

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E
GESTÃO PÚBLICA**

**MELHORIAS EM UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: ÊNFASE NO
ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

ARTIGO DE ESPECIALIZAÇÃO

Olanda de Fátima Cuti Dias

Santa Maria, RS, Brasil

2007

**MELHORIAS EM UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: ÊNFASE NO ATENDIMENTO
AO USUÁRIO**

por

Olanda de Fátima Cuti Dias

Artigo apresentado ao Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública,
da Universidade Federal de Santa Maria,
como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Administração e Gestão Pública.

Orientadora: Prof^ª Ms. Flavia Luciane Scherer

**Santa Maria, RS, Brasil
2007**

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova o Artigo de Especialização

**MELHORIAS EM UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: ÊNFASE NO ATENDIMENTO
AO USUÁRIO**

elaborado por

Olanda de Fátima Cuti Dias

como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Administração e Gestão Pública.

COMISSÃO EXAMINADORA:

Flavia Luciane Scherer, Ms. (UFSM)
(Presidente/Orientadora)

Antonio Carlos Freitas Vale de Lemos, Ms. (UFSM)

Jorge Luiz da Cunha, Dr. (UFSM)

Santa Maria, fevereiro de 2007.

MELHORIAS EM UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: ÊNFASE NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Flavia Luciane Scherer¹
Olanda de Fátima Cuti Dias²

RESUMO

Através dessa pesquisa fez-se uma reflexão a respeito da visão e da missão da Biblioteca Setorial do CCSH. Ao longo do trabalho foram pesquisadas diferentes concepções sobre atendimento ao público e qualidade no atendimento. Os argumentos expostos evidenciaram a importância de ambos no contexto moderno das organizações. Portanto, esse estudo configurou-se como uma pesquisa bibliográfica em busca de elementos que subsidiem os gestores públicos na tomada de decisão que culmine em um atendimento de excelência oferecido aos usuários. A metodologia utilizada para o desenvolvimento deste trabalho foi a da pesquisa bibliográfica. Como método secundário, utilizou-se a observação participante, pois a autora é servidora lotada na Biblioteca Setorial do CCSH. Assim, em relação à Biblioteca Setorial do CCSH, confrontando a literatura estudada com a prática, foram identificadas algumas falhas no atendimento e, com a intenção de contribuir para sanar as mesmas, propõem-se algumas ações como: manter a padronização dos procedimentos; integração permanente entre os funcionários a fim de trocar informações sobre o funcionamento do SIE; criação de um manual contendo instruções sobre a resolução de problemas não contemplados em treinamentos e aviso prévio sobre o dia e horário de manutenção do SIE, pelo Centro de Processamento de Dados (CPD). Pela importância do assunto, sugere-se que novos estudos sejam conduzidos e que sejam realizadas pesquisas junto aos usuários para verificar como avaliam o atendimento recebido e também juntos aos funcionários para identificar suas opiniões e sugestões para o bom funcionamento da biblioteca.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária; atendimento, usuário.

¹ Orientadora, Mestre em Administração. Professora do Departamento de Ciências Administrativas - CCSH/UFSM/RS.

² Acadêmica do Curso de Especialização em Administração e Gestão Pública – UFSM/RS – Servidora Técnico Administrativa/Biblioteca Setorial do CCSH/UFSM.

INTRODUÇÃO

O Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) da UFSM é uma Unidade de Ensino que abriga os cursos de graduação em Administração, Ciências Contábeis, Direito, Ciências Econômicas, Psicologia, Filosofia, Comunicação Social, Ciências Sociais, Arquivologia e História, e cursos de Mestrado em Filosofia, Administração e Integração Latino Americana e vários outros cursos em nível de Especialização. Além desses cursos vinculados ao CCSH, abriga também o Curso de graduação em Odontologia, pertencente ao Centro de Ciências da Saúde da UFSM. Circulam no Centro, portanto, um grande número de acadêmicos que buscam pelo saber. É nesse contexto que está instalada a Biblioteca Setorial CCSH.

