

## SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DO IFAM: UM ESTUDO SOBRE O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DO *CAMPUS* DE PRESIDENTE FIGUEIREDO

**Winnie Solart de Freitas<sup>1</sup>; Terezinha de Jesus Reis Vilas Boas<sup>2</sup>; Guilhermina de Melo Terra<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Universidade Federal do Amazonas  
(winnie\_solart@hotmail.com)

<sup>2</sup>Instituto Federal do Amazonas  
(terezinhajesusvb@gmail.com)

<sup>3</sup>Universidade Federal do Amazonas  
(guilherminaterra@gmail.com)

### RESUMO

Visou-se medir o nível de satisfação dos discentes do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM, *Campus* de Presidente Figueiredo que utilizam o Sistema Integrado de Bibliotecas do IFAM (SIBI). Para isso, abordou-se sobre o funcionamento do SIBI, no sentido de compreender o fluxo de compartilhamento da oferta de serviços e produtos aos usuários para diagnosticar se os usuários se encontravam satisfeitos com o serviço oferecido, quanto à recuperação da informação. O estudo foi de natureza aplicada, a partir da abordagem qualitativa e do caráter exploratório e descritivo, desenvolvida pelas pesquisas bibliográfica, documental e de campo, por meio do método estudo de caso. Apesar do SIBI possuir diversas funcionalidades, conclui-se que o sistema satisfaz, parcialmente, os discentes, devido algumas dificuldades estruturais e tecnológicas que impossibilitam seu pleno funcionamento.

**Palavras-chave:** Biblioteca universitária, sistema integrado de bibliotecas – IFAM, satisfação de usuários.

### ABSTRACT

It aimed at measuring the level of satisfaction of students from the Federal Institute of Education, Science and Technology of Amazonas-IFAM, *Campus* de Presidente Figueiredo that use the Libraries Integrated System of IFAM (SIBI). For that, it was

1 Discente do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Amazonas.

2 Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Educação para o Ensino de Ciências e Matemática da Rede Amazônica de Ciências e Matemática (REAMEC – Polo/UEA). Docente do Instituto Federal do Amazonas.

3 Pós-doutorado em Museologia. Docente da Universidade Federal do Amazonas.

approached about the functioning of the SIBI, in order to understand the flow of sharing the offer of services and products to users for diagnosing whether the users were satisfied with the service offered, regarding the recovery of Information. The study had an applied nature, based on the qualitative approach and the exploratory and descriptive character, developed by bibliographic, documental and field researches, through the study of case method. Although the SIBI has several functionalities, it is concluded that the system satisfies, partially, the students, due to some structural and technological difficulties that get impossible its fully functioning.

**Keywords:** university library, integrated libraries system – IFAM, user satisfaction.

## INTRODUÇÃO

A biblioteca, por sua natureza, corresponde a um órgão auxiliar, a qual visa contribuir com a missão da organização a qual faz parte. No caso das bibliotecas universitárias, afirma-se que estas se voltam para a formação integral dos usuários que as procuram, com o foco nas ações de ensino, pesquisa e extensão, por ser esse tripé, a razão maior das instituições de Ensino Superior (IES).

Para isso, estes espaços informacionais fazem uso de redes ou sistemas que integram todas as bibliotecas das IES, uma vez que para ofertar os cursos à sociedade, muitas IES se apresentam de forma descentralizada, em faculdades, institutos e espaços similares. Com o IFAM não é diferente. Criado pelo Decreto Lei Nº 11.892/2008, de 29 de dezembro de 2008, este surgiu

[...] com uma proposta de expansão do ensino técnico e tecnológico jamais vista, uma vez que [deveria promover] o ensino nos níveis básico, técnico e tecnológico, incluindo programas de formação e qualificação de trabalhadores, licenciaturas e cursos de pós-graduação lato e stricto sensu. (MELLO, 2009, p.1).

