



SENADO FEDERAL
Instituto Legislativo Brasileiro - ILB

VIRGINIA MACHADO

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E PRODUTOS FORNECIDOS PELA
BIBLIOTECA DO SENADO FEDERAL AOS CONSULTORES
LEGISLATIVOS EM RELAÇÃO ÀS SUAS NECESSIDADES DE
INFORMAÇÃO**

Brasília
2014

VIRGINIA MACHADO

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E PRODUTOS FORNECIDOS PELA
BIBLIOTECA DO SENADO FEDERAL AOS CONSULTORES
LEGISLATIVOS EM RELAÇÃO ÀS SUAS NECESSIDADES DE
INFORMAÇÃO**

Trabalho Final apresentado para
aprovação no curso de pós-graduação
lato sensu em Administração
Legislativa realizado pelo Instituto
Legislativo Brasileiro como requisito
para obtenção do título de especialista
em Administração Legislativa

Área de Concentração: Administração

Orientador: Prof. Dr. Paulo Ricardo dos Santos Meira

**Brasília
2014**

VIRGINIA MACHADO

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E PRODUTOS FORNECIDOS PELA
BIBLIOTECA DO SENADO FEDERAL AOS CONSULTORES
LEGISLATIVOS EM RELAÇÃO ÀS SUAS NECESSIDADES DE
INFORMAÇÃO**

Trabalho apresentado ao Instituto Legislativo Brasileiro - ILB como pré-requisito para obtenção de Certificado de Conclusão de Curso de Pós-graduação Lato Sensu, na área de Administração Legislativa

Brasília, 11 de dezembro de 2014.

Banca Examinadora

Prof. Dr. Paulo Ricardo dos Santos Meira

Profa. Dra. Flávia Santinoni Vera

AGRADECIMENTOS

Eu jamais chegaria até aqui sozinha. Minha terna gratidão a todos aqueles que colaboraram para a concretização deste sonho.

Aos meus pais, *Delfino e M^a José*, minha querida sogra, *Eliete*, meu amado esposo, *Ricardo*, meus filhos, *Ian e Hugo* e a todos da minha família que, com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que eu concluísse mais esta etapa da minha vida.

A todos os professores do curso de pós-graduação em Administração Legislativa, que foram tão importantes nessa minha formação e pesquisa, em especial ao meu orientador, o *Prof. Dr. Paulo Ricardo dos Santos Meira* pelo empenho e incentivo, e à *Profa. Dra. Flávia Santinoni Vera*, pelo despertar da curiosidade necessária à realização deste trabalho.

Aos colegas que comigo servem à Biblioteca do Senado Federal e almejam sua excelência, em especial à Coordenadora *Helena Celeste Vieira*, à minha chefe, *Maria Helena de Almeida Freitas*, à dedicada *Patrícia Coelho Ferreira Meneses*, a inspiradora *Maria Inês Araújo Ramo*, ao meu “consultor particular”, *Rafael Bertoglio Escher* e aos estagiários *Kálllyta Cristina da Silva Gomes e Marcel Felipe de Melo Cintra* que dispensaram todo suporte que precisei para realização desta pesquisa.

Aos Consultores Legislativos, *Cleide de Oliveira Lemos, Marcius Fabiani Barbosa de Souza, Valtércio Magalhães Nogueira Filho, Paulo Fernando Mohn e Souza, Fernando Boroato Meneguim e Haroldo Feitosa Tajra* que em muito incentivaram seus pares a responderem o questionário deste trabalho, em especial ao Consultor *Rodrigo Ribeiro Novaes* pelo essencial suporte na construção do instrumento de pesquisa.

Ao Instituto Legislativo Brasileiro - ILB, seu corpo docente, direção e administração, à Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho, à Consultoria Legislativa do Senado Federal e ao Senado Federal pela oportunidade, confiança e mérito que possibilitaram o desenvolvimento deste estudo.

RESUMO

A presente pesquisa teve por objetivo identificar e mensurar o nível de satisfação dos Consultores Legislativos com os serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca do Senado Federal para realização de demandas institucionais. O referencial teórico fundamentou-se no Senado Federal e na Biblioteca em estudo, bem como apresenta conceitos sobre o estudo de usuário e serviço ao cliente. A coleta de dados foi realizada em duas etapas, por meio de entrevistas não estruturadas, envolvendo bibliotecários do quadro efetivo, e questionário estruturado, aplicado nos Consultores Legislativos que representam a amostra deste estudo. A análise dos dados dos questionários baseou-se na metodologia denominada Janela do Cliente. Este método permite visualizar, por meio dos quadrantes formados pelo cruzamento das médias de importância e satisfação, o posicionamento e a relevância, no contexto da instituição, dos serviços e produtos oferecidos em estudo. De modo geral, verificou-se uma elevada satisfação dos consultores quanto aos serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca do Senado Federal.

Palavras chaves: Biblioteca do Senado Federal, Janela do Cliente; Pesquisa de Satisfação; Satisfação.

ABSTRACT

This research aimed at identifying and measuring the level of satisfaction of the Legislative Consultants with respect to the services and products offered by the Senate Library for the accomplishment of institutional demands. The theoretical framework was based on the Brazilian Federal Senate and the Library in question and it presents concepts regarding the user study and customer service. Data collection was performed in two stages, through unstructured interviews involving librarians, and a structured questionnaire administered to the Legislative Consultants representing the study sample. The data analysis of the questionnaires was based on a methodology called the Customer Window. This method allows one to view, through the quadrants formed by the intersection of the averages of importance and satisfaction, positioning and relevance, in the context of the institution, of the services

and products offered under study. In general, we found high consultant satisfaction for services and products offered by the Brazilian Senate Library.

Keywords: Brazilian Senate Library, Costumer Window; Satisfaction Survey; Satisfaction.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	8
1.1	JUSTIFICATIVA.....	9
1.2	PROBLEMA.....	10
1.3	HIPOTESES	10
1.4	OBJETIVOS.....	11
1.4.1	Objetivo Geral.....	11
1.4.2	Objetivos Específicos.....	11
2.	REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1	O Senado Federal.....	13
2.2	A Biblioteca do Senado Federal.....	15
2.3	Estudo de Usuário	20
2.4	Serviço ao Cliente.....	22
3.	METODOLOGIA	24
4.	ANÁLISE DE RESULTADOS.....	29
4.1	Descrição da Amostra.....	29
4.1.1	Núcleo de Atuação	29
4.1.2	Tempo de Serviço no Cargo Atual.....	32
4.2	Análise por Bloco	33
4.3	Análise da Importância	33
4.4	Análise da Satisfação	39
4.5	Janela do Clieite	51
4.5.1	Quadrante A - Força Competitiva	54
4.5.2	Quadrante B - Superioridade Irrelevante	57
4.5.3	Quadrante C - Relativa Indiferença	58
4.5.4	Quadrante D - Vulnerabilidade Competitiva.....	59
4.6	Implicações Gerenciais.....	61
5.	CONCLUSÃO	66
6.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS	
	APÊNDICE B – RELATÓRIO ONLINE NO FORMATO WORD®	

1. INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico impulsionou mudanças no cenário informacional que levaram as unidades de informação – bibliotecas – a refletir sobre a necessidade de adotar um modelo de gestão capaz de aprimorar a sistematização do conhecimento sob o ponto de vista de seus clientes – usuários.

Cunha (1987) observa que a biblioteca parlamentar deve se adaptar e responder às perspectivas e realidades de mudanças dos tempos, e se adequar ao novo mundo tecnológico.

De forma simplificada, compete à biblioteca parlamentar, como unidade de informação, atender às demandas de informação dos parlamentares e de seus assessores. Para isso, Rocha (2011, p. 15) destaca que faz-se necessário conhecer o perfil de seu usuário, ouvir suas opiniões e seus interesses, a fim de identificar suas necessidades informacionais para o desempenho de suas demandas.

O estudo de usuário é um dos instrumentos utilizados para realizar a gestão de informação. Conhecer o perfil de interesse de informações e o nível de satisfação de usuários é uma ação estratégica para tomada de decisões administrativas.

O Senado Federal é um dos órgãos do Poder Legislativo, composto por 81 Senadores eleitos, e tem como função, juntamente com a Câmara dos Deputados, legislar sobre as matérias de competência da União (elencadas na Constituição Federal, art. 48), além de fiscalizar e avaliar as políticas públicas realizadas pelo Poder Executivo. Para desempenhar essas funções, os Parlamentares com auxílio de seus Assessores e dos Consultores Legislativos, contam com subsídios informacionais e de dados confiáveis fornecidos, dentre outros, pela Biblioteca de seu respectivo órgão.

Nessa pesquisa realizou-se um estudo de usuário para identificar o perfil e a necessidade de informação dos Consultores Legislativos do Senado Federal e verificaram-se o grau de importância e satisfação com os serviços e os materiais

bibliográficos oferecidos pela biblioteca institucional, a fim de classificá-los como: diferenciais; indiferentes; e críticos em relação à necessidade de satisfação para os clientes, tendo em vista a constante mudança de interesse impulsionada pela característica inerente desta Casa Legislativa que tem em pauta diversificados temas.

Esta avaliação, por consequência, serve de insumo para tomadas de decisões do Serviço de Pesquisa Parlamentar – SEPESP, bem como do Serviço de Desenvolvimento de Coleções – SEDECO, cujas competências, dentre outras, são: fornecer suporte informacional com a função precípua de subsidiar parlamentares, comissões, consultores e advogados do Senado Federal em todas as etapas do processo legislativo; e adquirir o material bibliográfico da instituição, respectivamente.

Dessa forma, apesar de a Biblioteca ter diversas atribuições, que serão explicitadas no decorrer do referencial teórico, a pesquisa delimitou-se, a saber, se os serviços prestados diretamente e o material bibliográfico oferecido aos Consultores Legislativos satisfazem às expectativas deles na realização de suas demandas, com vistas ao atendimento do princípio constitucional da eficiência - na busca da aplicação do orçamento público destinado à Biblioteca de forma adequada.

1.1 JUSTIFICATIVA

A Biblioteca Acadêmico Luiz Viana - Biblioteca do Senado Federal do Brasil - é uma das mais antigas bibliotecas brasileiras, especializada em Ciências Sociais, com ênfase na área de Direito. Ela tem como missão atender às demandas de informações provenientes dos Senadores, Consultores e Servidores da Casa que trabalham com o processo legislativo, como suporte à tomada de decisões, com confiabilidade, e deve estar preparada para fornecer serviços e materiais bibliográficos adequados às necessidades informacionais do Parlamento.

A realização desta pesquisa justifica-se pela importância das decisões tomadas e das leis elaboradas para o cidadão e para toda a sociedade brasileira, pois compete aos Senadores, entre outras atribuições, a elaboração de Leis

Federais. No desempenho dessa demanda institucional, o Congressista defronta-se com uma multiplicidade de assuntos cada vez mais complexos, como biotecnologia, telecomunicações, proteção ambiental, saúde, bem-estar público, urbanização. Necessita, portanto, de informações de qualidade, atualizadas e confiáveis.

Justifica-se também pelo fato de a Biblioteca ser a unidade da Casa responsável pelo fornecimento do suporte informacional aos trabalhos desenvolvidos no âmbito do Senado Federal, bem como pela aquisição de material bibliográfico de acordo com a política de aquisição desenvolvida pelo Serviço de Desenvolvimento de Coleções – SEDECO. Em razão disso, necessita conhecer o perfil de seus usuários, ouvir suas opiniões e seus interesses a fim de avaliar se atende adequadamente às necessidades informacionais dos usuários e subsidiar a tomada de decisão em relação a serviços fornecidos e a futuras aquisições.

Ressalta-se, por oportuno, que o presente estudo está alinhado com a missão estratégica do Senado Federal. Nesse sentido, a linha de pesquisa é Administração Legislativa, o eixo temático é “soluções organizacionais” e por fim, o subeixo temático é modelos e estruturas organizacionais, mais especificamente relacionado à estratégia tática da Coordenação da Biblioteca em questão.

1.2 PROBLEMA

A questão problemática que guia o presente estudo é: *a Biblioteca do Senado Federal satisfaz às necessidades de informação dos Consultores Legislativos no desempenho de suas demandas institucionais?*

1.3 HIPÓTESES

- a) O acervo da Biblioteca do Senado Federal oferece material bibliográfico atualizado, suficiente e abrangente para atender as necessidades de informação dos Consultores Legislativos na realização de suas demandas;

- b) A Biblioteca do Senado Federal oferece serviços de suporte em pesquisa satisfatórios para atender para atender as necessidades de informação dos Consultores Legislativos na realização de suas demandas;

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GERAL

Identificar e mensurar o nível de satisfação dos Consultores Legislativos com os serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca do Senado Federal na realização de demandas institucionais.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Mensurar o grau de **importância** que cada serviço e produto de suporte em pesquisa representa, conforme as necessidades informacionais dos Consultores legislativos;
- b) Mensurar o grau de **satisfação** de cada serviço e produto de suporte em pesquisa, conforme percepção dos Consultores Legislativos;
- c) Identificar, por meio da metodologia denominada Janela do Cliente, quais serviços e produtos de suporte em pesquisa, na avaliação dos Consultores, são enquadrados como:
- Força Competitiva (os considerados muito importante e bastante satisfatório);
 - Superioridade Irrelevante (os considerados pouco importante, mas satisfatório);
 - Relativa Indiferença (os considerados pouco importante e pouco satisfatório);
 - Vulnerabilidade Competitiva (os considerados muito importantes, porém pouco ou não satisfatório).
- d) Sugerir ações de marketing que se poderão programar para manter a qualidade e percepção dos serviços/produtos considerados importantes e satisfatórios;

- e) Sugerir ações de marketing que se poderão programar para agregar importância/satisfação aos serviços/produtos considerados pouco/não importantes/satisfatórios; ou para, se for o caso, retirá-los de oferta.

- f) Verificar se os Consultores Legislativos desconhecem algum serviço e/ou produto de suporte à pesquisa oferecido pela Biblioteca, se têm interesse em conhecer.

- g) Se não conhecerem ou não tiverem interesse, sugerir ações de marketing que se poderão programar para motivá-los neste sentido.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico deste trabalho se baseia nos temas: Senado Federal, a Biblioteca do Senado Federal, o estudo de usuário e o serviço ao cliente, desenvolvidos nesta seção.

2.1. O SENADO FEDERAL

O Senado Federal é uma das casas do Congresso Nacional, ao lado da Câmara dos Deputados. Foi criado em 1824, com a primeira Constituição do Império. Desde então, tem exercido papel fundamental na consolidação da democracia e na estabilidade das instituições.

Representa a Federação; por isso, há o mesmo número de representantes (três) para cada um dos 26 Estados e o Distrito Federal, totalizando 81 senadores. (PORTAL DO SENADO FEDERAL, 2014). Os Senadores são eleitos, em sistema majoritário, pelo povo para um mandato de 8 anos, mas a sua eleição se dá, alternadamente, a cada quatro anos, para preencher dois e um terço das vagas, o que significa que numa eleição são eleitos $\frac{2}{3}$ de 81, ou seja, 54 Senadores, e, no pleito seguinte, o terço restante, totalizando 27 Senadores eleitos. Nogueira (2007, p. 61) observa que dessa forma evita-se a instalação de uma esmagadora maioria e amplia-se a margem de equilíbrio no jogo democrático, além de proporcionar e assegurar a continuidade dos projetos nos Estados.

O Senado Federal é o responsável pela elaboração das leis que regem o país, tendo, também, outras competências privativas, elencadas no art. 52 da Constituição Federal de 1988.

Nogueira (2011, p. 15) destaca que a importância do Senado é garantir a existência da federação uma vez que ele atua, normalmente, como a Casa revisora dos projetos de lei iniciados na Câmara dos Deputados, exercendo, dessa forma, o poder moderador.

Os Senadores, por sua vez, como elenca Nogueira (2011, p. 62), além das atribuições de caráter político, que implica manter relacionamento constante com o

Estado que cada um deles representa, com os Governadores e Prefeitos; participar nas reuniões das bancadas partidárias a que pertencem, em debates, conferências e seminários; exercem também atribuições de caráter administrativo, pleiteando junto a Administração Pública, Ministérios e entidades da administração indireta medidas de interesse dos Estados que representam. Destaca-se, por fim, as atribuições de caráter legislativo, tais como a elaboração de projetos de lei, emendas constitucionais, decretos legislativos e de resolução, pareceres das comissões técnicas em que se manifestam pela aprovação total ou parcial das propostas, ou pela sua rejeição, sugerindo, quando for o caso, emendas que as aprimorem, pronunciamentos no plenário de cunho político, partidário e/ou ideológico.

É nas comissões temáticas que se realizam os debates e as deliberações técnicas fundamentais para apreciação e aprovação dos projetos de leis. Deve-se salientar que a Constituição de 1988 deu às comissões permanentes, em alguns casos, a prerrogativa de decisão terminativa, o que lhes permite aprovar projetos prescindindo da deliberação do Plenário, salvo por recurso de 1/10 dos Senadores.

O art. 72 do Regimento Interno do Senado Federal (BRASIL, 2014) discrimina:

As comissões permanentes, além da Comissão Diretora, são as seguintes:

- I – Comissão de Assuntos Econômicos – CAE;
- II – Comissão de Assuntos Sociais – CAS;
- III - Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania – CCJ;
- IV – Comissão de Educação, Cultura e Esporte – CE;
- V – Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle – CMA;
- VI – Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa – CDH;
- VII – Comissão de Relações Exteriores e Defesa Nacional – CRE;
- VIII – Comissão de Serviços de Infraestrutura – CI;
- IX – Comissão de Desenvolvimento Regional e Turismo - CDR;
- X – Comissão de Agricultura e Reforma Agrária – CRA;
- XI – Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática – CCT

2.2. A BIBLIOTECA DO SENADO FEDERAL

A Biblioteca do Senado Federal foi criada em 18 de maio de 1826. Em 1979, sob a presidência do Senador Luiz Viana Filho, as instalações da Biblioteca foram ampliadas e melhoradas, passando a denominar-se "Biblioteca Acadêmico Luiz Viana Filho". Por ser uma biblioteca parlamentar, conta com um acervo multidisciplinar em razão da diversidade dos assuntos abordados no Congresso Nacional.

