com o número de usuários cadastrados.

Observou-se correlação negativa muito forte com as aquisições de periódicos e com a comutação bibliográfica; e correlação negativa forte com o número de consultas.

Houve também correlação negativa moderada em relação ao acervo de periódicos, ao número de empréstimos e ao levantamento bibliográfico. Todos esses indicadores apresentaram queda no período.

As despesas pagas não apresentaram correlações relevantes em relação aos indicadores.

QUADRO 2 – DESPESAS DE CAPITAL X INDICADORES

Indicador	Empenhadas	Liquidadas	Pagas
Acervo Impresso (Títulos)	-0,50	-0,91	-0,90
Acervo Impresso (Exemplares)	-0,95	-0,50	-0,41
Acervo Periódicos	0,57	-0,34	-0,39
Acervo Digital	-0,80	-0,84	-0,96
Outros Materiais	-0,24	-0,88	-0,90
Aquisições de livros - Compra	0,51	0,91	0,73
Aquisições Doação	0,17	0,41	0,50
Aquisições de Periódicos	0,96	0,70	0,58
Consultas	0,99	0,55	0,30
Empréstimos	0,92	0,58	0,17
Empréstimo entre bibliotecas	-0,63	-0,10	-0,32
Comutação bibliográfica	0,93	0,47	0,44
Levantamento Bibliográfico	0,64	-0,26	-0,33
Usuários Cadastrados	-0,44	-0,22	-0,47

FONTE: Autor (2017).

Em relação às despesas de capital (investimento) – que apresentaram diminuição no período, referindo-se às despesas empenhadas, ocorre correlação muito forte com a aquisição de periódicos, as consultas, os empréstimos e a comutação bibliográfica, cujos indicadores apresentaram queda no período. Houve também correlação moderada em relação ao acervo de periódicos, às aquisições de livros e ao levantamento bibliográfico. Em relação ao número de títulos do acervo, ao número de exemplares do acervo, ao acervo digital, ao empréstimo entre bibliotecas e ao número de usuários cadastrados, houve correlações negativas.

Referindo-se às despesas liquidadas e pagas, foi observada uma relevante correlação negativa com o número de títulos e de exemplares, com o acervo digital e com o acervo de outros materiais. Houve também forte correlação positiva com as aquisições de livros e de periódicos. Ocorreu também correlação moderada em relação às aquisições por doação, ao número de empréstimos, de consultas, e à comutação bibliográfica.

QUADRO 3 – DESPESAS TOTAIS X INDICADORES

Indicadores	Empenhadas	Liquidadas	Pagas
Acervo Impresso (Títulos)	0,48	-0,42	-0,71
Acervo Impresso (Exemplares)	0,35	0,35	-0,09
Acervo Periódicos	0,01	-0,86	-0,58
Acervo Digital	0,68	-0,11	-0,75
Outros Materiais	0,44	-0,61	-0,80
Aquisições de livros - Compra	-0,10	0,55	0,85
Aquisições Doação	-0,29	0,12	0,70
Aquisições de Periódicos	-0,33	-0,12	0,34
Consultas	-0,08	-0,19	0,05
Empréstimos	0,25	0,05	0,05
Empréstimo entre bibliotecas	0,68	0,73	0,00
Comutação bibliográfica	-0,42	-0,42	0,14
Levantamento Bibliográfico	0,00	-0,82	-0,51
Usuários Cadastrados	0,67	0,47	-0,37

FONTE: Autor (2017).

Em relação às despesas totais (custeio + investimento), não foram observadas muitas correlações consideráveis.

Referindo-se às despesas empenhadas, observou-se correlação moderada em relação ao número de títulos, ao acervo digital e de outros materiais, aos empréstimos entre bibliotecas, e ao número de usuários cadastrados. Houve correlação negativa com a comutação bibliográfica.

Em relação às despesas liquidadas, ocorre correlação negativa considerável com o número de títulos, o acervo de periódicos e de outros materiais, a comutação bibliográfica e o levantamento bibliográfico. Houve correlação positiva considerável com as aquisições de livros, o empréstimo entre bibliotecas e o número de usuários cadastrados.

Já em relação às despesas pagas, houve forte correlação positiva com as aquisições por compra e por doação. E correlação negativa muito forte em relação ao número de títulos, ao acervo digital e de outros materiais, além de correlação negativa moderada em relação ao acervo de periódicos e ao levantamento bibliográfico.

4.5 QUESTIONÁRIO

Foi desenvolvido um questionário a ser aplicado entre os usuários ativos do sistema de bibliotecas conforme Apêndice 1.

O questionário obteve um total de 452 respostas, com nível de confiança de 95%.

O questionário visou levantar o tipo de usuário que utiliza o sistema, dentre alunos de graduação e pós-graduação, professores, servidores e outros.

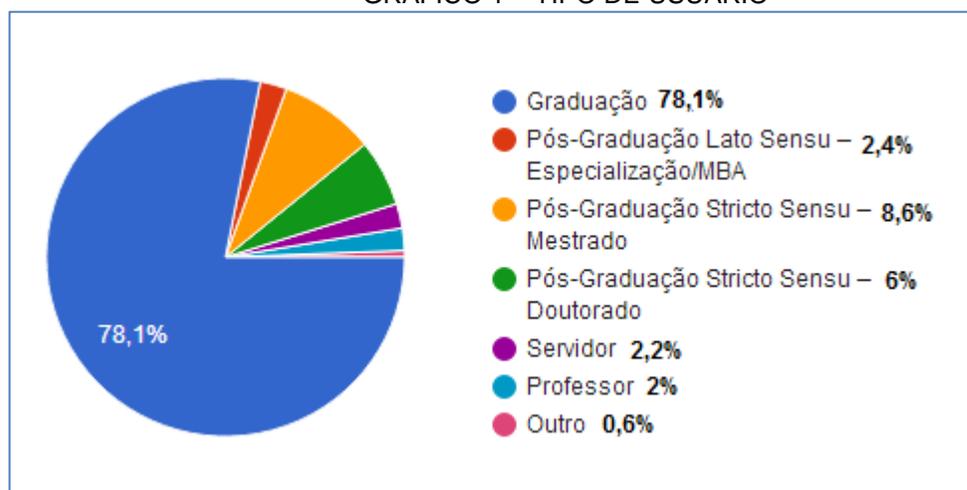
O questionário buscou identificar também a frequência dos usuários na biblioteca, os motivos pelos quais frequentam a biblioteca, a importância dada aos itens referentes aos serviços prestados e ao acervo e qualidade do ambiente, além de uma avaliação da qualidade dos serviços e itens disponibilizados pelo SIBI aos usuários.

