



AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E RENDIMENTO DOS ALUNOS NO EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DOS ESTUDANTES (ENADE): ESTUDO DE CASO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC)

Neiliane Alves Bezerra¹ , Wagner Bandeira Andriola²

¹ Bibliotecária da UFC. Aluna do Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior (POLEDUC/UFC).

² Doutor em Filosofia e Ciências da Educação pela *Universidad Complutense de Madrid* (UCM); Professor Adjunto do Departamento de Fundamentos da Educação da Faculdade de Educação da Universidade Federal do Ceará (UFC); Coordenador de Avaliação Institucional da UFC; Coordenador da Comissão Própria de Avaliação Institucional (CPA/UFC); Bolsista de Produtividade em Pesquisa do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

RESUMO

O objetivo geral desse estudo foi realizar um diagnóstico da qualidade das bibliotecas universitárias e verificar sua associação com os resultados dos alunos no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE). A revisão da literatura da área abordou a evolução das abordagens da avaliação da aprendizagem, as dimensões do conceito de qualidade mais adequado ao contexto educacional. Apresenta o desenvolvimento dos sistemas de avaliação já implantados no Brasil, contextualizando-os sempre a partir da relação Estado-Educação-Sociedade. A pesquisa é do tipo exploratória e utilizou como procedimento técnico para a coleta de dados o estudo de campo *ex post-facto*. A amostra foi escolhida com base nos conceitos obtidos pelos cursos no ENADE. Os dados foram coletados através de questionário e analisados através do software Statistical Package for Social Sciences (SPSS), o qual forneceu o cálculo das medidas de localização média, moda e mediana. A associação entre a qualidade da biblioteca universitária e os conceitos dos cursos no ENADE ocorreu, sobretudo, em relação ao acervo quanto ao atendimento das necessidades de informação e à suficiência do mobiliário. A avaliação gerou conhecimento acerca da satisfação dos alunos em relação as várias dimensões da biblioteca universitária e este fato tem relação com a qualidade da formação dos discentes, averiguada através do ENADE. A pesquisa revelou que existem aspectos na infra-estrutura da biblioteca que comprometem o desempenho satisfatório da oferta de serviços de informação à comunidade acadêmica.

Palavras-Chave: Bibliotecas Universitárias – Brasil. Educação Superior – Brasil. Avaliação Educacional – Brasil.

ABSTRACT

The general objective of this study was to conduct an assessment of quality of university libraries and its association with student performance in the National Examination of Student Performance (ENADE). The literature of the area addressed the evolution of approaches to learning assessment, the dimensions of the concept of quality more appropriate to the

educational context. Presents the development of evaluation systems already in place in Brazil, contextualizing them always from the relation State-Society-Education. The research is exploratory and used as a technical procedure to collect the data field study ex post facto. The sample was chosen on the basis of grades obtained by the courses in ENADE. Data were collected through questionnaire and analyzed using the software Statistical Package for Social Sciences (SPSS), which provided the calculation of measures of location average, median and mode. The association between quality of university library and the concepts of the courses in ENADE occurred mainly with the acquis regarding the fulfillment of information needs and the adequacy of furniture. The evaluation has generated knowledge about the students' satisfaction regarding the various dimensions of university library and this fact is related to the quality of training of students, investigated by ENADE. The research revealed that there are aspects in the infrastructure of the library that compromise performance satisfactory supply of information services to the academic community.

Keywords: University Libraries – Brazil. Higher Education – Brazil. Educational Evaluation.

1 Introdução

Consolidar expansão sem perda da qualidade é um dos grandes desafios enfrentados pelas instituições de educação superior no século XXI. A demanda crescente por mais vagas nas universidades constitui um problema não só para os países industrialmente desenvolvidos, mas principalmente para os países em desenvolvimento ou pobres. Diante desse desafio, Estado e sociedade civil precisam encontrar respostas para colocar a Universidade no circuito dinâmico das mudanças e inovações contemporâneas.

Foi com essa pretensão que a Conferência da UNESCO de 1998, realizada em Paris, elaborou uma nova visão e ação da educação superior, fundamentadas em princípios e valores que façam prevalecer uma cultura de paz em cada contexto.

Pertinência, qualidade, cooperação internacional, gestão e finanças foram os temas mais relevantes e que abrangem todas as questões colocadas pela educação superior, abordadas pela Conferência Mundial. Neste contexto, é necessário redefinir a responsabilidade do Estado para assegurar, por meio de políticas públicas educacionais, a construção de sistemas educativos pautados no princípio da educação como um direito fundamental.

