



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR  
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS  
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**FILIPE DE FARIAS MAIA**

**O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E GUARDA DE LIVROS DIDÁTICOS NA  
BIBLIOTECA DE UMA ESCOLA MUNICIPAL DA REDE PÚBLICA DE ENSINO  
DE JOÃO PESSOA**

**João Pessoa  
2023**

**FILIPE DE FARIAS MAIA**

**O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E GUARDA DE LIVROS DIDÁTICOS NA  
BIBLIOTECA DE UMA ESCOLA MUNICIPAL DA REDE PÚBLICA DE ENSINO  
DE JOÃO PESSOA**



**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO** apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel em **ADMINISTRAÇÃO**.

**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria da Conceição Monteiro Cavalcanti

**João Pessoa  
2023**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Biblioteca Nilo Peçanha - *Campus* João Pessoa, PB.

M217p Maia, Filipe de Farias.

O processo de aquisição e guarda de livros didáticos na biblioteca de uma escola municipal da rede pública de ensino de João Pessoa / Filipe de Farias Maia. – 2023.

49 f. : il.

TCC (Graduação – Curso Superior de Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação da Paraíba / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2023.

Orientação : Prof<sup>ª</sup> D.ra Maria da Conceição Monteiro Cavalcanti.

1.Administração de recursos materiais e patrimoniais. 2. Armazenamento de livros - controle. 3. Políticas públicas. 4. Aquisição de livros didáticos. 5. Qualidade em serviços – escola pública I. Título.

CDU 658.7(043)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

**FOLHA DE APROVAÇÃO**

**FILIPE DE FARIAS MAIA**

Matrícula: 20191460082

**O Processo de aquisição e guarda de livros didáticos na biblioteca de uma Escola Municipal da rede pública de ensino de João Pessoa 1406**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO** apresentado em **14/06/2023**

no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

**Resultado: APROVADO**

**BANCA EXAMINADORA:**

*(assinaturas eletrônicas via SUAP)*

**Maria da Conceição Monteiro Cavalcanti (IFPB)**

Orientador(a)

**Elaine Cristina Batista de Oliveira (IFPB)**

Examinador(a) interno(a)

**Rosângela Madruga (IFPB)**

Examinador(a) Interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- **Maria da Conceição Monteiro Cavalcanti**, PROFESSOR ENS BASICO TECN LOGICO, em 20/06/2023 11:15:32.
- **Rosângela Madruga**, COORDENADOR(A) - F61 - CE-IF, em 20/06/2023 12:35:12.
- **Elaine Cristina Batista de Oliveira**, PROFESSOR ENS BASICO TECN LOGICO, em 22/06/2023 12:53:51.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 20/06/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse [https://suap.ifpb.edu.br/autenticar\\_documento/](https://suap.ifpb.edu.br/autenticar_documento/) e forneça os dados abaixo:

Código: 440639  
Verificador: d76957f642  
Código de Autenticação:



## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, a Deus, que me deu sabedoria e calma para concluir mais uma etapa dessa jornada profissional e acadêmica, guiando-me dia após dia e com sua presença, tornando o caminho mais brando e leve. Aos meus pais, Sandra e Francisco, minha irmã, Fabiana, e a minha namorada, Juliane, que, juntos, me apoiaram até o último momento, não só na construção deste trabalho de pesquisa, mas em toda a graduação.

A minha excelente orientadora, Doutora Maria da Conceição, por toda confiança em mim e na proposta de pesquisa, apoiando-me a cada passo e etapa concluída.

Por fim, agradeço à instituição IFPB, como também a todo o corpo de docentes, a cujas aulas tive o prazer de assistir. Esse ensino me servirá por toda minha vida profissional e acadêmica.

## RESUMO

O investimento público na educação é algo cada vez mais relevante nos dias atuais, trazendo a necessidade de uma melhor administração de políticas públicas sociais nesta área, como o Programa do Livro Didático (PNLD), que traz, às escolas públicas do Brasil, a responsabilidade de recebimento, guarda, distribuição e reutilização dos livros didáticos ano a ano. A partir disso, o presente trabalho teve o intuito de analisar como uma escola da rede pública de ensino de João Pessoa – Paraíba, armazena e/ou garante a guarda e (re)distribuição dos livros didáticos, de forma a conservá-los servíveis a reutilização. Para atingimento dos objetos propostos, foram utilizadas teorias aplicadas a armazenagem, controle e distribuição, serviços e levantamentos de informações a respeito das políticas públicas envolvidas em sites governamentais. Quanto aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa, classificada como um estudo de campo de caráter exploratório e descritivo, utilizou-se ainda a observação participante. Para o levantamento de dados, foi utilizado um formulário elaborado no Google Forms, enviado via e-mail para o colaborador responsável pelo processo de guarda e distribuição de livros, como também para um representante da gestão escolar responsável pelo processo de aquisição dos livros didáticos. Os resultados demonstraram que a escola não possuía controle formal sobre o recebimento e a entrega de livros didáticos aos alunos. Além disso, os livros não estavam armazenados em locais adequados para sua conservação. Ficou evidente também que a escola não possuía políticas de conscientização sobre a conservação e o manuseio dos livros, ocasionando uma condição de itens devolvidos pelos alunos de regular para ruim, no que se refere à integridade física deles.