Através da literatura sabe-se, e concorda-se, que existem formas variadas de atendimento ao público, principalmente nos setores públicos, mas também sabe-se que o usuário, atualmente, está bem mais exigente, sabendo perfeitamente quais são suas possibilidades e, procurando na prática os seus direitos. Receber um bom atendimento, no caso, é o mínimo buscado pelo usuário.

Inserida nesse contexto, sentiu-se a necessidade de conhecer as diferentes teorias sobre atendimento ao público, para, a partir daí, eleger a que mais se adapte ao serviço da Biblioteca Setorial do CCSH, na perspectiva de um atendimento de excelência ao usuário.

Esta pesquisa também tem como objetivos a reflexão sobre a visão e a missão da Biblioteca Setorial do CCSH; conhecer concepções sobre atendimento ao público; identificar possíveis falhas no atendimento ao usuário e, sugerir melhorias no atendimento ao usuário da Biblioteca Setorial do CCSH.

Portanto, esse estudo configurou-se como uma pesquisa bibliográfica em busca de elementos que subsidiem os gestores públicos na tomada de decisão que culmine em um atendimento de excelência oferecido aos usuários da Biblioteca Setorial do CCSH. Espera-se, identificar assim, ferramentas que gestores públicos possam utilizar na melhoria da qualidade do atendimento prestado aos usuários da Biblioteca Setorial do CCSH.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento deste trabalho foi a da pesquisa bibliográfica. Metodologia que na opinião de Marconi e Lakatos (2003, p. 183) abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo,

desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico, etc, até meios de comunicação orais: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes e televisão. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicadas, quer gravadas.

Como método secundário, utilizou-se a observação participante, pois a autora é servidora lotada na Biblioteca Setorial do CCSH.

1 ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O atendimento ao público é um serviço complexo; sua simplicidade é apenas aparente. Trata-se de uma atividade social mediadora que coloca em cena a interação de diferentes sujeitos em um contexto específico, visando responder a distintas necessidades. A “tarefa de atendimento” é, freqüentemente, uma “etapa terminal”, resultante de um processo de múltiplas facetas que se desenrola em um contexto institucional, envolvendo dois tipos de personagens principais: o funcionário (atendentes) e o usuário (FERREIRA, 2006).

Segundo Ferreira (2006) o caráter social do atendimento ao público se manifesta, sobretudo, pela via de comunicação entre os sujeitos participantes, dando visibilidade às suas necessidades, experiências e expectativas. A instituição, enquanto palco onde se desenrola o atendimento como atividade social, não é neutra; ao contrário, os objetivos, os processos organizacionais e a estrutura existente são elementos essenciais conformadores da situação de atendimento. Eles têm a função de contexto institucional facilitador e/ou dificultador da interação entre os sujeitos, da qualidade do serviço, e imprimem uma dinâmica singular no cenário onde se efetua o atendimento.

Assim, o serviço de atendimento ao público é um processo resultante da sinergia de diferentes variáveis: o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos (direta ou indiretamente) na situação, a organização do trabalho e as condições físico-ambientais/instrumentais.

Para Almeida (2001) todo atendimento começa com um momento da verdade, isto é, durante o contato entre o usuário e a Instituição, nesta interação, constata-se a qualidade do serviço prestado. Os primeiros contatos são muito importantes, capazes de causar uma forte impressão aos usuários, sendo que todos os outros momentos também serão importantes.

Segundo ainda o mesmo autor, vive-se em um mundo globalizado, competitivo, onde quem ganha são as pessoas que sabem perfeitamente suas reivindicações. As instituições precisam exceder as expectativas de seus usuários, oferecendo no atendimento um forte instrumento de diferenciação.

Nessa mesma direção, Whiteley (1999) concorda que se está ingressando numa era de feroz competição, em que de fato satisfazer, e até empolgar o cliente é absolutamente crucial, não apenas para o sucesso da empresa, mas até para a sua sobrevivência.