A qualidade educativa vem assumindo relevância como um modo de gerenciar não só as empresas do mercado, mas também as instituições educativas mantidas com recursos públicos. Portanto, esse estudo está centrado na temática da avaliação institucional, focando a qualidade das bibliotecas universitárias.

A gestão da qualidade em bibliotecas universitárias deve ser uma constante e refletir sobre a pertinência de suas coleções e dos serviços que presta,

questionando o seu significado enquanto um dos espaços de apóio pedagógico às atividades de ensino e pesquisa.

O Estado brasileiro, visando contribuir para o aprimoramento da qualidade da educação superior, bem como do sistema educacional, conta com o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), o qual na modalidade Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), visa contribuir para a permanente melhoria da qualidade do ensino oferecido.

O referido exame fornece dados úteis para orientar as ações pedagógicas e administrativas nas Instituições de Ensino Superior (IES). Utilizar tais dados para implementar novos processos avaliativos, é uma forma de assegurar o valor e o sentido dos resultados apresentados pelo ENADE e consolidar a cultura de avaliação. Diante disso, faz-se a seguinte pergunta: a qualidade da biblioteca universitária tem associação com os conceitos dos cursos no ENADE?

Portanto, o objetivo geral dessa pesquisa é realizar um diagnóstico da qualidade das bibliotecas universitárias e verificar sua associação com os resultados dos alunos no (ENADE). Especificamente pretende-se: verificar o grau de satisfação dos discentes em relação ao acervo, à adequação das instalações físicas destinadas aos usuários, aos equipamentos de informática disponibilizados, ao mobiliário, ao atendimento e ao horário de funcionamento da biblioteca.

2 A avaliação em educação

A avaliação na área da educação sofreu profundas transformações ao longo da história e ainda continua sendo um tema que ocupa o centro dos debates das instituições educativas. Conforme Escudero Escorza (2003), a avaliação educacional evoluiu e o seu campo teórico-metodológico foi enriquecido com as contribuições de clássicos pensadores como Tyler, Cronbach, Scriven, Stufflebean, Hamilton e Parlett.

A avaliação da aprendizagem deve ser concebida como uma prática pedagógica voltada para a busca de resultados satisfatórios. Nesse sentido Luckesi (1998) defende a avaliação diagnóstica, assim como Saul (1995) fala em avaliação emancipatória e Hoffman (2006) propõe a avaliação mediadora.

A emergência do novo paradigma científico, alicerçado na teoria da relatividade e nos novos fatos ocorridos na física quântica, segundo Moraes (1997),

trouxe uma nova concepção de educação e a qualidade nessa área adquiriu uma característica pluridimensional. Na perspectiva sistêmica, a avaliação do rendimento dos discentes não fica restrita apenas à sala de aula e à verificação da aprendizagem, mas se estende para todas as dimensões institucionais, bem como para o sistema educacional como um todo, adquirindo centralidade política no contexto da relação Estado-Educação-Sociedade.

Avaliação educacional e institucional são processos complementares e suscitam reflexões sobre o cotidiano das instituições educativas, relacionando formação e prática docente / rendimento escolar, colocando a instituição, o sistema educativo, o professor e o aluno no centro do processo de avaliação (RAPOSO, 2000).

A avaliação está associada à busca de qualidade. Em virtude da complexidade que envolve o processo educacional, a qualidade é um tema bastante polêmico, marcado por posicionamentos político-ideológicos subjacentes às concepções político-pedagógicas.

2.1 Qualidade em educação

A qualidade na gestão empresarial está voltada para satisfazer às expectativas do cliente, o qual está situado entre a organização e o fornecimento de um produto ou serviço. A qualidade é resumida em uma frase que condensa todos os seus preceitos: “Foco em fazer o que é certo da forma correta, isto é, (Eficácia + Eficiência = Produtividade)” (KARDEC, 2002, p. 52).

O modelo de gestão de empresas (*Total Quality Management*), segundo Sguissardi (1997), invadiu as organizações educacionais quando o neoliberalismo ganhou força e floresceu a ideologia privatizante. Conforme Bertolin (2009), a Qualidade Total encontrou um terreno fértil na educação quando os sistemas educacionais em todo o mundo passaram a se defrontar com fatores hostis e desafios, tais como, limitações financeiras, competição entre instituições, massificação dos sistemas, desmotivação dos docentes, autonomia institucional.

