

# O PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SIBI-USP (PAQ): GERENCIANDO COM E PARA O USUÁRIO

*Maria Imaculada Cardoso Sampaio<sup>1</sup>, Analucia dos Santos Viviani  
Recine<sup>2</sup>, Cybelle de Assumpção Fontes<sup>3</sup>, Marcia Regina Migliorato Saad<sup>4</sup>,  
Rosa Maria Fischi Zani<sup>5</sup>, Telma de Carvalho<sup>6</sup>*

<sup>1</sup> Bibliotecária, Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, SP

<sup>2</sup> Bibliotecária, Escola de Artes, Ciências e Humanidades da USP, São Paulo, SP

<sup>3</sup> Bibliotecária, Faculdade de Odontologia de Bauru da USP, Bauru, SP

<sup>4</sup> Bibliotecária, Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz da USP, Piracicaba, SP

<sup>5</sup> Bibliotecária, Faculdade de Medicina Veterinária e Zootécnica da USP, São Paulo, SP

<sup>6</sup> Bibliotecária, Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, São Paulo, SP

## RESUMO

Descreve os resultados da quarta etapa do Programa de Avaliação da Qualidade dos produtos e serviços (PAQ) do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi-USP), realizada em 2009. Com base nos instrumentos das pesquisas anteriores, elaborou-se um questionário com 19 questões fechadas e uma questão aberta, para comentários, disponibilizado na Internet. Foram utilizadas escalas para indicação do grau de importância e de satisfação do usuário; as opções “não conheço” ou “não utilizo” também foram incluídas. Definiu-se uma amostra mínima de respostas, por categoria de usuários, para cada biblioteca. No total, foram respondidos 6.791 questionários e as respostas distribuídas entre alunos de graduação (49,23%); alunos de pós-graduação (24,83%); docentes (10,53%); funcionários USP (5,83%); outra categoria (2,78%) e alunos de especialização (2,12%). Os resultados gerais foram apresentados em gráficos, indicando a média obtida quanto ao grau de importância e o grau de satisfação, por categoria de usuário e a média do SIBi-USP como um todo. Tendo como nível mínimo de importância e satisfação o valor 3 na escala adotada, observou-se que somente as questões referentes à “Facilidade no empréstimo entre as Bibliotecas da USP” e a “Rapidez no serviço de reprografia (fotocópias)” encontram-se abaixo da meta estipulada quanto à satisfação. Os demais resultados apontam o grau de satisfação alcançando a meta ou acima dela. Os serviços e produtos menos conhecidos e menos utilizados foram o serviço de comutação, os livros eletrônicos e as revistas eletrônicas. A graduação foi a categoria de usuário que demonstrou o maior grau de insatisfação com os serviços oferecidos. Esta quarta etapa trouxe aprimoramento na metodologia e no instrumento, tendo sido eficaz no levantamento das demandas e no norteamento das ações de melhoria do SIBi-USP.

**Palavras-chave:** Qualidade em serviços; Satisfação do usuário; Bibliotecas Universitárias.

## ABSTRACT

It reports the results of the fourth stage of the Program Quality Assessment of the Products and Services (PAQ) of the University of São Paulo's Integrated Libraries System (SIBi-USP), performed in 2009. Based on previous research instruments, a questionnaire with 19 open questions and one closed question for comments was available at Internet. Scales were used to indicate the degree of importance and user satisfaction; the options "not known" or "not used" were also included. It was defined a minimum number of responses for each category of users for each library. In total, 6791 questionnaires were answered and the responses distributed among undergraduate students (49.23%); graduate students (24.83%); faculty (10.53%); USP's staff (5.83%); community outside the USP (4.68%); other category (2.78%) and specialization students (2.12%). The overall results were presented in graphs

showing the average obtained in the degree of importance and the degree of satisfaction for each category of user and the average of SIBi-USP as a whole. Taking as a minimum level of importance and satisfaction the statement of value 3 in the scale adopted, it was observed that only issues relating to the “Interlibrary loan facility between the SIBi-USP’s libraries” and the “Speed of reprographic service (photocopying)” are below the satisfaction target stipulated. Other results point to the satisfaction degree reaching the target adopted or above it. The less known and least used products and services were the document delivery service, the electronic books and the electronic journals. The undergraduation was the category of user that showed the greatest degree of dissatisfaction with the services offered. This fourth stage has brought improvement in the methodology and the instrument. It has been effective in mapping the demands and guided actions for improving the SIBi-USP.

**Keywords:** Quality in Services; Satisfaction of the User; Evaluation; University Libraries.

## 1 Introdução

As pesquisas no âmbito das avaliações da qualidade e das medições de desempenho ganharam expressão enquanto ferramentas na gestão das bibliotecas e unidades de informação.

Sintonizadas com a gestão atual de serviços, com foco voltado para o usuário, as bibliotecas da Universidade de São Paulo (USP) buscaram um caminho para aproximar seus produtos e serviços das necessidades da comunidade.

Posicionado pela equipe do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP (SIBi-USP) como um processo que norteia as decisões sistêmicas, o Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços do SIBi-USP (PAQ) vem levantando a opinião dos usuários e definindo ações e estratégias nas bibliotecas e no próprio Sistema. Em 2002, realizou-se a primeira coleta de dados para avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelas 39 bibliotecas que compunham o SIBi-USP. A etapa inicial utilizou a análise em cinco dimensões, com base no modelo SERVQUAL (receptividade, empatia, confiabilidade, garantia e tangibilidade). (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2003; SAMPAIO et al., 2004). Entre 2004 e 2005, decorreu a implementação da segunda etapa do PAQ, onde foram avaliados a informação disponível e os recursos do site de serviços do SIBi-USP, a SIBiNet. (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2007b). Consolidado como um processo de avaliação das bibliotecas do SIBi-USP, a terceira etapa do PAQ foi levada a cabo em outubro de 2007 (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2007a), com a revisão dos questionários e da metodologia aplicada em 2002.

Em 2009, o PAQ foi aplicado, optando-se por manter a metodologia das duas versões anteriores (2002 e 2007), com algumas alterações no instrumento de coleta de dados e incluindo a análise dos *gaps* entre o grau de importância e o nível de satisfação na aferição dos resultados. (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2009).