O acervo da Biblioteca do Senado Federal é composto por (BIBLIOTECA ACADÊMICO LUIZ VIANA FILHO, 2014):

a) **Coleção de livros**, dentre os quais se incluem obras de referência (dicionários, enciclopédias, glossários etc.) e folhetos (obras com até 48 páginas).

b) **Coleção de Revistas** impressas, nacionais e estrangeiras, engloba, também, anuários, boletins, almanaques,

c) **Coleção de Jornais e de Recortes**, selecionados de 12 jornais brasileiros: O Globo, O Dia, Jornal do Brasil, Tribuna do Brasil, Tribuna da Imprensa, O Estado de S. Paulo, Folha de S. Paulo, Jornal da Tarde, Gazeta Mercantil, Correio Braziliense, Jornal de Brasília e Valor Econômico.

d) **Coleção de Obras Raras**, composta de livros e periódicos, que se encontram armazenados em sala cofre climatizada, em condições de temperatura e umidade apropriadas para sua perfeita conservação. O acervo contém obras com mais de 300 anos.

e) **Coleção de Obras Especiais**, formada por publicações que se diferenciam do restante do acervo, por serem de grandes dimensões, folhas avulsas, desenhos e gravuras valiosas ou publicações com ilustrações de artistas famosos. Livros confeccionados por processos artesanais, não convencionais para os dias de hoje, também são considerados especiais, para integrar essa coleção. Também

estão nesse grupo, obras consagradas, de exemplar único ou tiragem limitada e numerada, que ainda não são consideradas raras, mas que merecem uma preservação e armazenamento especial.

f) **Coleção Luiz Viana Filho**, após a morte do Senador pela Bahia, Presidente do Senado Federal no período de 1979-1980, jornalista, acadêmico, e patrono da Biblioteca do Senado Federal, Luiz Viana Filho foi também um grande bibliófilo, colecionador de livros raros, preciosidades da Literatura e da História universais e brasileiras. Após sua morte, em 1997, sua coleção foi adquirida pelo Senado Federal e incorporada ao acervo da Biblioteca.

g) **Coleção de Multimeios**, formada por CD-ROM, CDs de áudio, disquetes, DVDs, mapas, microfichas, microfilmes, fitas cassetes, fitas de vídeo, slides, entre outros.

h) **Coleção Braille**, formada por volumes editados em linguagem especial para deficientes visuais, iniciada em 2005.

i) **Biblioteca Digital** do Senado Federal, armazena, preserva, divulga e dá acesso, em formato digital, a documentos de interesse do Poder Legislativo. O acervo digital é variado, contendo livros, obras raras, artigos de revista, notícias de jornal, produção intelectual de senadores e servidores do Senado Federal, legislação em texto e áudio, entre outros documentos.

j) **Recursos Eletrônicos**, as bases de dados e os periódicos eletrônicos nacionais e estrangeiros permitem acesso ao texto completo ou resumo de artigos de revistas científicas, conferências, livros e teses.

O art. 263, § 2º, inciso VII do Ato da Comissão Diretora nº 14, de 2013 (BRASIL, 2013) estabelece a competência da Coordenação de Biblioteca do Senado Federal:

fornece o suporte informacional aos trabalhos desenvolvidos no âmbito do Senado Federal; manter o acervo atualizado; promover a participação da Biblioteca do Senado Federal em redes nacionais e internacionais de bibliotecas; supervisionar a divulgação de serviços e produtos da Biblioteca

na Internet e nas redes sociais; coordenar os eventos culturais sediados na Biblioteca; possibilitar a todo cidadão o acesso ao acervo e aos documentos multimídia disponíveis na Biblioteca; planejar e supervisionar as atividades relativas aos setores de pesquisa e recuperação de informações bibliográficas; estabelecer, e avaliar periodicamente o padrão da linguagem documentária das bibliotecas da Rede Virtual de Bibliotecas – Congresso Nacional - RVBI; supervisionar a execução do processamento técnico de informações bibliográficas; gerenciar a RVBI e a Biblioteca técnica de informática e executar tarefas correlatas, com as seguintes unidades subordinadas:

a) Serviço de Apoio Administrativo, ao qual compete; elaborar, receber, controlar e distribuir o expediente; providenciar o registro, controle, requisição e distribuição do material; auxiliar e assessorar o Diretor da Coordenação no desempenho das suas atividades; elaborar relatórios e estatísticas; zelar pela conservação da infraestrutura da Biblioteca; organizar as exposições e lançamentos de livros realizados no saguão da Biblioteca; providenciar as reuniões de parlamentares, diretores da Casa e demais autoridades realizadas na Biblioteca; e executar outras tarefas correlatas;

b) Serviço de Biblioteca Técnica de Informática, ao qual compete fornecer o suporte informacional aos trabalhos desenvolvidos no âmbito específico de tecnologia da informação e informática; selecionar, catalogar, classificar e indexar os documentos técnicos de informática; atuar na recuperação de informações bibliográficas, circulação e manutenção de seu acervo técnico e executar tarefas correlatas.

c) Serviço de Pesquisa e Recuperação de Informações Bibliográficas, ao qual compete elaborar pesquisas bibliográficas, sobre temas de interesse dos usuários; orientar os usuários quanto à utilização dos recursos informacionais da Biblioteca e no direcionamento às fontes de informação adequadas; realizar visitas orientadas às dependências da Biblioteca; coordenar a realização dos trabalhos de reprografia, obedecendo à legislação de direitos autorais e às normas internas; colaborar com a realização de exposições na Biblioteca; controlar a utilização das salas de acessibilidade digital e de digitalização de microfilmes; e executar tarefas correlatas;

d) Serviço de Pesquisa Parlamentar, ao qual compete fornecer suporte informacional com a função precípua de subsidiar parlamentares, comissões, consultores e advogados do Senado Federal em todas as etapas do processo legislativo; elaborar buscas bibliográficas para os usuários prioritários em bases de dados nacionais e estrangeiras; orientar e

treinar os parlamentares, diretores, consultores e advogados do Senado na utilização das ferramentas de busca e dos recursos informacionais impressos e eletrônicos oferecidos pela Biblioteca; avaliar as bases de dados a serem incorporadas ao acervo e assinadas pela Biblioteca; consolidar os dados estatísticos de atendimento, e executar tarefas correlatas;

e) Serviço de Manutenção e Conservação do Acervo, ao qual compete zelar pela manutenção e conservação do acervo de livros, folhetos, periódicos e outros materiais; efetuar a ordenação e guarda diária do acervo; selecionar e encaminhar para restauração e/ou encadernação as publicações que necessitem de conservação; efetuar periodicamente a revisão dos acervos nas estantes e executar tarefas correlatas;

f) Serviço de Empréstimo e Devolução de Material Bibliográfico, ao qual compete gerenciar o empréstimo, devolução, renovação e reserva de publicações do acervo da Biblioteca aos parlamentares, servidores, unidades do Senado Federal e bibliotecas conveniadas; controlar e solicitar a devolução das obras em atraso e/ou extraviadas; manter atualizado o cadastro de usuários e executar tarefas correlatas;

g) Serviço de Desenvolvimento de Coleções, ao qual compete definir e aplicar as políticas de seleção, aquisição e descarte do acervo; gerenciar os contratos e os processos de aquisição e descarte do acervo e assinaturas de bases de dados e periódicos; registrar e pré-catalogar as novas aquisições; definir e aplicar a metodologia e estudo da coleção, bem como a política de intercâmbio de publicações; coordenar o inventário do acervo; e executar outras tarefas correlatas;

h) Serviço de Processamento de Livros, ao qual compete catalogar, classificar e indexar os livros, folhetos e mapas, inclusive digitais; alimentar as bases de dados bibliográficos e administrativos da Rede Virtual de Bibliotecas – Congresso Nacional - RVBI; catalogar na fonte as obras publicadas pelo Senado Federal, preparar o material processado para uso; elaborar o Boletim de Novas Aquisições da Biblioteca; colaborar com a edição de bibliografias e outros produtos do Senado Federal; colaborar no controle da linguagem documentária utilizada pela RVBI; e executar outras tarefas correlatas;

i) Serviço de Processamento de Artigos de Revistas, ao qual compete catalogar, classificar, indexar os artigos de periódicos na Rede Virtual de Bibliotecas - RVBI; alimentar as bases de dados bibliográficos e administrativos da RVBI; preparar o material processado para uso; colaborar com a edição de bibliografias e outros produtos do Senado

Federal; colaborar no controle da linguagem documentária utilizada pela RVBI; e executar outras tarefas correlatas;

j) Serviço de Processamento de Jornais, ao qual compete registrar e controlar o recebimento dos jornais; selecionar, catalogar, classificar e indexar os artigos de jornais; alimentar as bases de dados bibliográficos e administrativos de jornais na Rede Virtual de Bibliotecas - RVBI, preparar o material para uso; orientar os usuários na utilização da coleção de jornais; pesquisar nas coleções e nas pastas de artigos de jornais; colaborar na edição de bibliografias e outros produtos de interesse do Senado Federal; colaborar no controle da linguagem documentária utilizada pela RVBI; manter o arquivo de recortes de jornais; e executar outras tarefas correlatas;

k) Serviço de Biblioteca Digital, ao qual compete avaliar, controlar, catalogar, classificar e indexar os recursos eletrônicos para a manutenção e preservação da Biblioteca Digital; coordenar a digitalização do acervo impresso da Biblioteca e de outros órgãos do Senado Federal; gerenciar contratos de digitalização; treinar os usuários na utilização de recursos eletrônicos; e executar outras tarefas correlatas;

l) Serviço de Registro de Coleções de Revistas, ao qual compete registrar e controlar o recebimento dos fascículos de revistas e efetuar a cobrança de títulos em atraso; manter e controlar o cadastro de fornecedores de periódicos; coordenar o processo de seleção de títulos de periódicos para aquisição; alimentar as bases de dados bibliográficos e administrativos de periódicos; controlar a distribuição de periódicos adquiridos para as unidades do Senado Federal; gerenciar os processos de aquisição de periódicos; elaborar o Sumário de Revistas da Biblioteca; coordenar o inventário de periódicos; participar na política de aquisição e descarte de periódicos e executar outras tarefas correlatas;

m) Serviço de Gerência da Rede Virtual de Bibliotecas ao qual compete orientar e coordenar a participação das bibliotecas na Rede Virtual de Bibliotecas - Congresso Nacional – RVBI; controlar a qualidade das informações das bases de dados bibliográficos e administrativos; coordenar a base de dados terminológicos e de autoridades; padronizar os critérios de catalogação, classificação e indexação dos documentos; coordenar os treinamentos aos usuários alimentadores da RVBI; coordenar a elaboração de bibliografias especializadas e executar outras tarefas correlatas.

2.3. ESTUDO DE USUÁRIO

Observa-se que nos dias atuais, as revoluções tecnológicas, da informação e do conhecimento sinalizam importantes significados, destacados por França e Leite (2007, p. 7):

No mundo inteiro, e também no Brasil, uma onda de transformações vem afetando as empresas. Essas mudanças estão ligadas às alterações mercadológicas, ao fenômeno da globalização e à necessidade de as empresas serem flexíveis para manter sua competitividade, diante de uma concorrência cada vez mais ativa. Esses fatores levaram as organizações a se adaptarem prontamente às exigências dos tempos atuais.

Com o advento da tecnologia, nota-se que as bibliotecas, que costumavam basear o acervo na propriedade, passaram a basear parte dele no acesso. Fato comprovado na descrição feita do acervo da Biblioteca do Senado Federal. Neste caso, em particular, não para manter-se competitiva, mas para adaptar-se às exigências dos usuários nos tempos atuais.

Vergueiro (2002, p.83) destaca que o foco no cliente é um dos aspectos mais relevantes na busca da qualidade. E em serviço de informação, essa importância não será menor do que outras áreas, caracterizando-se como uma das preocupações dos programas de qualidade. A conquista da qualidade é um processo contínuo com a finalidade de enquadrar um produto ou serviço dentro de requisitos que atendam às expectativas e necessidades dos clientes, obtendo a satisfação.

Levantar o perfil básico do consumidor da informação e monitorar constantemente suas demandas expressas são critérios que devem ser considerados na oferta de produtos informacionais. Dessa forma, para que a Biblioteca alcance o objetivo de satisfazer as necessidades de informação de seus usuários é imprescindível realizar o estudo de usuário, definido por Figueiredo (1994, p. 7):

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Esse estudo será utilizado para a Biblioteca adequar as suas coleções, serviços e produtos às necessidades e demandas. De acordo com González Teruel (2005) os resultados desse estudo permitem planejar e melhorar os sistemas de informação.

Segundo Guinchat e Menou (2005, p. 314), o perfil de um usuário é uma equação de pesquisa que exprime as informações que ele deseja receber regularmente de um serviço de difusão seletiva de informação. Ainda, na opinião de Guinchat e Menou (2005, p. 481), a unidade de informação deve fazer todo o possível para conhecer bem as necessidades reais de seus usuários e sua evolução, além de determinar o seu grau de satisfação e adaptar-se a elas.

De forma simplificada, Vergueiro (2002, p. 45) destaca que estudos de uso e de usuário, avaliação de coleções, avaliação da recuperação da informação em bases de dados, etc. constituem diferentes enfoques para avaliar tanto a qualidade dos serviços como o cumprimento dos objetivos institucionais estabelecidos para eles.

Esse estudo de uso e de usuário serve para subsidiar tomadas de decisão dos gestores da biblioteca. Gomes, Gomes e Almeida (2009, p. 2) definem tomada de decisão como “Processo de colher informação, atribuir importância a elas, posteriormente buscar possíveis alternativas de solução e, depois, fazer a escolha entre as alternativas. ”

Andrade (2010, p. 206) destaca que o decisor deve despender tempo e esforço na coleta de dados e informações relevantes para identificar se está ou não diante de um problema. Acrescenta, ainda, que a visão de conjunto e do meio torna-se um pré-requisito no processo de tomada de decisão.

2.4. SERVIÇO AO CLIENTE

Serviço ao cliente foi definido por Kotler (1998) como ferramentas que auxiliam as empresas a satisfazer os consumidores. Portanto, serviço ao cliente não é estratégia e nem consiste em vantagem competitiva, mas serve como base para a empresa melhorar a sua performance.

Segundo Rossi e Slongo (1997), a pesquisa de satisfação de clientes é um sistema de administração de informação que continuamente capta a voz dos clientes, por meio da avaliação da performance da empresa a partir do ponto de vista dos clientes. Com essa avaliação de satisfação, descobrir-se-á se os usuários estão ou não satisfeitos com o papel da biblioteca de mediadora da informação, uma vez que cabe a ela fazer a interface entre os recursos de informação disponíveis e os usuários. Portanto, qualquer avaliação a que a biblioteca seja submetida deve se preocupar em determinar em que medida ela desempenha com êxito essa função de interface. (LANCASTER, 1996, p. 2).

Os principais requisitos para a qualidade de um serviço de informação segundo Shaughnessy, *apud* Vergueiro & Belluzzo (1997) são entendimento das necessidades e expectativas dos usuários; segurança e confiabilidade; cortesia e comunicabilidade; adoção de linguagem adequada, inclusive postura corporal, meios de canais de distribuição e ambientação física adequada.

Observa Solomon (1999) que o estudo da satisfação é importante para o direcionamento estratégico da empresa, e que é após o uso que o consumidor avalia a sua satisfação com a aquisição do produto e/ou prestação do serviço. Lovelock e Wright (2001), acrescentam, ainda, que usuários satisfeitos disseminam informações positivas, reduzindo o custo para atrair novos usuários.

Cobra (2001), considera, que além de satisfazer as necessidades dos usuários, é preciso procurar formas de encantá-los.

E isso implica em identificar necessidades latentes e descobrir desejos ocultos, de forma a desenvolver produtos e serviços que atendam às

necessidades. Isto posto, é preciso desenvolver serviços surpreendentes e encantadores e, por fim, comunicar esses serviços aos clientes e consumidores finais. (COBRA, 2001, p. 148).

O autor descreve os seguintes passos para o encantamento dos usuários:

- a) a organização [no caso, a Biblioteca] deve conhecer seus usuários e o que eles desejam;
- b) diferenciar suas necessidades e valores;
- c) interagir com cada um;
- d) redefinir e customizar o serviço aos usuários, a fim de atender suas necessidades e expectativas.

Em suma, concentrar-se nas necessidades dos clientes é imprescindível a fim de fornecer serviço de qualidade e proporcionar a eles satisfação e confiabilidade.

Tendo em vista que os serviços devem estar sincronizados com as necessidades específicas do cliente, é preciso que estas aspirações do cliente sejam identificadas, que as reais condições da Biblioteca em atender a tais aspirações sejam avaliadas. Por fim, para se desenvolver os serviços ao cliente necessita-se obter informações corretas e oportunas. Por isso a necessidade da pesquisa junto aos clientes/usuários.

3. METODOLOGIA

Figueiredo (1994, p. 10) relaciona como métodos e metodologia para estudos de usuários: o questionário, a entrevista, o diário, a observação direta, o controle da interação do usuário com o sistema computadorizado, a análise de tarefas e resolução de problemas, o uso de dados quantitativos e a técnica do incidente crítico.

Kanaane, Fiel Filho e Ferreira (2010, p. 192) recomendam que sejam feitos levantamentos de atributos de produtos e serviços por meio de pesquisas qualitativas nos processos de pesquisa no setor público. Com base nesses atributos, as organizações poderão sistematizar pesquisas quantitativas para mensurar os índices de satisfação e as oportunidades em produtos e serviços.

Diante dessa miríade de possibilidades metodológicas, e considerando o tempo e os recursos disponíveis para essa pesquisa, os métodos selecionados foram a entrevista e o questionário, que permitem entender as particularidades do comportamento dos usuários em maior nível de profundidade. A metodologia utilizada foi em parte qualitativa, em parte quantitativa, tendo em vista a gama de variáveis consideradas.

A pesquisa qualitativa apontou quais são os serviços prestados diretamente ao cliente (usuário prioritário) e os produtos disponíveis para pesquisa fornecidos pela Biblioteca.

Essa etapa da pesquisa realizou-se por meio de entrevistas não estruturadas, cujo um dos objetivos segundo Mai Sonneuve e Margot-Duclot, *apud* Richardson (1964) é obter informações que o entrevistado conhece profundamente. No caso específico desta pesquisa, a descrição dos serviços e produtos em estudo, por meio de conversações guiadas, em que as perguntas foram formuladas pelo pesquisador/entrevistador, e os entrevistados, individualmente, tiveram a liberdade de expressarem-se como quiseram.

Os entrevistados na etapa qualitativa foram 7 (sete) bibliotecários lotados na Biblioteca do Senado Federal, responsáveis pela prestação de serviço ao usuário e aquisição de materiais bibliográficos para o acervo. O objetivo foi mapear e conhecer como são realizados os serviços e como são selecionados os produtos adquiridos para o acervo, a serem fornecidos a um dos usuários prioritários (Consultor Legislativo). Dessa forma, as perguntas centrais, sobre as quais se basearam as entrevistas guiadas foram:

- *“Quais e como são realizados os serviços prestados ao Consultor Legislativo no atendimento as suas necessidades informacionais?”*

- *“Quais e como são selecionados os materiais bibliográficos disponíveis no acervo da Biblioteca com vistas ao atendimento das necessidades informacionais dos Consultores Legislativos?”*

Após a análise do conteúdo das entrevistas e identificação dos atributos a serem avaliados, elaborou-se o instrumento de coleta de dados (questionário *online* – Apêndice A), utilizado na etapa quantitativa da pesquisa com perguntas fechadas e algumas abertas para aquisição de informações adicionais com vistas à eficiência na tabulação dos dados coletados.

Aaker; Kumar e Day (2004, p. 325) esclarecem que o uso de perguntas abertas acompanhadas de perguntas fechadas permite a verificação, bem como a obtenção de informações adicionais de apenas um subconjunto de indivíduos que responderam de determinada forma a uma pergunta prévia; além de combinar eficientemente algumas das vantagens de ambos os tipos de perguntas.

