

## **RESULTADO DO PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO (SID)**

**Resumo:** Este artigo apresenta o resultado da análise situacional do SID, propondo uma revisão organizacional nesta unidade e um plano de estratégias para o período de 2008 a 2011. Para isto, estabeleceu-se um Programa de Avaliação de Desempenho da Qualidade dos produtos e serviços oferecidos de acordo com a percepção da comunidade (usuário, não usuário, equipe e Direção), e dos acervos. A avaliação foi realizada por meio de uma Enquete, Grupos de Foco e reunião com a Direção do Instituto com base nas diretrizes do Plano Diretor do INPE.

**Palavras-chave:** Avaliação de desempenho; Qualidade em serviços; Diagnóstico situacional.

**Abstract:** This article presents the results of the situational analysis of INPE Documentation and Information Service (SID) and proposes an organizational revision and strategic plans to this unit for the 2008-2011 period. Thus, it was established a Unit Program for Quality Evaluation on all products and services offered in accordance with the perception of the attended community, including users, non-users, the SID team and INPE Direction. The library heap was also included in this phase. The evaluation was made by a survey with Focus Groups and INPE Direction based on the Institute Strategic Plan.

**Key-words:** Services quality; Performance evaluation, Situational diagnosis

### **1 Introdução**

As instituições de Ciência e Tecnologia no mundo inteiro são consideradas bens nacionais valiosos. O Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE) é hoje reconhecido pelo governo e pela sociedade brasileira como um centro de excelência nacional, responsável pelos modelos operacionais de previsão de tempo e clima para o Brasil e pelo monitoramento diário, por satélite, do desmatamento da Amazônia. Recentemente, a revista *“Science”* publicou um editorial onde diz que “o sistema de monitoramento do desmatamento do INPE é invejado pelos outros países do mundo” (INPE, 2007).

A adaptação às novas exigências requer a revisão do modelo de gestão no sentido de refletir a vontade da comunidade, almejando investir em propósitos de inovação. O avanço tecnológico e seu impacto na sociedade fizeram com que bibliotecas reavaliassem a forma de disseminação da informação, atendendo às

necessidades de seus usuários. Na visão de Barbedo e Vergueiro (2007), esses fatores refletem-se em unidades de informação, trazendo mudanças gerencial e de ambiente, oferecendo aos usuários um sistema baseado na qualidade, assim como a disseminação da informação no ambiente digital. Uma biblioteca, seja ela física ou digital, deve conhecer o ambiente em que está, conforme Guarnieri:

“Não é fácil atrair a comunidade para a biblioteca apenas criando-a. É preciso criá-la nos moldes da comunidade, caso contrário sua criação, será inútil, e a biblioteca se transformará num grande ‘elefante branco’” (GUARNIERI, 1978, p.303).

Para Rebello (2004), o novo paradigma, voltado para o virtual, alterou os mecanismos de criação, organização e disseminação do conhecimento, levando as bibliotecas a realinharem seus produtos e serviços. De acordo com Andrade (1998) a área de biblioteca encontra-se atingida pelo desafio de inovar, mudar a forma de trabalhar rapidamente ou ser superada pelas novas tecnologias.

Nesse contexto faz-se necessário reavaliar os serviços de informação dos institutos de pesquisa e universidades que se constituem intermediários nos processos documentários, preservando a informação para uma possível transformação em conhecimento por seus usuários, na espiral de evolução científica e tecnológica, e a avaliação é uma das mais valiosas estratégias de planejamento.

No âmbito das unidades de Informação especializadas, as mudanças se iniciam a partir de questionamentos referentes à instituição. Uma série de questionamentos da equipe do SID e da Direção do Instituto foi suscitada. O ponto de partida foi o estabelecimento de um Programa de Avaliação de Desempenho da Qualidade dos produtos e serviços oferecidos de acordo com a percepção da comunidade (usuário, não usuário e equipe), dos acervos, das novas habilidades incorporadas pelo desenvolvimento tecnológico e da Direção do INPE.

Durante o biênio 2006-2007 foi realizado um conjunto extenso de atividades no âmbito do processo de Planejamento Estratégico (PE) do INPE, com destaque

para o desenvolvimento dos estudos temáticos, mapeamento de competências existentes no Instituto, identificação de cenários futuros alternativos para ciência, tecnologia e inovação nas áreas espacial (espaço sideral e a alta atmosfera) e do ambiente terrestre no Brasil, painéis com especialistas, palestras e seminários. O conjunto desses estudos e atividades, interpretado de forma convergente, possibilitou a redação do atual Plano Diretor (PD) (INPE, 2007).

