



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO
GROSSO**

CAMPUS CUIABÁ – BELA VISTA

DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA E GRADUAÇÃO

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL

ROZILANIA MARIZETE PORFIRIO DOS SANTOS

**PROGRAMA 5S: DIAGNÓSTICO DA BIBLIOTECA DO IFMT CAMPUS
CUIABÁ BELA VISTA – CUIABÁ/MT**

**Cuiabá - MT
2015**



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO

CAMPUS CUIABÁ – BELA VISTA

DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA E GRADUAÇÃO

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL

ROZILANIA MARIZETE PORFIRIO DOS SANTOS

PROGRAMA 5S: DIAGNÓSTICO DA BIBLIOTECA DO IFMT CAMPUS CUIABÁ BELA VISTA – CUIABÁ/MT

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Ambiental do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, Campus Cuiabá - Bela Vista, sob orientação do Prof. Ms. Luiz Antônio Solino Carvalho

**Cuiabá - MT
Junho/2015**

Divisão de Serviços Técnicos. Catalogação da Publicação na Fonte. IFMT Campus Cuiabá
Bela Vista
Biblioteca Francisco de Aquino Bezerra

S237p

Santos, Rozilania Marizete Porfirio dos.

Programa 5S: diagnóstico da Biblioteca do IFMT Campus Cuiabá –
Bela Vista – Cuiabá/MT / Rozilania Marizete Porfirio dos Santos._
Cuiabá, 2015.

32f. il.

Orientador: Prof. Msc. Luiz Antônio Solino Carvalho

TCC (Graduação em Gestão Ambiental). Instituto Federal de
Educação Ciência e Tecnologia de Mato Grosso.

1. Biblioteca – TCC. 2. Qualidade total – TCC. 3. 5S - TCC. I.
Carvalho, Luiz Antônio Solino. II. Título.

IFMT CAMPUS CUIABÁ BELA VISTA

CDU 519.873:027
CDD 658.562

ROZILANIA MARIZETE PORFIRIO DOS SANTOS

**PROGRAMA 5S: DIAGNÓSTICO DA BIBLIOTECA DO IFMT CAMPUS
CUIABÁ BELA VISTA – CUIABÁ/MT**

Trabalho de Conclusão de Curso em TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL, submetido à Banca Examinadora composta pelos Professores do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso Campus Cuiabá Bela Vista como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Graduado.

Aprovado em 19 de Junho de 2015.

Prof. Ms. Luiz Antônio Solino Carvalho
(Professor Orientador IFMT)

Prof. Dr. Samuel Borges de Oliveira Junior
(Professor Convidado IFMT)

Prof. Ms. Glieber Henriques Beliene
(Professor Convidado IFMT)

**Cuiabá - MT
Junho/2015**

DEDICATÓRIA

Dedico a Deus e a minha família.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por não me desamparar em nenhum instante de minha vida, mesmo nos momentos mais difíceis, sei que estarás comigo.

Aos meus pais Darci e Sebastião, que tanto me apoiaram, incentivaram e pela compreensão cuidando de minha filha com carinho e amor.

A minha adorada filha Stefany, que sentia minha ausência e ansiosa esperava meu retorno.

Ao professor Ms. Luis Antônio Solino Carvalho meu orientador, ao professor Dr. Samuel Borges de Oliveira Junior e ao professor Ms. Glieber Henriques Beliene, que aceitaram participar da minha banca e que muito contribuíram com este trabalho.

A Fernanda Amorim, pela parceria, companheirismo e pelo carinho.

A todos os Funcionários da Biblioteca e seus usuários, por possibilitarem a realização deste estudo.

A todos que de forma direta ou indireta contribuíram para a contribuição deste trabalho.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Entrada e recepção (1a) e Salão de leitura (1b) da biblioteca do IFMT Campus Cuiabá - Bela Vista	12
Figura 2 – Mesas de estudo e estantes (2a) e expositor de periódicos (2b) da Hemeroteca do IFMT Campus Cuiabá – Bela Vista	12
Figura 3 – Percentual da frequência de utilização do setor da biblioteca do IFMT Campus Cuiabá - Bela Vista por seus usuários.	14
Figura 4 – Percentual da frequência de utilização do serviço de empréstimo de exemplares.....	14
Figura 5 – Percentual da quantidade de livros emprestados ao mês pelos 93 entrevistados que utilizam o serviço de empréstimo de exemplares.....	15
Figura 6 – Percentual de satisfação dos usuários (6a) e funcionários do setor (6b) quanto à quantidade e disponibilidades dos exemplares do acervo	15
Figura 7 – Percentual de satisfação dos 35 usuários que utilizam o serviço de reserva de exemplares.....	16
Figura 8 – Grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços de devolução de exemplares e atendimento.	17
Figura 9 – Percentual de satisfação dos funcionários quanto o funcionamento do sistema operacional	18
Figura 10 – Materiais multimídia que não estão disponibilizados para uso.....	19
Figura 11 – Organização das estantes (11a) e Identificação das mesmas (11b) na biblioteca do IFMT Campus Cuiabá - Bela Vista.	19
Figura 12 – Satisfação dos usuários (12a) e funcionários do setor (12b) quanto ao espaço físico da biblioteca do IFMT Campus Cuiabá - Bela Vista.	20
Figura 13 – Satisfação dos usuários (13a) e funcionários do setor (13b) quanto à limpeza da biblioteca do IFMT Campus Cuiabá - Bela Vista.....	21
Figura 14 – Focos de sujeira e infiltração na biblioteca.....	22
Figura 15 – Satisfação dos usuários (15a) e funcionários do setor (15b) quanto à iluminação da biblioteca do IFMT Campus Cuiabá - Bela Vista.	23
Figura 16 – Satisfação dos usuários (16a) e funcionários do setor (16b) quanto à tranquilidade e agradabilidade da biblioteca do IFMT Campus Cuiabá - Bela Vista .	24
Figura 17 – Motivos que levam os usuários do setor a descumprir com as regras da biblioteca, de acordo com a opinião dos entrevistados	25

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. MATERIAL E MÉTODOS.....	11
2.1. Área de Estudo.....	11
2.1. Metodologia do Trabalho	12
3. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	13
3.1. Perfil dos Usuários da Biblioteca.....	13
3.2. Perfil dos Funcionários da Biblioteca	13
3.3. Análise dos dados da biblioteca	13
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
6. ANEXOS	29
6.1. Anexo I	29
6.2. Anexo II	31



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
Mato Grosso
Campus Cuiabá - Bela Vista

TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL

PROGRAMA 5S: DIAGNÓSTICO DA BIBLIOTECA DO IFMT CAMPUS CUIABÁ BELA VISTA - CUIABÁ /MT

SANTOS, Rozilania Marizete Porfirio dos¹

CARVALHO, Luiz Antônio Solino²

RESUMO

O Programa 5S é uma ferramenta de gerenciamento utilizada para aprimorar e manter o sistema de qualidade. Assim este estudo teve a finalidade de verificar as necessidades de melhoria da biblioteca do IFMT Campus Cuiabá - Bela Vista Cuiabá – MT, com o intuito de propor sugestões que possibilitem o melhor funcionamento do setor. Para isto, foi aplicado dois questionários, com os funcionários e os usuários da biblioteca, no período de 29 de Outubro a 4 de Novembro de 2014 em período integral. Foi possível analisar a frequência de utilização da biblioteca, a satisfação quanto à quantidade e disponibilidades dos exemplares, do funcionamento do sistema operacional, dos serviços prestados dentre outros. Portanto os 5S estão presentes no ambiente e nos serviços oferecidos, no entanto para melhor atender a sua clientela é preciso desenvolver um plano de ação, que viabilize funcionários e clientes satisfeitos, para chegar o mais próximo possível do sistema de qualidade total, através de pequenas ou grandes ações, que tendem a diminuir as insatisfações do usuário.

Palavras-chaves: Biblioteca, Qualidade Total, 5S.

