



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM POLÍTICAS PÚBLICAS E GESTÃO DA
EDUCAÇÃO SUPERIOR (POLEDUC)

DJEANNE BATISTA COSTA SOARES

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE UMA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA NA PERCEPÇÃO DOS DISCENTES

FORTALEZA

2024

DJEANNE BATISTA COSTA SOARES

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE UMA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA NA PERCEPÇÃO DOS DISCENTES

Dissertação apresentada ao Programa Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior da Universidade Federal do Ceará, como requisito para a obtenção do título de mestre. Área de concentração: Políticas públicas da educação superior.

Orientador: Prof^ª. Dr^ª Adriana Castro Araújo.

FORTALEZA

2024

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor (a)

-
- S653a Soares, Djeanne Batista Costa.
Avaliação da qualidade dos serviços de uma biblioteca universitária na percepção dos discentes /
Djeanne Batista Costa Soares. – 2024.
100 f.: il. color.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-
Graduação, Mestrado Nacional Profissional em Ensino de Física, Fortaleza, 2024.
Orientação: Prof. Dr. Adriana Castro Araújo.
1. Bibliotecas Universitárias. 2. Satisfação do usuário. 3. Qualidade no atendimento.
4. Escala SERVPERF. I. Título.

CDD 530.07

DJEANNE BATISTA COSTA SOARES

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE UMA BIBLIOTECA
UNIVERSITÁRIA NA PERCEPÇÃO DOS DISCENTES

Dissertação apresentada ao Programa Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior da Universidade Federal do Ceará, como requisito para a obtenção do título de mestre. Área de concentração: Políticas públicas da educação superior.

Aprovada em: 03/07/2024.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr^a. Adriana Castro Araújo (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Wagner Bandeira Andriola
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Dr^a. Wesleyne Nunes de Sales
Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS)

A Deus.

À minha mãe Maria das Graças e à minha filha
Laura Costa Ricarte.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela vida e pela oportunidade de concluir mais uma etapa da minha jornada.

À minha família, em especial à minha mãe, por estar comigo em todos os momentos e sempre incentivar os meus estudos. À minha filha Laura, que apesar da pouca idade, procurou entender meus momentos de ausência na escrita solitária deste trabalho.

A Edilberto (*in memoriam*), que com o seu amor, dedicação e segurança, me proporcionou as condições necessárias para concluir minha graduação, facilitando meu caminho até aqui.

À Universidade Federal do Ceará, por ser minha casa desde a graduação em Biblioteconomia, e por oferecer esta oportunidade de formação a todos nós que fazemos parte desta instituição.

À Prof^a Dr^a Adriana Castro Araújo, por aceitar o convite, por sua orientação, paciência e compreensão.

Aos professores da banca examinadora, Prof^a Dr^a Wesleyne Nunes Sales e Prof. Dr. Wagner Bandeira Andriola, pela disponibilidade e pelas valiosas colaborações e sugestões.

Aos colegas da turma de mestrado, pela união, pelas reflexões, críticas e sugestões recebidas que tornaram essa jornada mais leve. Um agradecimento especial aos colegas Saulo Souza, Saullo Oliveira, Rafael Rodrigues e Eduardo André Rodrigues, pela constante solicitude e apoio sempre que precisei. À minha amiga Monalisa Menezes, por me salvar nos momentos de desespero.

Às minhas amigas Daniele Cirilo Suliano e Érika Leite Fernandes, Mariza Stherphania Pires pela torcida constante e pelo incentivo essencial, que, mesmo das “arquibancadas”, me proporcionaram o apoio necessário durante esta jornada.

Aos colegas da Biblioteca do Curso de Medicina de Sobral, especialmente Ivana Maria Alves de Lima, pelo inestimável suporte oferecido, sem o qual este desafio teria sido ainda mais árduo.

Aos professores do POLEDUC, pela contribuição para minha formação acadêmica, dedicação e sabedoria compartilhada.

[...] os bibliotecários devem também ter interesse no monitoramento permanente dos serviços oferecidos, a fim de identificar se estão ou não correspondendo às necessidades dos usuários. Esse monitoramento seria o equivalente no mundo bibliotecário às atividades de controle de qualidade permanente encontradas na indústria (Lancaster, 2004, p. 313).

RESUMO

A busca pela excelência na qualidade do atendimento está crescendo nas organizações, com um foco ampliado que abrange tanto produtos quanto a prestação de serviços. As bibliotecas universitárias, enquanto prestadoras de serviços, são essenciais para pesquisadores e estudantes, oferecendo informações para o ensino, pesquisa e extensão. Dentro da perspectiva da qualidade de serviços, configurou a necessidade de avaliar e entender a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas universitárias. Com efeito, o objetivo geral deste estudo é avaliar a percepção dos usuários discentes da UFC Sobral quanto à qualidade dos serviços oferecidos pelas Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, Campus de Sobral. Os aspectos analisados incluem a qualidade do acervo, instalações físicas, atendimento dos colaboradores e uso de serviços *on-line*. Utilizou-se a métrica SERVPERF, uma adaptação da métrica SERVQUAL, para análise das dimensões de qualidade. A metodologia utilizada foi exploratório-descritivo de abordagem qualitativa, baseada em estudo de caso, os dados foram coletados através de um questionário eletrônico, enviado aos discentes do Campus da UFC em Sobral. A pesquisa abrangeu 134 discentes do universo de 2.560 discentes de graduação e pós-graduação, representando um retorno de 5,23% dos alunos. Espera-se que os resultados contribuam para a melhoria dos serviços e a promoção de um ambiente propício à pesquisa na comunidade acadêmica, proporcionando avanços no campo da qualidade dos serviços em bibliotecas universitárias.

Palavras-chave: biblioteca universitária; serviços de informação, satisfação do usuário; qualidade no atendimento ao usuário; escala SERVPERF.

ABSTRACT

The search for excellence in service quality is growing in organizations, with an expanded focus that encompasses both products and service provision. University libraries, as service providers, are essential for researchers and students, offering information for teaching, research and extension. From the perspective of service quality, there was a need to evaluate and understand users' perception of the quality of services offered by university libraries. Indeed, the general objective of this study is to evaluate the perception of UFC Sobral student users regarding the quality of services offered by the Libraries of the Federal University of Ceará, Sobral Campus. The aspects analyzed include the quality of the collection, physical facilities, employee service and the use of online services. The SERVPERF metric, an adaptation of the SERVQUAL metric, was used to analyze the quality dimensions. The methodology used was exploratory-descriptive with a qualitative-quantitative approach, based on a case study, data were collected through an electronic questionnaire, sent to students at the UFC Campus in Sobral. The survey covered 134 students out of 2,560 undergraduate and postgraduate students, representing a return of 5.23% of students. It is expected that the results will contribute to the improvement of services and the promotion of an environment conducive to research in the academic community, providing advances in the field of quality of services in university libraries.

Keywords: university library; information services, user satisfaction; quality of user service; SERVPERF scale.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Trabalha ou exerce atividade remunerada	59
Gráfico 2	Equipamentos modernos.	61
Gráfico 3	Instalações acessíveis para pessoas com mobilidade reduzida.	62
Gráfico 4	Sobre o espaço de estudo individual	62
Gráfico 5	Espaço de estudo em grupo	64
Gráfico 6	Acústica, iluminação e climatização dos ambientes	64
Gráfico 7	Disponibilidade e variedade do acervo	65
Gráfico 8	Localização dos livros nas estantes	66
Gráfico 9	Recursos digitais	66
Gráfico 10	Materiais impressos	67
Gráfico 11	Instrumentos para recuperação da informação	68
Gráfico 12	Serviços <i>online</i> do SiBi	68
Gráfico 13	Confiança nos serviços de consulta e empréstimo	69
Gráfico 14	A acessibilidade dos serviços <i>online</i> das Bibliotecas	69
Gráfico 15	Disponibilidades dos colaboradores	70
Gráfico 16	Conhecimento dos colaboradores em relação ao acervo	71
Gráfico 17	Serviços em tempo adequado	71
Gráfico 18	Receptividade dos colaboradores	72
Gráfico 19	Ambiente acolhedor e confortável.....	72
Gráfico 20	Plataformas on-line das bibliotecas	73
Gráfico 21	Acesso às bases de dados	73
Gráfico 22	Acesso gratuito e de qualidade de internet	74
Gráfico 23	Horários convenientes para os usuários	74

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Cinco determinantes da qualidade	40
Quadro 2	Bibliotecas da UFC	45
Quadro 3	Dimensão e itens estudados	60

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Quantidade de respondentes por faixa etária	56
Tabela 2	Bibliotecas mais utilizadas	57
Tabela 3	Frequência de utilização dos serviços da biblioteca	57
Tabela 4	Tipos de serviços utilizados nas Bibliotecas da UFC em Sobral	57
Tabela 5	Frequência de uso da plataforma “Minha Biblioteca”	58
Tabela 6	Qual o nível de curso que frequenta atualmente.....	58
Tabela 7	Números de matriculados nos cursos de Graduação e Pós-Graduação	59
Tabela 8	Percepção geral dos discentes	77
Tabela 9	Média das dimensões por Biblioteca de Sobral	78

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
APA	<i>American Psychological Association</i>
BMS	Biblioteca de Medicina de Sobral
BCSO	Biblioteca do Campus de Sobral
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BU	Biblioteca Universitária
CAPES	Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
ENADE	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFES	Instituição Federal de Ensino Superior
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
MEC	Ministério da Educação e Cultura
PDE	Plano de Desenvolvimento da Educação
PDR	Plano Diretor de Regionalização
PSF	Programa de Saúde da Família
RI	Repositório Institucional
SAU	Sistema de Automação Universitária
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
SERVPERF	<i>Service Performance</i>
SIBI	Sistema de Bibliotecas
UI	Unidade de informação
UAB	Universidade Aberta do Brasil

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
2	POLÍTICAS PÚBLICAS NA GESTÃO DO ENSINO SUPERIOR.....	20
2.1	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)	27
2.2	Programa de Apoio aos Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI)	29
3	CONTEXTUALIZAÇÃO DA QUALIDADE	33
3.1	Qualidade em serviços de informação	34
3.2	Tecnologias da comunicação e informação (TIC's)	36
3.3	Escala SERVPERF (Service Performace)	38
4	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	41
4.1	Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SiBi)	43
5	MUNICÍPIO DE SOBRAL	48
5.1	O Campus da UFC em Sobral	49
5.1.1	<i>Biblioteca do Curso de Medicina</i>	51
5.1.2	<i>Biblioteca do Campus de Sobral</i>	52
6	METODOLOGIA	53
6.1	Lócus da Pesquisa	53
6.2	População	54
6.3	Coleta de dados	54
6.4	Análise dos dados	54
7	ANÁLISE DOS RESULTADOS	56
7.1	Perfil dos usuários	56
7.2	Percepção geral dos usuários	60
8	CONCLUSÃO	79
	REFERÊNCIAS	81
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO -PERFIL DO ENTREVISTADO	90
	APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFC EM SOBRAL	92

APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	94
ANEXO A – PARECER CIRCUNSTANCIADO DO CEP	96

1 INTRODUÇÃO

A busca pela excelência na qualidade do atendimento é algo crescente nas organizações. À vista disso, o foco não está mais voltado somente para o setor de produtos, como produção e custos, mas também para o de prestação de serviços. Sendo um campo que cresce cada vez mais, o setor de serviços exige uma atenção maior com a qualidade na entrega, visto que o resultado está diretamente ligado à satisfação do usuário.

Bateson e Hoffman (2016) afirmam que a nova "era dos serviços globais" é marcada pela predominância do setor de serviços, pelo maior envolvimento dos clientes nas decisões estratégicas e pelo desenvolvimento de tecnologias que facilitam a prestação de serviços. Contudo, apesar de amplamente pesquisado, o tema "qualidade em serviços" continua devido à complexidade dos conceitos de qualidade e serviços. Essa complexidade dificulta um entendimento unificado e consensual entre as partes envolvidas (Freitas; Bolsanello; Viana, 2008).

Conforme Silva e Rados (2002), as bibliotecas são classificadas como prestadoras de serviços e oferecem ao seu usuário a informação necessária para que ele aproveite melhor essa ferramenta de acordo com suas necessidades. No contexto das bibliotecas universitárias, estas se apresentam como centros de referência para pesquisadores e estudantes, funções que podem ser oferecidas em vários suportes, permitindo que os usuários desenvolvam trabalhos para o ensino, pesquisa e extensão.

Embora o tema sobre bibliotecas universitárias seja discutido em diversas pesquisas, a cultura regional, a mudança constante dos cenários sociais e a apresentação de novas tecnologias oferecem margem para vislumbrar novos paradigmas. Portanto, deve-se considerar sua importância e a necessidade de modelos e ideias inovadoras que nos apresentem soluções práticas para antigas e novas questões.

As unidades de informação percebem que precisam observar fatores ligados à sua atividade-fim, que é satisfazer as necessidades de informação de seus usuários; e que o alcance dessa satisfação está diretamente ligado a serviços, sendo estes os de qualidade. Em geral, os oferecidos pelas bibliotecas são empréstimos, produção de ficha catalográfica, comutação bibliográfica, guias de normalização de trabalhos acadêmicos, consulta de referências, educação de usuários e acesso à base de dados, além de serviços *on-line*.

Nesse sentido, surge a necessidade de investigar a satisfação do usuário em relação aos serviços das bibliotecas universitárias. À vista disso, essa investigação será

conduzida nas bibliotecas do Campus de Sobral, que faz parte de uma instituição federal do ensino superior, a Universidade Federal do Ceará (UFC), vinculada ao Ministério da Educação tendo a administração e coordenação das atividades universitárias são exercidas em dois níveis, Administração Superior e Administração Acadêmica.

A UFC, tem como finalidade atender as demandas de formação da sociedade e estimular a pesquisa científica e tecnológica em todos os campos do saber. A Universidade é composta de oito *campi*, denominados Campus do Benfica, Campus do Pici e Campus do Porangabuçu, todos localizados no município de Fortaleza (sede da UFC), além do Campus de Sobral, Campus de Quixadá, Campus de Crateús, Campus de Russas e Campus de Itapajé (UFC, 2023).

A presente pesquisa será realizada no Campus da UFC em Sobral, cidade localizada no interior do Estado do Ceará. Assim, será investigado o contexto de Sobral e suas especificidades e particularidades. Outro ponto a ser observado é em relação aos recursos humanos, se a quantidade de pessoas na prestação desses serviços é satisfatória, por exemplo.

Nesse âmbito, é importante expor as políticas públicas em educação superior que buscam tornar o ensino superior mais acessível e estimular a produção do conhecimento, como o Programa de Cotas, uma política voltada a grupos minoritários, como negros, mulheres e pessoas com deficiência; o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que tem como finalidade garantir padrões de qualidade no Ensino Superior no Brasil. Assim como falar sobre o Programa de Apoio aos Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), que teve como objetivo principal a expansão do ensino superior e assim a criação de novos *campi*, possibilitando a implantação de cursos de níveis superior no interior do país.

Portanto, considerando os aspectos como o tipo de instituição, a localização, os recursos humanos, o acervo, e os serviços *on-line*, formula-se a questão: Qual a percepção dos usuários discentes dos cursos de Graduação e Pós-Graduação do Campus de Sobral sobre a qualidade dos serviços oferecidos pela biblioteca universitária da UFC?

A partir dessa questão principal, surgem outras como: quais os serviços mais buscados e utilizados de forma efetiva? A coleção bibliográfica atende às necessidades em relação à quantidade e atualização? Os recursos tecnológicos, como equipamentos, acervo virtual, sites com informações e serviços *on-line* e as redes de comunicações são eficientes?

O estudo se justifica pelo interesse na qualidade de serviços prestados à comunidade acadêmica, por uma unidade de serviços de informação.

Diante disso, a atenção lançada em avaliar e entender como os usuários percebem e analisam a qualidade nos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias se faz importante. Ademais, busca-se entender na prática como funciona essa relação de prestação de serviços de informação e qualidade, uma vez que, investir em qualidade, hoje, é uma opção mais frequente, porém, ainda muito distante das bibliotecas, visto ser um investimento que exige custo com equipamentos, acervo e recursos humanos.

A escolha do tema da pesquisa por bibliotecas universitárias se deu, sobretudo, por seu importante papel na construção e contribuição na formação de profissionais capacitados, bem como no desenvolvimento da educação continuada em cursos de Pós-Graduação. De acordo com Moraes *et al.* (2022), as bibliotecas universitárias devem ser mais do que locais de acesso à informação; elas devem oferecer espaços colaborativos de aprendizagem que estimulem a criação e o compartilhamento de conhecimento na comunidade acadêmica. Esses ambientes promovem a aprendizagem ativa, a colaboração interdisciplinar, o desenvolvimento de habilidades e o compartilhamento de recursos, enriquecendo a experiência educacional e preparando os alunos para os desafios do mundo real.

Assim, a melhoria contínua da qualidade, investimento em inovação, gestão de mudanças e desenvolvimento de habilidades técnicas podem elevar o desempenho do serviço, criando um ambiente propício à geração de conhecimento por meio da pesquisa. Algumas estratégias têm levado ao desenvolvimento de diversos modelos de avaliação da qualidade dos serviços, como o modelo SERVPEF (*Service Performace*), uma adaptação da escala SERVQUAL (*Service Quality Gap Analysis*) (Salomi; Miguel; Abackerli, 2005).

É importante para a gestão da biblioteca vislumbrar e compreender a satisfação dos usuários discentes diante dos serviços oferecidos; investigar as possíveis dificuldades, considerando que essas bibliotecas atendem toda a comunidade acadêmica da Universidade Federal do Ceará em Sobral, abrangendo tanto cursos de graduação quanto de pós-graduação; verificar dentro do contexto geográfico, social e cultural, como esses usuários percebem a qualidade dos serviços ofertados pelas bibliotecas da UFC do Campus de Sobral diante das barreiras de infraestrutura, assim como a dificuldade na aplicação de treinamentos e cursos para a educação de usuários, exemplificada pela insuficiência de servidores nas bibliotecas, o que torna a realização contínua dessas atividades um desafio maior.

Para dar resposta à pergunta orientadora deste estudo, foi delineado o seguinte objetivo geral: avaliar a percepção dos usuários discentes da UFC Sobral quanto à qualidade

dos serviços oferecidos pelas bibliotecas da universidade no Campus de Sobral. Para alcançar o objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos: a) verificar a satisfação dos usuários em relação ao acervo, tanto físico como digital; b) analisar a percepção do usuário diante das instalações físicas oferecidas pelas bibliotecas, dando ênfase à iluminação, acústica e climatização; c) verificar a satisfação dos usuários em relação à qualidade do atendimento dos colaboradores e funcionários das bibliotecas; d) conhecer a satisfação do usuário na utilização dos serviços *on-line*, assim como as pesquisas em bases de dados e as dificuldades existentes em relação à busca, acesso e uso das tecnologias da comunicação e informação (TIC's).

Visando a uma melhor compreensão por parte do leitor, esta pesquisa foi organizada da seguinte forma, a primeira seção referente à introdução; a segunda apresentará o conceito de Políticas Públicas do Ensino Superior, destacando o desenvolvimento de políticas relevantes para a educação superior, com ênfase nos programas SINAES (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior) e REUNI (Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais). Em relação ao terceiro capítulo, este possui a função de apresentar a contextualização da qualidade, a qualidade em serviços de informação, tecnologias da informação e comunicação (tic's) e a descrição da Escala SERVFERF. O quarto capítulo, por sua vez, discorre sobre as bibliotecas ambientando e caracterizando as bibliotecas universitárias; No capítulo cinco, a apresentação do município de Sobral, o campus da Universidade Federal do Ceará que está localizado no referido município e suas bibliotecas. A sexta seção, exemplifica e descreve a metodologia utilizada na elaboração desta pesquisa. As discussões e apresentação dos resultados obtidos com esta pesquisa estarão contidas na sétima seção. Na seção seguinte, a conclusão da pesquisa, contendo as considerações finais.

2 POLÍTICAS PÚBLICAS NA GESTÃO DO ENSINO SUPERIOR

Na sequência, abordaremos as Políticas Públicas de maneira mais ampla e, posteriormente, nos aprofundaremos em algumas delas na área da Educação, revisitando o contexto de sua criação, a conexão do programa com as demandas educacionais e as circunstâncias particulares na Universidade Federal do Ceará.

Antes de abordarmos as políticas educacionais, é essencial que tenhamos uma compreensão por trás dessas políticas. Para Cipriano (2016), desde o início, os estudos em políticas públicas foram dedicados à investigação dos problemas enfrentados pelos governos. No entanto, países em desenvolvimento ainda enfrentam desafios na formação de coalizões políticas eficazes para impulsionar o crescimento econômico e a inclusão social. O desenho e as regras das políticas públicas podem influenciar os resultados dos conflitos relacionados a essas decisões (Souza, 2006).

Para Gonçalves (2008), a priorização das políticas sociais no combate à exclusão social é um fenômeno recente, contrastando com o passado em que o foco estava no crescimento econômico e na criação constante de empregos formais. Atualmente, reconhece-se a importância de abordagens sociais para lidar com desigualdades e exclusões, marcando uma mudança de paradigma nas políticas públicas.

Secchi (2010) defende que o caráter público das políticas não se limita necessariamente à esfera estatal. Isso significa que atores não estatais também podem conceber e executar políticas públicas. Em contraponto, Souza (2006) resume a definição de política pública como o campo do conhecimento que busca “colocar o governo em ação”, tanto colocando em prática as decisões do governo, quanto analisando os resultados dessas ações, podendo proporcionar mudanças no curso delas, se necessário. A formulação de políticas públicas representa a etapa em que os governos democráticos transformam suas promessas e plataformas eleitorais em programas concretos. Essas iniciativas visam gerar resultados tangíveis ou promover mudanças significativas na realidade. Esse processo é fundamental para traduzir intenções políticas em ações concretas e impactantes.

Nesse sentido, as políticas públicas desempenham um papel crucial na gestão do ensino superior em muitos países ao redor do mundo. Elas moldam o ambiente regulador, fornecem recursos financeiros, orientam a qualidade educacional e estabelecem diretrizes para o funcionamento das instituições de ensino superior (IES). A gestão do ensino superior envolve uma série de políticas públicas que visam orientar e promover o desenvolvimento

adequado e eficaz das IES. Essas políticas têm um impacto significativo no funcionamento e na qualidade do ensino superior num país.

Dando continuidade à reflexão teórica, Teixeira (2002), defende que elaborar uma política pública implica definir quem decide o quê, quando, com que consequências e para quem, sendo influenciado pelo regime político, a organização da sociedade civil e a cultura política vigente. A distinção entre "Políticas Públicas" e "Políticas Governamentais" destaca que nem sempre as políticas governamentais são públicas, sendo necessário considerar a quem se destinam os benefícios e se o processo de elaboração é submetido ao debate público para ser verdadeiramente público.

Corroborando tal percepção, Rocha e Rodrigues (2012) afirmam que o sucesso na implementação de políticas públicas depende de critérios claros de elaboração que permitam uma avaliação precisa da relação custo-benefício social. Isso envolve análises detalhadas dos recursos necessários e dos resultados esperados em termos de impacto e eficácia. Uma abordagem transparente e participativa na formulação das políticas é essencial para promover a responsabilidade e a legitimidade do processo, garantindo que as necessidades reais da sociedade sejam consideradas. Assim, a efetividade das políticas públicas é maximizada, gerando benefícios tangíveis para a comunidade.

Adentrando no cenário da política educacional, Saviani (2008), analisa retrospectivamente, diversos conflitos políticos e sociais que foram necessários para compreender a verdadeira importância da educação no contexto do exercício da cidadania. Considera-se o primeiro documento de política educacional que vigorou no Brasil os "Regimentos" de D. João III, editados em dezembro de 1548 para orientar as ações do primeiro governador geral do Brasil, no qual a educação era aplicada pelos jesuítas centrada na catequese. Os principais limites da política educacional no Brasil derivam da resistência histórica das elites dirigentes à educação pública e da descontinuidade das medidas estatais ao longo do tempo. Essas limitações se refletem na escassez de recursos financeiros para a educação e na recorrência de reformas que não resolvem os problemas educacionais de forma duradoura. O autor argumenta que a política educacional engloba as decisões estatais relacionadas à educação, analisando os alcances e limitações das medidas adotadas pelo Estado brasileiro.

Araújo (2015) comenta que ao revisitar a história, percebemos que diversos conflitos políticos e sociais foram necessários para alcançar a compreensão da verdadeira importância da educação no contexto do exercício da cidadania, assim como a importância em

compreender as políticas públicas na área educacional, considerando a conjuntura social, econômica e política do Brasil, bem como as concepções subjacentes às ações governamentais.

Conforme Severino (2022), a política pública na educação superior no Brasil é um campo complexo e em constante evolução. Resumidamente, as políticas públicas nesse contexto têm como objetivo principal promover o acesso equitativo e a qualidade do ensino superior no país. Nas últimas décadas, houve uma expansão significativa do acesso à educação superior no Brasil, com a criação de novas universidades públicas, programas de cotas e financiamento estudantil, tornando o ensino superior mais acessível a grupos tradicionalmente sub-representados.

Historicamente, o caminho até a criação da primeira universidade foi longo e complexo. No final do século XIX, com a chegada de D. João VI e a Família Real Imperial, foram lançadas as bases para o ensino superior no Brasil. A resistência da Coroa portuguesa à emancipação brasileira impediu a formação de instituições de ensino superior durante o período colonial, levando os filhos da elite a buscarem formação em universidades na Europa (Cunha, 2000). A fundação de universidades no Brasil encontrou resistência por parte da Coroa Portuguesa.

Nesse contexto, os esforços para estabelecer essas instituições foram frustrados, visando reprimir qualquer sinal de independência cultural ou política na colônia. A recusa à ideia de universidade no Brasil revela um paradoxo, uma vez que essas instituições não foram criadas durante o período colonial, nem nos períodos monárquicos que mantiveram a resistência. A tradição de resistência persiste na República, que favoreceu escolas agrícolas, liceus de artes e ofícios e, posteriormente, o ensino técnico-profissional (Fávero, 2010; Teixeira, 1968).

Conforme destacado por Cunha (2000), as universidades brasileiras apresentam diferenças históricas em relação às instituições de outros países, sendo o Brasil um dos últimos países latino-americanos a estabelecer suas universidades, sendo relativamente jovem em comparação com instituições de ensino superior de outros lugares. Inicialmente concentrada em grandes metrópoles economicamente cruciais para o Brasil da época, sua criação foi impulsionada pela demanda do mercado, indicando a necessidade de formar profissionais qualificados, especialmente nas áreas de engenharia, medicina e direito. No Brasil, as universidades foram inseridas tardiamente, apenas em 1920, em contraste com o surgimento europeu (1088) e americano (1538). A história da educação superior no Brasil

destaca a resistência à criação de universidades desde o período colonial até a Primeira República. O estabelecimento da Universidade do Rio de Janeiro rompe essas barreiras, marcando uma expansão na educação superior. (Mota Jr., Torres, 2017).

Em continuidade dentro do contexto de criação de universidades federais, durante as décadas de 1950 e 1960, foram estabelecidas instituições desse tipo em todo o território brasileiro, com pelo menos uma instituição em cada estado, juntamente com universidades estaduais, municipais e privadas. Esse movimento impulsionou o avanço dos cursos de graduação no país, abrindo caminho para que os professores brasileiros participassem de programas de pós-graduação no exterior, promovendo assim o contínuo aprimoramento da formação do corpo docente nacional.