**Palavras-chave:** Armazenagem. Controle. Livros didáticos. Escola Pública. Políticas Públicas

## ABSTRACT

Public investment in education is increasingly relevant nowadays, bringing the need for better management of social public policies in this area, such as the Textbook Program (PNLD), which makes public schools in Brazil responsible for receiving, storage, distribution and reuse of textbooks year after year. From this, the present work aimed to analyze how a public school in João Pessoa - Paraíba, stores and/or guarantees the custody and (re)distribution of textbooks in order to keep them available for reuse. To achieve the proposed objects, theories applied to storage, control and distribution, services and surveys of information regarding public policies involved in government websites were used. As for the methodological procedures, this research, classified as an exploratory and descriptive field study, also used participant observation. For data collection, a form prepared in Googleforms was used, sent via email to the employee responsible for the process of guarding and distributing books, as well as to a representative of the school management responsible for the process of acquiring textbooks. The results showed that the school did not have formal control over the receipt and delivery of textbooks to students, in addition, the books were not stored in suitable places for conversation. It was also evident that the school did not have awareness policies about the conversation and handling of books, causing a condition of books returned by students, from fair to bad, with regard to their physical integrity.

**Keywords:** Storage. Control. Didatic books. Public school. Public policy

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Quatro categorias de serviços.....	18
Figura 2 – Modelo de qualidade de serviços.....	20
Figura 3 – Ficha de estoque.....	26
Figura 4 – Modelo de cartão de inventário.....	27

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Motivos para uso de estoque.....	25
Tabela 2 – Cuidados contra os agentes físicos.....	28
Tabela 3 – Agentes atuantes em um ambiente de biblioteca.....	28
Tabela 4 – Questões a respeito da adesão dos livros didáticos.....	33
Tabela 5 – Questões a respeito das condições do ambiente biblioteca.....	35
Tabela 6 – Questões a respeito do controle de estoques.....	38
Tabela 7 – Questões da integridade física dos livros e o planejamento de entrega par ao ano seguinte.....	39

## **LISTA DE IMAGENS**

Imagem 1 – Livros didáticos armazenados na biblioteca.....	37
Imagem 2 – Livros didáticos armazenados na biblioteca.....	37

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

FNDE	Fundo Nacional de Desenvolvimento à Educação
PNLD	Programa Nacional do Livro Didático
IFPB	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
MEC	Ministério da Educação

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1</b>	<b>Objetivos.....</b>	<b>14</b>
1.1.1	Objetivo Geral.....	15
1.1.2	Objetivos Específicos.....	15
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1</b>	<b>Produção de serviços: o encontro do intangível com o tangível por meio da Administração dos Recursos Materiais e Patrimoniais.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2</b>	<b>Qualidade dos serviços: perspectivas ao alcance do âmbito educacional.....</b>	<b>18</b>
<b>2.3</b>	<b>Aquisição de livros didáticos: políticas públicas norteadoras.....</b>	<b>20</b>
2.3.1	Atuação do FNDE (Fundo Nacional de Desenvolvimento à Educação).....	21
2.3.2	Plano Nacional do Livro Didático (PNLD) no âmbito escolar.....	23
<b>2.4</b>	<b>Armazenagem e Controle.....</b>	<b>24</b>
2.4.1	Armazenagem de livros.....	27
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA DA PESQUISA.....</b>	<b>30</b>
<b>3.1</b>	<b>Caracterização da Pesquisa.....</b>	<b>30</b>
<b>3.2</b>	<b>Instrumento de Coleta de Dados.....</b>	<b>31</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DE DADOS.....</b>	<b>33</b>
<b>4.1</b>	<b>Identificar o processo de aquisição de livros didáticos.....</b>	<b>33</b>
<b>4.2</b>	<b>Descrição do processo de armazenagem (guarda) e distribuição de livros didáticos adquiridos na escola em estudo.....</b>	<b>35</b>
<b>4.3</b>	<b>Condições de controle e manuseio dos livros didáticos no ambiente da escola.....</b>	<b>37</b>
<b>4.4</b>	<b>Entendendo o conceito de integridade física dos livros desenvolvidos na logística reversa.....</b>	<b>38</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>41</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>43</b>
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DIRECIONADO AO COLABORADOR DA BIBLIOTECA.....</b>	<b>46</b>
	<b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DIRECIONADO À REPRESENTAÇÃO DA GESTÃO.....</b>	<b>48</b>
	<b>ANEXO – TERMO DE CESSÃO DE USO DE VOZ, FOTO, TEXTO E DADOS BIBLIOGRÁFICOS.....</b>	<b>49</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente estudo aborda a logística com foco na aquisição, guarda e distribuição de livros didáticos para os alunos de escolas do ensino fundamental, considerando, dentre outros aspectos, aderência à área de administração dos recursos materiais e patrimoniais, bem como tratar de um processo que envolve uma grande quantidade de recurso público destinada pelo Fundo Nacional da educação (FNDE).