A introdução dos termos eficácia e eficiência no contexto educacional passaram a ser duramente criticados por estarem associados a uma visão economicista da educação e remeter aos atributos de qualidade adequados ao

mundo empresarial, para estimular a competição, a produtividade e o lucro. (DIAS SOBRINHO; RISTOFF, 2003).

Em oposição à visão mercadológica da educação, defende-se a educação como um bem público. Do ponto de vista da OREALC/UNESCO (2007), o conceito de qualidade em educação fundamenta-se no princípio da educação como um direito humano fundamental, assume uma característica pluridimensional e engloba cinco atributos relacionados entre si: equidade, relevância, pertinência, eficácia e eficiência.

A concepção de qualidade na educação superior tem assumido no mundo moderno uma pluralidade de visões as quais fizeram emergir uma proliferação de termos tais como, competitividade econômica, crescimento de mercados, desenvolvimento sociocultural, econômico e sustentável para caracterizar a qualidade em Educação. Bertolin (2009, p.134) diz que “as diferentes tendências de visão mais utilizadas em âmbito mundial são a economicista, a pluralista e visão da equidade”.

Morosini (2009) agrupa essa variedade de conceitos de acordo com as características e finalidades da educação. Para a citada autora, existem três tipos de qualidade presentes nas políticas públicas educacionais, inclusive no contexto brasileiro: a qualidade isomórfica, a qualidade da diversidade e a qualidade da equidade. A qualidade isomórfica estabelece padrões sem considerar as condições econômicas, sociais e culturais onde se encontra a instituição educativa, pois o propósito do ensino universitário nessa visão é oferecer formação voltada para a empregabilidade.

Por sua vez, a qualidade da especificidade não dita padrões e se encerra nas tendências à diversidade, respeitando as especificidades locais para favorecer a integração entre os países, visando uma aproximação cultural muito mais pelas diferenças do que pelas similaridades.

Sob o ponto de vista da UNESCO, a equidade é um atributo inseparável da qualidade. Nesse caso, a comunidade educativa é responsável pela aplicabilidade, pelo êxito ou fracasso das políticas públicas educacionais na perspectiva da equidade. A qualidade de um programa educacional, passa pela qualidade dos objetivos e é amplamente condicionada pela qualidade dos métodos pedagógicos.

Considerando a característica pluridimensional da qualidade educativa é pertinente questionar a qualidade da biblioteca universitária pública brasileira acerca

de seus componentes como, recursos humanos, acervo, infra-estrutura física e tecnológica para um atendimento satisfatório das necessidades e expectativas de serviços de informação demandados pela comunidade universitária.

Na denominada “civilização cognitiva”, em virtude da incorporação das abordagens construtivistas às práticas pedagógicas de aprendizagem, as bibliotecas precisam se converter em “Centros de Recursos de Aprendizagem” (CASTRO FILHO, 2008). Nessa visão a UNESCO preconiza a modernização da infra-estrutura dos estabelecimentos de ensino superior e destaca o novo sentido que deve assumir a palavra “biblioteca”.

Uma biblioteca não é mais simplesmente um lugar onde se coletam, catalogam e conservam permanentemente obras e outros impressos que interessam ao ensino e à pesquisa. Ela é, cada vez mais, um centro nervoso que assegura, entre os provedores e os usuários da informação, interações que condicionam amplamente a aprendizagem, a pesquisa e o ensino modernos. (UNESCO, 1999, p. 647).

2.2 A biblioteca universitária pública brasileira no contexto da qualidade educativa

A literatura na área da Ciência da Informação tem revelado uma preocupação crescente com a busca de metodologias e ferramentas adequadas à gestão da qualidade em bibliotecas universitárias, visando auxiliá-las na superação da utilização de práticas obsoletas e minimizar ou eliminar os obstáculos que as impedem de atingirem seus objetivos e metas de qualidade.

O tema da qualidade em bibliotecas foi atualizado por Valls (2005). As teorias e modelos de gestão são difundidas nas bibliotecas universitárias como mecanismos para melhorar o desempenho organizacional através da interligação entre as novas tecnologias, a informação e o conhecimento, considerado atualmente o ativo intangível mais valioso e poderoso que qualquer ativo físico ou financeiro.