De acordo com Cunha (2000, p 171), o processo ocorreu de três maneiras:

a criação de novas faculdades onde não as havia ou onde apenas existiam instituições privadas; a gratuidade de fato dos cursos das instituições federais de ensino superior, mesmo a legislação prevendo a cobrança de taxas; a “federalização” das faculdades estaduais e privadas, reunindo-as, posteriormente, em universidades custeadas e controladas pelo Ministério da Educação – MEC.

A partir dos anos 1950, o Brasil vivencia intenso desenvolvimento econômico e industrialização, o que destaca a necessidade de revisão do sistema universitário. Durante a elaboração da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, na segunda metade da década de 1950, o debate sobre ensino público *versus* privado ganha destaque, ampliando-se para além do meio acadêmico. O ápice desse movimento pela modernização do ensino superior ocorre com a criação da Universidade de Brasília (UnB) em 1961, representando um marco na história educacional do país (Fávero, 2010). No contexto cearense, a Universidade Federal do Ceará nasceu como resultado de um amplo movimento de opinião pública. Foi criada pela Lei nº 2.373, em 16 de dezembro de 1954, e instalada em 25 de junho do ano seguinte. No início, sob a direção de seu fundador, Prof. Antônio Martins Filho, era constituída pela Escola de Agronomia, Faculdade de Direito, Faculdade de Medicina e Faculdade de Farmácia e Odontologia (UFC, 2024).

Para Fávero (2010), dois fatores foram contundentes na contribuição para a renovação da Universidade do Brasil, a criação do CNPq em 1951, que teve como objetivo principal o desenvolvimento da pesquisa científica e tecnológica em todas as áreas do conhecimento, concedendo bolsas a professores e pesquisadores e auxiliando universidades na criação de núcleos de pesquisa, e a instituição da Capes no mesmo ano que visava garantir a disponibilidade de profissionais especializados para atender às necessidades do

desenvolvimento econômico e social do país, contribuíram para a renovação da Universidade do Brasil.

Sobre a renovação da educação no ensino superior, em 1968, teve início uma terceira fase na educação superior brasileira com a promulgação da Lei 5.540/68, conhecida como o movimento da reforma universitária. Essa reforma teve como foco a eficiência administrativa, a estrutura institucional e a integração do ensino, pesquisa e extensão nas instituições de ensino superior. O crescimento expressivo do ensino superior nas décadas de 60 e 70 foi impulsionado pela urbanização, pela crescente demanda por formação acadêmica e pela necessidade de mão de obra qualificada. Para atender a essa demanda, o governo permitiu ao Conselho Federal de Educação aprovar novos cursos, resultando em mudanças no exame de seleção, como a transição de provas dissertativas e orais para provas de múltipla escolha (Cunha, 2000).

Ademais, a reforma universitária de 1968 resultou em uma expansão significativa do ensino superior no Brasil, incentivando a pós-graduação vinculada à carreira docente e estabelecendo linhas de financiamento para pesquisas científicas e tecnológicas, principalmente em universidades públicas. Entretanto, nas décadas de 1980 e 1990, observou-se um aumento expressivo de instituições privadas, transformando completamente o cenário do ensino superior no país (Pimenta, 2007; Mota Jr., Torres, 2017;).

Conforme Mota Jr. e Torres (2017), na educação superior brasileira, as instituições se distinguem entre ensino público e privado, classificando-se, a partir da natureza institucional, como universidades, centros universitários, faculdades integradas ou estabelecimentos isolados. Quanto à dependência administrativa, podem ser públicas (federais, estaduais e municipais), privadas ou confessionais.

Isto posto, vale ressaltar que no decorrer dos anos, muitas mudanças ocorreram na seara da educação. Cunha (2000), assegura que as transformações no sistema de educação superior no Brasil nas últimas décadas refletem um processo de modernização social tal observado globalmente. Com o crescimento significativo dos segmentos médios da sociedade, os sistemas educacionais enfrentam desafios para atender à crescente demanda, devido às suas limitações estruturais. Esse fenômeno é parte de um contexto mais amplo de adequação das instituições educacionais às mudanças sociais.

Em consonância com Dias e Teixeira (2010), desde o governo de Fernando Henrique Cardoso, os organismos multilaterais têm priorizado a educação básica nos países periféricos, refletindo-se em políticas alinhadas a essa diretriz no Brasil, incluindo medidas

relacionadas ao ensino superior, como evidenciado pelo Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE) de 2008/2011. No entanto, desde então, houve oposição por parte de docentes, estudantes e funcionários universitários, que apresentaram alternativas ao Plano Nacional de Educação em 1997, parcialmente vetadas em 2001. O governo de Luís Inácio Lula da Silva tentou implementar reformas universitárias, mas diante das manifestações contrárias, optou pelo Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) como alternativa (PROEXT) (MEC/Brasil, 2009-a).

As iniciativas destinadas ao ensino superior incluem a Universidade Aberta (UAB), o Programa Universidade para Todos (PROUNI), a Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), o e-EMC, a nova Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), o Programa Nacional de Pós-doutorado, avanços em tecnologia da informação, criação da Escola de Altos Estudos, o Plano Nacional de Assistência Estudantil, o Fies Solidário, o Programa de Bolsa Institucional de Iniciação à Docência, a Lei de Incentivo à Pesquisa e o Programa de Apoio à Extensão Universitária (PROEXT) (MEC/Brasil, 2009-a).

No que diz respeito a este tópico, Souza e Menezes (2014) comentam que o Brasil testemunhou mudanças substanciais na área da educação nas últimas décadas. A partir dos anos 1990, houve um aumento significativo no acesso ao ensino fundamental e médio, seguido por uma crescente demanda por ensino superior. Isso gerou uma necessidade de políticas públicas nacionais para expandir as vagas na educação superior, sendo uma responsabilidade atribuída ao governo federal. Inicialmente concebido como um programa para abordar um problema educacional, sua escala, importância, relevância e impacto o posicionam como uma política pública voltada para facilitar o acesso ao ensino superior. Em conjunto com as mudanças na área educacional, paralelamente, as instituições privadas também se adaptaram para receber essa nova demanda de jovens graduados.

Por conseguinte, no que se refere às políticas públicas na educação superior no Brasil, visam democratizar o acesso, garantir a qualidade, promover a pesquisa e a internacionalização e enfrentar desafios financeiros e de inclusão. A seguir serão apresentados Programas ligados à Educação Superior no Brasil, nas quais mostraremos de forma mais sucinta a Políticas de cotas. Nas seções seguintes, será enfatizado o desenvolvimento de políticas importantes para a educação superior, com foco nos programas SINAES e REUNI, exploraremos os aspectos em maior detalhe, destacando os impactos na infraestrutura dessas instituições, sobretudo nas bibliotecas. Tais iniciativas representam avanços significativos na

promoção da qualidade, acessibilidade e expansão do ensino superior no Brasil.

A implementação da Política de Cotas, uma iniciativa significativa no ensino universitário, consistindo em ações afirmativas para garantir direitos a grupos historicamente marginalizados, como negros, mulheres e pessoas com deficiência, tanto em instituições públicas quanto privadas. As ações afirmativas buscam igualdade substancial, reconhecendo desigualdades estruturais e oferecendo condições desiguais de acesso para corrigi-las, visando incluir grupos marginalizados como gênero, etnia, raça e classe social, historicamente excluídos da educação e mercado de trabalho.

A Lei nº 12.711/2012, sancionada em agosto, estabelece a reserva de 50% das vagas nas universidades federais e institutos federais para alunos provenientes integralmente do ensino médio público, com os 50% destinados à ampla concorrência. Regulamentada pelo Decreto nº 7.824/2012 e a Portaria Normativa nº 18/2012, do Ministério da Educação, que detalham as condições e critérios para a aplicação da lei, incluindo a divisão das vagas entre estudantes de escolas públicas com diferentes níveis de renda e a proporção de pretos, pardos e indígenas conforme o censo do IBGE (Brasil, 2012). A Universidade Federal do Ceará (UFC), implementou cotas para ingresso em seus cursos de graduação em 2013, em conformidade com a legislação federal. Este foi o primeiro ano em que a instituição reservou vagas para estudantes oriundos de escolas públicas (UFC, 2012).

Na opinião de Aguiar (2012), o sistema de cotas raciais visa equilibrar oportunidades para negros historicamente desfavorecidos, representando uma parcela significativa da população pobre. Cotas sociais, mais abrangentes, podem admitir alunos menos preparados, demandando políticas temporárias para garantir qualidade educacional para todos, com ações eficazes do governo e da sociedade.

Em 2016, a Lei 12.711/2012 foi modificada para incluir pessoas com deficiência nas vagas reservadas nas Instituições Federais de Ensino (IFES). O percentual de vagas para critérios raciais e de deficiência deve ser proporcional à população de pretos, pardos, indígenas e deficientes na unidade da Federação. A elegibilidade para vagas destinadas a pessoas com deficiência requer a apresentação de laudo médico detalhando a espécie e grau da deficiência, referenciando o CID (Portaria Normativa nº 9/2017). A Lei 14.723/23, sancionada por Luiz Inácio Lula da Silva, atualiza mais uma vez a Lei de Cotas no ensino federal, incluindo acesso para estudantes pretos, pardos, indígenas, quilombolas, e pessoas com deficiência, além daqueles de escolas públicas. Visa ampliar inclusão e diversidade nas instituições de ensino superior e técnico. A legislação também reserva vagas para estudantes

de escolas públicas, reduz a renda familiar para elegibilidade e permite a competição por vagas de ampla concorrência, ampliando as chances de ingresso para cotistas (Brasil, 2017).

É relevante destacar que a discussão sobre a qualidade da educação é fundamental. Implementar cotas sem investir em melhorias na educação básica pode não resolver o problema subjacente de desigualdade de oportunidades. Portanto, enquanto as cotas podem ser uma medida necessária em curto prazo, é essencial que sejam acompanhadas por políticas educacionais mais amplas e eficazes, visando garantir o acesso equitativo à educação de qualidade para todos, independentemente de sua origem racial ou socioeconômica.

2.1 Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), previsto pela Lei 10.861/2004, é um sistema abrangente e integrador que engloba a avaliação do desempenho dos estudantes, dos cursos e das instituições de ensino superior. O Ministério da Educação (MEC), por meio do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP, implementou o sistema de adaptação por parte das instituições públicas de ensino, tanto quanto privadas, sendo delegado ao INEP a responsabilidade por sua realização (Brasil, 2004).

O Decreto nº 9.235, de 15 de dezembro de 2017 “Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação das instituições de educação superior e dos cursos superiores de graduação e de pós-graduação no sistema federal de ensino”. Esse decreto estabelece que a avaliação dos cursos de graduação será realizada pelo Sinaes - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, com o intuito de melhorar a qualidade do ensino superior (Brasil, 2017a).

Conforme Dias Sobrinho (2010), o SINAES introduziu uma abordagem abrangente na avaliação da educação superior, considerando não apenas cursos e alunos individualmente, mas também a instituição como um todo. Foca-se na formação integral de cidadãos-profissionais e no compromisso da instituição com a sociedade, promovendo valores ético-políticos e competências necessárias para uma sociedade democrática e sustentável. Isso reflete uma visão da educação como um direito humano e social, com o objetivo de formar indivíduos engajados no avanço da ciência, da democracia e do desenvolvimento sustentável. Ademais, representando uma evolução significativa na avaliação da educação superior, um passo importante na busca pela excelência e relevância no ensino de nível universitário.

O SINAES possui três eixos de avaliação: institucional, dos cursos e dos estudantes. O primeiro eixo foca na análise da estrutura e capacidade das instituições de ensino superior (IES) para atender à comunidade acadêmica, incluindo a realização do processo de autoavaliação. O primeiro eixo do SINAES avalia as instituições de ensino superior (IES) quanto à sua estrutura, capacidade de atendimento à comunidade acadêmica e o desenvolvimento do processo de autoavaliação. Essa avaliação abrange diversos aspectos, como missão institucional, políticas educacionais, infraestrutura, gestão, sustentabilidade financeira e responsabilidade social, entre outros.

Nesse processo, são considerados diversos critérios, incluindo aqueles relacionados à infraestrutura, nos quais as bibliotecas universitárias desempenham um papel importante. Em uma biblioteca universitária é necessário existir um acervo físico e/ou virtual, incluindo livros, periódicos acadêmicos, bases de dados e que a expansão e atualização desse acervo deve estar alinhada com os cursos e programas da instituição (Brasil, 2017). O Ministério da Educação - MEC permite que uma biblioteca tenha acervo físico, virtual ou misto, no entanto, a ênfase está na qualidade do acervo, não no tipo. Entretanto, é essencial que uma biblioteca forneça equipamentos para acesso aos materiais virtuais (Brasil, 2022).

Nesse contexto, dentro do instrumento de avaliação de cursos do INEP, a infraestrutura fica na categoria três e os itens relacionados às bibliotecas universitárias são os que avaliam as bibliografias básicas e complementares por disciplina. Esses itens representam apenas dois dos dezesseis indicadores, o que significa que as bibliotecas têm cerca de 13% da importância total no questionário aplicado pelos avaliadores do INEP (Maia; Morais, 2023). Em suma, a análise da biblioteca universitária tem um impacto direto na avaliação do curso ao qual está vinculada.

Assim, para Lubisco e Sousa (2019), embora não seja explicitamente indicado, o planejamento do ensino superior está relacionado ao conceito de avaliação institucional. O planejamento do ambiente organizacional universitário é crucial para o desempenho institucional e a conformidade com o sistema nacional de educação superior. Ou seja, avaliações insatisfatórias do acervo bibliográfico da biblioteca prejudicam a avaliação geral do curso. Desse modo, é importante que as bibliografias estejam atualizadas para a formação de um acervo de qualidade, impactando positivamente na avaliação do SINAES e na nota da biblioteca.

O segundo eixo do SINAES diz respeito à avaliação dos cursos de graduação, que foi reformulado para se adequar aos princípios do sistema. Agora, essa avaliação é conduzida

externamente por uma equipe multidisciplinar, juntamente com um avaliador institucional, e os resultados influenciam no reconhecimento e renovação dos cursos. A capacitação dos especialistas é crucial para impulsionar as atividades das instituições e resolver questões relevantes, priorizando a melhoria da qualidade da educação superior no país (Polidori; Marinho-Araújo; Barreyro, 2006).

O terceiro e último eixo do SINAES enfatiza a participação dos estudantes, sendo crucial para o sistema. Isso permite uma coleta ampla de dados para ajustes acadêmicos embasados em informações consistentes, destacando o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE) como o principal instrumento de avaliação, alinhado às Diretrizes Curriculares e à integração teoria-prática (Polidori; Marinho-Araújo; Barreyro, 2006).

A promulgação dessas leis impostas às Instituições de Ensino Superior (IES), tanto públicas quanto privadas, gera necessidade de se adaptarem a novos procedimentos de avaliação, podendo contribuir para uma melhoria geral na qualidade da educação superior no Brasil (Ribeiro; Guerra, 2019; Oliveira; Pires, 2020).

2.2 Programa de Apoio aos Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI)

Nesse cenário, abordaremos sobre Programa de Apoio aos Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), que foi instituído pelo Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007, “com o objetivo de criar condições para a ampliação do acesso e permanência na educação superior, no nível de graduação, pelo melhor aproveitamento da estrutura física e de recursos humanos existentes nas universidades federais” (Brasil, 2007).

É importante destacar que este programa, lançado em 2007, teve como objetivo principal expandir e melhorar a qualidade do ensino superior público no Brasil. Uma das principais metas do REUNI era criar um grande número de novas vagas nas universidades federais brasileiras (Severino, 2022). Isso envolveu a construção de novos campi, a expansão de instalações existentes e a abertura de novos cursos. A exemplo dessa expansão, foi implementado o Campus de Sobral, município no interior do Ceará, como consequência, a implantação de bibliotecas.

Em termos gerais, segundo Paula e Martin (2021), no período de 2003 a 2014, o governo federal criou 18 novas IFES, ou seja, totalizou 63 IFES, sendo 19 na região Sudeste,

11 no Sul, 10 no Norte, 18 no Nordeste e 5 no Centro-Oeste. No Nordeste, as ações de interiorização e expansão, entre 2012 e 2014, resultaram na fundação de três IFES e 19 *campi*.

Efetivamente, o REUNI proporcionou apoio financeiro para a expansão de vagas em cursos existentes, com a garantia de manter a qualidade da educação. As universidades apoiadas pelo programa deveriam aprimorar indicadores como a relação aluno/professor, taxas de evasão e matrículas (Maranhão *et al.* 2018; Trombini; Rocha; Lima, 2020). Lubisco e Sousa (2019), corroboram com a ideia ao avaliarem o REUNI como um Programa de Governo dos mais impactantes no que se refere além da ampliação de vagas, abertura de cursos noturnos e concursos para docentes, ademais do impulso dado aos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (criados pela Lei federal nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008).

Assim, a UFC em suas metas para o REUNI, destaca a importância da Biblioteca Universitária para o aprimoramento da graduação, pós-graduação e extensão. Reconhece que a biblioteca faz parte do sistema acadêmico e suas metas devem estar alinhadas com as da instituição. As Bibliotecas Universitárias (BU's) são parte integrante do organograma da UFC, desempenhando atividades de apoio para alcançar os objetivos acadêmicos de ensino, pesquisa e extensão. O Sistema de Biblioteca da Universidade Federal do Ceará (SiBi) é estruturado com espaços físicos, acervos físicos e on-line, recursos tecnológicos, pessoal qualificado para atender às demandas do REUNI, especialmente em termos de expansão e compromisso social da universidade (Mesquita, 2016).

No âmbito da Biblioteca Universitária, Mesquita (2016) aponta algumas melhorias alcançadas com a implantação do REUNI. Primeiramente, houve a ampliação dos serviços das bibliotecas através do aumento do número de documentos nos repositórios digitais da UFC, como o Repositório Institucional. Este repositório abriga diversos tipos de materiais, como artigos publicados em revistas científicas, capítulos de livros, dissertações e teses defendidas por servidores da UFC em outras instituições, dissertações e teses defendidas na UFC e trabalhos apresentados em eventos. Além disso, outro tipo de serviço é oferecido aos usuários pelas bibliotecas, como oferecer cursos à distância sobre normalização de trabalhos, implantar o serviço de atendimento *on-line* e elaborar manuais de utilização. Outro avanço foi o acesso gratuito à ABNT Coleções no site da biblioteca, que proporciona acesso *on-line* à coleção completa de normas da ABNT e do Mercosul, anteriormente para acessar essas coleções na íntegra era necessário comprá-las.

Ainda na perspectiva de Mesquita (2016), a implantação das bibliotecas acessíveis

foi outro ponto relevante, expandindo e consolidando os serviços de leitores e digitalizadores de textos acadêmicos. Essa ação está em conformidade com as estratégias 12.5 e 14.9 do Plano Nacional de Educação (PNE), que preconizam a institucionalização do programa de composição do acervo digital de referências bibliográficas e audiovisuais para os cursos de graduação e pós-graduação.

Foram realizados treinamentos e campanhas, e os serviços oferecidos pelo SiBi através do Pergamum foram ampliados, permitindo consultas, renovação e reserva utilizando *smartphone* e *tablet* em modo *mobile*. Quanto à acessibilidade de informação e conhecimento, foram disponibilizados serviços como a digitalização e/ou conversão, como a também a edição de materiais bibliográficos em formato acessível. A conversão pode ser a digitalização do material impresso para o material em pdf texto, como pode ser também a conversão de um pdf imagem para um pdf pesquisável em texto, condições que permitem a viabilização da leitura pelos programas leitores de tela. Enquanto a edição é o processo utilizado quando o arquivo ou obra necessita de um *design* diferente para que possa ficar acessível, como por exemplo, um texto colunado, ou um texto com muitas imagens, a edição possibilita que essas imagens ou figuras sejam transformadas em textos.

Por fim, foram implementados serviços para usuários com deficiência visual, incluindo orientação à pesquisa bibliográfica, treinamentos para o uso de bases de dados *on-line* como o Portal da Capes e livros eletrônicos compatíveis com programas leitores de tela. Também está disponível o levantamento bibliográfico, facilitando a aquisição de documentos científicos eletrônicos em formatos acessíveis para utilização com programas leitores de tela (Mesquita, 2016)

Outro ponto relevante foi a UFC estabelecer o Programa Especial de Atualização dos Acervos de Bibliotecas em 2009, que destina recursos anualmente para renovar os acervos bibliográficos dos cursos, adquirindo títulos nacionais e estrangeiros impressos. O programa possui objetivos claros para a ampliação do acervo e coleções de livros; a partir de 2010, a Universidade Federal do Ceará passou a adquirir livros em formato eletrônico para suprir a demanda quanto ao seu acervo digital, títulos em texto completo disponíveis oferecem acesso perpétuo, permitindo que os alunos realizem pesquisas tanto no ambiente da UFC quanto em qualquer lugar com conexão à internet. Não há limites de utilização ou visualização, nem restrições de simultaneidade de usuários (Mesquita, 2016).

Em contraponto, de Dias e Teixeira (2010) apresentam a perspectiva de que a política do REUNI é questionável devido à falta de investimento para suprir necessidades

históricas, comprometendo a autonomia universitária e levando à precarização das condições de trabalho e formação dos estudantes. O programa, embora destinado às universidades federais, reflete ajustes neoliberais que priorizam a valorização financeira em detrimento da qualidade do ensino superior. Entretanto, para Trombini, Rocha e Lima (2020), o MEC propõe uma série de dimensões no contexto do REUNI, incluindo expansão da oferta de educação superior pública, reestruturação acadêmico-curricular, renovação pedagógica, suporte da pós-graduação para o aprimoramento dos cursos de graduação, compromisso social da instituição e mobilidade intra e interinstitucional.

Contudo, para Mesquita, (2016), a expansão do ensino superior, como parte de políticas educacionais, através do REUNI, busca assegurar a igualdade de acesso à educação, conforme preconizado constitucionalmente. Essa medida visa mitigar disparidades regionais e socioeconômicas, promovendo a democratização do ensino superior. A ampliação das instituições educacionais contribui para criar oportunidades de aprendizado em diversas regiões, fortalecendo a base para o desenvolvimento social e econômico e alinhando-se aos princípios de equidade e inclusão.

No entanto, destaca-se a importância de alocar os recursos financeiros e humanos de forma eficiente para abordar as fragilidades existentes, como a escassez de servidores que chegam a comprometer o horário de funcionamento das bibliotecas em alguns casos; a infraestrutura arquitetônica deficiente, os acervos desatualizados e limitados. Além disso, é fundamental que esses recursos também fortaleçam os pontos fortes da instituição, como o compromisso social, a promoção da educação inclusiva, a valorização da diversidade cultural, uma gestão eficaz da biblioteca na comunidade e uma política de aquisição de livros adequada para que a compra aconteça de forma contínua.

Assim, uma distribuição eficiente de recursos deve abordar tanto as áreas problemáticas quanto as áreas de excelência, visando promover uma biblioteca universitária verdadeiramente eficaz e inclusiva.

3 CONTEXTUALIZAÇÃO DA QUALIDADE

Para Lobo (2020), o conceito de qualidade é abrangente, que envolve as características de um produto ou serviço, conferindo-lhes a capacidade de atender às necessidades explícitas ou implícitas. Historicamente, a propagação da produção em série teve início com a Revolução Industrial, o que acabou ocasionando no surgimento da qualidade.

A partir dos anos 50, eventos históricos, como a Segunda Guerra Mundial, e a influência dos EUA e Japão, introduziram novas técnicas de gestão. As contribuições de teóricos como Juran, com o lançamento do Manual de Controle da Qualidade, deram origem à abordagem inovadora de gestão da qualidade conhecida como qualidade total, que teve ampla repercussão nos meios acadêmicos e empresariais nas décadas de 80 e 90 (Carpinetti, 2013).

No entanto, para Toledo *et al.* (2012), a qualidade não é algo identificável e observável diretamente nas coisas e pessoas, e sim no resultado da interpretação das características das coisas ou pessoas. Ou seja, é aquilo que define uma pessoa ou coisa e a diferencia das outras. Landiva (2021) comenta que a qualidade sempre fez parte da vida do homem, tendo como exemplo os alimentos que plantava ou extraia da natureza, pois tinham sua importância.

Outros teóricos abordaram a questão da gestão da qualidade com perspectivas diferentes. Segundo Carpinetti (2013), a Escola Japonesa fundamentada nos princípios de Deming contribuiu para mudar a cultura organizacional, os princípios administrativos e a gestão de recursos humanos. Já a contribuição teórica de Ishikawa tem ênfase no lado humano, no desenvolvimento e no uso de ferramentas da qualidade, valorizando o trabalho em grupo.

No contexto da Educação, Andriola e Barroso Filho (2020), comentam que o acesso, a permanência e a qualidade da educação são preocupações universais compartilhadas por nações democráticas, inclusivas e avançadas em áreas como artes, ciências, tecnologia e inovação. Para Gonçalves, Camargo Jr e Pizzanato (2021), no início da história da qualidade, seu conceito estava relacionado à conformidade do produto ou serviço com as especificações. Ao longo do tempo, essa abordagem evoluiu para buscar a satisfação do cliente, destacando a qualidade como um posicionamento estratégico e promovendo uma visão holística das atividades organizacionais.

Dessarte, a qualidade resulta da comparação entre as expectativas do cliente e a entrega efetiva do serviço, exigindo medidas de controle e indicadores confiáveis para

garantir o desempenho. A gestão da qualidade abrange atividades que buscam alcançar o nível desejado em produtos ou serviços, envolvendo estratégias e práticas para garantir a conformidade e satisfação do usuário (Magalhães, 2018; Lobo, 2020).

Atualmente, a gestão da qualidade é vista como um agente estratégico para a melhoria de competitividade e produtividade. Neste panorama, cada vez mais globalizado e competitivo, o sucesso das organizações depende da qualidade da sua gestão

3.1 Qualidade em serviços de informação

A preservação da história, do conhecimento e da cultura é fundamental por meio das informações em diversos suportes. Ambientes confiáveis de armazenamento são cruciais, abrangendo a preservação e conservação, segurança, controle de pragas (em caso de espaço físico), controle de acesso, gerenciamento e organização, propagação e acesso público, tecnologia e inovação.

O conceito de "Unidades de Informação" (UI) é abordado nos currículos de cursos de Biblioteconomia e em estudos acadêmicos de Ciência da Informação. A conceituação das UI's também influencia a estrutura institucional de organizações. Isso é notável na determinação de tipologias de ambientes organizacionais de informação, como bibliotecas, centros de documentação e informação, museus, arquivos, entre outros (Zaninelli, 2023).

De acordo com Peres e Sá (2019, p. 269), as UI's são compostas por "fontes inesgotáveis do conhecimento". As UI's podem ser organizações com ou sem fins lucrativos e devem ser consideradas como negócios, enfatizando valores e priorizando a qualidade dos bens tangíveis e intangíveis oferecidos aos usuários (Amaral, 2008). Dentre os tipos de UI's frequentemente mencionados, como arquivos, bibliotecas, museus e centros de informação e documentação, alguns autores também incluem outras tipologias, como escolas e universidades (Dantas; Aquino, 2007).

Para Silva (2008), na biblioteca tradicional, o uso predominante do papel como suporte de registro da informação reflete as práticas históricas de armazenamento e organização do conhecimento. Essa forma física de registro muitas vezes limita a acessibilidade e a disseminação da informação, restringindo-a ao espaço físico da biblioteca. Por outro lado, na biblioteca conectada a sistemas de informação, há uma ênfase no armazenamento eletrônico da informação. Isso possibilita uma disseminação mais ampla e rápida dos recursos, superando barreiras geográficas e físicas.