As empresas aprenderam a oferecer qualidade conforme a definição do cliente. Pesquisam constantemente, testam e reformulam seus produtos e serviços, com o objetivo de fornecer ao cliente o que o ele deseja. “Proporcionar qualidade como o cliente a define, significa compreender plenamente ambas as dimensões da qualidade: qualidade do produto e qualidade do serviço, sendo que a primeira é tangível e a segunda intangível” (WHITELEY, 1999, p. 84).

Nesse contexto, os clientes mudam de empresa, principalmente, pela baixa qualidade dos serviços e pouca atenção individual.

Para se obter qualidade de serviço, é preciso contratar gente que goste de gente e após dar-lhes uma visão do atendimento, um conhecimento do que o cliente necessita, e também apoio para desempenharem suas tarefas. Whiteley alerta que um pequeno grupo de instituições não-lucrativas está aprendendo a combinar qualidade do produto com qualidade do serviço. E é neste grupo de organizações que se inserem as universidades públicas.

Outro ponto que Whiteley (1999) aborda é a necessidade de estudo do método e da filosofia, para fortalecimento do compromisso em servir aos clientes, aprendendo técnicas que ajudarão a descobrir e eliminar as causas da insatisfação dos clientes.

O compromisso com o bom atendimento é algo que deve ser incorporado como valor organizacional, a partir do qual é esperada a melhoria nos níveis de satisfação dos clientes internos e externos. Aos esperados valores como os seguintes:

Amar, pensar melhor, fazer algo de bom, estudar mais, trabalhar com propósito, respeitar a si mesmo, diminuir o ódio, exterminar com a injustiça, semear virtudes, pensar para falar, fazer algo para ajudar, observar a vida nos mínimos detalhes, compreender mais, acreditar em si mesmo, realizar sem esperar, adquirir princípios, dizer a verdade, aprender a falar e calar, gostar das crianças, respeitar os velhos, viver o presente, esquecer o mal, propagar o bem, preservar a natureza, respeitar a dor alheia, ouvir e compreender, não ser vulgar, ser simples e leal, gostar da vida, ser acima de tudo, gente; pensar para acertar, calar para resistir e agir para vencer (STANGANELLI, *apud* ALMEIDA, 2001, p. 64).

Todos, sem exceção, são responsáveis pela construção e manutenção da imagem de uma Instituição. Cada profissional, quando atende a um usuário, tem a oportunidade de cativá-lo ou expulsá-lo definitivamente da instituição. A mesma regra vale para o atendimento a clientes internos, ou seja, para outros funcionários da instituição.

A maioria dos usuários julga os serviços que recebem a partir da maneira pela qual são tratados por aqueles com quem têm contato. À medida que um houver falhas, a imagem da Instituição pode ficar comprometida. O atendimento, portanto, deve ser formado por profissionais competentes, conscientes e motivados.

Na prática, o que se observa é que o atendimento ao público, que só recentemente passou a merecer a devida atenção por parte das empresas, ainda está distante daquilo que todos gostam quando na condição de cliente, mas aceito como normal por quem atende.

O atendimento ao público faz parte das atividades diárias de todos, seja atendendo a público interno (colegas) ou público externo. Compreender o funcionamento deste processo e esforçar-se para torná-lo bem-sucedido é fundamental para a melhoria dos resultados individuais e grupais. Para tanto, é preciso passar do pensar para o agir, do discurso para a ação.

1.1 Qualidade no atendimento ao usuário

Shiozawa (1993, p. 64) define qualidade, fundamentado no usuário, na seguinte abordagem:

Qualidade incorpora elementos subjetivos pautados na satisfação de preferências do consumidor. Na visão de marketing é a combinação precisa dos atributos do produto que possibilitará a máxima satisfação de determinado consumidor. Na visão de administração da produção é a adequação para o uso.

Assim, qualidade é a maximização da satisfação do usuário.