Os resultados relevantes serão descritos a seguir de acordo com os gráficos obtidos:

a) Tipo de Usuário

A questão buscou identificar a categoria em que se incluem os usuários do SIBI.

GRÁFICO 1 – TIPO DE USUÁRIO

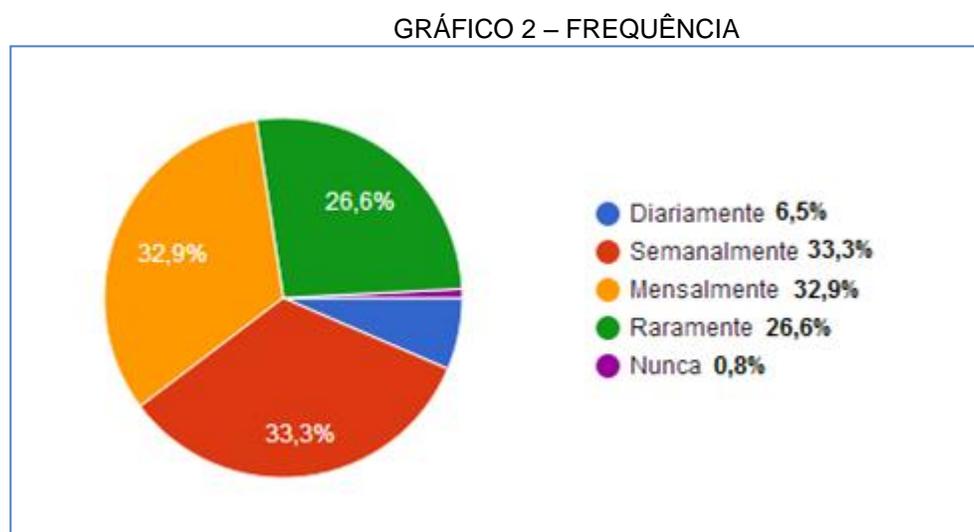


FONTE: Autor (2017).

A grande maioria dos usuários que utilizam o sistema são dos cursos de graduação, seguidos pelos alunos e mestrado e doutorado. Alunos de especialização, professores e servidores aparecem próximos, em torno de 2% cada.

b) Frequência nas bibliotecas

Para se determinar com que frequência os usuários vão até uma das bibliotecas do sistema, obteve-se o seguinte gráfico:



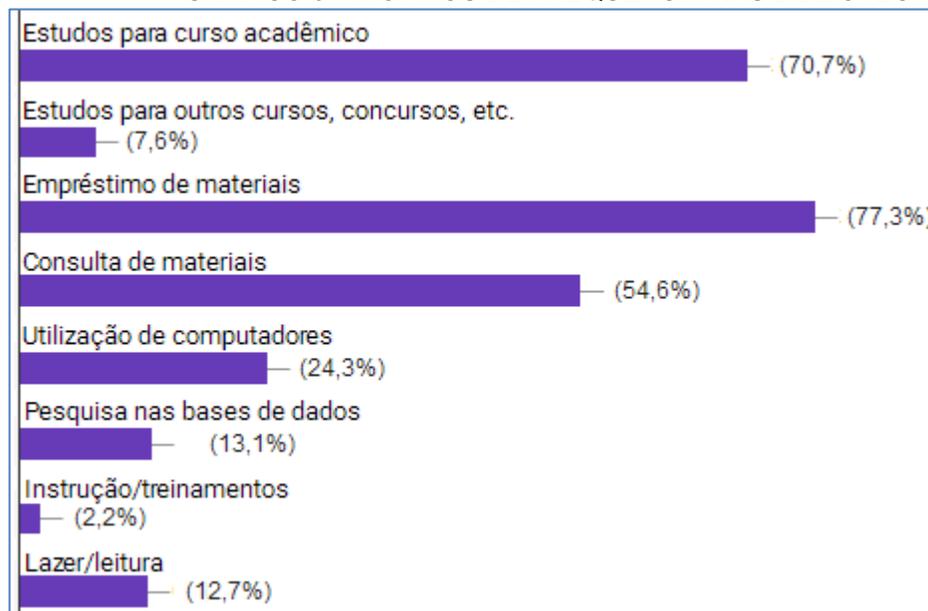
FONTE: Autor (2017).

A maioria dos usuários frequenta as bibliotecas do sistema semanalmente ou mensalmente. 26,6% afirmaram frequentar raramente, e 6,5 % diariamente. Apenas 0,8% afirmaram nunca frequentar as bibliotecas.

c) Motivos pelos quais frequentam as bibliotecas

O objetivo da questão foi determinar quais os motivos pelos quais os usuários frequentam as bibliotecas do sistema. Conforme o Gráfico 3:

GRÁFICO 3 – MOTIVOS DE FREQUÊNCIA NAS BIBLIOTECAS



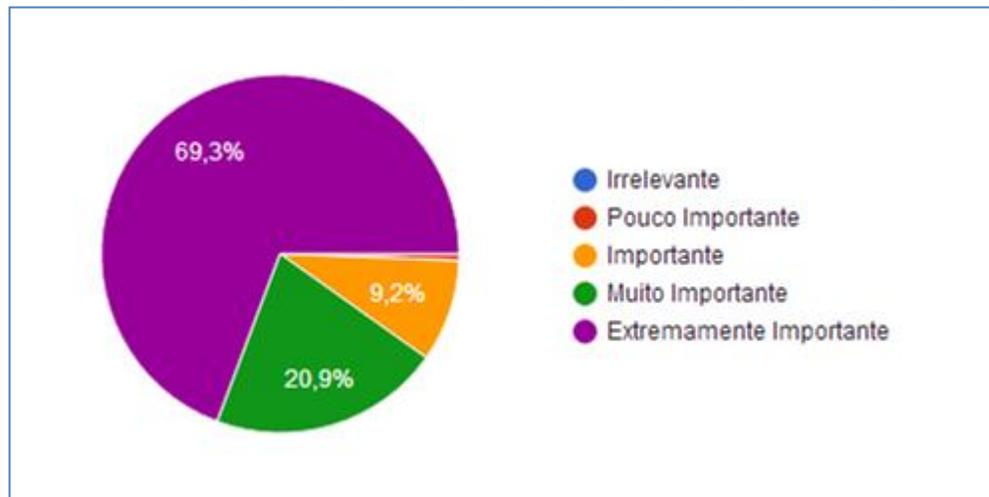
FONTE: Autor (2017).