Quanto aos serviços de informação oferecidos por Unidades de Informação, como bibliotecas, incluem empréstimos para usuários e entre bibliotecas, pesquisa retrospectiva, pesquisa de levantamento bibliográfico e disseminação seletiva da informação. Outras unidades de informação também criam e oferecem serviços, desenvolvidos de acordo com os objetivos específicos de sua área de atuação. No caso desta pesquisa, o foco será a Biblioteca Universitária e a qualidade dos serviços por ela disponibilizados aos usuários, tanto no contexto físico como digital.

Na perspectiva de Liker e Ross (2019), a busca pela excelência em serviços pode parecer distante, pois muitas organizações ainda lutam para oferecer serviços básicos. No entanto, ao medir a satisfação dos clientes, surgem oportunidades de melhoria. Alcançar a excelência não se limita apenas à atenção aos clientes, mas exige uma prática disciplinada e a busca contínua por aprimoramento em todos os aspectos do empreendimento, representando uma visão de longo prazo na direção certa.

Nessa conjunção, Valls e Vergueiro (2004), acreditam que não é essencial formalizar o engajamento em um programa de qualidade total para tornar a preocupação com a qualidade uma realidade em um ambiente específico. Existem alternativas viáveis para aprimorar produtos e serviços oferecidos por profissionais e instituições aos clientes. O crucial é a conscientização dos profissionais da informação sobre como uma abordagem sistemática em relação à qualidade pode trazer benefícios significativos às suas atividades.

Inicialmente, as bibliotecas davam atenção apenas à quantidade de acervos, hoje valorizam a qualidade, os serviços prestados e os produtos que oferecem. Além disso, a prestação de serviços de informação teve seu universo transformado com o advento das tecnologias da informação e da comunicação.

Em consonância, Baptista e Leonardt (2011) ressaltam que a busca contínua pela qualidade nos serviços de uma biblioteca, com foco especial no atendimento ao usuário, é necessária para conquistar a confiança e fidelidade dos usuários. Destacando que a excelência no atendimento é um elemento determinante para o sucesso da biblioteca, essa abordagem não apenas atende às expectativas presentes, mas também fortalece a reputação institucional, promove a satisfação do usuário e contribui para a melhoria contínua dos serviços da biblioteca no ambiente informacional em constante evolução.

Isto posto, existe a necessidade de implementar processos de avaliação qualitativa e de forma continuada. Estes métodos representam uma estratégia da qual o serviço de informação não pode fugir hoje, portanto, é uma maneira pela qual a gestão pode direcionar

seu foco, que é atender ao usuário, ou seja, satisfazer suas necessidades de informação, sejam elas implícitas ou explícitas.

Neste cenário, Beuren (2009), afirma que o maior desafio no uso da informação é o de capacitar gestores a alcançar objetivos propostos à organização, de maneira que utilize eficientemente os recursos. A qualidade dos serviços da biblioteca está voltada, então, para identificar, de forma consistente, as necessidades do usuário, partindo da percepção e das expectativas que este apresenta em relação ao funcionamento e à prestação de serviços e recursos informacionais.

Outrossim, para Estabel (2014), a sociedade da informação e do conhecimento, impulsionada pelo domínio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), transformou significativamente o cenário das bibliotecas e dos serviços de informação. Anteriormente centrados na guarda física de materiais impressos, as bibliotecas agora evoluíram para se tornarem centros de informação digital, com acesso remoto, digitalização de coleções, recursos eletrônicos, colaboração global e papel vital na promoção da educação *on-line*.

Com sua evolução, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) transformaram as bibliotecas em espaços mais dinâmicos, adequados às demandas de uma sociedade que busca acesso rápido e global ao conhecimento. Dessa forma, a realização de estudos de usuários pelos bibliotecários, com a visão e o olhar de observação no cotidiano da biblioteca, visa conhecer o perfil dos usuários, verificar suas necessidades e expectativas, e qual o nível de satisfação com os serviços e produtos oferecidos. Essa é uma ferramenta importante para estratégias de melhoria contínua dos serviços prestados.

3.2 Tecnologias da comunicação e informação (TIC's)

A Tecnologia da Informação pode ser definida como recursos tecnológicos e computacionais para a geração e utilização da informação, enquadrando-se na perspectiva de gestão da Tecnologia da Informação e do Conhecimento. No contexto das transformações tecnológicas, é crucial explorar como a comunicação e as dinâmicas sociais podem ser aprimoradas com o auxílio de recursos que mitigam disparidades relacionadas à informação e à comunicação. O entendimento dessas mudanças permite explorar estratégias para fortalecer a interação e a conectividade na sociedade contemporânea (Veloso, 2012; Ribeiro; Chahini, 2021).

Do ponto de vista de Sousa e Almeida Júnior (2019), a comunicação e a construção de conhecimento na sociedade dependem da presença de informações, que, por sua vez, derivam dos dados. Dada a diversidade de formas em que o produto da ação humana pode se manifestar, em diferentes suportes, a informação desempenha um papel crucial nesse processo. Com o avanço dos computadores, a informação física pôde ser digitalizada, possibilitando a preservação, transmissão, transporte e reprodução. Concomitantemente, especialmente com as redes de computadores, a capacidade está se expandindo enormemente, aumentando as possibilidades de acesso, armazenamento e compartilhamento de informações, graças à desvinculação da materialidade

Contudo, para Queiroz *et al.* (2019), a qualidade da informação no contexto de sistema refere-se à integridade, veracidade, pontualidade e disseminação precisa. É crucial garantir a segurança das informações para que os usuários se sintam confiantes ao utilizar e confiem nas informações fornecidas pelo sistema. As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) englobam o estudo, projeto, desenvolvimento, implementação e gerenciamento de sistemas de informação computacionais, facilitando o acesso a fontes internas de informação e conhecimento na organização (Garcia-Alvarez, 2013).

Em relação à questão dos avanços da pesquisa acadêmica, essencial para as Instituições de Ensino Superior (IES), a TIC desempenha um papel fundamental. Ela pode facilitar a pesquisa por meio de análises de dados, acesso a bibliotecas digitais e colaboração em projetos de pesquisa. Nas unidades de informação, uma variedade de dados em diferentes formatos está disponível, sendo que aquilo que pode não ser considerado informação por uma pessoa pode ser vital para outra, dependendo das necessidades específicas do usuário, ou que defina a existência ou não da informação.

Em convergência, Neves (2019), assegura que as transformações tecnológicas estão redefinindo a estrutura social, impactando profundamente as bibliotecas. A evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) exige que as bibliotecas se adaptem às mudanças, acompanhando o desenvolvimento do perfil dos usuários. O avanço tecnológico amplia as oportunidades de atuação dos profissionais, os quais necessitam adotar uma visão renovada sobre o conceito de biblioteca e uma abordagem atualizada na aplicação das TIC's.

As soluções tecnológicas devem ser adaptadas para gerenciar uma ampla variedade de conhecimentos. Bettiol, Di Maria e Michelli (2020), declaram que trabalhos mais colaborativos, complexos e abertos demandam ferramentas colaborativas, repositórios, soluções de busca, captação e análise de dados. Por outro lado, para fluxos de trabalho mais

rotineiros e individuais, podem-se utilizar aplicativos que automatizam a tomada de decisão.

É verossímil que os serviços informacionais, ao oferecerem suporte ao ensino, pesquisa e extensão, precisem passar por ajustes contínuos para garantir que a biblioteca esteja em constante evolução, alinhando-se aos demais órgãos da universidade. A adaptação constante é essencial para atender às demandas em constante mudança da comunidade acadêmica, fornecendo recursos e serviços eficazes. Essa abordagem dinâmica contribui para a relevância contínua da biblioteca no contexto universitário.

3.3 Escala SERVPERF (*Service Performance*)

Os pesquisadores Parasuraman, Zeitham e Berry (1985) foram pioneiros na avaliação de serviços, desenvolvendo um modelo para medir a qualidade dos serviços. Introduziram dimensões de avaliação, denominadas "*gaps*", para analisar as discrepâncias entre as expectativas dos usuários e o que efetivamente é entregue.

Ainda de acordo com Parasuraman, Berry e Zeitham (1985), os usuários avaliam a qualidade do serviço pelo Modelo Servqual, comparando o que desejam/esperam receber com o que, efetivamente, é obtido. Esse modelo estabelece critérios de avaliação de qualidade em serviços e destaca a importância de compreender e atender às expectativas do cliente para oferecer serviços de alta qualidade.

Campos, Miguel e Carvalho (2018, p. 87) explicam que “a escala Servqual (Service Quality) constituída de 22 sentenças: 1, 2, 3 e 4 questões refere-se a dimensão tangibilidade; 5, 6, 7, 8 e 9 referem-se à confiabilidade; 10, 11, 12 e 13 à receptividade; 14, 15, 16 e 17 à segurança e por fim, as sentenças 18 a 22 referem-se à empatia.” Em resumo, os entrevistados respondem a essas sentenças com base em suas expectativas (desejo) e numa segunda etapa, com base no serviço que receberam.

Diferentemente da escala SERVQUAL, a escala SERVPERF, desenvolvida por Croin e Taylor (1992), baseia-se exclusivamente na percepção do desempenho dos serviços. A clara distinção entre esses dois conceitos é relevante, pois a empresa, prestadora de serviços deve entender qual é seu objetivo principal: alcançar a satisfação dos clientes com seu desempenho ou oferecer serviços com alto nível de qualidade percebida, esta relação diz respeito à percepção do cliente sobre o desempenho do serviço prestado e pode ser identificada de maneira mais eficaz pelo modelo SERVPERF (Rolim, 2016; Salomi; Miguel; Abackerli, 2005).

Croin e Taylor (1992) concluíram que o instrumento SERVPERF é mais eficaz em descrever as variações de qualidade em comparação com outras escalas testadas. Os 22 itens da escala SERVQUAL foram utilizados na escala SERVPERF com o intuito de avaliar o desempenho no trabalho empírico de Croin e Taylor (1992). Neste modelo, apenas a percepção dos clientes/usuários é medida, enquanto na escala SERVQUAL, tanto a expectativa quanto a percepção são avaliadas.

A qualidade de um serviço é definida pelo interagente, com base em suas percepções, alinhadas aos referenciais de satisfação do cliente, no caso usuário. O SERVPERF utiliza as cinco dimensões do SERVQUAL (Parasuraman, Berry e Zeitham, 1985) para avaliar a percepção dos clientes/usuários sobre a qualidade do serviço. As dimensões fundamentais para a prestação de serviços, como Tangibilidade, Confiabilidade, Receptividade, Garantia e Empatia, entrelaçam-se para formar esses referenciais de qualidade (Cardoso; Silveira; Miguel, 2018). Os usuários utilizam os mesmos critérios, independentemente do tipo de serviço considerado, para avaliar a qualidade do serviço.

QUADRO 1 – Cinco dimensões do modelo SERVPERF, determinantes da qualidade

Tangibilidade	Equipamentos Modernos Instalações visualmente agradáveis Funcionários com apresentação agradável e profissional Materiais associados aos serviços visualmente agradáveis
Confiabilidade	Serviços conforme anunciado ou prometido Transmitir informações de forma confiável e precisa Serviços realizados de forma correta pela primeira vez Executar os serviços no tempo prometido Manter os registros de forma correta
Receptividade	Usuários constantemente atualizados sobre os horários dos serviços prestados. Prontidão na realização dos serviços Disposição para ajudar os clientes Prontidão para responder às solicitações dos clientes
Garantia	Funcionários que transmitem confiança ao cliente Segurança transmitida ao cliente durante a compra Funcionários frequentemente cordiais Funcionários com conhecimento para responder às perguntas dos clientes
Empatia	Clientes receberem uma atenção individual Funcionários tratem os clientes de forma atenciosa Interesse genuíno demonstrado em servir o cliente Funcionários que compreendem as necessidades de seus clientes Horário de funcionamento conveniente aos clientes

Fonte: Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1985.

Campos, Miguel e Carvalho (2018), destacam que a métrica Servqual é uma abordagem de pesquisa científica, trazendo contribuições para o campo das pesquisas em espaços não formais de educação. Especificamente, ela se destaca em estudos que exploram situações sociointeracionais, abrangendo o desenvolvimento de novos serviços.

Em contrapartida, o modelo SERVPERF, proposto por Cronin e Taylor (1992), surgiu como uma alternativa ao método SERVQUAL para a avaliação da qualidade em serviços. Cronin e Taylor criticam o modelo SERVQUAL por medir a qualidade percebida com base na diferença entre expectativa e percepção. Os autores defendem a medição da satisfação do cliente em relação a uma transação específica, argumentando que a satisfação antecede a percepção da qualidade (Cronin; Taylor, 1992).

Assim, essa característica permite a aplicação eficaz do Servperf, considerando as particularidades de cada serviço e sua relação com a qualidade percebida pelos usuários. Essa descoberta faz do modelo uma ferramenta para medição e melhoria da qualidade em diferentes tipos de serviços.

Dessarte, a métrica Servperf abrange uma construção teórica que engloba diversos conceitos, incluindo qualidade, satisfação, percepção, expectativa, serviços, desejos e necessidades. Simultaneamente, apresenta uma metodologia científica que possibilita a realização de estudos focados na satisfação dos usuários dos serviços oferecidos por diversas organizações.

Campos, Miguel e Carvalho (2018, p.85) defendem que

a comunicação científica desempenha função de suma importância porque consiste na divulgação dos resultados das pesquisas à comunidade científica e a outros especialistas interessados, de forma a favorecer a geração e a disseminação de conhecimentos e de atividades de pesquisas.

Assim, as bibliotecas universitárias, como sistema de informação, proporcionam um meio de comunicação e de troca de informações entre os diferentes públicos, tornando a geração e disseminação de informações um processo ágil e eficaz. Nesse contexto, é interessante considerar essas afirmações e aderir a aplicabilidade do modelo da Escala SERVPERF neste estudo, uma vez que será pesquisado a qualidade dos serviços prestados.

4 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas operam com informação, de acordo com a necessidade dos seus usuários. Dessa forma, as ações substanciais em qualquer biblioteca são armazenar, organizar e disseminar informações, independente dos suportes. Inserido no contexto das bibliotecas universitárias e gestão da qualidade, será feita uma breve apresentação e explanação dos tópicos que serão abordados na futura dissertação.

As Bibliotecas Universitárias (BUs), frequentemente beneficiadas por investimentos no Brasil, têm um papel fundamental de responsabilidade social. Em especial, podem desempenhar um papel crucial ao auxiliar estudantes que enfrentam dificuldades no processo de ensino-aprendizagem. Muitos desses alunos correm o risco de abandonar a universidade devido à falta de suporte para aprimorar suas técnicas de estudo, o que pode resultar em prejuízos individuais, institucionais e sociais. Diante dos persistentes desafios da desigualdade, as BUs podem contribuir para uma história mais democrática do ensino superior e uma sociedade mais justa (Amaral; Corrêa, 2020).

Em consonância, Alves (2020) expõe que a missão de uma biblioteca universitária é apoiar atividades de ensino, pesquisa e extensão de uma universidade, tanto pública quanto privada. Ela alcança isso fornecendo serviços à comunidade acadêmica e orientando sobre o uso adequado das ferramentas disponíveis para a recuperação de informações.

Para Soares (2021), ao longo de sua história as bibliotecas passaram por uma solução e adaptação para atender às mudanças em suas características e seu papel na sociedade. Desde as primeiras bibliotecas antigas, que abrigavam manuscritos em pergaminho, até as modernas bibliotecas digitais, houve uma transformação.

Com ênfase, a biblioteca atua como mediadora e facilitadora do acesso à informação, desempenhando um papel essencial na promoção da aprendizagem, pesquisa e divulgação do conhecimento. Tendo em vista essas atividades, o fluxo informacional em uma unidade de informação acadêmica é de grande volume, considerando as inúmeras ofertas de cursos e programas de educação superior. Assim, o fazer bibliotecário constitui, de acordo com Paula; Silva; Woida (2020), em ir além de simplesmente auxiliar o usuário a obter as informações desejadas. Envolver também a intervenção na formação do indivíduo, criando meios para facilitar o acesso e a utilização da informação de maneira ética e responsável.

Trazendo para o contexto das políticas públicas, que desempenham um papel

crucial na gestão do ensino superior em muitos países ao redor do mundo. Elas moldam o ambiente regulador, fornecem recursos financeiros, orientam a qualidade educacional e estabelecem diretrizes para o funcionamento das instituições de ensino superior (IES). A gestão do ensino superior envolve uma série de políticas públicas que visam orientar e promover o desenvolvimento adequado e eficaz das IES. Essas políticas têm um impacto significativo no funcionamento e na qualidade do ensino superior num país.

Em outras palavras, os bibliotecários não apenas fornecem informações, mas também orientam os usuários sobre como buscar, avaliar, utilizar e compartilhar informações de maneira ética e eficaz. Eles desempenham um papel educativo fundamental na promoção da alfabetização informacional e no desenvolvimento de habilidades críticas de pensamento e pesquisa.

As bibliotecas universitárias, geralmente, são ligadas diretamente à instituição de ensino superior com a qual está vinculada, sendo o seu intuito oferecer serviços informacionais, suprir as necessidades da comunidade acadêmica e alicerçar seus processos educativos. Santos (2020), define esses ambientes de informação como um espaço integrado que se concentra na organização e preservação de documentos, tanto em formatos analógicos quanto digitais. Ele atende às necessidades de informação da comunidade acadêmica, incluindo alunos, professores e funcionários, e pode até estender seus serviços à comunidade externa.

Por ser uma instituição social que presta serviços de informação a seus usuários, as bibliotecas universitárias possibilitam o acesso ao conhecimento para, conseqüentemente, gerar mais conhecimento, não importando o suporte informacional (Freitas, 2018). E como a informação e o conhecimento desempenham papel fundamental na sociedade atual, tal fato traz um destaque às bibliotecas universitárias. Para Figueiredo *et al.* (2022), de forma inerente, o êxito das bibliotecas universitárias junto à população acadêmica desloca-se em volta dos seus serviços e coleções. Assim, o interesse da população acadêmica está diretamente ligado ao sucesso das bibliotecas universitárias, além da adesão aos serviços e coleções.

Dessa forma, a qualidade dos serviços da biblioteca está voltada, então, para identificar, de forma consistente, as necessidades do usuário, partindo da expectativa e da percepção que este apresenta em relação ao funcionamento e à prestação de serviços e recursos informacionais.

4.1 Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SiBi)

As bibliotecas da Universidade Federal do Ceará foram surgindo à medida em que novas unidades de ensino foram sendo incorporadas ou criadas. Assim, o início da biblioteca universitária da UFC foi semelhante à criação das demais bibliotecas universitárias brasileiras, com a fusão de escolas superiores estaduais e particulares que agregaram às universidades, trazendo suas respectivas bibliotecas (Bezerra, 2010).

Sendo espaços de difusão do conhecimento por excelência, as bibliotecas universitárias, assim como todas as demais unidades de informação, têm evoluído com o passar do tempo a fim de atender não somente às necessidades de informação dos usuários, como também no sentido de acompanhar as mudanças no campo das tecnologias da informação e comunicação e ainda as mudanças de nível comportamental dos usuários, que estão cada vez mais conectados

Em 1957, foi instalada a Biblioteca Central, subordinada à Reitoria. Apesar do nome, não exercia qualquer função centralizadora, sendo extinta em 1969, com a criação do efêmero Serviço de Bibliografia e Documentação. Posteriormente, todo o seu acervo bibliográfico foi disperso e distribuído nas bibliotecas das diversas áreas. De 1955 a 1969, foram instaladas 17 bibliotecas na UFC, pertencentes às unidades de ensino surgidas após a criação da Universidade. Com a implantação da reforma universitária em 1968/69 e a instituição de novos centros, teve início o processo de fusão de bibliotecas e áreas correlatas. A tendência para agrupar bibliotecas de áreas afins perdurou até 1985.

Na década de 1990, ocorreu, na UFC, a implementação do Sistema de Automação Universitária (SAU), que tinha por objetivo integrar todas as atividades acadêmicas e administrativas da instituição. O SAU foi utilizado durante uma década, sendo substituído em 2003, pelo software Pergamum. Em seguida, a partir dos anos 2000, houve a expansão da UFC para o interior do Estado, e com essa expansão, foram criadas a Biblioteca de Medicina, Biblioteca do Campus de Sobral, Biblioteca do Campus de Crateús, Biblioteca do Campus de Russas, Biblioteca do Campus de Quixadá e Itapajé.

Atualmente, as bibliotecas setoriais da UFC formam um conjunto e possuem vinculação a um órgão coordenador, com o propósito comum, e a essa característica confere a denominação de Sistema de Bibliotecas (SiBi) da Universidade Federal do Ceará, cuja missão é, organizar, preservar e disseminar a informação para a produção do conhecimento, dando suporte às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da Universidade

Federal do Ceará, possibilitando o crescimento e o desenvolvimento da Instituição e da sociedade (UFC, 2023).

Atualmente o SiBi é composto por 21 bibliotecas, sendo 15 em Fortaleza e 6 no interior do Estado, relacionadas no quadro a seguir:

Quadro 2 – Bibliotecas da UFC

SIGLA	BIBLIOTECA
<i>Campus do Pici</i>	
BCCP	Biblioteca Central do Campus do Pici Prof. Francisco José de Abreu Matos
BCF	Biblioteca do Curso de Física Prof. Josué Mendes Filho
BCM	Biblioteca do Curso de Matemática
BPGE	Biblioteca de Pós-Graduação em Engenharia Prof. Expedito José de Sá Parente
BPGEA	Biblioteca de Pós-Graduação em Economia Agrícola
BICA	Biblioteca do Instituto de Cultura e Arte
<i>Campus do Benfica</i>	
BCH	Biblioteca de Ciências Humanas
BCCE	Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira
BCA	Biblioteca do Curso de Arquitetura
BMAUC	Biblioteca do Museu de Arte Floriano Teixeira
BFD	Biblioteca da Faculdade de Direito
BFEAAC	Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade
BPGEC	Biblioteca de Pós-Graduação em Economia Professor Ari de Sá Cavalcante
<i>Campus do Porangabuçu</i>	
BCS	Biblioteca de Ciências da Saúde Professor Jurandir Marães Picanço
<i>Labomar</i>	
BICM	Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar Dr. Rui Simões de Menezes
<i>Campi do Interior do Estado</i>	
BMS	Biblioteca de Medicina de Sobral
BCR	Biblioteca do Campus de Russas
BCQ	Biblioteca do Campus de Quixadá
BCCR	Biblioteca do Campus de Crateús
BCSO	Biblioteca do Campus de Sobral
BCI	Biblioteca do Campus de Itapajé

Fonte: Santos, 2020.

Além das bibliotecas setoriais, a direção do SiBi da UFC conta com as seguintes divisões: Divisão de Coordenação de Bibliotecas, Divisão de Acervo e Representação da

Informação, Divisão de Preservação do Acervo, Divisão de Tecnologia da Informação e Divisão de Apoio Administrativo.

São vários os serviços oferecidos por uma biblioteca universitária, alguns serviços do SIBI UFC serão elencados a seguir, tais como empréstimo domiciliar; consulta local do acervo, consulta de livros na plataforma “Minha Biblioteca”; estações de acesso à Internet para uso dos alunos na realização de pesquisas acadêmicas e/ou consulta ao catálogo *on-line*; emissão de nada consta; emissão de ficha catalográfica; atendimento por *e-mail*, atendimento remoto via videoconferência no qual é realizado através das plataformas *Google Meet* ou *Skype* (sendo necessário entrar em contato com a biblioteca que deseja o atendimento para agendamento).

Serviços *on-line* como renovação e reserva, *pergamum mobile* onde o usuário acessa o sistema de empréstimo pelo smartphones ou tablet; recebimento e divulgação de dissertações, teses e TCCs. Os trabalhos de conclusão de cursos de graduação e de pós-graduação lato sensu (TCCs), e as dissertações e teses, produzidos na UFC, são recebidos exclusivamente em versão eletrônica, ou seja, é dispensada a entrega de vias impressas

O Sistema de Bibliotecas da UFC realiza a inserção e divulgação da produção científica da Universidade por meio de seus repositórios digitais de acesso público, como o Repositório Institucional (RI) e o catálogo eletrônico do acervo (*Pergamum*), mediante a autorização dos autores; os cursos e treinamentos são oferecidos pelas bibliotecas para estudantes, docentes e técnico-administrativos(as), sob demanda ou como parte do cronograma do Programa de Educação de Usuários (Sibi, 2023).

Os seguintes cursos e treinamentos voltados para o uso otimizado dos recursos informacionais como normalização de trabalhos acadêmicos: treinamento voltado para a normalização do documento (elaboração da capa, folha de rosto, sumário, seções primárias e secundárias, paginação, etc.), elaboração de citações e referências de acordo com as normas da ABNT; treinamentos sobre gerenciadores de referência; treinamentos em bases de dados: demonstração de uso das bases de dados *on-line* do Portal da Capes, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), Repositório Institucional (RI) e livros eletrônicos (os treinamentos podem ser agendados nas bibliotecas específicas).

No site do SIBI pode ser acessado todos os cursos e treinamentos oferecidos, conforme o Catálogo de Treinamentos, bem como os eventos de capacitação programados. Como por exemplo o Projeto Descobrimos a Biblioteca que acontece sempre no início de cada semestre letivo e visa apresentar aos novos alunos os serviços ofertados pelo Sistema de

Bibliotecas da UFC, que oferece suporte informacional às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da Instituição.

Os conteúdos abordados são: regulamento, guia de serviços, acervo, catálogo on-line, meios de acesso do usuário, livros eletrônicos, eventos da Biblioteca Universitária, dentre outros temas. A iniciativa faz parte da programação de recepção dos recém-ingressos, que tradicionalmente inclui cursos e palestras em suas unidades acadêmicas. As coordenações dos cursos e diretorias de unidades acadêmicas podem solicitar apresentações para sua Semana de Recepção, através de agendamento junto à biblioteca setorial que atende a seu curso (Sibi 2023).

São oferecidos ainda serviços de normalização de trabalhos acadêmicos, os guias de normalização da UFC apresentam os requisitos a serem adotados na normalização dos trabalhos de conclusão de curso (TCC), monografias, dissertações e teses, assim como artigos científicos produzidos na UFC, de forma a facilitar seu entendimento e emprego. Estão de acordo com as normas vigentes da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). A utilização dos Guias foi aprovada pela Resolução N° 17/CEPE (PDF 25KB), que estabelece normas para disciplinar a normalização de trabalhos acadêmicos na Universidade (Sibi, 2023). Tabelas de dados numéricos, normas de apresentação tabular do IBGE: orientam a elaboração de tabelas de dados numéricos, seu uso é indicado pela ABNT.

Geradores de referências são ferramentas que produzem automaticamente referências bibliográficas, como o More (Mecanismo *on-line* para referências) formato ABNT; gerador automático de referências APA (American Psychological Association). São oferecidos também os templates e os tutoriais como suporte para a elaboração de trabalhos acadêmicos. Além de outras ferramentas para pesquisadores e outros recursos para a normalização de trabalhos acadêmicos, como treinamentos para o uso de gerenciadores bibliográficos que permitem a criação de bibliotecas pessoais de referências e arquivos, possibilitando a busca das informações de determinada obra e fazendo a citação de forma automática durante a escrita do texto, além de também elaborar a listagem de referências no final do trabalho. e encurtador de URL.