O objetivo deste trabalho é apresentar os resultados desta quarta etapa do PAQ (2009) e breves discussões sobre o processo de avaliação dos serviços oferecidos pelo Sistema.

## 2 Revisão de Literatura

Parasuraman, Zeitham e Berry (1985) aparecem como os pioneiros em estabelecer um modelo para avaliação da qualidade em serviços, com base em

critérios ou dimensões, como nomeadas pelos autores. Concluíram, ainda, que podem ocorrer brechas ou lacunas (*gaps*), resultantes da diferença entre as expectativas dos usuários e o que é realmente oferecido. Posteriormente, Parasuraman, Berry e Zeitham (1988) enfatizaram que os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam/esperam receber com o que, efetivamente, é obtido. Para a análise qualitativa e quantitativa do grau de satisfação do usuário, propuseram o uso de uma escala, intitulada SERVQUAL, utilizando dimensões consideradas fundamentais na qualidade dos serviços: confiabilidade/credibilidade, receptividade, segurança, empatia e tangibilidade.

O SERVQUAL teve ampla aplicação, sendo um dos modelos mais utilizados nos mais diversos setores produtivos e mesmo em serviços de informação (HERNON; ALTMAN, 1996; VERGUEIRO; CARVALHO, 2001). Nesta linha, destaca-se o projeto LibQual+TM, realizado em parceria entre a *Association of Research Libraries* (ARL) e a Universidade do Texas dos Estados Unidos da América (COOK; HEATH; THOMPSON, 2003).

A primeira fase da literatura brasileira sobre o tema fora assunto de revisão por Valls e Vergueiro (1998), quando os autores fizeram uma sistematização da matéria no Brasil. Nessa época, os revisores alertavam que a literatura ainda não apresentava uma base sólida, pois abordava o tema de forma isolada, sem uma fundamentação mais aprofundada. A revisão aponta que os primeiros relatos sobre qualidade em serviços de informação datam do início da década de 90 e que os trabalhos eram, basicamente, comunicações sobre a aplicação de fundamentos e ferramentas da qualidade. Algumas dessas experiências eram pioneiras, pois adaptaram as ferramentas utilizadas na indústria para os serviços de informação, vencendo as dificuldades advindas da adequação. Os mesmos autores, no ano de 2006, atualizaram a revisão da literatura sobre o tema no Brasil, descrevendo a implantação da Gestão da Qualidade nos ambientes de informação e apresentando um panorama do estado da arte sobre qualidade em serviços de informação no Brasil. Valls e Vergueiro (2006, p.121) enfatizam que a

aplicação da gestão da qualidade em serviços de informação evidencia uma certa predisposição por parte dos dirigentes destes serviços em modernizar as práticas gerenciais utilizadas. Os gestores buscam, inclusive, novas formas de organização do trabalho, muito mais focado no atendimento das necessidades dos clientes, em contraposição à disponibilização de documentos e informações de forma passiva.

A conclusão dos autores é que os estudos sobre a aplicação da gestão da qualidade em serviços de informação no país demonstram que há uma visível evolução e que, além dos relatos de experiência, a área vem recebendo a contribuição de estudos teóricos, o que demonstra um amadurecimento em relação ao assunto.

### **3 Materiais e Métodos**

O planejamento anual do SIBi-USP demandou uma nova rodada do programa de avaliação (PAQ), estabelecendo-se um grupo de trabalho, tendo como base as

experiências de avaliação já realizadas anteriormente (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2003, 2007a; SAMPAIO et al., 2004).

A proposta do PAQ 2009 foi apresentada aos gestores e bibliotecários de referência do sistema. Com base nas sugestões obtidas, o questionário aplicado no PAQ 2007 foi revisado, contando, ao final, com 19 questões fechadas e uma questão aberta, para comentários. Definiu-se para cada biblioteca a amostra mínima de respostas, considerando-se a raiz quadrada do total de cada categoria de usuários (alunos de graduação, alunos de pós-graduação e docentes). O questionário foi disponibilizado na Internet, no período de setembro a outubro de 2009. A Escola de Engenharia de Lorena (EEL) solicitou que as bibliotecas do Campus 1 e Campus 2 fossem avaliadas separadamente. Por isso, foram contabilizadas 44 bibliotecas na avaliação do PAQ 2009, sendo que 43 bibliotecas formam o SIBi-USP. acompanharam o número de respostas de sua comunidade, a partir de relatórios encaminhados semanalmente por e-mail, pelo Departamento Técnico do SIBi-USP.

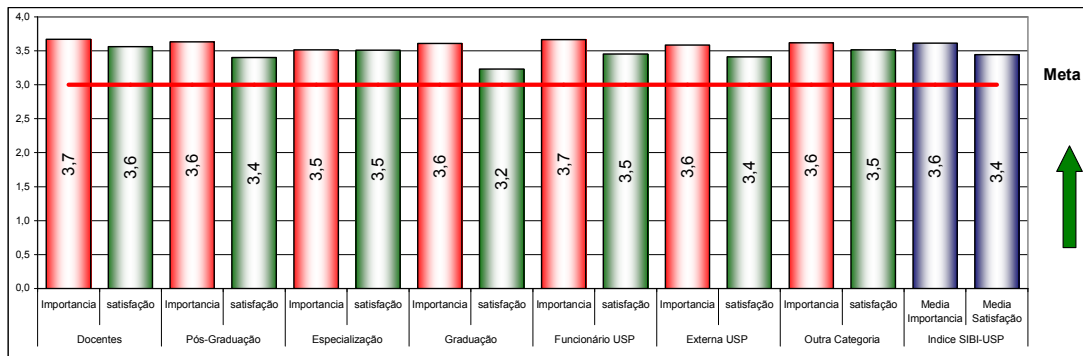
#### **4 Resultados**

Ao final da aplicação, foram obtidos 6.791 questionários, a maioria respondida pela graduação (49,23%); pós-graduação (24,83%); docentes (10,53%); funcionários USP (5,83%); comunidade externa à USP (4,68%); outra categoria (2,78%) e alunos de especialização (2,12%). Diferentemente das demais etapas, pela primeira vez foi realizada a medição dos *gaps*, resultado da diferença entre o índice de expectativa dos usuários (grau de importância) e a qualidade percebida (nível de satisfação), apresentado em percentual. O cálculo dos *gaps* contou com o apoio estatístico de técnicos da Divisão de Bibliotecas da Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz (ESALQ). Devido à extensão, não foi possível apresentar neste trabalho as medidas dos *gaps* e as análises das respostas às questões abertas. Entretanto, o relatório completo (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2009) encontra-se disponível na seção Área Técnica, no site do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP (<http://www.usp.br/sibi>).