O primeiro PD do INPE é uma iniciativa que marca um novo período na história do Instituto. Trata-se do resultado do PE para o período entre 2007 – 2011, tendo como propósito identificar as transformações necessárias para ampliar a efetividade e a eficiência das ações do Instituto junto à sociedade brasileira, bem como capacitá-lo para os desafios futuros, incorporando e sistematizando a cultura do planejamento estratégico e da prática estratégica. Essa foi uma oportunidade para o SID assinalar os serviços que oferece e os desafios futuros na revisão de sua missão e função e aperfeiçoamento dos serviços e produtos já existentes, para atender principalmente aos Objetivos Estratégicos do PD.

Tradicionalmente, a função do SID tem como foco central o sistema de informação que inclui o acervo, as bases de dados, a Biblioteca Digital, os profissionais e as relações dos usuários com o próprio sistema. O SID vem passando por ampla adequação, buscando uma maior integração entre seus componentes e incorporação da evolução das TICs, o que requer atualizações constantes nas infra-estruturas de armazenamento e acesso a *softwares*, *hardwares* e fontes de informação.

O SID iniciou sua trajetória por volta de 1963 pela necessidade de realizar pesquisas. A preocupação era facilitar o acesso da comunidade à informação. No decorrer de sua existência, passou por outros nomes e diversas subordinações. O SID, hoje, constitui-se em uma unidade de informação vinculada ao Gabinete do Diretor. Caracteriza-se como uma unidade que presta serviços ao INPE e à sociedade, e desenvolve uma série de atividades como forma de garantir condições para atender às necessidades da comunidade técnico-científica. Mantém convênios e consórcios com instituições nacionais e internacionais;

disponibiliza aos usuários o acesso às principais fontes de informação nas áreas de competências do INPE.

Reconhecido como um dos principais acervos na área da Ciência Espacial no Brasil, o SID é o depositário de todo o acervo bibliográfico do INPE e de outros meios de informação. Disponibiliza produtos e serviços de uma biblioteca especializada, e serviços para auxiliar autores quanto às normas editoriais e editoração eletrônica. Vem desenvolvendo uma gestão integrada com um projeto de mapeamento estratégico do conhecimento científico e tecnológico, por meio da Biblioteca Digital da Memória Técnico-Científica.

Definir as necessidades de informação da comunidade em C,T&I constitui um desafio, considerando que os interesses são diversos e mutáveis podendo ser transformados, ou não, em demanda. Isso exige postura pró-ativa da unidade de informação, buscando uma interação direta e constante com a comunidade, permitindo que o conhecimento esteja à disposição de todos e tornando-se uma facilitadora, tanto na reutilização como no fomento quanto á geração de novos conhecimentos na organização.

A análise situacional subsidiou o planejamento e adequação dos serviços disponibilizados pelo SID, diagnosticando os ambientes interno e externo. Após análise pela equipe, elaborou-se um documento que foi submetido à apreciação da Direção do Instituto.

O programa visou desenvolver uma coleta de dados nos seguintes segmentos: mapear as características e necessidades dos usuários reais e potenciais do SID para implementação de novos produtos e serviços (Questionário e Grupo de Foco); avaliar produtos e serviços oferecidos a fim de identificar melhorias a serem realizadas e novas habilidades a serem desenvolvidas; avaliar o SID pela Equipe (Avaliação Interna - Questionário); avaliar o SID como unidade organizacional na estrutura e futuro do Serviço, na visão da Direção (Reunião); avaliar o acervo controlando seu crescimento com equilíbrio, estabelecendo prioridades de aquisição para sua adequação.

## 2 Resultados da avaliação de desempenho

O universo dos potenciais usuários do SID em 2007 era constituído por: Pesquisadores (192), Tecnólogos e Técnicos (325), Gestão (359), Bolsistas (293), Alunos de Pós-Graduação (458), Estagiários (186), Terceirizados (222) e Comunidade de usuários externos.

Para realizar a avaliação, buscou-se coletar dados de 30% da população total do Instituto, 610 respostas (para uma comunidade com 2035 integrantes), pois segundo Powell (1985), para validação dos resultados de uma pesquisa em biblioteconomia, é necessário atingir, no mínimo, 30% da população envolvida.

A pesquisa foi lançada em novembro de 2006 e encerrou-se em julho de 2007. O SID investiu em metodologias para elaborar a enquete e estratégias para obtenção dos dados. Na pesquisa, optou-se pelo uso de questionários eletrônicos. Com o baixo percentual de respostas, posteriormente optou-se pela divulgação corpo a corpo nos departamentos do Instituto e envio do formulário impresso, e entrevistas estruturadas feitas com servidores e alunos do Instituto.

O questionário elaborado constituía-se de um mapeamento de atualização na área para usuários reais e não usuários visando definir como e onde realizavam suas pesquisas e as principais dificuldades nesse processo; questões de avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo SID e avaliação da Biblioteca Digital.