Segundo Almeida (2001), todo atendimento ao público (cliente) começa com um momento da verdade, podendo esses momentos serem classificados em: momento da verdade encantado, que é quando o cliente recebe um atendimento excepcional; momento da verdade desencantado, que é quando o cliente sai reclamando do atendimento recebido, falando da organização de forma negativa, ou ainda, momento da verdade apático, no qual não ocorre nada de grave, o cliente é atendido, sem problemas, no entanto, é atendido com indiferença, de forma apática. Tudo ocorre de maneira padronizada, e o cliente não recorda do atendimento por muito tempo.

Para Gordon (1998) as pessoas são essenciais para qualquer relacionamento. Elas continuam executando o trabalho, mas agora devem ser equipadas com tecnologias e processos para multiplicar suas capacidades e sua eficiência.

Nessa perspectiva, Shiozawa (1993) diz que o atendimento ao usuário está constituindo, na era da informática, no principal fator de vantagem competitiva entre as organizações. Reforça que o instante em que o atendimento ao cliente acontece de fato, ou seja, quando cliente e funcionário da linha de frente se encontram é o momento da verdade. Quanto ao atendimento ao usuário na era da informática, o autor pondera que a velocidade de evolução das tecnologias ligadas à informática é muito grande, tornado-se difícil para um usuário acompanhar todos os benefícios que podem ser extraídos ou as facilidades disponíveis.

Ainda conforme o mesmo autor, esse momento exige, portanto, que se criem condições para o diálogo com o usuário, eliminando as barreiras de comunicação, apresentando alternativas de solução, submetendo ao usuário a decisão final sobre estas alternativas e sobre os investimentos envolvidos, adotando uma postura pró-ativa, formando o usuário. O atendimento deve ser preventivo e não reativo, ou seja, não esperar que seja solicitado.

Pardini (2006) reconhece que quando o membro de uma equipe se sente útil, valorizado, motivado, e respeitado, o mesmo passa a produzir mais e melhor, assumindo a missão de co-responsável, esforçando-se para obter melhor resultado na realização do trabalho. Nesse contexto, para se obter bom desempenho, precisamos nos preocupar em mantermos um ambiente físico saudável, uma boa interação das diferentes atividades, a reciprocidade entre os membros que compõem o ambiente e a confiabilidade da informação transmitida pelos colegas que desenvolvem tarefas relacionadas.

Ainda segundo essa mesma autora, somos capazes de influenciar os outros, tanto quanto nos deixamos também ser influenciados, pois há atitudes que geram medos e esses prejudicam a qualidade do trabalho e inibe a criatividade. Confiando na capacidade um do outro, cria-se sinergia³ nos resultados. Também a comunicação sincera e objetiva gera um comprometimento com o sucesso da equipe, proporcionando *feedback* constante, ajudando cada um a melhorar os pontos que precisam ser reforçados.

Nesse sentido, é de extrema importância para o funcionário sentir-se reconhecido pelo seu esforço como pessoa e como profissional. Nesse contexto ele contribuirá cada vez mais para melhorar o ambiente interno. Trabalhando de forma criativa, determinada, comprometida com o bom andamento dos serviços, com a equipe e com os resultados, criará um sincronismo que levará a biblioteca a atingir sucesso em seus projetos.

³ Equilíbrio entre pedir, dar e receber colaboração.

2.1 A Biblioteca nas Instituições de Ensino Superior e o atendimento ao usuário na Biblioteca Setorial do CESH/UFMS

Na definição de Grandi (2002) a característica da biblioteca universitária é a de uma organização de prestação de serviços informacionais, em apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão, de professores, pesquisadores e alunos da universidade, não se limitando ao nível sistêmico organizacional na busca da informação e conhecimento necessários para essas atividades. Considera a autora que os serviços prestados por uma biblioteca universitária continuam sendo os tradicionais – selecionar, armazenar e disseminar informações, mas o ambiente onde essas atividades são desenvolvidas e a postura dos profissionais diretamente envolvidos no gerenciamento da informação apresentam mudanças significativas.