Face ao exposto, cabe, nesse instante, remontar um pouco acerca da história dos livros didáticos no Brasil, que se inicia antes da criação de políticas públicas que passaram a dar o direito de recebimento destes, por parte dos alunos, nas escolas públicas do país. O cenário educacional no Brasil, após a revolução política, social e econômica dos anos 1930, foi totalmente reformulado, e, por conta deste acontecimento, foram criadas diretrizes e reestruturações no âmbito da educação, para que houvesse o nascimento, por meio do Decreto nº 19.402, de 14 de novembro de 1930, do Ministério da Educação e Saúde Pública, com o objetivo de regulamentar as práticas educacionais e de saúde.

Três anos seguintes à criação do Ministério da Educação, houve a elaboração e a aprovação de uma nova constituição, em 1934, a qual, diferentemente da anterior, formulou um capítulo inteiro para traçar as diretrizes e responsabilidades da educação. Com isso, a União passou a ter a responsabilidade, sob o regimento da constituição, de traçar as diretrizes da educação nacional, conforme seu Art. 5, Item XVI. Após a chegada do Estado Novo em 1937, intensificou-se a centralização da educação como dever do Estado e, aliado às reformas educacionais instaladas pela nova forma de governo, ocasionou um aumento de jovens e crianças nas escolas. Com isso, deu-se um alta no mercado de editoras de livros didáticos, expandindo-se de forma significativa nos anos seguintes.

Dentro desse contexto de expansão de mercado para os livros didáticos, tivemos a criação, por meio do Decreto-Lei nº 1.006, de 30 de Dezembro de 1938, da Comissão Nacional do Livro Didático (CNLD), regulamentando-se as condições de produção, importação e utilização do livro didático em todo o país. O Instituto Nacional do Livro, criado em 1937, tinha, como função, executar o programa do livro didático para o ensino fundamental (PLIDEF), tendo seu encerramento e substituição pela Fundação Nacional do Material Escolar (FENAME), passando a ser responsável pela execução do programa do livro didático.

Em 1985, por meio do Decreto nº 91.542, de 19 de Agosto de 1985, foi criado o Programa Nacional do Livro Didático (PNLD), com a função de distribuir livros didáticos aos estudantes das escolas públicas. Esse novo programa continha mudanças importantes em

relação ao Programa do Livro Didático para o Ensino Fundamental (PLIDEF), constituindo aspectos importantes do objeto de estudo desta pesquisa, em seu Art. 3, parágrafo 2. O PNLD constituiu requisito para o desenvolvimento do Programa, de que trata este Decreto, a adoção de livros reutilizáveis, abolindo os livros descartáveis e trazendo para as escolas públicas a responsabilidade de manter um controle sistemático entre os períodos trienais de sua validade impostos pelo Programa Nacional do Livro Didático (PNLD), com o intuito de garantir a preservação física e o controle contínuo da entrega e da devolução de livros pelos alunos ao final de cada ano, até o término do correspondente ciclo trienal de atendimento, processo logístico que envolve uma grande quantidade de recurso público destinado pelo Fundo Nacional da Educação (FNDE), tendo sido empregado, no ano de 2020, segundo dados estatísticos do site do FNDE, um total de R\$ 1.390.201.035,00 em investimento para distribuição de 172.571.931 exemplares.