Quase 80% dos usuários afirmaram frequentar as bibliotecas para empréstimo de materiais. 70% afirmaram frequentar as bibliotecas para estudar para curso acadêmico e 7,6% para estudar para outros cursos ou concursos. 54,6% dos usuários frequentam as bibliotecas para consultar materiais; 24,3% para utilizar os computadores; 13% para pesquisar nas bases de dados; 12,7% para lazer ou leitura; e apenas 2,2% para receber instrução ou participar de treinamentos.

d) Acervo de livros

Buscou-se identificar qual a importância dada pelos usuários ao acervo físico de livros, e qual a opinião dos mesmos em relação à variedade do acervo disponibilizado pelo SIBI. Obteve-se então os seguintes gráficos:

GRÁFICO 4 – IMPORTÂNCIA DO ACERVO DE LIVROS

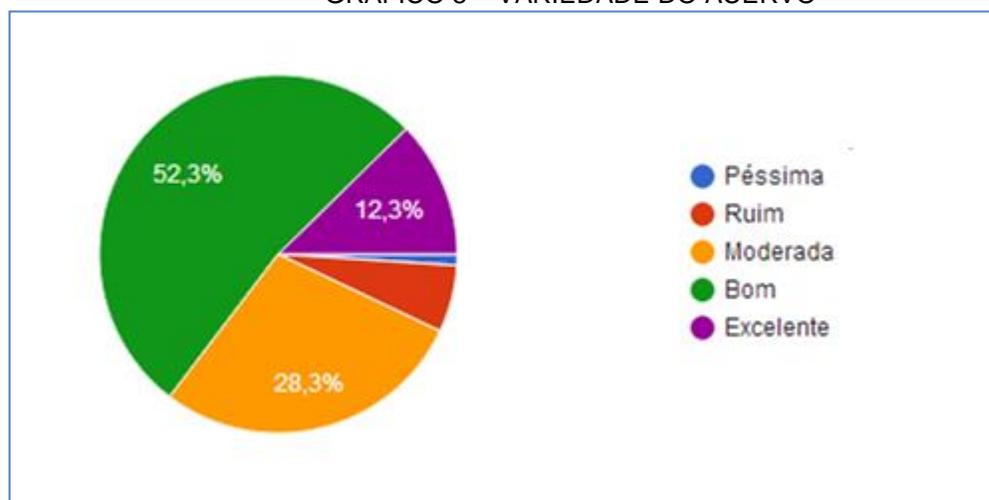


FONTE: Autor (2017).

Conforme o Gráfico 4, o acervo de livros físicos foi considerado como extremamente importante por 69,3% dos usuários, e muito importante por 20,9% deles. Nenhum usuário considerou o acervo de livros como irrelevante.

Este item foi um dos considerados mais importantes pelos usuários na pesquisa por meio de questionário, e apesar da pouca variação, os usuários avaliaram o acervo do sistema positivamente, conforme é possível observar no Gráfico 5.

GRÁFICO 5 – VARIEDADE DO ACERVO



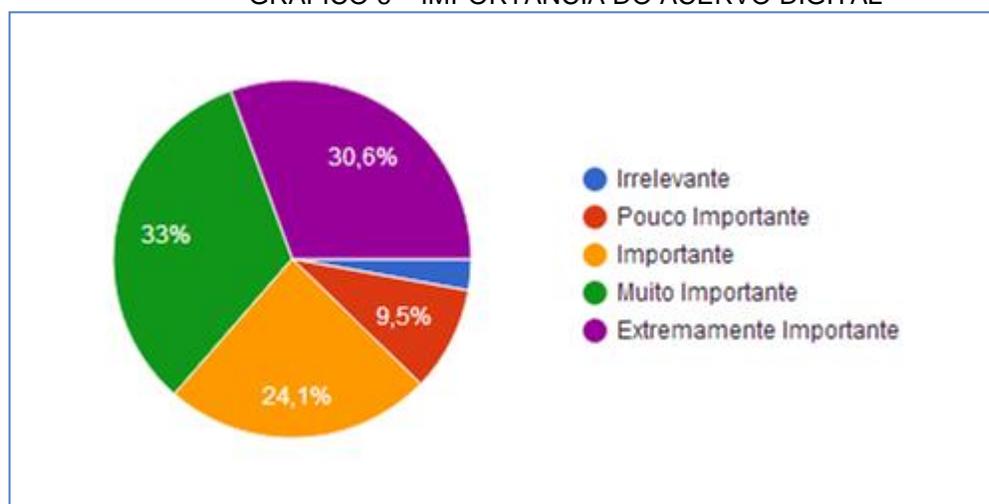
FONTE: Autor (2017).

É importante lembrar que durante o período 2011-2015, o acervo de livros manteve-se relativamente constante - em relação aos títulos disponíveis, mas houve um ligeiro aumento nos números de exemplares.

e) Acervo digital

Buscou-se identificar qual a importância que os usuários dão ao acervo digital, e como avaliam o acervo disponibilizado online pelo SIBI.

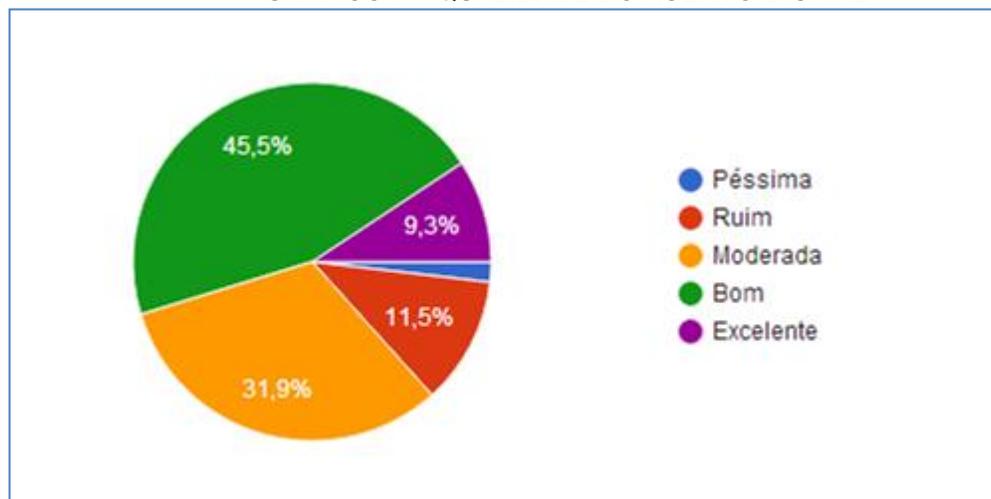
GRÁFICO 6 – IMPORTÂNCIA DO ACERVO DIGITAL



FONTE: Autor (2017).