Cada estudo de satisfação utiliza perguntas que são, em certo grau, únicas. Por isso, há diferentes escalas utilizadas nesse tipo de pesquisa. Para esta, pediu-se aos respondentes que interpretassem sua satisfação com base em uma escala de 1 a 5 pontos, explicitada por Aaker; Kumar e Day (2004, p. 703), em que 1 significa muito insatisfeito; 2 significa parcialmente satisfeito; 3 significa nem insatisfeito, nem satisfeito; 4 significa parcialmente satisfeito e 5 significa muito satisfeito. Além disso, acrescentou-se o 0 que significa nunca utilizei, levando-se em

consideração que poderia haver respondentes que não seriam capazes de perceber o nível de satisfação por nunca terem utilizado algum(ns) do(s) serviço(s) e/ou produto(s) pesquisado(s).

Antes de iniciar a pesquisa quantitativa, os bibliotecários que participaram da etapa qualitativa, avaliaram o questionário, apontaram suas críticas e sugestões que foram analisadas e quando possível, acolhidas. Em seguida, realizou-se o pré-teste com 4 (quatro) Consultores Legislativos, coordenadores dos principais núcleos temáticos da Consultoria (Direito, Social, Pronunciamento, Economia), a fim de identificar problemas ou necessidade de melhoria.

Por meio da pesquisa quantitativa, verificou-se o grau de importância e o grau de satisfação atribuído a cada um dos serviços e produtos oferecidos ao cliente, que foram definidos na etapa qualitativa da pesquisa. A pesquisa quantitativa *online* realizou-se por meio do sítio *surveygizmo*¹.

As informações coletadas com a aplicação do questionário foram analisadas por meio da metodologia denominada Janela do Cliente, cruzando dados de importância dos atributos com seus respectivos graus de satisfação. A Janela do Cliente é um método de pesquisa utilizado para medir o grau de satisfação dos clientes em relação às características de qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

A Janela do Cliente é uma matriz de atributos que cruza duas variáveis (ALBRECHT e BRADFORD, 1992). A primeira delas é a variável **importância** (que é percebida pelo cliente nos atributos do produto/serviço), e a segunda é a variável **satisfação** (que o cliente sente em relação a estes atributos). Esta matriz de dupla entrada tem no eixo vertical a variável importância e no eixo horizontal a variável satisfação. A intersecção destas duas variáveis avalia a situação em que o atributo se encontra em relação à necessidade e satisfação para os clientes.

¹ Sítio utilizado como ferramenta de pesquisa e de relatórios *online*, disponível em: < <http://www.surveygizmo.com/>>.

Cruzando-se a média dos atributos de níveis de importância com a média dos atributos de níveis de satisfação, originam-se quatro quadrantes, que identificam quatro posicionamentos em que podem se situar os atributos (ALBRECHT e BRADFORD, 1992), conforme figura abaixo:

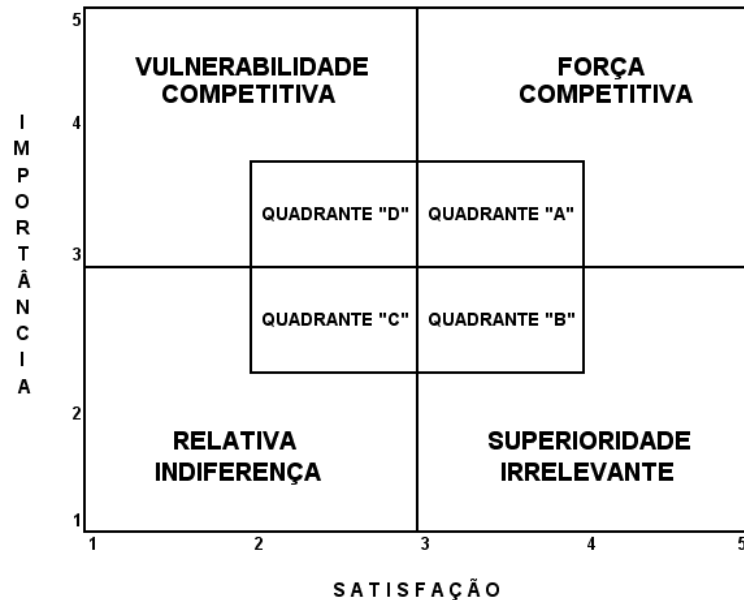


Figura 1 - Ilustração da Janela do Cliente

Fonte: ALBRECHT, Karl; BRADFORD, Lawrence J. (1992, p. 157)

No quadrante A, Força Competitiva, localizam-se os atributos que os clientes/usuários atribuem muita importância e se declaram muito satisfeitos. Esses são os atributos chave da Biblioteca.

No quadrante B, Superioridade Irrelevante, localizam-se os atributos que os clientes/usuários atribuem pouca importância, mesmo estando satisfeito com o que recebe. O interessante é desenvolver um projeto a fim de aumentar a percepção do cliente/usuário em relação a esses atributos, a fim de promovê-los do quadrante B para o quadrante A.

No quadrante C, Relativa Indiferença, estão os atributos que os clientes/usuários atribuem níveis baixos à importância e à satisfação. O cliente não valoriza esses atributos, por isso a denominação indiferença. Seria importante reavaliar esses atributos a fim de agregar importância e satisfação a eles ou retirá-los de oferta.

No quadrante D, Vulnerabilidade Competitiva, localizam-se os atributos que os clientes/usuários consideram muito importantes, porém atribuem baixa satisfação com o que recebem. Encontram-se nesse quadrante os pontos críticos, em que a Biblioteca deverá concentrar esforços para melhorar o desempenho e, em consequência, o nível de satisfação percebido por seus clientes/usuários. (ALBRECHT e BRADFORD, 1992).

A escolha do público alvo da pesquisa baseou-se na missão da Biblioteca do Senado Federal de fornecer o suporte informacional necessário às atividades desenvolvidas no âmbito do Senado Federal e do Congresso Nacional (BIBLIOTECA ACADÊMICO LUIZ VIANA FILHO, 2014).

Por entender-se que os Consultores Legislativos prestam consultoria e assessoramento à Mesa e às Comissões do Senado e aos Senadores, no desempenho de suas funções legislativa, parlamentar e fiscalizadora; e que suas principais atividades consistem na elaboração de estudos técnicos opinativos sobre matérias de interesse institucional e administrativo do Senado Federal, na preparação, por solicitação dos Senadores, de minutas de proposições legislativas (ex.: anteprojetos de lei), de pronunciamentos e relatórios, bem como na prestação de esclarecimentos técnicos atinentes ao exercício das funções constitucionais do Senado Federal; considerou-se importante que os Consultores Legislativos fossem pesquisados, tendo em vista que eles necessitam do suporte informacional a ser fornecido pela Biblioteca para desempenho de suas atividades.

4. ANÁLISE DE RESULTADOS

Nesta seção são descritos os resultados da pesquisa quantitativa *online* realizada por meio do sítio *surveygizmo*². Após a finalização da coleta dos dados, essa mesma ferramenta gerou relatórios *online* com base nos dados pesquisados, que foram exportados nos formatos EXCEL®, WORD® e PDF® (o relatório no formato WORD® encontra-se no Apêndice B).

Na primeira parte da análise de resultados é apresentada a descrição da amostra pesquisada e posteriormente a análise das áreas pesquisadas dentro do questionário, que são os produtos e os serviços oferecidos à Consultoria Legislativa pela Biblioteca do Senado Federal. Finalmente, exibe-se a Janela do Cliente onde se descreve e analisa o resultado da pesquisa sobre os atributos: importância e satisfação.

4.1. DESCRIÇÃO DA AMOSTRA

Por meio do questionário *online*, coletaram-se dados que descrevem o perfil dos Consultores Legislativos na presente data, tais como: núcleo de atuação e tempo de serviço no cargo.

4.1.1. NÚCLEO DE ATUAÇÃO

O art. 268, § 3º, incisos IV e VII alínea “a” do Ato da Comissão Diretora nº 14, de 2013 (BRASIL, 2013) estabelece a estrutura da Consultoria Legislativa do Senado Federal, cujos servidores fazem parte da população alvo desta pesquisa.

[..]

§ 3º A Consultoria Legislativa tem a seguinte estrutura:

I – Gabinete Administrativo;

II – Escritório Setorial de Gestão

III - Conselho Técnico;

² Sítio utilizado como ferramenta de pesquisa e de relatórios *online*, disponível em: < <http://www.surveygizmo.com/>>.

IV – Núcleos Temáticos, que são os seguintes:

Núcleo de Direito;

Núcleo de Discursos;

Núcleo de Economia;

Núcleo Social [grifo nosso];

V – Núcleo de Acompanhamento Legislativo;

VI – Núcleo de Estudos e Pesquisas da Consultoria Legislativa;

VII – Núcleo de Suporte Técnico-Legislativo, com as seguintes unidades subordinadas:

a) Serviço de Apoio Técnico [grifo nosso]; e

b) Serviço de Apoio Gerencial.

[...]

Como descrito anteriormente, o público alvo desta pesquisa são os Consultores Legislativos em exercício nos núcleos temáticos, bem como os servidores do Serviço de Apoio Técnico, que têm como função conforme descrito nos incisos IV e VII, “a” do art. 268, § 4º do Ato da Comissão Diretora nº 14, de 2013 (BRASIL, 2013), respectivamente. Devido às atribuições destes descritas a seguir:

[...]

IV – aos Núcleos Temáticos compete prestar assessoria técnica especializada nas diversas áreas do conhecimento, mediante a elaboração de estudos, notas informativas, notas técnicas, minutas de proposições legislativas, pronunciamentos e relatórios, bem como outras atividades de consultoria e assessoramento; elaboração de relatórios e estatísticas; e desempenhar outras atividades estabelecidas no Regimento Interno da Consultoria Legislativa;

[...]

VII – ao Núcleo de Suporte Técnico-Legislativo compete gerenciar, supervisionar, coordenar e dirigir as atividades relativas à pesquisa de informações, ao processamento dos trabalhos requisitados à Consultoria e aos textos elaborados para atendê-los, bem como as atividades afetas ao controle administrativo e patrimonial do órgão; elaboração de relatórios e estatísticas; e executar outras atividades correlatas; com as seguintes unidades subordinadas:

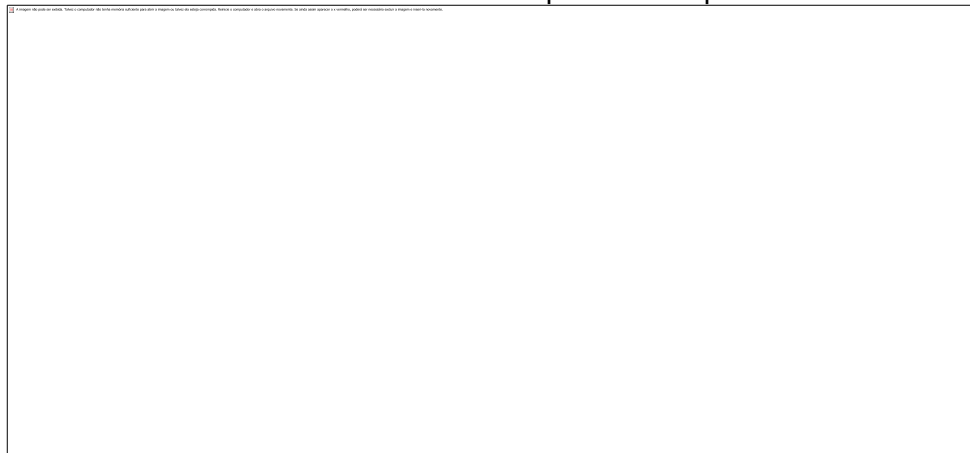
a) Serviço de Apoio Técnico, ao qual compete coletar, organizar, preparar e divulgar dados e informações necessários à elaboração de trabalhos pelos Consultores Legislativos; realizar pesquisas no sistema de controle de trabalhos; fornecer ao Consultor-Geral os dados estatísticos necessários à composição do Programa Anual de Trabalho e dos demais relatórios gerenciais; exercer outras atividades correlatas; apoiar as atividades de assessoramento técnico prestados pelos Consultores durante as sessões plenárias e reuniões de comissões;

[...]

Conforme dados extraídos do Portal Transparência do Senado Federal³, a população desta pesquisa é composta por 178 Consultores Legislativos, sendo 31 do Núcleo de Discursos e/ou Pronunciamentos, 49 do Núcleo de Economia, 60 do Núcleo de Direito, 38 do Núcleo Social e 10 servidores do Serviço de Apoio Técnico, totalizando 188 servidores efetivos do Senado Federal.

Dessa população, obteve-se uma amostra com 54 respondentes, que de nesta pesquisa estão representados conforme o Gráfico 1 e o Tabela 1 a seguir:

Gráfico 1 – Percentual de respondentes por núcleo/área



Fonte: Dados Coletados

Tabela 1 – Número e Percentual de respondentes por núcleo/área

Núcleo	Nº de respondentes	Percentual
Direito	16	30.8%
Economia	8	15.4%
Pronunciamentos	15	28.9%
Social	10	19.2%
Apoio Técnico	2	3.9%
Outros ⁴	1	1.9%
Estatística		
	Total Respondentes	52
	Não responderam	2

Fonte: Dados Coletados

³ Portal da transparência do Senado Federal. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/transparencia/dadosAbertos/dadosAbertos.asp>>. Acesso em: 3 out. 2014.

⁴ A categoria “outros” refere-se a servidor do “Serviço de Apoio Técnico” que assim se identificou ao descrever a sua lotação, por não se tratar de Consultor lotado em Núcleo Temático.

4.1.2. TEMPO DE SERVIÇO NO CARGO ATUAL

Tabela 2 – Número de respondentes e tempo de serviço em anos no cargo

Quantidade de respondentes	Tempo em anos
9	0
3	0,5
4	1
6	10
1	11
9	12
1	16
1	18
1	19,5
3	2
1	20
4	21
2	26
3	29
1	4
1	8
1	9

Fonte: Dados Coletados

Observa-se que, de acordo com os dados da Tabela 2, que 5,56% dos 54 pesquisados (3 respondentes) não informaram o tempo de serviço. Dos 51 que informaram, verificou-se que a maioria, 22 pessoas (40,74%) têm entre 0 a 9 anos e 11 meses no cargo; 19 pessoas ou 35,18% têm entre 10 anos e 19 anos e 11 meses no cargo; e 10 pessoas ou 18,52% têm 20 anos ou mais no cargo. Em suma, conclui-se que a maioria dos respondentes possui menos de 10 anos de serviço no cargo atual. Esse dado vai ao encontro do fato que neste último biênio (2012-2014) foram nomeados 66 Consultores Legislativos, lotados nos 4 (quatro) núcleos temáticos em estudo nesta pesquisa, aprovados no Concurso Público realizado em 2012⁵.

⁵ Dados extraídos do portal da transparência do Senado Federal. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/transparencia/dadosAbertos/dadosAbertos.asp>>. Acesso em: 1º out. 2014.

4.2. ANÁLISE POR BLOCO

O questionário aplicado foi dividido em dois grandes blocos. O primeiro refere-se à IMPORTÂNCIA atribuída pelos respondentes aos serviços prestados e aos produtos oferecidos pela Biblioteca do Senado Federal. Já o segundo, refere-se à SATISFAÇÃO deles com os mesmos produtos e serviços.

Para mensurar o **grau de importância** atribuída a cada item foi utilizada uma escala de 0 a 5, com os seguintes critérios: 0-Desconheço (o produto/serviço); 1-Nada importante; 2-Pouco importante; 3-Indiferente; 4-Importante; 5-Muito Importante.

Para mensurar o **nível de satisfação** percebida em cada item foi utilizada a mesma escala, com os seguintes critérios: 0-Nunca utilizei (o produto/serviço); 1-Muito Insatisfeito; 2-Parcialmente Insatisfeito; 3-Nem insatisfeito, nem satisfeito; 4-Parcialmente satisfeito; 5-Muito Satisfeito.

4.3. ANÁLISE DA IMPORTÂNCIA

Observa-se na tabela 3 a seguir que atribuíram-se médias entre 4 (importante) e 5 (muito importante) a 23 dos 25 serviços e produtos analisados nesta pesquisa. Apenas os itens **11 (Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais)** e **23 (coleção de multimeios)** receberam médias inferiores, mas bastante próximas a 4 (importante), sendo 3,98 e 3,95, respectivamente; consideradas com grau de importância, indiferente.

Dessa forma, tendo em vista as médias obtidas, não há não Biblioteca serviços ou produtos considerados “pouco importante” ou “nada importante” do ponto de vista dos clientes/usuários. Destacaram-se com média superior a 4,80, 4 (quatro) itens: o item **1. Empréstimo e Devolução de material bibliográfico do acervo da Biblioteca** (média 4,88); o item **5.Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede para atendimento ao usuário** (média 4,92); o item **12.Livros nacionais disponíveis no acervo** (média 4,89); e o item **25.Catálogo da**

Biblioteca do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI na internet
(média 4,87).

Tabela 3 – Média e desvio padrão do grau de importância atribuído aos serviços e produtos.

SERVIÇOS	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
1. Empréstimo e Devolução de material bibliográfico do acervo da Biblioteca.	4,88	0,32
2. Reserva de livros que se encontram emprestados.	4,62	0,82
3. Pesquisa de referências bibliográficas sobre assunto determinado.	4,73	0,67
4. Pesquisa profunda sobre assunto determinado.	4,44	1,00
5. Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede para atendimento ao usuário.	4,92	0,34
6. Empréstimo permanente	4,13	1,01
7. Aquisição de material bibliográfico para o acervo em atendimento à sugestão de usuário ou setor.	4,78	0,50
8. Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos assinados pela Biblioteca.	4,57	0,77
9. Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições de material bibliográfico para o acervo.	4,34	0,89
10. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de jornais impressos.	4,00	1,09
11. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais.	3,98	1,12
PRODUTOS	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
12. Livros nacionais disponíveis no acervo.	4,89	0,37
13. Livros estrangeiros disponíveis no acervo.	4,73	0,68
14. Bases de dados nacionais assinadas pela Biblioteca.	4,75	0,52
15. Bases de dados estrangeiras assinadas pela Biblioteca.	4,60	0,75
16. Periódicos eletrônicos nacionais assinados pela Biblioteca.	4,66	0,65
17. Periódicos eletrônicos estrangeiros assinados pela Biblioteca.	4,49	0,91
18. Revistas nacionais disponíveis no acervo.	4,65	0,69
19. Revistas estrangeiras disponíveis no acervo.	4,49	0,76
20. Jornais nacionais disponíveis no acervo.	4,50	0,88
21. Coleção de recortes de jornais disponíveis em pastas para consulta, organizadas por assunto.	4,04	1,31
22. Obras raras de livros e periódicos; e Obras especiais, disponíveis para consulta.	4,35	1,11
23. Coleção de multimeios.	3,95	1,26
24. Biblioteca Digital.	4,55	0,86
25. Catálogo da Biblioteca do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI na internet.	4,87	0,44

Fonte: Dados Coletados

Do restante dos analisados (19 itens), 10 (dez) obtiveram média entre 4,51 e 4,80 e 9 (nove) obtiveram média entre 4,00 e 4,50, todos (serviços/produtos) considerados importantes.

Analisando-se a tabela 4 a seguir, acerca da quantidade de não respondentes do bloco importância, destaca-se, primeiramente, que os que não responderam ou não marcaram entre 1 e 5, optaram pelo critério 0, ou seja, desconhecem o serviço e/ou produto. Neste caso, os itens **4 (Pesquisa profunda sobre assunto determinado)** e **23 (Coleção de multimeios)** concentraram a maioria de não respondentes, 11 (20,37%) e 10 (18,52%), respectivamente. São estes os dois itens mais desconhecidos por essa amostra.