O tema Logística na aquisição e guarda de livros didáticos em uma escola municipal torna-se importante por estar relacionado a algo que afeta uma significativa parcela da sociedade, incluindo gestores públicos, alunos, pais de alunos e os futuros ingressos nesse ciclo educacional. Após a análise do processo de recebimento, armazenagem e distribuição de livros didáticos realizados pela escola, poderão ser propostas melhorias no fluxo de atividades de controle e armazenagem. Consequentemente, poderá contribuir para o melhoramento do repasse desses livros para serem reutilizados pelos alunos em anos seguintes dentro de sua validade, contribuindo, assim, para o melhoramento do processo educativo e valorização do investimento, por meio de recursos públicos, na área da educação. Quanto à originalidade, há poucos trabalhos ou similares que abordam tal tema, inclusive alusivos a resultados que alcancem proposituras ou intervenções, de modo a superar as expectativas dos sujeitos envolvidos, cada um considerando seu papel nesse processo. A pesquisa torna-se viável não só pela atuação do pesquisador no ambiente estudado, quanto pela possibilidade de acesso ao material e à utilização de técnicas de pesquisa que validem tais achados.

Pelo cenário exposto e rumo ao atingimento do objetivo da presente pesquisa, lança-se o seguinte problema de pesquisa: como a escola pública em questão armazena e/ou garante a guarda e (re)distribuição dos livros didáticos de forma a conservá-los servíveis à reutilização?

## **1.1 Objetivos**

Diante do exposto, a pesquisa tem como objetivos:

### 1.1.1 Objetivo Geral

Analisar a aquisição e a distribuição dos livros didáticos do programa PNLD na biblioteca de uma escola da Rede Municipal de Ensino de João Pessoa, Paraíba.

### 1.1.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar o processo de aquisição de livros didáticos;
- ✓ Descrever o processo de armazenagem (guarda) e distribuição de livros didáticos adquiridos;
- ✓ Investigar as formas de controle e manuseio dos livros didáticos no ambiente da escola;
- ✓ Verificar a integridade física dos livros devolvidos pelos alunos que atendem ao prazo de reutilização.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

No âmbito da administração dos recursos materiais e patrimoniais, a logística encontra destaque, não só por estar intimamente dependente de que todas as fases da aquisição à chegada ao consumidor final logrem êxito, como atinjam e até superem suas competências, tanto na área de produção industrial, quanto de produção de serviços. A logística na área educacional torna-se um campo complexo e fértil para estudo. Nesse intento, este capítulo esclarece aspectos teóricos, políticos e técnicos que norteiam o bom entendimento do tema proposto, bem como apresentam as principais categorias de análise inerentes à construção do trabalho proposto.

### 2.1 Produção de serviços: o encontro do intangível com o tangível por meio da Administração dos Recursos Materiais e Patrimoniais

Os serviços possuem uma característica principal, que é a intangibilidade, na qual se faz necessária uma alta entrega de valor e transformação em algo tangível, como uma boa experiência em diversos fatores no fluxo de contratação de serviços. Kotler (2012, p. 384) destaca que, ao contrário de bens (produtos tangíveis), os serviços não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem adquiridos, sendo, assim, difícil medir a qualidade do serviço antes de sua contratação e consumo. Com isso, as pessoas procuram sinais, como qualidade nas instalações físicas, nas pessoas, nos equipamentos, em preços e em qualquer fator que possa expressar a qualidade e a efetividade dos serviços a serem contratados. Por isso, cabe ao prestador de serviços administrar o ambiente de oferta de serviços para “tangibilizar o intangível”.

A forma dinâmica como os serviços se classificam necessita de um estudo comparativo dentro de suas características para se ter uma definição. Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011), serviço é visto como um pacote de benefícios explícitos e implícitos proporcionados por uma instalação de apoio, utilizando bens e informações facilitadoras.

Dando continuidade ao raciocínio de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011, p. 41-44), indicam que os serviços são classificados em cinco características:

- a) Participação do cliente no processo de serviços: Para o cliente, o serviço é uma experiência que ocorre nas instalações (*front office*) da empresa prestadora do serviço, e a qualidade do serviço é reforçada se as instalações forem projetadas sob a perspectiva do cliente.
- b) Simultaneidade: Os serviços são criados e consumidos simultaneamente e, portanto, não podem ser estocados, o que constitui uma característica fundamental para a administração de serviços.
- c) Perecibilidade: Um serviço é uma mercadoria perecível. A utilização total da capacidade de serviços torna-se um desafio gerencial na medida em que as

demandas dos clientes sofrem variações consideráveis, não existindo a opção de criar estoques para absorver essas flutuações.

