

**ELISABETE CRISTINE TEIXEIRA MARTINS**

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO: UM ESTUDO NA UNIDADE DE INFORMAÇÃO DE  
CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**

**Trabalho de conclusão da disciplina Pesquisa em Informação II, do Curso de Gestão da Informação, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná.**

**Orientadora: Prof<sup>a</sup> Sônia Maria Breda**

**CURITIBA  
2001**



M 386 Martins, Elisabete Cristine Teixeira

Satisfação do usuário: um estudo na unidade de informação de Ciências da Saúde da UFPR / Elisabete Cristine Teixeira Martins. - Curitiba, 2001.

v, 62 f.

Trabalho de conclusão da disciplina Pesquisa em Informação II, do Curso de Gestão da Informação - Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná.

1. Bibliotecas universitárias - Estudos de usuários. 2. Satisfação do usuário. 3. Biblioteca de Ciências da Saúde da UFPR. I. Título.

CDD 025.5877

## RESUMO

Estudo de satisfação do usuário no contexto da unidade de informação de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná. Coleta informações em relação a frequência, horário, serviços, orientação de uso, acervo, organização, sinalização, recursos de informática, atendimento e ambiente da unidade. Utiliza questionário com 13 questões, aplicado a amostra de 100 freqüentadores da unidade. A freqüência de 90% dos respondentes distribui-se entre comparecimento diário (16%), 2 a 3 vezes por semana (41%) e/ou semanal (33%). Mais de 60% dos usuários mostraram satisfação com o serviço de empréstimo, assim como em relação a horário, orientação para uso dos serviços, organização do acervo, sinalização das estantes, atendimento e ambiente em geral. Verifica que os serviços de comutação bibliográfica, consulta às bases de dados, consulta local ao acervo, empréstimo entre bibliotecas, reprografia, serviço de normalização de trabalhos acadêmicos e de referências bibliográficas e os recursos de informática apresentaram índice de satisfação entre 20% e 50%. Demonstra a insatisfação dos usuários especialmente em relação ao acervo de livros. Apresenta sugestões para a melhoria da unidade, reforçando a necessidade premente de investimento.

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - CATEGORIA DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – CURITIBA -2001.....	16
TABELA 2 - FREQUÊNCIA DOS USUÁRIOS À BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001.....	17
TABELA 3 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO HORÁRIO DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001.....	17
TABELA 4 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AO SERVIÇO DE COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001.....	18
TABELA 5 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AO SERVIÇO DE CONSULTA ÀS BASES DE DADOS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001.....	18
TABELA 6 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO SERVIÇO DE CONSULTA LOCAL AO ACERVO DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001.....	19
TABELA 7 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – CURITIBA - 2001.....	19
TABELA 8 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO ENTRE BIBLIOTECAS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001.....	20
TABELA 9 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AO SERVIÇO DE REPROGRAFIA DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001.....	21
TABELA 10 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO SERVIÇO DE NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS E DE REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001.....	21
TABELA 11 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO À ORIENTAÇÃO PARA USO DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001.....	22
TABELA 12 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ACERVO DE LIVROS EM GERAL DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – CURITIBA - 2001.....	23
TABELA 13 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ACERVO DE PERIÓDICOS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001.....	23

TABELA 14 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ACERVO DE FOLHETOS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001.....	24
TABELA 15 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ACERVO DE TESES E DISSERTAÇÕES DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – CURITIBA – 2001.....	24
TABELA 16 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ACERVO DE MONOGRAFIAS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001.....	25
TABELA 17 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ACERVO DE MULTIMÍDIA DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001.....	25
TABELA 18 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO À ORGANIZAÇÃO DO ACERVO DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001.....	26
TABELA 19 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO À SINALIZAÇÃO DAS ESTANTES DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001.....	27
TABELA 20 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AOS RECURSOS DE INFORMÁTICA DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001.....	27
TABELA 21 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ATENDIMENTO DO PESSOAL DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001.....	28
TABELA 22 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO AMBIENTE DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001.....	29
TABELA 23 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO ÀS CABINES/SALAS PARA ESTUDO INDIVIDUAL E EM GRUPO DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001.....	29
TABELA 24 -SUGESTÕES DOS USUÁRIOS PARA A BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA – 2001.....	30

## SUMÁRIO

<b>LISTA DE TABELAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMO.....</b>	<b>v</b>
<b>1 INTRODUÇÃO AO PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
<b>2 JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>2</b>
<b>3 OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
3.1 OBJETIVO GERAL.....	3
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
<b>4 LITERATURA PERTINENTE.....</b>	<b>4</b>
4.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS.....	4
4.2 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	7
4.3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	8
4.4 A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO PARA OS USUÁRIOS DA SAÚDE.....	9
<b>5 CONTEXTO: A BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ .....</b>	<b>11</b>
<b>6 METODOLOGIA.....</b>	<b>14</b>
<b>7 ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>16</b>
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>31</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>33</b>
<b>DOCUMENTOS CONSULTADOS.....</b>	<b>35</b>
<b>APÊNDICE - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ .....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS - .....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXO 1 - FOLHETO EXPLICATIVO DA BASE DE DADOS DE PERIÓDICOS DA COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (CAPES).....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXO 2 - DOCUMENTO DA COMISSÃO BRASILEIRA DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (CBBU).....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO 3 - REGULAMENTO DE EMPRÉSTIMO DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ.....</b>	<b>56</b>



## **1 INTRODUÇÃO AO PROBLEMA**

A literatura conceitua bibliotecas como sendo “organismos que têm por missão coletar e gerar documentos para permitir a consulta e que dispõem de ferramentas e pessoas para ajudar a recuperar documentos arquivados que podem responder à solicitação de usuários” (MANUAL, 1997, p. 156). Embora se admitam ocasionais diferenças entre bibliotecas e unidades de informação, os termos são utilizados como sinônimos no âmbito deste trabalho.

Hoje, mais do que nunca, o usuário de um serviço ou produto merece atenção especial. É ele quem vai definir as prioridades, garantir a sobrevivência e justificar a razão de ser de uma unidade.

As unidades informacionais devem deixar de lado a prática de desenvolver este ou aquele processo de acordo com sua própria visão e orientar-se para sua clientela. Isto significa estar próximo dela. Para tanto, devem utilizar-se dos chamados estudos de usuários que, embora tenham atualmente outras denominações, continuam com o propósito de conhecer o usuário/cliente e levantar suas necessidades e expectativas. A busca da satisfação do usuário/cliente é, pois, uma constante, independente de área ou segmento de atuação na sociedade.

A Biblioteca de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná, como toda unidade de informação, precisa de informações sobre seu usuário a fim de adequar e/ou melhorar seus produtos e serviços.

## 2 JUSTIFICATIVA

A organização biblioteca ou unidade de informação tem evoluído continuamente ao longo do tempo. Os profissionais encarregados de sua administração precisam acompanhar essas evoluções para desenvolver técnicas e habilidades que possibilitem o sucesso dessas organizações. Segundo PONJUÁN (1998, p.55), quando se mencionam estas ações, geralmente se referem a elas como gestão. Mas esta gestão também tem a ver com outros recursos que se movem dentro dessa organização, componentes humanos, tecnológicos, financeiros, energéticos, materiais, informacionais e físicos.

Embuída desse espírito, a Biblioteca de Ciências da Saúde tem procurado promover algumas mudanças, tanto em sua infra-estrutura quanto em sua atuação. O fato de seus recursos financeiros serem reduzidos aumenta o desafio para os profissionais, que deverão usar sua criatividade. Portanto, aumenta neste momento a contribuição de um estudo de usuários. Esta pesquisa questiona a satisfação quanto a horário, serviços, orientação para uso, acervo, organização, sinalização, recursos de informática, atendimento, ambiente e cabines/salas para estudo, e contribui com alternativas ou propostas para melhoria do sistema, deste modo subsidiando o gerenciamento da unidade.

Apesar da reconhecida importância destes estudos, que deveriam ser realizados regularmente, este é o primeiro a ser desenvolvido junto aos usuários da Biblioteca de Ciências da Saúde da UFPR.

### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GERAL**

Realizar um estudo sobre a satisfação dos usuários da Biblioteca de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Os objetivos específicos são:

- caracterizar os usuários da Biblioteca de Ciências da Saúde da UFPR, quanto a categoria, curso ou lotação;
- levantar a frequência dos usuários à Biblioteca;
- verificar a satisfação dos usuários quanto a horário, serviços e orientação para uso dos serviços da unidade;
- identificar a satisfação dos usuários quanto a acervo, organização, sinalização, recursos de informática, atendimento, ambiente e cabines/salas para estudo;
- coletar comentários, sugestões e críticas dos usuários da unidade.

## 4 LITERATURA PERTINENTE

A literatura inclui referencial seletivo sobre os estudos de usuários e de satisfação do usuário, bibliotecas universitárias e a importância da informação para os usuários da saúde.

### 4.1 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Estudos de usuários são aqueles que tomam como objeto de estudo o sujeito leitor/freqüentador, real ou potencial, de bibliotecas (ANDRADE, 1985, p.15).

Os estudos de usuários sofreram grandes transformações desde o seu surgimento no final da década de 40. Observa-se na literatura atual que o usuário passou a ter participação especial na colaboração do gerenciamento das bibliotecas e até pode ser denominado cliente, pois, como define LOBOS (1995, p.57), usuário ou cliente "é toda pessoa que se *beneficia* com os produtos ou serviços fornecidos por alguém". Os termos usuário ou cliente têm significados semelhantes, mas optou-se neste trabalho pelo termo usuário por sua adoção nas bibliotecas.

A finalidade dos estudos de usuários é de identificar os problemas e interferir numa determinada realidade. De acordo com TARAPANOFF (1995, p.108), "os estudos de usuários servem para explicar o fenômeno observado, compreender e prever o comportamento, controlar e aperfeiçoar o uso da informação", e a metodologia aplicada deve fornecer respostas para os problemas propostos pelos sistemas. Estes estudos auxiliam as bibliotecas na previsão de demanda ou de mudança de seus produtos ou serviços, além de saber como os indivíduos fazem uso da informação e que fatores afetam esse uso.

Os estudos de usuários podem ser orientados para o uso de uma biblioteca ou unidade de informação, ou para a investigação sobre um grupo particular de usuários. Podem também estudar o modo como estes grupos obtêm a informação necessária ao seu trabalho. GUINCHAT e MENO (1994, p. 488) completam afirmando que " estes estudos podem ser feitos também com a finalidade de adquirir conhecimentos teóricos sobre sociologia das organizações ou sobre comunicação.

Eles fornecem as bases para conhecer ou transformar um produto ou serviço de informação, ou um sistema inteiro em função de um público determinado. Podem ser realizados antes da criação de uma unidade, no lançamento de um serviço, ou no decorrer de uma determinada atividade".

FIGUEIREDO (1994, p.7) define estes estudos como "investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada". Pelas definições, nota-se a importância dos estudos de usuários para as bibliotecas ou centros de informação, e PINHEIRO (1982, p.1) completa com a observação de que

os estudos sobre os usuários de informação são importantes para o conhecimento do fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação e tantos outros aspectos direta ou indiretamente relacionados à informação.

FERREIRA (1997, p.1) descreve a evolução do estudo de usuários através das décadas:

Surgiu no fim da década de 40. Em 1948 durante a Conferência de Informação Científica da *Royal Society*, foram apresentados em trabalhos de Bernard e Urquhart, com uma linha de investigação de interesse à Ciência da Informação, com reflexões sobre estudos orientados às necessidades de usuários. Foram intensificados na década de 60, principalmente nos Estados Unidos e Inglaterra. Em termos de Brasil, somente a partir da década de 70 começaram a aparecer alguns estudos, com a preocupação voltada para o usuário e satisfação de suas necessidades de informação. Na década de 80, os estudos têm preocupação com a avaliação de satisfação e desempenho do usuário.