A metodologia usada foi baseada na ferramenta SERVQUAL, adaptando os itens para a realidade do SID. O modelo *SERVQUAL* visa captar critérios para avaliação da qualidade em serviços (PARASURAMAN et al., 1985), fundamentada na premissa de que todos os usuários trazem uma expectativa a qualidade que lhe é oferecida. A diferença entre a expectativa e a percepção é denominada *gap* (falha) na qual reside a chance para melhoria do serviço.

Ao final da enquete, constatou-se que a pesquisa não atingiu o total ideal de respostas proposta (30% da comunidade). Ainda assim, o percentual foi satisfatório (481 respondentes), somando 24% da comunidade (Figura 1).

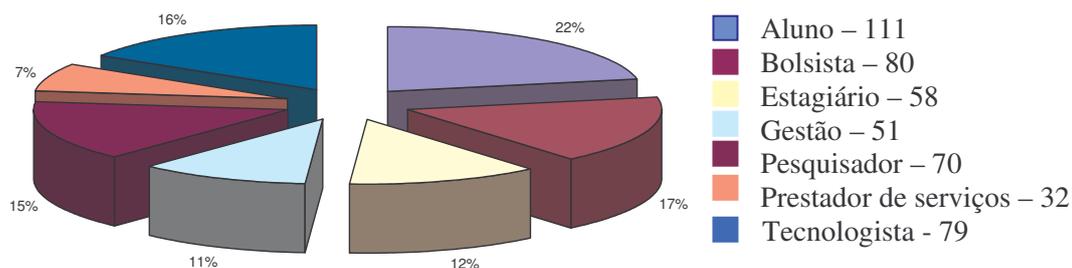


Figura 1 - Número de respondentes da amostra do estudo.

## 2.1 Avaliação geral

As Figuras de 2 a 4 indicam os resultados referentes à avaliação geral respondida por usuários e não-usuários do SID, serão apresentadas por áreas do Instituto, identificando também a média geral.

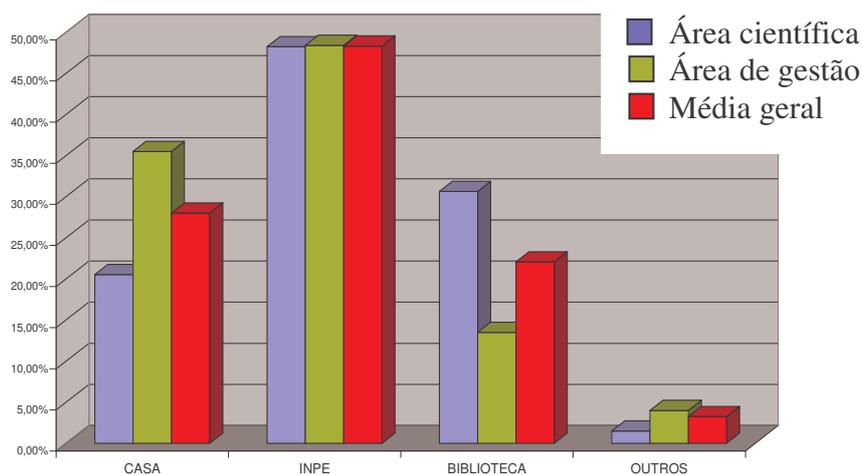


Figura 2 - Local onde o usuário busca respostas para suas questões de informação.

Verifica-se que as atualizações e a realização de pesquisas pelas áreas concentram-se no Instituto, ou seja, no local de trabalho. A segunda opção é a biblioteca, pois o pesquisador, ao não localizar documentos necessários pelos recursos até então utilizados, encaminha-se à biblioteca para buscar informações. A Figura 3 apresenta o percentual de usuários que utilizam as Bibliotecas Física e Digital e não-usuários do SID.