Localizado em alguns municípios do Amazonas, o IFAM oferece aos moradores de Coari, Eirunepé, Humaitá, Itacoatiara, Lábrea, Manacapuru, Manaus, Maués, Parintins, Presidente Figueiredo, São Gabriel da Cachoeira, Tabatinga e Tefé a possibilidade de ingressarem não só em cursos da educação básica, mas também em cursos superiores, em nível de graduação e pós-graduação em suas próprias localidades, tornando o sonho de muitos amazônidas uma realidade possível, haja vista que não mais necessitam se deslocar para o município de Manaus para ingressarem em uma IES.

Afirma-se que com o IFAM não é diferente, pois em nível informacional, todas as bibliotecas dos *campus* encontram-se interligadas entre si, por meio do Sistema Integrado de Bibliotecas do IFAM (SIBI). Isto é, por meio do SIBI, os serviços

e produtos oferecidos pelas bibliotecas localizadas nos *Campus* do IFAM passaram a ser realizados de forma compartilhada, facilitando a identificação e recuperação das obras desejadas pelos usuários, as quais poderão se encontrar no acervo local ou nas outras unidades informacionais.

Instituído pela Resolução n. 31/2017 – CONSUP/IFAM, em 23 de junho de 2017, o SIBI-IFAM possui uma coordenação geral, a qual interliga as bibliotecas setoriais, de modo a garantir a oferta de serviços e produtos à comunidade acadêmica do IFAM com qualidade. Nesta perspectiva, cita-se a relevância deste estudo, pois por meio dele, visou-se medir o grau de satisfação dos usuários que fazem uso do SIBI para a sua satisfação informacional. Diante da extensão dos *Campus* do IFAM por todo o estado do Amazonas, o desenho metodológico fez um recorte, junto aos sujeitos a serem estudados.

Assim, esta investigação, apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) como Trabalho de Conclusão de Curso, ao trazer a hipótese de que se fazia necessário a implementação do SIBI de forma contínua, foi desenvolvida, por meio da seguinte pergunta: *O SIBI, criado em 2017, vem satisfazendo os usuários da biblioteca do Campus de Presidente Figueiredo?*

A escolha da temática em questão pode ser justificada a partir da necessidade das bibliotecas universitárias precisarem se estruturar, de forma a oferecer seus serviços e produtos com vistas à satisfação das necessidades informacionais de toda a comunidade acadêmica. Para isso, toda a tecnologia empregada pelas IES deve estar sendo aprimorada constantemente, fazendo-se necessário, portanto, serem estudadas, e prol da melhoria das práticas de trabalho e de recuperação da informação nos espaços informacionais. Sendo assim, propõe-se tal estudo pois diagnosticar o nível de satisfação dos usuários representa um *feedback* extremamente relevante para o funcionamento tanto das bibliotecas do IFAM, quanto da própria instituição.

## **Tecnologia e o Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI)**

O século XXI é marcado como a sociedade da informação, uma fase pós-industrial, baseada, principalmente, na economia informacional, entendida aqui como o valor de obter, gerir e utilizar a informação. Esta fase, também denominada como era digital ou sociedade do conhecimento, possibilita maior acesso a aspectos culturais da informação em função do desenvolvimento de um saber compartilhado, é através das tecnologias de informação e comunicação que se fundam os SIBI (Sistemas Integrados de Bibliotecas) (DIAS, 2016).

Nesta perspectiva, nota-se que o SIBI surge como uma proposta de informatização das bibliotecas integradas ao sistema, assim como no *campus lócus* da pesquisa, de suprimindo as necessidades de recuperação da informação, de

forma ágil e eficiente. Assim, obtém-se um mecanismo de modelo organizacional e gestão do acervo que favorecem o desenvolvimento de atividades informacionais e possibilitam maior rapidez na prestação de serviços a comunidade (PINTO; DANIN; MENDONÇA, 2016).