Serviços especializados para pessoas com deficiência são oferecidos em parceria com a Secretaria de Acessibilidade da UFC. Um desses serviços é a digitalização e/ou conversão de materiais bibliográficos em formatos acessíveis. Nesse serviço, a bibliografia solicitada pelo professor passa por um processo de digitalização e/ou edição e é convertida em arquivo digital acessível, disponibilizado no catálogo da Biblioteca Universitária com acesso

restrito aos usuários com deficiência visual. Há também orientação na página da B.U. sobre como solicitar serviços de edição e digitalização de materiais.

Outro serviço oferecido é a orientação à pesquisa bibliográfica para usuários com deficiência visual, realizado por meio de treinamentos sobre o uso de bases de dados *on-line*, como o Portal da CAPES, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) e livros eletrônicos, utilizando *softwares* conhecidos como leitores de tela. Além disso, há o levantamento bibliográfico para usuários com deficiência visual, que consiste na pesquisa bibliográfica demandada por esses usuários e transformada em arquivo digital acessível para uso exclusivo (Sibi, 2023).

Lima e Mioto (2007) discutem a pesquisa bibliográfica e o levantamento bibliográfico, observando que muitas vezes a pesquisa bibliográfica é erroneamente classificada como revisão de literatura ou revisão bibliográfica. Isso ocorre devido à falta de entendimento de que a revisão de literatura é apenas uma etapa preliminar necessária para a realização de qualquer pesquisa. Em contraste, a pesquisa bibliográfica envolve um conjunto estruturado de procedimentos de busca por soluções focadas no objeto de estudo, e, portanto, não pode ser realizada de maneira aleatória.

A Biblioteca também oferece recursos de transcrição de textos em Braille, através da Impressora Braille da Secretaria de Acessibilidade/Biblioteca de Ciências Humanas. Outro recurso é o "Descobrimo a Biblioteca em Libras", que apresenta os serviços oferecidos pelas bibliotecas para a comunidade acadêmica por meio de uma intérprete da Língua Brasileira de Sinais (Libras) (Sibi, 2023).

Com exceção dos serviços de empréstimos, devolução, consulta local do acervo e alguns serviços de referência realizados presencialmente, a maioria dos serviços pode ser acessada de forma remota.

5 MUNICÍPIO DE SOBRAL

Sobral é um município brasileiro situado na região Norte do Ceará, a 235 quilômetros de Fortaleza, a qual conecta-se também por uma ferrovia, atualmente usada sobretudo pelo Grupo Votorantim. O acesso rodoviário é feito pela BR-222, que liga o Ceará ao Piauí e, conseqüentemente, ao Maranhão e ao Pará. É a segunda cidade mais importante do estado em termos econômicos e culturais, seguida por Juazeiro do Norte e Crato (UFC Sobral, 2023).

O Município ocupa uma área de 2.129 quilômetros quadrados, tem uma população estimada pelo IBGE, em 2020, de 210.711 habitantes, e está a uma altitude de 70 metros acima do nível do mar. O clima é quente e seco, com temperatura média de 30 graus centígrados. A cidade de Sobral se apresenta como o mais significativo referencial de crescimento e desenvolvimento econômico do interior do Ceará, constituindo-se num centro de convergência, por sua ampla e moderna estrutura nos setores da saúde, educação, comércio, indústria, serviços, lazer, cultura e arte. (Prefeitura de Sobral, 2023).

No contexto histórico, a cidade foi fundada por famílias que fugiam da guerra contra os holandeses no século XVII, foi elevada à categoria de vila em 1773 com a denominação de vila distinta e real de Sobral, recebeu foros de cidade em 1841. Foi um dos centros abolicionistas do Ceará desde 1871. Quando foi proclamada a libertação dos escravos em 1888, a cidade já não tinha nenhuma pessoa escravizada, segundo a imprensa na época. (UFC Sobral, 2023).

Há cerca de cinquenta anos, a cidade tornou-se o mais importante pólo comercial do norte do Estado. Na segunda metade do século XIX o desenvolvimento de Sobral chegou a superar o de Fortaleza, sendo assim nesta época a mais importante cidade do Ceará junto com as cidades de Icó e Aracati.

Em 1919, Sobral, junto com a Ilha do Príncipe em São Tomé e Príncipe, foi palco de uma importante confirmação da física. A Expedição Britânica do Eclipse Solar, liderada por Arthur Stanley Eddington, se deslocou para os dois lugares a fim de comprovar (graças ao eclipse) a distorção que a luz sofre ao chegar no Planeta Terra. Com tal confirmação, Albert Einstein pôde comprovar sua Teoria da Relatividade.

No dia do eclipse a Ilha do Príncipe apresentou mau tempo o que prejudicou e muito o trabalho. O céu estava bastante nublado, fazendo com que apenas duas das várias fotografias efetuadas apresentassem imagens de estrelas. Já em Sobral as condições

meteorológicas foram muito melhores, na cidade foram obtidas sete boas imagens do fenômeno. Como lembrança de tal fato, foi construído na praça da Igreja de Nossa Senhora do Patrocínio, um monumento e posteriormente um museu, chamado de Museu do Eclipse, que homenageia a cidade e os físicos e astrônomos que participaram da descoberta. (UFC Sobral, 2023).

Boa parte de sua arquitetura apresenta registros históricos, como o Teatro São João e o entorno da Praça; o trecho que vai da Igreja das Dores até a Igreja do Rosário; o conjunto de casas em estilo *Art Nouveau* da Praça João Pessoa; o trecho que vai do Arco de Nossa Senhora de Fátima até a Praça Dr. José Sabóia (antiga Coluna da Hora); as casas e monumentos isolados (O Patronato, chamado Outão Enobrecido; uma casa ao lado da loja Odésio Cunha; o Colégio Sant'Ana; o sobradinho da Casa Samuel, na rua Ernesto Deocleciano; o prédio do Radier).

Das muitas igrejas que existem na cidade, podemos destacar as igrejas remanescentes do antigo conjunto arquitetônico de Sobral: Igreja da Sé ou Catedral; Igreja Nossa Senhora do Patrocínio; Igreja dos Pretinhos de Nossa Senhora do Rosário - construída por escravos; a Igreja do Menino Deus (erguida por duas irmãs carmelitas no começo do século passado); Igreja de Nossa Senhora das Dores; Igreja de São José - do Sumaré; Igreja de São Francisco. A Casa de Cultura, o Museu Dom José, o Teatro São João, já mencionado, e a Biblioteca Municipal são destaque como equipamentos culturais da cidade. (Prefeitura de Sobral, 2023).

O município de Sobral tem muitos atrativos culturais, comerciais e acadêmicos, no qual este último vem transformando o local em cidade universitária ao longo dos anos, trazendo oportunidades às pessoas de vários lugares do Brasil e até de outros países com ofertas vagas em cursos de Graduação e Pós-Graduação e oportunidades de trabalho.

5.1 O Campus da UFC em Sobral

A Secretaria de Educação Superior (SESU) do Ministério de Educação e Cultura (MEC) assumiu o desafio de tornar realidade o preceito constitucional que preconiza a educação como um direito social. No processo de expansão do Ministério de Educação e Cultura, em 2006 foram aprovados pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão da Universidade Federal do Ceará (UFC) os Cursos de Graduação em Ciências Econômicas, Engenharia da Computação, Engenharia Elétrica, Odontologia e Psicologia, para

conjuntamente com o já existente Curso de Medicina, configurar o Campus da Instituição de Ensino Superior da UFC, no município de Sobral (Universidade Federal do Ceará, 2023).

Sobral é sede de uma Macrorregião Administrativa que de acordo com o Plano Diretor de Regionalização (PDR) do Governo do Estado do Ceará, é composta por cinco microrregiões, compreendendo 55 municípios. Desta forma, atende um total aproximado de 1.500.000 habitantes e consolida-se como um dos principais municípios cearenses (Prefeitura Municipal de Sobral, 2023).

A política de expansão e interiorização da universidade pública, favorecida pela implantação do REUNI como já mencionado, constitui-se como uma fundamental política inclusiva, uma vez que cria possibilidades de acesso à educação superior a uma parcela maior da população, e reconhece o papel estratégico da universidade para o desenvolvimento econômico e social. Diante disso, é mister falar sobre o processo de interiorização da UFC, no qual teve início com a seleção da cidade de Sobral para sediar um curso de medicina, como descrito por Queiroz e Rodrigues (2012). O município participou de um ambicioso projeto que resultou no início das atividades do curso no primeiro semestre de 2001. O critério de escolha foi a presença de hospitais terciários, com ênfase na Santa Casa de Misericórdia de Sobral, que atende a toda a região norte do estado.

Para Cristino Filho; Bezerra e Pinto (2008), o Curso de Medicina de Sobral definiu como principais metas a fixação do profissional médico no interior, aprimoramento acadêmico dos cursos superiores na região norte por meio da integração entre ensino, pesquisa científica e assistência, e o estímulo a projetos de extensão voltados para as demandas da comunidade. Queiroz e Rodrigues (2012) acrescentam que a criação do curso de Medicina da UFC em Sobral beneficia a saúde da população carente, oferecendo atendimento nos ambulatórios municipais, no Programa de Saúde da Família (PSF) e na Santa Casa de Misericórdia. A presença dos estudantes durante o internato e residência médica agiliza o atendimento e as cirurgias, melhorando a qualidade do serviço. A certificação da Santa Casa como hospital de ensino possibilitou investimentos em equipamentos e tecnologias de saúde avançadas, resultando em exames mais abrangentes e acesso a profissionais qualificados, melhorando a assistência à saúde na comunidade.

A implementação do curso de Medicina em Sobral trouxe significativas melhorias para a área da saúde na região, sendo um fator determinante na expansão do ensino superior, culminando na criação do Campus da UFC no município. Isso possibilitou avanços como a introdução de Cursos de Residência Médica e de Pós-Graduação.

5.1.1 Biblioteca do Curso de Medicina

O acervo da Biblioteca do Curso de Medicina de Sobral começou a ser formado em 2001 e os primeiros títulos tratavam, principalmente, de anatomia e farmacologia, o acervo ficava em uma sala de aula. Em janeiro de 2007, com a inauguração do Bloco III do curso, a BMS ganhou novo espaço. Foi inaugurada ainda em 2007, sendo a primeira biblioteca da UFC no interior do Estado (SiBi, 2022).

De acordo com Cristino Filho, Bezerra e Pinto (2008), em janeiro de 2007, a Prefeitura de Sobral concluiu a construção do 3º bloco do Curso de Medicina, que inclui auditório, biblioteca, coordenação e centro acadêmico, ocupando uma área de 2.800 m² de edificação e 4.000 m² de urbanização, em um terreno cedido pela UVA. O frontispício deste novo bloco exibe a logomarca do curso de Medicina UFC/Sobral. O prédio, projetado em estilo neoclássico, conta com uma estátua no átrio em homenagem ao Dr. Vicente Cândido Figueira de Sabóia (Visconde de Sabóia), médico sobralense e renomado líder na reforma do ensino médico no Brasil.

A biblioteca está localizada no edifício central, próximo à coordenação do curso, com ampla recepção, salas de estudos climatizadas e wi-fi. Atualmente, ela conta com recepção, 1 salão no qual é composto o acervo com obras especializadas de ciências da saúde, contendo mesas para estudo individual, 1 sala com computadores para pesquisa e 1 sala de coleções especiais na parte do térreo, no piso superior ficam 2 salas de estudo em grupo. Nesse espaço, os alunos dos cursos de graduação em medicina e odontologia, além dos estudantes de Programas de Pós-Graduação em Biotecnologia, Saúde da Família e Ciências da Saúde são atendidos, assim como professores, pesquisadores e a comunidade em geral para consultas.

De acordo com Nascimento (2009, p. 41),

As bibliotecas, especializadas ou gerais, podem contribuir significativamente para o aprendizado, disseminando a informação e colaborando com o sistema educacional do país, além de poder ter sua função e espaço ampliados pelo dinamismo dos profissionais que nela atuam.

Portanto, bibliotecas especializadas em saúde atuam na contribuição do ensino de profissionais competentes, que atuarão na promoção e manutenção da saúde e bem-estar da população.

Assim como, os serviços on-line disponíveis no site do Sistema de Bibliotecas (biblioteca.ufc.br), como confecção de ficha catalográfica, pesquisa no catálogo on-line, serviços de reserva e renovação bibliográfica, acervos digitais como a plataforma “Minha Biblioteca” (e-books), Portal de Periódicos da Capes, Portal de Periódicos da UFC, Biblioteca digital de teses e dissertações (BDTD), Repositório Institucional, livros eletrônicos, cursos, treinamentos, guias, tutoriais e templates (Universidade Federal do Ceará, 2023).

5.1.2 Biblioteca do Campus de Sobral

A Biblioteca do *Campus* de Sobral (BCSO) surgiu da necessidade de descentralizar o acervo dos cursos de Ciências Econômicas, Engenharia Elétrica, Engenharia da Computação e Psicologia, iniciados em 2006, e que até então tinham seu acervo na Biblioteca da Faculdade de Medicina deste *Campus*, que já dispunha de uma infraestrutura para receber esse material. Com a mudança, os respectivos cursos passaram a funcionar no Centro da Cidade.

A localização do acervo tornou-se inviável para os alunos, em decorrência da geografia dos bairros onde estavam localizados a Faculdade de Medicina e os demais cursos. Dessa forma, as atividades da nova biblioteca tiveram início em 29 de setembro de 2008, localizada ainda em instalações improvisadas, no prédio onde hoje funciona o Curso de Psicologia.

Atualmente, a Biblioteca do *Campus* de Sobral - UFC funciona no Campus do Mucambinho, local onde fica a Direção e coordenações dos cursos atendidos pela biblioteca. Com salas de estudos climatizadas, *wi-fi*, computadores para pesquisas e acervo para consultas e empréstimos. Ademais, são atendidos os cursos de graduação: Ciências Econômicas, Engenharia da Computação, Engenharia Elétrica, Finanças, Música e Psicologia; e ainda, da Pós-Graduação em Engenharia Elétrica e da Computação.

A BCSO oferece os mesmos serviços da Biblioteca de Medicina, acrescentando o núcleo de acessibilidade para pessoas com deficiência que faz parte da Rede de acessibilidade da Biblioteca Universitária (Universidade Federal do Ceará, 2023).

6 METODOLOGIA

Para Gil (2021), pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático, que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas propostos. A pesquisa é desenvolvida mediante o concurso dos conhecimentos disponíveis e a utilização cuidadosa de métodos, técnicas e outros procedimentos científicos. Marconi e Lakatos (2021) afirmam, também, que significa muito mais do que apenas procurar a verdade: é encontrar respostas para questões propostas, utilizando procedimentos científicos.

A pesquisa foi do tipo descritiva de dados analíticos. Segundo Gil (2019), esse tipo de estudo examina o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade, coletando dados sobre variáveis para descrever a situação atual, identificar tendências, padrões e diferenças entre áreas ou grupos populacionais.

O delineamento da pesquisa foi feito através de estudo de caso que, segundo Gil (2021), é o estudo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado. A metodologia da pesquisa foi adaptada ao modelo Servperf, que de acordo com Nejati e Nejati (2000), este método oferece estimativas confiáveis, maior validade convergente e discriminante, além de explicar mais variância. Sua abordagem teórico-metodológica fornece um arcabouço sobre qualidade, satisfação e percepção de serviços, permitindo estudos científicos sobre a satisfação dos usuários em diversas instituições.

Com investigação dedutiva e exploratória, que para Marconi e Lakatos (2021), parte das teorias e leis, na maioria das vezes prediz a ocorrência dos fenômenos particulares.

6.1 *Lócus* da pesquisa

O estudo foi realizado nas bibliotecas do Campus da Universidade Federal do Ceará (UFC) em Sobral. As bibliotecas fazem parte do Sistema de Bibliotecas da UFC no qual possui, atualmente, uma estrutura administrativa composta por dezenove bibliotecas, distribuídas entre os *campi* de Fortaleza e do interior do Ceará.

6.2 População

Optamos por realizar a coleta de dados envolvendo todos os alunos dos cursos de graduação e pós-graduação do Campus da UFC em Sobral. Esta escolha se deve ao fato de que o instrumento de pesquisa será enviado por e-mail. Dessa forma, buscamos abranger o

maior número possível de participantes. Ao coletar dados de todos os alunos, é possível comparar diferentes grupos ou subgrupos dentro da população estudantil, o que pode levar a *insights* mais profundos e relevantes.

6.3 Coleta de dados

Para a coleta de dados foi aplicada o modelo da escala Servperf, uma adaptação da métrica Servqual, com as dimensões ou determinantes da qualidade adaptadas à realidade em estudo.

O instrumento investigatório utilizado foi a aplicação de um questionário eletrônico, constituído de vinte e duas perguntas fechadas, abordando as cinco dimensões do método Servperf (Tangibilidade, Confiabilidade, Receptividade, Garantia e Empatia), composto a parte relacionada às Percepções dos usuários quanto ao desempenho das Bibliotecas da UFC em Sobral, com o intuito de avaliar o nível de percepção do usuário diante a ordem escala de *Likert* e uma pergunta aberta para comentário adicional do respondente.

Optou-se pela *Likert* de 4 alternativas (outras podem representar entre 4 e 10 itens) correspondendo aos conceitos discordo totalmente (1), discordo (2), concordo (3) e concordo totalmente (4).

Dessa forma, o questionário foi aplicado aos usuários discentes dos cursos de graduação e pós-graduação, visando levantar dados relevantes aos interesses da pesquisa. Os procedimentos para a análise dos dados verificados serão de natureza quali-quantitativa.

6.4 Análise dos dados

Foi realizada a análise dos dados coletados por meio de um questionário eletrônico aplicado via *Google Forms*, enviado a 2333 alunos de graduação e 227 alunos da pós-graduação do Campus da UFC em Sobral. Aguardamos quinze dias até que as respostas cessassem, e então fechamos o formulário para novas respostas. Recebemos 134 respostas, correspondendo a aproximadamente 5,23% do total da população pesquisada. Após o fechamento do formulário, os dados foram exportados para uma planilha no Excel, onde foram tratados e codificados para posterior tabulação no sistema *Stata*, versão 14. Os resultados obtidos foram apresentados com base nas respostas dos discentes do Campus da UFC em Sobral

Além disso, a análise e a discussão desses resultados foram conduzidas em relação aos objetivos gerais e específicos da pesquisa. O questionário foi dividido em seções que incluem a caracterização dos respondentes e a percepção geral sobre a qualidade dos serviços prestados pelas bibliotecas da UFC em Sobral.

7 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Apresentaremos a análise dos resultados por subtópicos, alinhados com cada um dos objetivos propostos na pesquisa, iniciando pela caracterização do perfil dos usuários.

7.1 Perfil dos usuários

Os respondentes foram caracterizados considerando a faixa etária, a biblioteca mais utilizada pelos alunos, a frequência de uso dos serviços das bibliotecas, os tipos de serviços utilizados, a utilização da plataforma "Minha Biblioteca", o grau de escolaridade, a presença de alguma atividade remunerada e o curso em que estão matriculados.

Ao analisar a faixa etária dos respondentes, constatou-se que a maioria dos usuários das bibliotecas têm até 25 anos, com 110 participantes, representando 82,09% da amostra. A faixa etária entre 26 e 30 anos (13 participantes) representa o percentual de 9,70%. Os que estão na faixa etária entre 31 e 35 anos teve o menor número de respondentes, totalizando apenas 1 pessoa, ou 0,75%. Acima de 36 anos, 10 dos respondentes (7,46%). Portanto, observa-se que a maior concentração de usuários, 110 no total, está na faixa etária de até 25 anos, evidenciando a maior participação dos usuários mais jovens no uso dos serviços das bibliotecas, conforme tabela 1.

Tabela 1 – Quantidade de respondentes por faixa etária

Faixa Etária	Quantidade	Percentual (%)
Até 25	110	82,09
26 - 30 anos	13	9,70
31 - 35 anos	1	0,75
Acima de 36 anos	10	7,46
Total	134	100

Fonte: Elaborada pela autora.

Ao analisar os dados sobre a biblioteca mais utilizada pelos alunos (Tabela 2), observou-se que a Biblioteca do Campus de Sobral (BSCO) tem o maior número de frequentadores, com 67,16%, totalizando 90 respondentes. Isso era esperado, considerando que a BSCO atende a um maior número de cursos de graduação do Campus de Sobral. A Biblioteca do Curso de Medicina (BMS) foi mencionada por 32,84% dos respondentes, equivalente a 44 pessoas, conforme tabela a seguir.

Tabela 2 – Biblioteca mais utilizada

Bibliotecas	Quantidade	Percentual (%)
Biblioteca do Campus de Sobral - BCSO	90	67,16
Biblioteca do Curso de Medicina	44	32,84
Total	134	100

Fonte: Elaborada pela autora.

Ao examinar os dados sobre a frequência que utiliza os serviços das bibliotecas da UFC em Sobral (Tabela 3), observou-se as seguintes frequências entre as opções ofertadas: não utilizo, com 1 pessoas (0,75%); raramente, com 27 respondentes (20,15%); pelo menos uma vez no mês, com 20 (14,93%) respondentes; algumas vezes no mês, com 67 pessoas (50,00%) e diariamente, com 19 respondentes (14,18%).

Tabela 3 – Frequência de utilização dos serviços da biblioteca

Frequência	Quantidade	Percentual (%)
Não utilizo	1	0,75
Raramente	27	20,15
Pelo menos 1 vez no mês	20	14,93
Algumas vezes no mês	67	50,00
Diariamente	19	14,18
Total	134	100

Fonte: Elaborada pela autora.

Seguindo com a análise dos dados relacionados aos tipos de serviços utilizados pelos usuários (Tabela 4), observou-se que 53,73% dos participantes, totalizando 72 usuários, utilizam tanto os serviços presenciais quanto os *on-line*. Outros 47 participantes (35,07%) utilizam apenas o serviço presencial, enquanto 14 pessoas (10,45%) preferem o serviço *on-line*. Apenas 1 participantes (0,75%) não utilizam nenhum tipo de serviço das bibliotecas incluídas na pesquisa.

Tabela 4 – Tipos de serviços utilizados nas bibliotecas da UFC em Sobral

Tipos de serviço	Quantidade	Percentual (%)
Presencial e <i>on-line</i>	72	53,73
Presencial	47	35,07
<i>On-line</i>	14	10,45
Não utilizo	1	0,75
Total	134	100

Fonte: Elaborada pela autora.

Dentro da perspectiva de análise dos serviços *on-line*, a pesquisa investigou a frequência de utilização da plataforma “Minha Biblioteca” entre os discentes. Foi observado que 12 pessoas (8,96%) não utilizam; 23,13 %, 31 (23,13%) pessoas informaram que raramente utilizam o serviço; 7 (5,22%) usuários responderam que acessam a plataforma pelo menos uma vez ao mês; 56 usuários (41,79%), utilizam algumas vezes durante o mês; 20,90%, (28) pessoas responderam que utilizam diariamente. As tabelas relacionadas aos dados acima serão apresentadas a seguir.

Tabela 5 – Frequência de uso da plataforma “Minha Biblioteca”

Frequência	Quantidade	Percentual (%)
Não utilizo	12	8,96
Raramente	31	23,13
Pelo menos 1 vez ao mês	7	5,22
Algumas vezes durante o mês	56	41,79
Diariamente	28	20,90
Total	37	100

Fonte: Elaborada pela autora

A análise sobre o nível de escolaridade dos usuários abrangeu discentes dos cursos de graduação e pós-graduação, especificamente os cursos de mestrado oferecidos pela UFC em Sobral. Constatou-se que 124 (92,5%) discentes são dos cursos de graduação, enquanto 10 discentes (7,5%) estão nos cursos de mestrado, indicando uma maior participação dos alunos de graduação na pesquisa, consoante o gráfico 1 a seguir.

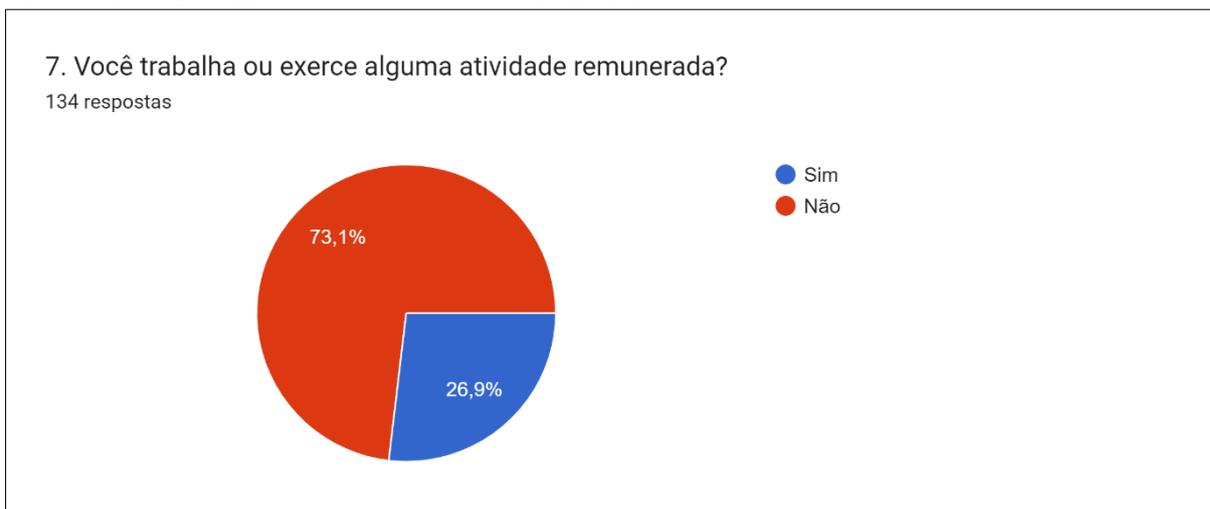
Tabela 6 – Qual nível do curso que frequenta atualmente

Nível	Quantidade	Percentual (%)
Graduação	124	92,50
Pós-graduação	10	7,50
Total	134	100

Fonte: Elaborado pela autora.

As informações sobre atividades remuneradas dos alunos foram analisadas na pesquisa, revelando que 98 pessoas (73,1%) não exercem atividades remuneradas, enquanto 36 alunos (26,9%) responderam que possuem alguma atividade remunerada. Dados expostos no gráfico a seguir:

Gráfico 1 – Trabalha ou exerce atividade remunerada



Fonte: Elaborada pela autora (2024).

A análise final relacionada ao perfil dos respondentes (Tabela 8) mostra em quais cursos de graduação ou pós-graduação eles estão matriculados. Os resultados são os seguintes: Curso de Ciências Econômicas, 3 alunos (2,24%); Curso de Engenharia da Computação, 9 alunos (6,72%); Curso de Engenharia Elétrica, 14 alunos (10,45%); Curso de Finanças, 1 aluno (0,75%); Graduação em Medicina, 29 pessoas (21,64%); Curso de Música – Licenciatura, 4 alunos (2,99%); Curso de Odontologia, 51 alunos (38,06%); Curso de Psicologia, 13 alunos (9,70%); Pós-Graduação - Mestrado em Ciências da Saúde, 4 alunos (2,99%); Pós-Graduação - Mestrado em Engenharia Elétrica e da Computação, 1 aluno (0,75%); Pós-Graduação - Mestrado em Psicologia e Políticas Públicas, 1 aluno (0,75%); e Pós-Graduação - Mestrado em Saúde da Família, 4 alunos (2,99%). A seguir iremos apresentar a tabela 16 com os dados acima para melhor visualização.