ABSTRACT

5S program is a management tool used to improve and maintain the quality system. This project is aimed to check the necessities of enhancement of IFMT Campus Cuiabá – Bela Vista library, in Cuiabá – Mato Grosso, in order to propose suggestions, which allows better operation, for the department. Therefore, two questionnaires were applied among the staff and users of the library, from October 29 to November 4, in 2014, full time. It was possible to measure the frequency of use of the library, the satisfaction about the quantity and available books, the running of the operational system, the services offered and others. Furthermore, the 5S are present

¹ Graduanda no Curso de Tecnologia em Gestão Ambiental no Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Mato Grosso – Campus Cuiabá Bela Vista.

² Professor Orientador Ambiental no Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Mato Grosso – Campus Cuiabá Bela Vista – Mestre em Ecologia e Conservação da Biodiversidade – Universidade Federal de Mato Grosso.

in the environment and in the offered services; however, to improve the answering to its customers, it is needed to develop an action planning, which makes the staff and users satisfaction better, in order to achieve as close to the total of the quality system, through small or big actions that minimize users' dissatisfaction.

1. INTRODUÇÃO

Segundo Rebello (2005, p 166), “toda biblioteca deve se preocupar com a qualidade no atendimento as necessidades de seus usuários, a fim de conquistar seu reconhecimento, sua confiança e participação efetiva dentro do contexto escolar”.

A biblioteca “Professor Francisco de Aquino Bezerra”, órgão subordinado a Direção de Ensino – DE, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, Campus Cuiabá – Bela Vista, objetiva reunir, organizar e disseminar informações contidas em seu acervo bibliográfico, visando atender a consulta, estudo e pesquisa dos usuários nas áreas de atuação do Campus Cuiabá – Bela Vista (IFMT, 2011, p. 1).

Tendo por finalidade oferecer suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão e destina-se, primordialmente, aos alunos regularmente matriculados em todos os níveis de ensino da Instituição e seus servidores. Oferece serviço de empréstimo, renovação e reserva de material emprestado, orientação bibliográfica, orientação na normatização de trabalhos acadêmicos e consultas a bases de dados. E também está aberta à população em geral para consultas.

Contudo ela promove o acesso, a disseminação e a utilização das informações relativas às áreas de atuação do Instituto e tem o compromisso de atender às necessidades dos usuários com qualidade, eficiência rapidez. De acordo com Vanti (1999, p. 333) “a busca por um ambiente de qualidade é uma preocupação cada vez mais frequente dos administradores para atingir os objetivos das organizações que presidem de forma eficiente”.

Para melhoria na qualidade exige a necessidade de estar sempre mudando para se adaptar as condições exigidas pelo ambiente e tem feito com que a inovação e as novas tecnologias sejam partes indissociáveis do cotidiano das organizações.

A biblioteca, como uma organização sem fins lucrativos, porém com objetivos bem definidos como a prestação de serviços de informação e o atendimento ao usuário não poderia deixar de estar atenta às novas formas de gerenciamento e filosofias organizacionais (VANTI, 1999, p. 333).

Para Dantas et al. (2013, p.1):

O sucesso das organizações decorre não só da eficiência dos processos, mas também, do bem estar das pessoas que estão envolvidas no processo. Melhorias no ambiente de trabalho são sempre bem vistas, a democracia e humanização são condições essenciais para o êxito dos programas de qualidade. Para isso, busca-se na implantação da qualidade total uma nova forma de gerenciamento, visando melhorar continuamente os padrões que atendem as necessidades das pessoas.

Segundo Costa et al. (1996) o 5S, sigla de um programa desenvolvido e consolidado no Japão baseado em cinco sentidos, é caracterizado como a base da Gestão da Qualidade Total (TQM). De acordo com Longo e Vergueiro (2003, p. 46) relatam que para conquistar um ambiente de Qualidade Total,

[...] é de capital importância satisfazer totalmente seus clientes externos como, também, os internos, pois pessoas insatisfeitas com suas condições e ambientes de trabalho, com pouca valorização profissional e com baixa auto-estima não têm condições de gerar bens e serviços de informação que atendam às necessidades e excedam às expectativas dos clientes.

Baseado em sua própria elaboração, de acordo com Silva (2008, p. 23) “o Programa 5S visa a combater eventuais perdas e desperdícios em organizações, educar os colaboradores envolvidos diretamente com as atividades para aprimorar e manter o sistema de qualidade”. Segundo Godoy et al (2001), o Programa 5S influencia, as pessoas, a organização, o ambiente, valorizando a melhoria da qualidade. Segundo Moura et al (2013 p. 2), este programa foi desenvolvido “logo após a segunda guerra mundial, quando o Japão passou por um processo de reestruturação baseado principalmente na necessidade de desenvolver produtos de qualidade para manter-se competitivo e reestruturar sua economia pós-guerra”.

O 5S provém de palavras, que em japonês, começam com S: **seiri** (senso de utilização) de acordo com Ribeiro (1994, p.18) “é separar as coisas necessárias das que são desnecessárias, dando um destino para aquelas que deixaram de ser úteis para aquele ambiente”, **seiton** (senso de organização) de acordo Osada (1992, p. 27) “colocar as coisas nos lugares certos ou dispostos de forma correta, para que possam ser usadas prontamente”, **seiso** (senso de limpeza) “a ênfase na limpeza como forma de inspeção, no asseio e na criação de um local de trabalho impecável” (OSADA, 1992, p. 27), **seiketsu** (senso de padronização / senso de saúde) manter a organização, arrumação e a limpeza contínua e, para tal, enfatiza o gerenciamento visual, que consiste em ficar alerta e **shitsuke** (senso de autodisciplina) Ribeiro (1994, p. 19) “é cumprir rigorosamente as normas e tudo o que for estabelecido pelo grupo”.

Trata-se de cinco passos que visam, antes de tudo, manter limpeza e ordem no local de trabalho, pois acredita-se que um ambiente com essas características possa propiciar o aumento da produtividade e a melhoria da qualidade. Para a implantação do sistema é necessário que todos os membros da organização colaborem, modifiquem seu comportamento, uma vez que o programa 5S não é somente um “arrastão de limpeza”, mas sim uma nova maneira de conduzir a empresa com ganhos efetivos de produtividade (FONTES, 2014, p.11).

O programa 5S oferece embasamento para gestão da qualidade por ser um programa integrado, onde seus sentidos agem interligados, proporcionando resultados surpreendentes em aspectos da qualidade de vida das pessoas e do ambiente organizacional (GODOY et al, 2001).

A utilização da metodologia 5S tende a diminuir o desperdício e garantir um ambiente de trabalho cada vez mais saudável, organizado, limpo e disciplinar, garantindo desta forma a qualidade de serviços. Pois o público alvo se encontra cada vez mais exigentes.

Este trabalho tem como objetivo principal diagnosticar as necessidades de melhoria da administração e organização da biblioteca Francisco de Aquino Bezerra do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso Campus Cuiabá – Bela Vista, e propor sugestões que possibilitem a melhoria do ambiente com o intuito de chegar o mais próximo possível do sistema de qualidade total.

2. MATERIAL E MÉTODOS

2.1. Área de Estudo

O trabalho foi realizado na biblioteca Francisco de Aquino Bezerra do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso Campus Cuiabá – Bela Vista, em Cuiabá/ MT, no período de 25 de Agosto a 12 de Dezembro de 2014.

A biblioteca foi inaugurada em Março de 2008 e se destina a ser suporte de informação para o ensino e pesquisa, estando aberta para funcionamento no período das 7h00 às 21h30. Seu acervo é composto por aproximadamente 5000 livros, vários periódicos e Trabalhos de conclusão de curso.

Possui uma área física de 211,67 m², em um único vão com algumas divisões, onde se encontra o guarda volumes que dispõem de quatro armários totalizando 64 gavetas; o balcão de atendimento (Figura 1) com dois computadores; salão de consulta dos materiais bibliográficos, com seis mesas com três cadeiras cada;

acervo geral com 17 estantes duplas faces, sete estantes de uma face sendo apenas uma desocupada; acervo de referência com quatro estantes duplas faces, 19 cabines de estudos individuais com 15 cadeiras e quatro computadores que são usados para consultar o acervo e acessar a internet.