- d) Intangibilidade: Serviços são ideias e conceitos; produtos são objetos. A natureza intangível dos serviços é igualmente um problema para os clientes. Ao escolher um produto, o consumidor é capaz de vê-lo, senti-lo e testar seu desempenho antes da compra. No caso de um serviço, entretanto, o cliente precisa confiar na reputação da empresa.
- e) Heterogeneidade: A combinação da natureza intangível dos serviços e do cliente como um participante no sistema de prestação de serviços resulta na variação de serviços de cliente para cliente. A interação entre o cliente e o funcionário nos serviços, no entanto, cria a possibilidade de uma experiência de trabalho humano mais satisfatória.

Ainda sobre a definição de serviços, Lovelock, Wirtz, Hemzo (2011, p. 21) declaram:

Serviços são atividades econômicas que uma parte oferece a outra. Geralmente baseadas no tempo, seu desempenho traz a seus destinatários os resultados desejados, objetos ou outros ativos pelos quais os compradores têm responsabilidade. Em troca de dinheiro, tempo e esforço, os consumidores de serviços esperam receber o valor do acesso a bens, mão de obra, habilidades profissionais, instalações, redes e sistemas, mas eles não costumam deter a propriedade de qualquer um dos elementos físicos envolvidos.

Na maior parte da execução de serviços, não existe a aquisição de propriedade por parte do cliente. Dentro dessa perspectiva, Kotler (2012) define serviço como qualquer esforço e ação intangível, que uma parte pode oferecer a outra, sem que resulte a posse ou propriedade de nada. Serviços envolvem uma entrega de valor por parte do fornecedor, gerando no cliente uma expectativa em busca de soluções para suas necessidades. Dentro desse pensamento, Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011) afirmam que os clientes estão dispostos a pagar por uma experiência alinhados com a resolução de seus problemas que os serviços podem trazer.

Os serviços podem compor a oferta total ou parcialmente. Devemos diferenciar as ofertas existentes no mercado. Kotler (2012, p. 383) traz as seguintes classificações:

**Bens puramente tangíveis** — bens tangíveis, como sabonete, creme dental ou sal, sem nenhum tipo de serviço associado a eles.

**2. Bens tangíveis associados a serviços** — bens tangíveis, como carro, computador ou telefone celular, associados a um ou mais serviços. De modo geral, quanto mais tecnologicamente sofisticados forem esses bens, mais suas vendas dependerão de uma alta qualidade de serviços ao consumidor.

**3. Híbridos** — ofertas, como uma refeição em um restaurante, igualmente compostas por bens e serviços. As pessoas frequentam restaurantes tanto pela comida servida quanto pelo serviço prestado.

**4. Serviço principal associado a bens ou serviços secundários** — um serviço principal, como viagens aéreas, com serviços adicionais ou bens de apoio, como salgadinhos e bebidas. Esse serviço requer um bem de alto investimento de capital — uma aeronave —, mas o item principal é o serviço.

**5. Serviço puro** — essencialmente um serviço intangível, como o de babá ou uma consulta de psicoterapia e uma sessão de massagem.

Naturalmente, os tipos de serviços que existem são dos mais variados, envolvendo pessoas, coisas e informações e dividindo o seu processamento em tangível e intangível. Dentro

desse conceito, Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011) nos trazem, na Figura 1, quatro categorias de serviços:

Figura 1 – Quatro categoria de serviços

		Quem ou o que recebe diretamente o serviço?	
Qual é a natureza do ato de serviço?		Pessoas	Posses
Ações tangíveis		<b>Processamento de pessoas</b> (serviços dirigidos ao corpo das pessoas) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte de passageiros, hospedagem</li> <li>• Serviços de saúde</li> </ul>	<b>Processamento de posses</b> (serviços dirigidos às posses físicas) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transporte de cargas, reparos e manutenção</li> <li>• Lavanderia convencional e a seco</li> </ul>
Ações intangíveis		<b>Processamento de estímulo mental</b> (serviços dirigidos à mente das pessoas) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educação</li> <li>• Propaganda/Relações Públicas</li> <li>• Psicoterapia</li> </ul>	<b>Processamento de informações</b> (serviços dirigidos a ativos intangíveis) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilidade</li> <li>• Serviços bancários</li> <li>• Assessoria jurídica</li> </ul>

Fonte: Lovelock, Wirtz, Hemzo (2011, p. 25).

Naturalmente, a heterogeneidade dos serviços, sua intangibilidade e altas expectativas por parte dos clientes fazem com que as organizações gerem cada vez mais esforços para melhorar a qualidade de seus serviços, tonando isso uma vantagem estratégica.