Nessa mesma direção, Oliveira (2002) diz que as bibliotecas das Instituições de Ensino Superior têm por missão o suporte de suas atividades; sejam elas de ensino, pesquisa ou extensão. Desta forma, deve-se priorizar recursos informacionais, infra-estrutura e serviços adequados para as atividades definidas por cada IES.

Luiz Eduardo Soares (*apud* LUBISCO, 2001) opina que, com informações qualificadas, em conjunto com a implementação de diagnósticos e vontade política comprometida com uma universidade de qualidade, a biblioteca universitária estará extrapolando suas funções tradicionais – de coletar, organizar e dar amplo acesso à informação – para integrar-se a uma rede capaz de inseri-la como partícipe dos processos de transferência de informações e de geração de conhecimentos.

Nesse sentido, Grandi (2002) salienta que as novas tecnologias, se por um lado proporcionam informação de forma veloz e sem fronteiras, por outro exigem da biblioteca universitária uma atitude dinâmica de antecipação das necessidades de informação do usuário. Não se trata mais de suprir referências e documentos, mas de filtrar a informação requerida, promovendo novos serviços e parcerias que agreguem valor e adotem padrões de qualidade aos produtos e serviços.

As bibliotecas universitárias, segundo tendências verificadas nas organizações de maneira geral, vêm sendo pressionadas a se adequarem a novos paradigmas, revendo o foco de suas atividades e objetivos. Os últimos anos presenciaram a primazia do papel do cliente como fator decisivo na definição de

política e práticas institucionais, com o conseqüente re-alinhamento da missão e objetivos da biblioteca universitária em função do atendimento às necessidades e expectativas dos seus usuários (GRANDI, 2002).

Segundo Vergueiro (2006), muitas bibliotecas universitárias ainda não incorporaram plenamente os padrões de atendimento aos usuários como elemento básico de sua estratégia de atuação institucional, ignorando a premissa básica de que os serviços e produtos oferecidos devem estar em plena concordância com as necessidades e expectativas dos mesmos.

De acordo com Ferreira (2006), o trabalho desenvolvido pelo funcionário na situação de atendimento é fundamentalmente uma atividade de mediação entre as finalidades da instituição e os objetivos dos usuários. Essa mediação não é uma função prescrita de fácil execução, ao contrário, ela é fonte permanente de um conflito que comporta múltiplas dimensões.

Pardini (2006) alerta que a vida de cada membro da equipe não se limita apenas ao trabalho. Há vários fatores que influenciam no comportamento das pessoas, inclusive, familiares. Somos a soma dos conhecimentos adquiridos e refletimos isso no nosso dia a dia. Portanto, se faz necessário e importante voltarmos para dentro de nós mesmos e reconhecemos as nossas limitações. Cada pessoa tem necessidades e interesses diferentes e cada qual com a sua importância. O que não pode se perder é a vontade de melhorar sempre no desempenho das tarefas e contribuir para que os objetivos da biblioteca sejam alcançados.

É nessa perspectiva que se passa ao estudo do atendimento oferecido pela Biblioteca Setorial do CESH aos usuários que a ela recorrem.

2.1.1 Caracterização da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais e Humanas/UFSM

A Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Sociais e Humanas (BSCCSH) integra o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) sendo tecnicamente gerenciada pela Biblioteca Central. No entanto, a BSCCSH é um órgão suplementar setorial do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CESH), sendo subordinada administrativamente à Direção do referido Centro de Ensino.

O quadro de pessoal da Biblioteca conta com doze auxiliares, sendo um bibliotecário e dois bolsistas. Com horário de funcionamento de segunda a sexta-feira das 7h30min às 22h30min oferece à comunidade acadêmica, além do empréstimo domiciliar, os seguintes serviços: Consulta na sede; comutação bibliográfica; levantamento bibliográfico na base de dados; orientação quanto ao uso da Biblioteca; orientação quanto a apresentação de trabalhos científicos; normalização de referências bibliográficas; solicitação de artigos de periódicos de outras bibliotecas nacionais e estrangeiras.