Figura 1 - Entrada e recepção (1a) e salão de leitura (1b) da biblioteca do IFMT Campus Cuiabá - Bela Vista.

Dentre as divisões ainda se tem a sala de processo técnico, a coordenação; a hemeroteca (Figura 2) com sete estantes de uma face e uma estante dupla face e um expositor de periódicos, também possui duas mesas com quatro cadeiras cada.



Figura 2 - Mesas de estudo e estantes (2a) e expositor de periódicos (2b) da Hemeroteca do IFMT Campus Cuiabá – Bela Vista.

Neste período da entrevista a biblioteca possuía um total de oito funcionários, mas atualmente só se encontra com quatro funcionários, pois a atividade de monitores foi cancelada provisoriamente em toda a instituição.

2.2. Metodologia do Trabalho

Para o desenvolvimento desse projeto, os procedimentos metodológicos implementados foram: o levantamento bibliográfico, fundamentado em literaturas específicas, sendo baseados em monografias, artigos e livros que apresentem características, conceitos e particularidades referentes à implantação do programa 5S, diagnóstico inicial *in loco* na biblioteca Professor Francisco de Aquino Bezerra

IFMT Campus Cuiabá – Bela Vista (IFMT/BLV) com o objetivo de coletar informações do acervo, além da obtenção de registros fotográficos para caracterização do local.

A maior parte da obtenção de dados foi obtida por meio de questionários, os quais foram empregados com os níveis: administrativos, estagiários e monitores (Anexo I) e com os usuários da biblioteca (Anexo II).

Portanto é uma pesquisa de campo com abordagem quantitativa que investiga seus usuários, por meio de questionários estruturados, confeccionado com 13 perguntas objetivas, sendo três questões sobre o perfil do entrevistado e dez referentes ao setor da biblioteca. Que foram aplicados com 117 usuários e com os oito funcionários do setor, no período de 29 de Outubro a 4 de Novembro de 2014 em período integral das 7h00 as 20h30, com todos os visitantes que compareceram na área de estudo neste período. Logo após foram agrupados estes dados e propostas algumas oportunidades de mudanças ou melhorias para se atingirem um grau de excelência do setor.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1. Perfil dos Usuários da Biblioteca

Dentre os entrevistados 88 pertencia ao gênero feminino e 29 ao gênero masculino. Sendo 72 do Ensino Superior (Engenharia de Alimentos e Tecnologia em Gestão Ambiental), 41 do Ensino Médio Integrado, dois do Técnico Subsequente e dois do Mestrado. Com faixa etária de 17 a 49 anos, sendo 33 entre 17 a 19 anos, 33 entre 20 a 25 anos, 22 entre 14 a 16 anos, 17 entre 26 a 31 anos, nove entre 32 a 37 anos e três entre 38 a 49anos

3.2. Perfil dos Funcionários da Biblioteca

Entre os entrevistados seis pertencia ao gênero feminino e dois ao gênero masculino. Sendo três do nível administrativos, um estagiário e quatro monitores. Com faixa etária entre 17 a 31 anos, sendo quatro entre 17 a 19 anos, três entre 26 a 31 anos e um entre 20 a 25 anos.

3.3. Análise dos dados da biblioteca

Os funcionários da biblioteca são capacitados para desenvolverem bem sua atividade, pois eles recebem apoio técnico sempre que necessário, quanto aos registros da biblioteca eles são mantidos diariamente atualizados, e a biblioteca disponibiliza para seus usuários a utilização de computadores para realização da consulta do acervo, e pesquisas na internet, conforme mencionado pelos funcionários do setor.

Com a análise dos resultados foi possível quantificar a frequência de utilização da biblioteca pelos seus usuários, sua clientela (Figura 3).

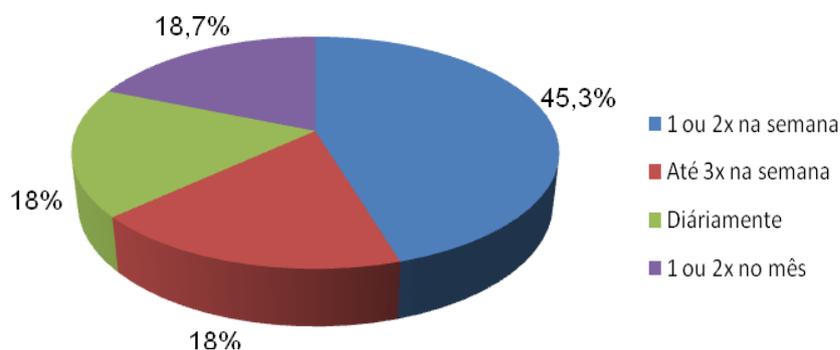


Figura 3 – Percentual da frequência de utilização do setor da biblioteca do IFMT Campus Cuiabá - Bela Vista por seus usuários.

Quase a metade dos usuários do setor utiliza a biblioteca entre uma ou duas vezes na semana. A biblioteca geralmente é utilizada para estudos, realização das atividades extraclasse, realização de empréstimos de exemplares quando necessário e para reunião devido o ambiente ser refrigerado.

A respeito da frequência de utilização do serviço de empréstimo (Figura 4).

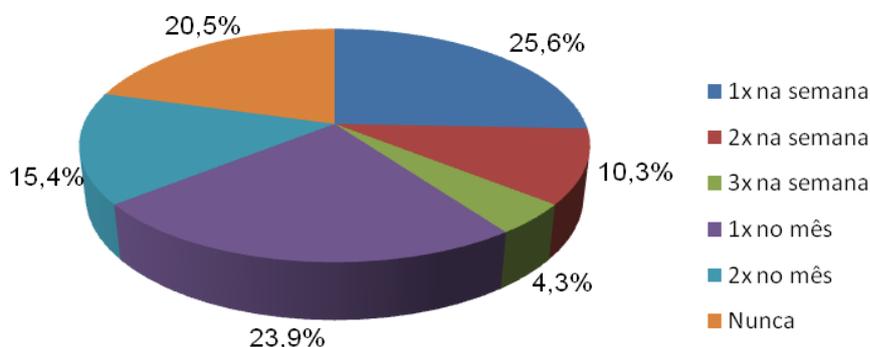


Figura 4 – Percentual da frequência de utilização do serviço de empréstimo de exemplares.

É possível notar que 20,5% dos entrevistados (24 pessoas) não utilizam o serviço de empréstimo de exemplares disponibilizado pelo setor. No entanto a grande maioria, 79,5% dos entrevistados (93 pessoas) utilizam este serviço seja com

maior ou menor frequência, portanto na questão 4.1. trata-se sobre a quantidade de livros que os 93 entrevistados que utilizam este serviço costumam emprestar ao mês (Figura 5).

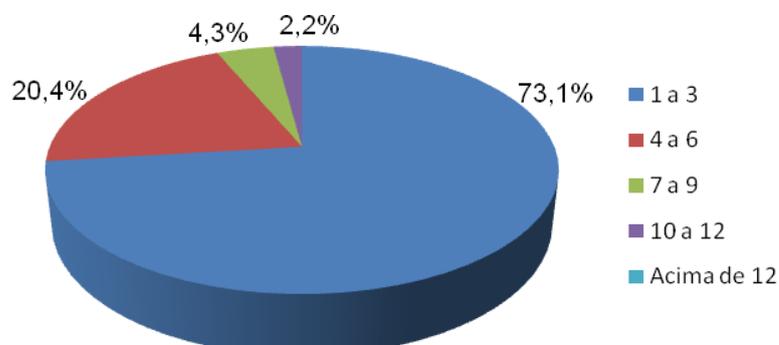


Figura 5 – Percentual da quantidade de livros emprestados ao mês pelos 93 entrevistados que utilizam o serviço de empréstimo de exemplares.

Mais da metade dos entrevistados costumam emprestar entre um e três exemplares do acervo ao Mês. De acordo com Cunha (2000, p. 77), a característica da biblioteca tradicional é que tanto a coleção quanto o seu catálogo utilizam o papel como suporte de registro da informação. Mesmo ultrapassando suas paredes para obter outros recursos informacionais que seus usuários demandavam, obtê-los dependia da sua localização física.