O usuário não pode ser mais visto como um receptor passivo, que busca a informação porque necessita. Deve ter suas expectativas e satisfações atendidas e, conforme GUINCHAT e MENO (1994, p. 481), ele é "o elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informação entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo". Assim, as bibliotecas ou unidades de informação precisam

dar atenção especial ao usuário quanto às suas necessidades, demandas e satisfações no que se refere aos seus produtos e serviços.

De maneira geral, as necessidades e uso da informação têm duas abordagens: a abordagem tradicional e a abordagem alternativa, como nos explica FERREIRA (1997, p.1):

A abordagem tradicional é centrada no processo tradicional de comunicação em que a informação é objetiva, podendo ser usada por diversos usuários da mesma forma. Não aborda como a informação é utilizada e como o usuário fará uso do sistema. É um processo quantitativo de disseminação de informação. A abordagem alternativa é conhecida por fazer uma abordagem centrada no usuário ou na percepção do usuário, enfocando que informação o indivíduo quer encontrar no sistema, o uso que fará dela e se o sistema pode ser melhorado no intuito de aumentar a satisfação das necessidades deste usuário. Os serviços centram-se no significado da busca, e não somente na localização. Têm o indivíduo como parte fundamental e atuante no processo.

A ênfase dada neste estudo é a abordagem alternativa, centrada no usuário, nas suas percepções, e tem como intuito aumentar a satisfação de suas necessidades.

Houve uma valorização acentuada do usuário com estes estudos. Ele passa a ser visto pelo sistema sob outra ótica, isto é, o sistema procura adaptá-lo ao processo de busca e disseminação da informação.

Os métodos e as técnicas utilizados variam de acordo com a organização e, segundo TARAPANOFF (1995, p.110), "o método é reflexivo e avaliativo". Além disso, através destes estudos, pode-se acompanhar a satisfação do usuário nos sistemas de informação, assim como, focalizar outros aspectos envolvidos no sistema.

Entre várias opções existentes, utilizam-se os questionários e as entrevistas. Segundo LAKATOS e MARCONI (1990, p.84-88), "o questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído de uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador". Já a entrevista "é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional". Para FIGUEIREDO (1979, p. 82), obtidos os " dados qualitativos sobre os hábitos de obter informação, pode-se chegar a planejar serviços adequados de informação para atender a maioria dos usuários".

Outra técnica é o questionamento ao indivíduo sobre suas experiências recentes, denominada técnica do incidente crítico. FIGUEIREDO (1994, p. 13) relata que "é uma técnica que consiste em indagar-se do indivíduo questionado uma lembrança de alguma experiência ou acontecimento recente relevante e fazê-lo relatá-la em detalhes".

Os resultados podem constatar problemas existentes nas bibliotecas ou unidades de informação porque estes estudos são canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade.

ANDRADE (1985, p.15) enfatiza que "a biblioteca precisa conhecer o seu usuário quanto às suas necessidades, demandas e satisfações, (...)" e FIGUEIREDO (1979, p.87) ressalta que "os resultados dos estudos de usuários, embora generalizáveis, oferecem uma visão ampla dos problemas e tendências dos usuários na consulta das bibliotecas e/ou de suas coleções". As unidades de informação devem explorar melhor esses estudos a fim de aprimorar o atendimento do usuário na busca da informação.

#### 4.2 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A satisfação insere-se neste contexto dos estudos de usuários. Para TASCA e CALDWELL (1997, p. 202-204), ela pode ser definida como "um sentimento ou atitude, ou até mesmo como "a sensação de ter sido bem tratado". Já MIRSHAWKA (1993, p. 48) define a satisfação como "um estado no qual as necessidades, desejos e expectativas dos usuários são atendidas, resultando na sua volta para comprar ou usar os serviços oferecidos". Para FERREIRA (1996, p.60), a satisfação "é formada pela interseção da experiência, expectativa e desejo. A experiência é simplesmente a qualidade pelo usuário no encontro do serviço, tendo como base as características mais salientes para este usuário. As expectativas são as suposições antecipadas com relação ao encontro do serviço. Os desejos, por outro lado, são o que os usuários gostariam de ver no futuro".

As definições acima apresentam algumas semelhanças, embora MIRSHAWKA cite a necessidade como um fator formador da satisfação do usuário. GIANESI e CORRÊA (1996, p.82-83) consideram que "as *necessidades pessoais*

dos usuários, contudo, é que são o principal fator formador de suas expectativas, já que é visando atender a estas necessidades que os usuários procuram um serviço. No momento de avaliar o serviço, o usuário levará em conta suas expectativas, que podem ser diferentes de suas necessidades, sendo interessante enfatizar que as expectativas dos usuários podem ser mais ou menos exigentes que suas reais necessidades".

As pesquisas para medir a satisfação dos usuários nem sempre podem apresentar ou revelar dados confiáveis, pois os usuários muitas vezes têm dificuldades de expressar realmente o que pensam. Entretanto elas têm a finalidade de conhecer, buscar opiniões, necessidades, e orientar a tomada de decisão dos administradores do sistema.

#### 4.3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas universitárias são unidades de informação em que a comunidade usuária é constituída por professores, alunos e pesquisadores, que têm na informação uma ferramenta de trabalho sem a qual não há avanço científico (ANDRADE, 1985, p.13). Para FERREIRA (1980, xxiii), é a biblioteca que serve aos estabelecimentos de ensino superior, destinada aos professores e aos alunos, embora possa ser acessível ao público em geral.

De acordo com VASCONCELOS (1994, p.3), o objetivo das bibliotecas universitárias é a satisfação imediata da demanda por documentos específicos expressa pelos usuários. Para MERCADANTE et al. (1990, p.13), "à Biblioteca Universitária compete fornecer serviços de informação científica e tecnológica em níveis compatíveis com as necessidades dos usuários, servindo de apoio imprescindível a essas atividades". Isto porque é reconhecido que nas universidades concentra-se o maior número de pesquisas e a geração de novas tecnologias.

A finalidade e função das bibliotecas universitárias é dar apoio documentário às atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade (VASCONCELOS, 1994, p.3). A função de ensino merece atenção preferencial, lado a lado com a pesquisa ou investigação científica, que é tida como missão própria da universidade. A extensão correspondente ao trabalho em direção externa.

Estas bibliotecas caracterizam-se como organizações sem autonomia própria, dependendo da Universidade como um todo e, particularmente, da unidade às quais estão atreladas.

O seu tamanho, na maioria das vezes, não atinge o porte de uma empresa ou instituição civil. O seu espaço é destinado aos livros, periódicos e salões de leitura. (NEVES, 1999, p.23). As bibliotecas universitárias não são organizações isoladas, elas fazem parte de um subsistema da organização maior que é a universidade e têm funções e propósitos estabelecidos por esta. Segundo TARAPANOFF (1982) citada por KLAES e PFITSCHER (1994, p. 292), "a biblioteca universitária não tem autonomia, depende da organização que a mantém, sendo por ela influenciada, refletindo suas características".

#### 4.4 A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO PARA OS USUÁRIOS DA SAÚDE

A informação têm importância fundamental à todas as áreas, mas quando se trata de informação para a área médica, ela tem um alto e especial valor significativo. Deverá ser segura e confiável, porque irá interferir diretamente na vida das pessoas.

Em uma época em que a ciência domina a humanidade, a "informação", elemento que a movimenta, tem uma importância primordial para a sociedade (GUINCHAT e MENO, 1994, p.21). Para LE COADIC (1996, p.5), informação é "um significado transmitido por meio de uma mensagem inscrita em suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. Essa inscrição é feita graças a um sistema de signo (a linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa um significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação".

Entretanto, MORAES (1994, p.16) chama atenção pelo fato de que

a palavra 'informação' vem recebendo definições globais ambiciosas. Palavras que passam a tudo significar correm o risco de perder sua força semântica e acabam por significar nada. Pessoas que não têm idéia clara do que quer dizer "informação", são preparadas para acreditar que se vive em uma Era da Informação! A 'informação' teve uma carreira extraordinariamente ascendente no vocábulo da sociedade em geral nos últimos quarenta anos. Sua redefinição pelos teóricos da informação teve por objetivo acompanhar a transição histórica na vida econômica mundial. Uns importantes interesses corporativistas, governamentais, acadêmicos e, finalmente, alimenta a retórica persuasiva de anunciantes e

comerciantes, basicamente ligados ao complexo industrial que envolve a computação eletrônica no mundo atual e no Brasil, e por extensão, na saúde, a qual vem se tornando mais uma fatia potencial, importante, de mercado consumidor. Enfim, “informar” é um processo dinâmico e complexo, envolvendo componentes tecnológicos, econômicos, políticos, conceituais e ideológicos, associados a um referencial sistemático.

Informar também significa analisar situações, julgar com conhecimento de causa e encontrar soluções para a tomada de decisões. E num processo decisório o acúmulo de dados deve ser transformado em informação que subsidie esta tomada de decisão.

Os profissionais ou usuários de informação da saúde (médicos, enfermeiros, entre outros) precisam acompanhar a contínua evolução da ciência e de sua aplicação técnica em seu campo de trabalho. GUINCHAT e MENO (1994, p.22) ressaltam que “a ciência alimenta-se da ciência e este é um fato fundamental. As descobertas científicas e as inovações tecnológicas retrocederiam, e provavelmente desapareceriam se a comunidade científica não pudesse dispor das informações acumuladas ao longo dos anos. Esta é uma das razões da fraca produtividade científica dos países com poucos recursos documentais”. LIMA (1973, p.141) acrescenta que “no Brasil, não é acentuado o hábito de publicação científica, mas mesmo assim existem muitas publicações de revistas, jornais, anuários no campo das ciências bio-médicas”. Estas publicações auxiliam tais profissionais a acompanhar o desenvolvimento do campo científico, na consulta à bibliografia especializada, a revisar o que já foi feito, a solucionar problemas concretos e não apenas de pesquisa e/ou laboratório.

## **5 CONTEXTO: A BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**

A Biblioteca de Ciências da Saúde surgiu a partir da união das bibliotecas da Faculdade de Medicina, que nasceu em 1912, e do Hospital de Clínicas, fundado em 1961. Em janeiro de 1973 foram reunidas as duas coleções.

Atualmente está instalada na Rua Padre Camargo, 280. Sua área de abrangência estende-se aos cursos de Medicina, Terapia Ocupacional e Enfermagem. O atendimento ao público é de 2ª a 6ª feira, das 8 h às 19 h 50 min.

Possui uma área de 475,51 m<sup>2</sup> no 1º andar e mais 210,55 m<sup>2</sup> no 5º andar. Compõe-se dos setores: acervos de livros e periódicos, balcão de empréstimos, referência eletrônica, processamento técnico, comutação bibliográfica, preparo técnico dos periódicos e chefia.

Quanto aos recursos humanos, a biblioteca conta com quatro bibliotecárias, sete técnicos administrativos, quatro estagiários e três auxiliares. Dispõe atualmente de 13 computadores.

A Biblioteca é centro cooperante da Rede Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME) e está integrada ao Sistema de Bibliotecas (SIBI), que é coordenado pelo órgão denominado Biblioteca Central. Este sistema mantém convênio com a Fundação Getúlio Vargas (FGV) para a participação na Rede de Catalogação Cooperativa Bibliodata.