Para cada questão, foram atribuídos valores de grau de importância e de satisfação, que deveriam ser selecionados pelos usuários. Os valores sugeridos para o grau de importância foram: 4-Muito Importante; 3-Importante; 2-Pouco Importante; 1-Sem Importância. Para o grau de satisfação: 4-Muito Satisfeito; 3-Satisfeito; 2-Pouco Satisfeito; 1-Insatisfeito. Calculou-se o valor médio das respostas recebidas, isto é, a soma dos valores atribuídos dividido pelo número de respostas obtidas, por cada categoria de usuário.

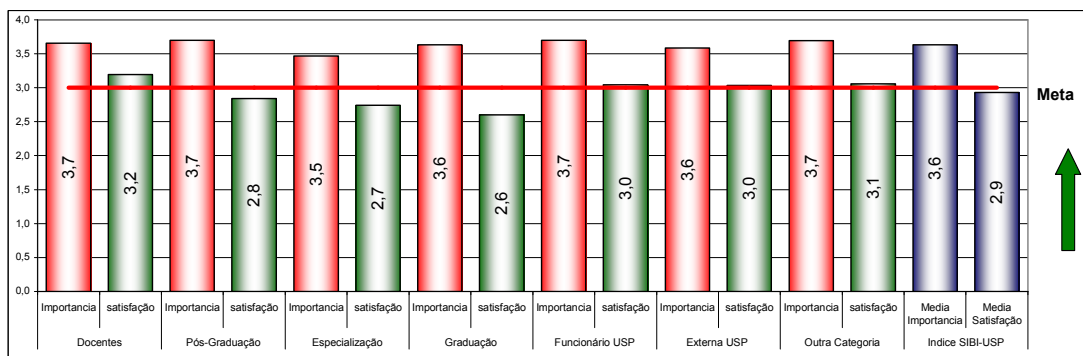
As 19 questões foram apresentadas em gráficos, com colunas que apresentam a média dos resultados quanto à importância e satisfação, por categoria de usuário. As duas últimas indicam o “índice SIBi-USP”, isto é, a média geral de satisfação e importância, considerando todas as respostas, independentemente da categoria de usuários.

Considerando que o questionário adotou uma escala de importância e satisfação, em que o valor 3 indica um item importante e com o qual se está satisfeito, adotou-se este como nível mínimo de importância e satisfação, bem como meta a ser atingida.



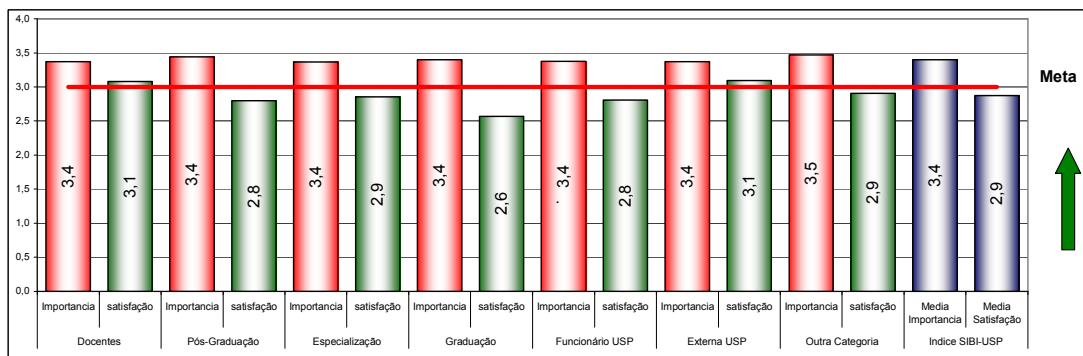
**Gráfico 1: Rapidez no serviço de empréstimo**

O índice de satisfação e importância encontram-se dentro de parâmetros aceitáveis de qualidade (acima de 3), em todas as categorias de usuários, não justificando empenhar maiores esforços para melhorar o resultado. As bibliotecas podem prescindir desse quesito e voltar o seu foco para a melhoria de outros itens mais críticos.



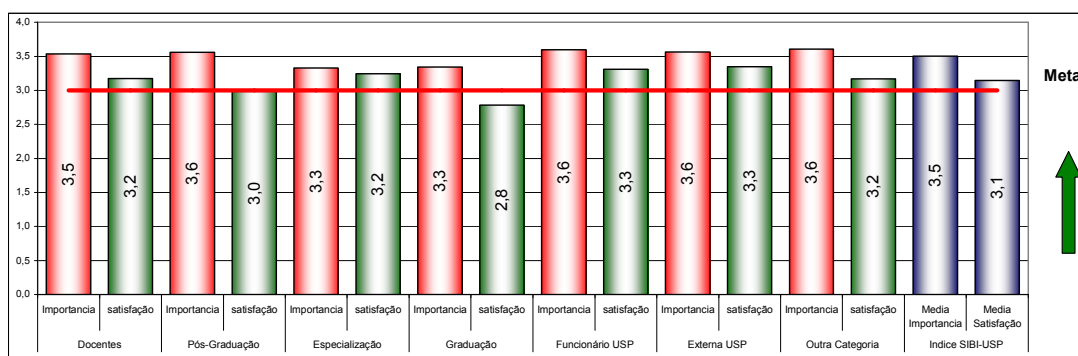
**Gráfico 2: Facilidade no empréstimo entre as Bibliotecas da USP**

Tomando como base o 3 como satisfação, os pontos críticos em relação a este serviço estão relacionados às categorias de pós-graduação, graduação e especialização. Sendo estas categorias de usuários de grande relevância, torna-se necessária a estratificação por Bibliotecas, para identificação em quais Unidades estes itens se apresentam abaixo da meta esperada, demandando ações locais.