Tabela 7 – Número de matriculados nos cursos de Graduação e Pós-Graduação

Curso	Quantidade	Percentual (%)
Curso de Ciências Econômicas	3	2,24
Curso de Engenharia da Computação	9	6,72
Curso de Engenharia Elétrica	14	10,45
Curso de Finanças	1	0,75
Curso de Medicina	29	21,64
Curso de Música – Licenciatura	4	2,99
Curso de Odontologia	51	38,06
Curso de Psicologia	13	9,70
Mestrado em Ciências da Saúde	4	2,99

Mestrado da Engenharia Elétrica e da Computação	1	0,75
Mestrado em Psicologia e Políticas Públicas	1	0,75
Mestrado em Saúde da Família	4	2,99
Total	134	100

Fonte: Elaborada pela autora.

De acordo com os respondentes, o curso de Odontologia, com 48 alunos (35,82%), e o curso de Medicina, com 29 alunos (21,64%), representam juntos 57,46% a maioria dos respondentes. A significativa presença dos alunos que responderam à pesquisa, pode indicar uma alta demanda por recursos específicos, incluindo laboratórios, materiais especializados e infraestrutura adequada para práticas clínicas, ressaltando a importância de investimentos nessas áreas para garantir a qualidade do ensino e a satisfação dos estudantes.

7.2 Percepção geral dos usuários sobre os serviços das bibliotecas

Nessa seção serão apresentados os resultados da percepção geral dos discentes participantes da pesquisa sobre gestão do conhecimento.

Nesse sentido, os respondentes entraram em contato com quatro afirmações e tiveram que apontar, de acordo com a sua percepção, em que grau cada uma delas descrevia a realidade. A escala *likert* utilizada neste estudo com pontuação de 1 a 4 com afirmações apresentadas: concordo totalmente, concordo, discordo totalmente, discordo respectivamente.

Quadro 3 - Dimensão e itens estudados

DIMENSÃO	ITENS ESTUDADOS
Tangíveis	p. 1. As Bibliotecas possuem equipamentos modernos.
	p. 2. As instalações físicas das bibliotecas são adequadas e acessíveis para pessoas com mobilidade reduzida.
	p. 3. Os espaços para estudo em grupo das Bibliotecas são adequados e suficientes.
	p. 4. Os espaços para estudo em grupo das Bibliotecas são adequados e suficientes.
Confiabilidade	p. 5. Os ambientes das Bibliotecas são silenciosos, iluminados e arejados.
	p. 6. A disponibilidade e variedade do acervo digital das Bibliotecas da UFC atendem às necessidades acadêmicas.
	p. 7. Os livros dos acervos das Bibliotecas são facilmente encontrados nas estantes.
	p. 8. Os recursos digitais cobrem as necessidades de informação.
Receptividade	p. 9. Os materiais impressos das Bibliotecas cobrem as necessidades de informação.
	p. 10. Os instrumentos para recuperação da informação (catálogos, bases de dados...) são fáceis de usar e permitem encontrar o que se procura sem ajuda.
	p. 11. Os serviços <i>on-line</i> das bibliotecas, assim como o site do Sistema de Bibliotecas da UFC são confiáveis.
	p. 12. Os serviços de consulta e empréstimo das bibliotecas da UFC são confiáveis.
	p. 13. A acessibilidade dos serviços <i>on-line</i> oferecidos pelas Bibliotecas da UFC são de

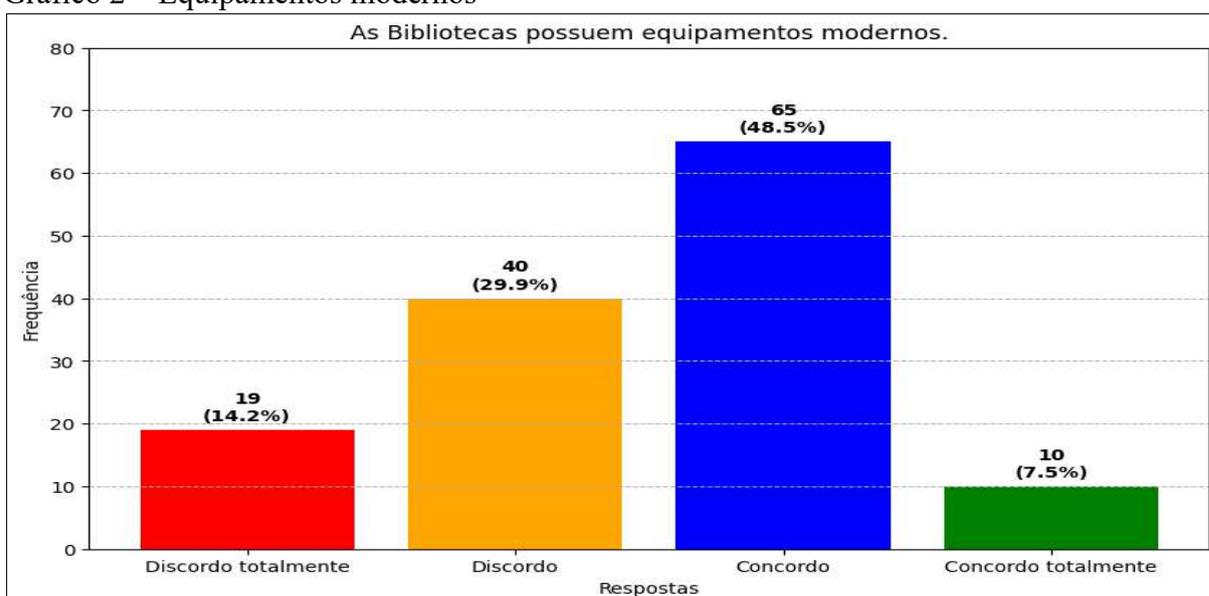
	qualidade.
	p. 14. Os colaboradores das Bibliotecas demonstram conhecer bem o acervo.
Garantia	p. 15. Os colaboradores das Bibliotecas nem sempre estão dispostos a auxiliá-lo em suas demandas.
	p. 16. As Bibliotecas oferecem seus serviços em tempo adequado.
	p. 17. Os colaboradores das Bibliotecas são educados e tratam os usuários com urbanidade.
Empatia	p. 18. As Bibliotecas oferecem um ambiente acolhedor e confortável para estudo e pesquisa.
	p. 19. As plataformas <i>on-line</i> das bibliotecas da UFC são caracterizadas pela simplicidade de utilização e pela precisão das orientações fornecidas.
	p. 20. As Bibliotecas da UFC disponibilizam um amplo acesso às bases de dados e periódicos eletrônicos através de recursos <i>on-line</i> .
	p. 21. As Bibliotecas oferecem acesso à rede de Internet com <i>wi-fi gratuito</i> e de qualidade.
	p. 22. As Bibliotecas operam em horários convenientes para todos os usuários.

Fonte: Elaborada pela autora.

Apresentaremos a seguir os gráficos de cada pergunta do questionário. A divisão foi feita por dimensões conforme foi distribuída no formulário, considerando as opções das escalas, 1 (discordo totalmente); 2 (discordo); 3 (concordo) e 4 (concordo totalmente). Na sessão de comentários, alguns dos respondentes aproveitaram o espaço para deixar algumas observações. Optamos por apresentar alguns desses comentários logo após cada questão relacionada no intuito de ilustrar melhor a percepção dos respondentes. Seguindo a ordem, apresentaremos inicialmente às questões de 1 a 4 sobre a dimensão da tangibilidade.

A primeira pergunta está relacionada aos equipamentos das bibliotecas, a maioria (48,5%) concorda que bibliotecas possuem equipamentos modernos, seguindo de 29,9% dos que não concordam. Conforme gráfico 2:

Gráfico 2 – Equipamentos modernos



Fonte: Elaborada pela autora (2024).

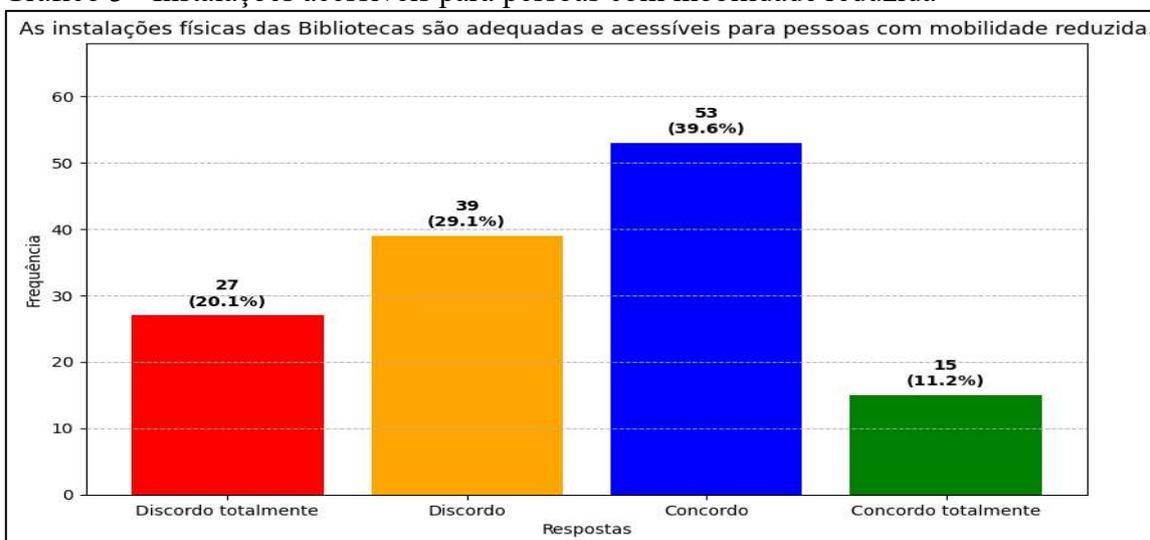
Os comentários destacam uma percepção negativa da biblioteca do campus Mucambinho, apontando problemas de infraestrutura e condições ambientais. Em contraste, a biblioteca da FAMED é elogiada, evidenciando uma disparidade na percepção dos respondentes em relação aos serviços oferecidos entre as duas bibliotecas.

Comentário 1 - *A biblioteca da famed (medicina) é realmente muito boa, mas a do Mucambinho é de fazer vergonha. Muita gente, muito gelado, nem todos os computadores funcionam e a internet é impossível de usar.*

Comentário 2 - *Quanto à biblioteca do Campus de Sobral, no Mucambinho, o acervo é bom, mas o ambiente é bem ruim, pois tem pouco espaço e a maioria dos computadores não funciona.*

A pergunta seguinte trata das instalações físicas e acessibilidade das bibliotecas, conforme o gráfico 3. Podemos considerar que embora a maioria optou pela afirmação 3 (concordo), as opções 2 (discordo) e 1 (discordo totalmente), tiveram quantidade de respondentes aproximadas. Conforme o gráfico 3.

Gráfico 3 - Instalações acessíveis para pessoas com mobilidade reduzida



Fonte: Elaborada pela autora (2024).

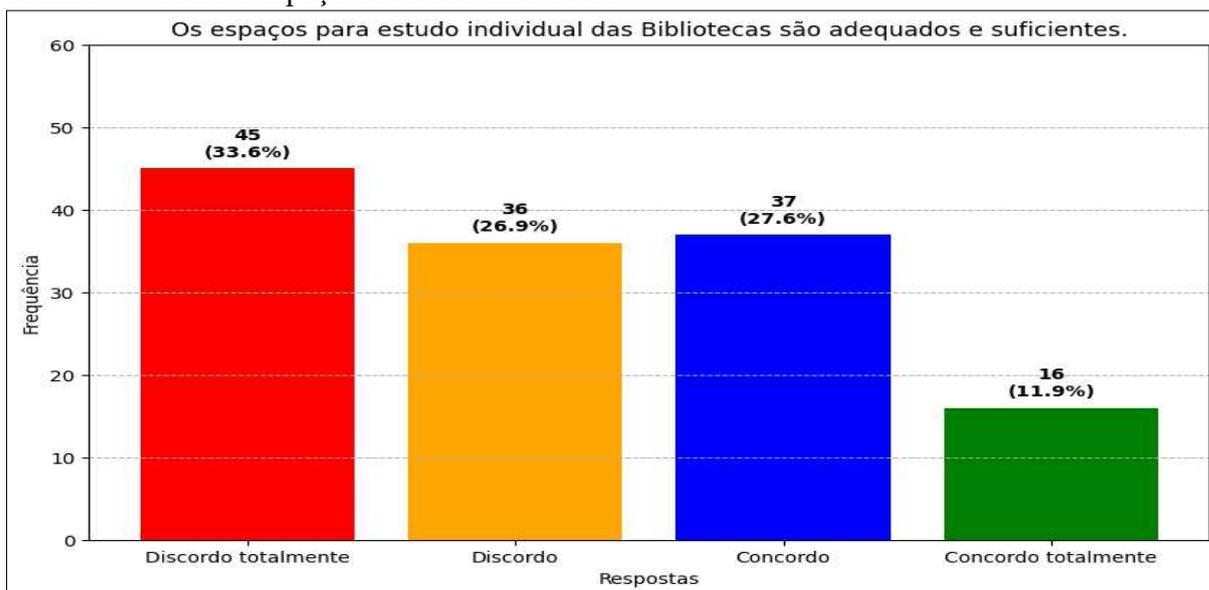
Comentário 3. *Reservar um ambiente com melhor isolamento acústico para os estudantes com TEA, TDAH, etc.*

Em relação ao comentário acima, reservar um ambiente com melhor isolamento acústico para estudantes com TEA e TDAH é importante para garantir um ambiente de estudo inclusivo e acessível. Esses alunos frequentemente enfrentam dificuldades em ambientes ruidosos, afetando sua concentração e desempenho. Ambientes silenciosos e controlados

minimizam distrações e sobrecarga sensorial, permitindo melhor aproveitamento dos estudos e demonstrando um compromisso com a inclusão e igualdade de oportunidades educacionais

Sobre os espaços de estudo individual das bibliotecas, a maioria (33,6%) discorda totalmente que sejam adequados e suficientes, os que discordam 26,9% e os que concordam 27,6%, de acordo com o gráfico 4 a seguir.

Gráfico 4 - Sobre o espaço de estudo individual

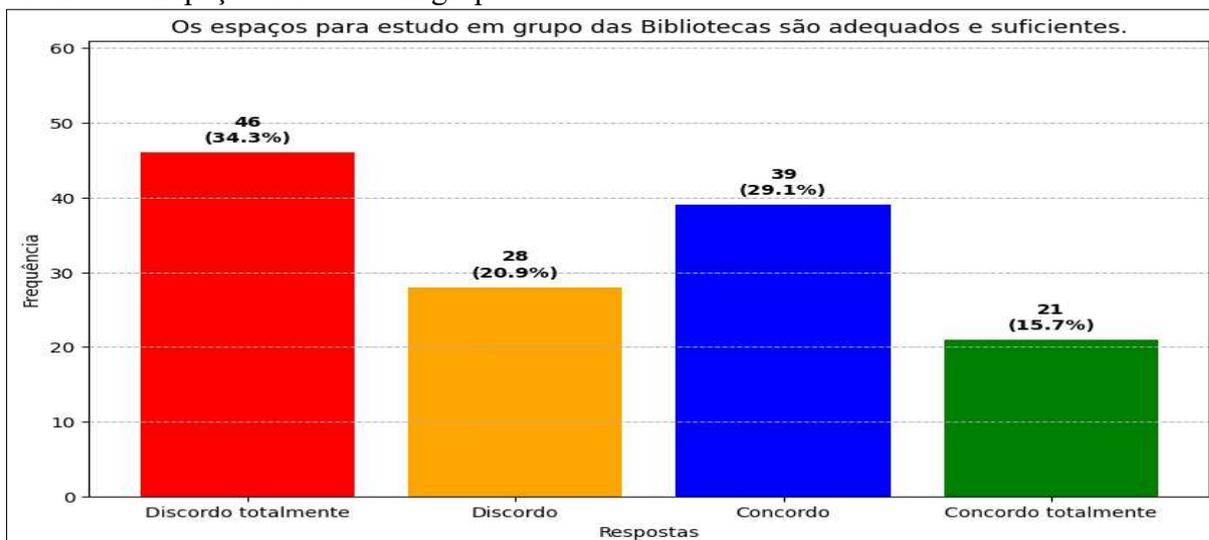


Fonte: Elaborada pela autora (2024).

Comentário 4 - *Uso pouco porque não consigo estudar em ambientes com muito barulho, como é o caso da biblioteca principalmente nos horários de almoço e intervalo das aulas.* A partir do comentário, observa-se que os respondentes possuem a necessidade de espaços para estudos individuais nas bibliotecas.

Em relação aos espaços de estudo em grupo, as percepções foram parecidas com a pergunta anterior, mais negativas que positivas (34,3%) responderam “não concordo” que sejam adequados e suficientes, seguindo de 29,1% dos que responderam “concordo”, conforme o gráfico 5 a seguir:

Gráfico 5 - Espaço de estudo em grupo



Fonte: Elaborada pela autora (2024).

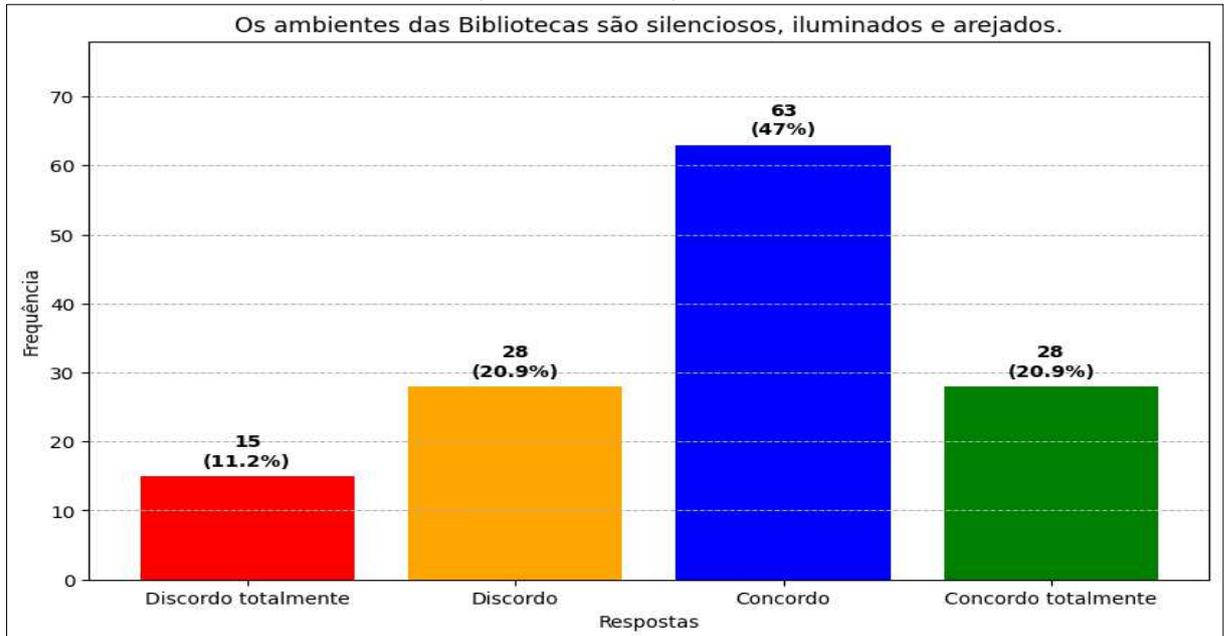
Comentário 5 - *A biblioteca possui um espaço muito pequeno para área de estudo, fica inviável tanto para estudo em grupo no qual os alunos precisam conversar para trocar conhecimento, quanto para estudo individual no qual é preciso silêncio para concentração.*

A partir do comentário, percebe-se que várias respostas destacam de forma negativa alguns aspectos importantes. Outro ponto observado é que alguns comentários sugerem melhorias na BCSO, talvez devido ao grande número de alunos que atende, oferecendo serviços para muitos cursos, enquanto o espaço atual da biblioteca fica aquém da demanda. É importante salientar que a BCSO ainda não está em suas instalações definitivas, aguardando a execução de um projeto existente para a construção do prédio definitivo, o que permitirá atender melhor toda a demanda dos cursos.

Sobre as perguntas 5 a 9, que estão relacionadas à dimensão da confiabilidade, apresentamos abaixo os índices das respostas do questionário aplicado distribuídos em gráficos.

O gráfico 6 mostra as informações a respeito dos ambientes das bibliotecas pesquisadas em relação a acústica, iluminação e ventilação. A maioria dos usuários, 63 (47%) se mostrou satisfeita com os ambientes das bibliotecas.

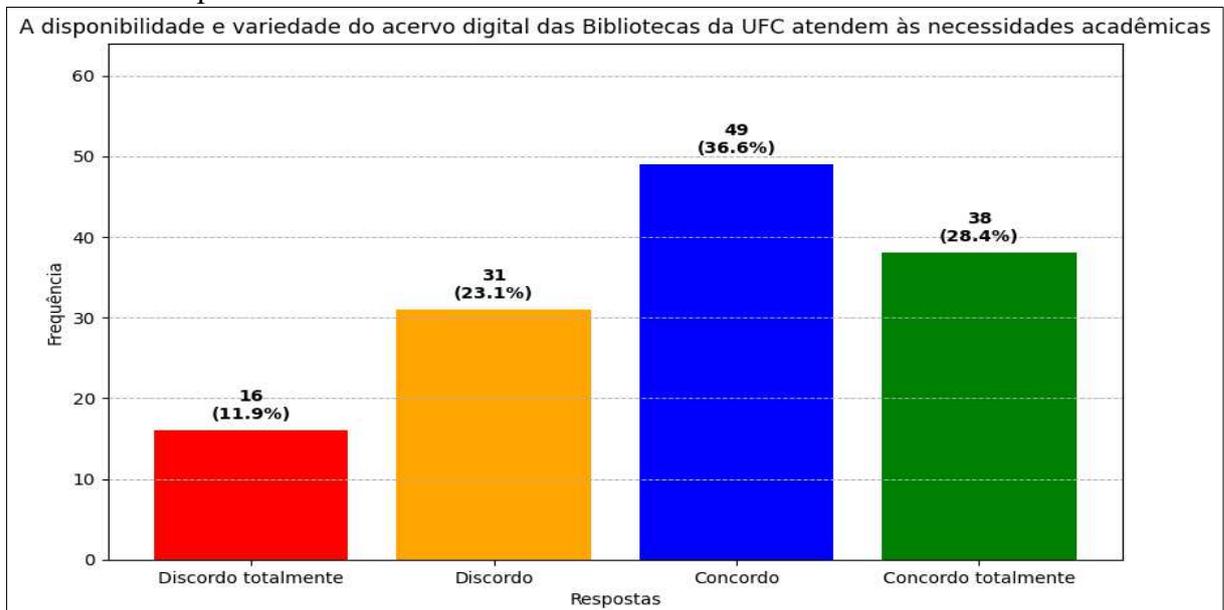
Gráfico 6 - Sobre a acústica, iluminação e climatização dos ambientes



Fonte: Elaborada pela autora (2024).

Sobre a disponibilidade e variedade do acervo digital, observamos que dos 134 respondentes, a maioria 49 (36,6%), concorda que as necessidades dos alunos são atendidas, conforme o gráfico 7.

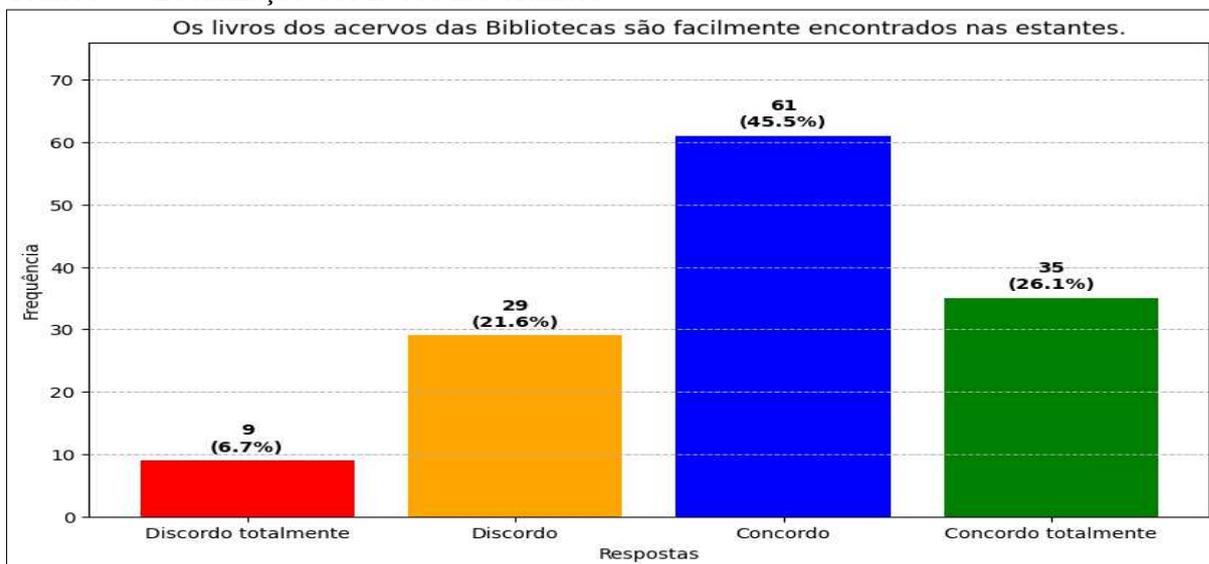
Gráfico 7 - Disponibilidade e variedade do acervo



Fonte: Elaborada pela autora (2024.)

Sobre a distribuição e localização dos livros na estante, facilitando a busca do livro pelo usuário, a maioria concorda que as bibliotecas organizam bem o acervo, como mostra o gráfico 8. No qual 61 alunos (45,5%) marcaram a opção “concordo” no formulário.

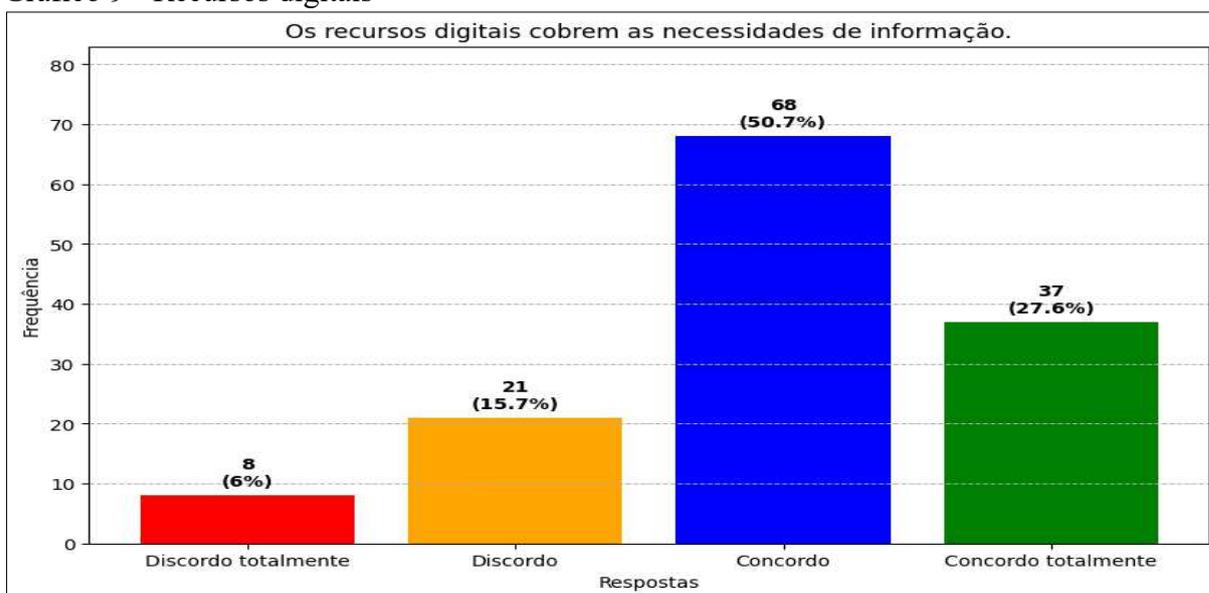
Gráfico 8 - Localização dos livros nas estantes



Fonte: Elaborada pela autora (2024.)