A Biblioteca tem por objetivo manter mecanismos de ação que possibilitem à unidade implementar e criar novos serviços em conformidade com as expectativas de seus usuários e com os objetivos da Universidade. Tem por missão, atender as necessidades informacionais dos alunos, professores, funcionários e a comunidade de saúde mediante a oferta de serviços de informação.

A Biblioteca oferece os serviços de

- a) comutação bibliográfica: é a localização e busca de cópias de artigos de periódicos especializados nacionais ou estrangeiros, teses, trabalhos publicados em anais de congressos, capítulos de monografias não existentes no acervo do Sistema de Bibliotecas (SIBI), sendo que os mesmos podem ser obtidos por meio do Programa de Comutação

Bibliográfica (COMUT) e Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME);

- b) consulta às bases de dados (levantamento bibliográfico): disponível na Seção de Referência Eletrônica, que realiza pesquisas bibliográficas em bases de dados nacionais e estrangeiras mediante solicitação pelo usuário, com orientação dos funcionários da biblioteca. Os usuários cadastrados e com senha podem acessar as bases de dados regulamentadas, via Portal de Informação da UFPR e Portal da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) que contém os periódicos *on-line* com textos completos (anexo1);
- c) consulta local ao acervo: de livre acesso, atendendo a comunidade universitária e ao público em geral;
- d) empréstimo: exclusivo aos professores, alunos e funcionários da UFPR;
- e) empréstimo entre bibliotecas: solicitação a outra biblioteca de um documento que não faz parte do acervo;
- f) serviço de reprografia (xerox): favorece ao usuário a obtenção de cópias de documentos de que necessitem para suas atividades universitárias e acadêmicas;
- g) trabalhos acadêmicos e normalização de referências: orientação sobre a normalização de trabalhos científicos (dissertações, teses, artigos e publicações) e referências, baseada nas normas brasileiras da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Segundo relatório de dezembro de 2000, a Biblioteca de Ciências das Saúde tem um acervo de 1457 títulos de periódicos, 699 periódicos correntes (compra e doação), 26778 volumes de livros, 2952 folhetos, 5500 teses, 97 microfichas, 57 microfilmes, 1116 fitas de vídeo, 295 *slides*, 53 CD ROMs, 561 monografias, 1378 folhetos (publicações periódicas de assuntos) da Organização Mundial da Saúde (OMS). São usuários os professores, alunos de graduação e pós-graduação, funcionários do setor de saúde do Hospital de Clínicas, residentes e a comunidade

em geral. A frequência anual é de 132.189 usuários e a média diária é de 367 usuários.

## 6 METODOLOGIA

Para este estudo exploratório, foi realizado inicialmente um levantamento da literatura abrangendo os textos sobre estudos de usuários, satisfação do usuário, bibliotecas universitárias e a importância da informação para os usuários da saúde.

Para a coleta dos dados, optou-se por um questionário com 2 questões fechadas e 10 semi-abertas. O questionário foi elaborado após uma entrevista com a bibliotecária responsável, que sinalizou os pontos críticos a serem investigados e forneceu a relação dos itens do acervo. Foi mantida a terminologia técnica dos tipos de materiais da unidade, com a intenção de verificar inclusive a capacidade de reconhecimento destes materiais pelo usuário. Na elaboração do questionário também foi utilizado o documento da Comissão Brasileira das Bibliotecas Universitárias (CBBU) (anexo 2), que apresenta uma nova proposta de modificação na avaliação das bibliotecas universitárias. As perguntas do instrumento incluíram itens de caracterização do usuário, frequência e satisfação em relação a horário, serviços, orientação de uso, acervo, organização, sinalização, recursos de informática, atendimento, ambiente e cabines de estudo da Biblioteca.

O período de realização da coleta dos dados foi em horários diferenciados, no período da manhã e no período da tarde. A amostra foi de 100 usuários de uma população aproximadamente de 7 mil cadastrados.

A aplicação do questionário ao público-alvo da Biblioteca de Ciências da Saúde foi precedida de um pré-teste envolvendo dez usuários, escolhidos aleatoriamente, a fim de se verificar a validade do instrumento e realizar eventuais alterações. Foi verificada a necessidade de inclusão de uma questão sobre cabines/salas de estudo e mais alguns itens na questão de serviços. Com isso, o questionário definitivo (apêndice) passou a ter 13 questões, sendo 2 fechadas e 11 semi-abertas. O pré-teste não foi incluído no conjunto do estudo.

A aplicação dos questionários foi desenvolvida da seguinte forma: foram entregues 10 questionários por dia, sendo 5 pela manhã e cinco à tarde, ao longo de 2 semanas. Eles foram distribuídos aleatoriamente pela pesquisadora aos usuários presentes nos seguintes espaços da biblioteca: sala de consulta ao acervo, serviço de referências e de comutação bibliográfica.

A pesquisadora posicionou-se estrategicamente nesses locais para melhor observação dos usuários. A preferência foi abordar o usuário que estivesse sozinho, para que as respostas não fossem combinadas com os colegas. Os usuários foram abordados quando interrompiam suas leituras ou conversavam. O questionário foi entregue mediante orientação de preenchimento, sendo salientada sua importância para a unidade. Após as explicações, a pessoa ficava à vontade para respondê-lo.

Durante essa fase, observou-se que alguns usuários não quiseram responder o questionário. Alegavam falta de tempo, horário de almoço, atraso para a aula, entre outros motivos. Mesmo assim, a coleta foi satisfatória, pois toda a amostragem de 100 questionários foi respondida a contento.

Após a coleta, os dados foram organizados e tabulados manualmente para a devida análise.

## 7 ANÁLISE DOS DADOS

Os informes dos questionários permitiram visualizar o panorama descrito a seguir.

A tabela 1 revela que a categoria usuários de graduação é a mais presente no conjunto de respondentes (93%). Envolve os usuários de Medicina (65%), Enfermagem (16%), Nutrição (6%), Educação Física (5%) e Terapia Ocupacional (1%). Os alunos de graduação de Medicina são a maioria, pelo fato das turmas serem as maiores e por ser um curso que exige muita pesquisa.

Os alunos de pós-graduação (1%) e residentes (2%) eventualmente comparecem à unidade, assim como os professores (2%) e outros usuários da comunidade em geral não pertencentes a nenhuma das categorias citadas (2%). Os funcionários do Setor de Saúde não marcaram presença na amostra, por ser esta unidade muito acadêmica. Segundo dados colhidos no local, o funcionário do Setor de Saúde ou do Hospital de Clínicas costuma freqüentar a unidade quando tem um problema de doença na família e precisa saber mais sobre o assunto.

TABELA 1 - CATEGORIA DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

CATEGORIA	VALORES	
	f	%
Aluno de graduação	93	93
Aluno de pós-graduação	01	1
Professor	02	2
Funcionário do Setor da Saúde	0	0
Funcionário do Hospital de Clínicas	0	0
Residente	02	2
Outros	02	2
TOTAL	100	100

FONTE: Pesquisa de campo

Conforme se observa na tabela 2, 90% dos usuários têm assiduidade diária (16%), de 2 a 3 vezes por semana (41%) e/ou semanal (33%). Os usuários de Medicina confirmam o que foi dito anteriormente: são os freqüentadores mais assíduos da unidade.

TABELA 2 - FREQUÊNCIA DOS USUÁRIOS À BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Diariamente	16	16
2 a 3 vezes por semana	41	41
Semanalmente	33	33
Mensalmente	01	1
Eventualmente	09	9
TOTAL	100	100

Fonte: pesquisa de campo

A tabela 3 demonstra que os usuários apresentaram satisfação com o horário da unidade (66%). Os 23% de usuários relativamente satisfeitos e os 11% de insatisfeitos foram unânimes em salientar que a biblioteca deveria abrir às 7 h 30 min. e fechar às 22 horas. Os horários das pessoas são tão diversificados que realmente é difícil atender e contentar a todos. Seria importante esclarecer aos usuários as dificuldades existentes para tal proposta de horário, devido à falta de recursos humanos da unidade. Entretanto, se se pretende atender melhor, devem ser encontradas alternativas para ir ao encontro do que o usuário requer.

TABELA 3 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO HORÁRIO DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	06	6
Satisfeito	60	60
Relativamente satisfeito	23	23
Insatisfeito	11	11
TOTAL	100	100

FONTE: Pesquisa de campo

A tabela 4 mostra que dos usuários que utilizaram o serviço de comutação bibliográfica somente 29% estão satisfeitos. Nota-se que 63% dos usuários deixaram de responder a questão, talvez porque muitas vezes têm dificuldades de expressar realmente o que pensam, porque ainda não necessitaram deste serviço ou nunca tiveram conhecimento do mesmo. Outra observação a ser feita é a de que este serviço é obtido mediante o pagamento de uma taxa. Muitas vezes o usuário, por desconhecer os benefícios de um serviço, acha injusto ter que pagar.

TABELA 4 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AO SERVIÇO DE COMUTAÇÃO BIBLIOGRÁFICA DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	02	2
Satisfeito	27	27
Relativamente satisfeito	08	8
Insatisfeito	00	0
Não respondeu	63	63
TOTAL	100	100

FONTE: Pesquisa de campo

Observa-se que o mesmo aconteceu com os dados apresentados na tabela 5 com relação ao serviço de consulta às bases de dados: dos usuários consultados, apenas 42% estão satisfeitos. Como na questão anterior, muitos deixaram de responder. Pode-se inferir que estes usuários não utilizaram ainda deste serviço ou por desconhecimento ou por não saberem fazer a busca na base de dados. Talvez a falta de interesse de alguns em utilizar a base seja devida à necessidade de cadastrar-se e obter uma senha para realizar o acesso. Embora seja uma operação rápida, os usuários desta unidade parecem não demonstrar interesse.

TABELA 5 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AO SERVIÇO DE CONSULTA ÀS BASES DE DADOS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	07	7
Satisfeito	35	35
Relativamente satisfeito	13	13
Insatisfeito	02	2
Não respondeu	43	43
TOTAL	100	100

FONTE: Pesquisa de campo

O serviço de consulta local ao acervo foi avaliado pelos usuários com apenas 48% de satisfação. Já para os usuários relativamente satisfeitos (28%) e os insatisfeitos (8%), está presente a insatisfação quanto a "acervo desatualizado" e "poucos exemplares". Esta é uma preocupação apontada pela maioria das

categorias na amostra. Os usuários protestam, pois, com fontes desatualizadas, a pesquisa torna-se imprecisa.

TABELA 6 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO SERVIÇO DE CONSULTA LOCAL AO ACERVO DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	08	8
Satisfeito	40	40
Relativamente satisfeito	28	28
Insatisfeito	08	8
Não respondeu	16	16
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

A tabela 7 demonstra que os usuários estão majoritariamente satisfeitos (69%) com o serviço de empréstimo. No entanto, os usuários relativamente satisfeitos (11%), mais os insatisfeitos (11%), salientam que este serviço tem dificuldades: "a falta de livros em áreas específicas de Enfermagem, Nutrição, Terapia Ocupacional", "o número de títulos é limitado, o que dificulta o empréstimo", "os materiais mais atualizados estão sempre emprestados". Como foi apontado na questão anterior, há indícios de dificuldades que precisam ser superadas pela administração da unidade. Por outro lado, é preciso registrar que Nutrição hoje se encontra na unidade do campus do Jardim Botânico, estando desinformado ou equivocado o usuário reclamante dessa área.