A seguir será tratada a satisfação dos usuários e funcionários quanto à quantidade e disponibilidades dos exemplares do acervo (Figura 6).

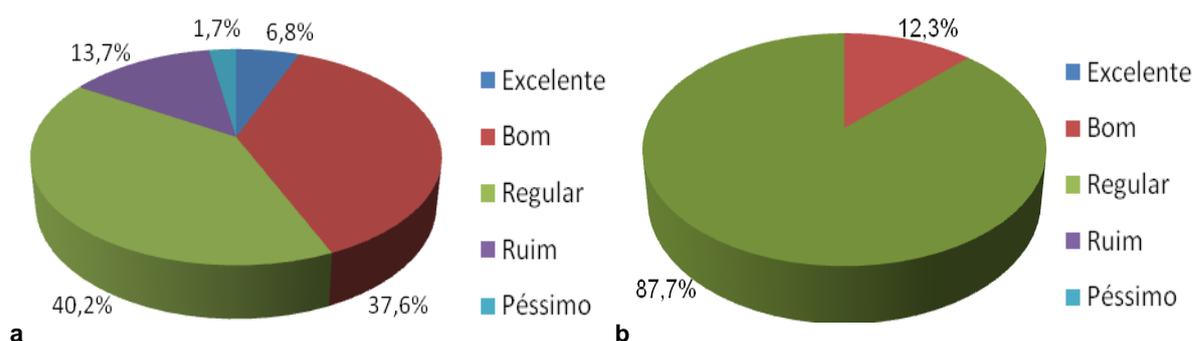


Figura 6 – Percentual de satisfação dos usuários (6a) e funcionários (6b) quanto à quantidade e disponibilidades dos exemplares do acervo.

Há muitos livros no acervo, no entanto com o passar do tempo tende a não conseguir atender a demanda, atualmente para conseguir utilizar certos livros que os professores trabalham é preciso fazer reservas, pois não há muitos exemplares para atender uma sala inteira e outros são realmente mínimos. Seria bem interessante a aquisição de uma biblioteca digital, que são na opinião de Cunha (2000, p.78) “um

conjunto de mecanismos eletrônicos que facilitam a localização da demanda informacional, interligando recursos e usuários”, desta forma complementar-se-ia mais os materiais oferecidos pela biblioteca, os estudantes carregariam menos peso, e muito menos ficariam sem o material de estudo por falta de exemplares.

De acordo com Cunha (2008, p.7) “o armazenamento de livros digitais amplia as possibilidades de pontos de acesso a um determinado documento”.

Segundo Carvalho e Kaniski (2000, p. 37) “esse investimento envolve o compartilhamento de recursos informacionais, o trabalho em rede, minimizando pontos deficitários e eliminando barreiras”. Nesse sentido, as tecnologias da informação representam a possibilidade mais concreta para expandir, ampliar e diversificar os pontos de acesso à informação.

Grande maioria dos usuários do setor, representados por 82 entrevistados (70%) nunca utilizaram o sistema de reserva de exemplares, seja por falta de conhecimento da existência deste sistema, ou os livros que eles utilizam tenham em quantidade suficiente para atender a procura. No entanto é possível observar o grau de satisfação de 35 usuários, que utilizam o serviço de reservas (Figura 7).

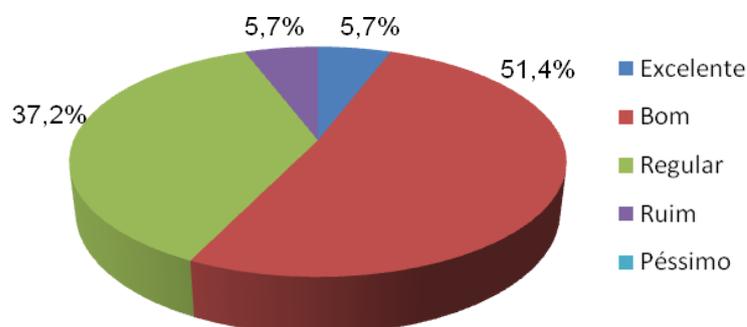


Figura 7 – Percentual de satisfação dos 35 usuários que utilizam o serviço de reserva de exemplares.

No entanto a satisfação dos 35 usuários em relação ao serviço é agradável, mas é importante ressaltar que a maioria das reservas feitas diretamente pelo site da instituição é perdida, devido o usuário esquecer-se de verificar na biblioteca ou em seu e-mail se o exemplar que ele aguarda já está disponível, o que geralmente acontece é que a reserva fica disponível ao usuário por 24hs após a chegada do exemplar no setor, caso o usuário que fez a reserva não apareça neste período ele perde a vez, passando a reserva desta forma para o próximo da espera, caso não tenha outras reservas agenda o matéria retorna para o acervo, ficando disponível a qualquer outro usuário.

Dando continuidade, foi analisada a satisfação dos usuários quanto aos serviços de devolução de exemplares e o de atendimento dos usuários (Figura 8).

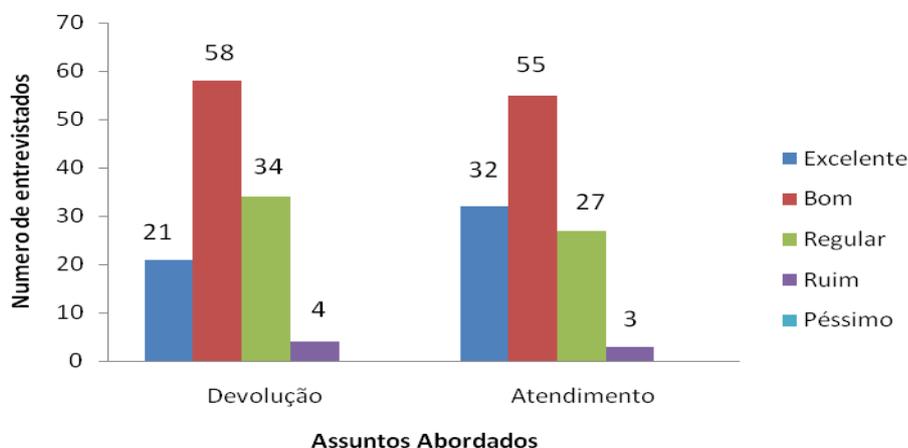


Figura 8 - Grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços de devolução de exemplares e atendimento.

O serviço de devolução agrada grande maioria dos usuários cerca de 79 usuários no entanto 34 mencionam que este serviço é regular quanto a sua satisfação e quatro dos entrevistados o classificam como ruim.

Se o sistema antifurto fosse ativado, as tarjas magnéticas com código de barra seriam aderidas nos exemplares do acervo, seria adquirido um leitor de código de barra e um impressor de comprovante dos serviços de empréstimo e devolução de exemplares. Desta forma os serviços prestados seriam bem mais confiáveis e os usuários do setor ficariam satisfeitos com esses serviços. Além de que agilizaria muito mais os serviços de devolução, empréstimos e renovações de exemplares.

O atendimento ao usuário é extremamente importante, contudo 87 dos entrevistados estão felizes com o atendimento, pois 32 mencionaram o atendimento ser excelente e 55 o classificaram como bom. No entanto é possível notar que 27 dos usuários mencionam o atendimento como regular e três acreditam ser péssimo, portanto não estão contentes com o atendimento que recebem desta forma seria interessante trazer para o ambiente uma caixa de sugestões, para que desta forma o usuário da biblioteca possam interagir com este ambiente de estudo com propostas de melhorias aos serviços prestados, ou mesmo que seja com suas reclamações, para que possam ser resolvidos eventuais problemas que venham a ocorrer. Pois a “satisfação do cliente é a peça fundamental para um bom funcionamento das organizações” (BARROS, 2012, p. 2).

A satisfação dos funcionários quanto o funcionamento do sistema operacional (Figura 9).