O acervo digital foi considerado extremamente importante por 30,6% dos usuários, e muito importante por 33% deles. No entanto, 2,8% dos usuários consideraram o acervo digital irrelevante; e 9,5%, pouco importante.

GRÁFICO 7 – QUALIDADE DO ACERVO DIGITAL



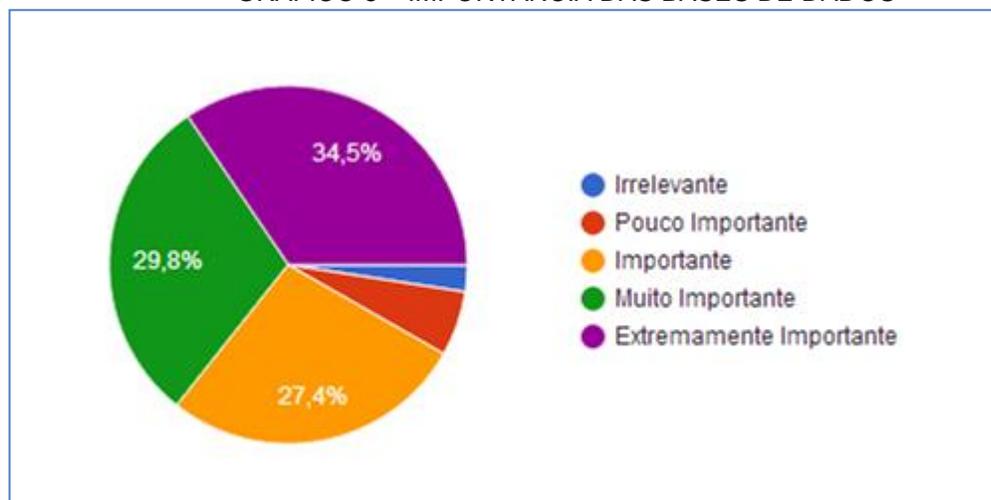
FONTE: Autor (2017).

A qualidade do acervo online, também foi avaliada como boa ou moderada em sua maioria. Deve-se observar, entretanto, que 13,3% dos usuários avaliaram como ruim ou péssima. (Gráfico 7)

f) Bases de Dados

O questionário buscou averiguar também a importância das bases de dados para os usuários e a qualidade do acesso disponibilizado pelo SIBI a essas bases.

GRÁFICO 8 – IMPORTÂNCIA DAS BASES DE DADOS

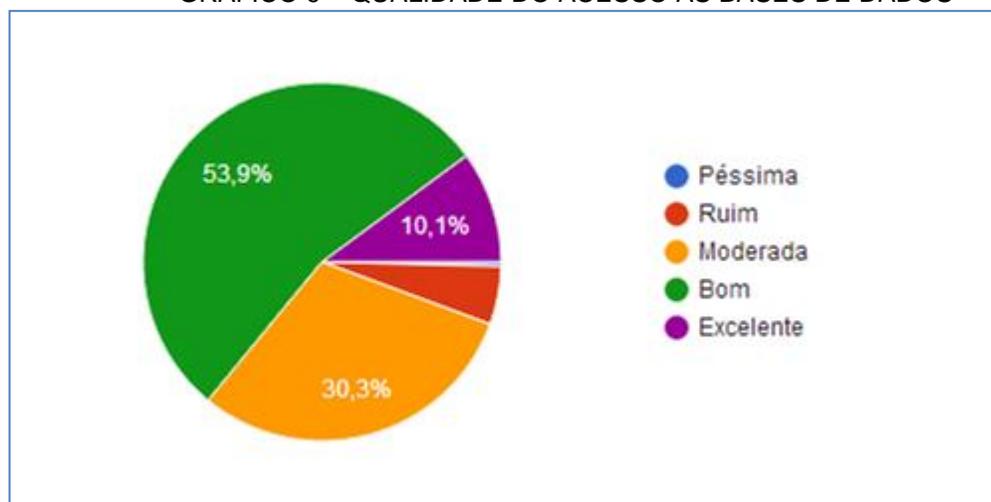


FONTE: Autor (2017).

As bases de dados foram consideradas extremamente importantes por 34,5%

dos usuários, e muito importantes por 29,8% deles. Apenas 8,2% dos usuários consideraram as bases de dados irrelevantes ou pouco importantes.

GRÁFICO 9 – QUALIDADE DO ACESSO ÀS BASES DE DADOS



FONTE: Autor (2017).

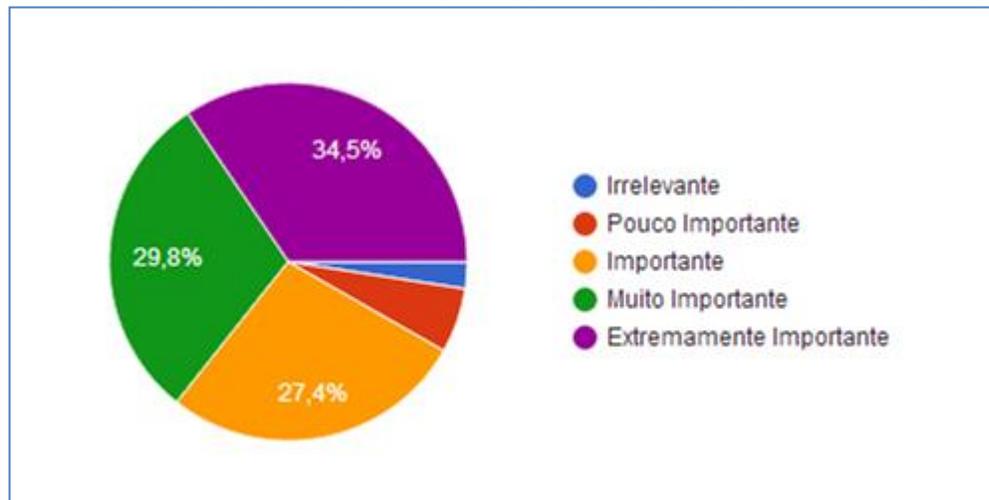
As bases de dados foram apontadas pelos usuários como um dos itens mais importantes, conforme Gráfico 8. Além disso, a avaliação dos usuários foi relativamente positiva em relação à qualidade do acesso às bases disponibilizadas pelo SIBI.

É importante lembrar que o acesso às bases de dados apresentou um grande crescimento no período 2012-2015, em torno de 240%.

g) Empréstimos entre bibliotecas

Buscou-se identificar a importância do serviço de empréstimo entre bibliotecas, e a qualidade do serviço, de acordo com a percepção dos usuários.