TABELA 7 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	08	8
Satisfeito	61	61
Relativamente satisfeito	11	11
Insatisfeito	11	11
Não respondeu	09	9
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

No que se refere à satisfação dos usuários quanto ao serviço de empréstimo entre bibliotecas (tabela 8), obteve-se 33% de satisfação (28% satisfeitos e 5% muito satisfeitos). Um percentual de 59% deixou de responder a questão. Novamente o fato pode ser atribuído ao desconhecimento do serviço e/ou de seu potencial na resolução de um problema de informação. Vale lembrar que este serviço, se dinamizado, poderia contribuir para minimizar as carências do acervo, tão enfatizadas.

TABELA 8 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO ENTRE BIBLIOTECAS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	05	5
Satisfeito	28	28
Relativamente satisfeito	05	5
Insatisfeito	03	3
Não respondeu	59	59
TOTAL	100	100

FONTE: Pesquisa de campo

Constata-se pelos dados da tabela 9 que, dos usuários da amostra, apenas 37% estão satisfeitos, com o serviço de reprografia da unidade. Já os relativamente satisfeitos (23%) e os usuários insatisfeitos (10%), apontam suas insatisfações com "a demora no atendimento", "o preço alto", "a má qualidade das cópias" "a desorganização do serviço" e o "mau atendimento da responsável". Verificou-se que todas as categorias foram unânimes em expressar seu descontentamento com o serviço citado. Os usuários alunos de graduação de Medicina foram os mais reclamantes.

TABELA 9 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AO SERVIÇO DE REPROGRAFIA DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	02	2
Satisfeito	35	35
Relativamente satisfeito	23	23
Insatisfeito	10	10
Não respondeu	30	30
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

No que diz respeito ao serviço de normalização de trabalhos acadêmicos e de referências bibliográficas (tabela 10), observa-se dados semelhantes aos das questões 4, 5 e 8. Os usuários têm baixo índice de satisfação (32%). Como nas tabelas anteriores, 62% dos usuários, ou seja, mais da metade da amostra, deixaram de responder a questão, ou por não necessitarem do serviço ou por desconhecê-lo. Fica evidente quanto o usuário perde por não informar-se sobre os serviços oferecidos ou quanto a unidade perde por não divulgar adequadamente o que oferece aos usuários.

TABELA 10 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO SERVIÇO DE NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS E DE REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	07	7
Satisfeito	25	25
Relativamente satisfeito	06	6
Insatisfeito	00	0
Não respondeu	62	62
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

A tabela 11 mostra a satisfação dos usuários quanto à orientação para uso dos produtos e serviços. Embora os usuários demonstrem estar satisfeitos (71%), alguns fizeram observações como: "nunca houve pessoas disponíveis para orientar", "não há funcionários capacitados para tal função", "não demonstram prazer em auxiliar". É importante para o usuário ser atendido por pessoas agradáveis que

demonstrem presteza, atenção e bom conhecimento dos recursos da unidade, qualidades essenciais para este tipo de serviço. Por outro lado, o alto percentual de satisfeitos nesta questão pressupõe certa “circulação” pela unidade, o que contraria respostas de outras questões, quando o usuário revela rejeitar ou desconhecer produtos/serviços relevantes.

TABELA 11 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO À ORIENTAÇÃO PARA USO DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	05	5
Satisfeito	66	66
Relativamente satisfeito	17	17
Insatisfeito	08	8
Não respondeu	04	4
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

A avaliação dos usuários quanto ao acervo de livros em geral é bastante crítica (tabela 12). Os satisfeitos correspondem a apenas 1/3 dos usuários, abaixo dos usuários relativamente satisfeitos (51%) que fizeram afirmações semelhantes: "o acervo de livros precisa ser renovado", "o acervo é insuficiente, defasado, antigo". Como já foi colocado, existe uma grande preocupação dos usuários a respeito da coleção. Eles manifestam a necessidade da área e do momento, já que as mudanças são muito rápidas e precisam ser também rapidamente aplicadas no cotidiano profissional.

TABELA 12 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ACERVO DE LIVROS EM GERAL DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	05	5
Satisfeito	25	25
Relativamente satisfeito	51	51
Insatisfeito	18	18
Não respondeu	01	1
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

A tabela 13 apresenta a satisfação dos usuários em relação ao acervo de periódicos. Observa-se que os 28% de satisfeitos se contrapõem aos 24% relativamente satisfeitos. Observações feitas pelos usuários: "faltam alguns volumes e exemplares", "número de exemplares é insuficiente", "difícil de localizar" e "sempre estão indisponíveis", "os periódicos de Enfermagem deveriam ficar organizados juntos".

Observou-se um expressivo número de usuários que deixaram de responder a questão, demonstrando, novamente, a não-necessidade do material ou eventual dificuldade para localizá-lo. Embora não tenha sido feita a distinção entre a versão impressa e *on-line* de periódicos, 43% simplesmente ignoraram esse tipo de material. Considerando uma área de trabalho que é refém de atualização constante, essa omissão é surpreendente, indo de encontro à reclamação generalizada a respeito de informações atuais que, em tese, justo as publicações periódicas se propõem a oferecer.

TABELA 13 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ACERVO DE PERIÓDICOS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	05	5
Satisfeito	23	23
Relativamente satisfeito	24	24
Insatisfeito	05	5
Não respondeu	43	43
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

A tabela 14 refere-se à satisfação dos usuários quanto ao acervo de folhetos. Esta questão apresenta dados muito semelhantes aos das questões 15, 16 e 17, em que os usuários mostraram-se insatisfeitos com estes materiais, enquanto cerca de 80% deixaram de responder as perguntas. Vale lembrar que o desconhecimento da terminologia dos materiais, por si, não afeta o seu uso, enquanto o desconhecimento do material e/ou de sua existência na unidade repercute diretamente na sua utilização. Cabe aos responsáveis pela Biblioteca averiguar mais

a fundo o grau de compreensão e familiaridade de seus usuários com os documentos da área.

TABELA 14 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ACERVO DE FOLHETOS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	01	1
Satisfeito	15	15
Relativamente satisfeito	02	2
Insatisfeito	01	1
Não respondeu	81	81
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

A tabela 15 refere-se à satisfação do usuário em relação ao acervo de teses e dissertações. Observa-se a insatisfação dos usuários, pois apenas 17% da amostra consideram-se satisfeitos. Nota-se, como na questão anterior, um percentual de 80% que deixou de responder.

TABELA 15 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ACERVO DE TESES E DISSERTAÇÕES DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	01	1
Satisfeito	16	16
Relativamente satisfeito	02	2
Insatisfeito	01	1
Não respondeu	80	80
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

Na questão da tabela 16, que trata da satisfação dos usuários quanto ao acervo de monografias e dissertações, verifica-se que apenas 15% estão satisfeitos. Em relação à amostra, este percentual pode ser considerado como insatisfação, pois é muito baixo. A questão apresentou 82% de não-respondentes, sinalizando para insatisfação e suas causas as mesmas considerações feitas nas questões semelhantes.

TABELA 16 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ACERVO DE MONOGRAFIAS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	02	2
Satisfeito	13	13
Relativamente satisfeito	03	3
Insatisfeito	00	0
Não respondeu	82	82
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

A questão da tabela 17 mostra a satisfação dos usuários em relação ao acervo de multimídia: apenas 10% consideram-se satisfeitos. Mais uma vez o percentual é muito pequeno, apontando a insatisfação dos usuários. Nesta questão, 80% dos usuários não responderam e ninguém se disse “muito satisfeito”.

TABELA 17 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ACERVO DE MULTIMÍDIA DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	00	0
Satisfeito	10	10
Relativamente satisfeito	04	4
Insatisfeito	06	6
Não respondeu	80	80
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

É interessante ressaltar que, embora o “acervo” constitua a grande crítica desta sondagem, os informantes concentraram suas manifestações nas coleções de livros em geral e periódicos, como se, para a maioria, os outros materiais da unidade sequer existissem. Isto reforça a necessidade urgente de divulgação do que a unidade oferece, com detalhamento da questão acervo.

Como boa parte dos respondentes não manifestou sua satisfação ou insatisfação à maioria dos itens da coleção, fica impossível avaliar em que medida esses materiais, no todo ou em parte, estão contribuindo (ou não) para solucionar os problemas de informação.

A questão da tabela 18 apresentou resultado satisfatório pelos usuários, que aprovaram a organização do acervo (85%). Somente 15% apresentaram insatisfação com a sistemática. Estes indicaram que "existe dificuldades para localizar os livros", "a organização não atende em relação aos periódicos ", "as etiquetas deveriam estar de outra forma".

A unidade procura facilitar a vida do usuário, mas nem sempre é possível agradá-lo. O usuário que sente dificuldade em localizar o material talvez devesse solicitar a ajuda de um funcionário da biblioteca. A unidade, por sua vez, deveria observar a causa da dificuldade do usuário e facilitar seu processo de uso da unidade. É interessante lembrar que respondente se pronunciou favoravelmente à orientação para uso (tabela 11).

TABELA 18 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO À ORGANIZAÇÃO DO ACERVO DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	10	10
Satisfeito	75	75
Relativamente satisfeito	12	12
Insatisfeito	03	3
Não respondeu	00	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

Constata-se pela tabela 19 que 85% dos usuários estão satisfeitos com a sinalização do acervo e 15% apresentam insatisfação: "deveria haver sinalização na face externa da estante, abaixo dos livros", "os periódicos deveriam ser sinalizados com mais detalhes nas suas especialidades", "a identificação é complexa", "é confusa", "muito clara, e o usuário pode se perder para localizar o material na estante".

As insatisfações mencionadas pelos usuários, embora em porcentagem menor, pedem uma reflexão por parte dos responsáveis pela unidade. Deve-se ter em mente que a dificuldade de entendimento e acesso constitui, comprovadamente, uma barreira para o usuário, e é à unidade de informação que compete a iniciativa de eliminá-la. Por mais estranho que pareça, apesar de toda a evolução tecnológica

e de comunicação, não se conseguiu avançar satisfatoriamente com o usuário próximo.

TABELA 19 -SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO À SINALIZAÇÃO DAS ESTANTES DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ- CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	13	13
Satisfeito	72	72
Relativamente satisfeito	11	11
Insatisfeito	04	4
Não respondeu	00	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

Verifica-se na tabela 20 que os usuários estão satisfeitos com os recursos de informática da biblioteca (59%). Entretanto, 25% dos usuários (relativamente satisfeitos) salientam que "ainda é pouco o número de computadores para o grande número de usuários".

As solicitações feitas pelos usuários são mais do que pertinentes. A unidade tem um grande fluxo diário e isso faz com que o usuário tenha que aguardar para fazer suas pesquisas.

TABELA 20 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AOS RECURSOS DE INFORMÁTICA DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	06	6
Satisfeito	53	53
Relativamente satisfeito	25	25
Insatisfeito	01	1
Não respondeu	15	15
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

A tabela 21 revela que 82% dos usuários mostraram-se satisfeitos com o atendimento do pessoal da biblioteca. Apenas 15% mostraram insatisfação: "má instrução dos funcionários para o atendimento", "poderiam ser mais ágeis, simpáticos, e agradáveis", "espera-se muito para ser atendido". Percebe-se que os

usuários insatisfeitos foram bastante críticos em suas afirmações, o que deixa à mostra que existem motivos para reclamação. Cabe `a administração da unidade supervisionar esse aspecto, uma vez que todas as ações ocorrem por intermédio do elemento humano.

É interessante observar que muitas pessoas não se sentem à vontade para atender o público. Para atuar neste serviço, elas devem ter conhecimento de psicologia, comunicação e relações pessoais, fundamental para um bom atendimento.