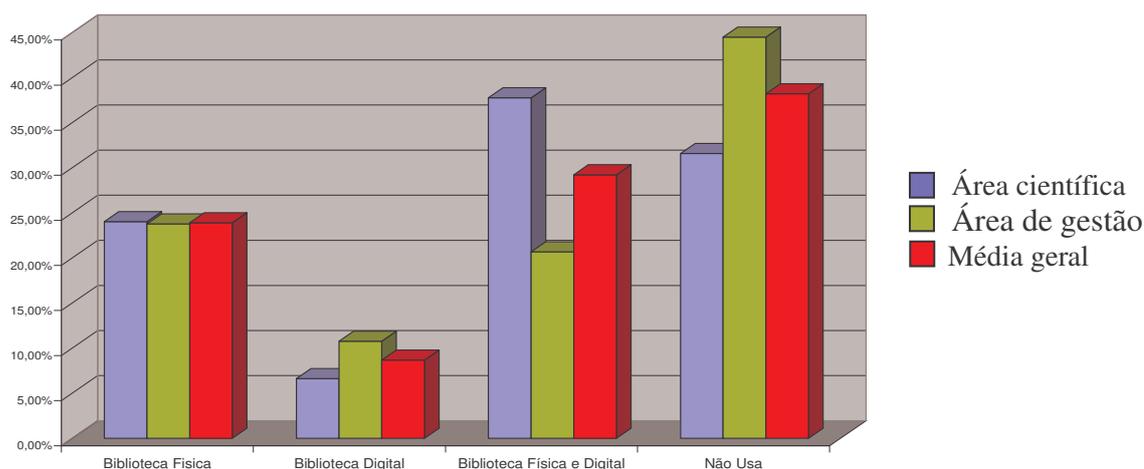


Figura 3 – Utilização dos recursos do SID.

A utilização dos recursos por área já se equilibra em relação às unidades geradoras de produção científica, visto que utilizam com maior concentração a biblioteca física e digital. No entanto, ainda é significativo o percentual de não usuários dos recursos disponíveis pelo SID.

## 2.2 Avaliação da biblioteca física

A Figura 4 indica o grau de satisfação da comunidade (por área do Instituto) em relação aos serviços oferecidos pelo SID (avaliação com escala de 1 a 5).

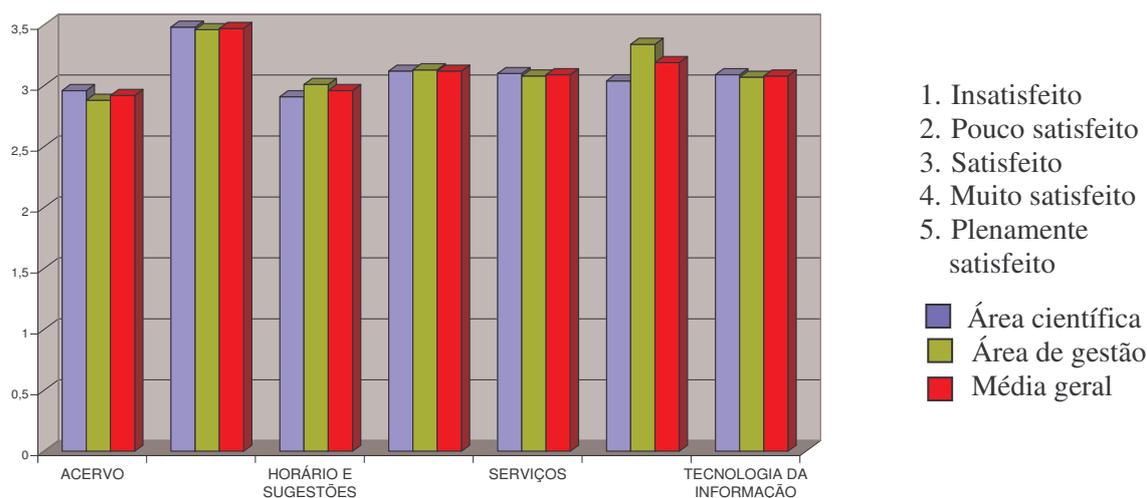


Figura 4 – Grau de satisfação da comunidade em relação aos serviços.

### 2.3 Avaliação da biblioteca digital

As Figuras de 5 a 7 apresentam a avaliação da Biblioteca Digital pelos usuários, em percentagem e avaliação dos serviços oferecidos, com escala de 1 a 5, distribuídas em áreas do Instituto, indicando também a média geral.

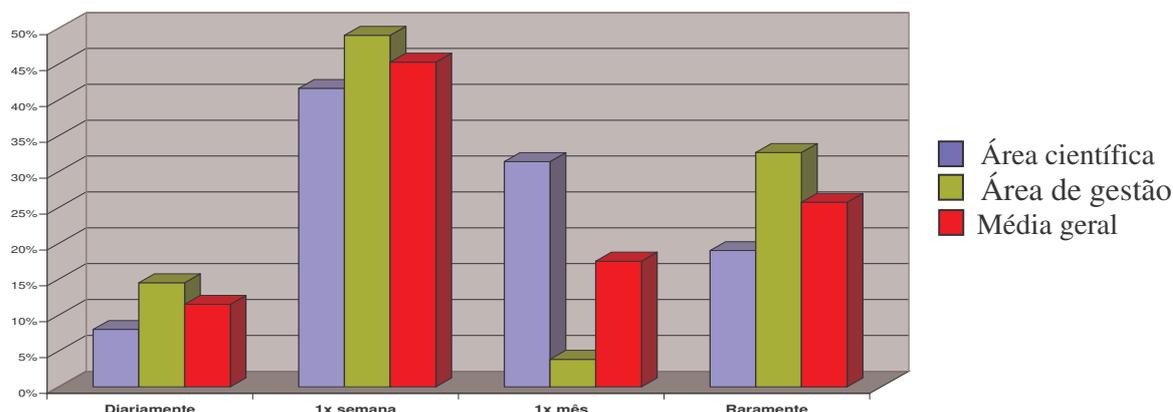


Figura 5 – Frequência de uso da Biblioteca Digital por área.