Entende-se, portanto, que o SIBI, como um sistema integrado que dispõe de uma estrutura administrativa e, no que concerne a bibliotecas, representa espaços de apoio acadêmico e de prestação de serviços, cuja finalidade principal é suprir as necessidades de informação da comunidade acadêmica, e assegurar a difusão de informações técnico-científicas e culturais, bem como a guarda e preservação do patrimônio público reunido em seus acervos (SIBI, 2016). É através do SIBI que ocorre a gerencia de informações referentes às bibliotecas integradas, bem como a gestão de acervos e outros recursos informacionais (IFAM, 2015).

Para que seja possível compreendermos o conceito de informação, dentro da perspectiva de um sistema integrado, tornar-se necessário, primeiramente, compreender o que é um sistema. De acordo com O'Brien (2004 apud WAKULICZ, 2016), sistema é um grupo de elementos inter-relacionados ou em interação que formam um todo unificado. Tal sistema, tem como objetivo alcançar determinada meta, através do recebimento de informações que produzirão resultados em um processo organizado de transformação.

O mesmo autor indica que um sistema desta magnitude possui três componentes básicos de interação, são eles: *inputs* ou entrada (capacitação e reunião de dados e instruções); processamento (processos de conversam de insumos em produtos); e *outputs* ou saída (transferência de produtos até o seu destino final gerando relatórios, gráficos, cálculos, etc.).

Corroborando com o exposto, Laudon e Laudon (2010) explicam que os *inputs* são responsáveis pela captura ou coleta de dados internos brutos referentes à organização e ao seu ambiente, enquanto que o *processamento* seria o componente responsável pela conversão de dados, tornando-os úteis à organização, devido a sua significância, assim como os *outputs* representam a transferência de informações processadas a pessoas ou atividades nas quais serão empregadas. Todavia, os autores apresentam mais uma variável, no que diz respeito ao funcionamento dos sistemas, isto é, o *feedback*, o qual representa o retorno necessário acerca de todas as ações ofertadas pelo sistema, de modo a avaliar ou corrigir o que se fizer necessário, em prol da melhoria constante do que é ofertado.

A partir desta compreensão, tomando por base as ideias de Turbam, McLean e Wetherbe (2004), os sistemas de informação passam a ser definidos como sendo aquele que visa a coleta, processamento, armazenamento, análise e disseminação de informações com um determinado objetivo, objetivo aqui defendido como sendo a satisfação informacional dos usuários da biblioteca do *Campus* de Presidente Figueiredo do IFAM.

Por esta razão, afirma-se que os sistemas de informação são mecanismos de apoio à gestão, desenvolvidos a partir da tecnologia da informação e com suporte da informática, para atuar como condutores das informações que visam facilitar, agilizar e otimizar os processos de trabalho (PEREIRA; FONSECA, 2009).

## **Biblioteca IFAM Presidente Figueiredo e o Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI)**

A Biblioteca Doroti Alice Müller Schwade, localizada no *Campus* do IFAM do Município de Presidente Figueiredo/AM, localizado à Av. Onça Pintada, 1308, bairro Galo da Serra, foi inaugurada, oficialmente, em 26 de outubro de 2015, sendo seu nome uma homenagem à representatividade da indígena na luta pela educação no Brasil, principalmente, na região amazônica que, junto ao seu esposo, Egydio Schwade, trataram da questão da integração cultural e educacional entre povos indígenas e não indígenas da região (IFAM, 2015).

Atualmente, as bibliotecas localizadas nos 15 (quinze) *Campus* do IFAM fazem parte do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI). O SIBI visa alinhar a gestão da informação, da produção intelectual, bem como das bibliotecas institucionais aos objetivos da IES.

O Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI), foi criado em 1981 na Universidade de São Paulo e, desde então, vem se firmando como uma referência nacional e internacional de aplicação de dinamismo nas bibliotecas e comunidade acadêmica e científica, visto que atua não só na gestão da informação, mas também na gestão de acervos, acesso à informação e outros recursos informacionais (SIBI, 2019).