## 2.2 Qualidade dos serviços: perspectivas ao alcance do âmbito educacional

A escola se encontra dentro das instituições que prestam serviços, as quais se dispõem a fornecer serviços educacionais, sendo um deles o fornecimento de livros didáticos para o processo educativo. A qualidade nos serviços, como já foi mencionado, torna-se um fator complexo de ser medido. Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011), essa qualidade pode ser analisada por cinco dimensões: confiabilidade, receptividade, segurança, empatia e aspectos tangíveis.

Complementando o raciocínio, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011, p. 139) explicam:

**Confiabilidade:** a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão. O desempenho de um serviço confiável é uma expectativa do cliente e significa um serviço cumprido no prazo, da mesma maneira e sem erros. Por exemplo, receber a correspondência em uma hora determinada todos os dias é importante para a maioria das pessoas. A confiabilidade também vale para as atividades de retaguarda, das quais se espera exatidão na elaboração de contas e na manutenção de registros.

**Responsividade:** a disposição para auxiliar os clientes e fornecer o serviço prontamente. Deixar o cliente esperando, principalmente por razões não aparentes, cria desnecessariamente uma percepção negativa da qualidade. Se ocorrer uma falha em um serviço, a capacidade para recuperá-la rapidamente e com profissionalismo pode gerar muitas percepções positivas da qualidade. Por exemplo, servir bebidas como cortesia durante a espera de um voo que está atrasado pode transformar a má experiência do cliente em algo a ser lembrado favoravelmente.

**Segurança:** está relacionada ao conhecimento e à cortesia dos funcionários, bem como à sua capacidade de transmitir confiança e confidencialidade. A dimensão da segurança inclui as seguintes características: competência para realizar o serviço, cortesia e respeito ao cliente, comunicação efetiva com o cliente e a ideia de que o funcionário está realmente interessado no melhor para o cliente.

**Empatia:** demonstrar interesse e atenção personalizada aos clientes. A empatia inclui as seguintes características: acessibilidade, sensibilidade e esforço para entender as necessidades dos clientes. Um exemplo de empatia é a capacidade de um funcionário de uma empresa aérea de encontrar a solução para um cliente que perdeu sua conexão, como se o problema fosse dele.

**Aspectos tangíveis:** aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação. A condição do ambiente (por exemplo, limpeza) é uma evidência tangível do cuidado e da atenção aos detalhes exibidos pelo fornecedor do serviço. Essa dimensão de avaliação também pode estender-se à conduta de outros clientes que estejam utilizando o serviço (por exemplo, o barulho de um hóspede no quarto ao lado, em um hotel).

Os aspectos citados acima permitem que o cliente avalie o serviço prestado com a percepção do esperado com o percebido, medindo o nível de qualidade a partir desses parâmetros. O cenário de prestação de serviços envolve diversas expectativas criadas antes mesmo da contratação, por parte dos clientes, devendo as organizações prestadoras de serviços estarem atentas em como atender essas expectativas. Segundo Kotler (2011, p. 398), “encantar clientes é uma questão de superar expectativas”.

Serviços podem trazer experiências negativas para os clientes, dentro das dimensões para ser medida a qualidade citada por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011). A literatura traz visões similares sobre lacunas que podem existir entre o serviço esperado e percebido, gerando uma satisfação negativa ou positiva. Kotler (2011, p. 398-399) identifica essas lacunas como *Gaps*<sup>1</sup>:

1. **Gap entre as expectativas do consumidor e as percepções da gerência** — nem sempre a gerência entende corretamente o que o cliente quer. Administradores de hospitais podem achar que os pacientes querem uma comida melhor, quando na verdade eles estão mais preocupados com a qualidade do serviço de enfermagem.
2. **Gap entre as percepções da gerência e as especificações da qualidade de serviços** — a gerência pode entender corretamente os desejos do cliente, mas não ser capaz de estabelecer um padrão específico de desempenho. Administradores de hospitais podem dizer aos enfermeiros para prestar um serviço “rápido”, sem especificá-lo quantitativamente.
3. **Gap entre as especificações da qualidade dos serviços e sua entrega** — os funcionários podem ser mal treinados, incapazes ou desinteressados em relação ao padrão. Eles podem ainda receber orientações conflitantes, como dedicar o tempo que for necessário para ouvir clientes e atendê-los rapidamente.