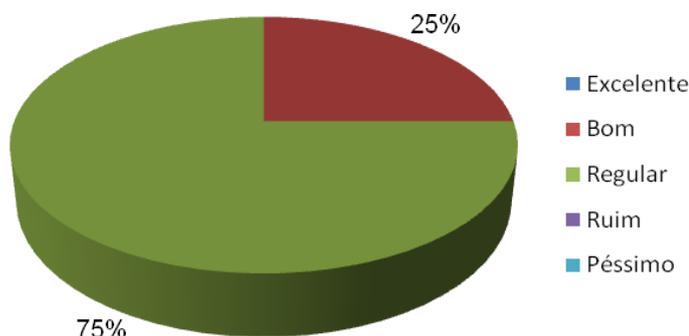


Figura 9 – Percentual de satisfação dos funcionários quanto o funcionamento do sistema operacional.

É caracterizado como regular, pois ainda apresentam algumas falhas, como é o caso de ficar sem internet e nada funcionar, tendo assim de fazer empréstimos manualmente e devoluções somente quando o sistema retornar, realizar consultas e emitir nada consta também não consegue ser realizado.

Para o melhor funcionamento dos sistemas, seria gratificante realizar o aperfeiçoamento do sistema operacional ou mesmo a sua substituição por um mais eficaz. Assim eliminaria as falhas do sistema e os usuários só teriam a ganhar.

Todas as empresas que desejam melhorias de qualidade têm que começar pelos aspectos básicos, ou seja, pelos 5S's, uma campanha dedicada a organizar o ambiente de trabalho, e conserva-lo arrumado e limpo, manter as condições padrão e a disciplina necessária para a execução de um bom trabalho. (OSADA, 1992, p. 203).

a) Seiri: senso de utilização

Para Osada (1992, p. 25) “utilização é organizar as coisas, significa colocá-las em ordem, de acordo com regras ou princípios específicos”. Distinguir o necessário do desnecessário, o útil do inútil.

A biblioteca Francisco de Aquino Bezerra esta aberta a receber doações de livros e periódicos atualizados e que condizem com os cursos que a instituição disponibiliza. No entanto os materiais bibliográficos desatualizados, que nem foram processados, que não estão de acordo com os critérios da biblioteca tendem a serem descartados, ficando a disposição para quem queira e os que sobram são encaminhados para reciclagem.

A biblioteca possui diversos materiais multimídias, dentre eles destaca-se a barsa, curso de espanhol e inglês, materiais de informática, livros digitalizados, mas

estes estão guardados dentro de um armário (Figura 10), não disponíveis para utilização, pois estes nem cadastrados são. No entanto esses materiais poderiam ser disponibilizados aos usuários com uso no recinto, fazendo cadastro de utilização e encaminhados para uma sala na biblioteca que tivesse computadores separados por cabines individuais e com fone de ouvido, onde desta forma poderiam ser desfrutados por todos que tiverem interesse de uso.



Figura 10 – Materiais multimídia que não estão disponibilizados para uso.

b) Seiton: senso de organização

Organização é guardar as coisas necessárias, de acordo com a facilidade de acessá-las levando em conta a frequência de utilização, o tipo e o peso do objeto, como também uma sequência lógica praticada, ou de fácil assimilação. Quando se tenta ordenar as coisas, necessariamente o ambiente fica mais arrumado, mais agradável para o trabalho e, conseqüentemente, mais produtivo. (RIBEIRO, 1994, p. 18).

Com a chegada de mais exemplares a biblioteca, arrumou-se melhor o espaçamento entre as estantes, possibilitando a circulação de usuários que tenham dificuldade de locomoção. Para observar a respeito da organização das estantes (Figura 11), foram perguntados aos usuários do setor se os livros e periódicos são facilmente encontrados por eles.



Figura 11 - Organização das estantes (11a) e Identificação das mesmas (11b) na biblioteca do IFMT Campus Cuiabá - Bela Vista.

Dente os entrevistados, 97 demonstraram ter uma intimidade com o sistema de procura dos exemplares, conseguem encontrar facilmente a matéria que procuram, ou o endereço do livro nas estantes, já os 20 entrevistados restantes não sabem realizar a procura dos exemplares.

Adquirir um número maior de bibliocantos e caixas de periódicos seria interessante para melhor manter a organização do Acervo e da Hemeroteca, além de que estas matérias ajudam a prolongar a vida útil dos exemplares, evitando assim que fiquem tortos, como alguns livros são muito pesados com o passar do tempo se eles não tiverem um suporte para se apoiar eles acabam se escorregando pela estante e até mesmo caindo dela.

Quanto à organização do acervo, pode-se destacar a disposição do guarda volumes, balcão de atendimento, salão de leitura, das mesas, cadeiras, estantes, cabines de estudos individuais e dos computadores, podendo, portanto ser entendida como espaço físico, (Figura 12).

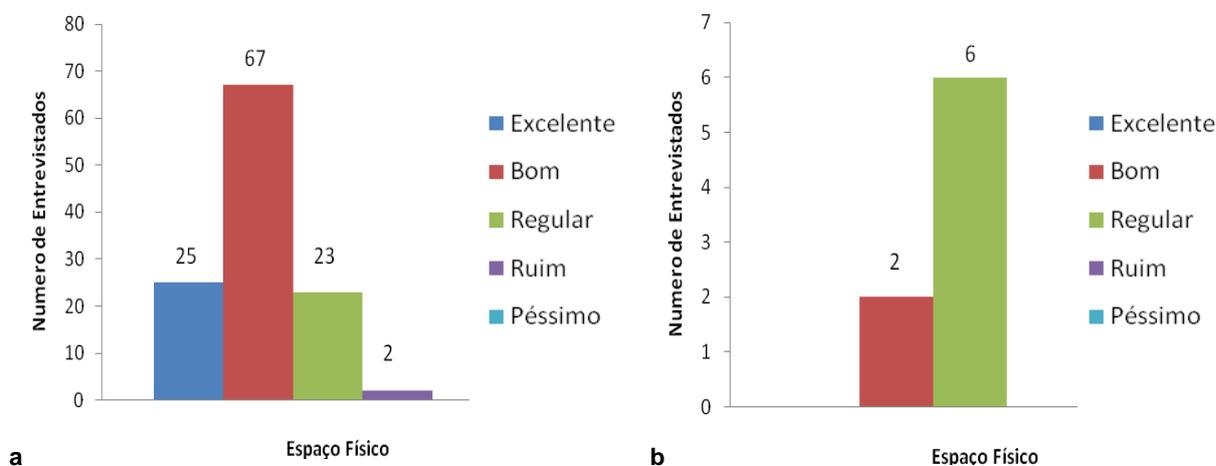


Figura 12 - Satisfação dos usuários (12a) e funcionários do setor (12b) quanto ao espaço físico da biblioteca do IFMT Campus Cuiabá - Bela Vista.

Em relação ao espaço físico, 92 entrevistados usuários do setor estão satisfeitos com a organização da biblioteca, pois mencionaram que ela é excelente e boa, no entanto os funcionários que estão diariamente neste recinto não estão muito satisfeito com o espaço físico disponibilizado para a biblioteca, pois a cada dia que passa esse espaço vai se tornando inadequado, pois a instituição tem se expandido, e assim não conseguem manter muitos estudantes em seus interiores ao mesmo tempo, quando uns chegam outros tendem a sair.

Para que se possa ter uma organização mais bem estruturada em primeiro

lugar realmente se precisa de mais espaço, para que depois possa ser introduzidas salas de estudos, onde os alunos possam discutir seus trabalhos em grupo ou mesmo realizar estudos em grupo.

c) Seiso: senso de limpeza

Limpar é eliminar a sujeira, inspecionando para descobrir e atacar as fontes de problemas. A limpeza deve ser encarada como uma oportunidade de inspeção e de reconhecimento do ambiente. (RIBEIRO, 1994, p. 18).

De acordo com os entrevistados a limpeza do acervo (Figura 13) é considerada satisfatória.