Vale destacar que, apesar da aplicabilidade do SIBI ser uma experiência de longos anos junto às bibliotecas da Universidade de São Paulo (USP), sua utilização na região amazônica é recente. No caso do IFAM, o sistema só começou a ser usado em junho de 2017, por meio da Resolução nº 31 - CONSUP/IFAM, que institui a utilização do sistema integrado de todas as bibliotecas do SIBI-IFAM. Com esta aquisição, as bibliotecas localizadas nos *Campus* dos municípios que possuem a IES, passam a promover o desenvolvimento de diretrizes comuns entre todas as bibliotecas do Instituto, possibilitando assim, o compartilhamento de serviços e produtos às comunidades acadêmicas que fazem parte da instituição.

O SIBI-IFAM é composto por meio da Coordenação Geral de Bibliotecas subordinada à Pró-Reitoria de Ensino, além de ser constituído pelo Comitê de Bibliotecas (COB), Bibliotecas do Sistema e Comissões de Estudos e Trabalhos Temáticos (CETT). Tal composição corresponde ao ordenamento do sistema, a Coordenação Geral de Bibliotecas se propõe a acompanhar e avaliar a política informacional, de gestão, diretrizes e ações de aperfeiçoamento, subordinada à Pró-Reitoria de Ensino, responsável pela coordenação e superintendência das

atividades do SIBI-IFAM; o COB tem por finalidade o planejamento, execução, acompanhamento e avaliação das ações do Sistema (IFAM, 2017).

Destacaremos aqui uma das composições estruturais do SIBI-IFAM: as Bibliotecas do Sistema. As bibliotecas do Sistema são unidades de apoio acadêmico e de prestação de serviços, tem como principal finalidade suprir as necessidades de informação acadêmica, e assegurar a difusão de informações técnico-científicas e culturais, além da guarda e preservação do patrimônio público em acervos. A partir da aplicação da utilização de sistemas de informação, torna-se possível contribuir para a elaboração, acompanhamento e avaliação do planejamento estratégico do Sistema, padronizando atividades técnicas e diagnosticando a necessidade de modernização dos produtos, serviços e fluxos de trabalho por meio conhecimento e aplicação de novas tecnologias (IFAM, 2017).

## MÉTODOS OU FORMALISMO

A investigação foi estabelecida, por meio do caráter exploratório e descritivo, uma vez que se visou retratar a realidade, sem a interferência dos pesquisadores, pois, como explica Gil (2017), proporciona maior familiaridade com o problema escolhido, além de possuir planejamento bastante flexível com as mais diversas variáveis que possam vir a aparecer sobre a temática.

Em termos operacionais, a pesquisa foi sendo construída, tomando por base as pesquisas bibliográfica, documental e de campo. Nesta perspectiva, o estudo foi estruturado por meio de uma análise empírica de fenômeno dentro de seu contexto com base em uma observação direta. Desta maneira, afirma-se que a pesquisa possibilitou o desvelamento dos objetivos propostos neste estudo, segundo um estudo exaustivo do problema, como defendido por Yin (2005), ao se referir ao método escolhido por esta investigação.

A coleta de dados se deu no *Campus* Presidente Figueiredo do IFAM a partir da aplicação de um questionário estruturado, composto por perguntas fechadas, de modo a obter os dados necessários para o efetivo diagnóstico do nível de satisfação acerca do funcionamento do SIBI, auxiliando no processo de análise e discussão dos resultados.

A coleta de dados foi realizada em dois momentos. O primeiro se deu no período de 17 a 23 de julho de 2019, período este de férias escolares, sendo assim, foram entrevistados somente 11 discentes. O segundo momento de coleta de dados se deu entre nos dias 11 e 12 de setembro de 2019, período regular de aulas, onde 33 discente aceitaram participar voluntariamente da pesquisa. Desta forma, os resultados da pesquisa em tela correspondem aos dados coletados junto a um total de 44 alunos participantes, além disso, entrevistou-se ainda um profissional que atuava na biblioteca objeto de estudo, com o propósito de melhor subsidiar a

pesquisa. Vale ressaltar que todos os discentes participantes estavam devidamente matriculados na instituição e afirmaram fazer uso da biblioteca.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Tomando por base as respostas do profissional da informação responsável pela biblioteca do *Campus* de Presidente Figueiredo, pode-se afirmar que o mesmo vem buscando se manter atualizado frente às novas tecnologias relacionadas ao seu âmbito profissional. Todavia, ao ser indagado acerca das capacidades tecnológicas da biblioteca em questão, tornou-se evidente que as potencialidades do sistema implantado ainda não são utilizadas, pois, as atividades como registro de empréstimo, diagnóstico de acervo, usuários e capacidade institucional ainda são realizadas manualmente.