Desenvolve-se também as atividades de registro de material bibliográfico; catalogação; classificação; inserção dos dados bibliográficos no SIE; preparo do material para empréstimo; desdobramento de fichas; inserção das fichas nos catálogos; atendimento ao público; empréstimo das obras; guarda das obras.

Durante o ano de 2006 foram inseridos no Banco de Dados 558 novos documentos e 832 exemplares na Biblioteca Setorial do CCSH, somando atualmente 9.356 documentos e 16.429 exemplares. Tendo um acréscimo de 44,8% de empréstimos a mais do que em 2005. Foram emprestados até 31.10.2006, 52.155 volumes de livros e 690 volumes de materiais especiais, conforme mostra o quadro a seguir.

	ASSUNTOS	EMPRÉSTIMOS
1	DIREITO	11.854
2	ODONTOLOGIA	8.296
3	ECONOMIA	7.376
4	ADMINISTRAÇÃO	6.985
5	PSICOLOGIA	5.855
6	CONTABILIDADE	4.927
7	HISTÓRIA	2.267
8	ARQUIVOLOGIA	1.531
9	POLÍTICA	1.525
10	METODOLOGIA	1.495
11	COMPUTAÇÃO	44
	TOTAL	52.155

Quadro 1 – Empréstimos.

Fonte: Relatório 2006. Biblioteca Setorial CCSH.

Até a data de 31.10.2006 foram 2806 leitores que usufruíram dos serviços da biblioteca, assim distribuídos:

	CATEGORIA	USUÁRIOS
1	ALUNOS DE GRADUAÇÃO	2276
2	ALUNOS DE PÓS- GRADUAÇÃO	286
3	DOCENTES	131
4	TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS	84
5	ALUNOS DE 2º GRAU	29
	TOTAL	2806

Quadro 2 - Usuários

Fonte: Relatório 2006. Biblioteca Setorial CCSH.

Sendo a Biblioteca Setorial do CCSH uma sub-unidade ligada à uma Instituição de Ensino Público, cabe aqui transcrever as palavras de José Eduardo Martins Cardozo (*apud* Carmo, 2004, p. 2):

Ser eficiente exige primeiro da Administração Pública o aproveitamento máximo de tudo aquilo que a coletividade possui, em todos os níveis, ao longo da realização de suas atividades. Significa racionalidade e aproveitamento máximo das potencialidades existentes. Mas não só. Sem seu sentido jurídico, a expressão também deve abarcar a idéia de eficácia da prestação, ou de resultados da atividade realizada. Uma atuação estatal só será juridicamente eficiente quando seu resultado quantitativo e qualitativo for satisfatório, levando-se em conta o universo possível de atendimento das necessidades existentes e os meios disponíveis.

Nesse sentido, A lei n. 8.112/90 a qual dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais, em seu art. 116, inciso V, “a” diz que “são deveres do servidor atender com presteza ao público em geral, prestando as informações requeridas, ressalvadas as protegidas por sigilo”. Mais adiante, no inciso XI, diz “tratar com urbanidade as pessoas”.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) também trata do assunto em seu artigo 22, quando diz: “os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionários, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”.

Nessa perspectiva, pode-se dizer que, na Biblioteca Setorial do CCSH, os funcionários trabalham visando oferecer um atendimento de excelência ao usuário.

Quanto ao sistema de empréstimos oferecido pelas Bibliotecas da UFSM, o mesmo se dá de acordo com o Regulamento de Empréstimo, aprovado pela resolução nº 012/05. De acordo com o referido regulamento, o empréstimo domiciliar do material bibliográfico somente pode ser realizado para usuários vinculados a UFSM, como alunos de graduação, alunos de pós-graduação, técnicos administrativos e docentes.