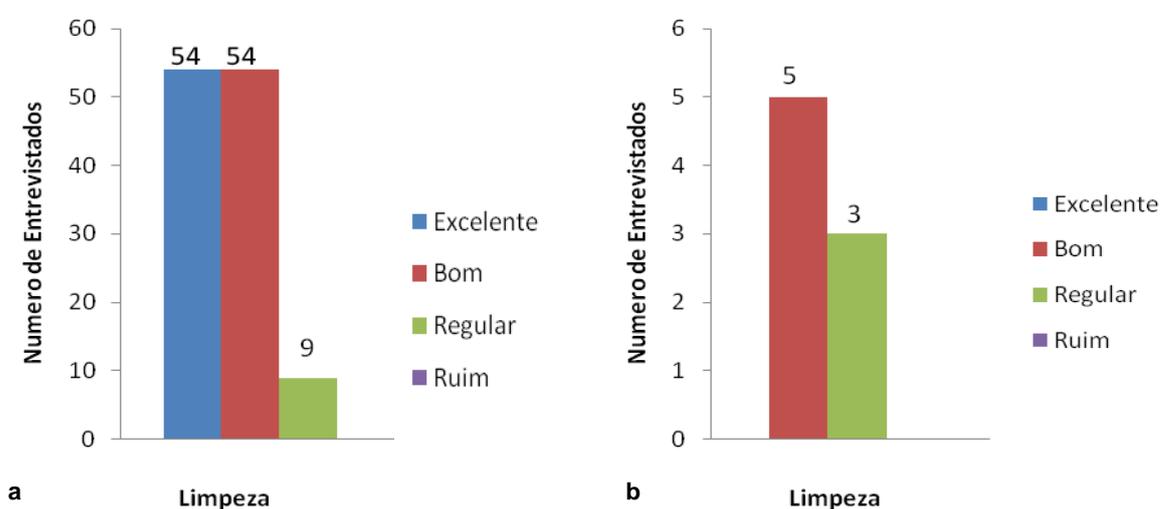


Figura 13 - Satisfação dos usuários (13a) e funcionários do setor (13b) quanto à limpeza da biblioteca do IFMT Campus Cuiabá - Bela Vista.

Pois grande parte dos entrevistados a considera adequada, pois 108 usuários do setor a classificaram entre excelente e boa, já a maioria dos funcionários mencionaram ser boa, no entanto ela poderia ser melhor com a sensibilização dos próprios usuários com o simples ato de utilizarem as lixeiras com maior frequência, pois, o setor possui três lixeiras, para atender aos usuários e duas para os funcionários e mesmo assim é possível observar o lixo no chão ou sobre as mesas, e não se esquecendo de que os mesmos às vezes utilizam as mesas como papel escrevendo nelas, no entanto tudo é uma questão de educação, pois todos sabem o que é certo ou errado, o que necessita é colocar em pratica o que se aprendeu quando pequeno, mas já não se dá mais valor.

No entanto é fundamental fazer uma limpeza geral do setor, não apenas limpar o chão e coletar o lixo, mas incluindo a boa preservação dos equipamentos e a eliminação focos de sujeira e infiltração (Figura 14) que passa despercebida, mas que influenciar no bem estar dos funcionários e usuários.



Figura 14 - Focos de sujeira e infiltração na biblioteca.

Como é possível observar, é necessária a realização de um dia especial de faxina, onde possa ser realizada a limpeza dos móveis, janelas, embaixo das estantes e do balcão de atendimento, também seria interessante trocar a massa que segura os vidros das janelas, pois elas já estão bem secas, quebradiças o que possibilita a entrada de água quando chove. Também é necessário consertar as rachaduras nas paredes que estão próximas as janelas, pois quando chove ocorre infiltração para dentro do recinto. Fazer uma reformar na pintura após os reparos também é uma boa alternativa.

Vale lembrar que a limpeza do balcão de atendimento e das mesas dos computadores da recepção pode ser realizada diariamente pelos próprios funcionários, fazendo com que cada um torne-se responsável pelo seu espaço de trabalho, como por exemplo, reformar periodicamente os avisos fixados no balcão de atendimento, cabines de estudos individuais e nas mesas de estudo, seria uma boa opção para evitar o acúmulo de sujeira nas fitas adesivas que fixam os avisos.

d) Seiketsu: senso de padronização ou senso de saúde

Seiketsu, é traduzido como padronização. Na linguagem de Osada (1992, p. 31) “[...] padronizar significa manter a organização, a arrumação e a limpeza contínua e constantemente. Como tal, abrange tanto a limpeza pessoal quanto a limpeza do ambiente”.

Este senso padroniza as práticas do trabalho, como manter os materiais juntos, canetas com canetas, livros com livros e assim por diante. Favorece a saúde física, mental e ambiental.

A instituição não disponibiliza para os estudantes a carteirinha estudantil da biblioteca, sendo assim para que ele possa ter descontos em jogos, cinema etc., ele precisa procurar o grêmio estudantil e pagar por uma carteirinha que muitas vezes é entregue aos estudantes com erros em seus próprios nomes.

Seria, portanto bem interessante a confecção de uma carteira estudantil do instituto própria para uso da biblioteca, identificada pela instituição e curso onde houvesse a foto atualizada do estudante, junto contendo a matrícula do mesmo com um código de barra para leitura, agilizando desta forma a realização de empréstimos e padronização de documentos de identificação, comum em todas as faculdades.

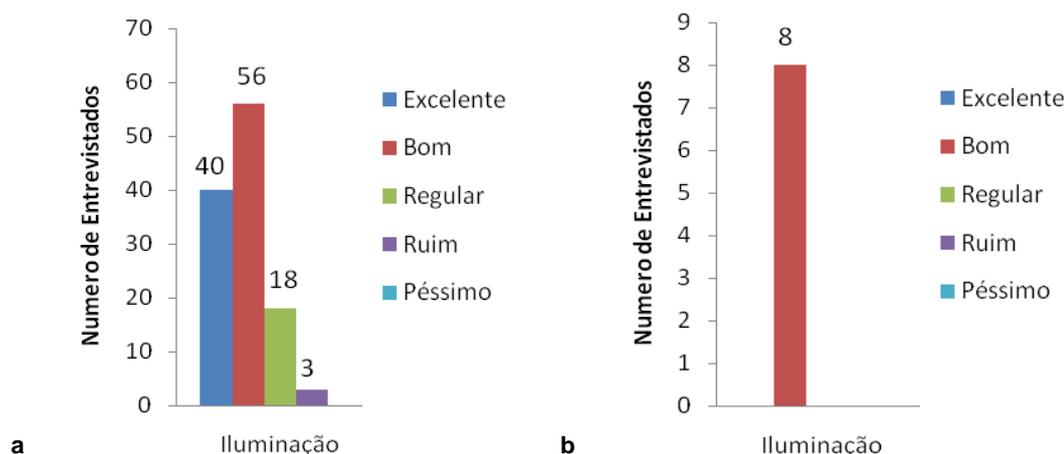


Figura 15 - Satisfação dos usuários (12a) e funcionários do setor (12b) quanto à iluminação da biblioteca do IFMT Campus Cuiabá - Bela Vista.

Quanto à iluminação, ela é considerada satisfatória, por ser considerada boa por grande parte dos entrevistados. No entanto para melhorar o ambiente as lâmpadas queimadas devem ser substituídas e o ambiente se tornará bem mais agradável, também seria bem atrativo abrir as persianas no momento em que o sol não incide nas janelas, para que a claridade do dia adentrasse o ambiente, pois a iluminação natural exerce um importante e positivo impacto na qualidade dos espaços e fornece condições de bem-estar aos seus usuários.

Quanto à tranquilidade e agradabilidade do ambiente é possível observar o grau de dos usuários e funcionários do setor (Figura 16) que o ambiente é considerado bem mais agradável do que tranquilo.