Ainda com base nos dados coletados, foi evidenciado que no *Campus* de Presidente Figueiredo/AM há um incentivo no que diz respeito à busca de proporcionar espaços de troca de experiências com profissionais de outros *Campus* que já dispõem de um processo de automatização mais avançado, realizando treinamentos e esclarecimento de dúvidas. Contudo, apesar dessa iniciativa, questões infra estruturais dificultam a utilização de todas as potencialidades do SIBI.

Quanto à questão de infraestrutura, constatou-se que a biblioteca não dispõe de capacidade suficiente para suportar as mudanças necessárias para a automação que se faz necessária para a operacionalização adequada do sistema. Neste sentido, o profissional entrevistado citou: acesso à internet funcional, terminais de computadores, bem como acervo aberto ao público, porém o sistema permite a recuperação da informação de maneira rápida e eficaz.

Em paralelo ao levantamento feito com o profissional da informação, os questionamentos feitos aos discentes visaram diagnosticar se tanto o espaço da biblioteca, quanto seus serviços estavam atendendo à comunidade acadêmica de forma satisfatória. Nesta perspectiva, ao serem questionados sobre o espaço físico, espaços para estudo em grupo ou individual da biblioteca em tela, 66% dos discentes o caracterizaram como muito bom, 25% indicaram excelência do espaço, enquanto somente 11% declaram-no como ruim, conforme quadro 1. Nota-se, portanto, que para as atividades ali desenvolvidas a percepção dos alunos de maneira geral é satisfatória.

Quadro 1: Espaço físico e acervo da biblioteca

<b>Como considera o espaço físico, as salas de estudo em grupo, individual e acervo da biblioteca?</b>		
<b>Opção</b>	<b>Sujeitos</b>	<b>Porcentagem</b>
Excelente	11	25%
Muito bom	30	68%
Ruim	3	7%
Total de participantes	44	100%

FONTE: Autoria própria (2019)

Foi percebido que no questionamento seguinte, o qual se referia ao atendimento desenvolvido na biblioteca, 75% dos sujeitos classificaram **ágil** o serviço oferecido pela biblioteca, contudo, quanto a **praticidade**, apenas 35% concordaram que o atendimento não era prático (quadro 2).

Quadro 2: Quanto a agilidade e praticidade do serviço da biblioteca IFAM

<b>Acredita que o serviço de atendimento praticado atualmente na biblioteca pode proporcionar:</b>			
<b>Opção</b>	<b>Sujeitos</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
Agilidade	44	33 (75%)	11 (25%)
Praticidade	44	29 (66%)	15 (34%)

FONTE: Autoria própria (2019)

Contudo, notou-se que apenas 55% dos entrevistados demonstraram algum tipo de satisfação quanto ao serviço. Tal fato, certamente, vem contribuindo com a diminuição do grau de satisfação dos usuários que frequentam a biblioteca do *Campus* de Presidente Figueiredo, a fim de satisfazer suas necessidades informacionais (quadro3). De fato, o atendimento deve ser visto como algo relevante para o funcionamento da biblioteca, pois, segundo Kother (2000) uma organização só conseguirá se manter no mercado e vencer a concorrência, à medida que realizam um melhor trabalho de atendimento e satisfação das necessidades dos clientes.