**Gráfico 3: Rapidez no serviço de reprografia (fotocópias)**

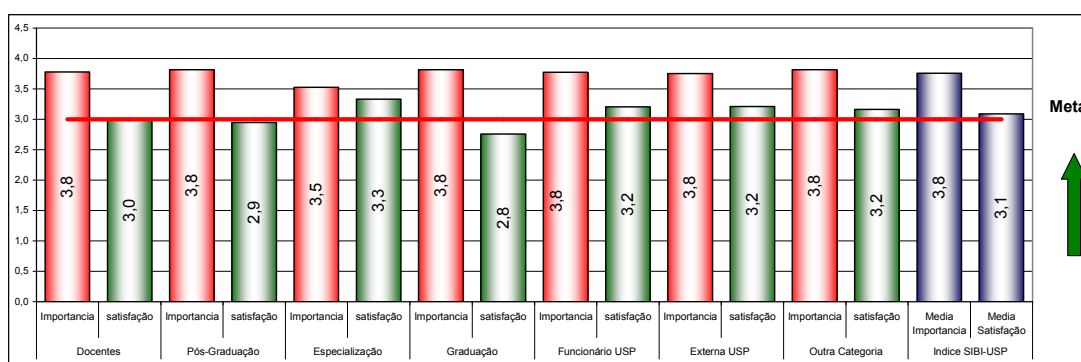
O menor índice de satisfação foi identificado entre a graduação, pós-graduação, funcionários e alunos de especialização. Chamam a atenção os resultados da graduação; categoria que atribuiu um valor de importante a muito importante para o item. Este índice coloca em alerta o Sistema e pede ações que reparem o problema.



**Gráfico 4: Rapidez no fornecimento de cópias de documentos de outras Bibliotecas (comutação)**

Dentre as questões apresentadas, este foi o item com maior abstenção e desconhecimento do serviço, demarcando, portanto, um item crítico, que pode estar necessitando de ações para divulgação. Deve-se avaliar com cuidado esta questão, uma vez que as coleções eletrônicas podem estar suprimindo as demandas existentes, tornando menor a necessidade de solicitação de documentos a outras bibliotecas.

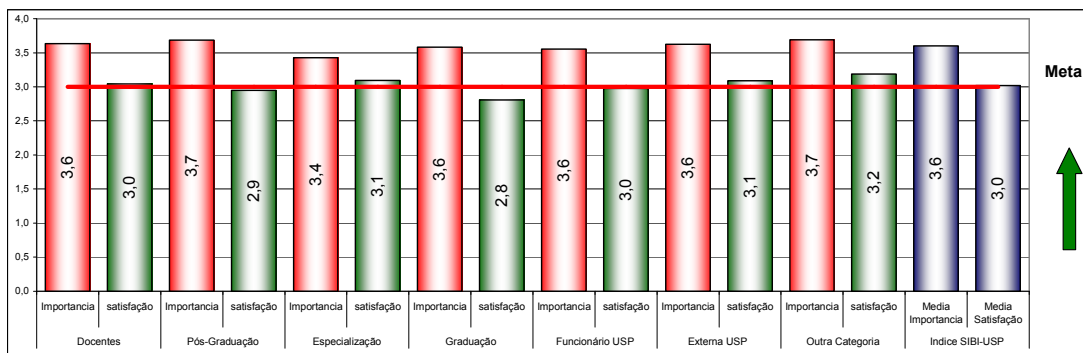
Ainda que o índice do SIBi-USP aponte o grau de satisfação dentro da meta (valor 3), os alunos de graduação são os usuários com menor índice de satisfação, razão pela qual é necessária a estratificação da questão, identificando desta forma as unidades que necessitam de ações corretivas. Embora a digitalização de documentos esteja em processo acelerado e irreversível, o serviço ainda é demandado nas bibliotecas e precisa receber a atenção das equipes bibliotecárias.



**Gráfico 5: Acervo atualizado de livros impressos**

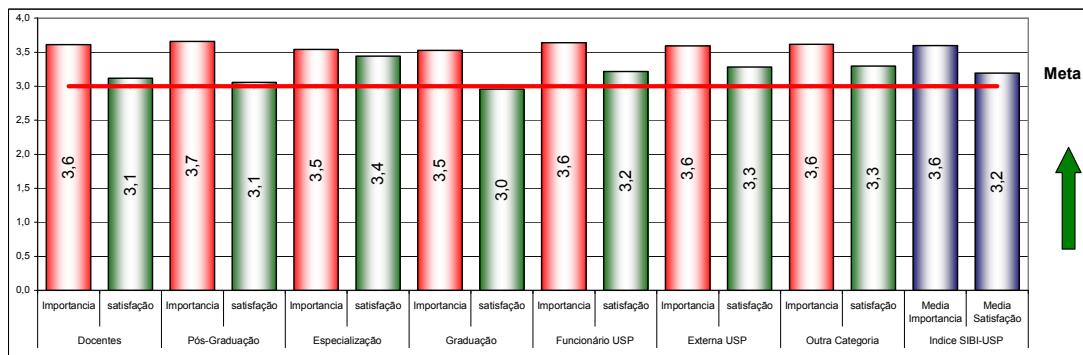
As principais categorias são unânimes quanto à importância do acervo atualizado de livros impressos, mas a graduação, seguida pela pós-graduação apresentam o maior *gap*. Experiências na estratificação desta questão indicam que os alunos querem fornecer sugestões para compra. Docentes e alunos de pós-

graduação, de uma maneira geral, têm outras fontes de recursos para aquisição de livros, o que não ocorre com a graduação.