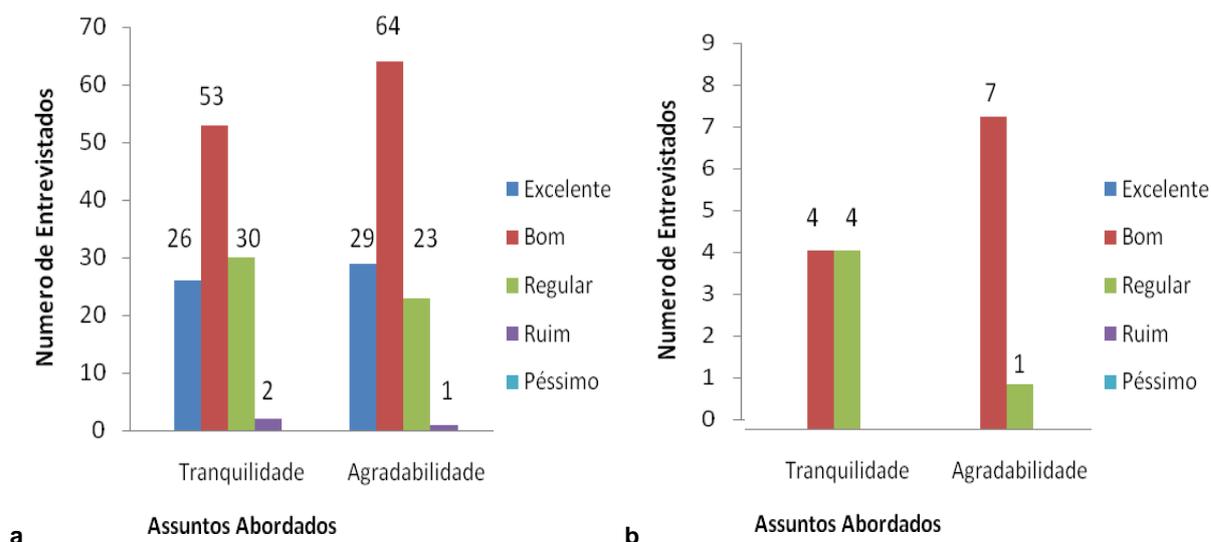


Figura 16 - Satisfação dos usuários (16a) e funcionários do setor (16b) quanto à tranquilidade e agradabilidade da biblioteca do IFMT Campus Cuiabá - Bela Vista

A biblioteca tende a ser um local tranquilo, para realizar estudos e leituras. Mas como a biblioteca não possui sala de estudos, os alunos acabam discutindo os trabalhos na hemeroteca ou mesmo no salão de leitura, caso a hemeroteca já esteja lotada. No entanto mesmo falando baixo eles acabam incomodando os demais usuários da biblioteca.

No entanto a agradabilidade do ambiente é bem mais aceitável, pois a maioria dos entrevistados a classificam como boa. Para melhorar a agradabilidade do ambiente sugere-se acrescentar ao setor vasos de plantas ornamentais na entrada externa da biblioteca, pois assim já estaríamos mudando a aparência da fachada do setor, não se esquecendo de que a placa de fundação da biblioteca foi retirada, quando o setor passou por uma reforma e essa placa desapareceu, pois não mais voltou e já faz muito tempo isso.

A placa faz parte da história da biblioteca e deve ser inserida novamente na entrada do setor. Seria bem interessante colocar um ou dois vasos de flores no balcão da recepção, a aquisição de um relógio de ponteiro para ser inserido em uma das paredes, já estaria mudando um pouco mais na aparência do ambiente, passando para seus usuários e funcionário certo aconchego.

e) Shitsuke: senso de disciplina

Shitsuke significa disciplina. Osada (1992, p. 32) afirma que esse senso,

“[...] na linguagem dos 5S, denota a capacidade de ter a capacidade de fazer as coisas como deveriam ser feitas”. Nesse aspecto, a ênfase está na criação de um local de trabalho com bons hábitos e disciplina. Implica cumprir as normas e tudo aquilo que for decidido pelo grupo. A disciplina é considerada um sinal de respeito aos colegas de trabalho.

Em relação às normas da biblioteca, que são: Uso do guarda volume para pertences pessoais, Não devolução dos livros nas estantes, Proibido a entrada de alimentos após a recepção, Permaneça em silêncio e Deixe o celular no silencioso, o atenda fora do recinto. Portanto observaremos a opinião dos entrevistados a respeito de quais motivos levariam os usuários do setor a descumprirem com algumas dessas regras (Figura 13).

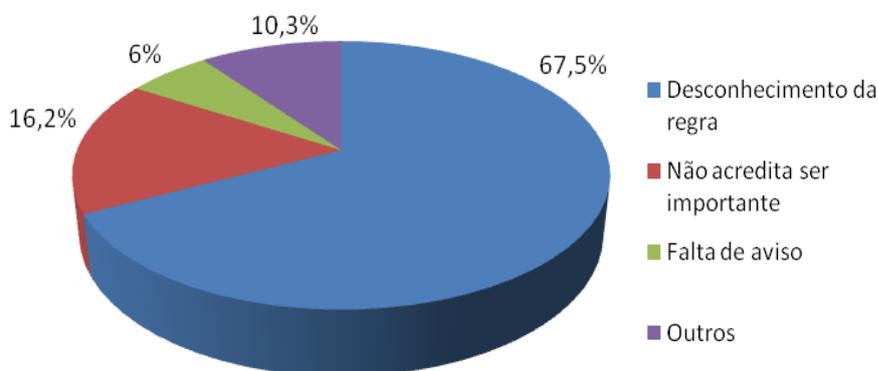


Figura 17 – Motivos que levam os usuários do setor a descumprir com as regras da biblioteca, de acordo com a opinião dos entrevistados.

As regras da biblioteca estão fixadas em localizações de fácil visualização seja na recepção ou espalhadas pelo recinto. No entanto os usuários do setor tendem a passar despercebidos por elas, sendo necessário que o atendente da recepção o informe, a respeito do que não pode fazer. Sendo assim muitas vezes o usuário se encontra desatento, empolgado com a conversa, ou mesmo seja por querer ser prestativo.

As regras são inseridas dentro de um regimento interno, no caso do IFMT Bela Vista não é diferente. O descumprimento das regras estabelecidas no recinto tende a prejudicar os demais usuários do setor.

Alimentos não são permitidos, pois estes tendem a danificar os exemplares, seja pelas mãos sujas ou pelo seu derramamento sobre o mesmo. As conversas paralelas também incomodam os demais usuários, que às vezes estão necessitando de silêncio absoluto em seus estudos.

Contudo 52 dos usuários do setor afirmaram já terem descumprido com pelo

menos uma das regras da biblioteca. No entanto a simples devolução dos exemplares utilizados para consulta no acervo as estantes, prejudica na realização da estatística diária, ou mesmo pode ser colocado no endereço errado, dificultando assim que outro usuário possa o encontrar facilmente. De acordo com os funcionários da biblioteca cerca de 10% a 25% dos usuários do setor não atendem a esta regra.

No entanto o descumprimento destas regras às vezes ocorre sem que amenos o usuário possa perceber, pois devolver os livros nas estantes é uma forma de querer ajudar. Então ao invés de apenas dizer não pode fazer isso ou aquilo, seria interessante mostrar os prejuízos que o descumprimento destas regras tende a ocasionar, seja por meio de cartazes fixados em um mural na biblioteca.

O ultimo senso faz a manutenção e ajuda a manter a ordem no ambiente ele é uma peça fundamental, pois todos os demais sentidos têm que continuarem sendo mantido para haver um bom funcionamento da organização, pois as regras são feitas para serem seguidas por todos seja funcionário ou usuário.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio deste trabalho foi possível quantificar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca Francisco de Aquino Bezerra, segundo o ponto de vista de uma amostra de usuários e os funcionários do setor. Onde foi possível detectar a presença dos 5S no ambiente e nos serviços oferecidos pelo setor, no entanto para melhor atender a sua clientela é preciso desenvolver um plano de ação, que viabilize funcionários e clientes satisfeitos.