Quadro 3: Avaliação quanto aos serviços prestados na biblioteca IFAM

<b>Como avalia o nível geral dos serviços prestados na biblioteca?</b>		
<b>Opção</b>	<b>Sujeitos</b>	<b>Porcentagem</b>
Excelente	2	5%
Muito bom	22	50%
Satisfatório	9	20%
Suficiente	8	18%
Ruim	3	7%
Total de participantes	44	100%

FONTE: Autoria própria (2019)

Ao serem questionados acerca da possibilidade de um serviço de autoatendimento (quadro 4), os sujeitos indicaram que possuíam interesse em fazer uso deste tipo de serviço, bem como frisaram ainda que, mesmo o acervo estando integrado ao sistema de bibliotecas do IFAM, o processo de consulta do acervo era realizado de forma manual (quadro 5), acarretando uma contradição à proposta apresentada pela instituição, pois o SIBI foi instalado para melhorar os serviços e produtos a serem oferecidos pelas bibliotecas do IFAM.

Quadro 4: Quanto a possibilidade de um serviço de autoatendimento

<b>Voce acredita que um serviço de autoatendimento na biblioteca seria melhor para os alunos?</b>	
<b>Sim</b>	39
<b>Não</b>	5

FONTE: Autoria própria (2019)

Quadro 5: forma de consulta de acervo biblioteca IFAM

<b>Voce utiliza o site da biblioteca para realizar consultas ao material existente no acervo?</b>	
<b>Sim</b>	19 (43%)
<b>Não</b>	25 (57%)

FONTE: Autoria própria (2019)

Laudon e Laudon (2010) asseguram que mecanismos de sistemas integrados tratam-se de um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas devem também

auxiliar os profissionais a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar estratégias de ação.

As bibliotecas inserem-se nesta realidade a partir da utilização de computadores, rotulada como biblioteca eletrônica, Dias (2016) lembra que tal relação não se resume somente a automação da biblioteca eletrônica, é importante que nesse processo sejam consideradas características suficientemente capazes de formar um material primário essencialmente em formato eletrônico.

Inicialmente, a automação das bibliotecas resumiu-se ao controle de empréstimos de acervo bibliográfico, a partir de sua evolução no processo tecnológico, a automação neste setor passa a representar o atendimento de demandas variadas de controle das atividades essenciais nas bibliotecas, os sistemas integrados de bibliotecas, de acordo com Lima (1999 apud DIAS, 2016, p. 213) o fenômeno trata-se de “sistemas de bases de dados com uma finalidade específica, projetados para controlar as atividades essenciais de uma biblioteca”. Desta forma, torna-se possível dinamizar as atividades da biblioteca, diminuindo o exacerbo de atividades ao profissional, além de oferecer redução do tempo de consulta nos catálogos aos usuários, além do intercâmbio de registros bibliográficos.

Ademais, segundo Laudon e Laudon (2009), um sistema integrado de informação possibilita gerar relatórios fixos com programações de periodicidade definida, com base em dados obtidos em subsistemas de transação. Contudo, a partir dos dados coletados na instituição junto ao profissional de informação e aos discentes do *Campus* de Presidente Figueiredo, nota-se que muitas funcionalidades oferecidos pelo SIBI não são utilizados, tornando o trabalho de recuperação da informação uma tarefa que necessita ser melhorada, de modo a trazer maior satisfação aos discentes que necessitam dos serviços e produtos da biblioteca, pois todos foram unânimes em frisar que se sentem, parcialmente, satisfeitos com as ações da Biblioteca Doroti Alice Müller Schwade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os sistemas de informação alcançaram níveis mais aprimorados ao longo dos anos, devido às mudanças contínuas das tecnologias e aos impactos que as mesmas produzem para o pleno funcionamento das bibliotecas de uma forma geral.

Quanto ao uso de sistemas integrados de bibliotecas, os processos de coleta, processamento, armazenamento, análise e disseminação de informações se tornam algo prático e facilitador, pois a inter-relação e compartilhamento dos acervos das bibliotecas entre si, é sinônimo de satisfação informacional dos usuários.