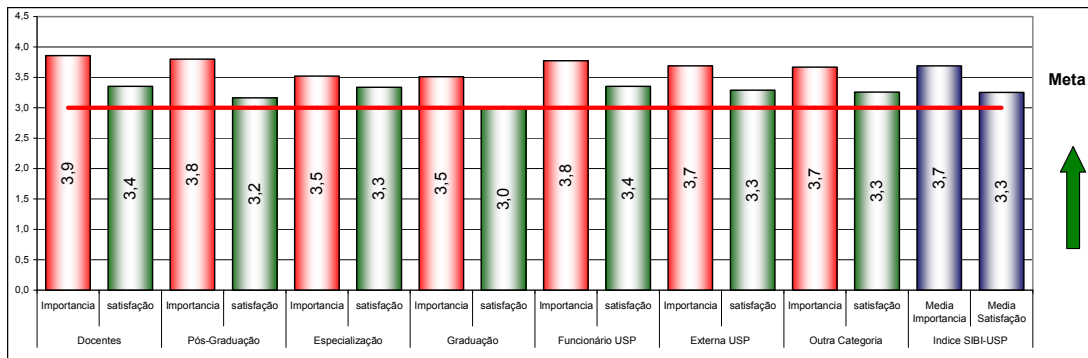
**Gráfico 6: Acervo atualizado de livros eletrônicos**

As respostas apontam o quão importante são os livros eletrônicos. Os *gaps* da pós-graduação e graduação não impactam no grau de satisfação geral das Bibliotecas (índice SIBi-USP). A avaliação mais importante deste serviço foi em relação ao alto percentual de pessoas que não responderam, não conhecem e não usam o recurso. Como se trata de um investimento novo no SIBi-USP, a meta deve ser a divulgação e o incentivo do uso deste recurso.



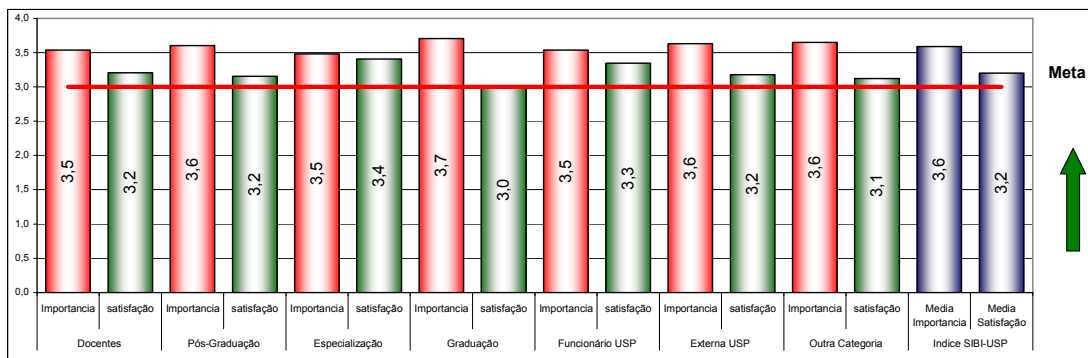
**Gráfico 7: Acervo atualizado de revistas impressas**

As revistas digitais parecem incorporadas à rotina de estudos e pesquisas da comunidade uspiana e o item recebeu boa avaliação, ficando pouco acima da meta definida para o estudo, não demandando ações para melhoria.



**Gráfico 8: Acervo atualizado de revistas eletrônicas**

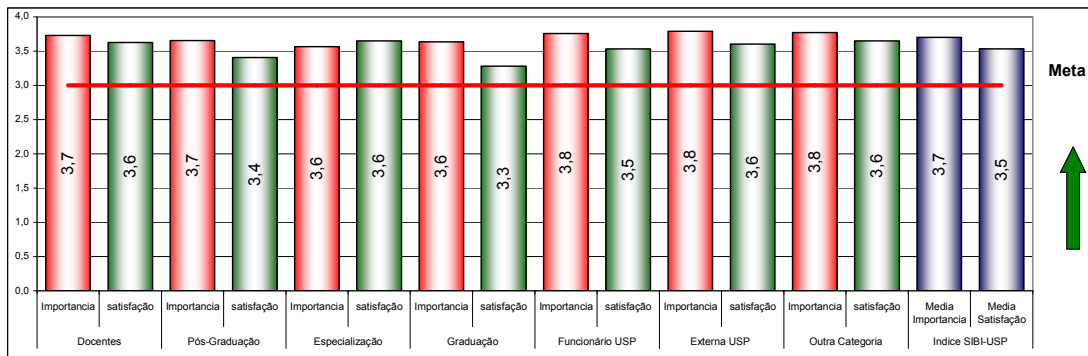
As revistas eletrônicas não representam um ponto crítico para ser estudado no momento quanto ao grau de satisfação. No entanto, esta questão está entre aquelas menos avaliadas quanto à satisfação ou importância, especialmente entre alunos de graduação e especialização. É preciso analisar com atenção este item, que podem apontar demanda por outro tipo de material (livros, no caso da graduação) e a limitação de acesso, no caso da especialização. No entanto, trata-se de um produto aparentemente consolidado entre as demais categorias de usuários, como observado no item anterior.



**Gráfico 9: Horário de atendimento**

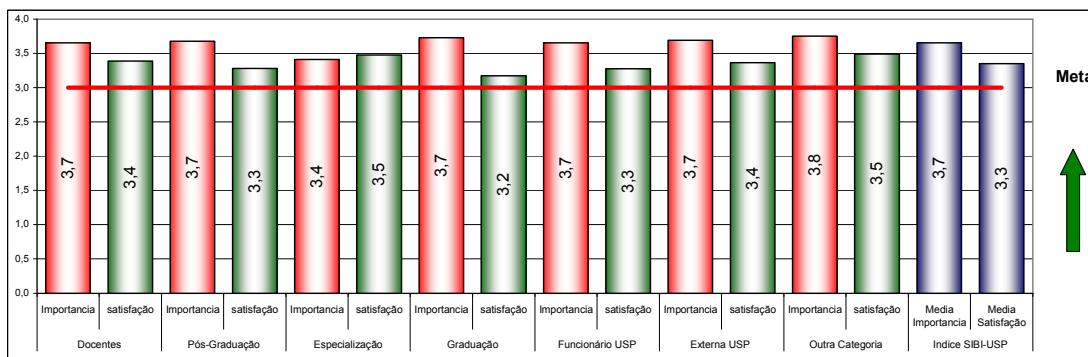
O horário de funcionamento não representa um item crítico e, portanto, não necessita nenhum desdobramento em nível sistêmico. No entanto, as Bibliotecas devem analisar em seus resultados individuais o grau de satisfação de seus usuários.