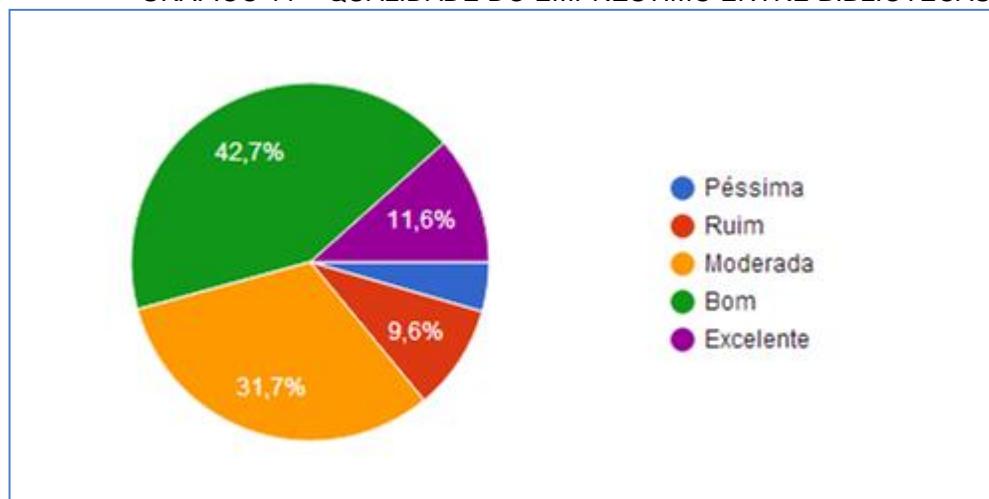
GRÁFICO 10 – IMPORTÂNCIA DOS EMPRÉSTIMOS ENTRE BIBLIOTECAS



FONTE: Autor (2017).

Os empréstimos entre bibliotecas foram considerados extremamente importantes por 34,5% dos usuários, e muito importantes por 29,8% deles. 5,8% dos usuários consideraram o serviço como irrelevante ou pouco importante.

GRÁFICO 11 – QUALIDADE DO EMPRÉSTIMO ENTRE BIBLIOTECAS



FONTE: Autor (2017).

A qualidade do empréstimo entre bibliotecas foi avaliada pela maior parte dos usuários como boa ou moderada. Entretanto, também obteve um índice considerável de avaliações como ruim ou péssima, sendo 9,6% e 4,0% respectivamente.

Vale ressaltar que apesar de ter sido um dos itens com mais avaliações negativas, foi um dos serviços que mais cresceram no período 2011-2015.

h) Levantamento Bibliográfico

O questionário também buscou identificar a importância e a qualidade do levantamento bibliográfico para os usuários. Observou-se então:

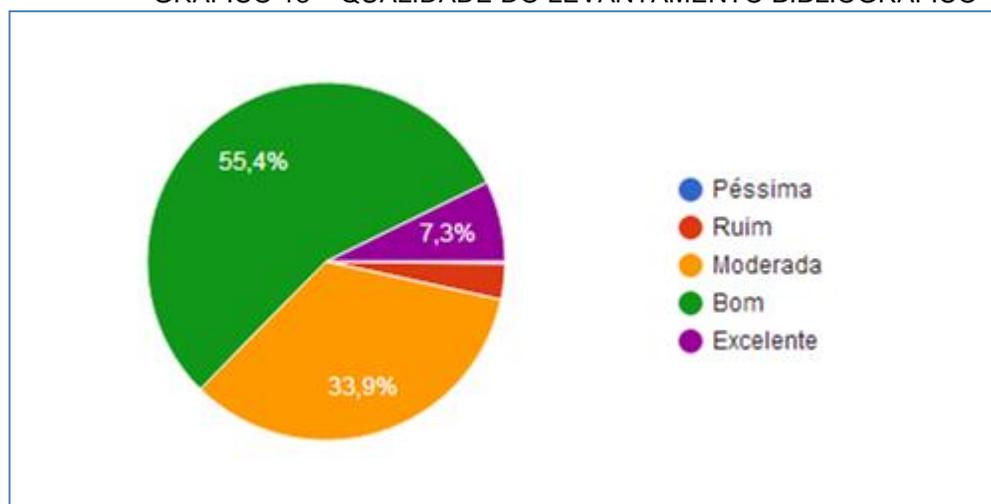
GRÁFICO 12 – IMPORTÂNCIA DO LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO



FONTE: Autor (2017).

Conforme o Gráfico 12, 24,6% dos usuários consideraram o levantamento bibliográfico como extremamente importante, e 35,2% como muito importante. Apenas 7,3% dos usuários consideraram o serviço irrelevante ou pouco importante.

GRÁFICO 13 – QUALIDADE DO LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO



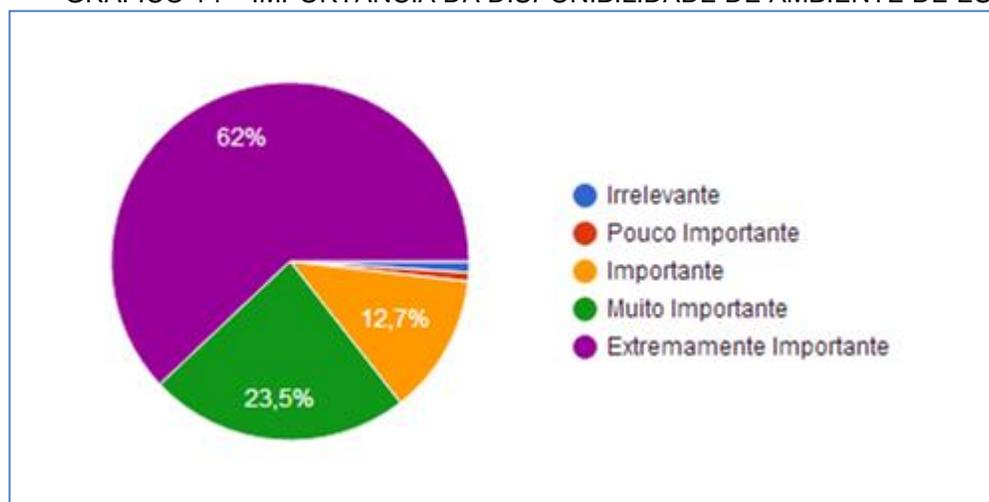
FONTE: Autor (2017).