Em relação aos recursos digitais, a maioria (50,7%) conforme o gráfico 9 apresentado a seguir, concorda que as bibliotecas cobrem as necessidades informacionais dos usuários. Fazendo uma relação desse item com a pergunta 4 no perfil do usuário, que trata sobre o tipo de serviço que utiliza, o serviço *on-line* teve uma expressiva adesão, reafirmando esses dados.

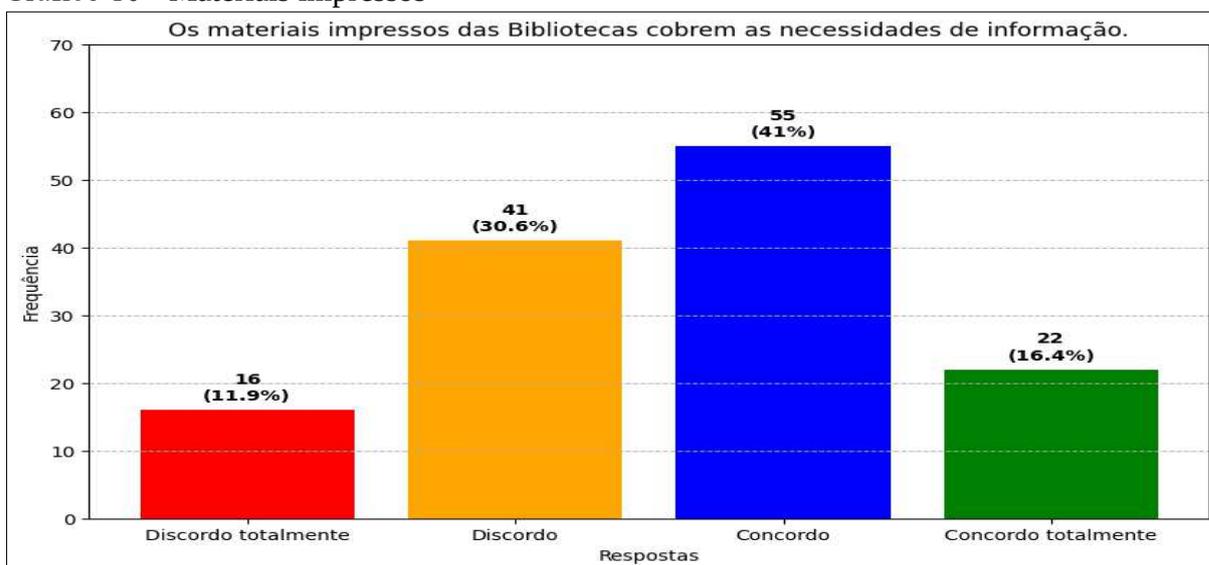
Gráfico 9 - Recursos digitais



Fonte: Elaborada pela autora (2024.)

Sobre a questão dos materiais impressos (livros físicos), atenderem as necessidades de informação dos usuários, 55 (41%) dos respondentes concordam com a afirmativa. Os que discordam foram 41(30,6%) usuários. Conforme o gráfico 10 a seguir.

Gráfico 10 - Materiais impressos



Fonte: Elaborada pela autora (2024)

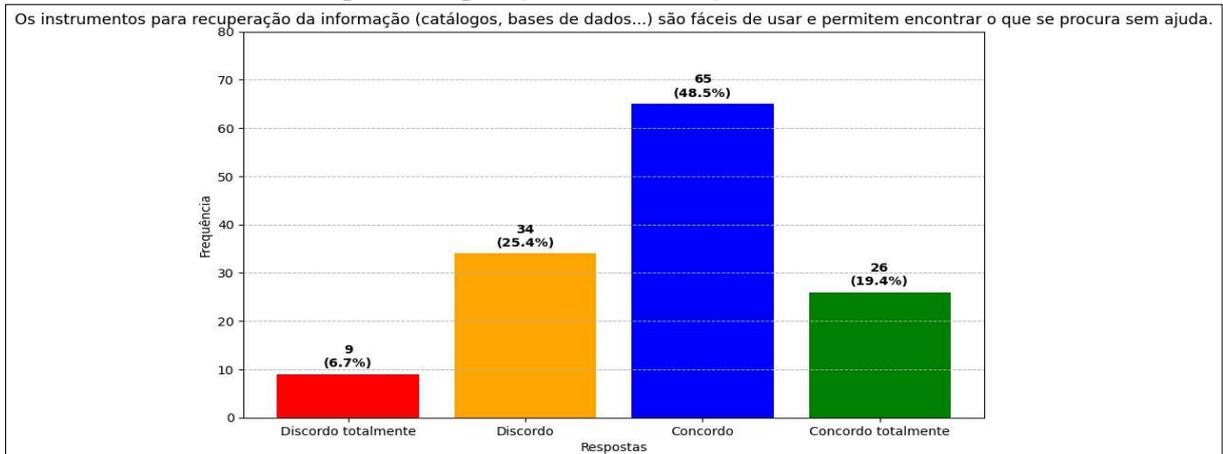
Comentário 6 - *Infelizmente o acervo de livros de psicologia e demais cursos ainda é muito limitado.*

Comentário 7 - *Disponibilizar as edições mais recentes dos livros. Renovar os livros impressos.*

Observa-se, pelos comentários acima, uma insatisfação relacionada aos materiais impressos das bibliotecas. No entanto, a maioria dos respondentes manifestou-se positivamente quanto ao atendimento de suas necessidades.

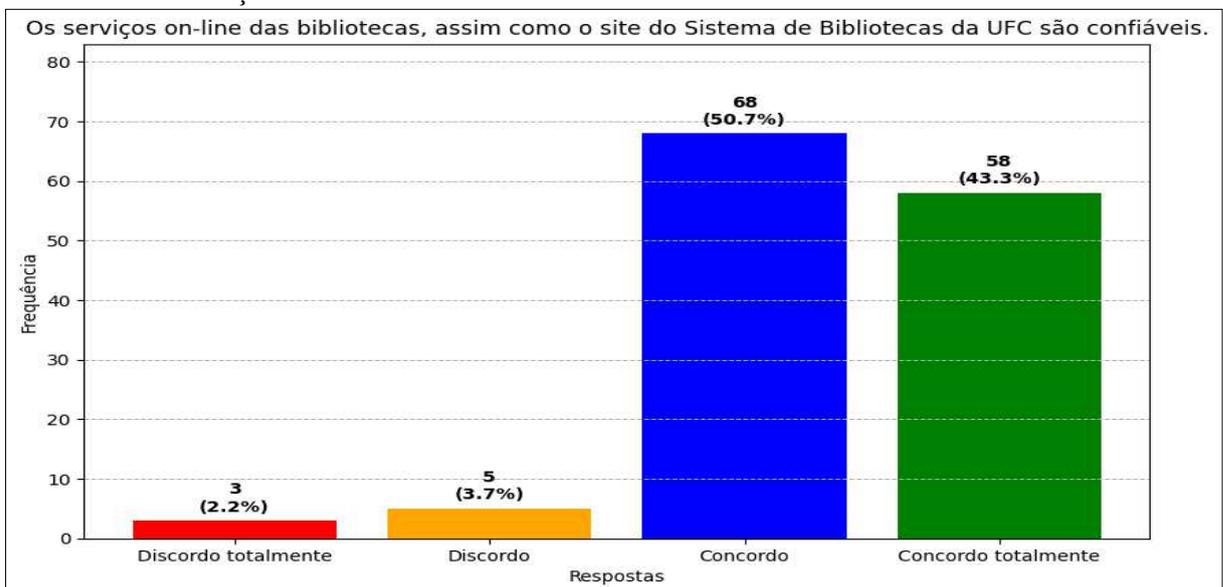
Conforme a divisão das dimensões, as perguntas de 10 a 13 fazem parte da dimensão da receptividade. A seguir, serão apresentados os gráficos de cada pergunta. O gráfico 11 mostra a avaliação no que diz respeito à facilidade de uso dos instrumentos para recuperação da informação, como catálogos e bases de dados, sem necessitar de ajuda, permitindo ao usuário a busca pela informação de forma independente, sem necessitar de ajuda constante. Grande parte dos respondentes, 65 (48,5%), escolheram “concordo”, enquanto 34 (25,4%) optaram por discordar.

Gráfico 11 - Instrumentos para recuperação da informação



Fonte: Elaborada pela autora (2024).

Sobre os serviços *on-line* e o site do Sistema de Bibliotecas da UFC, a escala de concordo (50,7%) e concordo totalmente (43,3%) tiveram expressivas representatividade na opinião dos respondentes. Considerando uma excelente avaliação desses serviços, conforme o gráfico 12 a seguir.

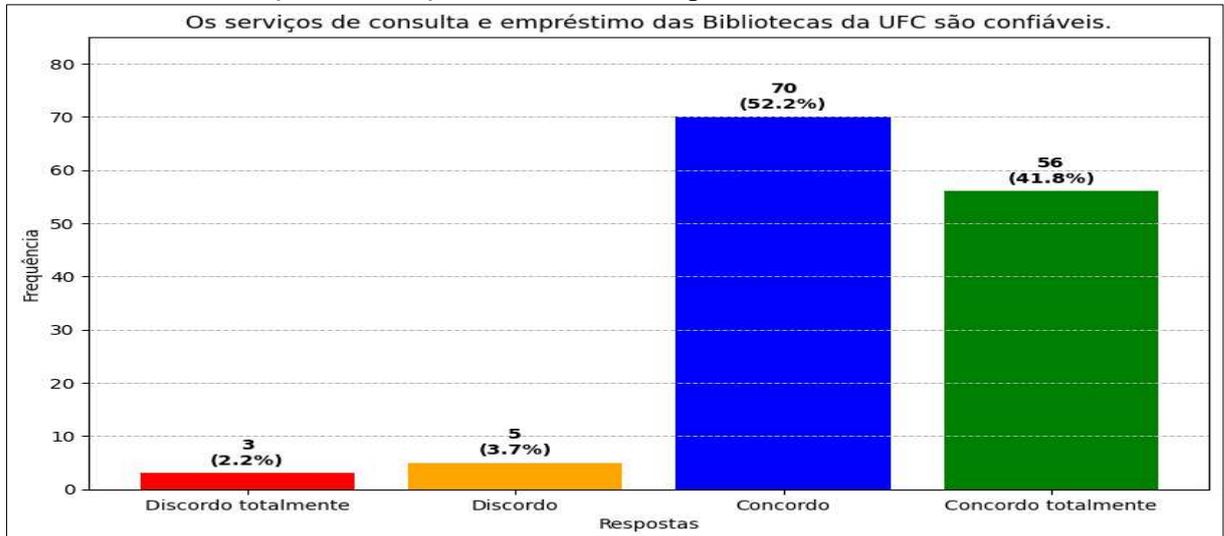
Gráfico 12 - Serviços *on-line* do SiBi

Fonte: Elaborada pela autora.

O gráfico 13, apresenta outra pergunta que teve resposta mais positiva que negativa foi em relação aos serviços de consulta e empréstimo das bibliotecas, das quais 70

(52,2%) usuários concordam sobre a confiança dos serviços e 56 (41,8%) concordam totalmente. Vejamos o gráfico 13

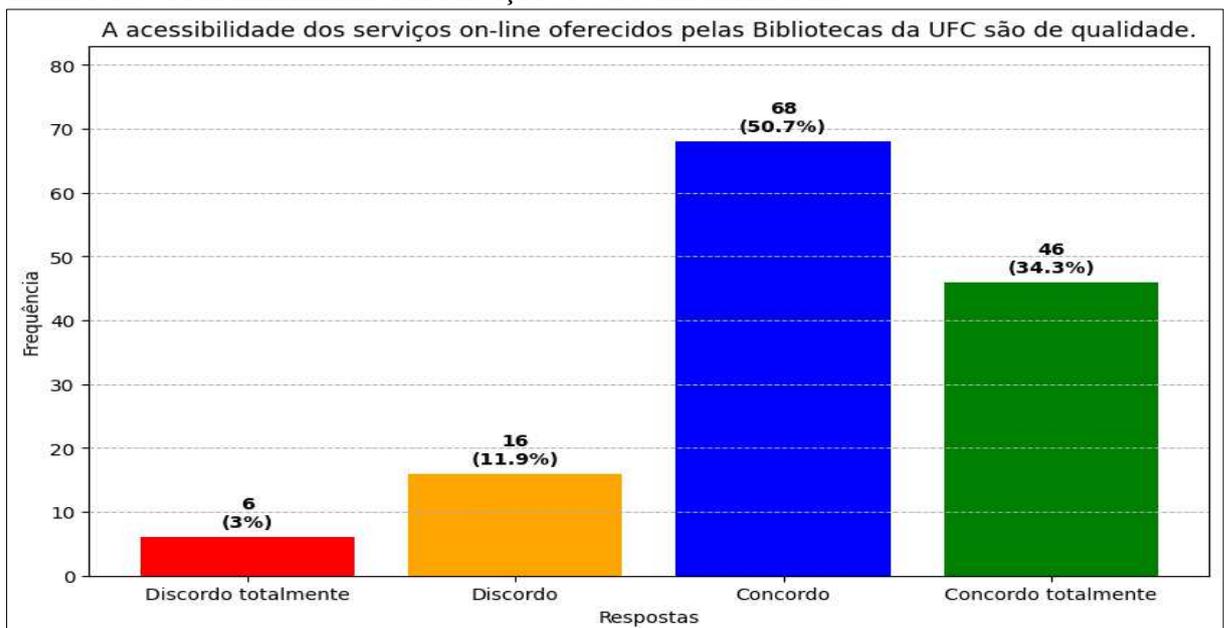
Gráfico 13 - Confiança nos serviços de consulta e empréstimo



Fonte: Elaborada pela autora (2024).

Em relação à qualidade da acessibilidade dos serviços *on-line* oferecidos pelas bibliotecas, um pouco mais da metade, (50,7%) dos respondentes concordam que são de qualidade, enquanto 46 (34,3%) usuários responderam que concordam totalmente. Conforme o gráfico 14.

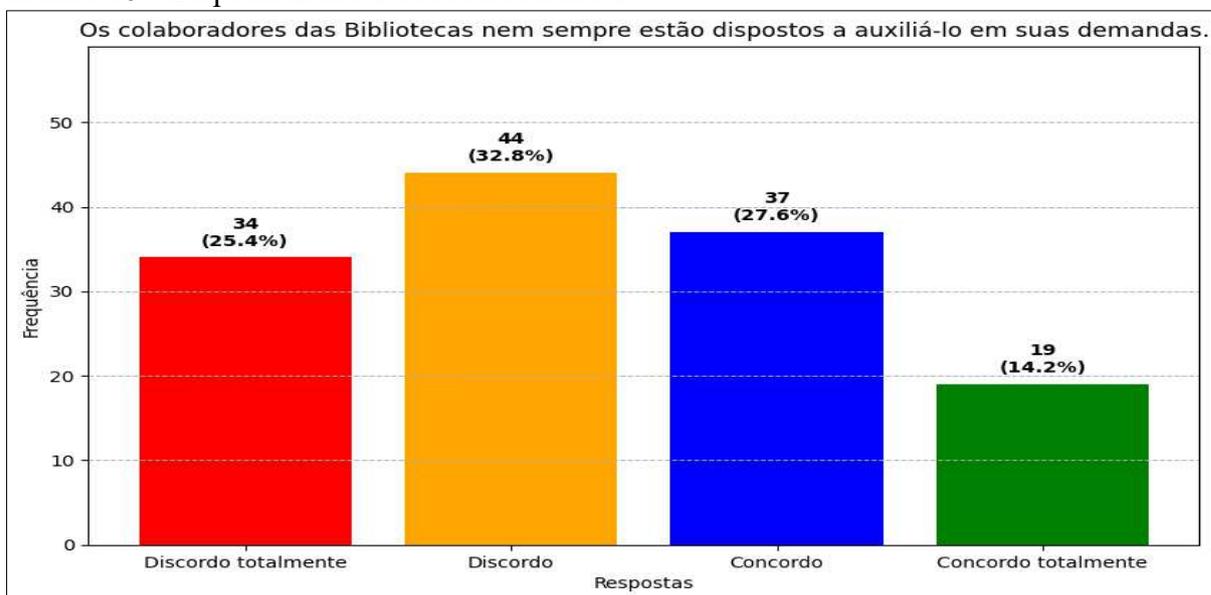
Gráfico 14 - A acessibilidade dos serviços *on-line* das bibliotecas



Fonte: Elaborada pela autora (2024).

Em relação à pergunta 14, que fala sobre a disposição dos colaboradores das bibliotecas em auxiliar em suas demandas, a maioria optou pela opção “concordo” com 44 (32,8%) respondentes, de acordo com o gráfico 15.

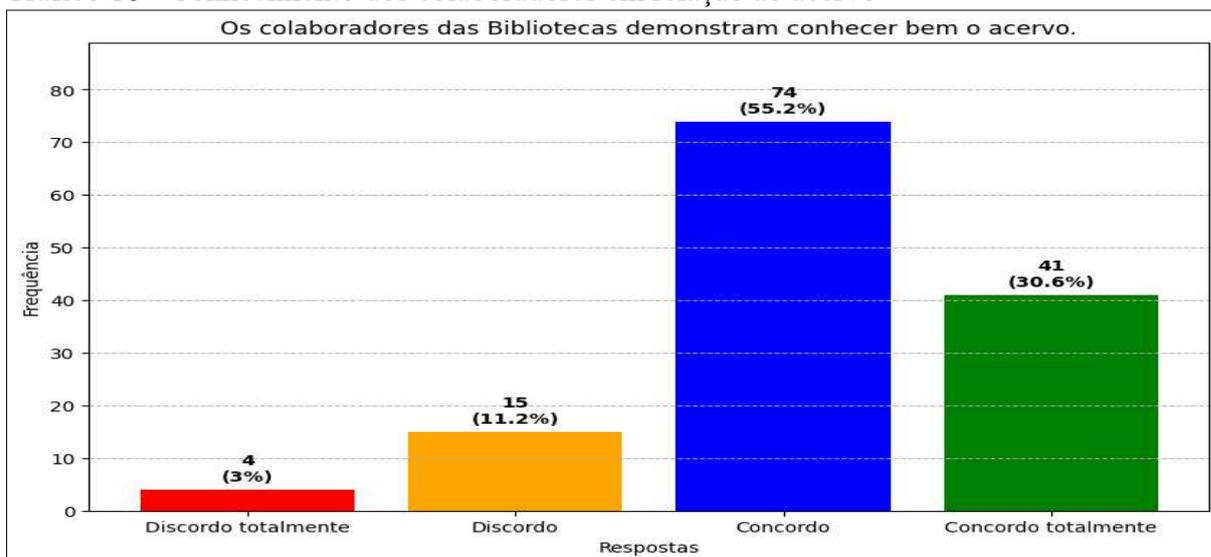
Gráfico 15 - Disponibilidades dos colaboradores



Fonte: Elaborada pela autora (2024).

A quarta dimensão trata da garantia do serviço, está relacionada nas perguntas 15, 16 e 17 no formulário da pesquisa. Podemos considerar um aspecto positivo o conhecimento dos colaboradores das bibliotecas em relação ao acervo, as respostas em sua maioria, 74 (55,2%) respondentes “concorda” e 41 (30,6%) “concorda totalmente”. O Gráfico 16 representa esses dados.

Gráfico 16 - Conhecimento dos colaboradores em relação ao acervo

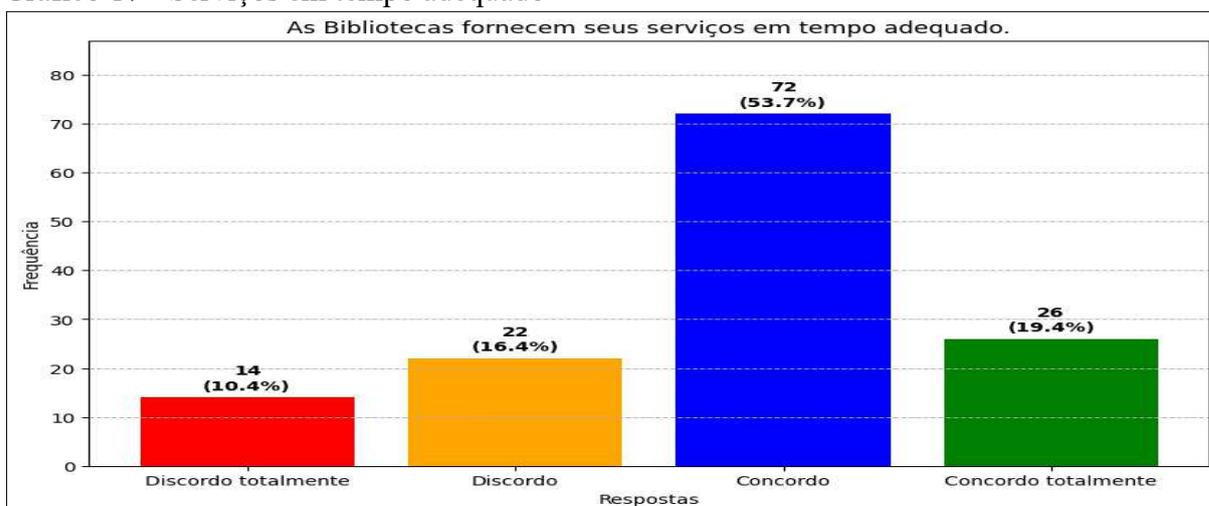


Fonte: Elaborada pela autora (2024).

Comentário 8 - *Os colaboradores oficiais e terceirizados da biblioteca, SEMPRE são muito gentis e dedicados a ajudar.*

De acordo com a pergunta 16, podemos considerar que as bibliotecas oferecem seus serviços em tempo adequado, como mostra o gráfico 17. A grande maioria, 72 (53,7%) dos respondentes marcaram a opção “concordo” e (19,4%) optou por “concordo totalmente”. Como podemos observar no gráfico 17 a seguir.

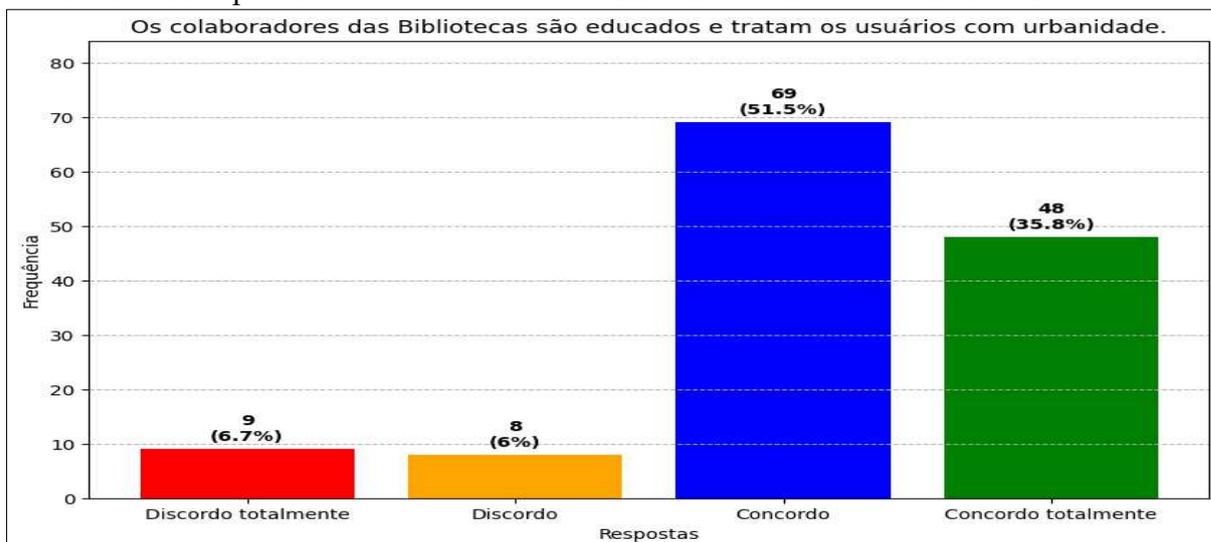
Gráfico 17 - Serviços em tempo adequado



Fonte: Elaborada pela autora.

Dando continuidade à dimensão da garantia, a pergunta 17 infere se os colaboradores das bibliotecas são educados e tratam os usuários com urbanidade. O impacto positivo das respostas aponta que os usuários recebem atendimento favorável por parte dos colaboradores. Mais da metade dos respondentes na pesquisa concorda, (51,5%) e (35,38%) concorda totalmente, respectivamente. Como mostra o gráfico 18.

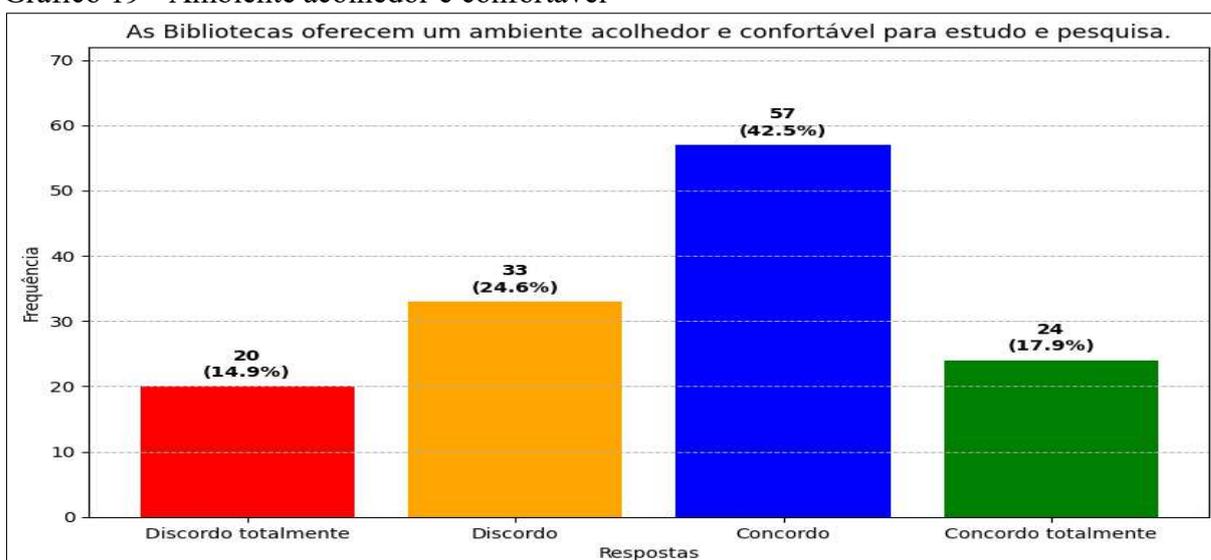
Gráfico 18 - Receptividade dos colaboradores Ambiente acolhedor e confortável



Fonte: Elaborada pela autora.