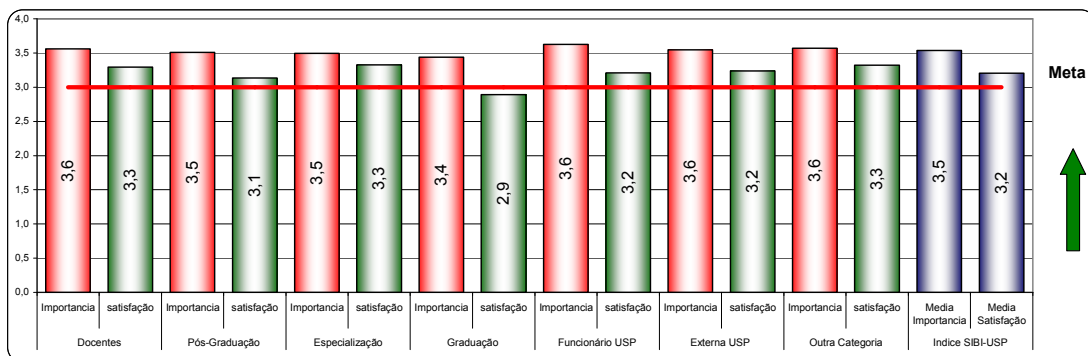
**Gráfico 10: Empenho e cortesia no atendimento**

Este item pode ser considerado consolidado no Sistema com a garantia de satisfação do usuário. O compromisso das bibliotecas fica na manutenção do grau de satisfação alcançado e na análise de seus dados individuais, para detectar possíveis oportunidades de melhoria.



**Gráfico 11: Eficiência na guarda de material bibliográfico e na organização do acervo**

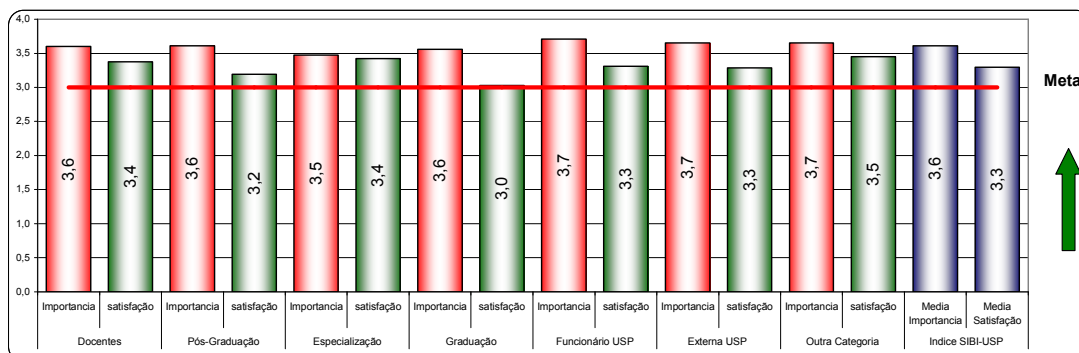
O resultado não apresenta níveis abaixo do valor de satisfação estabelecido e desponta acima da meta.



**Gráfico 12: Treinamentos para acesso à informação**

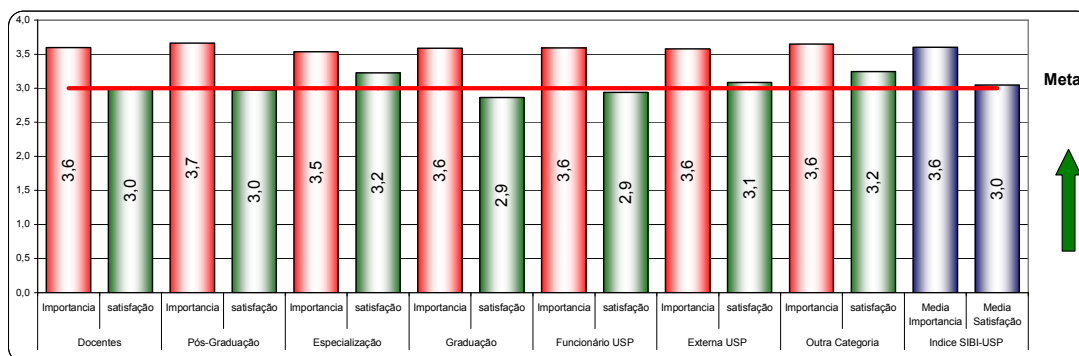
O índice abaixo do nível de satisfação, embora sutil, aparece na categoria graduação. Em se tratando de alunos ingressantes, os treinamentos são a base para um uso efetivo dos recursos da Biblioteca, desde o início do curso. Neste caso vale

estratificar o item para que as Bibliotecas identifiquem suas demandas e estabeleçam programas voltados para a orientação formal dos graduandos.



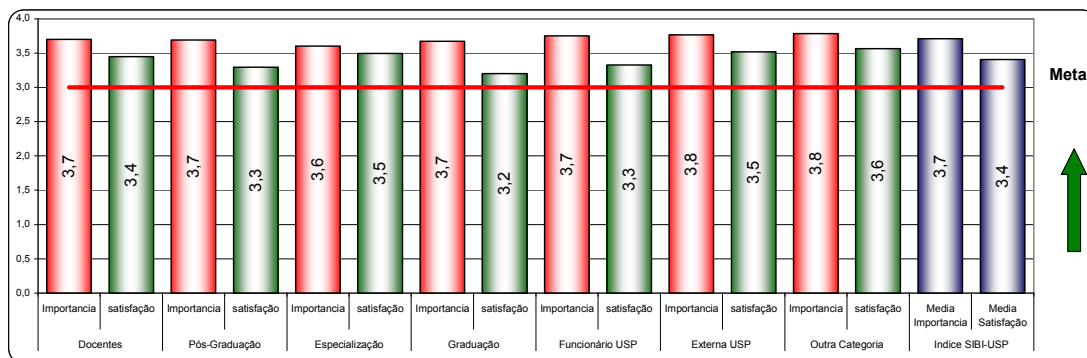
**Gráfico 13: Orientação confiável para a escolha das fontes de informação**

Embora a avaliação do item tenha atingido a meta, observa-se que um alto grau de importância e o menor grau de satisfação com os serviços oferecidos são declarados pela categoria graduação. Lembrando que a formação é um dos pilares mais importantes da Universidade, atenção a essa categoria de usuários deve ser dedicada pelas bibliotecas.