O levantamento bibliográfico recebeu uma avaliação boa pela maior parte dos usuários, e moderada por cerca de um terço dos mesmos. Vale lembrar que o serviço apresentou queda no período 2011-2015.

i) Disponibilidade de ambiente de estudo

A disponibilidade de ambiente de estudo - que se refere à disponibilidade de mesas, cadeiras e salas individuais de estudo, foi um dos itens com maior importância apontada pelos usuários, apesar deste item não constar nos relatórios de desempenho do SIBI.

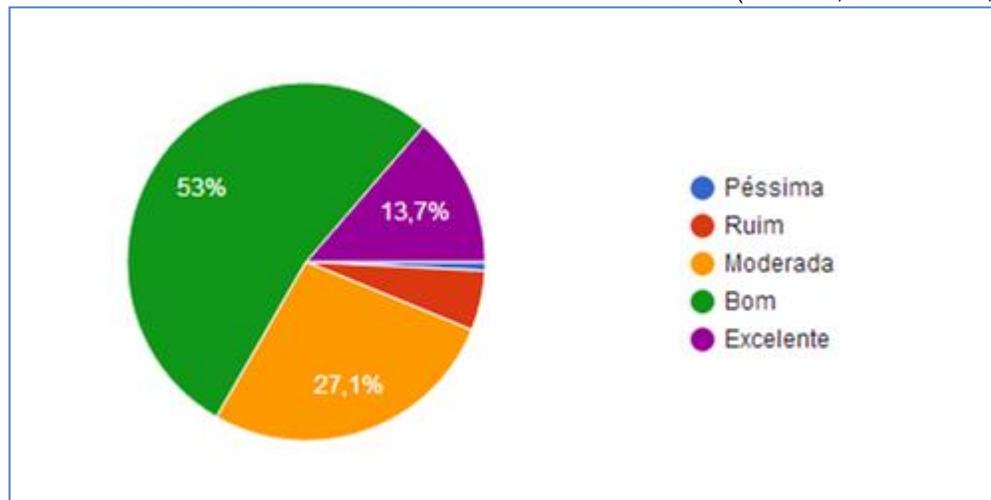
GRÁFICO 14 – IMPORTÂNCIA DA DISPONIBILIDADE DE AMBIENTE DE ESTUDO



FONTE: Autor (2017).

Conforme o Gráfico 14, a disponibilidade de ambiente de estudo foi considerada extremamente importante por 62% dos usuários, e muito importante por 23,5% dos mesmos.

GRÁFICO 15 – QUALIDADE DO AMBIENTE DE ESTUDO (MESAS, CADEIRAS, SALAS)



FONTE: Autor (2017).

O ambiente de estudo foi bem avaliado pelos usuários. 53% dos usuários avaliaram o ambiente como bom e 13,7% como excelente. 27,1% dos usuários apontaram que os ambientes de estudos nas bibliotecas do SIBI têm qualidade moderada.

j) Disponibilidade de computadores para uso

O questionário buscou avaliar também a importância da disponibilidade de computadores para uso nas bibliotecas do SIBI, além da percepção dos usuários em relação à atual disponibilidade. Este item também não é apontado nos relatórios de desempenho do SIBI.

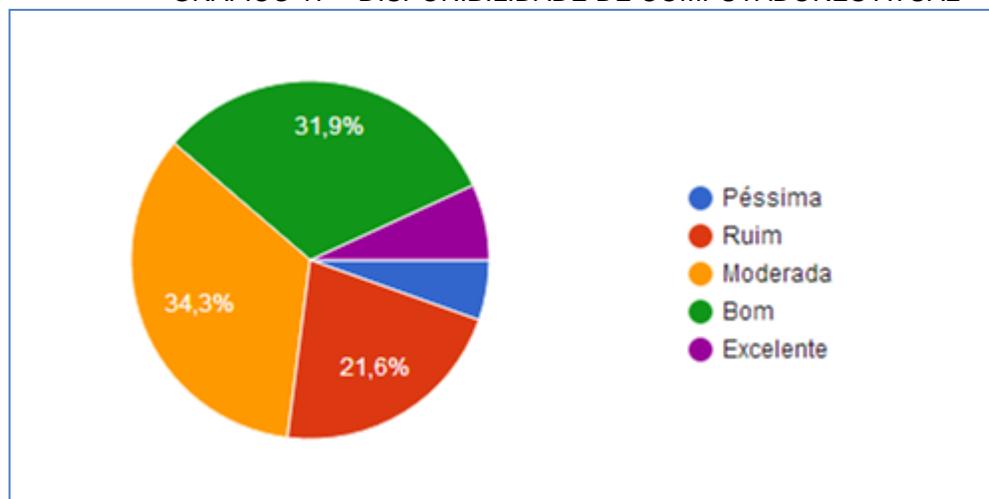
GRÁFICO 16 – IMPORTÂNCIA DA DISPONIBILIDADE DE COMPUTADORES



FONTE: Autor (2017).

A disponibilidade de computadores foi considerada extremamente importante por 45,5% dos usuários, e muito importante por 28,4% deles. Entretanto, 7,4% dos usuários consideraram este item como pouco importante, e 1,4% como irrelevante.

GRÁFICO 17 – DISPONIBILIDADE DE COMPUTADORES ATUAL



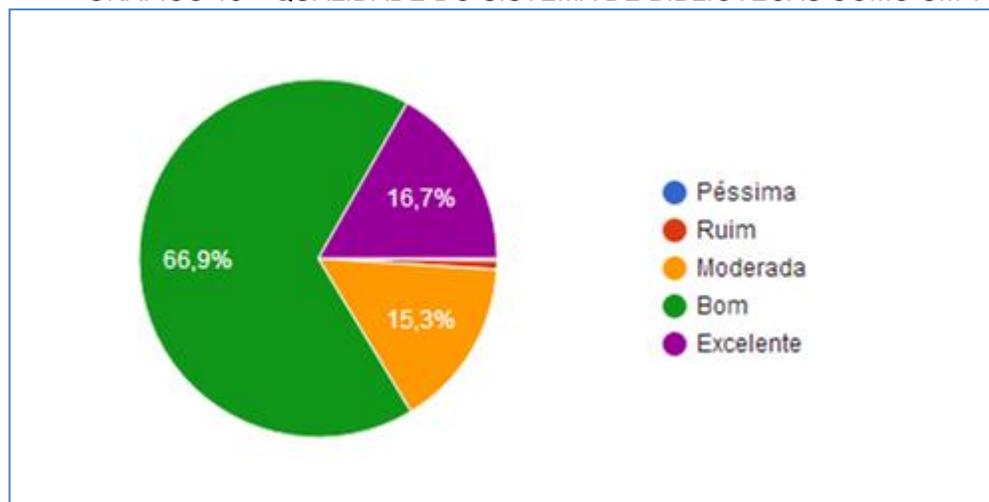
FONTE: Autor (2017).