Tabela 4 – Comparação: Respondentes X Não Respondentes (importância).

SERVIÇOS	RESPONDENTES	NÃO RESPONDENTES
1. Empréstimo e Devolução de material bibliográfico do acervo da Biblioteca.	52	2
2. Reserva de livros que se encontram emprestados.	50	4
3. Pesquisa de referências bibliográficas sobre assunto determinado.	48	6
4. Pesquisa profunda sobre assunto determinado.	43	11
5. Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede para atendimento ao usuário.	48	6
6. Empréstimo permanente.	46	8
7. Aquisição de material bibliográfico para o acervo em atendimento à sugestão de usuário ou setor.	50	4
8. Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos assinados pela Biblioteca.	51	3
9. Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições de material bibliográfico para o acervo.	50	4
10. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de jornais impressos.	49	5
11. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais.	49	5
PRODUTOS	RESPONDENTES	NÃO RESPONDENTES
12. Livros nacionais disponíveis no acervo.	53	1
13. Livros estrangeiros disponíveis no acervo.	52	2
14. Bases de dados nacionais assinadas pela Biblioteca.	51	3
15. Bases de dados estrangeiras assinadas pela Biblioteca.	50	4
16. Periódicos eletrônicos nacionais assinados pela Biblioteca.	50	4
17. Periódicos eletrônicos estrangeiros assinados pela Biblioteca.	49	5
18. Revistas nacionais disponíveis no acervo.	48	6
19. Revistas estrangeiras disponíveis no acervo.	49	5
20. Jornais nacionais disponíveis no acervo.	50	4
21. Coleção de recortes de jornais disponíveis em pastas para consulta, organizadas por assunto.	48	6
22. Obras raras de livros e periódicos; e Obras especiais, disponíveis para consulta.	46	8
23. Coleção de multimeios.	44	10
24. Biblioteca Digital.	49	5
25. Catálogo da Biblioteca do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI na internet.	52	2

Fonte: Dados Coletados

Em seguida, observa-se:

a) 2 (dois) itens desconhecidos por 8 (oito) respondentes (14,81%):

- item **6 (Empréstimo permanente)**; e
- item **22 (Obras raras)**.

b) 3 (três) itens desconhecidos por 3 (três) respondentes (5,55%):

- item **3 (Pesquisa de referências bibliográficas)**;
- item **18 (Revistas nacionais)**; e
- item **21 (Coleção de recortes de jornais)**.

c) 5 (cinco) itens desconhecidos por 5 (cinco) respondentes (9,23%):

- item **10 (Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de jornais impressos)**;
- item **11 (Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais)**;
- item **17 (Periódicos eletrônicos estrangeiros)**;
- item **19 (Revistas estrangeiras)**;
- item **24 (Biblioteca Digital)**.

d) 6 (seis) itens desconhecidos por 4 (quatro) respondentes (7,41%):

- item **2 (Reserva de livros que se encontram emprestados)**;
- item **7 (Aquisição de material bibliográfico para o acervo em atendimento à sugestão de usuário ou setor)**;
- item **9 (Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições)**;
- item **15 (Bases de dados estrangeiras)**;
- item **16 (Periódicos eletrônicos nacionais)**; e
- item **20 (Jornais nacionais disponíveis no acervo)**.

e) 2 (dois) itens desconhecidos por 3 (três) respondentes (5,56%):

- item **8 (Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos)**;
- item **14 (Bases de dados nacionais)**.

- f) 3 (três) itens desconhecidos por 2 (dois) respondentes (3,70%):
- item **1 (Empréstimo e Devolução de material bibliográfico)** do acervo da Biblioteca);
 - item **13 (Livros estrangeiros disponíveis no acervo)**; e
 - item **25 (Catálogo da Biblioteca do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI na internet)**.
- g) 1 (um) item desconhecido por 1(um) respondente (1,85%):
- item **12 (Livros nacionais disponíveis no acervo)**.

Comparando-se a análise dos itens desconhecidos com a Tabela 5 a seguir, verifica-se que a maioria dos respondentes 65,5% tem interesse em conhecer o item **4 (pesquisa profunda)**, constatado na tabela 4 como o item mais desconhecido (11 servidores - 20,37%), bem como o item **23 (coleção de multimeios)**, cujo interesse em conhecê-lo foi manifestado por 10 servidores - 18,52%, mesmo número dos que o desconhece, conforme tabela 4. Relevante destacar que mesmo que esse item tenha obtido uma média de grau de importância inferior a 4 (importante), todos os que o desconhecem pretendem conhecê-lo.

Tabela 5 – Quantidade e Porcentagem de interessados em conhecer serviços e produtos da Biblioteca do Senado Federal.

ITEM	Quant.	Percentual
1. Empréstimo e Devolução de material bibliográfico do acervo da Biblioteca.	0	0.0%
2. Reserva de livros que se encontram emprestados.	1	3.5%
3. Pesquisa de referências bibliográficas sobre assunto determinado.	10	34.5%
4. Pesquisa profunda sobre assunto determinado.	19	65.5%
5. Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede para atendimento ao usuário (utilizada quando o material bibliográfico solicitado não está disponível no acervo da Biblioteca do Senado).	3	10.3%
6. Empréstimo permanente (aquisição de material bibliográfico para uso permanente do usuário ou setor que o solicitou).	5	17.2%
7. Aquisição de material bibliográfico para o acervo em atendimento à sugestão de usuário ou setor.	5	17.2%
8. Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos assinados pela Biblioteca (catálogo da biblioteca, bases de dados e periódicos eletrônicos).	5	17.2%
9. Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições de material bibliográfico para o acervo.	4	13.8%
10. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de jornais impressos.	4	13.8%
11. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais.	7	24.1%
12. Livros nacionais disponíveis no acervo.	0	0.0%
13. Livros estrangeiros disponíveis no acervo.	3	10.3%
14. Bases de dados nacionais assinadas pela Biblioteca.	9	31.0%
15. Bases de dados estrangeiras assinadas pela Biblioteca.	10	34.5%
16. Periódicos eletrônicos nacionais assinados pela Biblioteca.	8	27.6%
17. Periódicos eletrônicos estrangeiros assinados pela Biblioteca.	9	31.0%
18. Revistas nacionais disponíveis no acervo.	3	10.3%
19. Revistas estrangeiras disponíveis no acervo.	4	13.8%
20. Jornais nacionais disponíveis no acervo.	3	10.3%
21. Coleção de recortes de jornais disponíveis em pastas para consulta, organizadas por assunto.	5	17.2%
22. Obras raras de livros e periódicos; e Obras especiais, disponíveis para consulta.	7	24.1%
23. Coleção de multimeios (CD-ROM, CDs de áudio, disquetes, DVDs, mapas, microfichas, microfilmes, fitas cassetes, fitas de vídeo, slides, entre outros).	10	34.5%
24. Biblioteca Digital, contendo, em texto completo, livros, obras raras, artigos de revista, notícias de jornal, produção intelectual de senadores e servidores do Senado Federal, legislação em texto e áudio, entre outros documentos.	7	24.1%
25. Catálogo da Biblioteca do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI na internet.	2	6.9%

Fonte: Dados Coletados

4.4. ANÁLISE DA SATISFAÇÃO

Com relação à satisfação, a média do nível de satisfação atribuído a cada serviço e produto, bem como o desvio padrão estão apresentados na tabela 6 a seguir.

Tabela 6 – Média do nível de satisfação atribuído a cada serviço e produto.

SERVIÇOS	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
1. Empréstimo e Devolução de material bibliográfico do acervo da Biblioteca.	4,78	0,46
2. Reserva de livros que se encontram emprestados.	4,13	1,38
3. Pesquisa de referências bibliográficas sobre assunto determinado.	3,95	1,38
4. Pesquisa profunda sobre assunto determinado.	2,81	1,47
5. Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede para atendimento ao usuário.	4,22	1,04
6. Empréstimo permanente.	3,34	1,55
7. Aquisição de material bibliográfico para o acervo em atendimento à sugestão de usuário ou setor.	3,24	1,51
8. Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos assinados pela Biblioteca.	3,57	1,53
9. Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições de material bibliográfico para o acervo.	3,68	1,41
10. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de jornais impressos.	3,39	1,64
11. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais.	3,24	1,61
PRODUTOS	MÉDIA	DESVIO PADRÃO
12. Livros nacionais disponíveis no acervo.	4,04	0,99
13. Livros estrangeiros disponíveis no acervo.	3,52	1,16
14. Bases de dados nacionais assinadas pela Biblioteca.	3,67	1,21
15. Bases de dados estrangeiras assinadas pela Biblioteca.	3,36	1,23
16. Periódicos eletrônicos nacionais assinados pela Biblioteca.	3,51	1,33
17. Periódicos eletrônicos estrangeiros assinados pela Biblioteca.	3,06	1,19
18. Revistas nacionais disponíveis no acervo.	3,95	1,14
19. Revistas estrangeiras disponíveis no acervo.	3,45	1,31
20. Jornais nacionais disponíveis no acervo.	4,08	1,18
21. Coleção de recortes de jornais disponíveis em pastas para consulta, organizadas por assunto.	3,28	1,66
22. Obras raras de livros e periódicos; e Obras especiais, disponíveis para consulta.	2,96	1,57
23. Coleção de multimeios.	2,52	1,43
24. Biblioteca Digital.	3,46	1,35
25. Catálogo da Biblioteca do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI na internet.	4,26	0,97

Fonte: Dados Coletados

Observa-se que as maiores médias de satisfação, cujos resultados estão entre “4-Parcialmente satisfeito” e “5-Muito Satisfeito”, foram verificadas em 6 (seis) itens:

- 1 (Empréstimo e Devolução de material bibliográfico do acervo da Biblioteca);**
- 2 (Reserva de livros que se encontram emprestados);**

- 5 (Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede);**
- 12 (Livros nacionais);**
- 20 (Jornais nacionais); e**
- 25 (Catálogo da Biblioteca do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI na internet).**

A maioria dos itens (16 itens) estão com média entre “3-Nem insatisfeito, nem satisfeito” e “4-Parcialmente satisfeito”, são eles os itens:

- 3 (Pesquisa de referências bibliográficas sobre assunto determinado);**
- 6 (Empréstimo permanente);**
- 7 (Aquisição de material bibliográfico para o acervo em atendimento à sugestão de usuário ou setor);**
- 8 (Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos);**
- 9 (Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições de material bibliográfico para o acervo);**
- 10 (Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de jornais impressos);**
- 11 (Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais);**
- 13 (Livros estrangeiros);**
- 14 (Bases de dados nacionais);**
- 15 (Bases de dados estrangeiras);**
- 16 (Periódicos eletrônicos nacionais);**
- 17(Periódicos eletrônicos estrangeiros);**
- 18 (Revistas nacionais);**
- 19 (Revistas estrangeiras);**
- 21 (Coleção de recortes de jornais); e**
- 24 (Biblioteca Digital).**

Finalmente, 3 (três itens) geraram médias entre “2-Parcialmente Insatisfeito” e “3-Nem insatisfeito, nem satisfeito”; são eles os itens:

- 4 (Pesquisa profunda sobre assunto determinado);**
- 22 (Obras raras de livros e periódicos e Obras especiais, disponíveis para consulta); e**
- 23 (Coleção de multimeios).**

Nenhum item (produto/serviço) obteve média inferior a 2 (Parcialmente satisfeito).

Tabela 7 – Comparação: Respondentes X Não Respondentes (satisfação).

SERVIÇOS	RESPONDENTES	NÃO RESPONDENTES
1. Empréstimo e Devolução de material bibliográfico do acervo da Biblioteca.	50	4
2. Reserva de livros que se encontram emprestados.	39	15
3. Pesquisa de referências bibliográficas sobre assunto determinado.	40	14
4. Pesquisa profunda sobre assunto determinado.	27	27
5. Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede para atendimento ao usuário.	37	17
6. Empréstimo permanente.	32	22
7. Aquisição de material bibliográfico para o acervo em atendimento à sugestão de usuário ou setor.	37	17
8. Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos assinados pela Biblioteca.	44	10
9. Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições de material bibliográfico para o acervo.	44	10
10. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de jornais impressos.	36	18
11. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais.	33	21
PRODUTOS	RESPONDENTES	NÃO RESPONDENTES
12. Livros nacionais disponíveis no acervo.	51	3
13. Livros estrangeiros disponíveis no acervo.	44	10
14. Bases de dados nacionais assinadas pela Biblioteca.	39	15
15. Bases de dados estrangeiras assinadas pela Biblioteca.	39	15
16. Periódicos eletrônicos nacionais assinados pela Biblioteca.	37	17
17. Periódicos eletrônicos estrangeiros assinados pela Biblioteca.	34	20
18. Revistas nacionais disponíveis no acervo.	37	17
19. Revistas estrangeiras disponíveis no acervo.	38	16
20. Jornais nacionais disponíveis no acervo.	38	16
21. Coleção de recortes de jornais disponíveis em pastas para consulta, organizadas por assunto.	32	22
22. Obras raras de livros e periódicos; e Obras especiais, disponíveis para consulta.	27	27
23. Coleção de multimeios.	29	25
24. Biblioteca Digital.	37	17
25. Catálogo da Biblioteca do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI na internet.	46	8

Fonte: Dados Coletados

Verifica-se na tabela 7, o número de não respondentes do nível de satisfação, ou seja, os que não marcaram entre 1 e 5, e optaram pelo critério 0 (zero), que significa nunca terem utilizado o serviço e/ou produto; e por isso não puderam avaliar a satisfação.

Nesse caso, os itens **4 (Pesquisa profunda sobre assunto determinado)** e **22 (Obras raras de livros e periódicos e Obras especiais, disponíveis para consulta)**

concentraram a maioria de não respondentes, 27 (50%). São estes os dois itens menos utilizados por essa amostra.

No **item 4 (Pesquisa profunda** sobre assunto determinado) podemos inferir que há uma relação entre a quantidade de usuários que desconhecem esse serviço e a quantidade de usuários que nunca o utilizou. Na análise da importância esse foi o item que apresentou maior desconhecimento (11 usuários - 20,37%) e por sua vez esse mesmo item apresentou alta percentagem de não avaliação da satisfação (27 usuários - 50%). Considerando que desses 27, 11 o desconhecem, temos 26 usuários que o conhecem e desses 11 nunca o utilizaram, que percentualmente representa 20,37% da amostra. Além disso, ele aparece na Tabela 5, como o item com maior porcentagem de interessados em conhecê-lo (65,4%).

Já o item **22 (Obras raras** de livros e periódicos e Obras especiais, disponíveis para consulta), apenas 8 usuários declararam no bloco de importância que o desconhecem, então dos 46 que o conhecem, 19 nunca o utilizaram, que percentualmente representa 35,18% da amostra. Ademais, dos 8 (oito) usuários que o desconhecem, 7 (sete) - 24,1%, conforme Tabela 5, manifestaram interesse em conhecê-lo.

Em seguida, observa-se:

- a) 2 (dois) itens nunca utilizados por 22 respondentes (40,74%):
 - item **6 (Empréstimo permanente)**; e
 - item **21 (Coleção de recortes de jornais** disponíveis em pastas para consulta, organizadas por assunto).

- b) 1 (um) item nunca utilizado por 21 respondentes (38,88%):
 - item **11 (Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais)**.

- c) 1 (um) item nunca utilizado por 20 respondentes (37,04%):
 - item **17 (Periódicos eletrônicos estrangeiros)**.

- d) 1 (um) item nunca utilizado por 18 respondentes (33,33%):
- item **10 (Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de jornais impressos).**
- e) 5 (cinco) itens nunca utilizados por 17 respondentes (31,48%):
- item **5 (Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede para atendimento ao usuário);**
 - item **7 (Aquisição de material bibliográfico para o acervo em atendimento à sugestão de usuário ou setor);**
 - item **16 (Periódicos eletrônicos nacionais);**
 - item **18 (Revistas nacionais); e**
 - item **24 (Biblioteca Digital).**
- f) 2 (dois) itens nunca utilizados por 16 respondentes (29,63%):
- item **19 (Revistas estrangeiras); e**
 - item **20 (Jornais nacionais).**
- g) 3 (três) itens nunca utilizados por 15 respondentes (27,78%):
- item **2 (Reserva de livros que se encontram emprestados);**
 - item **14 (Bases de dados nacionais); e**
 - item **15 (Bases de dados estrangeiras);**
- h) 1 (um) item nunca utilizado por 14 respondentes (25,93%):
- item **3 (Pesquisa de referências bibliográficas sobre assunto determinado);**
- i) 3 (três) itens nunca utilizados por 10 respondentes (18,52%):
- item **8 (Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos assinados pela Biblioteca);**
 - item **9 (Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições de material bibliográfico para o acervo); e**
 - item **13 (Livros estrangeiros).**

- j) 1 (um) item nunca utilizado por 8 respondentes (14,81%):
 - item **25 (Catálogo da Biblioteca do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI na internet).**

- k) 1 (um) item nunca utilizado por 4 (quatro) respondentes (7,41%):
 - item **1 (Empréstimo e Devolução de material bibliográfico do acervo da Biblioteca).**

- l) 1 (um) item nunca utilizado por 3 (três) respondentes (5,55%):
 - item **3 (Pesquisa de referências bibliográficas sobre assunto determinado).**

Importante destacar que desses itens nunca utilizados, há que se considerar que alguns são desconhecidos, conforme Tabela 4, e por isso nunca foram utilizados. Deve-se analisar os que o conhecem e nunca os utilizaram, a fim de verificar uma maior correlação de satisfação.

Dessa forma, subtraindo-se os que desconhecem da Tabela 4, dos que nunca utilizaram da Tabela 7, teremos a Tabela 8 (Respondentes que conhecem, mas nunca utilizaram o serviço e/ou produto), a seguir.

Conforme Tabela 8, o maior número de usuários que nunca utilizaram um certo serviço ou produto que conhecem e avaliaram sua importância é 19 ou 35,18% e o menor número é 2 (dois) ou 3,70%.

Tabela 8 – Comparação:
usuários que conhecem, mas nunca utilizaram o serviço e/ou produto (satisfação).