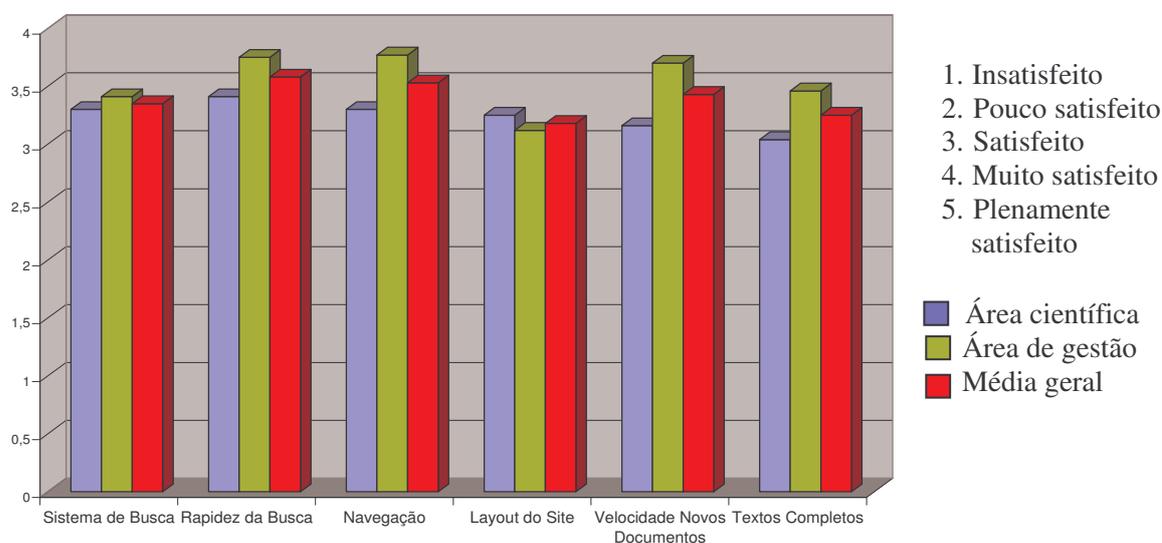


Figura 6 – Avaliação de busca, navegação e layout da Biblioteca Digital.

A avaliação da Biblioteca Digital (Figura 6) mostra que o sistema de busca está satisfatório para grande parte das áreas do Instituto. No entanto, nota-se que a rapidez da busca para algumas áreas é considerada abaixo do satisfatório. O sistema de navegação é considerado satisfatório por grande parte da comunidade, bem como o *layout do site*, mas o layout ainda necessita de

reformulação, pois a avaliação fica perto de nota 3, com notas inferiores ao item navegação.

Pela Figura 7, percebe-se que a confiabilidade da informação disponibilizada é considerada satisfatória e acima de satisfatória. No entanto, os itens: velocidade de inclusão de novos documentos, textos completos e variedade de assunto possuem variação de avaliação de acordo com cada área, e são considerados por algumas como insatisfatórios.

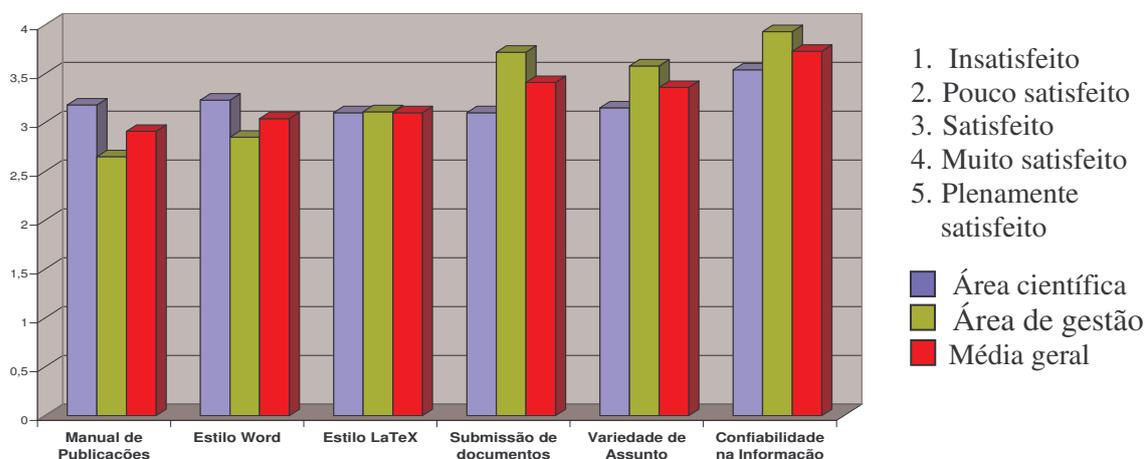


Figura 7 – Avaliação da Biblioteca Digital – Documentos e assuntos.