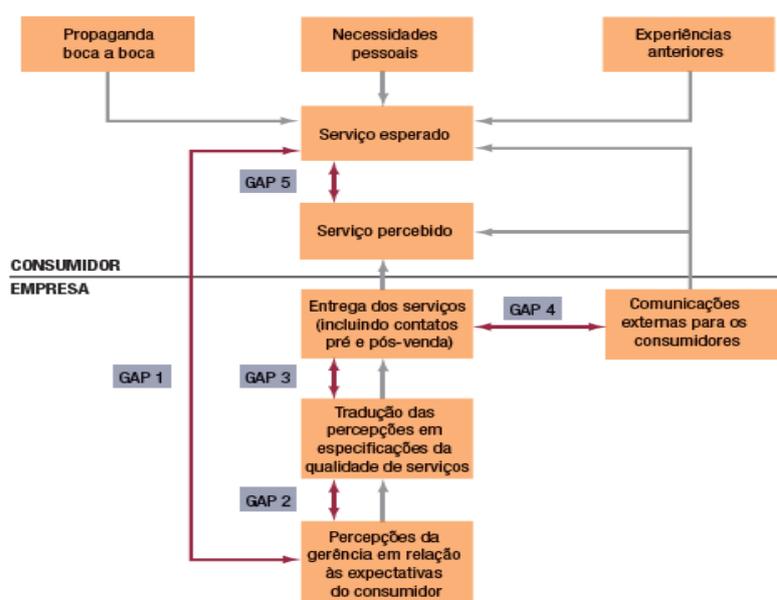
---

<sup>1</sup> GAPS é um termo em inglês que significa um distanciamento; afastamento, separação, uma lacuna ou um vácuo.

4. **Gap entre a entrega dos serviços e as comunicações externas** — as expectativas do cliente são afetadas por declarações feitas por representantes da empresa e por mensagens de propaganda. Se o prospecto de um hospital mostra acomodações bonitas, mas, ao chegar ao hospital, o paciente se depara com um quarto modesto e de mau gosto, as comunicações externas distorceram as expectativas do cliente.
5. **Gap entre o serviço percebido e o serviço esperado** — este gap ocorre quando o consumidor não percebe a qualidade do serviço. O médico pode visitar o paciente com frequência para mostrar que se interessa por ele; porém, o paciente pode interpretar essas visitas como um sinal de que sua doença é grave.

A representação das lacunas pode ser visualizada na Figura 2, modelo trazido por Kotler (2011):

Figura 2 – Modelo de qualidade de serviços



Fonte: Kotler (2011, p. 400, apud PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valerie A.; BERRY, Leonard L. A) conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, p. 44, outono 1985. Reproduzido com permissão da American Marketing Association. O modelo é mais bem elaborado e discutido com mais profundidade em ZEITHAML, Valerie; BITNER, Mary Jo; GREMLER, Dwayne D. *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. 4 ed. Nova York: McGraw-Hill, 2006.

Esses Gaps se relacionam entre si e são capazes de influenciar na satisfação do consumidor que, ao contratar um serviço, utiliza fatores, como propaganda boca a boca, experiências anteriores e necessidades pessoais para avaliar o serviço prestado, devendo haver, por parte da administração, um alinhamento das expectativas do consumidor com a forma de prestação de serviços.

### 2.3 Aquisição de livros didáticos: políticas públicas norteadoras

Dentro da distribuição de livros didáticos por parte das escolas públicas do Brasil, houve significativas mudanças ao longo do tempo em programas e incentivos para a chegada de todo esse material didático até os alunos das redes de ensino. Por meio do Decreto-Lei nº 93, de 21 de 1937, e Decreto-Lei nº 1.006, de 30/12/1938, e da criação do INL – Instituto Nacional do

Livro e a Comissão Nacional do Livro Didático (CNLD), foram instituídas diretrizes para produção, importação e utilização do livro didático.

Pelo Decreto-Lei nº 8.460, de 26/12/45, consolidou-se a legislação sobre as condições de produção, importação e utilização do livro didático. Segundo o site do FNDE, em 1966, um acordo firmado entre o Ministério da Educação (MEC) e a Agência Norte-Americana para o Desenvolvimento Internacional (Usaid) permite a criação da Comissão do Livro Técnico e Livro Didático (Colted), com o objetivo de coordenar as ações referentes à produção, edição e distribuição do livro didático. Com esse financiamento, tornou-se possível dar continuidade ao programa de distribuição de livros didáticos.

Em 1971, o INL passa a desenvolver o Programa do Livro Didático para o Ensino Fundamental (PLIDEF), ocasionando o fim da parceria Mec/Usaid e, em 1976, por meio do Decreto nº 77.107, o governo assumiu grande parcela da compra e da distribuição dos livros didáticos no país, necessitando de uma contribuição financeira dos entes federativos para o financiamento de tal programa. Dentro de tantas reformulações, em 1976, houve a extinção do INL, e a Fundação Nacional do Material Escolar (FENAME) tornou-se responsável pela execução do programa do livro didático.