TABELA 21 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ATENDIMENTO DO PESSOAL DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	20	20
Satisfeito	62	62
Relativamente satisfeito	12	12
Insatisfeito	03	3
Não respondeu	03	3
TOTAL	100	100

FONTE: Pesquisa de campo

Observa-se pela tabela 22 que o ambiente teve grande aprovação por parte dos usuários: 79%. Os 18% de usuários relativamente satisfeitos indicaram que: "existem barulhos externos demais", "o ambiente é muito abafado no verão", " há conversa demais dos usuários, assim como uso de celulares". Observa-se que os usuários consideram o silêncio essencial na biblioteca, sendo que muitas vezes este é o único local onde podem desenvolver seus estudos e pesquisas sem serem interrompidos.

TABELA 22 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO AMBIENTE DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	10	10
Satisfeito	69	69
Relativamente satisfeito	18	18
Insatisfeito	03	3
Não respondeu	00	0
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

Conforme demonstra a tabela 23, os usuários relativamente satisfeitos (39%) ficam próximos dos satisfeitos e muito satisfeito (44%), porque o número de cabines para estudo é insuficiente, são mal ventiladas e sem isolamento acústico, o que prejudica os outros usuários. Segundo os respondentes, há necessidade de cabines individuais. Este é um espaço que exige uma boa concentração. A Biblioteca está consciente dessa demanda, no entanto, a área atual é insuficiente para a instalação de novas cabines. A situação aponta para a necessidade de expansão da unidade como um todo.

TABELA 23 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO ÀS CABINES/SALAS PARA ESTUDO INDIVIDUAIS E EM GRUPOS DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Muito satisfeito	06	6
Satisfeito	38	38
Relativamente satisfeito	39	39
Insatisfeito	09	9
Não respondeu	08	8
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

FONTE: Pesquisa de campo

A tabela 24 apresenta como sugestões dos usuários as medidas mais necessárias para a unidade. Embora o número de sugestões (45) seja inferior à metade dos respondentes, constituem informações preciosas para o administrador da unidade.

Dos usuários informantes, 43% salientam que a atualização do acervo é fundamental. Esta preocupação já foi mencionada anteriormente. As outras sugestões também vêm confirmar alguns dados já indicados.

TABELA 24 - SUGESTÕES DOS USUÁRIOS PARA A BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - CURITIBA - 2001

USUÁRIOS	VALORES	
	f	%
Atualização do acervo	19	43
Divulgação dos serviços prestados pela unidade	04	9
Divulgação dos materiais disponíveis na unidade	02	5
Ampliação do horário de abert. e fecham. unidade	02	5
Aquisição de mais computadores	03	7
Aquisição de mais ventiladores	02	4
Aquisição de ar condicionado	06	13
Informatização do acervo	03	6
Serviço de reprografia dentro da unidade	02	4
Letras maiores e coloridas-sinaliz. acervo	01	2
Limpeza periódica dos livros	01	2
TOTAL	45	100

FONTE: Pesquisa de campo

Ao identificarem as falhas do sistema, os usuários da Biblioteca de Ciências da Saúde passam a colaborar com o gerenciamento da unidade. Observou-se que a maior preocupação foi com a desatualização do acervo, embora existam outras insatisfações, conforme detalha a tabela acima.

O usuário espera ver suas necessidades atendidas. À biblioteca caberá encontrar soluções para a melhoria dos serviços e do acervo, assim como dar um retorno rápido ao usuário a respeito das providências tomadas.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho coletou informações sobre a satisfação dos usuários da Biblioteca de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Paraná em relação a horário, serviços, orientação de uso, acervo, organização, sinalização, recursos de informática, atendimento e ambiente.

A categoria dos usuários de graduação foi a mais presente na amostra. Envolve principalmente os alunos de Medicina, que são a maioria em relação aos demais cursos.

Observou-se que os usuários apresentam uma assiduidade significativa à Biblioteca. Somente 10% declararam freqüência mensal ou eventual.

Dentre todos os serviços oferecidos pela Biblioteca, apenas o serviço de empréstimo foi avaliado pelos usuários com mais de 60%, de aprovação; horário, orientação para uso, organização do acervo, sinalização das estantes, atendimento e ambiente também foram bem avaliados. Os serviços de comutação bibliográfica, consulta às bases de dados, consulta local ao acervo, empréstimo entre bibliotecas, reprografia (xerox), normalização de trabalhos acadêmicos e de referências e recursos de informática apresentaram índices com valores entre 20% e 50% de satisfação.

Os usuários apresentaram insatisfação quanto ao acervo de livros em particular. No que se refere ao acervo de folhetos, teses e dissertações, monografias e multimídia, os índices de satisfação ficaram entre 10% e 17%.

Algumas sugestões foram feitas para a melhoria da Biblioteca de Ciências da Saúde, mas percebe-se que a preocupação dos usuários de todas as categorias é a necessidade da atualização do acervo.

Algumas mudanças já implantadas, como ampliação da sala de leitura, melhoria dos móveis, duas cabines para estudo em grupos, entre outras, foram lembradas e elogiadas, porque beneficiaram muito o usuário.

Os usuários ressaltaram a importância da divulgação dos serviços oferecidos e dos materiais do acervo. Sua não-manifestação sobre boa parte dos itens do acervo reforça essa necessidade.

Seria igualmente oportuno levar ao conhecimento dos usuários o Regulamento de Empréstimo da Biblioteca (anexo 3), assim como a orientação para a busca nas bases de dados.

Percebe-se pelo quadro levantado que a Biblioteca de Ciências da Saúde necessita aprimorar seus serviços. Quanto ao acervo, seria interessante pedir sugestões aos próprios usuários, racionalizando ao máximo os recursos para aquisição, sabidamente insuficientes.

Não houve registros especiais durante o processo de coleta de dados, mas merece menção o cuidado dispensado pelos usuários da graduação de Medicina ao responderem os questionários, contrastaram com a maioria dos demais informantes, principais responsáveis pelo alto índice de respostas em branco. As questões foram por eles analisadas com muito critério .

As principais limitações deste trabalho foram a ocorrência da greve das instituições de ensino federal, que esvaziou as bibliotecas, e a conseqüente exigüidade de tempo para desenvolver todas as fases do estudo, da revisão de literatura ao trabalho de campo. Por outro lado, a necessidade de optar pelo questionário tornou-se uma barreira à obtenção de informações mais completas e/ou precisas sobre os itens questionados. Dadas as características do instrumento e do perfil dos respondentes, e as questões relativas ao acervo, merecem um aprofundamento antes de uma tomada de decisão. Para tanto, a unidade deve implementar um bom canal de comunicação com o usuário.

Esta pesquisa deve servir como ponto de partida para a realização de outras, lembrando que a avaliação deve ser um processo contínuo, pois medir a satisfação do usuário é realimentar o sistema, para estabelecer novas políticas e metas.

Nessa direção, e em respeito ao usuário de quem tanto se fala, nenhum esforço de sondagem pode ser desconsiderado, aproveitando-se efetivamente os resultados dos estudos para a crítica e reconstrução dos serviços e produtos de informação ofertados.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, D. C. Necessidades de informação dos usuários de bibliotecas universitárias brasileira. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 4., 1985, Campinas. **Anais...** Campinas: UNICAMP, 1985. p. 13-15.
- FERREIRA, J. I. A. X. Como medir a satisfação do cliente. **Controle de qualidade**. n.47, p. 60-64, abr. 1996.
- FERREIRA, L. S. **Bibliotecas universitárias brasileiras**: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas. São Paulo: Pioneira, 1980. 118 p.
- FERREIRA, S. S. P. **Estudos de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem *sense-making*. Porto Alegre, 1997. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/sense/textos/sumar.htm>>. Acesso em: 18 mar. 2001.
- FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.
- FIGUEIREDO, N. M. Estudo de usuários. In: \_\_\_\_\_. **Avaliação de coleções e estudo de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979. p. 82-87.
- GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996. 233 p.
- GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução às ciências técnicas de informação e documentação**. 2. ed. aum. Brasília: IBICT, 1994. 540 p.
- KLAES, R. R.; PFITSCHER, E. F. Ainda e sempre a questão da integração biblioteca e universidade. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 1994, Campinas. **Anais...** Campinas: UNICAMP, 1994. p. 289-299.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1990. 231 p.
- LE COADIC, Y. F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet Lemos, 1996. 116 p.
- LIMA, E. Bibliotecas e hospitais. **Rev. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v.2, n.2, p.141-159, set. 1973.
- LOBOS, J. **O cliente encantado**. São Paulo: J. Lobos, 1995. 283 p.

MANUAL DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO. Curitiba: TECPAR ; Brasília: IBICT, 1997. 257p.

MERCADANTE, L. M. Z. et al. **Análise de modelos organizacionais de bibliotecas universitárias nacionais**. Brasília: PROBIB, 1990. 82 p.

MIRSHAWKA, V. Criando o ambiente impregnado com a voz do cliente. In: \_\_\_\_\_. **Criando valor para o cliente**. São Paulo: McGraw-Hill, 1993. p. 48-49.

MORAES, H. S. de. **Informações em saúde: da prática fragmentada ao exercício da cidadania**. São Paulo: HUCITEC, 1994. 172 p.

NEVES, L. M. B. **Planejamento para modernização das estruturas administrativas das bibliotecas universitárias**. Curitiba, 1999. 130 f. Dissertação (Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

PINHEIRO, L. V. R. **Usuários-informação: o contexto da ciência e da tecnologia**. Rio de Janeiro: LTC, 1982. 66 p.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información en las organizaciones**; principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile: CECAPI/Universidade de Chile, 1998. 222 p.

TARAPANOFF, K. A biblioteca universitária vista como uma organização social. In: MACHADO, U. D. ed. **Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação**. Brasília: ABDF, 1982. p. 73-92.

TARAPANOFF, K. **Técnicas para a tomada de decisão nos sistemas de informação**. Brasília: Thesaurus, 1995. 163 p.

TASCA, B. ; CALDWELL, P. **Clientes satisfeitos: liderança em satisfação do cliente: a experiência de sucesso do distribuidor americano "Bob Tasca"**. São Paulo: Atlas, 1997. 252 p.

VASCONCELOS, R. M. A. de G. e. Avaliação dos serviços informacionais. In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2., 1994, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1994. p. 3.

## LEITURAS COMPLEMENTARES

CARVALHO, I. C. L. Bibliotecas universitárias federais: o cenário da informatização. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 18., 1997, São Luiz/Maranhão. **Anais...** São Luiz: COLLECTA, 1997. 13 p.

CÓRDOBA GONZÁLES, S. La información de usuarios com metodos participativos para estudantes universitários. **Ci. Inf.**, Brasília, v.27, n.1, p. 61-65, jan./abr. 1998.

CUNHA, M. B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, Brasília, v.29, n.1, p. 71-79, jan./abr. 2000.

DUMONT, L. M. M. O não usuários de serviços de informação: este ilustre desconhecido. In: CONGRESSO LATINO-AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2., CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 17., 1994, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 1994. p. 697-718.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 25, n.2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

FREIRE, G. H. Construindo um hipertexto com o usuário. **Ci. Inf.**, Brasília, v.29, n.3, p. 101-110, set./dez. 2000.

FURNIVAL, A. C. A participação dos usuários no desenvolvimento de sistemas de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v.25, n.2, p. 1-4, 1995.

LIMA, A. B. A. de. Estudos de usuários de bibliotecas: aproximação crítica. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 21, n.3, p. 173-185, set./dez. 1992.