SERVIÇOS	NR 2	NR 1	NR (2-1)
1. Empréstimo e Devolução de material bibliográfico do acervo da Biblioteca.	4	2	2
2. Reserva de livros que se encontram emprestados.	15	4	11
3. Pesquisa de referências bibliográficas sobre assunto determinado.	14	6	8
4. Pesquisa profunda sobre assunto determinado.	27	11	16
5. Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede para atendimento ao usuário.	17	6	11
6. Empréstimo permanente.	22	8	14
7. Aquisição de material bibliográfico para o acervo em atendimento à sugestão de usuário ou setor.	17	4	13
8. Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos assinados pela Biblioteca.	10	3	7
9. Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições de material bibliográfico para o acervo.	10	4	6
10. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de jornais impressos.	18	5	13
11. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais.	21	5	16
PRODUTOS	NR 2	NR 1	NR (2-1)
12. Livros nacionais disponíveis no acervo.	3	1	2
13. Livros estrangeiros disponíveis no acervo.	10	2	8
14. Bases de dados nacionais assinadas pela Biblioteca.	15	3	12
15. Bases de dados estrangeiras assinadas pela Biblioteca.	15	4	11
16. Periódicos eletrônicos nacionais assinados pela Biblioteca.	17	4	13
17. Periódicos eletrônicos estrangeiros assinados pela Biblioteca.	20	5	15
18. Revistas nacionais disponíveis no acervo.	17	6	11
19. Revistas estrangeiras disponíveis no acervo.	16	5	11
20. Jornais nacionais disponíveis no acervo.	16	4	12
21. Coleção de recortes de jornais disponíveis em pastas para consulta, organizadas por assunto.	22	6	16
22. Obras raras de livros e periódicos; e Obras especiais, disponíveis para consulta.	27	8	19
23. Coleção de multimeios.	25	10	15
24. Biblioteca Digital.	17	5	12
25. Catálogo da Biblioteca do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI na internet.	8	2	6

Fonte: Dados Coletados

NR2 – número de respondentes que desconhecem o item

NR1 – número de respondentes que nunca utilizaram o item

NR (2-1) - Respondentes que conhecem, mas nunca utilizaram o serviço e/ou produto

Conforme Gráfico 2, a seguir, a maioria dos respondentes (69,2%) estão **muito satisfeitos** com os SERVIÇOS prestados pela Biblioteca do Senado Federal de uma maneira geral. Constatou-se alguns comentários descritos na pesquisa nesse sentido:

“A qualidade do trabalho e do atendimento pelo pessoal da Biblioteca do Senado é excelente.”

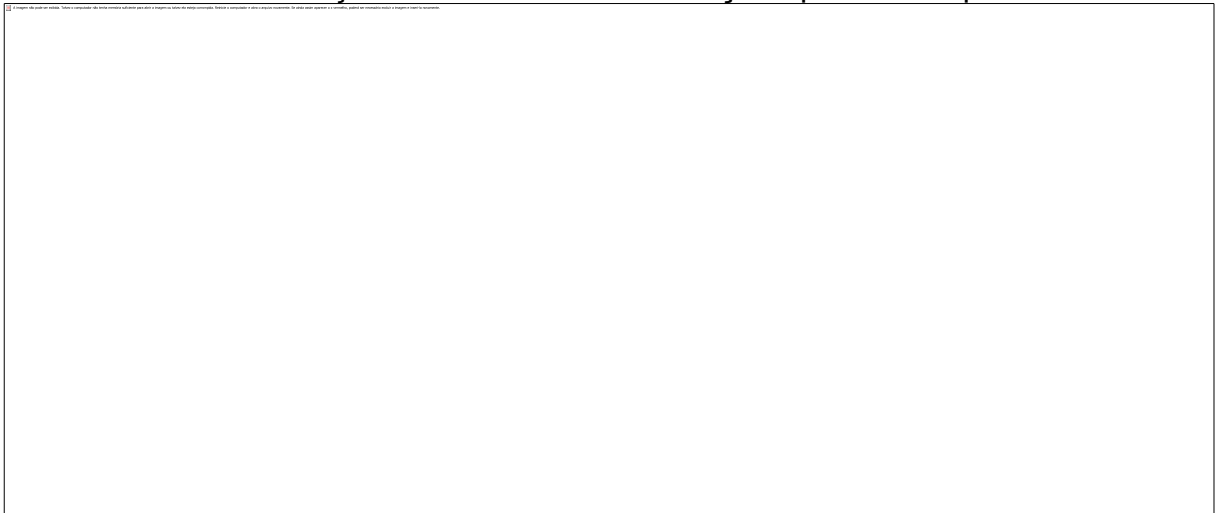
“A Biblioteca do Senado é a melhor que já usei, disparado. O atendimento é muito bom e bastante rápido.”

“O atendimento dos servidores da Biblioteca é muito bom.”

Para a mesma questão, 19,2% declararam-se **Parcialmente satisfeito**. Um comentário foi tecido a esse respeito:

“O trabalho da Biblioteca é satisfatório.”

Gráfico 2 – Satisfação Geral com os SERVIÇOS prestados pela Biblioteca



Fonte: Dados Coletados

Tabela 9 – Satisfação Geral com os SERVIÇOS prestados pela Biblioteca

Avaliação Geral da Satisfação com os serviços	Quantidade	Percentual
Muito Insatisfeito	3	5.8%
Parcialmente Insatisfeito	0	0.0%
Nem insatisfeito, nem satisfeito	3	5.8%
Parcialmente satisfeito	10	19.2%
Muito Satisfeito	36	69.2%
Estatística		
Total Respondentes		52
Soma		180.0
Média		3.5
Desvio Padrão		1.0
Menor Avaliação		2.0
Maior Avaliação		4,0
Não responderam		2

Fonte: Dados Coletados

Enfim, apenas 3 respondentes (5,8%) manifestaram estar **nem satisfeitos, nem insatisfeitos**, e outros 3 respondentes expressaram-se muito insatisfeitos com os serviços de maneira geral.

Apesar do baixo índice de insatisfação revelado nesta pesquisa, não se pode desconsiderá-lo tendo em vista o alcance da eficiência dos serviços prestados pela Instituição. Dessa forma, explicitam-se, a seguir, comentários e/ou sugestões propostas pelos usuários na pesquisa *online* acerca dos SERVIÇOS de maneira geral.

Em relação às doações:

“A Biblioteca deveria implementar um serviço de recebimento de doações.”

“Já doei alguns livros para a Biblioteca, mas fiquei decepcionado por não ter visto os livros na estante. Depois da minha segunda doação, decidi procurar um sebo para dar uma destinação aos meus livros. Um eventual serviço de recebimento de doações que venha a ser criado, deveria dar um feedback da destinação final das doações recebidas.”

Em relação à atualização do acervo:

“A atualização do acervo é fundamental. Sugiro verificar a possibilidade de empréstimos de livros eletrônicos.”

“A atualização do acervo da Biblioteca é essencial, mas em alguns casos é importante não fazer o descarte de edições anteriores de uma obra, ainda que o espaço físico seja limitado, pois elas são necessárias para pesquisas históricas, inclusive no meio jurídico. Não sei com que frequência é feito o inventário, mas já tive algumas vezes dificuldades em encontrar livros do acervo (que deviam estar fora da prateleira correta ou foram extraviados). As observações anteriores não infirmam minha avaliação sobre a excelência e competência dos servidores da Biblioteca e sua prontidão no atendimento das demandas da Consultoria.”

“Sugiro que a Biblioteca busque junto às áreas técnicas indicações bibliográficas para que sejam adquiridas pelo Senado. Lembro da necessidade de que seja consultada, em especial, a Consultoria.”

Em relação ao pronto atendimento das demandas:

“Talvez por falta de funcionários, às vezes os livros demoram muito para voltar às estantes após consulta ou devolução de empréstimo. Já ocorreu que livros que eu havia consultado demoraram um mês para reaparecer nas estantes, sem que tivessem sido emprestados.”

“As aquisições baseadas em sugestões dos usuários têm demorado muito, perdendo a oportunidade com frequência. Inclusive, houve casos no qual a sugestão, anos após a sua apresentação, simplesmente esgotou.”

Em relação ao comportamento dos funcionários:

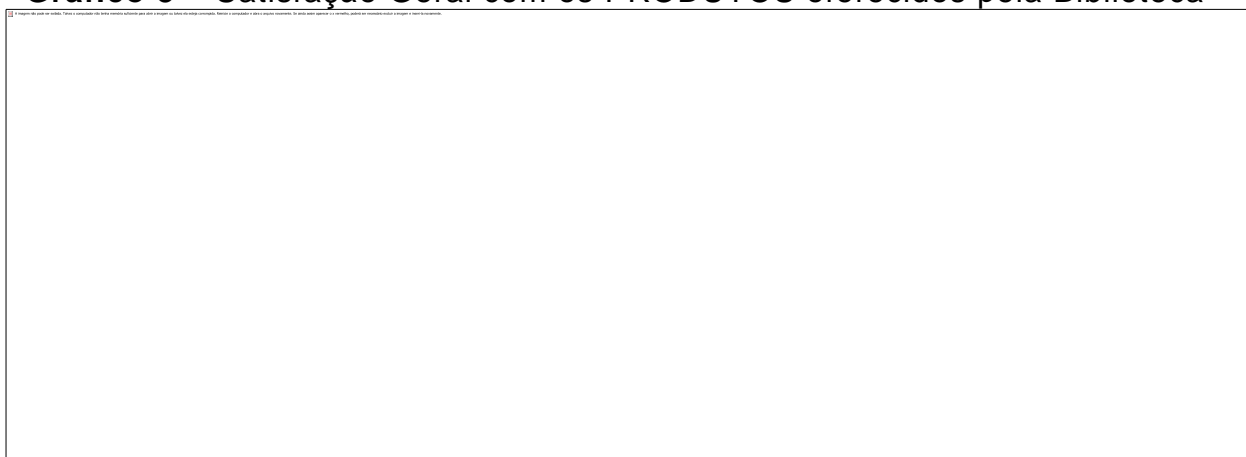
“Penso que os funcionários da Biblioteca deveriam fiscalizar a observação de silêncio por parte dos usuários. Deveria ser função deles, o que evitaria passar esse custo para os usuários incomodados por eventual quebra do silêncio. No entanto, as próprias bibliotecárias, frequentemente, conversam entre si em voz alta perto do balcão de atendimento e, não raramente, gritam de longe quando querem chamar a atenção de alguém, o que demonstra despreparo e falta de consciência de como se comportar numa Biblioteca. Nesse aspecto, falta gerência no treinamento de algumas funcionárias.”

Destaca-se que no tópico **4.6 Implicações Gerenciais** (p. 61) serão devidamente analisados com vistas à sugestão de ações de marketing que se poderão programar para agregar satisfação aos mesmos. Antes, entretanto, faz-se necessário tecer esclarecimentos sobre alguns pontos abordados acima.

Primeiramente, em relação às doações, salienta-se que há o serviço de recebimento de doações, bem como a política para disponibilização ou não das doações no acervo. Ressalta-se que essa informação está disponível no formulário que o doador preenche no ato da doação. A Biblioteca, também, dispõe do serviço de empréstimos de livros eletrônicos por meio do sítio da Biblioteca do Senado Federal onde a consulta e o empréstimo podem ser realizados com o devido cadastro feito pelo próprio usuário na plataforma da base de dados.

Com relação à atualização do acervo, destacam-se duas importantes observações: uma referente ao descarte outra ao inventário. Importante observar que a Biblioteca não faz descarte de edições anteriores uma vez que a política de desenvolvimento de coleções estabelece a manutenção de pelo menos um exemplar das edições anteriores para pesquisa histórica. Por outro lado, não se realiza inventário com frequência, o último foi no ano 2000 (há 14 anos).

Gráfico 3 – Satisfação Geral com os PRODUTOS oferecidos pela Biblioteca



Fonte: Dados Coletados

Tabela 10 – Satisfação Geral com os PRODUTOS oferecidos pela Biblioteca

Avaliação Geral da Satisfação com os produtos	Quantidade	Percentual
Muito Insatisfeito	0	0.0%
Parcialmente Insatisfeito	1	2.0%
Nem insatisfeito, nem satisfeito	3	5.9%
Parcialmente satisfeito	23	45.1%
Muito Satisfeito	24	47.1%
Estatística		
Total Respondentes		51
Soma		172.0
Média		3.4
Desvio Padrão		0.7
Menor avaliação		1.0
Maior avaliação		4.0
Não responderam		3

Fonte: Dados Coletados

Conforme Gráfico 3, a maior parte dos usuários estão **muito satisfeitos** (47,1%) e **parcialmente satisfeitos** (45,1%) com os PRODUTOS oferecidos pela

Biblioteca do Senado Federal de uma maneira geral; entretanto, apesar de nenhum respondente sentir-se **muito insatisfeito**, alguns declararam-se **nem insatisfeito, nem satisfeito** (5,9%) e **parcialmente insatisfeito** (2,0%). Destaca-se, a seguir, algumas críticas e sugestões apresentadas na pesquisa acerca da satisfação com os **produtos** que devem ser levadas em consideração a fim de implementar medidas que elevem o nível de satisfação.

Acerca dos livros:

“Creio que a Administração da Casa deveria alocar mais recursos financeiros para aquisição de livros.”

“Nada a reclamar, exceto a sugestão de maior disponibilização de verbas para aquisições rápidas de livros, especialmente recém-lançados no mercado.”

“Já procurei diversos livros básicos de Direito na Biblioteca do Senado e eles não estavam no catálogo, ou, quando estavam, eram antigos. Só tenho visto os livros que me interessam nas bibliotecas de outros órgãos.”

Acerca das bases de dados:

“Se possível, peço que assinem a base de dados da JSTOR devido à qualidade dos artigos hospedados nela.”

“Acho que poderia haver mais bases de dados virtuais, sobretudo de ramos acadêmicos de fora da área do Direito. Exemplos: as da CAPES, *ProQuest*, *Oxford Reference* etc.”

Acerca da Biblioteca digital:

“Espero que o acervo de textos disponíveis para leitura na Biblioteca Digital se amplie mais e mais.”

Acerca dos periódicos eletrônicos:

“Acesso remoto de periódicos eletrônicos deveria ser disponibilizado ao usuário.”

Acerca dos outros produtos em geral:

“Contratação de clippings setoriais nos diversos veículos de informação. Isso permite a otimização do tempo com a atualização das informações, diariamente.”

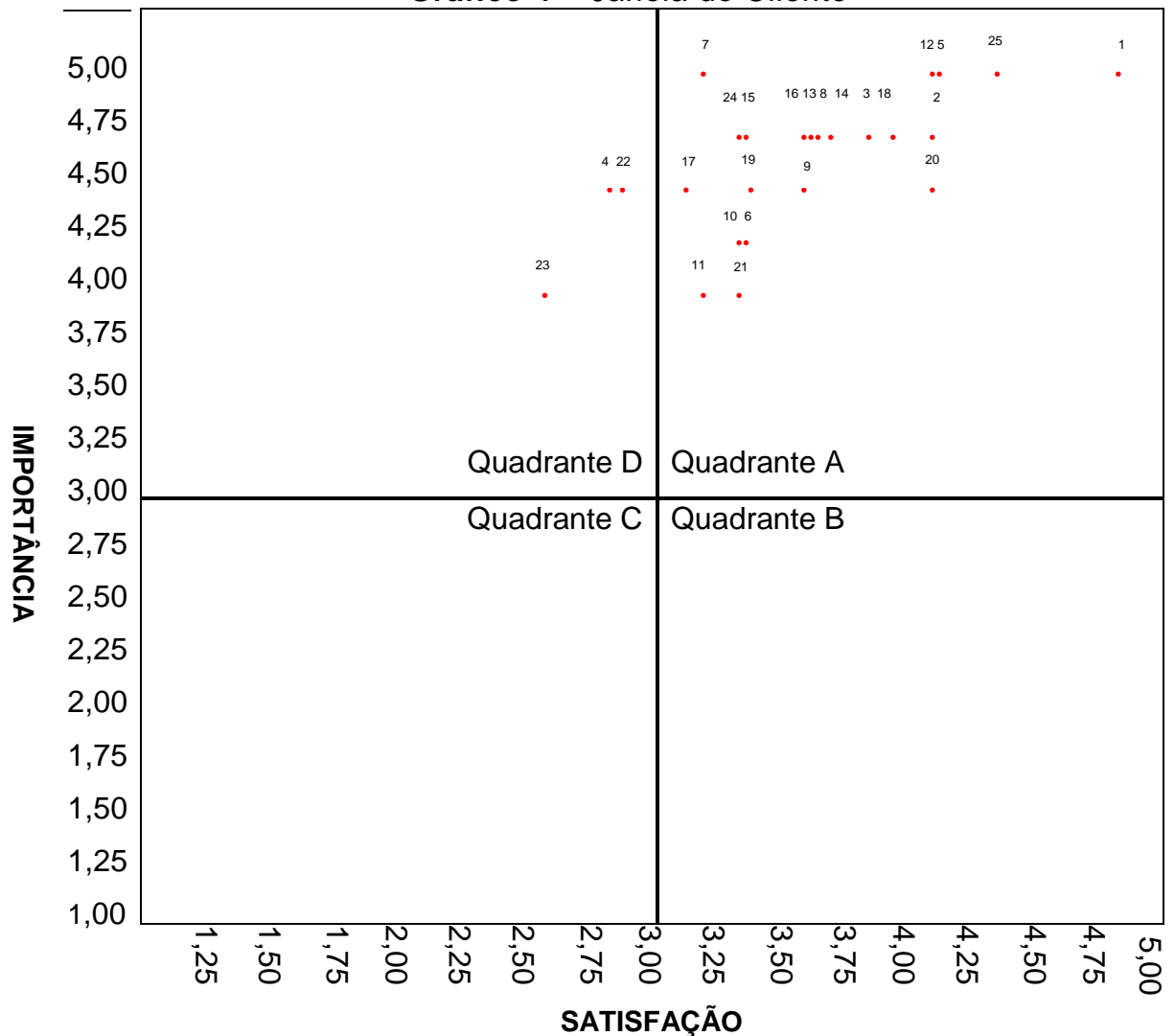
“Há produtos que conheço, mas que gostaria de saber mais sobre eles.”

Considerando essas críticas e sugestões referentes aos PRODUTOS, a seguir esclarece-se dois pontos abordados acima para posterior análise de implementações gerenciais no tópico **4.6** (p. 61). Acerca das bases de dados e dos periódicos eletrônicos, destaca-se que a Biblioteca do Senado Federal assina diversas bases de dados multidisciplinares de ramos acadêmicos, inclusive a *Proquest*, sugerida pelo respondente; bem como, disponibiliza o acesso a periódicos eletrônicos por meio do sítio da Biblioteca.

Finalmente, a Biblioteca Digital está sendo constantemente atualizada conforme deseja o usuário e de acordo com a Legislação de Direitos Autorais em vigor no país e com a cessão de direitos do autor. Ressalta-se, ainda, que o usuário pode sugerir o arquivamento de determinado objeto digital.

4.5. JANELA DO CLIENTE

As médias dos atributos de importância e satisfação estão distribuídas na Janela do cliente conforme o gráfico 4, a seguir.

Gráfico 4 – Janela do Cliente

Fonte: Dados Coletados

QUADRANTE A:

1. Empréstimo e Devolução de material bibliográfico do acervo da Biblioteca.
2. Reserva de livros que se encontram emprestados.
3. Pesquisa de referências bibliográficas sobre assunto determinado.
5. Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede para atendimento ao usuário.
6. Empréstimo permanente.
7. Aquisição de material bibliográfico para o acervo em atendimento à sugestão de usuário ou setor.
8. Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos assinados pela Biblioteca.