A disponibilidade de computadores foi o item que recebeu a pior avaliação de qualidade por parte dos usuários, sendo que 21,6% classificaram como ruim, e 5,4% como péssima. Ainda assim, a maioria dos usuários classificou este item como tendo boa ou moderada qualidade, sendo 31,9% e 34,3% respectivamente.

k) O sistema como um todo

O questionário buscou avaliar ainda a percepção dos usuários em relação ao SIBI como um todo

GRÁFICO 18 – QUALIDADE DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS COMO UM TODO



FONTE: Autor (2017).

O sistema de bibliotecas como um todo foi positivamente avaliado pelos usuários, sendo que 66,9% dos usuários avaliaram a qualidade do sistema como boa, e 16,7% como excelente. Apenas 0,8% avaliaram a qualidade do sistema como sendo ruim, e 15,3% como sendo moderada.

4.6 OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

Foi observado neste estudo que no período de 2011 a 2015 as despesas do Sistema de Bibliotecas da UFPR mantiveram-se relativamente constantes ao longo dos cinco anos, havendo poucas variações.

Entretanto, foi notável o grande aumento das despesas correntes, e a grande diminuição das despesas de capital, evidenciando uma política de despesas com custeio maior e investimento menor a cada ano.

O indicador acervo de periódicos apresentou uma grande diminuição no período, porém este item não foi apontado como um dos mais importantes pelos

usuários. Além disso, é importante observar que o número de empréstimos de materiais e de consultas apresentou grande queda no período.

Tal fato pode ser justificado pelos novos meios de acesso à informação, como artigos obtidos nas bases de dados.

O indicador consultas às bases de dados e ao portal da capes mostraram um grande crescimento no período. Os indicadores treinamentos para acesso e pesquisa nas bases cresceram consideravelmente no período, enquanto o levantamento bibliográfico diminuiu. O que indica maior independência dos usuários para acessar as informações desejadas ao longo dos anos.

Os usuários demonstraram considerar o acesso às bases e o levantamento bibliográfico como alguns dos itens mais importantes no SIBI. Esses serviços também receberam boa avaliação por parte dos usuários.

O indicador empréstimos entre bibliotecas foi outro que apresentou crescimento durante o período. Foi também um dos itens com grande importância apontada pelos usuários. Apesar disso, foi um dos itens cuja qualidade mais foi apontada como ruim ou péssima na pesquisa por questionário.

Ao observar a relação entre as despesas e os indicadores de desempenho, vale destacar os seguintes aspectos:

As correlações positivas das despesas de custeio com o aumento nos indicadores número de exemplares, acervo digital e empréstimo entre bibliotecas, demonstram que tais despesas vão ao encontro das expectativas dos usuários, já que esses itens foram apontados como alguns dos mais importantes pelos usuários no questionário.

Por outro lado, a queda nas despesas de investimento, apresentou correlações com os indicadores aquisições de periódicos, consultas, empréstimos e comutação bibliográfica.

Tais itens apresentaram redução no período e não foram apontados entre os mais importantes pelos usuários. Apesar do questionário ter demonstrado que a maioria dos usuários ainda frequenta a biblioteca para empréstimo e consulta de materiais.

Uma possível explicação para esse fato consiste no aumento das consultas às

bases, do acervo digital, e dos treinamentos, que em parte eliminam a necessidade dos usuários comparecerem pessoalmente às bibliotecas ao longo dos anos.

Grande parte dos usuários apontou frequentar as bibliotecas para estudos e utilização de computadores. Os usuários apontaram ainda a disponibilidade de ambiente de estudo e de computadores para utilização como itens de extrema importância. Entretanto, os itens referentes a qualidade do ambiente de estudo e da disponibilidade de computadores foram os que receberam mais avaliações negativas por parte dos usuários.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Foi possível atingir o objetivo geral deste estudo, que era a análise dos orçamentos executados pelo SIBI, frente aos serviços prestados, no período de 2011 a 2015.

Foram atingidos os objetivos específicos:

Análise das despesas executadas no SIBI nos períodos de 2011 a 2015 - tendo sido observado um ligeiro aumento nas despesas - sendo que as despesas de investimento diminuíram, porém as despesas de custeio aumentaram no período.

Análise dos resultados totais dos serviços realizados pelo SIBI ao final de cada período - foi possível observar a variação nos indicadores de desempenho do SIBI, ocorrendo diminuição em vários serviços, porém um grande aumento nos serviços informatizados, como acesso às bases de dados e digitalização de documentos.

Comparação dos dados das despesas executadas e dos serviços efetivados - sendo observadas correlações entre o crescimento ou diminuição de alguns serviços e a variação das despesas no período.

Levantamento as causas que afetam a relação entre as despesas e os resultados alcançados por meio de questionário aplicado aos usuários - foi possível observar o perfil dos usuários do sistema, suas preferências, e avaliação atual dos serviços prestados pelo SIBI.

Foi observado que um dos dilemas enfrentados pelo SIBI é conciliar a disponibilidade de acervo físico e os ambientes de estudo para os usuários.

É importante observar, no entanto, que essa é uma demanda importante a ser atendida, visto que o número de consultas e empréstimos do acervo físico tem diminuído.

Por outro lado, tal demanda exige despesas de investimento, aquisição de móveis, mesas, cadeiras, computadores, etc. E como foi observado, as despesas de capital diminuíram ao longo do período.

De maneira geral, a avaliação do SIBI por parte dos usuários foi positiva, o que atende parte do conceito de eficiência.

Além disso, o aumento das despesas de custeio foi de encontro com os itens e

serviços apontados como importantes pelos usuários.

A maior demanda em serviços como acesso às bases de dados e acervo digital, aponta conformidade com o conceito atual de biblioteca informatizada.

Observou-se, entretanto, uma necessidade de orientar as despesas de investimento para aprimorar os ambientes de estudo.

Foi possível notar que o SIBI orientou suas despesas no período com eficiência considerável. A evolução observada nos indicadores condiz com a realidade atual de uma biblioteca pública universitária.

Este estudo teve como limitação a dificuldade de obter a consolidação clara da execução orçamentária no período, por exemplo, os cancelamentos de empenho.

Outra limitação foi em relação aos indicadores de desempenho do SIBI. Não foi possível obter todos os indicadores de serviços em todos os anos, pois os relatórios de desempenho não foram contínuos.