Os itens avaliação do manual, dos estilos de publicação e da submissão de documentos (Figura 7), foram considerados insatisfatórios por grande parte das áreas, principalmente pelas áreas produtoras de publicações técnico-científicas. No entanto, o SID vem desenvolvendo e aprimorando seus estilos e capacitando a comunidade por meio de seminários.

## 2.4 Avaliação por não usuários

A Figura 8 indica o uso dos mecanismos para levantamento da informação por não usuários.

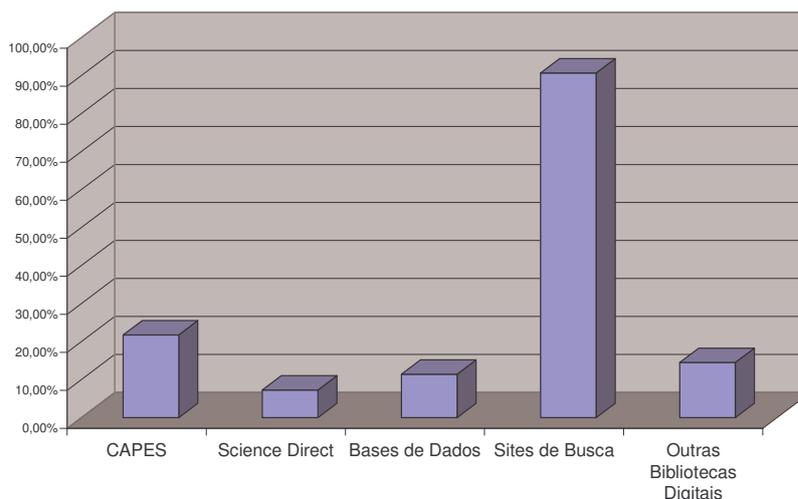


Figura 8 – Uso dos mecanismos para levantamento da informação.

A Figura 9 apresenta os motivos de não utilização dos serviços do SID.

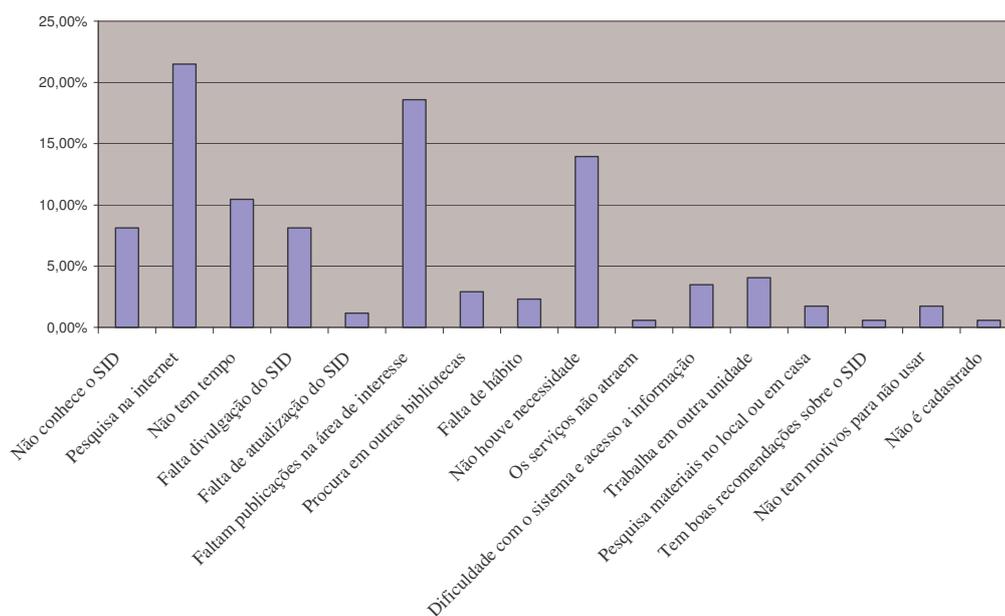


Figura 9 – Motivos de não utilização do SID

Pela Figura 9, verifica-se que os três principais motivos de não utilização do SID concentram-se em: o usuário realizar suas pesquisas pela Internet; a falta de publicações disponíveis no SID em relação às áreas de interesse da comunidade não usuária e a necessidade de uso dos serviços do SID.

A Figura 10 compila as principais sugestões para o SID dadas por não usuários.