A quinta dimensão da qualidade avalia a percepção da empatia dos colaboradores com os seus usuários. É observada nas perguntas 18 a 22 do questionário. Ao responderem se as bibliotecas oferecem um ambiente acolhedor e confortável para o estudo e a pesquisa, boa parte dos respondentes, 57 (42,5%), optou por “concordo”, seguido por 24 (17,9%) “concordo totalmente”. Demonstrando que no geral, as respostas foram positivas, de acordo com o gráfico 19 a seguir.

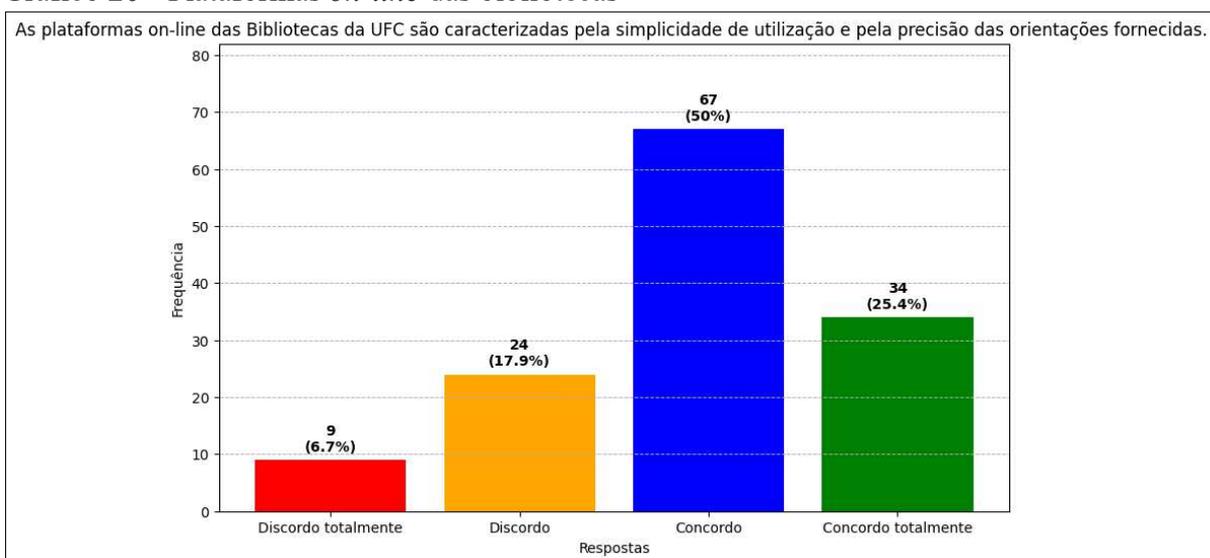
Gráfico 19 - Ambiente acolhedor e confortável



Fonte: Elaborada pela autora.

No que diz respeito às plataformas *on-line* das bibliotecas, os respondentes, em sua maioria, demonstraram satisfação ao utilizá-las. Conforme o gráfico 20, 67 (50%) pesquisados “concorda”, seguindo de 34 (25,4%) respondentes “concorda totalmente”. Somente 17,9% “discorda” e 6,7% “discorda totalmente”.

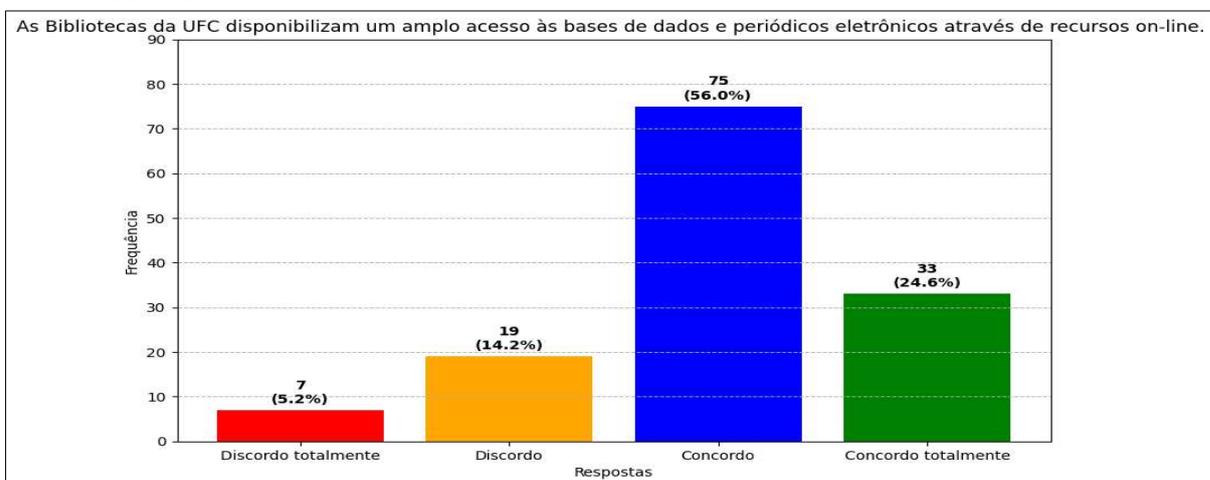
Gráfico 20 - Plataformas *on-line* das bibliotecas



Fonte: Elaborada pela autora.

Também podemos considerar respostas positivas sobre a disponibilização das bases de dados e periódicos eletrônicos disponibilizados pelas bibliotecas. Ao observar no gráfico 21 que mostra 75 (56%) dos pesquisados optantes por “concordo”, seguido de 33 respondentes marcando “concordo totalmente”, indicando mais de 80% dos usuários que responderam à pesquisa percebem o serviço com satisfação. Conforme o gráfico 21.

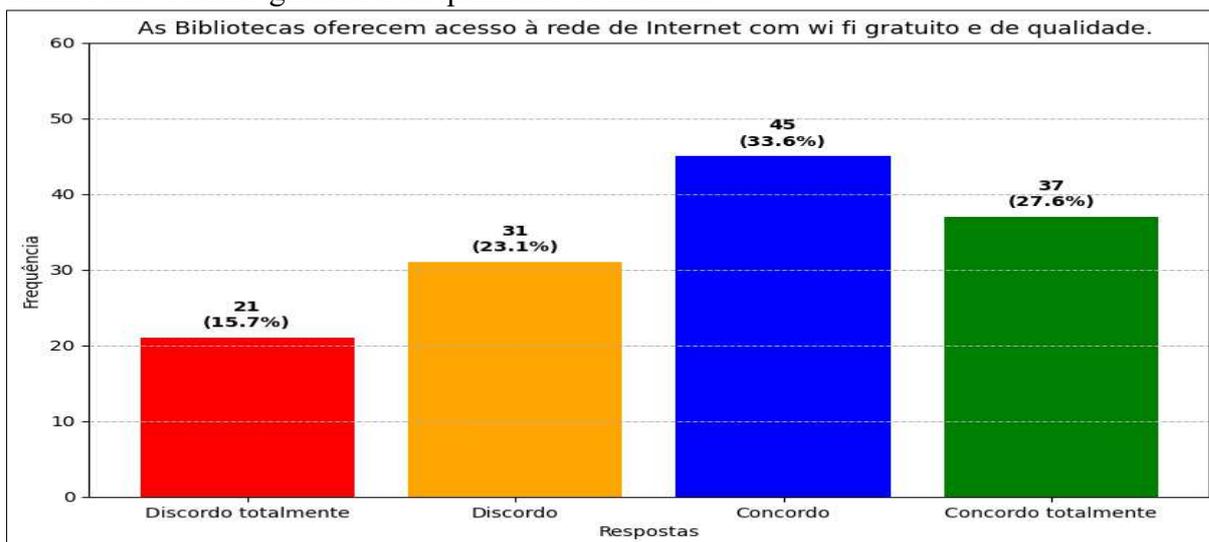
Gráfico 21 - Acesso às bases de dados



Fonte: Elaborada pela autora.

Sobre os serviços de internet gratuito e de qualidade oferecidos pelas bibliotecas, 45 (33,6%) respondentes optaram por “concordo”; 37 (27,6%) por “concordo totalmente”; 31(23,1%) marcaram “discordo” e 21(15,7%) responderam “discordo totalmente”. Conforme o gráfico 22 a seguir.

Gráfico 22 - Acesso gratuito e de qualidade de internet



Fonte: Elaborada pela autora

Finalizando a perguntas direcionadas à empatia, que aborda sobre os horários convenientes das bibliotecas para os usuários. A maioria 57 (42,5%) pesquisados responderam “concordo”, demonstrando que um número maior está satisfeito com os horários de funcionamento. Embora em alguns comentários tenham tido reclamações acerca desse ponto. No gráfico 23 podemos observar os valores registrados.

Gráfico 23 - Horários convenientes para os usuários



Fonte: Elaborada pela autora

Comentário 9 - *Retomar o horário de funcionamento ininterrupto até as 21h.*

Comentário 10 - *Creio que o horário ampliado de funcionamento da biblioteca da faculdade de medicina seria mais bem aproveitado. O horário de funcionamento atual é bastante limitado e curto.*

De acordo com as informações dos comentários, dos 134 respondentes, 32 deixaram reclamações, principalmente sobre os horários de atendimento, os espaços físicos, o serviço de internet e os acervos das bibliotecas.

As médias indicam que, embora haja um desempenho razoável em várias dimensões, especialmente em receptividade, as outras áreas apresentam pontuações abaixo do ideal. Tangibilidade é a dimensão mais crítica, necessitando de atenção imediata para melhorar os aspectos físicos do serviço. Confiabilidade, Garantia e Empatia também apresentam áreas de melhoria, e esforços para aumentar a confiança, a segurança e a atenção individualizada podem contribuir para elevar a qualidade do serviço percebida pelos usuários.

Observa-se na tabela 8 a percepção geral dos discentes sobre os serviços das bibliotecas de acordo com as dimensões:

Tabela 8 – Percepção geral dos discentes

Dimensão	Média
Tangibilidade	2,4634
Confiabilidade	2,9223
Receptividade	3,2282
Garantia	2,8829
Empatia	2,8481

Fonte: Elaborada pela autora (2024).

Ao analisar as dimensões da qualidade de serviço das duas bibliotecas pesquisadas, com base nas médias fornecidas para cada uma, observa-se uma variação nas percepções dos usuários. A tangibilidade, que se refere aos aspectos físicos do serviço, como instalações e equipamentos, apresenta uma média de 2,8295 para a BMS e de 2,0972 para a BCSO. Esses resultados indicam que ambas as bibliotecas possuem áreas que necessitam de melhorias em termos de infraestrutura física.

A confiabilidade, que envolve a capacidade de fornecer o serviço prometido de forma precisa e consistente, tem uma média de 3,2091 para a BMS e de 2,6356 para a BCSO.

Isso sugere que ambas as bibliotecas poderiam beneficiar-se de melhorias para aumentar a consistência e a precisão dos serviços prestados.

A receptividade, que mede a prontidão e disposição para ajudar os usuários, apresenta uma média de 3,4148 para a BMS e de 3,0417 para a BCSO. Ambas as bibliotecas são bem avaliadas nesta dimensão, demonstrando um bom desempenho na prontidão e atenção aos usuários.

A garantia, que se refere à competência e cortesia dos funcionários, bem como à capacidade de transmitir confiança e segurança, tem uma média de 2,9602 para a BMS e de 2,8056 para a BCSO. Estes resultados indicam percepções moderadas de confiança e segurança em ambas as bibliotecas, sugerindo que há espaço para aprimoramento na capacitação e no atendimento dos funcionários.

A empatia, que mede a atenção individualizada que a organização proporciona aos seus clientes, apresenta uma média de 3,0273 para a BMS e de 2,6689 para a BCSO. Os resultados indicam que ambas as bibliotecas precisam melhorar a personalização do atendimento ao usuário.

Tabela 9 – Média das dimensões por bibliotecas de Sobral

Dimensão	BMS	BCSO
Tangibilidade	2,8295	2,0972
Confiabilidade	3,2091	2,6356
Receptividade	3,4148	3,0417
Garantia	2,9602	2,8056
Empatia	3,0273	2,6689

Fonte: Elaborada pela autora

O estudo concentrou-se na percepção dos alunos sobre os serviços oferecidos, visando identificar áreas de melhoria e pontos fortes nas bibliotecas. Hernon e Altan (2010) destacam a importância da percepção dos usuários sobre a qualidade do serviço, observando que essa percepção pode ser tão influente quanto a qualidade real do serviço prestado.

Bezerra (2010) explora o conceito de qualidade em sua pesquisa sobre a avaliação dos serviços das bibliotecas universitárias. Com base em seus resultados, afirma que, segundo a definição de "qualidade como ajuste ao propósito", a biblioteca ainda não atingiu o nível de desempenho necessário para cumprir plenamente sua missão e objetivos dentro da

universidade. Os resultados obtidos na UFC em Sobral, de acordo com a percepção dos usuários, corroboram essa conclusão.

No modelo SERVQUAL, cinco dimensões críticas de qualidade de serviço são destacadas. Comparando com os resultados desta pesquisa, observa-se que, enquanto a Confiabilidade foi bem avaliada, a Tangibilidade continua sendo uma dimensão desafiadora. Isso confirma os achados de Parasuraman *et al.* (1985), de que aspectos físicos frequentemente são menos satisfatórios em serviços.

Contrapondo a utilização da escala SERVQUAL, Rolim (2016) argumenta que o modelo SERVPERF é mais adequado para avaliar a qualidade dos serviços, destacando que essa avaliação é essencial para distinguir entre padrões objetivos e subjetivos e a percepção do cliente sobre o desempenho do serviço. O modelo SERVPERF é particularmente eficaz para medir essas dimensões de desempenho de forma abrangente.

A análise dos resultados mostra que, em geral, os usuários das bibliotecas da UFC em Sobral têm uma percepção positiva dos serviços oferecidos, especialmente em termos de Confiabilidade. No entanto, a dimensão de Tangibilidade precisa de melhorias para aumentar ainda mais a satisfação dos usuários.

A BMS é percebida de forma mais positiva em todas as dimensões avaliadas. Ambas as bibliotecas mostram pontos fortes na receptividade, mas precisam melhorar nas áreas de Tangibilidade, Garantia e Empatia para alcançar níveis mais elevados de satisfação dos usuários. Focar na melhoria das infraestruturas físicas e no desenvolvimento da competência e cortesia dos funcionários pode trazer benefícios significativos para ambas as bibliotecas.

8 CONCLUSÃO

Esta dissertação teve como objetivo geral avaliar a percepção dos usuários discentes da UFC Sobral quanto à qualidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas da universidade no Campus de Sobral. Para alcançar tal objetivo, foram estabelecidos como objetivos específicos: a) verificar a satisfação dos usuários em relação ao acervo, tanto físico como digital; b) analisar a percepção do usuário diante das instalações físicas oferecidas pelas bibliotecas, dando ênfase à iluminação, acústica e climatização; c) verificar a satisfação dos usuários em relação à qualidade do atendimento dos colaboradores e funcionários das bibliotecas; d) conhecer a satisfação do usuário na utilização dos serviços *on-line*, assim como as pesquisas em bases de dados e as dificuldades existentes em relação à busca, acesso e uso das tecnologias da comunicação e informação (TIC's).

Em relação às dimensões de qualidade utilizadas, foram significativas para avaliar a satisfação dos usuários nas bibliotecas da Universidade Federal do Ceará, Campus Sobral. Essas dimensões contribuíram para aprofundar a compreensão da satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos pelas bibliotecas da UFC Sobral, alinhando-se aos objetivos específicos da pesquisa.

A partir dos resultados apresentados foi possível alcançar a percepção dos usuários respondentes sobre a qualidade dos serviços das bibliotecas pesquisadas, com a finalidade de buscar melhorias nos pontos considerados negativos pelos respondentes. A BMS tem uma melhor avaliação em tangibilidade, refletida na aparência das instalações e equipamentos. A confiabilidade é alta na BMS, indicando uma maior confiança dos usuários na precisão dos serviços. Ambas as bibliotecas são bem avaliadas na receptividade, com a BMS tendo uma leve vantagem. A BMS também se destaca em garantia, mostrando maior competência e segurança percebidos pelos usuários que responderam à pesquisa. Em termos de empatia, a BMS é vista como mais atenciosa e compreensiva em relação às necessidades dos usuários.

É importante considerar alguns aspectos, como as características estruturais das bibliotecas, os perfis variados dos alunos e a quantidade de cursos atendidos por cada uma. Além disso, a BCSO está localizada em uma estrutura temporária, aguardando a construção de seu prédio definitivo, cujo projeto ainda não foi executado. Em resumo, a BMS tem avaliações mais positivas em todas as dimensões, refletindo uma percepção geral mais favorável sobre os serviços prestados. Para melhorar essa avaliação, é interessante focar em

aspectos como melhorias físicas e de equipamentos, confiabilidade dos serviços e capacitação dos funcionários para garantir um atendimento mais confiável, cortês e empático.

Apesar da avaliação da BMS ter sido positiva em alguns pontos, ainda possui a necessidade de melhorias relacionadas às dimensões analisadas, sobretudo no que se refere às instalações, equipamentos, melhoria no acervo e horários de atendimento.

As bibliotecas podem considerar esses resultados para implementar melhorias direcionadas, como modernizar e otimizar as condições de estudo nas bibliotecas, proporcionando benefícios tanto para os alunos de graduação quanto de pós-graduação. Assim, investimentos na modernização dos equipamentos e na melhoria das instalações físicas, como o aumento de computadores funcionais e a garantia de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, são medidas que poderiam diminuir a insatisfação do usuário, conforme os resultados desta pesquisa.

Haja vista que os problemas relacionados à infraestrutura e aos equipamentos foram os mais frequentemente mencionados pelos pesquisados. Outras propostas de melhorias incluem a instalação de sistemas de controle de temperatura eficientes e iluminação adequada para criar um ambiente confortável e propício ao estudo. Criação de áreas específicas com mesas grandes e quadros brancos para estudo em grupo, além de espaços individuais para leitura concentrada.

A reorganização das estantes físicas com etiquetagem clara facilitará a localização de materiais. Divulgar melhor o formulário já existente, oferecido pelo Sistema de Bibliotecas da UFC, no intuito de analisar os problemas com base nesse serviço. Buscar junto à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas cursos relacionados para treinamentos dos colaboradores. Reajuste os horários de funcionamento conforme as necessidades dos usuários, apoiando essas ações com um aumento no número de colaboradores, que atualmente está reduzido. Isso garantirá que a biblioteca permaneça aberta nos horários necessários. Convém lembrar que a implementação de algumas dessas propostas requer investimento financeiro, o que frequentemente representa um obstáculo para sua realização.

As informações obtidas a partir da avaliação da percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços das bibliotecas universitárias, podem ser valiosas para a tomada de decisões no gerenciamento de bibliotecas acadêmicas. Essas informações podem também contribuir para elevar os níveis de qualidade dos serviços oferecidos, resultando em maior satisfação dos alunos e outros usuários.

Além disso, o estudo busca fornecer dados às equipes das bibliotecas para aprimorar o atendimento às demandas de seus usuários e comunidade. Com essas informações, é viável mobilizar recursos, planejar e reformular serviços, com foco na criação de soluções que respondam às necessidades identificadas.

Em pesquisas futuras, seria interessante incluir as opiniões de professores e funcionários sobre os serviços da biblioteca. Sempre que possível, os bibliotecários devem incentivar a introdução de novos serviços para a comunidade acadêmica. Dessa forma, o desenvolvimento de novas técnicas e práticas administrativas, bem como novos processos que agreguem valor à organização, poderia ser explorado em estudos futuros sobre bibliotecas universitárias.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, Lilian Bastos Ribas. O racismo das cotas raciais. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 17, n. 3249, 24 mai. 2012. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/21863>. Acesso em: 17 mar. 2024.
- AMARAL, Fernanda Vasconcelos; CORRÊA, Elisa Cristina Delfini. Contribuições da Biblioteconomia e Ciência da Informação para a gestão de bibliotecas universitárias. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas v. 18, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdbci/a/8m58HZrRxgH5sTvyyN8CBxw/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: jan. 2024.
- AMARAL, S. A. Marketing da informação: entre a promoção e a comunicação integrada de marketing. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 1, p. 31-44, 2008. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1636/1637>. Acesso em: 26 jan. 2024
- ARAÚJO, Adriana Castro. **Avaliação do Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência da Universidade Federal do Ceará na perspectiva dos egressos**. 2015. 98f. – Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Fortaleza (CE), 2015. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/14858/1/2015_dis_acaraujo.pdf . Acesso em: 01 mar 2024.
- BETTIOL, Marco; Di MARIA, Eleonora; MICELLI, Stefano. Industry 4.0 and knowledge management: an introduction. In: BETTIOL, M.; Di MARIA, E.; MICELLI, S. **Knowledge Management an Industry 4.0: new paradigms for value creation**. [S.l.]: Springer, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.1007/978-3-030-43589-9_1. Acesso em: 26 jan. 2024.
- BAPTISTA, M. M.; LEONARDT, M. A qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em uma Biblioteca Universitária. **Bibliotecas Universitárias: pesquisas, experiências e perspectivas**, [s l.], v. 1, n. 1, 2011. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistarbu/article/view/3064>. Acesso em: 20 jul. 2022.
- BATESON, J. E. G.; HOFFMAN, K D. **Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos**. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning Brasil, 2016. E-book. ISBN 9788522124039. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522124039/>. Acesso em: 11 jun. 2024.
- BEUREN, I.M. **Gerenciamento da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 104p.
- BEZERRA, N. A. **Avaliação da qualidade dos serviços da biblioteca universitária segundo os usuários discentes**. 2010. Dissertação (Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior - POLEDUC) – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/2824>. Acesso em 07 jul. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 9.235, de 15 de dezembro de 2017.** Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação das instituições de educação superior e dos cursos superiores de graduação e de pós-graduação no sistema federal de ensino. Brasília, DF, 2017a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9235.htm. Acesso em: 07 nov. 2023.

BRASIL. **Lei Nº 12.711, de 29 de agosto de 2012.** Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. Brasília, DF, 2012. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112711.htm. Acesso em: 17 mar. 2024.

BRASIL. **Lei 14.723/23, de 13 de novembro de 2023.** Altera a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, para dispor sobre o programa especial para o acesso às instituições federais de educação superior e de ensino técnico de nível médio de estudantes pretos, pardos, indígenas e quilombolas e de pessoas com deficiência, bem como daqueles que tenham cursado integralmente o ensino médio ou fundamental em escola pública. Brasília, DF, 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/114723.htm. Acesso em: 17 mar. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação. **Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI):** diretrizes gerais. Brasília, DF: MEC, ago. 2007. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6096.htm#:~:text=Decreto%20n%C2%BA%206096&text=DECRETO%20N%C2%BA%206.096%2C%20DE%204,que%20lhe%20confere%20o%20art.. Acesso em: 19 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria Ministerial nº 2.051,** de 9 de julho de 2004. Regulamenta os procedimentos de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído na Lei no 10.861, de 14 de abril de 2004. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/PORTARIA_2051.pdf. Acesso em: 06 nov. 2023.

BRASIL. Ministério da Educação - MEC. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP. **Acervo das instituições de educação superior pode ser físico, virtual ou misto:** indicadores de avaliação sobre bibliografia básica e complementar admitem três tipos de acervos, não havendo restrição em relação à modalidade ou ao ato de autorização de curso. Publicado em: 11 mar. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/ptbr/assuntos/noticias/avaliacao-in-loco/acervo-das-instituicoes-de-educacao-superiorpode-ser-fisico-virtual-ou-misto> Acesso em: 07 nov. 2023.

BRASIL. Portaria Normativa n. 09, de 05 de maio de 2017. **Diário Oficial da União,** Brasília, DF, 06 maio 2017. Disponível em: Acesso em: 18 mar. 2024.

CAMPOS, A. C. B.; MIGUEL, M. C.; CARVALHO, S. M. S. Aplicação do modelo Servqual na bienal do livro da Zona da Mata: o olhar dos interagentes abrindo novas páginas para melhoria da qualidade. **Encontros Bibli,** Florianópolis, v. 23, n. 52, p. 84-94, maio 2018. ISSN 1518-2924. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2017v23n52p84>. Acesso em: 11 nov. 2023.

CARDOSO, A. L. M. de S.; SILVEIRA, R. Z. da; MIGUEL, M. C. Percepção da qualidade de serviços na Biblioteca Municipal Murilo Mendes de Juiz de Fora na perspectiva do usuário. **BIBLOS**, [S. l.], v. 32, n. 2, p. 5–29, 2018 DOI: 10.14295/biblos.v32i2.6925. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/6925>. Acesso em: 12 nov. 2023.

CARPINETTI, L. C. R. A Evolução do Conceito e da prática da Gestão da Qualidade. *In*: CARPINETTI, Luiz César Ribeiro. **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2016. P 1-31. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4535466/mod_resource/content/1/Introdu%C3%A7%C3%A3o%20e%20cap%201%20GQ%20Carpinetti.pdf. Acesso em: 22 jul. 2022.

CRISTINO FILHO, Gerardo.; BEZERRA, Mirna Marques; PINTO, Vicente de Paula Teixeira. Curso de medicina da Universidade Federal do Ceará - Campus de Sobral: nove anos de história. **SANARE - Revista de Políticas Públicas**, [S. l.], v. 7, n. 2, 2008. Disponível em: <https://sanare.emnuvens.com.br/sanare/article/view/37>. Acesso em: 25 mar. 2024.

CRONIN, JJ e TAYLOR, SA (1992). Medindo a qualidade do serviço: um reexame e uma extensão. **Revista de Marketing**, [S. l.], v. 56, n. 3, p. 55-68. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>. Acesso em: 24 out. 2023.

CUNHA, Luiz Antônio. Ensino superior e universidade no Brasil. *In*: LOPES, Eliane Marta Teixeira; FARIA JÚNIOR, Luciano Mendes. VEIGA, Cyntia Greive (org). **500 anos de educação no Brasil**. Belo Horizonte: Autêntica, 2000.

DANTAS, G. G. C.; AQUINO, M. de A. Aprendendo com o uso de softwares educativos para ativar inteligências múltiplas (IM). **Em Questão**, Porto Alegre, v. 13, n. 1, p. 147-168, jan./jun., 2007. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/55/1713> Acesso em 15 de jan. 2024.

DIAS SOBRINHO, José. Avaliação e transformações da educação superior brasileira (1995-2009): do provão ao SINAES. **Avaliação: Revista Da Avaliação Da Educação Superior**, Campinas, v. 15, p. 195-224, 2010.

ESTABEL, Lizandra B.; MORO, Eliane S. **Biblioteca: conhecimentos e práticas**. Porto Alegre: Penso, 2014. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788565848862/pageid/2>. Acesso em: 15 jul. 2022.

FÁVERO, Maria de Lourdes. **A Universidade do Brasil: das origens à construção**. Rio de Janeiro: 2. Ed. Editora UFRJ, 2010.

FERREIRA, Armindo Ribeiro. **Biblioteca no ambiente escolar: comunicação, dinâmicas, organização e estratégias de atendimento**. São Paulo: Saraiva, 2015. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788536522173/pageid/2> .Acesso em: 15 jul. 2022.

FIGUEIREDO, E.; RIBEIRO, C.; PASSOS, C.; PEREIRA, P. Marketing relacional em bibliotecas universitárias: uma revisão da literatura. **Gestão e Desenvolvimento**, [S. l.], n. 30,

p. 289-316, 24 mar. 2022. Disponível em:
<https://journals.ucp.pt/index.php/gestaoedesenvolvimento/article/view/11342>. Acesso em 15 jul. 2022.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da informação (C.I.)**, Brasília (DF), 37 (3), dez 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0100-19652008000300007>. Acesso em: 14 jun 2024.