Uma proposta para novos estudos, seria realizar a mesma análise estatística em relação à natureza das despesas do SIBI, de forma a identificar quais despesas específicas atingem ou não uma correlação com os serviços desenvolvidos.

REFERÊNCIAS

BEUREN, I. M. (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2013.

BRASIL_a. **Decreto-Lei Nº 200, de 25 de fevereiro de 1967**. Brasília, DF.

BRASIL_b. **Lei nº 4.320 de 17 de março de 1964**. Brasília, DF. Em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4320.htm> Acesso em: 07 junho 2017.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos na Empresa: pessoas, organizações e sistemas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1994. p. 67-76.

COUTINHO, M. J. V. **Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual**, Revista do Serviço Público, Brasília, a. 51, n. 3, p. 40-73, 2000.

CUNHA, M. B. da. **As tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras**. Ci. Inf., Brasília, v. 23, n. 2, p, 182-189, maio/ago 1994.

DUDZIAK, E. A.; **Ecosistemas bibliotecários: novos paradigmas de biblioteca universitária e sua relação com a inovação educativa em uma sociedade de conhecimento**. In XV Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, São Paulo Brasil, 10 - 14 Novembro 2008.

FREITAS, M. A.; SILVA, V. B. **Bibliotecas Públicas Brasileiras: Panorama e Perspectivas**. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 12, n. 1, p. 123-146, 2014.

GIACOMONI, J. **Orçamento Público**. São Paulo: Atlas, 2010.

GOMES, H.F.; PRUDENCIO, D.S.; CONCEIÇÃO, A.V. **A mediação da informação pelas Bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na web**. Informação & Sociedade: Estudos, João Pessoa, v.20, n.3, p. 145-156, set./dez. 2010.

MATTOS, M.R.G. **Modelos organizacionais e reformas da administração pública**. Rev. Adm. Pública. 2009, n.218, pp.71-91.

MEGGINSON, L. C. et al. **Administração: conceitos e aplicações**. 4.ed. São Paulo: Harbra,1998, p.11-12.

MEIRELLES, H. L. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo: Malheiros Editores, 1997.

MIRANDA, A.C.C.; **Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias**. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 4, n. 2, p. 01-19, jan./jun. 2007.

RAMOS, M. E. M. **Tecnologia e Novas Formas de Gestão Em Bibliotecas Universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999.

SANTOS, L. C.; FACHIN, G. R. B.; VARVAKIS, G. **Gerenciando processos de serviços em bibliotecas**. Ciência da Informação, Brasília 2003, vol.32, n.2, p.85-94.

SANTOS, R. C. L. F. **Orçamento Público**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2011.

SARAIVA, L. A. S.; CAPELÃO, L. G. F. A nova administração pública e o foco no cidadão: burocracia x marketing?. **Revista de Administração Pública**, v. 34, n. 2, p. 1-9, 2000.

SECCHI, L. **Agências reguladoras e suas características**. Rev. Dir. Adm. 1999, vol.43, n.2, pp.347-369.

SIBI - Sistema de Bibliotecas da UFPR. Em: <<http://portal.ufpr.br/SIBI.html>> Acesso em: 06 setembro 2017.

SILVA, S. M. G. **Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos**. Informação & Sociedade: Estudos, v. 10, n. 1, p. 1-9, 2000.

SOLOMSKI, V. **Manual de Contabilidade Pública: de acordo com as normas internacionais de contabilidade aplicadas ao setor público**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SUAIDEN, E. J. **A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação**, Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, 2000.

TARAPANOFF, K. A biblioteca universitária vista como uma organização social. **Estudos Avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, p. 73-92, 1982. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/3204>>. Acesso em: 29 Ago. 2017.

APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFPR	
1.	Tipo de Usuário:
	Graduação
	Pós-Graduação Lato Sensu – Especialização/MBA
	Pós-Graduação Stricto Sensu – Mestrado
	Pós-Graduação Stricto Sensu – Doutorado
	Servidor
	Professor
	Outro
2.	Frequência na biblioteca:
	Diariamente
	Semanalmente
	Mensalmente
	Raramente
	Nunca
3.	Motivos pelos quais frequenta a biblioteca (um ou mais):
	Estudos para curso acadêmico
	Estudos para outros cursos, concursos, etc.
	Empréstimo de materiais
	Consulta de materiais
	Utilização de computadores
	Pesquisa nas bases de dados
	Instrução/treinamentos
	Lazer/leitura

4.	Classifique os tipos de materiais e serviços de acordo com a importância:			
4.1	Acervo – Livros			
Irrelevante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
4.2	Acervo – Monografias, Teses e Dissertações			
Irrelevante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
4.3	Acervo – Periódicos			
Irrelevante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
4.4	Acervo – Outros materiais – Cds, Dvds, etc.			
Irrelevante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
4.5	Acervo Digital			
Irrelevante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
4.6	Bases de Dados			
Irrelevante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
4.7	Empréstimo entre bibliotecas			
Irrelevante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
4.8	Levantamento Bibliográfico			
Irrelevante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
4.9	Comutação Bibliográfica - COMUT			
Irrelevante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
4.10	Digitalização de Documentos			
Irrelevante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
4.11	Treinamentos			
Irrelevante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
4.12	Disponibilidade de ambiente de estudo – Mesas, Cadeiras, Salas individuais, etc.			
Irrelevante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
4.13	Disponibilidade de Computadores			
Irrelevante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante	Extremamente Importante

5.	Classifique os itens referentes ao sistema de bibliotecas de acordo com a sua percepção:			
5.1	Espaço Físico – Mesas, cadeiras, salas de estudo, etc.			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.2	Horário de Funcionamento			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.3	Portal de pesquisa do acervo			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.4	Acesso a Bases de Dados			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.5	Variedade do acervo – Livros, Monografias, Teses e Dissertações			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.6	Organização do acervo – Livros, Monografias, Teses e Dissertações			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.7	Variedade do acervo – Periódicos			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.8	Organização do acervo – Periódicos			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.9	Acervo Online			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.10	Levantamento Bibliográfico			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.11	Comutação Bibliográfica - COMUT			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.12	Empréstimos entre Bibliotecas			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente

5.13	Disponibilidade de computadores			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.14	Confiabilidade do Sistema de Empréstimos			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.15	Atendimento – Empréstimo			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.16	Atendimento – Instruções/Treinamentos			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.17	Implementação de novos serviços – Empréstimo de Notebooks, Digitalização de Documentos, Treinamentos, etc.			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente
5.18	O Sistema de Bibliotecas como um todo			
Péssimo	Ruim	Neutro	Bom	Excelente