Os diversos modelos de avaliação em bibliotecas universitárias alertam para a construção de indicadores válidos e adequados à realidade de cada contexto institucional para realizar uma gestão de qualidade dos produtos e serviços oferecidos a sua clientela. Um dos estudos mais recentes e abrangentes sobre esse tema se deve a Lubisco (2007) que desenvolveu um modelo de avaliação com critérios, indicadores e padrões específicos, orientados especificamente para o planejamento e a gestão da biblioteca universitária

A aplicação de indicadores de qualidade, segundo Carvalho (1981) não significa empregar padrões ideais e rígidos para serem aplicados em todas as bibliotecas indistintamente, porque o conceito de ideal vai depender dos objetivos e recursos de cada instituição, portanto não podem ser generalizados. Indicadores não servem unicamente para medir eficiência, mas realizar uma gestão de qualidade e sim expressar valores e intenções que as IES devem consolidar, pois explicitam elementos que, para além da presença, denotam condições, relações, interações, aplicações e dinâmicas resultantes de um projeto de instituição e de formação que asseguram a qualidade das práticas e atividades desenvolvidas (BRASIL, 2006).

No Brasil, com a aprovação da Lei n.9394/96, Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) e a exigência dos processos avaliativos regulares juntos às IES, intensificaram-se as pesquisas sobre a construção de indicadores de qualidade para avaliar as bibliotecas universitárias. Segundo Lancaster (1996, p. 1), “uma avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões”.

Desde a década de 80, o Estado brasileiro vem tentando implantar metodologias de avaliação como um processo contínuo para o aperfeiçoamento do desempenho acadêmico. Dentre tais programas Gomes (2003) destaca o Programa de Avaliação da Reforma Universitária (PARU), implantado em 1983. Posteriormente, foi instituído o Programa Institucional de Avaliação das Universidades Brasileiras (PAIUB) e em seguida entra em cena o Exame Nacional de Cursos (ENC), tendo por objeto de estudo os cursos de graduação através da verificação de desempenho dos alunos.

Atualmente, está em vigor o SINAES, operacionalizado com base em três processos de avaliação: avaliação da instituição (interna e externa), avaliação do desempenho dos estudantes (ENADE) e Avaliação dos Cursos de Graduação (ACG). (BRASIL, 2006, p. 10).

Nesse contexto avaliativo, questiona-se o status da biblioteca enquanto uma categoria de análise. Bibliotecas e Universidade necessitam alinhar missão, objetivos e metas. Segundo Ramos (2002, p. 3), ao se considerar o caráter sistêmico das instituições educacionais, “pode depreender-se que avaliar a biblioteca, por princípio e tendo em vista sua natureza, deve constituir-se numa ação totalmente inserida na avaliação institucional como um todo e na avaliação do ensino, em particular”.

3 Materiais e métodos

Essa pesquisa é do tipo exploratória e utiliza como procedimento técnico para a coleta de dados o estudo de campo *ex post-facto*. O universo da pesquisa foi constituído pelos alunos da Universidade Federal do Ceará, em Fortaleza, cujos cursos foram submetidos ao Exame Nacional de Desempenho do Estudante (ENADE), em 2008, (N=20). A amostra foi escolhida com base nos conceitos obtidos pelos cursos no ENADE e constituídos em dois grupos:

a) Grupos de elevado desempenho: formados pelos cursos com conceito ENADE 4 e 5. Nesse grupo foram selecionados 5 cursos, sendo 3 deles com conceito 5 (Engenharia civil, Ciência da Computação e Engenharia de Pesca) e 2 com conceito 4 (Letras e Matemática).

b) Cursos com diminuto desempenho: formado pelos cursos com conceito ENADE 1 e 2. Esse grupo incluiu 3 cursos, sendo 02 deles com conceito 1 (Engenharia de alimentos e história) e 01 com conceito 2 (Geografia).

Os dados foram coletados através de questionário, cujas dimensões avaliadas foram: Acervo, instalações físicas, recursos humanos, equipamentos, atendimento e horário de funcionamento. Os indicadores foram adaptados conforme o estudo de Góis (2009). As bibliotecas selecionadas para a aplicação dos questionários foram: Biblioteca do Centro de Humanidades, Centro de Tecnologia e Biblioteca Setorial do Curso de Matemática. Foram aplicados 240 questionários, sendo 30 questionários para um total de oito cursos selecionados.