Desde a sua criação, a Biblioteca vem passando por transformações impulsionadas pela necessidade de adaptação e antecipação das exigências advindas dos ambientes interno e externo. Nesse cenário, de uma biblioteca com um número expressivo de acervo e, conseqüentemente uma grande demanda de trabalho, tornou-se necessário procurar alternativas que criassem condições para a introdução de novos procedimentos e posturas visando o aprimoramento dos serviços prestados e a satisfação das necessidades e expectativas da comunidade. O desafio que então se impunha era atingir o padrão de excelência dos serviços a partir de um planejamento tendo como centro o usuário.

Foi nessa perspectiva que em 2004, foi implantado o módulo da Biblioteca dentro Sistema de Informações para o Ensino (SIE), integrando assim as bibliotecas da UFSM no sistema geral. Com isso, o serviço do Setor de Empréstimo da BSCSSH passou a ser totalmente informatizado. O SIE, através do módulo da biblioteca, oferece aplicações que permite o desempenho das funções da BSCSSH, como a catalogação, a pesquisa, as renovações, reservas, empréstimos, devoluções entre outras funções.

É através do SIE que se faz cumprir o regulamento de empréstimo do Sistema de Bibliotecas da UFSM, pois através dele se tem o controle do prazo para empréstimo, da contagem dos dias em atraso, o valor da taxa de atraso, o número de renovações permitidas, o número de itens emprestados para cada usuário e o vínculo do usuário com a instituição.

Considerando os autores pesquisados acerca dos temas “atendimento ao público” e “qualidade no atendimento”, foram identificadas – na Biblioteca do CCSH – algumas falhas e oportunidades de melhoria.

Após analisar alguns controles adotados atualmente pela BSCCSH para o Setor de Empréstimo, constatou-se que a implantação do módulo da Biblioteca dentro do SIE possibilitou uma maior eficiência e eficácia do funcionamento do setor, permitindo assim cumprir com seu objetivo maior que é satisfazer às necessidades informacionais de seus usuários.

No entanto, observou-se que ocorrem algumas falhas relacionadas a: equipamentos obsoletos; qualidade da rede de conexão; entendimento incorreto de instruções; falhas humanas, e principalmente, falta de atualizações e manutenções do SIE.

Assim, com base em Almeida (2001), foram identificadas oportunidades de melhoria no atendimento ao usuário da Biblioteca Setorial do CCSH. Essas oportunidades estão configuradas em quatro práticas que facilitam o comportamento proativo. São elas:

1 – Consideração pelo cliente: Consideração é o requisito primeiro. É através dela que é gerado o respeito e isso “faz com que o profissional, efetivamente, se preocupe em atender o cliente de forma mais satisfatória, encantadora”.

2 – Observe o cliente: A prática da observação permite que o atendente possa se antecipar às necessidades do cliente. Todos os detalhes são importantes, pois a fala, os movimentos ou mesmo a fisionomia do cliente podem dar pistas sobre as necessidades do usuário. Que “quem atende deve estar atento, o tempo todo”.

3 – Ofereça ao cliente um algo a mais: Essa atitude objetiva encantar o cliente, excedendo suas expectativas. No caso da biblioteca, o atendente pode oferecer orientação quando perceber que o usuário necessita, ajudar na localização de livros, ser simpático e oferecer um sorriso sincero, alertar sobre o vencimentos dos livros, auxiliar na hora de fazer a reserva de um periódico, entre outras atitudes positivas que poderão ser tomadas pelo atendente.

4 – Pergunte ao cliente: Perguntar de forma inteligente e discreta, com bom senso, é uma forma de identificar oportunidades para encantar o cliente. Como sugestão, pode-se perguntar sobre o que o usuário achou do serviço. As respostas ajudarão a identificar pontos de insatisfação e corrigi-los. Perguntar ao usuário, portanto, pode ajudar no mapeamento de seu grau de satisfação.

É importante observar que as quatro práticas sugeridas valem tanto para o atendimento ao usuário da biblioteca quanto para o atendimento dos clientes internos (seus funcionários).