FREITAS, Camila Morais de. **Gestão de acervos de obras raras na perspectiva do usuário**. 2018. 110f. - Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Fortaleza (CE), 2018.

GARCIA-ALVAREZ, María Teresa. El rol de las tecnologías de la información y comunicación en la gestión del conocimiento: un desafío estratégico en el nuevo contexto empresarial. **Revista de Ciencias Sociales**, Maracaibo, v. 19, n. 2, p. 322-333, abr./jun. 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28026992011> Acesso em: 26 jan. 2024.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7 ed. Barueri: Atlas, 2021. 186p.

GONÇALVES, Alícia Ferreira. Políticas públicas, etnografia e a construção dos indicadores socioculturais. **Revista Avaliação de Políticas Públicas (AVAL)**, Fortaleza, ano 1, v. 1, n. 1, p. 17-27, jan./jun. 2008. Disponível em:
https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/22512/1/2008_art_afgon%c3%a7alves.pdf. Acesso em: 01 fev. 2024.

GONÇALVES, T. O.; CAMARGO JR., J. B.;PIZZANATTO, N. K. Gestão da qualidade: do seu início até a gestão de qualidade total. In: PIZZANATTO, N. K.; PIZZANATTO, A. K. (org.). **Enfoque de gestão: educação, saúde, administração pública**. Curitiba: Crv, 2021. p. 17-27. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=0n5TEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1983&dq=gest%C3%A3o+da+qualidade+carpinetti&ots=gMHdIEMwb3&sig=jkJPMBHc2MeYDqk5QDfeJcwnNeA&redir_esc=y#v=onepage&q=gest%C3%A3o%20da%20qualidade%20carpinetti&f=false. Acesso em: 10 nov. 2023.

LANDIVA, Talita H. **Gestão da qualidade total**. São Paulo: Saraiva, 2021. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786553560529/pageid/0>. Acesso em 15 jul. 2022.

LIKER, Jeffrey K.; ROSS, Karyn. **O modelo Toyota de excelência em serviços: a transformação lean em organizações de serviço**. Porto Alegre: Bookman 2019. E-book. ISBN 9788582604755. Disponível em:
<https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788582604755/>. Acesso em: 11 nov. 2023.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de; MIOTO, Regina Tamasso Célio. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Rev. Katál**. Florianópolis, v. 10 n. esp. p. 37-45 2007. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rk/a/HSF5Ns7dkTNjQVpRyvhc8RR/#>. Acesso em: 16 jun. 2024.
LUBISCO, Nídia Maria Lienert; SOUSA, Flávia Bulhões de. Avaliação dos cursos de graduação da Universidade Federal da Bahia: a biblioteca universitária em foco, de 2010 a 2017. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S. l.], v. 12, n. 3, p. 665–701, 2019. DOI: 10.26512/rici. v12.n3.2019.17762. Disponível em:
<https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/17762>. Acesso em: 21 mar. 2024.

LOBO, Renato N. **Gestão da qualidade**. São Paulo: Editora Saraiva, 2020. E-book. ISBN 9788536532615. Disponível em:
<https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536532615/>. Acesso em: 10 nov. 2023.

MAGALHÃES, Marcos Felipe. **Qualidade na prestação de serviços: agregando valor às organizações**. São Paulo: Senac São Paulo, 2018.

MAIA, Mara Leurany Jorge; MORAIS, José Jassuipe da Silva. Análise do processo de avaliação de bibliotecas universitárias. **Em Questão**, [S. l.] v. 29, p. e-124299, 2023.

MARANHÃO, C. M. S. A. *et al.* Universidade Federal e Políticas Públicas no Brasil: Análises sobre o Reuni/Federal University and Public Policy in Brazil: Analysis about the Reuni. **Revista FSA** (Centro Universitário Santo Agostinho). Teresina, v. 15, n. 7, p. 51-78, 2018.

MESQUITA, Margareth de Figueiredo Nogueira. **Avaliação do impacto do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), no Sistema de Bibliotecas Universitárias da Universidade Federal do Ceará**. 2016. 117f. – Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Fortaleza (CE), 2016.

NASCIMENTO, R. C. C. **Atualização das bibliografias básicas dos cursos da área da saúde: o caso da Biblioteca de Ciências da Saúde**. 2009. Dissertação (Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior - POLEDUC) – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009. Disponível em:
https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/611/1/2009_dis_rcnascimento.pdf. Acesso em: 15 jul. 2022.

NEJATI, M.; NEJATI, M. Service quality at University of Tehran Central Library, **Library Management**, Teerã, v. 29, n. 6/7, p.571-582, 2008. Disponível em:
https://www.researchgate.net/profile/Mehran-Nejati/publication/235308780_Service_quality_at_University_of_Tehran_Central_Library/links/00b49535483f161939000000/Service-quality-at-University-of-Tehran-Central-Library.pdf. Acesso em: 13 jun 2024.

OLIVEIRA, Denise Lima de; PIRES, Luciene Lima de Assis. O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: reflexões sobre a autoavaliação nos Institutos Federais. **Revista LABOR**, Fortaleza, v. 2, n. 24, p. 155-179, jul./dez. 2020.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., & BERRY, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, [S. l.], v.

49, n. 4, p. 41-52, 1985. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>. Acesso em: 24 out. 2023.

PAULA, R. S. de L.; SILVA, Elaine da; WOIDA, L. M. A inovação nas bibliotecas universitárias em tempo de pandemia da Região Norte do Brasil. **RDBCI: Rev. Dig. Bibliotece Ci. Info.**, Campinas, SP, v. 18, p. 1-17, 2020. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8661184/23300>. Acesso em 15 jul. 2022.

PAULA, Camila Henriques de; MARTIN, Débora Gonzaga. Reuni: um instrumento de promoção do princípio constitucional da igualdade. **Competência**: Porto Alegre, v. 14, n. 2, dez. 2021. Disponível em: <https://seer.senacrs.com.br/index.php/RC/article/view/722/453>. Acesso em 10 nov. 2023.

PERES, R. S.; SÁ, N. O. de. Ferramentas Web 2.0 em unidades de informação: aspectos de divulgação em melhoria contínua identificados em artigos científicos. **Informação & Informação**, Londrina, v. 24, n. 2, p. 263 –286, maio/ago. 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/126803> Acesso em 25 jan. 2024.

PIMENTA, Lídia. Boaventura. **Processo Decisório da Universidade Multicampi**: dinâmica dos Conselhos Superiores e Órgãos de Execução. 2007. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador. 211p. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/11342/1/Lidia%20Pimenta.pdf>. Acesso em: 07 mar 2024.

POLIDORI, Marlis Morosini; MARINHO-ARAÚJO, Claisy M.; BARREYRO, Gladys Beatriz. SINAES: perspectivas e desafios na avaliação da educação superior brasileira. **Ensaio: avaliação e políticas públicas em educação**, Rio de Janeiro, v. 14, p. 425-436, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ensaio/a/mrycNktVzr36Nn5njkkjSZv/>. Acesso em: 14 nov. 2023.

QUEIROZ, Carlos Antonio de; RODRIGUES, Maria do Socorro de Sousa. Análise da interiorização do curso de medicina da Universidade Federal do Ceará (UFC) no município de Sobral. In: ANDRIOLA, Wagner Bandeira *et al* (org.). **Faroleiros da Educação**: lançado luzes sobre o ensino superior, Edições UFC, 2012.

RIBEIRO, Larissa Verônica Moreira; CHAHINI, Thelma Helena Costa. Tecnologias digitais de informação e comunicação em biblioteca universitária. **Brazilian Journal of Development**, São José dos Pinhais, v. 7, n. 4, p. 39331-39346, 2021. Disponível em: https://scholar.google.com/scholar?q=tecnologia+da+comunica%C3%A7%C3%A3o+e+informa%C3%A7%C3%A3o+nas+bibliotecas+universitarias&hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2018&as_yhi=2023. Acesso em: 14 nov. 2023.

RIBEIRO, Wagner Leite; GUERRA, Maria das Graças Gonçalves Vieira. Avaliação de cursos a partir do SINAES: uma análise para melhoria da qualidade na Universidade Federal da Paraíba. **Rev. Educ. Questão**, Natal, v. 57, n. 53, e17064, jul. 2019. Disponível em http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010277352019000300007&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 06 nov. 2023. Epub 19-Set-2019. <https://doi.org/10.21680/1981-1802.2019v57n53id17064>.

ROCHA, Heloísa de Paula Pessoa; RODRIGUES, Rui Martinho. Políticas de cotas para o ingresso das pessoas com deficiência nas universidades públicas e sua consonância com os preceitos da Carta Magna. *In: ANDRIOLA, Wagner Bandeira et al (org.). Faroleiros da Educação: lançado luzes sobre o ensino superior*, Edições UFC, 2012.

ROLIM, Amarildo Maia. **Avaliação da qualidade dos serviços de suporte de TI de uma IFES: Uma abordagem voltada à mensuração de desempenho**. 2016. 102f. – Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Fortaleza (CE), 2016.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro José. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gestão e Produção**, São Carlos- SP, v. 12, n. 2, p. 279-293, ago. 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-530X2005000200011>. Acesso em: 14 jun. 2024.

SANTOS, Izabel Lima dos. **Serviço de Referência em Bibliotecas Universitárias: proposta de política aplicada às universidades federais do Nordeste brasileiro**. Orientação: Jonathas Luiz Carvalho Silva. 2020. 231 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia) – Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, 2020. Disponível em: <https://sites.ufca.edu.br/ppgb/wp-content/uploads/sites/20/2022/05/IZABEL-LIMA-DOS-SANTOS-1.pdf>. Acesso em: 28 set. 2023.

SAVIANI, Dermeval. Política educacional brasileira: limites e perspectivas. **Revista de Educação PUC**, Campinas, SP, n. 24, p. 07-16, 2008.

SECCHI, L. **Políticas Públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. São Paulo: Cengage Learning, 2010. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788522128976/pageid/5>. Acesso em: 10 mar 2024.

SEVERINO, Lis Soares. **A modernização administrativa no processo de expansão universitária por meio do REUNI: estudo de caso na Faculdade de Medicina da UFC**. Orientador: Francisco Uribam Xavier Holanda. 2022. 145 f. Dissertação (Mestrado em Avaliação de Políticas Públicas) - Programa de Pós-Graduação em Avaliação de Políticas Públicas, Centro de Ciências Agrárias, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2022.

SILVA, P. M. Sistemas de informação em bibliotecas: o comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias de informação. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 6, n. 1, p. 1–24, 2008. DOI: 10.20396/rdbci.v5i2.2010. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2010>. Acesso em: 26 jan. 2024.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, SC, v. 7, n. 1, 2002.

SOBRAL. **Prefeitura Municipal de Sobral**. Disponível em: <https://www.sobral.ce.gov.br/cidade/historia>. Acesso em: 28 set. 2023.

SOUSA, R. G. de; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Perspectivas em mediação da informação no contexto das tecnologias de informação e da comunicação em bibliotecas universitárias. **Informação@Profissões**, [S. l.], v. 8, n. 2, p. 104–123, 2019. DOI: 10.5433/2317-4390.2019v8n2p104. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/37578>. Acesso em: 14 nov. 2023.

SOUZA, Celina. Políticas públicas: uma revisão de literatura. **Revista Sociologias**, Porto Alegre, ano 8, n16, p. 20-45, jul/dez. 2006.

TROMBINI, M. M. S. L.; ROCHA, M. A.; LIMA, F. S. Avaliação do Programa Reuni em Universidades Federais no Brasil. **Humanidades & Inovação**, Palmas, TO, v. 7 n. 6, p. 91-105, 2020: Educação formal e não formal, cultura e currículo I. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadesinovacao/article/view/2307>. Acesso em: 08 nov. 2023.

TEIXEIRA, Anísio. Uma perspectiva da educação superior no Brasil. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, Brasília, v.50, n. 111, jul./set. 1968. p. 21-82. Disponível em: <http://www.bvanisioiteixeira.ufba.br/artigos/perspectiva.html>. Acesso em: 07 mar. 2024.

TEIXEIRA, Elenaldo Celso. **O papel das políticas públicas no desenvolvimento local e na transformação da realidade**. Salvador: AATR, v. 200, p. 09, 2002.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Sobre a biblioteca universitária**. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/pt/sobre-a-biblioteca-universitaria/missao-visao-e-valores/>. Acesso em 07 jul. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Campus de Sobral**. Disponível em: Acesso em: 9 jun. 2021. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/pt/sobre-o-sibi-ufc/bibliotecas-do-sistema/bibliotecas-nos-campi-do-interior/biblioteca-do-campus-de-sobral-beso/>.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Biblioteca do Curso de Medicina de Sobral**. Disponível em: Acesso em: 9 jun. 2021. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/pt/sobre-o-sibi-ufc/bibliotecas-do-sistema/bibliotecas-nos-campi-do-interior/biblioteca-de-medicina-de-sobral-bmso/>.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Guia de normalização de trabalhos acadêmicos da Universidade Federal do Ceará**. Fortaleza: Biblioteca Universitária, 2013. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/wp-content/uploads/2019/10/guia-de-citacao-06.10.2019.pdf>. Acesso em: 9 jun. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Campus de Sobral**. Disponível em: <https://sobral.ufc.br/sobre/campus/>. Acesso em: 28 set. 2023.

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. A gestão da qualidade

em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006.

Perspectivas em ciência da informação, Belo Horizonte, v. 11, p. 118-137, 2006.

Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/3TDfTQyhmbbsPYKkhsLTSWfP/?format=html>.

Acesso em:

VELOSO, Renato dos S. **Tecnologia da informação e comunicação**, 1.ed. São Paulo:

Editora Saraiva, 2012. E-book. ISBN 9788502145924. Disponível em:

<https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502145924/>. Acesso em: 26 jan. 2024.

TOLEDO, José Carlos D. *et al.* **Qualidade: gestão e métodos**. São Paulo: Grupo GEN, 2012.

Disponível em: [https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/978-85-216-2195-](https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/978-85-216-2195-9/pageid/0)

[9/pageid/0](https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/978-85-216-2195-9/pageid/0). Acesso em: 16 jul. 2022.

ZANINELLI, T. B.; LIPINSKI, B.; PINTO, D.; FONSECA, D. L. de S.; MENEZES, P. L. O conceito de unidades de informação: uma revisão sistemática na Ciência da Informação.

Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação, [S. l.], v. 15, n. 2, p. 592–608, 2022.

DOI: 10.26512/rici. v15.n2.2022.42562. Disponível em:

<https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/42562>. Acesso em: 26 jan. 2024.

7. Trabalha ou exerce alguma atividade remunerada?

- Sim Não

8. Em qual curso está matriculado?

- Graduação - Curso de Ciências Econômicas
 Graduação - Curso de Engenharia da Computação
 Graduação - Curso de Engenharia Elétrica
 Graduação - Curso de Finanças
 Graduação - Curso de Medicina
 Graduação - Curso de Música – Licenciatura
 Graduação - Curso de Odontologia
 Graduação - Curso de Psicologia
 Pós-Graduação - Mestrado em Biotecnologia
 Pós-Graduação - Mestrado em Ciências da Saúde
 Pós-Graduação - Mestrado em Engenharia Elétrica e da Computação
 Pós-Graduação - Mestrado em Psicologia e Políticas Públicas
 Pós-Graduação - Mestrado em Saúde da Família
-

APÊNDICE B
QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SISTEMA
DE BIBLIOTECAS DA UFC EM SOBRAL

Prezado usuário,

A seguir apresentamos o segundo questionário, no qual contempla a **Percepção** do usuário em relação aos serviços das bibliotecas da UFC do Campus de Sobral. Constan de 22 itens que serão respondidos em uma escala de 1 a 4, sendo 1 quando discorda totalmente da afirmação e 4 que é a nota máxima, quando o usuário concorda totalmente. Estima-se que você precisará de, aproximadamente, 10 minutos para concluir. A sinceridade de suas respostas é determinante para a qualidade da pesquisa.

Agradecemos sua colaboração.

(1) Discordo totalmente (2) Discordo (3) Concordo (4) Concordo totalmente
1. As bibliotecas possuem equipamentos modernos.
2. As instalações físicas das bibliotecas são adequadas e acessíveis para pessoas com mobilidade reduzida.
3. Os espaços para estudo individual da biblioteca são adequados e suficientes.
4. Os espaços para estudo em grupo das bibliotecas são adequados e suficientes.
5. Os ambientes das bibliotecas são silenciosos, iluminados e arejados.
6. A disponibilidade e variedade do acervo digital das Bibliotecas da UFC atendem às necessidades acadêmicas.
7. Os livros dos acervos das bibliotecas são facilmente encontrados nas estantes.
8. Os recursos digitais cobrem as necessidades de informação.
9. Os materiais impressos da bibliotecas cobrem as necessidades de informação
10. Os instrumentos para recuperação da informação (catálogos, bases de dados...) são fáceis de usar e permitem encontrar o que se procura sem ajuda.
11. Os serviços on-line das bibliotecas, assim como o site do Sistema de Bibliotecas da

UFC são confiáveis.
12. Os serviços de consulta e empréstimo das Bibliotecas da UFC são confiáveis.
13. A acessibilidade dos serviços on-line oferecidos pelas Bibliotecas da UFC são de qualidade.
14. Os colaboradores das Bibliotecas nem sempre estão dispostos a auxiliá-lo em suas demandas.
15. Os colaboradores das Bibliotecas demonstram conhecer bem o acervo.
16. As Bibliotecas oferecem seus serviços em tempo adequado.
17. Os colaboradores das Bibliotecas são educados e tratam os usuários com urbanidade.
18. As Bibliotecas oferecem um ambiente acolhedor e confortável para estudo e pesquisa.
19. As plataformas on-line das Bibliotecas da UFC são caracterizadas pela simplicidade de utilização e pela precisão das orientações fornecidas.
20. As Bibliotecas da UFC disponibilizam um amplo acesso às bases de dados e periódicos eletrônicos através de recursos on-line.
21. As Bibliotecas oferecem acesso à rede de Internet com <i>wi-fi</i> gratuito e de qualidade.
22. As Bibliotecas operam em horários convenientes para todos os usuários.
<p>Seção de Comentários: Por favor, sinta-se à vontade para fornecer quaisquer comentários adicionais sobre sua experiência na biblioteca universitária. Se houver áreas específicas em que acredita que podemos melhorar, suas sugestões serão valorizadas.</p> <p>Agradecemos sua participação e contribuição para o aprimoramento contínuo dos serviços da biblioteca universitária.</p>

APÊNDICE C

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado por Djeanne Batista Costa Soares, discente do Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior (Poleduc) da Universidade Federal do Ceará (UFC), para participar de uma pesquisa. Você não deve participar contra a sua vontade. Leia atentamente as informações abaixo e tire suas dúvidas, para que todos os procedimentos possam ser esclarecidos.

A pesquisa teve como título “Avaliação da qualidade dos serviços de uma biblioteca universitária na percepção dos discentes”, com financiamento próprio, cujo objetivo é avaliar a percepção e as expectativas dos usuários discentes da UFC Sobral em relação à qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Universitária. Dessa forma, espera-se que o benefício seja a identificação de fatores que interferem na comunidade acadêmica na qual está inserido, possibilitando a promoção de políticas públicas e/ou ações que visem a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFC.

Para a sua realização, é preciso que discentes graduandos e pós-graduandos dos cursos ofertados pelo Campus de Sobral respondam a este questionário, ressaltando-se que a sua colaboração é de caráter voluntário e não implica em remuneração. Os riscos inerentes a essa pesquisa são mínimos e estão relacionados àqueles de natureza não física como cansaço ao responder às perguntas; alterações de visão de mundo, de relacionamentos e de comportamentos em função de reflexões. Há o risco de você sentir-se constrangido com alguma pergunta, e caso isto ocorra, poderá a qualquer momento interromper a pesquisa e se for de sua vontade encerrar sua participação.

O questionário possui perguntas simples e deve tomar aproximadamente 10 minutos do seu tempo. É constituído de vinte e duas perguntas fechadas, abordando as cinco dimensões do método Servperf (Tangibilidade, Confiabilidade, Receptividade, Garantia e Empatia), adaptado da métrica SERVQUAL, composto por duas partes com 22 itens cada qual. A primeira parte visa a captar as “Percepções”) destes usuários quanto ao desempenho das Bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da UFC em Sobral, com o intuito de avaliar o nível de percepção do cliente diante a ordem escalar de Likert com 5 alternativas correspondendo aos conceitos discordo totalmente (1), discordo (2), concordo (3), concordo totalmente (4).

Os seguintes procedimentos serão respeitados:

- 1. Seus dados pessoais e outras informações que possam identificar você, serão mantidos em segredo (O pesquisador garante e compromete-se com o sigilo e a confidencialidade de todas as informações fornecidas por você. Da mesma forma, o tratamento dos dados coletados seguirá a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/18).);*
- 2. Você está livre para interromper a qualquer momento sua participação na pesquisa sem sofrer qualquer forma de retaliação ou danos e*

3. *Os resultados gerais da pesquisa serão utilizados apenas para alcançar os objetivos e podem ser publicados em congresso ou em revista científica especializada.*

Endereço do(s) responsável (is) pela pesquisa:

Pesquisador Responsável: Djeanne Batista Costa Soares

Instituição: Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior (POLEDUC) – Universidade Federal do Ceará (UFC). Endereço: Rua Paulino Nogueira, 315, bloco I. Benfica.

Endereço: Rua Coronel Rangel, 178 – Centro – Sobral/CE.

Telefones para contato: (85) 9 9664 9890

E-mail: pesquisaqualidadeservicosbibli@gmail.com

ATENÇÃO: Se você tiver alguma consideração ou dúvida sobre a sua participação na pesquisa entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da UFC – Rua Coronel Nunes de Melo, 1000 Rodolfo Teófilo fone: 3366-8346.

Declaro que é de livre e espontânea vontade que está participando da pesquisa. Eu declaro que li cuidadosamente este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e que, após sua leitura tive a oportunidade de fazer perguntas sobre o seu conteúdo, como também sobre a pesquisa e recebi explicações que responderam por completo minhas dúvidas. E declaro ainda estar recebendo uma cópia assinada deste termo e que minha participação é de caráter voluntário e não serei remunerado.

Se você concorda em participar da pesquisa nos termos deste documento, clique no botão abaixo. Caso não concorde em participar, apenas feche esta página no seu navegador.

Concordo em participar da pesquisa nos termos deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido? () Sim

ANEXO A – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

UNIVERSIDADE FEDERAL DO
CEARÁ PROPESQ - UFC



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NA PERCEPÇÃO DOS DISCENTES

Pesquisador: Djeanne Batista Costa Soares

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 77977523.7.0000.5054

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.861.851

Apresentação do Projeto:

Trata-se de um projeto de dissertação que pretende investigar como os serviços ofertados pelo Sistema de Bibliotecas da UFC são observados pelos alunos. Entender na prática como funciona essa relação de prestação de serviços de informação.

Objetivo da Pesquisa:

Geral: Avaliar a percepção e as expectativas dos usuários discentes da UFC Sobral em relação à qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Universitária.

Específicos:

- Verificar a satisfação dos usuários em relação ao acervo, tanto físico como digital;
- Analisar a concepção do usuário diante das instalações físicas oferecidas pela biblioteca, dando ênfase à iluminação, acústica e climatização;
- Verificar a satisfação dos usuários em relação à qualidade do atendimento dos colaboradores e funcionários das bibliotecas;
- Conhecer a satisfação do usuário na utilização dos serviços online, assim como as pesquisas em bases de dados e as dificuldades existentes em relação à busca, acesso e uso das tecnologias da comunicação e informação (TIC's).

Geral: Avaliar a percepção e as expectativas dos usuários discentes da UFC Sobral em relação à qualidade dos serviços oferecidos pela Biblioteca Universitária.

Específicos:

Endereço: Rua Cel. Nunes de Melo, 1000

Bairro: Rodolfo Teófilo

UF: CE

Município: FORTALEZA

CEP: 60.430-275

Telefone: (85)3366-8344

E-mail: comepe@ufc.br

Continuação do Parecer: 6.861.851

- Verificar a satisfação dos usuários em relação ao acervo, tanto físico como digital;
- Analisar a concepção do usuário diante das instalações físicas oferecidas pela biblioteca, dando ênfase à iluminação, acústica e climatização;
- Verificar a satisfação dos usuários em relação à qualidade do atendimento dos colaboradores e funcionários das bibliotecas;
- Conhecer a satisfação do usuário na utilização dos serviços online, assim como as pesquisas em bases de dados e as dificuldades existentes em relação à busca, acesso e uso das tecnologias da comunicação e informação (TICs).

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos: mínimos e estão relacionados àqueles de natureza não física como cansaço ao responder às perguntas; alterações de visão de mundo, de relacionamentos e de comportamentos em função de reflexões.

Benefício: a identificação de fatores que interferem na comunidade acadêmica na qual está inserido, possibilitando a promoção de políticas públicas e/ou ações que visem a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa será do tipo descritiva de dados analíticos. Para a coleta de dados será aplicada um questionário semiestruturado constituído de vinte perguntas fechadas, abordando as cinco dimensões do método Servqual (Tangibilidade, Confiabilidade, Receptividade, Garantia e Empatia), com o intuito de avaliar o nível de percepção do cliente diante a ordem escalar de Likert. Optou-se pela Likert de 5 alternativas (outras podem representar entre 4 e 10 itens) correspondendo aos conceitos discordo totalmente (1), discordo (2), indiferente (3), concordo (4) e concordo totalmente (5). Dessa forma, o questionário será aplicado aos usuários, visando a levantar dados relevantes aos interesses da pesquisa. Os procedimentos para a análise dos dados verificados serão de natureza quali-quantitativa.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os termos foram apresentados.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Projeto aprovado.

Considerações Finais a critério do CEP:

Endereço: Rua Cel. Nunes de Melo, 1000

Bairro: Rodolfo Teófilo

UF: CE

Telefone: (85)3366-8344

Município: FORTALEZA

CEP: 60.430-275

E-mail: comepe@ufc.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DO
CEARÁ PROPESQ - UFC



Continuação do Parecer: 6.861.851

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2261022.pdf	14/04/2024 21:16:02		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Dissertacao_comite.pdf	14/04/2024 21:15:06	Djeanne Batista Costa Soares	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Declaracao_Instituicao.pdf	10/04/2024 12:01:58	Djeanne Batista Costa Soares	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_.pdf	08/04/2024 15:33:09	Djeanne Batista Costa Soares	Aceito
Orçamento	DECLARACAO_DE_ORCAMENTO_FINANCEIRO.pdf	08/04/2024 15:31:54	Djeanne Batista Costa Soares	Aceito
Cronograma	_CRONOGRAMA.pdf	08/04/2024 15:24:33	Djeanne Batista Costa Soares	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Termo_compromisso_etico_do_pesquisador_responsavel.pdf	20/12/2023 20:38:23	Djeanne Batista Costa Soares	Aceito
Folha de Rosto	Folha_Djeanne.pdf	15/12/2023 12:09:53	Djeanne Batista Costa Soares	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

FORTALEZA, 03 de Junho de 2024

Assinado por:
FERNANDO ANTONIO FROTA BEZERRA
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Cel. Nunes de Melo, 1000

Bairro: Rodolfo Teófilo

CEP: 60.430-275

UF: CE

Município: FORTALEZA

Telefone: (85)3366-8344

E-mail: comepe@ufc.br