OLIVEIRA, S. M. A satisfação do usuário como medida de avaliação de serviços de biblioteca. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 4., 1985, Campinas. **Anais...** Campinas: UNICAMP, 1985. p. 357-374.

PONCE, A. M. C.; PERES, R. U. Estudo de usuários: sob o prisma do comportamento. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 1996, Curitiba. **Anais...** Curitiba: UFPR : PUC, 1996. p.1-7.

RAMOS, M. E. M. et al. O comportamento do usuário na busca da informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 18., 1997, São Luiz/Maranhão. **Anais...** São Luiz: COLLECTA, 1997. 13 p.

SEPULVEDA, M. J. M.; et al. Bibliotecas Universitárias: modelos de sistemas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 4., 1985, Campinas. **Anais...** Campinas: UNICAMP, 1985. p. 225-237.

VERGUEIRO, W. A globalização da informação e o futuro das bibliotecas: a valorização do cliente como alternativa profissional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 18., 1997, São Luiz/Maranhão. **Anais...** São Luiz: COLLECTA, 1997. 9p.

## **APÊNDICE**

**APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DE  
CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**

## QUESTIONÁRIO

O questionário abaixo tem como objetivo verificar a satisfação do usuário da Biblioteca de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Paraná.

Sua colaboração será de fundamental importância. Não é necessário identificar-se.

### 1 Categoria:

- ( ) Aluno de graduação. Curso: \_\_\_\_\_
- ( ) Aluno de pós-graduação. Curso: \_\_\_\_\_
- ( ) Professor . Curso: \_\_\_\_\_
- ( ) Funcionário. Lotação: \_\_\_\_\_
- ( ) Residente
- ( ) Outro. Especifique: \_\_\_\_\_

### 2 Com que periodicidade frequenta a Biblioteca?

- ( ) Diariamente
- ( ) 2 a 3 vezes por semana
- ( ) Semanalmente
- ( ) Mensalmente
- ( ) Eventualmente

### 3 Quanto ao horário da Biblioteca, você está:

- ( ) Muito satisfeito
- ( ) Satisfeito
- ( ) Relativamente satisfeito
- ( ) Insatisfeito

Caso esteja "relativamente satisfeito" ou "insatisfeito", informe o porquê:

---

---

---

---

4 Informe sua satisfação quanto aos serviços da Biblioteca.

**AVALIE APENAS O (S) SERVIÇO (S) QUE VOCÊ UTILIZA:**

<b>Serviços</b>	<b>Muito Satisfeito</b>	<b>Satisfeito</b>	<b>Relativamente Satisfeito</b>	<b>Insatisfeito</b>
Comutação Bibliográfica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consulta às Bases de Dados (Levantamento Bibliográfico)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consulta local ao acervo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empréstimo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empréstimo entre bibliotecas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Normalização de Trabalhos Acadêmicos e de Referência Bibliográfica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviço de Reprografia (xerox)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Caso esteja "relativamente satisfeito" ou "insatisfeito", informe o porquê:

---



---



---

**5 Quanto à orientação para uso dos serviços da Biblioteca, você se considera:**

- ( ) Muito satisfeito  
 ( ) Satisfeito  
 ( ) Relativamente satisfeito  
 ( ) Insatisfeito

Caso esteja "relativamente satisfeito" ou "insatisfeito", informe o porquê

---



---



---

**6 Informe sua satisfação quanto ao acervo da Biblioteca.  
AVALIE APENAS O (S) MATERIAL (AIS) QUE VOCÊ UTILIZA:**

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Relativamente Satisfeito	Insatisfeito
Livros em geral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Periódicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Folhetos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teses e dissertações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monografias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Multimídia (fitas de vídeo, CD,CD ROM, disquetes, slides )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Caso esteja "relativamente satisfeito" ou "insatisfeito", informe o porquê

---



---



---

**7 No que se refere à organização do acervo, você se considera:**

- ( ) Muito satisfeito  
 ( ) Satisfeito  
 ( ) Relativamente satisfeito  
 ( ) Insatisfeito

Caso esteja "relativamente satisfeito" ou "insatisfeito", informe o porquê

---



---



---

**8 Quanto à sinalização das estantes, você se considera:**

- ( ) Muito satisfeito  
 ( ) Satisfeito  
 ( ) Relativamente satisfeito  
 ( ) Insatisfeito

Em caso de insatisfação, informe o porquê:

---



---



---

**9 Quanto aos recursos de informática disponíveis na Biblioteca, você se considera:**

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Relativamente satisfeito
- Insatisfeito

Caso esteja "relativamente satisfeito" ou "insatisfeito", informe o porquê

---

---

---

**10 Quanto ao atendimento do pessoal da Biblioteca, você se considera:**

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Relativamente satisfeito
- Insatisfeito

Caso esteja "relativamente satisfeito" ou "insatisfeito", informe o porquê:

---

---

---

**11 Quanto ao ambiente da Biblioteca, você se considera:**

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Relativamente satisfeito
- Insatisfeito

Caso esteja "relativamente satisfeito" ou "insatisfeito", informe o porquê:

---

---

---

**12 Quanto às cabines/salas para estudo individuais e em grupos, você se considera:**

- ( ) Muito satisfeito
- ( ) Satisfeito
- ( ) Relativamente satisfeito
- ( ) Insatisfeito

Caso esteja "relativamente satisfeito" ou "insatisfeito", informe o porquê:

---

---

---

**13 Comentários/Sugestões/Críticas:**

---

---

---

---

**Obrigada pela colaboração.**

**ANEXOS**

<b>ANEXO 1 - FOLHETO EXPLICATIVO DA BASE DE DADOS DE PERIÓDICOS DA COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (CAPES).....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXO 2 - DOCUMENTO DA COMISSÃO BRASILEIRA DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (CBBU).....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXO 3 - REGULAMENTO DE EMPRÉSTIMO DA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ.....</b>	<b>56</b>

**ANEXO 1 - FOLHETO EXPLICATIVO DA BASE DE DADOS DE  
PERIÓDICOS DA COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO  
DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (CAPES)**

<p>▶ <b>A que se destina</b></p>	<p>Oferecer acesso rápido e preciso a informação científica atualizada e de qualidade para a comunidade acadêmica brasileira</p>
<p>▶ <b>O que está disponível</b></p>	<p>Texto completo de artigos de 2.000 revistas científicas nacionais e estrangeiras publicados a partir de 1995 (gráficos e figuras inclusive)</p> <hr/> <p>Ferramentas de busca para agilizar a pesquisa bibliográfica por meio de consulta a onze bases de dados referenciais, dentre as mais respeitadas em cada área de conhecimento</p>
<p>▶ <b>Alguns dos títulos disponíveis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACTA TROPICA</li> <li>• ADVANCED DRUG DELIVERY REVIEWS</li> <li>• ADVANCES IN APPLIED MATHEMATICS</li> <li>• AGRICULTURAL AND FOREST METEOROLOGY</li> <li>• ANALYTICA CHIMICA ACTA</li> <li>• ANIMAL BEHAVIOUR</li> <li>• ANIMAL REPRODUCTION SCIENCE</li> <li>• ANNALS OF INTERNAL MEDICINE</li> <li>• APPLIED PHYSICS LETTERS</li> <li>• ARCHIVES OF GENERAL PSYCHIATRY</li> <li>• BRAIN RESEARCH</li> <li>• CATALYSIS TODAY</li> <li>• CEMENT AND CONCRETE RESEARCH</li> <li>• CIRCULATION</li> <li>• COMPUTER METHODS IN APPLIED MECHANICS AND ENGINEERING</li> <li>• CORNELL INTERNATIONAL LAW</li> <li>• EUROPEAN JOURNAL OF PHARMACOLOGY</li> <li>• GENOME RESEARCH</li> <li>• GENOMICS</li> <li>• INTERNATIONAL JOURNAL OF AMERICAN LINGUISTICS</li> <li>• INTERNATIONAL JOURNAL OF HEAT AND MASS TRANSFER</li> <li>• JOURNAL OF AGRICULTURAL ENGINEERING RESEARCH</li> <li>• JOURNAL OF ALGEBRA</li> <li>• JOURNAL OF ARID ENVIRONMENTS</li> <li>• JOURNAL OF BIOLOGICAL CHEMISTRY</li> <li>• JOURNAL OF CELL BIOLOGY</li> <li>• JOURNAL OF CONSULTING AND CLINICAL PSYCHOLOGY</li> <li>• JOURNAL OF ETHNOPHARMACOLOGY</li> <li>• JOURNAL OF EXPERIMENTAL MARINE BIOLOGY AND ECOLOGY</li> <li>• JOURNAL OF EXPERIMENTAL PSYCHOLOGY</li> <li>• JOURNAL OF MATERIALS PROCESSING TECHNOLOGY</li> <li>• JOURNAL OF MATHEMATICAL ANALYSIS</li> <li>• JOURNAL OF MOLECULAR BIOLOGY</li> <li>• JOURNAL OF SOCIOLOGY</li> <li>• JOURNAL OF SOUND AND VIBRATION</li> <li>• JOURNAL OF THE AMERICAN MEDICAL ASSOCIATION</li> <li>• JOURNAL OF URBAN ECONOMICS</li> <li>• NEUROSCIENCE LETTERS</li> <li>• NEW ENGLAND JOURNAL OF MEDICINE</li> <li>• PAIN</li> <li>• PHYSICAL REVIEW A-E</li> <li>• PHYSIOLOGICAL REVIEWS</li> <li>• PLANT CELL &amp; PLANT PHYSIOLOGY</li> <li>• POPULATION AND DEVELOPMENT REVIEW</li> <li>• SCIENCE</li> <li>• SOCIAL EDUCATION</li> <li>• SOCIAL PROBLEMS</li> <li>• TETRAHEDRON LETTERS</li> <li>• THE LANCET</li> <li>• THE PHILOSOPHICAL REVIEW</li> <li>• TRENDS IN PLANT SCIENCE</li> </ul>
<p>▶ <b>As onze bases de dados referenciais disponíveis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>BIOLOGICAL ABSTRACTS</b> 6.000 periódicos em biologia</li> <li>• <b>CAB ABSTRACTS</b> 11.000 periódicos em agronomia e veterinária</li> <li>• <b>COMPENDEX</b> 2.600 periódicos em engenharia</li> <li>• <b>DII</b> 18 milhões de registros de patentes de 40 diferentes organizações</li> <li>• <b>ECONLIT</b> 1.000 periódicos em economia e administração</li> <li>• <b>FSTA — FOOD SCIENCES &amp; TECHNOLOGY ABSTRACTS</b> 1.000 periódicos em engenharia de alimentos</li> <li>• <b>GEOREF</b> 3.500 periódicos nas geociências</li> <li>• <b>MLA — MODERN LANGUAGE ASSOCIATION</b> 3.100 periódicos em letras e lingüística</li> <li>• <b>PSYC INFO</b> Base de dados com mais de 1,7 milhão de referências na área de psicologia</li> <li>• <b>SOCIOLOGICAL ABSTRACTS</b> 1.000 periódicos em sociologia</li> <li>• <b>WEB OF SCIENCE</b> Base de dados e citações de artigos publicados em cerca de 8.400 periódicos especializados, indexados pelo <b>INSTITUTE FOR SCIENTIFIC INFORMATION (ISI)</b> em todas as áreas do conhecimento.</li> </ul>
<p>▶ <b>Quem pode acessar</b></p>	<p>Todos os professores, pesquisadores e alunos das instituições participantes</p>
<p>▶ <b>Instituições participantes</b></p>	<p>72 instituições de todo o país<sup>1</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituições federais de ensino superior</li> <li>• Instituições estaduais de ensino superior com programas de pós-graduação<sup>2</sup></li> <li>• Unidades federais de pesquisa com programa de pós-graduação<sup>2</sup></li> <li>• Instituições particulares com programa de doutorado com nota igual ou superior a 5<sup>2</sup></li> </ul> <p><sup>1</sup>Ao longo de 2001, 14 instituições de São Paulo terão progressivamente acesso ao portal  <sup>2</sup>Considerada a última avaliação do Sistema Nacional de Pós-Graduação, realizada pela Capes</p>
<p>▶ <b>Como acessar</b></p>	<p>Pela internet, a partir de qualquer computador da rede da instituição, no endereço <a href="http://www.periodicos.capes.gov.br">http://www.periodicos.capes.gov.br</a>. A consulta e o dowload são gratuitos. As orientações sobre o uso do material devem ser obtidas na biblioteca da instituição</p> <hr/> <p>Maiores informações podem ser encontradas no próprio portal.          Endereço para envio de sugestões: <a href="mailto:periodicos@capes.gov.br">periodicos@capes.gov.br</a></p>

**ANEXO 2 - DOCUMENTO DA COMISSÃO BRASILEIRA DAS BIBLIOTECAS  
UNIVERSITÁRIAS (CBBU) – uma nova proposta de modificação das  
Bibliotecas universitárias (2001).**

## Instalações para o acervo

Verificar a área física e as condições de armazenagem (iluminação, extintor de incêndio, sistema anti-furto, sinalização), de preservação (manutenção preventiva e corretiva), de acesso e de funcionamento disponibilizadas para o acervo bibliográfico.