Os dados foram analisados através do software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) o qual fornece o cálculo das medidas de localização média, moda e mediana. Foram utilizados os conceitos: Excelente, Muito Bom, Bom, Regular e Inadequado, codificados em 4, 3, 2, 1, 0 respectivamente.

4 Síntese dos resultados

Através de três indicadores: “Cortesia e educação”, “Demonstração de interesse pelo usuário” e “Receptividade do servidor”, os servidores técnico administrativos da biblioteca foram avaliados.

“Cortesia e educação” obteve o conceito Muito Bom, tanto dos cursos com conceito ENADE 1 e 2 como para aqueles com conceito 4 e 5.

A “Demonstração de interesse” pelo Usuário, obteve maior frequência do Conceito Muito Bom para os cursos com notas 4 e 5 no ENADE e Bom para os cursos com notas 1 e 2.

Quanto à “Receptividade do servidor”, o conceito Excelente teve maior frequência na opinião dos alunos dos cursos com notas 4 e 5 e Bom para os cursos com notas 1 e 2.

Nas variáveis, “Horário de funcionamento” e “Atendimento”, os dois grupos de cursos mostraram-se satisfeitos, prevalecendo maior frequência para o conceito Muito Bom.

O grau de satisfação em relação ao acervo foi avaliado quanto ao atendimento das necessidades de informação, quantidade de exemplares disponíveis e atualização.

O acervo, quanto à satisfação das necessidades de informação foi avaliado com Bom e Regular para os cursos com conceito ENADE 1 e 2. Já os cursos com notas 4 e 5 o avaliaram com o conceito Muito Bom e Bom.

A satisfação quanto à disponibilidade de exemplares de livros, foi avaliado como Regular e Inadequado pelos dois grupos de cursos. O grau de satisfação em relação à atualização do acervo obteve maior frequência do conceito regular por todos os cursos que responderam ao questionário.

O grau de satisfação quanto os equipamentos de informática, também obteve maior frequência do conceito Regular e Inadequado. Houve maior frequência do conceito Bom para a adequação do mobiliário. Quanto à suficiência do mobiliário, prevaleceu o conceito Regular na opinião dos cursos com conceito ENADE 1 e 2.

A satisfação dos discentes em relação aos aspectos da infra-estrutura física (Acústica, climatização, formas de acesso, iluminação, limpeza, sala de estudo em grupo e individual, segurança) foram avaliados como Bom.

O desempenho da biblioteca questiona o seu significado como instrumento de apoio pedagógico. Ao se referir a biblioteca no contexto da avaliação institucional, Dias Sobrinho (2008, p. 198), argumenta:

é muito pouco importante simplesmente contabilizar o número de títulos e volumes, como se isso fosse avaliação plena de uma biblioteca sem por em questão os significados desse espaço como lugar de formação, sem refletir sobre os significados do acervo relativamente ao ensino, à aprendizagem, aos processos de socialização e de vivência cultural, a uma filosofia educativa coerente com o avanço do conhecimento e com o desenvolvimento social, etc.

5 Considerações parciais

Um dos objetivos do ENADE é colher dados referentes à percepção dos estudantes sobre a IES e assim, contribuir de forma efetiva para o desenvolvimento de uma avaliação e de uma gestão institucional na perspectiva da qualidade educativa.

No momento, pode-se afirmar que a presente avaliação gerou conhecimento acerca da satisfação dos alunos em relação às várias dimensões do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. Este fato tem relação com a qualidade da formação dos discentes, averiguada através do ENADE. Os resultados da pesquisa revelaram a importância do espaço bibliotecário para a formação discente.

Conhecer como os alunos/usuários percebem o subsistema biblioteca é fundamental para orientar o planejamento e realizar uma gestão de qualidade dos serviços ofertados à comunidade acadêmica.

As bibliotecas universitárias públicas brasileiras não podem ficar à margem dos programas de expansão. Dentre estes programas podemos citar como exemplo o Programa de Apoio aos Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), que tem como principal objetivo ampliar o acesso e a permanência do discente na universidade. A infra-estrutura para a oferta de serviços de informação deve contribuir para a consecução de ações e metas e, conseqüentemente, o sucesso do referido programa.

Referências

BERTOLIN, Júlio C.G. Qualidade em educação superior: da diversidade de concepções a inexorável subjetividade conceitual. **Avaliação**, Campinas, v. 14, n. 1, p.127-149, mar. 2009.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Avaliação externa de Instituições de Educação Superior**: diretrizes e instrumento: Brasília: INEP, 2006.