Por meio desta investigação, verificou-se que a biblioteca do *Campus* de Presidente Figueiredo do IFAM faz uso do SIBI, desde 2017, entretanto, para

que este sistema seja executado de modo a serem aproveitadas todas as suas potencialidades e, portanto, garantir a satisfação dos usuários, faz-se necessário uma atualização na infraestrutura tecnológica e espacial da biblioteca, de modo a propiciar o real aproveitamento do sistema. Para isso, defende-se a ideia de que, a partir do momento em que a instituição se voltar para uma avaliação contínua da ferramenta ofertada, o SIBI se tornará um mecanismo cada vez mais eficaz, uma vez que os processos de registro de empréstimo, diagnóstico de acervo, usuários e capacidade institucional deixarão de ser realizados manualmente, proporcionando maior celeridade para tanto o profissional da informação, quanto para os discentes que buscarão o espaço informacional como apoio para a satisfação de suas necessidades de forma plena, haja vista que medir continuamente a satisfação é conforme Kotler e Keller como [...] a chave para reter clientes [...]. Em geral, um cliente altamente satisfeito permanece fiel por mais tempo, compra mais à medida que a empresa lança produtos ou aperfeiçoa aqueles existentes, fala bem da empresa e de seus produtos, dá menos atenção a marcas e propaganda concorrentes e é menos sensível a preço. (KOTLER; KELLER, 2006, p. 144).

Diante das considerações feitas, espera-se que o presente trabalho venha contribuir para com a temática pesquisada. Almeja-se igualmente, que esta abordagem possa propor uma futura discussão numa perspectiva mais abrangente.

## REFERÊNCIAS

ALUZO, Jorge Luiz Cativo; SILVA, Danielle Lima; FERNANDES, Tatiana Brandão. Funcionalidades de um software livre de automação de bibliotecas: uma avaliação do Biblivre. **RACIn**, João Pessoa, v. 2, n. 2, p. 23-43, jul./dez. 2014.

DIAS, Luana Gomes. **Estudo panorâmico sobre os sistemas de automação de bibliotecas**: realidades e tendências na perspectiva da Web 2.0. 2016. 80f. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade de Brasília – Faculdade de Ciência da Informação, Curso de Biblioteconomia, 2016. Disponível em: [http://bdm.unb.br/bitstream/10483/20178/1/2016\\_LuanaGomesDias\\_tcc.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/20178/1/2016_LuanaGomesDias_tcc.pdf). Acesso em: 05 ago. 2019.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

LAUDON, K.; LAUDON, J. **Sistemas de informação gerenciais**. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

MELLO, Maria Stela de Vasconcelos Nunes. **De Escola de Aprendizes Artífices a Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas**: cem anos de história. Manaus: Editora, 2009.

PEREIRA, M. J. L. D. B.; FONSECA, J. G. M. **Faces da decisão**: abordagem sistêmica do processo decisório. 1. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

PORTAL DO INSTITUTO FEDERAL DO AMAZONAS - IFAM. **Sistema Integrado de bibliotecas do IFAM**. 2017. Disponível em: <http://www2.ifam.edu.br/pro-reitorias/ensino/proen/biblioteca/noticias-1/sistema-integrado-de-bibliotecas-do-ifam>. Acesso em: 05 ago. 2019.

PORTAL DO INSTITUTO FEDERAL DO AMAZONAS. **Inauguração da Biblioteca Doroti Alice Muller Schwade no IFAM/CPRF**. 2015. Disponível em: <http://www2.ifam.edu.br/campus/cprf/noticias/inauguracao-da-biblioteca-doroti-alice-muller-schwade-no-ifam-cprf>. Acesso em: 05 ago. 2019.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 24. ed. São Paulo: Cortez, 2018.

TURBAN, E.; MCLEAN, E.; WETHERBE, J. **Tecnologia da informação para gestão**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Sistema Integrado de Bibliotecas**. 2019. Disponível em: <http://www.sibi.usp.br/sobre/quem-somos/>. Acesso em: 06 ago. 2019.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre, Bookman, 2005.