A ferramenta 5S será um instrumento valioso para o sistema de qualidade total dentro da biblioteca auxiliando na organização e apresentação do ambiente, com o intuito de impactar positivamente a sua clientela, vindo a somar e garantir a eficiência e eficácia do setor, por intermédio de pequenas atitudes, que tendem a diminuir as insatisfações do usuário, caracterizadas por um público cada vez mais exigente.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZEVEDO, E. S. **O uso da biblioteca como ferramenta primordial para o hábito da leitura e escrita**. 2011. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Coordenação Pedagógica) – Universidade Federal de Tocantins, TO. 2011. 45p.

BARROS, A. D. M. Marketing pessoal como estratégia de satisfação dos clientes: o caso de o boticário-se. **Qualit@s Revista Eletrônica**, v.13, n.1, p. 1- 11, 2012.

CARVALHO, I. C. L.; KANISKI, A. L. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 3, p. 33-39, set./dez. 2000.

COSTA, R.M.C. **Como praticar o 5S na escola**. 2. ed. Belo Horizonte: Lítera Maciel, 1996. 98p.

CUNHA, M. B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

CUNHA, M. B. Das bibliotecas convencionais às digitais: diferenças e convergências. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 13, n. 1, p. 2-17, jan./abr. 2008.

DANTAS, A. R. D. Proposta de Aplicação do Programa 5S em oficina de funilaria e pintura de uma concessionária de automóveis. In: Congresso Internacional de Administração: Gestão Estratégica – Criatividade e Interatividade.1, 2013. **Anais...** 2013.1-12p.

FONTES, L. P. C. **Diagnóstico e Verificação da Necessidade de Implantação do Programa 5S em uma Empresa de Assessoria em Meio Ambiente no Município de Cuiabá – MT**. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Gestão Ambiental) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, Cuiabá. 2014. 25p.

GODOY, L.P.; BELINAZO, D.P.; PEDRAZZI, F.K. **Gestão da qualidade total e as contribuições do programa 5S's**. Santa Maria: ABEPRO: ENEGEP, 2001. 8p.

IFMT - **Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso**. Regulamento da biblioteca Francisco de Aquino Bezerra. Cuiabá-MT, 2011. 10p.

LONGO, R. M. J.; VERGUEIRO, W. Gestão da qualidade em serviços de informação no setor público: características e dificuldades para sua implantação. **Rev. Dig. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Campinas, v.1, n.1, p. 39-59, 2003.

MOURA, C. S.; SILVEIRA, E. M.; BOCCALETTI, H. A influência cultural na implantação do “5S” nas organizações brasileiras. **Revista Sapere**, v.5, n.1, p.1-8, 2013.

OSADA, T. **Housekeeping, 5S's**: seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke. São Paulo: IMAM, 1992. 212 p.

REBELLO, M. A. F. R. Implantação do programa 5S para a conquista de um ambiente de qualidade na biblioteca do hospital universitário da universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 165-182, jul./dez. 2005.

RIBEIRO, H. **5S A Base para Qualidade Total**. 13 ed. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1994. 99p.

ROCHA, M. P. C. A questão cidadania na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 40-45, jan./abr. 2000.

SILVA, N. P. A implantação do 5S na Divisão de Controle de Qualidade de uma Empresa Distribuidora de Energia do Sul do País: um estudo de caso. In: **Encontro de Engenharia e Tecnologia dos Campos Gerais**, 2008. 11p.

SOARES, J.C.S.; JUNGES, W. **O 5S num supermercado de pequeno porte**. Santa Maria: ABEPRO: ENEGEP, 2001. 7p.

VANTI, N. Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 3, p. 333-339, set./dez. 1999.

6. ANEXOS

6.1. Anexo I

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO
CAMPUS CUIABÁ – BELA VISTA**

QUESTIONÁRIO - USUÁRIO DO SETOR

**PROGRAMA 5S : DIAGNÓSTICO DA BIBLIOTECA DO IFMT CAMPUS
BELA VISTA – CUIABÁ / MT**

OBS: Assinale uma das alternativas em cada questão.

GÊNERO:

Feminino

Masculino

FAIXA ETÁRIA:

Entre 14 a 16

Entre 17 a 19

Entre 20 a 25

Entre 26 a 31

Entre 32 a 37

Entre 38 a 43

Entre 44 a 49

Acima de 49

ESCOLARIDADE/ CURSANDO

Ensino Médio Integrado

Técnico Subsequente

Ensino Superior

Mestrado

Outros _____

1. Com qual frequência utiliza a biblioteca?

1 ou 2x na semana

Até 3x na semana

Diariamente

1 ou 2x no mês

2. O que você acha da organização na biblioteca?

(Distribuição das estantes; distribuição das mesas e cadeiras; distribuição das cabines individuais)

Excelente

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

3. Os livros e periódicos do acervo são facilmente encontrados nas estantes?

Sim

Não

4. Com qual frequência utiliza o serviços de empréstimo?

1x na semana

2x na semana

3x na semana

1x no mês

2x no mês

Nunca

4.1. Quantos livros costumam emprestar ao mês?

1 a 3

4 a 6

7 a 9

10 a 12

Acima de 12

5. Qual o seu grau de satisfação quanto a quantidade e disponibilidade de livros?

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

6. Já utilizou o serviço de reserva de livros?

Sim Não

6.1. Qual o seu grau de satisfação?

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

7. Em relação ao serviço de devolução de exemplares qual o seu grau de satisfação?

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

8. Qual o seu grau de satisfação quanto ao serviço de atendimento ao usuário do setor?

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

9. Seu grau de satisfação com os seguintes assuntos:**a) Limpeza do ambiente.**

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

b) Iluminação.

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

c) Tranquilidade (*silêncio*).

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

d) Agradabilidade (Ambiente arejado / atrativo).

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

10. Em relação às normas da biblioteca, que são: (Uso do guarda volume para pertences pessoais, Não devolução dos livros nas estantes , Proibido a entrada de alimentos após a recepção, Permaneça em silêncio e Deixe o celular no silencioso, o atenda fora do recinto).**Qual a sua opinião a respeito das pessoas que descumprem algumas dessas regras?**

Desconhecimento da regra Não acredita ser importante Falta de aviso

10.1. Alguma vez você já descumpriu com pelo menos uma destas regras?

Sim Não

6.2. Anexo II

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO CAMPUS CUIABÁ – BELA VISTA

QUESTIONÁRIO – FUNCIONÁRIO DO SETOR

PROGRAMA 5S : DIAGNÓSTICO DA BIBLIOTECA DO IFMT CAMPUS BELA VISTA – CUIABÁ / MT

OBS: Assinale uma das alternativas em cada questão.

GÊNERO:

Feminino

Masculino

FAIXA ETÁRIA:

Entre 14 a 16

Entre 17 a 19

Entre 20 a 25

Entre 26 a 31

Entre 32 a 37

Entre 38 a 43

Entre 44 a 49

Acima de 49

CARGO DE ATUAÇÃO:

Bibliotecario(a)

Coordenador(a)

Auxiliar administrativo

Estagiário

Monitor

1. Os funcionários da biblioteca recebem apoio técnico para executar bem as tarefas?

Sim

Não

2. Qual o seu grau de satisfação quanto as instalações físicas da biblioteca?

Excelente

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

3. A biblioteca mantém seus registros atualizados?

Sim

Não

4. Qual o seu grau de satisfação quanto a quantidade e disponibilidade dos livros na biblioteca?

Excelente

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

5. Classifique o funcionamento do sistema operacional de acordo com o seu grau de satisfação?

Excelente

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

6. A biblioteca dispõe de computadores para realizar consulta do acervo?

Sim Não

7. Qual a percentagem em que os usuários do setor não atendem ao aviso de não devolver os livros nas estantes?

10% a 25% 25% a 50% 50% a 75% 100%

8. Seu grau de satisfação com os seguintes assuntos:**a) Limpeza do ambiente.**

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

b) Iluminação.

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

c) Tranquilidade (*silêncio*).

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

d) Agradabilidade (Ambiente arejado / atrativo).

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

9. Referente aos materiais e equipamentos da biblioteca.**a) Os materiais multimídias são disponíveis?**

Sim Não

b) O detector de livros é ativo?

Sim Não

10. O instituto disponibiliza para os estudantes a carteirinha estudantil da biblioteca?

Sim Não