



TRABALHO ORAL

EMPREENDEDORISMO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Qualidade dos serviços e foco no usuário



POLÍTICA DE QUALIDADE NO NÚCLEO INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

PEREIRA, M. R. S.¹
FIGUEIREDO, R. B. A.²

RESUMO

Gestão de qualidade em bibliotecas universitárias. Proposta de implantação de indicadores para gerenciamento da qualidade em bibliotecas. Escolheu-se o Programa de Gestão Pública, por ser voltado para resultados e se desenvolver a partir de princípios constitucionais. Baseado em produtos como a avaliação continuada, desburocratização e gestão de atendimento sendo prioritariamente aplicada a administração pública federal.

Palavras -chave: Gestão Pública. Qualidade. Bibliotecas universitárias.

ABSTRACT

It's about the quality management at university libraries. A proposal for quality management indicators implementation in libraries is made. The Public Management has been chosen because it aims results and develops itself through constitutional principles. The proposal is based on products as continual evaluation, non-bureaucratic processes and service management that should be applied in the first instance to the federal public management.

Keywords: Quality management. Public university libraries. Public Management

1 O PONTO DE PARTIDA

Os avanços tecnológicos advindos dos séculos XX e XXI proporcionaram às bibliotecas mudanças de paradigmas e visão empreendedora aos profissionais da informação (gestores, bibliotecários e técnicos).

Tal evolução, atrelada à implantação do sistema da qualidade em bibliotecas, proporciona aos seus usuários melhoria contínua dos serviços e produtos oferecidos, uma vez que estabelece avaliações processuais de desempenho constantes, buscando atender às exigências dos usuários.

Assim, prestar um serviço de qualidade, que possa ser referência institucional no atendimento a clientes internos e externos torna-se um grande desafio para o Núcleo Integrado de Bibliotecas da UFMA, que no momento, inicia um novo estilo gerencial, baseado em indicadores de desempenho.

Diante disso, o Programa de Gestão Pública (GESPÚBLICA) se apresenta como modelo de qualidade em serviços, por permitir sua aplicação setorial, e ser desenvolvido para a área pública, contendo assim, os requisitos necessários para sua utilização em uma área sem fins lucrativos. Destaca-se, porém, que esta é apenas uma proposta a ser apresentada à Administração Superior para aprovação.(BRASIL, 2007a)

O objetivo do GESPÚBLICA na perspectiva do Schauff (2006, p.20) é:

[...] aumentar a competitividade das organizações públicas e contribuir para a melhoria da qualidade de vida do cidadão, instrumentalizando sua gestão, para assegurar a obtenção de lucros sociais decorrentes de bons produtos e serviços.

As pretensões iniciais configuram-se apenas em seguir-se um programa estruturado de atendimento, baseado em critérios pré-estabelecidos e reconhecidos como padrões de avaliação. A partir dessa experiência, pretende-se concorrer com o prêmio GESPÚBLICA.

2 O NÚCLEO INTEGRADO DE BIBLIOTECAS

O Núcleo Integrado de Bibliotecas (NIB) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) se constitui de 13 Unidades Setoriais e uma Unidade Central, denominada Biblioteca Central, responsável administrativa e tecnicamente pela coordenação das demais, conforme a Resolução n º03/84 – CA de 15/08/1984.

A finalidade do NIB é disponibilizar informações técnico-científicas à comunidade acadêmica, através de seus acervos e instalações, como suporte aos programas de ensino, pesquisa e extensão da UFMA, possibilitando o acesso à informação armazenada e gerada na universidade.

No ano de 2007, teve-se uma média, em todas as unidades do NIB, de 456 empréstimos ao dia. Um número significativo para uma instituição com 11.418 alunos matriculados e um acervo de 54.793 títulos. Esses empréstimos foram realizados, em sua maioria, na Biblioteca Central, que tem o maior acervo do NIB, por incluir conteúdos dos currículos de graduação do maior campus da UFMA, o Campus I, em São Luís.

3 PROPOSTA PARA O NIB

A estrutura¹ proposta adequa a gestão de serviços, produtos e recursos humanos possibilitam o melhor desenvolvimento das funções existentes adequando-as sem desvios. Tal estrutura permite, ainda, separar gerencialmente os serviços de atendimento dos serviços de processamento técnico, e, quando necessário, integrá-los para buscar soluções para as demandas identificadas.

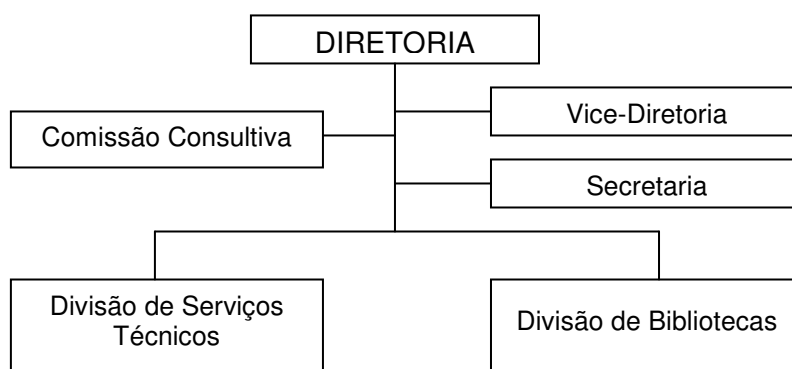


Figura 1 - Proposta de organograma para o NIB

Nessa perspectiva, interessa-nos, para efeito desta proposta de trabalho, a Divisão de Bibliotecas, que inclui o serviço de Referência em todas as bibliotecas do Núcleo.