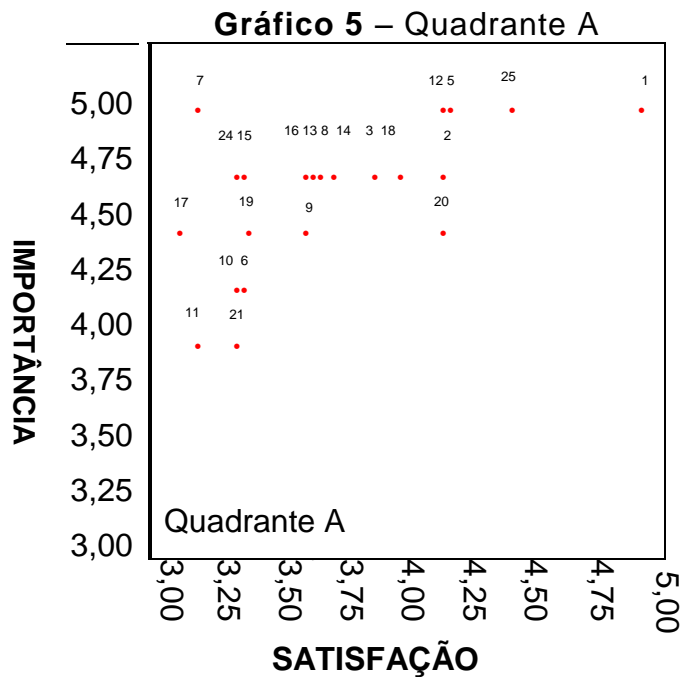
9. Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições de material bibliográfico para o acervo.
10. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de jornais impressos.
11. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais.
12. Livros nacionais disponíveis no acervo.
13. Livros estrangeiros disponíveis no acervo.
14. Bases de dados nacionais assinadas pela Biblioteca.
15. Bases de dados estrangeiras assinadas pela Biblioteca.
16. Periódicos eletrônicos nacionais assinados pela Biblioteca.
17. Periódicos eletrônicos estrangeiros assinados pela Biblioteca.
18. Revistas nacionais disponíveis no acervo.
19. Revistas estrangeiras disponíveis no acervo.
20. Jornais nacionais disponíveis no acervo.
21. Coleção de recortes de jornais disponíveis em pastas para consulta, organizadas por assunto.
24. Biblioteca Digital.
25. Catálogo da Biblioteca do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI na internet.

QUADRANTE D:

4. Pesquisa profunda sobre assunto determinado.
22. Obras raras de livros e periódicos; e Obras especiais, disponíveis para consulta.
23. Coleção de multimeios.

4.5.1. QUADRANTE A – FORÇA COMPETITIVA

Neste quadrante, gráfico 5, são apresentados os itens que os clientes/usuários atribuem muita importância e se declaram muito satisfeitos.



1. Empréstimo e Devolução de material bibliográfico do acervo da Biblioteca.
2. Reserva de livros que se encontram emprestados.
3. Pesquisa de referências bibliográficas sobre assunto determinado.
5. Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede para atendimento ao usuário.
6. Empréstimo permanente.
7. Aquisição de material bibliográfico para o acervo em atendimento à sugestão de usuário ou setor.
8. Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos assinados pela Biblioteca.
9. Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições de material bibliográfico para o acervo.
10. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de jornais impressos.
11. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais.
12. Livros nacionais disponíveis no acervo.

13. Livros estrangeiros disponíveis no acervo.
14. Bases de dados nacionais assinadas pela Biblioteca.
15. Bases de dados estrangeiras assinadas pela Biblioteca.
16. Periódicos eletrônicos nacionais assinados pela Biblioteca.
17. Periódicos eletrônicos estrangeiros assinados pela Biblioteca.
18. Revistas nacionais disponíveis no acervo.
19. Revistas estrangeiras disponíveis no acervo.
20. Jornais nacionais disponíveis no acervo.
21. Coleção de recortes de jornais disponíveis em pastas para consulta, organizadas por assunto.
24. Biblioteca Digital.
25. Catálogo da Biblioteca do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI na internet.

Fazem parte deste quadrante 22 itens, ou seja, 88% do total de itens analisados, sendo 10 serviços e 12 produtos oferecidos pela Biblioteca do Senado Federal.

Esses itens requerem necessidade de trabalho e atenção constante a fim de mantê-los como força competitiva, devido à expectativa que deve ser atendida satisfatoriamente em face da competência institucional atribuída à Biblioteca.

Os itens, **1. Empréstimo e Devolução** de material bibliográfico do acervo da Biblioteca; **2. Reserva de livros** que se encontram emprestados; **5. Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede** para atendimento ao usuário; **12. Livros nacionais** disponíveis no acervo; **20. Jornais nacionais** disponíveis no acervo; e **25. Catálogo da Biblioteca** do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI **na internet**, estão mais distantes dos eixos o que representa o maior nível de importância e satisfação dentre os itens localizados neste quadrante. Esses são os itens chave da Biblioteca e a eles devem ser dispensadas maior atenção.

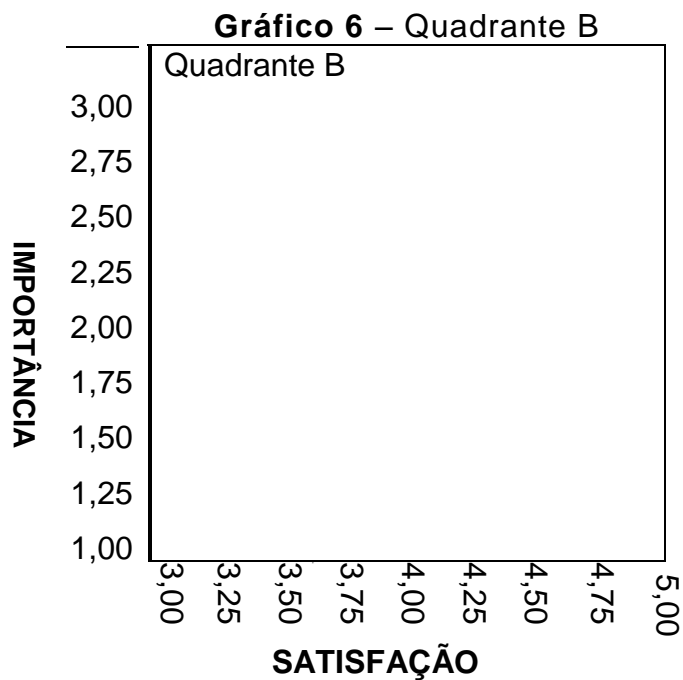
Aos demais itens deste quadrante,

1. **Pesquisa de referências bibliográficas** sobre assunto determinado;

6. **Empréstimo permanente;**
7. **Aquisição de material bibliográfico** para o acervo em atendimento à **sugestão de usuário ou setor;**
8. **Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos** assinados pela Biblioteca;
9. **Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições** de material bibliográfico para o acervo;
10. **Auxílio** direto ao usuário **na consulta à coleção de jornais impressos;**
11. **Auxílio** direto ao usuário **na consulta à coleção de recorte de jornais;**
13. **Livros estrangeiros** disponíveis no acervo;
14. **Bases de dados nacionais** assinadas pela Biblioteca;
15. **Bases de dados estrangeiras** assinadas pela Biblioteca;
16. **Periódicos eletrônicos nacionais** assinados pela Biblioteca;
17. **Periódicos eletrônicos estrangeiros** assinados pela Biblioteca;
18. **Revistas nacionais** disponíveis no acervo;
19. **Revistas estrangeiras** disponíveis no acervo;
21. **Coleção de recortes de jornais** disponíveis em pastas para consulta, organizadas por assunto;
24. **Biblioteca Digital;** e
25. **Catálogo da Biblioteca** do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI **na internet**, apesar de eles estarem com boa média de satisfação (entre 3,00 e 4,00), pode-se analisar ações a serem implementadas em cada um deles a fim de aumentar a satisfação dos usuários com esses itens individualmente, tendo em vista que a eles foram atribuídos alto grau de importância.

4.5.2. QUADRANTE B - SUPERIORIDADE IRRELEVANTE

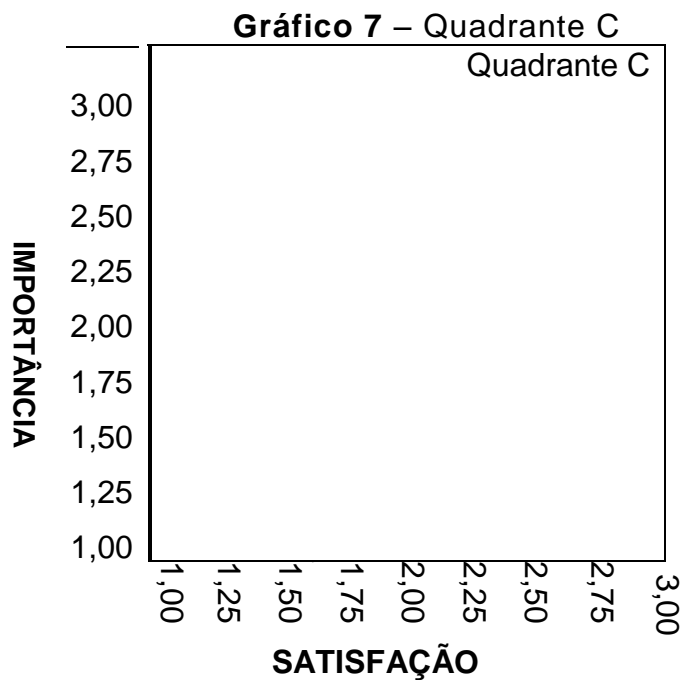
Neste quadrante, gráfico 6, não se localizou item algum analisado nesta pesquisa; isso significa que a nenhum item os clientes/usuários atribuíram pouca importância, e alta satisfação. Ratifica-se o fato, detectado em **4.3 análise da importância** (p. 33 e 34), que os clientes/usuários consideram todos os produtos e serviços da Biblioteca importantes.



Fonte: Dados Coletados

4.5.3 QUADRANTE C - RELATIVA INDIFERENÇA

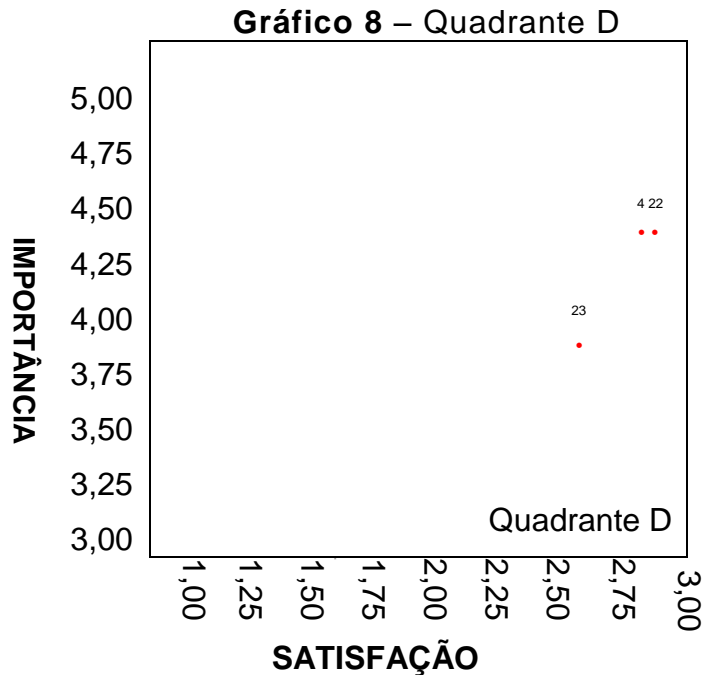
Neste quadrante, gráfico 7, observa-se o mesmo fato do gráfico 6, não se localizou item algum analisado nesta pesquisa; pois a nenhum item os clientes/usuários atribuíram pouca importância, e baixa satisfação.



Verifica-se, portanto, que o cliente/usuário valoriza todos os itens, por isso não há necessidade de estudar a hipótese de retirada de produtos e serviços disponibilizados no momento de oferta.

4.5.4 QUADRANTE D - VULNERABILIDADE COMPETITIVA

Neste quadrante, gráfico 8, localizam-se os itens que os clientes/usuários consideram muito importantes, porém atribuíram baixa satisfação. Encontram-se nesse quadrante os pontos críticos, em que a Biblioteca deverá concentrar esforços a fim de melhorar o nível de satisfação percebido por seus clientes/usuários.



Fonte: Dados Coletados

2. Pesquisa profunda sobre assunto determinado.
22. Obras raras de livros e periódicos; e Obras especiais, disponíveis para consulta.
23. Coleção de multimeios.

Verifica-se que os itens **22. Obras raras de livros e periódicos; e Obras especiais, disponíveis para consulta** e **23. Coleção de multimeios** são dois produtos julgados importantes para o Senado pelos pesquisados (com médias 4,35 e 3,95 respectivamente), mas não satisfazem os usuários, nesta pesquisa estudados, pelo fato de serem produtos que eles não sentem necessidade de utilizar para o desempenho de suas demandas institucionais. Entretanto, consideram importante a disponibilização destes para outros segmentos da Casa. Inferência

comprovada por um dos comentários livre acerca da importância e satisfação atribuída aos itens:

“Há alguns serviços/produtos que julgo muito importantes, mas pelos quais não tenho interesse pessoal.”

Destaca-se, por oportuno, que as obras raras são fontes riquíssimas de pesquisa histórica e de memória nacional e internacional. No entanto, raramente, são utilizadas para realização de trabalhos legislativos. A título de conhecimento e esclarecimento, o alto valor histórico e monetário e a fragilidade das obras inviabilizam o manuseio, tornando-se necessário que os bibliotecários protejam-nas. No caso do Senado Federal, a coleção de obras raras é armazenada em uma sala cofre. Com intuito de disponibilizar o conteúdo dessas obras para qualquer cidadão, grande parte já se encontra, em texto integral, na Biblioteca Digital.

Por outro lado, o resultado da baixa satisfação com relação a coleção de multimeios (média 2,52) era, em certa medida, esperado, uma vez que esta coleção, conforme estatísticas da própria Biblioteca, não é quase demandada. Fato explicado pela rapidez com que ocorre a evolução tecnológica, tornando as tecnologias onde os materiais encontram-se armazenados ultrapassadas. Atualmente, a maioria dos materiais estão disponíveis em tecnologias obsoletas.

Ao item **4. Pesquisa profunda sobre assunto determinado** deve-se despender maior atenção. Observou-se que 27 usuários declararam nunca o terem utilizado, sendo que 19 (65,5%) disseram que têm interesse em conhecê-lo. Vale ressaltar que a média de satisfação com esse serviço foi de 2,81 com desvio padrão de 1,47. Considerado o item mais desconhecido (11 servidores - 20,37%), faz-se necessário uma maior divulgação deste, especialmente aos 66 novos consultores dos núcleos temáticos nomeados no biênio 2012-2014.

Importante ressaltar, comentário declarado, a seguir, que ratifica a necessidade de despender uma maior atenção em divulgar não somente este item, mas também todos os serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca:

“Sou novo no órgão, por isso não usei ainda a Biblioteca tanto assim.”

4.6 IMPLICAÇÕES GERENCIAIS

Primeiramente, tendo em vista o resultado disponibilizado pela janela do cliente de que 88% do total de itens analisados, sendo 10 serviços e 12 produtos oferecidos pela Biblioteca do Senado Federal, estão localizados no quadrante A – força competitiva, cabe a Biblioteca mantê-los nesse patamar de satisfação.

Para tanto, deve-se despender esforços no sentido de manter o acervo com todos os PRODUTOS, classificados neste quadrante, atualizados e abrangentes. Dessa forma, faz-se necessário um esforço administrativo no sentido de se evitar a descontinuidade dos contratos de aquisição, que implica desatualização e impossibilidade de atendimento de outras demandas específicas, tal como a sugestão de usuário.

Essa continuidade nos contratos de aquisição além de preservar a satisfação com os produtos e serviços especificados no quadrante A, atenderá, também, outras demandas requisitadas nos comentários livre, tais como uma maior agilidade no atendimento das sugestões dos usuários, e a permanente aquisição de livros atualizados.

Sabe-se que essa é uma meta ambiciosa uma vez que, decisões políticas impostas a inviabilizam. Entretanto, cabe à gestão trabalhar neste sentido junto aos agentes políticos da Casa, a fim de alertá-los acerca da importância para satisfação dos usuários e em consequência para os trabalhos produzidos por eles de se manter a oferta atualizada dos produtos ofertados pela Biblioteca.

Quanto aos SERVIÇOS classificados no quadrante A, mister se faz que a Biblioteca mantenha a oferta deles de maneira cordial, segura, disponível e confiável a fim de assegurar a satisfação dos usuários. Para isso, é necessário alocar servidores aptos e bem capacitados para o atendimento dessas demandas.

Apesar do número relativamente baixo de não respondentes apontados na Tabela 4 (p. 35), que declararam desconhecer alguns serviços e/ou produtos, vale ressaltar a importância de divulgar periodicamente os produtos disponíveis, bem como os serviços prestados, especialmente ao público alvo desta pesquisa (Consultores Legislativos) e aos demais usuários prioritários (Advogados, Senadores e seus Assessores). Uma vez que, uma das funções precípua da Biblioteca é atendê-los no desempenho de suas demandas institucionais. Importante destacar, que há 66 novos Consultores (nomeados no biênio 2012-2014) que precisam conhecer os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca do Senado Federal para o desempenho de seus trabalhos.

Ademais, não foi classificado itens nos quadrantes **B** – Superioridade Irrelevante, e **C** – Relativa Indiferença, observa-se que os produtos e serviços analisados nesta pesquisa são todos considerados importantes pelos respondentes. Isso significa, que nenhum deles pode deixar de ser ofertado. Pelo contrário, devem permanecer e serem disponibilizados de maneira satisfatória. Nisso, encontra-se o diferencial e o reconhecimento da Biblioteca como referência institucional e nacional para outras bibliotecas institucionais do país.

Por outro lado, aos três itens classificados no quadrante **D** – Vulnerabilidade Competitiva, sugere-se, primeiramente a divulgação da disponibilização de grande parte do conteúdo das obras raras e especiais, em texto integral, para qualquer cidadão, na Biblioteca Digital, uma vez que a fragilidade das obras inviabiliza seu manuseio. Pode-se, também, despender esforços para disponibilizar todo o material desse acervo (100%) neste formato acessível a todos.

Com relação à coleção de multimeios, cuja maioria dos materiais estão disponíveis numa tecnologia ultrapassada, deve-se estudar a realização do descarte ou a migração do conteúdo destas obras para uma tecnologia/mídia mais atualizada; ou mesmo o depósito na Biblioteca Digital do que for relevante, com vistas a agregar satisfação aos usuários, bem como maior possibilidade de utilização.

Quanto ao serviço de pesquisa profunda sobre assunto determinado, por ser um serviço disponível ao público alvo desta pesquisa e por despertar elevado interesse em conhecê-lo (65,5%), revela que o serviço está sendo subutilizado. Muitos o desconhecem (50%). Importante, primeiramente, haver uma maior divulgação deste, por meio de visitas presenciais para apresentação desse serviço; em seguida, um maior empenho dos servidores da Biblioteca em atender essa demanda de maneira diferenciada, uma vez que a média de satisfação com esse item foi de 2,81 com desvio-padrão de 1,47. Pode-se, a partir do conhecimento desse fato, realizar uma pesquisa qualitativa profunda voltada para esse serviço, a fim de se verificar em que aspecto ele pode ser aprimorado, com o objetivo de implementar ações que possam elevar a satisfação.

Em relação às sugestões e/ou reclamações nesta pesquisa anteriormente explicitadas (p. 47, 48, 50 e 51), sugere-se, a seguir, algumas ações viáveis que podem ser implementadas a fim de minimizá-las e, por consequência, elevar a satisfação dos usuários.