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. **Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias**. Fortaleza: Edições UFC; Brasília: ABDF, 1981. 71p.

CASTRO FILHO, Cláudio Marcondes. **O Modelo Europeu do Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) e as Bibliotecas Universitárias Brasileiras: Convergências e Divergências**. 2008. 239f. Tese (Doutorado) – Departamento de Biblioteconomia e Documentação, Escola de Comunicação e Artes/USP. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/>>. Acesso em: 15 mar. 2009.

UNESCO. Tendências da Educação Superior para o século XXI. *In*: CONFERÊNCIA MUNDIAL SOBRE O ENSINO SUPERIOR, 1., 1998, Paris. **Anais...** Brasília, 1999.

DIAS SOBRINHO, Jose; RISTOFF, Dilvo I. (Org.). **Avaliação e compromisso público: a educação superior em debate**. Florianópolis: Insular, 2003. p. 35-52.

_____. Avaliação educativa: produção de sentidos com valor de formação. **Avaliação**, Campinas, v. 13, n. 1, p. 193-207, 2008.

ESCUADERO ESCORZA, T. Desde los tests hasta la investigación evaluativa actual: un siglo, el XX, de intenso desarrollo de la evaluación en educación. **Relieve**, v. 9, n. 1, p. 11-43, 2003. Disponível em: <<http://www.uv.es/RELIEVE/v9n1/>>. Acesso em: 15 mar. 2009.

GÓIS, Maria Josineide Silva. **Mensuração de desempenho nas organizações: a gestão de indicadores na Biblioteca de Ciências Humanas da UFC**. 2009. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009.

GOMES, Alfredo Macedo. Exame nacional de cursos e política de regulação estatal do ensino superior. **Cad. Pesqui.**, n. 120, p. 129-149, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo/>>. Acesso em: 14 nov. 2009.

HOFFMANN, Jussara. **Avaliação mediadora: uma prática em construção da pré-escola à universidade**. Porto Alegre: Média, 2006. 115p.

KARDEC, Alan, ARCURI, Rogério, CABRAL, Nelson. **Gestão estratégica e avaliação de desempenho**. Rio de Janeiro: Qualimark; ABRAMAN, 2002. 136p.

LANCASTER, F.W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Brique de Lemos, 1996.

LUBISCO, Nidia Maria Lienert. **La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora**. 2007. Tese (Doutorado) - Departamento de Biblioteconomía y Documentación, Universidad Carlos III, Madrid, 2007. Disponível em: <<http://www.e-archivo.uc3m.es>>. Acesso em: 12 maio, 2009.

LUCKESI, Cipriano. **Avaliação da aprendizagem escolar**. 7.ed. São Paulo: Cortez, 1998. 180p.

MORAES, Maria Cândida. **O paradigma educacional emergente**. 11. ed. São Paulo: Papirus, 1997. 239 p.

MOROSINI, M.C. Qualidade na educação superior: tendências do século. **Estudos em avaliação Educacional**, São Paulo, v. 20, n. 43, p.165-185, maio/ago. 2009.

OREALC/UNESCO. El Derecho a una educación de calidad para todos en América Latina y el Caribe. **Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación**, v. 5, n. 3, p. 1-21, 2007. Disponível em: <www.rinace.net/arts>. Acesso em: 25 jun. 2009.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo. Padrões como instrumento de avaliação da qualidade em bibliotecas universitárias. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 2002. **Anais...** Recife: Universidade Federal do Pernambuco, 2002. 1 CD.

RAPOSO, Edna Maria dos Santos. **Avaliação institucional x avaliação da aprendizagem:** um estudo da interrelação dessas práticas pedagógicas nas escolas municipais de Teresina/PI. Teresina, 2000. Disponível em: <<http://www.ufpi.br/>>. Acesso em: 15 mar. 2009.

SAUL, Ana Maria. **Avaliação emancipatória:** desafio a teoria e a prática de avaliação e reformulação de currículo . 3. ed. São Paulo: Cortez, 1995.

SGUISSARDI, W. Para avaliar propostas de avaliação do ensino superior In: **Avaliação universitária em questão:** reformas do estado e da educação superior. Campinas: Autores Associados, 1997. p. 41-45.

VALLS, Valéria Martins. **Gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil:** estabelecimento de um modelo de referência baseado nas diretrizes da NBR ISO 9001. 2005, 247p. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.