¹ A estrutura proposta está em fase de avaliação pela Administração Superior da UFMA.

As ações serão realizadas, *a priori*, no serviço de referência da Biblioteca Central. A escolha desta biblioteca dá-se por ela ter o maior fluxo de usuários / dia, e, portanto, ter um impacto maior no momento em que se implanta um novo serviço ou uma nova forma de gerenciamento.

Outra justificativa para esta escolha, é que ela tem uma gama de serviços potencialmente maior que as demais unidades, por concentrar a maior quantidade de servidores, principal desafio na implementação de um serviço baseado em resultados e desempenho.

Para atingir os padrões de qualidade desejados na biblioteca universitária, é necessária a aplicação de métodos e ferramentas, bem como ter clareza da sua missão e objetivos. Esses dados, para efeitos deste trabalho, serão coletados a partir do **Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação** (IPPS), instrumento próprio do GESPÚBLICA para pesquisa de opinião no serviço público.(BRASIL, 2007b).

Ao se comprometer em trabalhar com qualidade, a instituição passa por um processo de autoconhecimento e de avaliação crítica que leva ao aperfeiçoamento de sua gestão.(BRASIL, 2007b).

Para aderir ao Programa de Qualidade no Serviço Público, inicialmente, pretende-se a implementação da prática de gerenciamento coletivo e baseado em indicadores. Para tanto, a Biblioteca está implementando mecanismos que possam embasar este programa em ações que visem realizar suas atividades focadas em resultados.(VERGUEIRO; CARVALHO, 2000).

O primeiro passo a ser tomado, nessa implementação de serviço voltado para a qualidade, será a auto-avaliação e a elaboração de um plano de melhoria para sanar as questões identificadas no setor. Essa auto-avaliação será realizada a partir de reflexões dos servidores que atuam no setor de referência da Biblioteca Central, e comparar essas reflexões com o que se encontra na literatura sobre o assunto; o segundo passo, será a elaboração do IPPS, para medir a satisfação dos usuários do NIB.

Para a execução do programa planeja-se o envolvimento de todos os Bibliotecários que atuam no setor de Referência da Biblioteca Central, e entre estes, formar um comitê de gerenciamento, composto por três bibliotecários, que serão responsáveis pelas diretrizes do programa na Biblioteca.

A adequação do IPPS será por meio de uma parceria com os alunos da disciplina Estudo de Usuários, do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão. Essa parceria visa aproximar as práticas biblioteconômicas na sala de aula. Após a aplicação do IPPS, e o conhecimento da opinião dos usuários desta biblioteca sobre seus serviços e produtos, será realizado o planejamento para ajustar os serviços à necessidade identificada e divulgar os resultados encontrados.

A partir de então, serão construídos os padrões de qualidade de atendimento aos usuários dos serviços da organização e elaborada a Carta de Serviços ao Cidadão.

4 RESULTADOS ESPERADOS

O gerenciamento de serviços públicos é sempre um desafio. Em se tratando de serviço de informação, por ser de difícil mensuração a situação se torna bastante intrigante, ainda mais ao se considerar que a literatura não relata ainda padrões específicos para a implementação de um sistema de qualidade nacional para bibliotecas universitárias públicas.

No âmbito da Biblioteca Central da UFMA, pretende-se:

- a) Implementar um processo de gestão adequado para serviços e setor público;
- b) conhecer a opinião dos usuários desta biblioteca sobre os serviços e produtos desenvolvidos;
- c) obter padrões estabelecidos para a manutenção e criação de novos serviços / produtos;
- d) avaliar e divulgar os resultados de todas as ações desenvolvidas;

- e) conseguir recursos humanos mais motivados, a partir da divulgação dos resultados de sua produtividade e de seu envolvimento no processo de gestão;
- f) tornar a avaliação uma constante no processo de gestão da biblioteca;
- g) ter um programa de gestão estruturado e capaz de concorrer ao Prêmio Nacional de Qualidade no Serviço Público.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Documento de referência**. Brasília, 2007a. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/menu_principal/folder.2007-04-04.1517049614/folder.2007-05-14.5766839347/>. Acesso em: 1 out. 2007.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Instrumento de avaliação da gestão ciclo 2007**. Brasília, DF, 2007b.

SCHAUFF, C. A. Ferramentas de apoio ao processo de avaliação da gestão pública. **Caderno GESPÚBLICA**, Brasília, n. 2, p. 20-21, 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. Conselho de Administração. Resolução nº 03/84, de 15 de agosto de 1984.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19. 2000, Curitiba. **Anais...** Curitiba: FEBABA; PUCRS, 2000. 1 CD-ROM.

¹ Maria Rosivalda da Silva Pereira, Universidade Federal do Maranhão (UFMA), rosivaldapereira@uol.com.br.

² Regycléia Botelho Alves Figueiredo, Universidade Federal do Maranhão (UFMA), regycleiaf@yahoo.com.br.