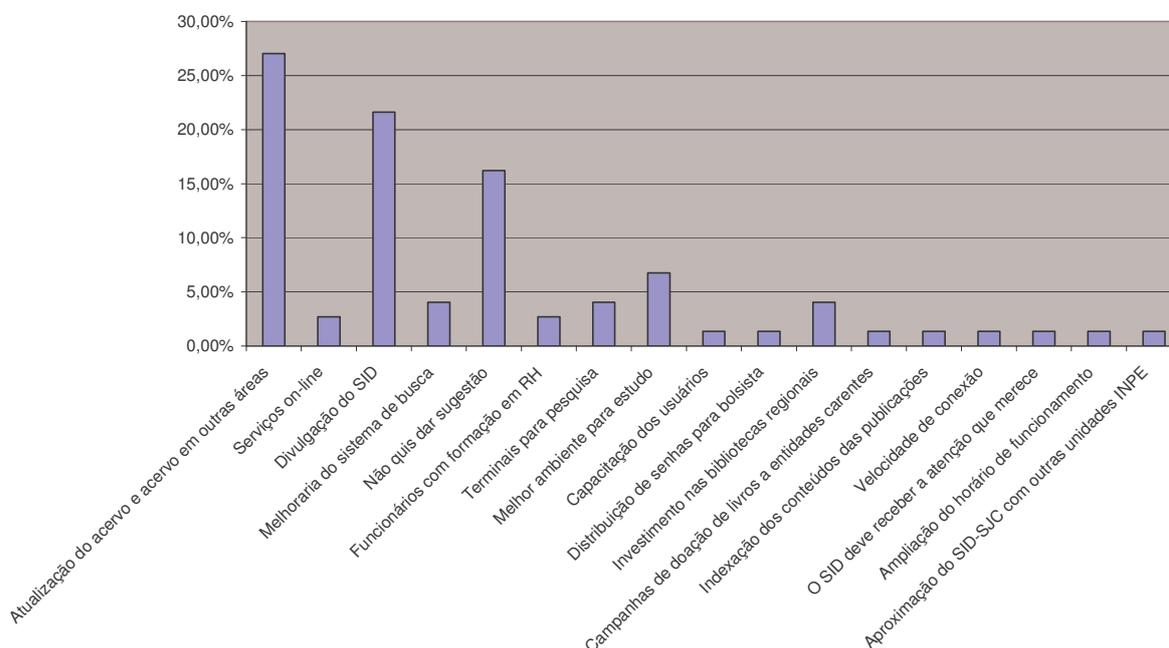


Figura 10 – Sugestões por não usuários.

Nas sugestões de não usuários, apresentada na Figura 10, destaca-se: a Atualização e variedade na temática do acervo e Divulgação dos serviços do SID. Analisando a Figura 10, pode-se traçar algumas ações para melhor interação do SID com a comunidade não usuária, por meio de aquisições de publicações digitais, e comunicação quanto aos diversos serviços que oferece.

## 2.5 Avaliação dos grupos de foco

As reuniões com os Grupos de Foco colheram subsídios para análise dos resultados dos questionários e para elaboração de uma proposta de trabalho a partir das sugestões da comunidade.

Ao todo participaram da entrevista 22 pessoas entre pesquisadores, tecnólogos, servidores de gestão e alunos. A entrevista ocorreu no período de 25 de setembro a 1º de outubro de 2007, com o objetivo de identificar problemas e encontrar soluções para o melhor desempenho das atividades do SID junto à comunidade do INPE.

Nas entrevistas foram discutidos: pontos fracos e fortes do SID; recursos financeiros; localização do SID e das bibliotecas das unidades regionais; divulgação dos serviços e sugestões para as Bibliotecas Física e Digital e publicações técnico-científicas.

De maneira geral, o SID teve a oportunidade de ouvir a comunidade e também difundir seus produtos e serviços. Os entrevistados vêem a biblioteca como um serviço importante e que deve estar mais próximo do usuário, dando maior visibilidade aos produtos e serviços de informação.

## **2.6 Avaliação da equipe**

O envolvimento e o comprometimento da equipe é o alicerce para implementação de fatores de qualidade. Nesse sentido, foi realizada uma avaliação da equipe utilizando a metodologia baseada em Moller (1992) adaptada às características do SID. A avaliação consistia em uma nota com escala entre totalmente inaceitável e excepcionalmente boa, analisando: processos de trabalho, divisão de responsabilidades, eficácia, eficiência e produtividade, tomada de decisões, equipe, comunicação e coordenações interna e externa, ambiente físico, consciência do usuário, criatividade e inovação, comprometimento, reconhecimento e recompensas, desenvolvimento dos funcionários, ambiente psicológico em geral.