Quanto às demandas relacionadas às doações, ao empréstimo de livros eletrônicos, à política de descarte, à disponibilização de bases de dados acadêmicas e à ampliação da Biblioteca Digital, verifica-se que a informação adequada, em relação a esses itens, é desconhecida do usuário final. Desta vista, pode-se divulgar por meio de campanhas na intranet do Senado Federal, em parceria com outras unidades, as informações corretas de maneira simples, clara e aos periodicamente, convidando o usuário a participar. Como nos quadros a seguir:

Doe livros para a Biblioteca.
Se não forem disponibilizados em nosso acervo, outras bibliotecas serão enriquecidas,
E todos serão beneficiados!

Faça você mesmo o empréstimo de livros eletrônicos pelo site da
Biblioteca na plataforma de base de dados!
Basta se cadastrar e boa leitura!

O mesmo canal de divulgação acima mencionado, ou outro mais dinâmico a ser estudado oportunamente, pode ser utilizado para buscar junto às áreas técnicas indicações bibliográficas a serem adquiridas pelo senado (como sugerido por um usuário) e, também, para divulgar os produtos e serviços que são desconhecidos ou pouco utilizados (Tabelas 4, 7 e 8).

Quanto a sugestão de se fazer inventário com frequência a fim de minimizar a perda ou extravio de livros, poder-se-ia implantar políticas e metas a fim de viabilizar a realização com uma periodicidade estabelecida dentro das reais possibilidades da unidade. Entretanto, o tamanho do acervo (500.000 volumes), o número de bibliotecários e a necessidade de manter a Biblioteca fechada por um certo tempo são fatores que dificultam bastante a realização periódica do inventário. Talvez uma contratação terceirizada deste serviço viabilizasse a realização periódica minimizando o prejuízo com os outros serviços realizados pela Biblioteca.

Sugeriu-se, também, a contratação de *clippings* setoriais nos diversos veículos de informação. A Biblioteca já estuda a contratação do serviço de *clippings* por meio da aquisição de uma base de dados. No entanto, ainda não se sabe se será viável a concretização deste fornecimento tendo em vista o alto custo.

Apesar de elogios versados sobre o desempenho dos servidores da Biblioteca, houve duas reclamações referente à gestão de pessoas que precisam ser observadas. A primeira acerca do comportamento inadequado dos funcionários que gritam (segundo o (a) respondente) em ambiente onde se espera silêncio.

Para sanar esse problema, sugere-se que os gestores, por meio de conversas informais e não constrangedoras, conscientizem os servidores do atendimento e os demais que exercem suas funções próximos ao salão de estudo, da importância de um comportamento condizente para o atendimento das expectativas dos usuários com relação ao ambiente que consideram adequado. Alertá-los que esse comportamento gera insatisfação (que já foi explicitamente declarada) ratificaria a orientação e colaboraria na conscientização.

A segunda, quanto à demora para recolocação dos livros nas estantes após a devolução, reconhece-se que há uma carência de pessoal para realização desta atividade operacional. Como não há no quadro funcional a figura do auxiliar, os estagiários se revezam para realizar esta tarefa. Entretanto, eles não podem dedicar todo o tempo do estágio nesta operação. Tendo em vista esta demanda e a carência de pessoal, sugere-se verificar a possibilidade de contratação de serviço terceirizado para recolocação dos livros com maior frequência.

5. CONCLUSÃO

A presente investigação buscou levantar dados que permitiram conhecer a importância e a satisfação percebida com os serviços e produtos oferecidos, enquadrá-los, com base nas descobertas, nos quadrantes da metodologia Janela do Cliente, a fim de se sugerir implicações gerenciais que se poderão conduzir ao oferecimento de serviços e produtos com melhor qualidade, e adequados às demandas e às necessidades dos clientes/usuários.

Verificou-se que todos os produtos e serviços oferecidos são considerados importantes (100%) pelos usuários, bem como uma elevada satisfação em relação a eles (92,2% e 88,4%, respectivamente); confirmando, de fato, as hipóteses iniciais de que o acervo da Biblioteca do Senado Federal oferece material bibliográfico atualizado, suficiente e abrangente, bem como serviços de suporte em pesquisa satisfatórios para atender as necessidades de informação dos Consultores Legislativos na realização de suas demandas.

As implicações gerenciais apontadas nesta pesquisa servem de insumo para a coordenação da Biblioteca analisá-las com o intuito de implementar ações viáveis que possam elevar ainda mais a satisfação dos usuários e manter a importância percebida.

Entretanto, as respostas obtidas indicaram que além de colocar o serviço e/ou produto à disposição, é preciso torná-los conhecidos. Dessa forma, estudos de Marketing, voltados para uma maior e mais dinâmica divulgação dos serviços e produtos da Biblioteca poderiam encontrar caminhos mais efetivos no sentido de manter os usuários informados e conseqüentemente mais satisfeitos pelo uso incremental dos serviços disponíveis.

Em linhas gerais, a pesquisa proporcionou a comprovação da relevância da Biblioteca, percebida pelos usuários, para a Instituição e auxiliará por meio dos

dados demonstrados e das sugestões apresentadas que os gestores tomem decisões fundamentadas na fase de planejamento de eventuais melhorias.

Por sua vez, uma limitação deste estudo encontra-se na delimitação do público alvo: Consultores Legislativos, uma vez que os usuários prioritários da Biblioteca são, além dos Consultores, os Advogados e os Assessores dos Senadores. Entretanto, escolheu-se apenas uma parte desta população para aplicação desta pesquisa tendo em vista o exíguo tempo para coleta dos dados e a dificuldade de se conseguir respostas em tempo hábil. Pelo exposto, não podemos generalizar os resultados obtidos a todos os usuários prioritários, nem mesmo a todos os servidores. Uma segunda limitação encontra-se na dificuldade em se obter uma amostra mais significativa. Considerando que a população de Consultores Legislativos, alvo desta pesquisa, é composta por 184 servidores, a amostra limitou-se a 54 que se prontificaram a responder o questionário em tempo oportuno.

Dessarte, seria pertinente que futuros estudos aplicassem o instrumento de medida a um maior público, na tentativa de se obter uma amostra mais representativa, dispondo maior tempo para aplicação do questionário. Outro estudo relevante seria uma análise qualitativa mais aprofundada sobre o serviço “*Pesquisa profunda sobre assunto determinado*” a fim de se analisar de maneira mais exaustiva como se poderia agregar satisfação a esse serviço específico.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AAKER, David A.; KUMAR, V.; DAY, George S; tradutor Reynaldo Cavalheiro Marcondes. *Pesquisa de marketing*. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2004. 745p.

ALBRECHT, Karl; BRADFORD, Lawrence J. *Serviços com qualidade: a vantagem competitiva*. São Paulo: Makron Books, 1992.

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de. *Estatégias de gestão: processos e funções do administrador*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 266 p.

BIBLIOTECA ACADÊMICO LUIZ VIANA FILHO (Sítio). Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/senado/biblioteca/default.asp>>. Acesso em: 5 jun. 2014.

BRASIL. Congresso. Senado. *Ato da Comissão Diretora nº 14, de 2013*. Disponível em: <<https://intra.senado.gov.br/guiaserv/Paginas/Estaticas/atoFormatado.aspx?ca=905792&va=905792>>. Acesso em: 5 jun. 2014.

BRASIL. Congresso. Senado. Recursos humanos: Quadro de servidores efetivos e comissionados lotados ou em exercício no Senado: servidores: efetivos. Disponível em <<http://www.senado.gov.br/transparencia/dadosAbertos/dadosAbertos.asp>>. Acesso em: 28 set. 2014.

BRASIL. Congresso. Senado. *Regimento Interno do Senado Federal*. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/legislacao/regsf/RegInternoSF_Vol1.pdf>. Acesso em: 5 jun. 2014.

BRASIL. *Constituição (1988)*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 5 jun. 2014.

COBRA, Marcos. *Estratégias de marketing de serviços*. São Paulo: Cobra, 2001.

CUNHA, Inácia Rodrigues dos Santos. *Serviços de informação para o poder legislativo: estudo comparativo entre os Estados Unidos, Grã-Bretanha e Canadá*. Brasília: Câmara dos Deputados, 1987.

ESPINOZA, Francine da Silveira. *Serviço ao cliente como fator de diferenciação mercadológica*. Disponível em: <http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=5&ved=0CEIQFjAE&url=http%3A%2F%2Fwww.ead.fea.usp.br%2Fsemead%2F6semead%2FMKT%2F013Mkt%2520%2520Servico%2520ao%2520cliente.doc&ei=d02LU8L7LJPfsAT7s4DgDA&usq=AFQjCNFF_632QoZ38p9MFi3vSI8p8OBwdg> Acesso em 1º jun. 2014.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. 124 p.

FRANÇA Fábio; LEITE, Gutemberg. *A comunicação como estratégia de recursos humanos*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007. 208 p.

GOMES, Luiz Flávio Monteiro; GOMES, Carlos Francisco Simões; ALMEIDA, Adiel Teixeira de. *Tomada de decisão gerencial: enfoque multicritério*. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009. 324p.

GONZÁLES TERUEL, Aurora. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea, 2005. 181 p.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. Brasília: IBICT, 1994. 504 p.

KANAANE, Roberto; FIEL FILHO, Alécio; FERREIRA, Maria das Graças. *Gestão Pública: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas*. São Paulo: Atlas, 2010.

KOTLER, Philip. *Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle*. São Paulo: Atlas, 1998.

LANCASTER, F. W. *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Brasília, DF: Briquet de Lemos /Livros, 1996.

LOVELOCK, Christopher H.; WRIGHT, Lauren. *Serviços: marketing e gestão*. São Paulo: Saraiva, 2001.

MAI SONNEUVE, J.; MARGOT-DUCLOT, J. *Les techniques d'entretien*. Bulletin de Psychologie, 17:11-4, p. 228, fév./mars 1964.

NOGUEIRA, Octaciano. *O Senado Federal em perguntas e respostas*. 1. Ed. Brasília: Senado Federal, 2011. 88p.

PORTAL DO SENADO FEDERAL (Site). Disponível em: <<http://senado.gov.br/senado/>>. Acesso em: 5 jun. 2014.

RICHARDSON, Roberto Jarry; colaboradores José Augusto de Souza Peres... (et al.). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. Ed. 7. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2007, 334 p.

ROCHA, Lucylene Valério. *Análise da busca, uso e avaliação dos serviços da biblioteca pelos assessores de ministros do Supremo Tribunal Federal em relação as suas necessidades de informação jurídica*. 2011. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília. Brasília, 2011. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/8041/3/2011_LucyleneValerioRocha.pdf> Acesso em 5 dez. 2013.

ROSSI, Carlos Alberto V.; SLONGO, Luiz Antônio. *Pesquisa de satisfação de clientes: O estado-da-arte e proposição de um método brasileiro*. In 21º Encontro

Nacional da ANPAD - ENANPAD, 1997, Rio de Janeiro. Anais. Rio de Janeiro: ENANPAD, 1997.

SOLOMON, M. R. *Consumer Behavior: buying, having and being*. Upper Saddle River: Prentice Hall, 1999

VERGUEIRO, Waldomiro. *Qualidade em serviços de Informação*. São Paulo: Arte & Ciência, 2002, 124 p.

VERGUEIRO, Waldomiro, BELLUZZO, Regina Célia Baptista. *Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias em fase da globalização da informação*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 18.,1997., São Luiz. Anais... Maranhão, 1997.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE COLETA DE DADOS



TCC Biblioteca do Senado

Prezados(as) Senhores(as), este questionário faz parte de um Trabalho de Conclusão de Curso em Administração Legislativa promovido pelo Instituto Legislativo Brasileiro-ILB e servirá para análise dos principais atributos e nível de satisfação de um grupo específico dos usuários prioritários da Biblioteca do Senado Federal (Consultores Legislativos) em relação aos serviços e produtos oferecidos, com vistas ao atendimento das necessidades informacionais no desempenho da atribuição profissional.

Suas respostas serão confidenciais e analisadas somente de maneira agregada, garantindo sigilo às opiniões pessoais.

Obrigada pela colaboração!

Next

1. Avalie o grau de **IMPORTÂNCIA** e o nível de **SATISFAÇÃO** que você atribui aos serviços prestados pela Biblioteca do Senado Federal.

Importância	Satisfação
0 - Desconheço o serviço	0 - Nunca utilizei
1 - Nada importante	1 - Muito insatisfeito
2 - Pouco importante	2 - Parcialmente insatisfeito
3 - Indiferente	3 - Nem insatisfeito, nem satisfeito
4 - Importante	4 - Parcialmente satisfeito
5 - Muito Importante	5 - Muito satisfeito

Importância

Satisfação

1. Empréstimo e Devolução de material bibliográfico do acervo da biblioteca.

x ★★★★★

x ★★★★★

2. Reserva de livros que se encontram emprestados.	x ★★★★★	x ★★★★★
3. Pesquisa de referências bibliográficas sobre assunto determinado.	x ★★★★★	x ★★★★★
4. Pesquisa profunda sobre assunto determinado.	x ★★★★★	x ★★★★★
5. Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede para atendimento ao usuário (utilizada quando o material bibliográfico solicitado não está disponível no acervo da Biblioteca do Senado).	x ★★★★★	x ★★★★★
6. Empréstimo permanente (aquisição de material bibliográfico para uso permanente do usuário ou setor que o solicitou).	x ★★★★★	x ★★★★★
7. Aquisição de material bibliográfico para o acervo em atendimento à sugestão de usuário ou setor.	x ★★★★★	x ★★★★★
8. Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos assinados pela Biblioteca (catálogo da biblioteca, bases de dados e periódicos eletrônicos).	x ★★★★★	x ★★★★★
9. Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições de material bibliográfico para o acervo.	x ★★★★★	x ★★★★★
10. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de jornais impressos.	x ★★★★★	x ★★★★★
11. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais.	x ★★★★★	x ★★★★★

2. De uma maneira geral, qual o seu grau de satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca do Senado?

Muito Insatisfeito

Parcialmente Insatisfeito

Nem insatisfeito, nem satisfeito

Parcialmente satisfeito

Muito Satisfeito

Back

Next

3. Avalie o grau de IMPORTÂNCIA e o nível de SATISFAÇÃO que você atribuiu aos produtos oferecidos pela Biblioteca do Senado Federal.

Importância	Satisfação
0 - Desconheço o produto	0 - Nunca utilizei
1 - Nada importante	1 - Muito insatisfeito
2 - Pouco importante	2 - Parcialmente insatisfeito
3 - Indiferente	3 - Nem insatisfeito, nem satisfeito
4 - Importante	4 - Parcialmente satisfeito
5 - Muito Importante	5 - Muito satisfeito

	Importância	Satisfação
12. Livros nacionais disponíveis no acervo.	x ★★★★★	x ★★★★★
13. Livros estrangeiros disponíveis no acervo.	x ★★★★★	x ★★★★★
14. Bases de dados nacionais assinadas pela Biblioteca.	x ★★★★★	x ★★★★★
15. Bases de dados estrangeiras assinadas pela Biblioteca.	x ★★★★★	x ★★★★★
16. Periódicos eletrônicos nacionais assinados pela Biblioteca.	x ★★★★★	x ★★★★★
17. Periódicos eletrônicos estrangeiros assinados pela Biblioteca.	x ★★★★★	x ★★★★★
18. Revistas nacionais disponíveis no acervo.	x ★★★★★	x ★★★★★
19. Revistas estrangeiras disponíveis no acervo.	x ★★★★★	x ★★★★★
20. Jornais nacionais disponíveis no acervo.	x ★★★★★	x ★★★★★
21. Coleção de recortes de jornais disponíveis em pastas para consulta, organizadas por assunto.	x ★★★★★	x ★★★★★
22. Obras raras de livros e periódicos; e Obras especiais, disponíveis para consulta.	x ★★★★★	x ★★★★★
23. Coleção de multimeios (CD-ROM, CDs de áudio, disquetes, DVDs, mapas, microfichas, microfilmes, fitas cassetes, fitas de vídeo, slides, entre outros.	x ★★★★★	x ★★★★★
24. Biblioteca Digital, contendo, em texto completo, livros, obras raras, artigos de revista, notícias de jornal, produção intelectual de senadores e servidores do Senado Federal, legislação em texto e áudio, entre outros documentos.	x ★★★★★	x ★★★★★

5. Caso você tenha marcado que desconhece algum serviço e/ou produto, tem interesse em conhecê-lo?

- 1. Empréstimo e Devolução de material bibliográfico do acervo da biblioteca.
- 2. Reserva de livros que se encontram emprestados.
- 3. Pesquisa de referências bibliográficas sobre assunto determinado.
- 4. Pesquisa profunda sobre assunto determinado.
- 5. Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede para atendimento ao usuário (utilizada quando o material bibliográfico solicitado não está disponível no acervo da Biblioteca do Senado).
- 6. Empréstimo permanente (aquisição de material bibliográfico para uso permanente do usuário ou setor que o solicitou).
- 7. Aquisição de material bibliográfico para o acervo em atendimento à sugestão de usuário ou setor.
- 8. Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos assinados pela Biblioteca (catálogo da biblioteca, bases de dados e periódicos eletrônicos).
- 9. Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições de material bibliográfico para o acervo.

- 10. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de jornais impressos.
- 11. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais.
- 12. Livros nacionais disponíveis no acervo.
- 13. Livros estrangeiros disponíveis no acervo.
- 14. Bases de dados nacionais assinadas pela Biblioteca.
- 15. Bases de dados estrangeiras assinadas pela Biblioteca.
- 16. Periódicos eletrônicos nacionais assinados pela Biblioteca.
- 17. Periódicos eletrônicos estrangeiros assinados pela Biblioteca.
- 18. Revistas nacionais disponíveis no acervo.
- 19. Revistas estrangeiras disponíveis no acervo.
- 20. Jornais nacionais disponíveis no acervo.
- 21. Coleção de recortes de jornais disponíveis em pastas para consulta, organizadas por assunto.
- 22. Obras raras de livros e periódicos; e Obras especiais, disponíveis para consulta.

- 23. Coleção de multimeios (CD-ROM, CDs de áudio, disquetes, DVDs, mapas, microfichas, microfilmes, fitas cassetes, fitas de vídeo, slides, entre outros.
- 24. Biblioteca Digital, contendo, em texto completo, livros, obras raras, artigos de revista, notícias de jornal, produção intelectual de senadores e servidores do Senado Federal, legislação em texto e áudio, entre outros documentos.
- 25. Catálogo da Biblioteca do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI na internet.

Back

Next

6. Espaço livre para comentários/ justificativas acerca das respostas.

7. Espaço livre para reclamação ou sugestão de algum serviço ou produto.

Back

Next

8. Núcleo de atuação

- Direito
- Economia
- Pronunciamentos
- Social
- Apoio Técnico
- Outros

9. Idade (anos)

10. Tempo de serviço no cargo atual (anos)

Back

Submit

APÊNDICE B – RELATÓRIO *ONLINE* NO FORMATO WORD®

Survey: TCC Biblioteca do Senado

1. Avalie o grau de **IMPORTÂNCIA** e o nível de **SATISFAÇÃO** que você atribui aos serviços prestados pela Biblioteca do Senado Federal.