A adoção dessas quatro práticas e a incorporação do bom atendimento como um valor organizacional poderão trazer benefícios para os usuários da biblioteca e para seus funcionários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do trabalho foram buscadas concepções sobre atendimento ao público e qualidade no atendimento. Os argumentos expostos evidenciaram a importância de ambos no contexto moderno das organizações.

Assim, em relação à Biblioteca Setorial do CCSH, confrontando a literatura estudada com a prática, foram identificadas algumas falhas no atendimento e, com a intenção de contribuir para sanar as mesmas, propõem-se algumas ações como: manter a padronização dos procedimentos; integração permanente entre os funcionários a fim de trocar informações sobre o funcionamento do SIE; criação de um manual contendo instruções sobre a resolução de problemas não contemplados em treinamentos e aviso prévio sobre o dia e horário de manutenção do SIE, pelo Centro de Processamento de Dados (CPD).

Ao término desse estudo, entende-se que seus objetivos foram alcançados. Pela importância do assunto, sugere-se que novos estudos sejam conduzidos e que sejam realizadas pesquisas junto aos usuários para verificar como avaliam o atendimento recebido e também junto aos funcionários para identificar suas opiniões e sugestões para o bom funcionamento da biblioteca.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Sérgio. **Ah! Eu não acredito:** como cativar o cliente através de um fantástico atendimento. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

BRASIL, Lei nº 8112, de 11 de dezembro de 1990. **Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das fundações públicas federais**. Brasília, DF, 1990.

BRASIL, Lei n 8.078/90 - **Código de Defesa do Consumidor**. Brasília. DF, 1990.

CARMO, Suzana J. de Oliveira. **Serviço público**: exigência de qualidade e eficiência versus adversidades do sistema. 2004. Disponível em www.google.com.br. Acesso em 3 de nov. 2006.

FERREIRA, Mário César. **Serviço de atendimento ao público**: o que é? Como analisa-lo? Esboço de uma abordagem teórico-metodológica em ergonomia. Disponível em www.unb.br/ip/labergo/sitenovo/mariocesar/artigos/novos/artigo2abordagem. Acesso em 10 de nov. 2006.

GORDON, Ian. **Marketing de relacionamento**: estratégias, técnicas e tecnologias para conquistar clientes e mantê-los para sempre. São Paulo: Futura, 1998.

GRANDI, Marcia Elisa Garcia de. Uma biblioteca em construção. O compromisso com o cliente. X SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. **Anais**, Fortaleza, 2002. Disponível em www.sibi.ufrj.br/snbu. Acesso em 01 dez, 2006.

LUBISCO. Nídia M.L. **A Biblioteca Universitária e o processo de avaliação do MEC: alguns elementos para o planejamento da sua gestão**. Salvador: UFBA, 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

OLIVEIRA, Nirlei Maria Oliveira. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. **Perspectiva Científica**. Belo Horizonte. v.7 n. 2. p. 207-221, jul/dez/2002.

PARDINI, Maria Aparecida. Biblioteca: equipe sincronizada, sucesso garantido! In: XIV SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. **Anais**, Salvador, 2006. Disponível em: www.ufpe.br/snbu/conte.html. acesso em 01 dez/2006.

SCHIOZAWA, Ruy S. C. **Qualidade no atendimento e tecnologia de informação**. São Paulo: Atlas, 1993.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. Biblioteca Central. **Regulamento de empréstimo**. Santa Maria, 2005. Disponível em: <http://bibweb.si.ufsm.br>. Acesso em: 4 jul. 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. Centro de Ciências Sociais e Humanas. Biblioteca Central. Relatório 2006. Santa Maria, 2006.

VERGUEIRO, Waldomiro. O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudo de caso em instituições brasileiras. In: XIV SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. **Anais**, Salvador, 2006. Disponível em: www.ufpe.br/snbu/conte.html. Acesso em 01 dez/2006.

WHITELEY, Richard C. **A empresa totalmente voltada para o cliente**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.