O resultado geral identificou alto comprometimento com as atividades e um bom relacionamento entre os funcionários do SID.

## **2.7 Avaliação da Direção**

A última etapa da avaliação aconteceu em 23 de novembro de 2007 em uma reunião com o Diretor do Instituto, alguns membros de Gestão e com a equipe do SID. Ficou evidente que a biblioteca não é mais o único lugar onde se encontra a informação nova. Para a Direção, tudo leva a crer que isso é uma mudança inexorável. Nesse contexto, o SID não poderá basear seu futuro naquilo que foi sucesso até agora, ou seja, difundir o conhecimento. Se a biblioteca quiser preservar sua função no INPE, ela vai precisar mudar a forma de atuar. Isso significa aperfeiçoar a interação SID - usuário. O futuro do SID estará muito mais

em servir ao INPE na medida em que ele será o ponto de referência da memória intelectual do conhecimento produzido. A Direção concluiu, sugerindo revisão pela equipe do SID quanto à sua missão e função.

## **2.8 Avaliação do acervo**

A partir de 2006 iniciou-se a avaliação do acervo controlando seu crescimento com equilíbrio, mapeando-o com base no resultado de pesquisas das necessidades do usuário para detectar quais as maiores áreas de atuação, estabelecendo prioridades de aquisição para adequá-lo e racionalizar o espaço físico. O primeiro estudo foi na área da Computação e Matemática, analisando 210 títulos de periódicos. O grupo de avaliação tomou algumas decisões, visando promover a circulação desse material e disponibilizar espaços físicos no SID (manter/desbastar/retirar).

## **3 Considerações Finais**

Esse estudo trata da primeira parte da elaboração de um modelo de gestão para o SID dando a oportunidade de conhecer esse Serviço em sua diversidade e complexidade. As respostas obtidas pelas avaliações realizadas indicam que já existia uma grande expectativa dos usuários em expressarem a sua opinião.

O SID, nesse seu processo de mudança, deseja adequar o sistema para o usuário e não o usuário para o sistema, desenvolvendo um ambiente de relacionamento efetivo. O futuro está no acesso à informação e ao conhecimento. Se a adaptação do espaço físico para o espaço virtual é uma tendência mundial, o SID necessita estar inserido nesse processo de mudança.

Nessa perspectiva, coube ao SID elaborar uma proposta voltada para a promoção de estratégias com o objetivo de aprimorar e ampliar sua participação nas atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação. Para tanto, teve como base o resultado da análise situacional do SID advinda do Programa de Avaliação de Desempenho da Qualidade dos produtos e serviços oferecidos, de acordo com a percepção da comunidade.

## Referências Bibliográficas

ANDRADE, M.T.D.et al. Mudanças e inovações: novo modelo de organização e gestão de biblioteca acadêmica. **Ciência da Informação**, v.27, n.3, p.311-318, set./dez. 1998.

BARBEDO, S.A.D.; VERGUEIRO, W. La disponibilidad de productos y servicios ofrecidos por la biblioteca por los medios electrónicos, considerando los aspectos de la calidad. In: Congreso Iberoamericano de Bibliotecología, 2., 14-17 apr. 2007, Buenos Aires, Argentina. **Anais...** Buenos Aires: ABGRA, 2007.

GUARNIERI, A. C. Promoções comunitárias da biblioteca. In: Assembléia das Comissões permanentes da FEBAB, 4., São Paulo, 12-18 ago, 1978. **Anais...** São Paulo: FEBAB, 1978. v.2, p.288-323.

INSTITUTO NACIONAL DE PESQUISAS ESPACIAIS. **Plano Diretor do INPE 2007-2011**: planejamento estratégico do INPE. São José dos Campos, 2007.

PARASURAMAN, A. et al. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, p.41-50, 1985.

POWEL, R.R. **Basic research methods for librarian**. New Jersey: Ablex, 1985.

REBELLO, M.A.F.R. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.2, n.1, p.82-100, jul./dez. 2004.

VERGUEIRO, W.C.S.; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. **Perspectivas Ci. Inf.**, v.6, n.1, p.27-40, 2000.

Área Temática: Qualidade dos serviços e foco no usuário

**Título: RESULTADO DO PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO (SID)**

Autores: Barbedo, Simone Angélica Del-Ducca<sup>1</sup>  
Marcelino, Silvia Castro<sup>2</sup>  
Ribeiro, Marciana Leite<sup>3</sup>

Instituição: Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais

Endereços eletrônicos: <sup>1</sup> [simone@sid.inpe.br](mailto:simone@sid.inpe.br)  
<sup>2</sup> [silvia@sid.inpe.br](mailto:silvia@sid.inpe.br)  
<sup>3</sup> [marciana@sid.inpe.br](mailto:marciana@sid.inpe.br)