Com relação ao acesso, verificar se ele é possível a usuários com necessidades especiais e se existem áreas reservadas para consultas e estudo individual dos professores e alunos e para consultas a biblioteca local e remota através de computadores.

No que diz respeito a quantidade total de assentos disponíveis para usuários em dependências da Biblioteca relativamente à quantidade de alunos matriculados na Instituição (na somatória dos cursos) que, simultaneamente, podem ser acomodados:

Classes de avaliação:

1 = BOM, 2 = REGULAR , 3 = INSUFICIENTE.

Classe	Condição
1	índice equivalente a um assento para no mínimo 5% dos alunos
2	índice de um assento para >3% até 5% dos alunos
3	índice equivalente a um assento para < 3% dos alunos

Com relação a armazenagem do mesmo, considerar:

Classes de avaliação:

1 = BOM, 2 = REGULAR , 3 = INSUFICIENTE.

Classe	Condição
1	(a) Existência de armazenagem satisfatória incluindo: iluminação adequada, extintor de incêndio, sistema anti-furto e sinalização bem distribuída e visível. (b) Acesso com rampas para portadores de necessidades especiais. (c) Funcionamento verificar a existência de catálogos

	disponíveis para o público, independentemente de sua forma (informatizada, em fichas, ...) permitindo consulta por no mínimo autor, título e assunto(s) atribuído(s) a cada documento; para isso o preparo deve ser feito mediante uso de instrumento padrão para tal descrição: Código de Catalogação AACR2 + um sistema padrão de classificação bibliográfica (CDD, CDU ou outro); todos os documentos estão preparados com etiqueta de lombada e disponíveis para empréstimo segundo a política da instituição.
2	Existência satisfatória apenas dos itens (a) e (c).
3	Inexistência do item (c)

### Instalações para estudos individuais e em grupo.

Verificar se, é possível o acesso a usuários com necessidades especiais na biblioteca e se existem áreas reservadas para consultas e estudo individual dos professores e alunos e para consultas a biblioteca local e remota bem como instalação elétrica para uso de computadores do próprio usuário.

Com relação a espaços, considerar todos os alunos matriculados na instituição:

Classes de avaliação:

1 = BOM, 2 = REGULAR , 3 = INSUFICIENTE.

Classe	Condição
1	Existência de pelo menos 2 salas para estudo em grupo e instalação para estudo individual equivalente a no mínimo 1 por curso oferecido na instituição.
2	Existência de sala para estudo em grupo e para estudo individual em indicadores menos favoráveis do que o exigido para a classe 1;
3	Inexistência de ambiente para estudo em grupo e estudo individual.

## Livros

Verificar se a quantidade de volumes e exemplares de livros, no acervo da biblioteca, é proporcional e suficiente para atender aos usuários, resguardando as peculiaridades de cada área, verificando a idade e o estado de conservação do mesmo.

A totalidade do material bibliográfico relacionado deve estar na Instituição, devidamente cadastrado e à disposição da Comissão. Não se deve aceitar notas de compra e/ou compromisso por escrito de entrega ou de compra.

Verificar *in loco* se a bibliografia básica, por disciplina, encontra-se à disposição dos estudantes. Com relação aos livros, verificar o número médio de volumes por disciplina. Adotar a seguinte tabela para pontuação do quesito, levando-se em conta a dinâmica de implantação do Curso na Instituição:

Classes de avaliação:

1 = BOM, 2 = REGULAR , 3 = INSUFICIENTE

Classe	Condição
1	índice de um volume para cada 10 alunos matriculados no Curso
2	índice de um volume para cada 20 alunos matriculados no Curso
3	índice de um volume para acima de 20 alunos matriculados no Curso

## Periódicos

Verificar se a quantidade de periódicos impressos e eletrônicos (nacionais e estrangeiros) correntes, existentes no acervo da biblioteca, é satisfatória para atender ao número de alunos e às disciplinas do curso.

Observar a continuidade da aquisição. Considerar os periódicos indispensáveis para os cursos. Classes de avaliação:

1 = BOM, 2 = REGULAR , 3 = INSUFICIENTE.

Classe	Condição
1	Presença de todos os títulos indispensáveis no

	acervo + .... títulos adicionais da área, com coleção completa referente ao mínimo dos últimos 5 anos (ou desde o ano da criação do curso, se em intervalo inferior a 5 anos), e evidência de continuidade da manutenção dos títulos considerados;
2	Presença de pelo menos 70% dos títulos indispensáveis no acervo + .... títulos adicionais da área, com coleção completa referente ao mínimo dos últimos 5 anos (ou desde o ano anterior à criação do curso, se em intervalo inferior a 5 anos), e evidência de continuidade da manutenção dos títulos considerados;
3	Situação inferior à da classe 2 em qualquer dos sub-quesitos (presença de títulos indispensáveis no acervo + títulos adicionais da área), independentemente do estado da coleção (completa ou não, e desde quando), e da evidência de continuidade da manutenção dos títulos.

## Multimídia

Verificar se a biblioteca dispõe no seu acervo de materiais como: microfichas, slides, fita de vídeo, CD-Room, disquete e os equipamentos necessários para utilização dos mesmos.

Considerar a disponibilidade de outros tipos de material bibliográfico de interesse para o Ensino em Ciências Biológicas:

Classes de avaliação:

1 = BOM, 2 = REGULAR , 3 = INSUFICIENTE.

Classe	Condição
1	Presença de multimeios (fitas de vídeos, mapas, materiais em meio magnético, etc.) complementares aos materiais convencionais (livros, periódicos, teses, ...), em quantidade equivalente a 1 título para cada 20 alunos matriculados no Curso;
2	Presença de multimeios (fitas de vídeos, mapas,

	materiais em meio magnético, etc.) complementares aos materiais convencionais (livros, periódicos, teses, ...), em quantidade equivalente a 1 título para cada 40 alunos matriculados no Curso;
3	Indicador superior ao previsto para a classe 2 (40 alunos matriculados no Curso).

## Informatização

Verificar se a biblioteca possui sistema informatizado e se este atende a totalidade dos serviços (catalogação, controle de periódicos, reserva e empréstimo, comutação, consulta ao catálogo local e remoto), preferencialmente com o protocolo Z – 39.50 ou similar.

Os recursos de informática devem estar disponíveis na Biblioteca (e, conforme os itens indicados, fora dela), e devem ser examinados e demonstrados.

Com relação à informatização do acervo e de serviços, considerar:

Classes de avaliação:

1 = BOM, 2 = REGULAR , 3 = INSUFICIENTE.

Classe	Condição
1	(a) existência de representação de todo o acervo (todos os tipos de materiais) no sistema de informatização utilizado, com possibilidade de acesso remoto (na instituição e fora dela); (b) possibilidade de importação e exportação dos registros bibliográficos em padrão de intercâmbio; (c) informatização do serviço de empréstimo no mínimo de livros, com possibilidade de reserva de material;
2	Indicador menos favorável em qualquer dos itens da classe 1;
3	Inexistência de esforço de informatização do acervo e de serviços.

## Políticas de expansão

Verificar se existem políticas definidas de aquisição, expansão e atualização do acervo que contemplem a proporcionalidade do número de alunos em relação as disciplinas do curso e áreas afins.

Com relação à expansão do acervo, considerar:

Classes de avaliação:

1 = BOM, 2 = REGULAR , 3 = INSUFICIENTE.

Classe	Condição
1	Existência de documento com critérios definidos para aquisição de acervo (livros, periódicos, multimeios e tudo o que possa compor o acervo) e compra realizada nos 02 últimos anos. Verificação das prioridades para bibliografia básica e complementar e dos indicadores para tomada de decisão.
2	Indicador menos favorável em qualquer dos itens da classe 1;
3	Inexistência de política de expansão

## Horário de funcionamento

Verificar se o horário de funcionamento da biblioteca dá oportunidade ao aluno de estudar no turno de funcionamento do seu curso e em outros horários, inclusive aos sábados e se há facilidade de reserva pela internet e devolução através de caixas coletoras.

Com relação ao horário de funcionamento, considerar:

Classes de avaliação:

1 = BOM, 2 = REGULAR , 3 = INSUFICIENTE.

Classe	Condição
1	Funcionamento ininterrupto por no mínimo 14 horas. Funcionamento aos sábados. Possibilidade de reservas de livros pela Internet e acesso a bases de dados referenciais e de texto completo através da home page da Biblioteca e/ou da Instituição.
2	Indicador menos favorável em qualquer dos itens da classe 1;
3	Indicador menos favorável em mais de um dos itens da classe 1;

### Serviço de acesso ao documento

Verificar se a biblioteca disponibiliza serviços de consultas, empréstimos e comutação bibliográfica, para os alunos do curso, inclusive para usuários com necessidades especiais.

Com relação ao serviço de acesso ao documento, considerar:

Classes de avaliação:

1 = BOM, 2 = REGULAR, 3 = INSUFICIENTE.

Classe	Condição
1	(a) existência de serviço de empréstimo domiciliar para itens do acervo, ainda que com distinções entre tipos de material e categorias de usuários, sendo obrigatória a possibilidade de empréstimo de livros, ainda que com restrições a certos títulos, de forma justificada; (b) acesso a serviço de cópia de documentos internamente na instituição (ainda que não no espaço físico da Biblioteca); (c) existência de serviço de empréstimo entre bibliotecas; (d) oferta do serviço de comutação bibliográfica, no

	país e no exterior; (e) existência de serviço de consulta a bases de dados em forma impressa, em meio magnético ou em CD-ROM, seja por disponibilidade diretamente na instituição seja por acesso remoto a recursos de outras instituições.
2	Desatendimento aos itens (a) e (b) ou Inexistência de qualquer dos serviços (c) a (e) da classe 1.
3	Desatendimento ao item (a) e inexistência de serviços (b) a (e) da classe 1.