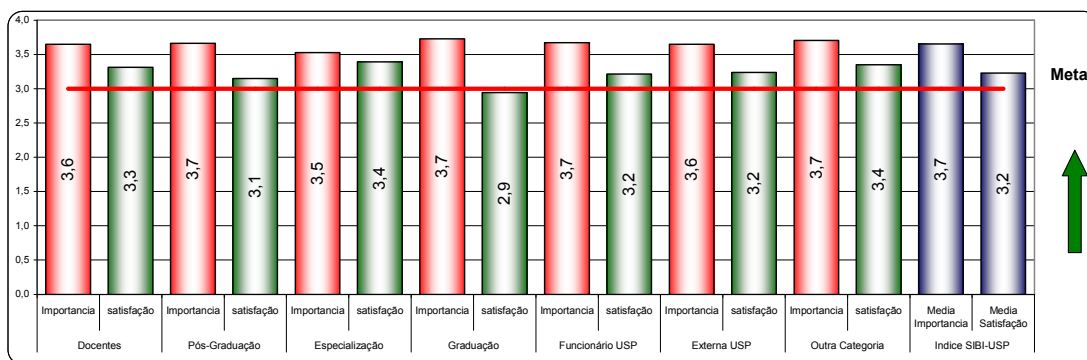
**Gráfico 14: Funcionalidade do website da Biblioteca**

Não há índice crítico de avaliação nesse quesito, considerando-se os valores gerais do Índice SIBI-USP. Entretanto, considerando que a graduação e mesmo funcionários USP apontam satisfação abaixo do esperado (valor 3), as bibliotecas devem analisar os dados individualmente.



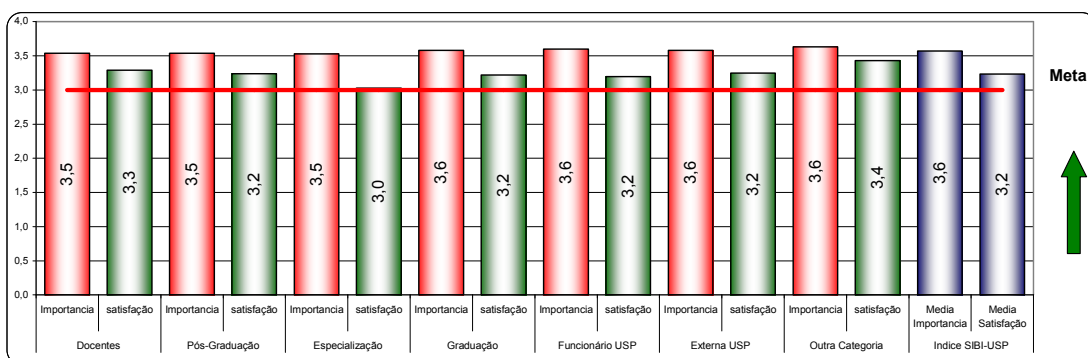
**Gráfico 15: Funcionários qualificados para responder às minhas questões**

Os resultados apontam grau de satisfação geral (Índice SIBi-USP) acima da meta. Estes resultados podem estar refletindo a política de capacitação, desenvolvida no SIBi-USP e que abarca todos os grupos funcionais em atividade nas bibliotecas (básico, técnico e superior). A indicação é pela continuidade das ações, pois a qualificação do funcionário é uma meta a ser perseguida por todos os prestadores de serviços.



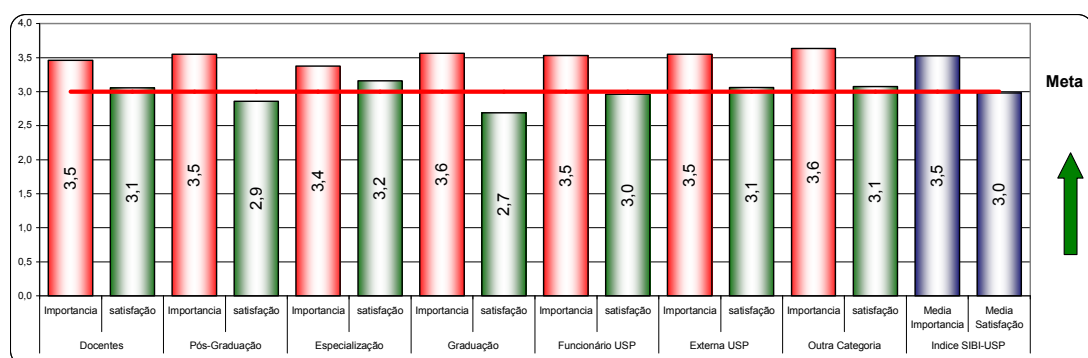
**Gráfico 16: Estado de conservação do acervo**

Problemas de conservação do acervo são apontados pela graduação, no entanto, não influenciam na satisfação geral no Sistema (Índice SIBi-USP), que se apresenta acima da meta. Sabe-se que o acervo básico de graduação tem alta demanda de uso, comprometendo em pouco tempo a estrutura física e o aspecto do material bibliográfico. As Bibliotecas devem analisar seus dados individuais para identificar possíveis oportunidades de melhoria. Um olhar mais cuidadoso para a coleção didática pode elevar a satisfação dos alunos com essa questão.



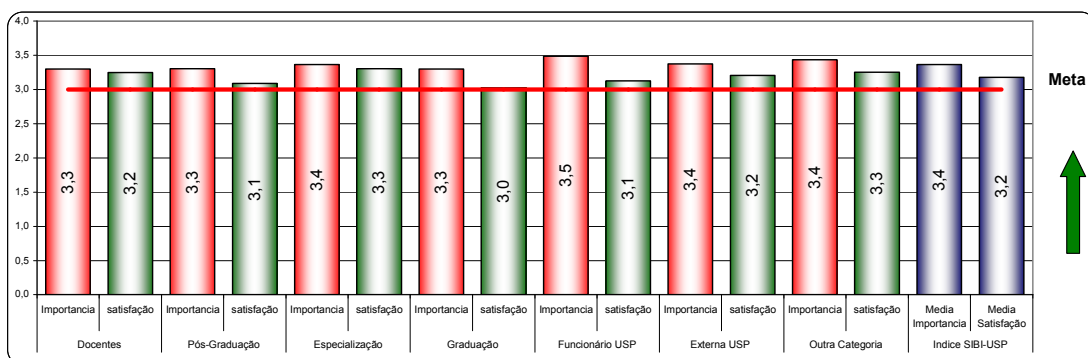
**Gráfico 17: Aparência física do ambiente**

A aparência física das bibliotecas não demanda ações de melhoria e a meta de satisfação encontra-se acima do valor 3 estabelecido.