	Importância	Satisfação
1. Empréstimo e Devolução de material bibliográfico do acervo da Biblioteca.	Average Rank 4.88 <ul style="list-style-type: none">Count: 52Min: 4 / Max: 5StdDev:0.32	Average Rank 4.78 <ul style="list-style-type: none">Count: 50Min: 3 / Max: 5StdDev:0.46
2. Reserva de livros que se encontram emprestados.	Average Rank 4.62 <ul style="list-style-type: none">Count: 50Min: 1 / Max: 5StdDev:0.82	Average Rank 4.13 <ul style="list-style-type: none">Count: 39Min: 1 / Max: 5StdDev:1.38
3. Pesquisa de referências bibliográficas sobre assunto determinado.	Average Rank 4.73 <ul style="list-style-type: none">Count: 48Min: 1 / Max: 5StdDev:0.67	Average Rank 3.95 <ul style="list-style-type: none">Count: 40Min: 1 / Max: 5StdDev:1.38
4. Pesquisa profunda sobre assunto determinado.	Average Rank 4.44 <ul style="list-style-type: none">Count: 43Min: 1 / Max: 5StdDev:1.00	Average Rank 2.81 <ul style="list-style-type: none">Count: 27Min: 1 / Max: 5StdDev:1.47
5. Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede para atendimento ao usuário (utilizada quando o material bibliográfico solicitado não está disponível no acervo da Biblioteca do Senado).	Average Rank 4.92 <ul style="list-style-type: none">Count: 48Min: 3 / Max: 5StdDev:0.34	Average Rank 4.22 <ul style="list-style-type: none">Count: 37Min: 1 / Max: 5StdDev:1.04

6. Empréstimo permanente (aquisição de material bibliográfico para uso permanente do usuário ou setor que o solicitou).

Average Rank
4.13

- Count: 46
- Min: 2 / Max: 5
- StdDev:1.01

Average Rank
3.34

- Count: 32
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.55

7. Aquisição de material bibliográfico para o acervo em atendimento à sugestão de usuário ou setor.

Average Rank
4.78

- Count: 50
- Min: 3 / Max: 5
- StdDev:0.50

Average Rank
3.24

- Count: 37
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.51

8. Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos assinados pela Biblioteca (catálogo da biblioteca, bases de dados e periódicos eletrônicos).

Average Rank
4.57

- Count: 51
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:0.77

Average Rank
3.57

- Count: 44
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.53

9. Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições de material bibliográfico para o acervo.

Average Rank
4.34

- Count: 50
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:0.89

Average Rank
3.68

- Count: 44
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.41

10. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de jornais impressos.

Average Rank
4.00

- Count: 49
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.09

Average Rank
3.39

- Count: 36
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.64

11. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais.

Average Rank
3.98

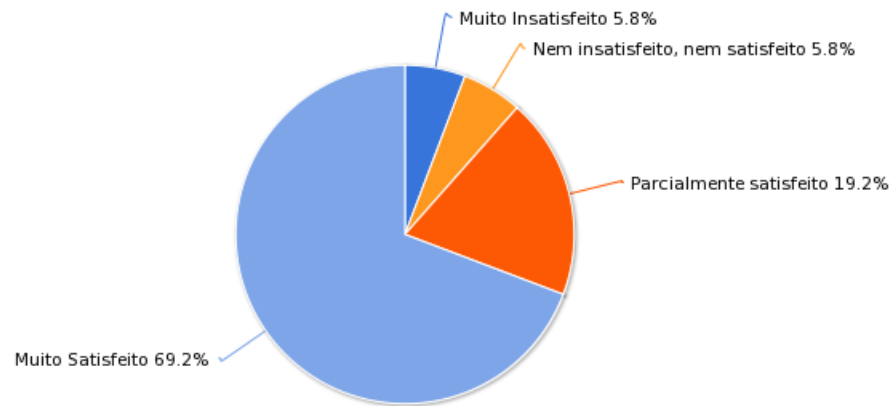
- Count: 49
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.12

Average Rank
3.24

- Count: 33
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.61

2. De uma maneira geral, qual o seu grau de satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca do Senado?

2. De uma maneira geral, qual o seu grau de satisfação com os serviços prestados pela Biblioteca do Senado?



Value	Count	Percent
Muito Insatisfeito	3	5.8%
Parcialmente Insatisfeito	0	0.0%
Nem insatisfeito, nem satisfeito	3	5.8%
Parcialmente satisfeito	10	19.2%
Muito Satisfeito	36	69.2%

Statistics	
Total Responses	52
Sum	180.0
Average	3.5
StdDev	1.0
Max	4.0
Skipped	1
Unanswered	1

3. Avalie o grau de **IMPORTÂNCIA** e o nível de **SATISFAÇÃO** que você atribui aos produtos oferecidos pela Biblioteca do Senado Federal.

	Importância	Satisfação
12. Livros nacionais disponíveis no acervo.	Average Rank 4.89 <ul style="list-style-type: none"> Count: 53 Min: 3 / Max: 5 StdDev:0.37 	Average Rank 4.04 <ul style="list-style-type: none"> Count: 51 Min: 1 / Max: 5 StdDev:0.99
13. Livros estrangeiros disponíveis no acervo.	Average Rank 4.73 <ul style="list-style-type: none"> Count: 52 Min: 1 / Max: 5 StdDev:0.68 	Average Rank 3.52 <ul style="list-style-type: none"> Count: 44 Min: 1 / Max: 5 StdDev:1.16
14. Bases de dados nacionais assinadas pela Biblioteca.	Average Rank 4.75 <ul style="list-style-type: none"> Count: 51 Min: 3 / Max: 5 StdDev:0.52 	Average Rank 3.67 <ul style="list-style-type: none"> Count: 39 Min: 1 / Max: 5 StdDev:1.21
15. Bases de dados estrangeiras assinadas pela Biblioteca.	Average Rank 4.60 <ul style="list-style-type: none"> Count: 50 Min: 1 / Max: 5 StdDev:0.75 	Average Rank 3.36 <ul style="list-style-type: none"> Count: 39 Min: 1 / Max: 5 StdDev:1.23
16. Periódicos eletrônicos nacionais assinados pela Biblioteca.	Average Rank 4.66 <ul style="list-style-type: none"> Count: 50 Min: 2 / Max: 5 StdDev:0.65 	Average Rank 3.51 <ul style="list-style-type: none"> Count: 37 Min: 1 / Max: 5 StdDev:1.33
17. Periódicos eletrônicos estrangeiros assinados pela Biblioteca.	Average Rank 4.49 <ul style="list-style-type: none"> Count: 49 Min: 1 / Max: 5 	Average Rank 3.06 <ul style="list-style-type: none"> Count: 34 Min: 1 / Max: 5

18. Revistas nacionais disponíveis no acervo.

- StdDev:0.91
- StdDev:1.19

Average Rank
4.65

Average Rank
3.95

- Count: 48
- Min: 2 / Max: 5
- StdDev:0.69

- Count: 37
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.14

Average Rank
4.49

Average Rank
3.45

19. Revistas estrangeiras disponíveis no acervo.

- Count: 49
- Min: 2 / Max: 5
- StdDev:0.76

- Count: 38
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.31

Average Rank
4.50

Average Rank
4.08

20. Jornais nacionais disponíveis no acervo.

- Count: 50
- Min: 2 / Max: 5
- StdDev:0.88

- Count: 38
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.18

Average Rank
4.04

Average Rank
3.28

21. Coleção de recortes de jornais disponíveis em pastas para consulta, organizadas por assunto.

- Count: 48
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.31

- Count: 32
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.66

Average Rank
4.35

Average Rank
2.96

22. Obras raras de livros e periódicos; e Obras especiais, disponíveis para consulta.

- Count: 46
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.11

- Count: 27
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.57

Average Rank
3.95

Average Rank
2.52

23. Coleção de multimeios (CD-ROM, CDs de áudio, disquetes, DVDs, mapas, microfichas, microfilmes, fitas cassetes, fitas de vídeo, slides, entre outros.

- Count: 44
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.26

- Count: 29
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.43

Average Rank
4.55

Average Rank
3.46

24. Biblioteca Digital, contendo, em texto completo, livros, obras raras, artigos de revista, notícias de jornal, produção intelectual de senadores e servidores do

- Count: 49
- Count: 37

Senado Federal, legislação em texto e áudio, entre outros documentos.

- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:0.86

- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:1.35

Average Rank
4.87

Average Rank
4.26

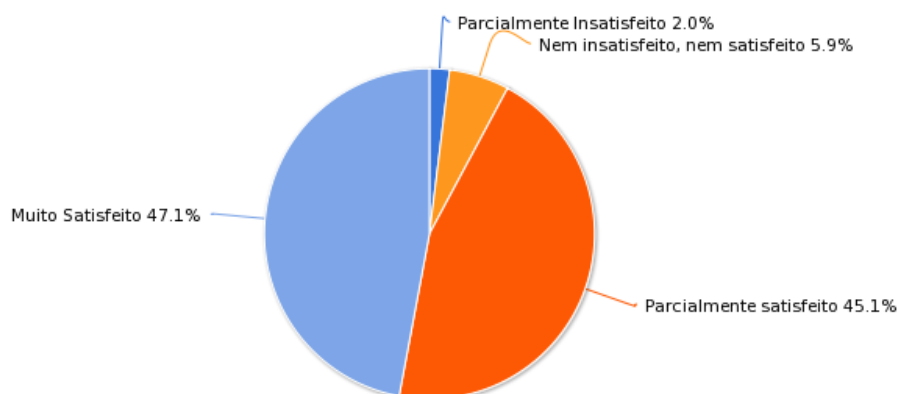
25. Catálogo da Biblioteca do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI na internet.

- Count: 52
- Min: 3 / Max: 5
- StdDev:0.44

- Count: 46
- Min: 1 / Max: 5
- StdDev:0.97

4. De uma maneira geral, qual o seu grau de satisfação com os produtos oferecidos pela Biblioteca do Senado?

4. De uma maneira geral, qual o seu grau de satisfação com os produtos oferecidos pela Biblioteca do Senado?



Value	Count	Percent
Muito Insatisfeito	0	0.0%
Parcialmente Insatisfeito	1	2.0%
Nem insatisfeito, nem satisfeito	3	5.9%
Parcialmente satisfeito	23	45.1%
Muito Satisfeito	24	47.1%

Statistics	
Total Responses	51
Sum	172.0
Average	3.4
StdDev	0.7
Min	1.0
Max	4.0
Skipped	2
Unanswered	2

5. Caso você tenha marcado que desconhece algum serviço e/ou produto, tem interesse em conhecê-lo?

Value	Count	Percent
1. Empréstimo e Devolução de material bibliográfico do acervo da Biblioteca.	0	0.0%

2. Reserva de livros que se encontram emprestados.	1	3.5%
3. Pesquisa de referências bibliográficas sobre assunto determinado.	10	34.5%
4. Pesquisa profunda sobre assunto determinado.	19	65.5%
5. Empréstimo de material bibliográfico entre bibliotecas da rede para atendimento ao usuário (utilizada quando o material bibliográfico solicitado não está disponível no acervo da Biblioteca do Senado).	3	10.3%
6. Empréstimo permanente (aquisição de material bibliográfico para uso permanente do usuário ou setor que o solicitou).	5	17.2%
7. Aquisição de material bibliográfico para o acervo em atendimento à sugestão de usuário ou setor.	5	17.2%
8. Orientação do usuário na utilização dos recursos eletrônicos assinados pela Biblioteca (catálogo da biblioteca, bases de dados e periódicos eletrônicos).	5	17.2%
9. Divulgação por correio eletrônico das novas aquisições de material bibliográfico para o acervo.	4	13.8%
10. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de jornais impressos.	4	13.8%
11. Auxílio direto ao usuário na consulta a coleção de recorte de jornais.	7	24.1%
12. Livros nacionais disponíveis no acervo.	0	0.0%
13. Livros estrangeiros disponíveis no acervo.	3	10.3%
14. Bases de dados nacionais assinadas pela Biblioteca.	9	31.0%
15. Bases de dados estrangeiras assinadas pela Biblioteca.	10	34.5%
16. Periódicos eletrônicos nacionais assinados pela Biblioteca.	8	27.6%
17. Periódicos eletrônicos estrangeiros assinados pela Biblioteca.	9	31.0%
18. Revistas nacionais disponíveis no acervo.	3	10.3%
19. Revistas estrangeiras disponíveis no acervo.	4	13.8%
20. Jornais nacionais disponíveis no acervo.	3	10.3%
21. Coleção de recortes de jornais disponíveis em pastas para consulta, organizadas por assunto.	5	17.2%

22. Obras raras de livros e periódicos; e Obras especiais, disponíveis para consulta.	7	24.1%
23. Coleção de multimeios (CD-ROM, CDs de áudio, disquetes, DVDs, mapas, microfichas, microfilmes, fitas cassetes, fitas de vídeo, slides, entre outros.	10	34.5%
24. Biblioteca Digital, contendo, em texto completo, livros, obras raras, artigos de revista, notícias de jornal, produção intelectual de senadores e servidores do Senado Federal, legislação em texto e áudio, entre outros documentos.	7	24.1%
25. Catálogo da Biblioteca do Senado Federal e demais bibliotecas da rede RVBI na internet.	2	6.9%

Statistics

Total Responses	29
Sum	1,215.0
Average	41.9
StdDev	6.5
Min	2.0
Max	25.0
Skipped	24
Unanswered	24

6. Espaço livre para comentários/ justificativas acerca das respostas.

Count	Response
1	A Biblioteca deveria implementar um serviço de recebimento de doações.
1	Nada a acrescentar. O trabalho da Biblioteca é satisfatório.
1	O atendimento dos servidores da Biblioteca é muito bom. Não lembro de ter sido mal atendido.

Count**Response**

- 1 Sou novo no órgão, por isso não usei ainda a Biblioteca tanto assim.
- 1 Há produtos que conheço, mas que gostaria de saber mais sobre eles, por isso os selecionei no questionário imediatamente anterior.
- 1 Espero que o acervo de textos disponíveis para leitura na Biblioteca Digital se amplie mais e mais.
- 1 Há alguns serviços/produtos que julgo muito importantes, mas pelos quais não tenho interesse pessoal.
- 1 A qualidade do trabalho e do atendimento pelo pessoal da Biblioteca do Senado é de excelente. Creio que a Administração da Casa deveria alocar mais recursos financeiros para aquisição de livros.
- 1 A Biblioteca do Senado é a melhor que já usei, disparado. O atendimento é muito bom e bastante rápido. Sei que dá um trabalhão e acho que vocês estão de parabéns.

7. Espaço livre para reclamação ou sugestão de algum serviço ou produto.

Count**Response**

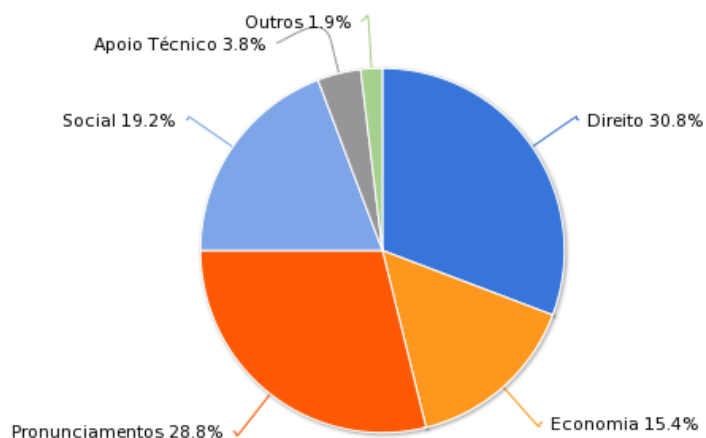
- 1 Acesso remoto de periódicos eletrônicos deveria ser disponibilizado ao usuário.
- 1 Se possível, peço que assinem a base de dados da JSTOR devido à qualidade dos artigos hospedados nela.
- 1 Penso que os funcionários da Biblioteca deveriam fiscalizar a observação de silêncio por parte dos usuários. Deveria ser função deles, o que evitaria passar esse custo para os usuários incomodados por eventual quebra do silêncio. No entanto, as próprias bibliotecárias, frequentemente, conversam entre si em voz alta perto do balcão de atendimento e, não raramente, gritam de longe quando querem chamar a atenção de alguém, o que demonstra despreparo e falta de consciência de como se comportar numa biblioteca. Nesse aspecto, falta gerência no treinamento de algumas funcionárias.
- 1 A atualização do acervo é fundamental. Sugiro verificar a possibilidade de empréstimos de livros eletrônicos.
- 1 A atualização do acervo da Biblioteca é essencial, mas em alguns casos é importante não fazer o descarte de edições anteriores de uma obra, ainda que o espaço físico seja limitado, pois elas são necessárias para pesquisas históricas, inclusive no meio jurídico. Não sei com que frequência é feito o inventário, mas já tive algumas vezes dificuldades em encontrar livros do acervo (que deviam estar fora da prateleira correta ou foram extraviados). As observações anteriores não infirmam minha avaliação sobre a excelência e competência dos servidores da Biblioteca e sua prontidão no atendimento das demandas da Consultoria.

Count**Response**

- 1 Talvez por falta de funcionários, às vezes os livros demoram muito para voltar às estantes após consulta ou devolução de empréstimo. Já ocorreu que livros que eu havia consultado demoraram um mês para reaparecer nas estantes, sem que tivessem sido emprestados.
- 1 Já procurei diversos livros básicos de Direito na Biblioteca do Senado e eles não estavam no catálogo, ou, quando estavam, eram antigos. Só tenho visto os livros que me interessam nas bibliotecas de outros órgãos.
- 1 Nada a reclamar, exceto a sugestão de maior disponibilização de verbas para aquisições rápidas de livros, especialmente recém-lançados no mercado.
- 1 As aquisições baseadas em sugestões dos usuários têm demorado muito, perdendo a oportunidade com frequência. Inclusive, houve casos no qual a sugestão, anos após a sua apresentação, simplesmente esgotou.
- 1 Sugiro que a Biblioteca busque junto às áreas técnicas indicações bibliográficas para que sejam adquiridas pelo Senado. Lembro da necessidade de que seja consultada, em especial, a Consultoria.
- 1 Contratação de clippings setoriais nos diversos veículos de informação. Isso permite a otimização do tempo com a atualização das informações, diariamente.
- 1 Já doei alguns livros para a Biblioteca, mas fiquei decepcionado por não ter visto os livros na estante. Depois da minha segunda doação, decidi procurar um sebo para dar uma destinação aos meus livros. Um eventual serviço de recebimento de doações que venha a ser criado, deveria dar um feed-back da destinação final das doações recebidas.
- 1 Acho que poderia haver mais bases de dados virtuais, sobretudo de ramos acadêmicos de fora da área do Direito. Exemplos: as da CAPES, ProQuest, Oxford Reference etc.

8. Núcleo de atuação

8. Núcleo de atuação



Value	Count	Percent
Direito	16	30.8%
Economia	8	15.4%
Pronunciamentos	15	28.9%
Social	10	19.2%
Apoio Técnico	2	3.9%
Outros	1	1.9%

Statistics	
Total Responses	52
Skipped	1
Unanswered	1

9. Idade (anos)

Count**Response**

1	26
2	27
2	28
2	29
1	30
1	31
3	32
2	33
2	36
3	37
2	38
3	39
1	41
3	42
2	43
1	44
1	46
1	47
2	48
1	49

Count	Response
3	50
1	51
1	53
2	54
1	56
2	58
1	59
1	63
1	67
1	68

10. Tempo de serviço no cargo atual (anos)

Count	Response
9	0
3	0,5
4	1
6	10
1	11
9	12
1	16

Count

Response

1

18

1

19,5

3

2

1

20

4

21

2

26

3

29

1

4

1

8

1

9