### Pessoal técnico-administrativo

Verificar se o pessoal técnico (bibliotecários, auxiliares de biblioteca, assistente de administração entre outros) é suficiente e adequado para o atendimento aos alunos do curso e se existe programa de capacitação.

Com relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca, considerar a equipe dedicada ao sustento de serviços e atividades da Biblioteca:

Classes de avaliação:

1 = BOM, 2 = REGULAR, 3 = INSUFICIENTE.

Classe	Condição
1	(a) existência de profissional graduado em Biblioteconomia, na proporção mínima de 1 para cada 1.000 membros da comunidade institucional (somatória dos alunos, professores e funcionários); (b) existência de pessoal auxiliar na proporção adequada à manutenção do horário da biblioteca e ao perfil dos serviços, sendo mínima a relação 3 auxiliares/profissional.
2	Existência de profissional graduado em Biblioteconomia, mas com horário de atendimento inadequado para o perfil dos serviços e atividades, ainda que com equipe auxiliar.

3	Inexistência de profissional graduado em Biblioteconomia, ainda que existam outras pessoas na equipe de atendimento da biblioteca, independentemente de sua formação.
---	---

### **Apoio na elaboração de trabalhos acadêmicos**

Verificar se a biblioteca presta o serviço de apoio na elaboração e normalização bibliográfica de trabalhos acadêmicos escritos por seus usuários.

Com relação ao apoio na elaboração de trabalhos acadêmicos, considerar:

Classes de avaliação:

1 = BOM, 2 = REGULAR , 3 = INSUFICIENTE.

<b>Classe</b>	<b>Condição</b>
1	a) Existência de programa de treinamento de usuários que ensine a normalizar os trabalhos monográficos dos usuários; b) conjunto de normas da ABNT para normalização de documentação; c) manual da Instituição com as exigências, particulares, para a apresentação de monografias.
2	Desatendimento aos itens (a) ou (b)
3	Inexistência de mais de um dos itens da classe 1;

**ANEXO 3 - REGULAMENTO DE EMPRÉSTIMO DA BIBLIOTECA DE  
CIÊNCIAS DA SAÚDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO  
PARANÁ**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR)  
SISTEMA DE BIBLIOTECAS (SIBI)  
BIBLIOTECA CENTRAL

REGULAMENTO DE EMPRÉSTIMO

Revisto e aprovado na reunião das Chefias da Biblioteca em 22/05/97, após consulta à Consultoria e Procuradoria Jurídica da UFPR.

CURITIBA  
1998

## **CAPÍTULO I DA FINALIDADE**

**Art. 1º - O presente Regulamento tem por finalidade estabelecer condições para empréstimo de material bibliográfico, convencional ou não, dos acervos das Bibliotecas da UFPR, aos seus usuários, bem como para outras bibliotecas.**

## **CAPÍTULO II DA INSCRIÇÃO DO USUÁRIO**

**Art. 2º - Poderão cadastrar-se para empréstimo domiciliar:**

- a) alunos dos Cursos de Graduação, Pós-Graduação, Aperfeiçoamento e de Residência Médica;**
- b) alunos da Escola Técnica e de Disciplinas Isoladas;**
- c) professores;**
- d) técnicos-administrativos;**
- e) funcionários da FUNPAR;**
- f) pessoal contratado pela UFPR por tempo determinado.**

**Parágrafo Único - Cada biblioteca poderá permitir eventualmente o cadastramento de outras categorias de usuários, sendo o empréstimo nestes casos limitado à biblioteca que os cadastrou.**

**Art. 3º - Os interessados no cadastramento devem apresentar em uma das Bibliotecas da UFPR os documentos exigidos pela Norma de Trabalho sobre Cartão de Identificação do Usuário, estabelecida pelo Sistema de Bibliotecas.**

**Art. 4º - O usuário receberá Cartão de Identificação intransferível e estritamente pessoal.**

**Parágrafo 1º - A validade do Cartão de Identificação do Usuário será limitada ao estabelecido na Norma de Trabalho sobre Cartão de Identificação do Usuário.**

**Parágrafo 2º - O usuário, ao se cadastrar, estará sujeito ao cumprimento das disposições constantes do presente Regulamento.**

**Art. 5º - A emissão da 1ª via do Cartão de Identificação do Usuário será gratuita aos usuários vinculados à Universidade conforme art. 2º. Para os demais será aplicada a Norma de Trabalho sobre Cartão de Identificação do Usuário.**

**Parágrafo Único - para emissão da 2ª via do cartão será cobrada taxa de acordo com a Tabela de Custos em anexo.**

**Art. 6º - Qualquer mudança de endereço ou perda do Cartão de Identificação do Usuário deve ser comunicada imediatamente a uma das Bibliotecas do Sistema.**

## **CAPÍTULO III DO EMPRÉSTIMO A PESSOAS FÍSICAS**

**Art. 7º - Será obrigatória a apresentação do Cartão de Identificação do Usuário no ato do empréstimo.**

**Art. 8º - O empréstimo será permitido ao usuário que não estiver em débito com nenhuma Biblioteca do Sistema.**

**Art. 9º - Dependendo da Biblioteca e da categoria do usuário será permitido o empréstimo de até 5 (cinco) documentos de cada vez.**

**Parágrafo Único - Documentos em vários volumes são considerados individualmente.**

**Art. 10º - Não serão passíveis de empréstimo:**

- a) obras de referência (dicionários, enciclopédias, bibliografias, índices e fontes bibliográficas em CD-ROM ou em papel);
- b) mapas;
- c) documentos raros ou obras da coleção memória;
- d) documentos assiduamente consultados e que a biblioteca possua poucos exemplares;
- e) documentos selecionados por professores para consulta local;
- f) obras que, a critério da bibliotecário, devem permanecer na biblioteca.

**Art. 11º - O prazo de empréstimo para livros variará de sete a quatorze dias, de acordo com a biblioteca.**

**Art. 12º - O prazo e o empréstimo de periódicos e outros documentos será fixado pela Chefia de cada Biblioteca, com base no critério n.º de exemplares/demanda.**

**Parágrafo 1º - Para professores o prazo de empréstimo será de até trinta dias para livros e de até sete dias para periódicos, desde que não tenham sido indicados para consulta local.**

**Parágrafo 2º - Em benefício dos usuários, a Chefia da Biblioteca poderá alterar o prazo de empréstimo e também solicitar devolução do material antes do prazo estipulado.**

**Art. 13º - O usuário será responsável pelos documentos a ele emprestados, devendo devolvê-los no mesmo estado físico que os retirou.**

**Art. 14º - A reserva de livros que estejam emprestados poderá ser feita pelo usuário mediante solicitação à Biblioteca.**

**Parágrafo 1º - O livro reservado, recebido pela Biblioteca, ficará à disposição do solicitante durante o dia estipulado para início do empréstimo.**

**Parágrafo 2º - A ordem cronológica das solicitações de reserva deverá ser rigorosamente obedecida pelas Bibliotecas.**

**Parágrafo 3º - Não será permitida a reserva de livros que já estejam em poder do usuário.**

#### **CAPÍTULO IV DO EMPRÉSTIMO ENTRE BIBLIOTECAS**

**Art. 15º - O empréstimo entre Bibliotecas do Sistema, bem como para outras bibliotecas será concedido mediante autorização dos bibliotecários de ambas as partes.**

**Parágrafo 1º - Será dispensado o cadastramento das bibliotecas envolvidas e o uso do Cartão de Usuário.**

**Parágrafo 2º - Deverá ser utilizado formulário próprio para o empréstimo entre Bibliotecas.**

**Art. 16º - Não será efetuado empréstimo caso haja débito por parte do solicitante.**

**Art. 17º - O prazo de empréstimo e o número de documentos a serem emprestados serão estipulados pela Chefia de cada Biblioteca, com base no critério: n.º de exemplares/demanda.**

**Art. 18° - Nos demais procedimentos o empréstimo entre bibliotecas fica sujeito às mesmas disposições do empréstimo para pessoas físicas.**

## **CAPÍTULO V DAS PENALIDADES**

**Art. 19° - O usuário pagará multa por dia de atraso na devolução de cada documento, conforme Tabela de Custos em anexo.**

**Art. 20° - No caso de extravio do documento emprestado o usuário deve, dentro do prazo de empréstimo, notificar a biblioteca e providenciar reposição de exemplar idêntico ao extraviado.**

**Parágrafo Único - Na impossibilidade de reposição de outro exemplar do documento extraviado a biblioteca será indenizada pelo valor do referido bem.**

**Art. 21° - A Chefia da Biblioteca fica autorizada a tomar medidas convenientes caso o usuário não devolva o(s) documento(s) emprestados e/ou não notifique a biblioteca em caso de extravio.**

**Art. 22° - As penalidades serão aplicáveis a todas as categorias de usuários, sem exceção.**

## **CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 23° - A não regularização dos débitos junto às bibliotecas implicará em notificação ao usuário, independente da categoria, para sua quitação no prazo de 15 (quinze) dias, sob pena de se tomar medidas judiciais cabíveis.**

**Art. 24° - Os casos omissos neste Regulamento serão resolvidos pela Chefia de cada Biblioteca.**

**Parágrafo Único - As bibliotecas poderão encaminhar propostas para alteração, inclusão e/ou exclusão de dispositivos neste Regulamento, as quais serão analisadas por Comissão Especial, designada pela Direção da Biblioteca Central e submetidas ao Conselho Diretor para aprovação.**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
TABELA DE PREÇOS DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS - 2001

DISCRIMINAÇÃO	VALOR R\$
Segunda via do cartão de usuário	2,00
Multa por atraso na devolução de material bibliográfico por dia/documento (incluindo fins de semana e feriados). <i>Os livros noturnos são cobrados por hora</i>	0,90
Perda da chave dos guarda-volumes (Portaria n.º 2154/93 chave/plaqueta/montagem)	11,00
Multa por uso indevido do guarda-volumes*	11,00

Os valores acima serão revistos anualmente de acordo com a inflação acumulada no período.

*LIVRO NOITE*

\* Considera-se uso indevido dos guarda-volumes quando pessoas que não estejam no recinto das bibliotecas deixam objetos chaveados nos mesmos, inclusive de um dia para o outro, impedindo sua utilização.

*Estabeleça medidas para as situações de inadimplência de professores e servidores técnico-administrativos da Instituição com o sistema de Biblioteca da UFPR.*

O CONSELHO DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO, órgão normativo, consultivo e deliberativo da administração superior da Universidade em matéria de planejamento e administração, no uso de suas atribuições regimentais e considerando o processo nº 48330/99-30,

**RESOLVE:**

Art. 1º - Aprovar as seguintes medidas a serem adotadas nos casos de inadimplência de professores e servidores técnico-administrativos com o sistema de Bibliotecas da UFPR.

- a) o bloqueio imediato dos serviços de empréstimo, comut e levantamento bibliográfico;
- b) a inclusão de certidão negativa de débito com as bibliotecas, nos processos de solicitação de ascensão funcional, transferência, licença, demissão e aposentadoria;
- c) a proibição da participação nos comitês de usuários das bibliotecas;
- d) a cobrança de multa por dia de atraso (inclusive sábado, domingo e feriado) na devolução do material emprestado.

§ 1º - As penalidades serão aplicáveis de forma equânime a todas as categorias de usuários sem exceção.

§ 2º - As multas cobradas com base nesta Resolução, reverterão para a manutenção das bibliotecas do sistema.

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua aprovação, revogando-se as disposições em contrário.

Sala das Sessões, em 06 de dezembro de 2000



Carlos Roberto Antunes dos Santos  
Presidente