**Gráfico 18: Disponibilidade de equipamentos**

O ponto crítico recai especialmente na graduação e na pós-graduação. O ideal é que sejam identificadas as bibliotecas que apresentam menor grau de satisfação e efetuadas ações de melhorias. O resultado também aponta a importância de ações contínuas, por parte do DT/SIBi, na manutenção e atualização do parque tecnológico das Bibliotecas do Sistema.



**Gráfico 19: Comunicação com usuários**

Há uma contradição entre a avaliação do cliente e suas respectivas respostas de serviços desconhecidos. Embora os respondentes apontem que a comunicação é importante e satisfatória, parece impossível avaliar o que não se conhece. Portanto, é preciso levantar entre os usuários o que entendem por comunicação entre a biblioteca e seus usuários.

## 5 Considerações Finais

A quarta etapa do PAQ apresentou algumas mudanças que resultaram no aprimoramento da metodologia e, conseqüentemente, efeitos positivos na análise dos resultados. A alteração nas questões tornou o instrumento de pesquisa mais reduzido; a definição de amostras mínimas norteou as bibliotecas em busca da representatividade do número de usuários; a inclusão da análise dos *gaps* complementou o estudo, pois permitiu detectar com melhor precisão os principais pontos que necessitam de melhoria. Dentre as 19 questões apresentadas, a questão 4 - Rapidez no fornecimento de cópias de documentos de outras Bibliotecas (comutação), questão 6 - Acervo atualizado de livros eletrônicos e questão 8 - Acervo atualizado de revistas eletrônicas foram apontadas como serviços menos conhecidos ou utilizados. Por isso, recomenda-se que sejam realizadas campanhas de divulgação dos livros e revistas em formato eletrônico. Considerando-se o Índice SIBi-USP, que indica a média dos valores apontados quanto ao grau de importância e satisfação, a Questão 2 - Facilidade no empréstimo entre as Bibliotecas da USP e Questão 3 - Rapidez no serviço de reprografia (fotocópias) encontram-se abaixo da meta estipulada (valor 3) quanto à satisfação. Dentre as categorias de usuários, os alunos de graduação demonstraram o maior grau de insatisfação com os serviços oferecidos e demanda ações pontuais e urgentes.

O objetivo maior do PAQ é ser um instrumento de avaliação dos produtos e serviços do SIBi-USP e subsidiar as bibliotecas e o DT/SIBi em seus planejamentos, orientando ações estratégicas para todo o Sistema. A quarta etapa do programa, realizada em 2009, cumpriu seu objetivo e ofereceu às bibliotecas subsídios para seus planejamentos e ações de melhorias.

## 6 Referências

COOK, C.; HEATH, F.; THOMPSON, B. **LibQual +<sup>TM</sup> from UK perspective**. 2003. Trabalho apresentado na 5<sup>th</sup> Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, Durham, 2003. Disponível em:

<[http://old.libqual.org/documents/admin/northumb\\_CC.pdf](http://old.libqual.org/documents/admin/northumb_CC.pdf)>. Acesso em: 30 jun. 2010.

HERNON, P.; ALTMAN, E. *Service quality in academic libraries*. Norwood: Ablex, 1996. 187p.

PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.; ZEITHAM, V. A. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, New York, v. 64, n. 1, p.12-40, Spring 1988.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAM, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, New York, v. 49, n. 4, p. 41-50, Fall 1985.

SAMPAIO, M. I. C. et al. PAQ - Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi-USP. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 1, p. 142-148, jan./abril 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n1/v33n1a17.pdf>>. Acesso em: 19 abr. 2010.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. *Programa de Avaliação da Qualidade: PAQ 2007*. São Paulo: 2007a. Disponível em: <[http://citrus.uspnet.usp.br/sibi/AreaTecnica/paq\\_relatorio\\_final\\_2007.pdf](http://citrus.uspnet.usp.br/sibi/AreaTecnica/paq_relatorio_final_2007.pdf)>. Acesso em: 30 jun. 2010.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. *Relatório final da primeira etapa do Programa de Avaliação da Qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas do SIBi-USP*. São Paulo: 2003. Disponível em: <[http://citrus.uspnet.usp.br/sibi/AreaTecnica/paq\\_relatorio\\_final\\_2003\\_1fase.pdf](http://citrus.uspnet.usp.br/sibi/AreaTecnica/paq_relatorio_final_2003_1fase.pdf)>. Acesso em: 30 jun. 2010.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. *Relatório final da segunda etapa do Programa de Avaliação da Qualidade dos produtos e serviços das bibliotecas do SIBi-USP: PAQ/2005*. São Paulo: 2007b. Disponível em: <[http://citrus.uspnet.usp.br/sibi/AreaTecnica/Relatorio\\_PAQ2\\_final\\_300309.pdf](http://citrus.uspnet.usp.br/sibi/AreaTecnica/Relatorio_PAQ2_final_300309.pdf)>. Acesso em: 30 jun. 2010.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. *Relatório do Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços das Bibliotecas do SIBi-USP: PAQ/2009*. São Paulo: SIBi-USP, 2009. Disponível em: <[http://citrus.uspnet.usp.br/sibi/AreaTecnica/Relatorio\\_PAQ\\_2009.pdf](http://citrus.uspnet.usp.br/sibi/AreaTecnica/Relatorio_PAQ_2009.pdf)>. Acesso em: 30 jun. 2010.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. A gestão da qualidade em serviços de informação: uma revisão da literatura. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 47-59, jan./jun. 1998.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. A gestão da qualidade em serviços de informação: uma nova revisão da literatura, de 1997 a 2006. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 118-137, jan./abr. 2006.

VERGUEIRO, W.; CARVALHO, T. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27-40, jan./jun. 2001.