Em 1985, por meio do Decreto nº 91.542, de 19/8/85, ocorreu a substituição do PLIDEF pelo Programa Nacional do Livro Didático (PNLD), programa que trouxe mudanças importantes na estrutura e na escolha de distribuição de livros didáticos, como a indicação do material pedagógico escolhido por parte dos professores, reutilização do livro, abolindo, assim, a grande maioria dos livros descartáveis que eram utilizados pelos alunos, entre outras mudanças.

Desde a sua criação e transformação, o programa de distribuição de livros didáticos foi se tornando cada vez mais complexo e voltado à análise pedagógica e estrutural dos livros. Com o PNLD, a distribuição de livros foi sendo expandida a todas as séries da educação básica. Sua execução é dada por meio do FNDE.

### 2.3.1 Atuação do FNDE (Fundo Nacional de Desenvolvimento à Educação)

Tratando de uma autarquia federal, vinculado ao Ministério da Educação, o Fundo Nacional da Educação, FNDE, teve sua criação por meio da Lei nº 5.537, de 21 de novembro de 1968, com redação dada com a função de executar as políticas públicas educacionais criadas pelas secretarias do MEC.

Segundo a Lei nº 5.537, de 21 de novembro de 1968, as funções do FNDE são:

- a) financiar os programas de ensino superior, médio e primário, promovidos pela União, e conceder a assistência financeira aos Estados, Distrito Federal, Territórios, Municípios e estabelecimentos particulares; (Redação dada pelo Decreto -Lei nº 872, de 1969)
- b) financiar sistemas de bolsas de estudo, manutenção e estágio a alunos dos cursos superior e médio;
- c) apreciar, preliminarmente, as propostas orçamentárias das universidades federais e dos estabelecimentos de ensino médio e superior mantidos pela União, visando à compatibilização de seus programas e projetos com as diretrizes educacionais do governo (Redação dada pelo Decreto -Lei nº 872, de 1969)
- d) financiar programas de ensino profissional e tecnológico. (Incluída pela Lei nº 11.180, de 2005)
- e) prestar assistência técnica e financeira, conforme disponibilidade de dotações orçamentárias, para aperfeiçoar o processo de aprendizagem na educação básica pública, por intermédio da melhoria da estrutura física ou pedagógica das escolas (Incluído pela Lei nº 12.801, de 2013)
- f) operacionalizar programas de financiamento estudantil; (Incluído pela Lei nº 12.801, de 2013)
- g) prestar assistência técnica e financeira, conforme disponibilidade de dotações orçamentárias, para garantir o acesso e a permanência do estudante no ensino superior. (Incluído pela Lei nº 12.801, de 2013)
- h) para fins de implementação do Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento das Instituições de Ensino Superior (Proies), operacionalizar a custódia, a movimentação, a desvinculação e o resgate dos certificados financeiros do Tesouro Nacional. (Incluído pela Lei nº 12.989, de 2014)

De modo geral, o FNDE tem os objetivos de arrecadar e repassar recursos provenientes de um percentual dentro da contribuição de impostos de Estados e municípios brasileiros, recursos arrecadados que atuam diretamente no financiamento de programas educacionais para a melhoria da educação no Brasil.

Nos programas educacionais que atuam fornecendo recursos e assistência técnica, segundo o site do FNDE, tem-se:

**Caminho na escola:** O programa Caminho da Escola objetiva renovar, padronizar e ampliar a frota de veículos escolares das redes municipal, do DF e estadual de educação básica pública. Voltado a estudantes residentes, prioritariamente, em áreas rurais e ribeirinhas, o programa oferece ônibus, lanchas e bicicletas fabricados especialmente para o tráfego nestas regiões, sempre visando à segurança e à qualidade do transporte.

**O Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE):** O Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE) oferece alimentação escolar e ações de educação alimentar e nutricional a estudantes de todas as etapas da educação básica pública.

**Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE):** O Programa Dinheiro Direto na Escola – PDDE consiste na destinação anual, pelo Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE, de recursos financeiros, em caráter suplementar, as escolas públicas estaduais, municipais e distritais de educação básica, as escolas de educação especial qualificadas como beneficentes de assistência social ou de atendimento direto e gratuito ao público, com o propósito de contribuir para o provimento das necessidades prioritárias dos estabelecimentos educacionais beneficiários que concorram para a garantia de seu funcionamento e para a promoção de melhorias em sua infraestrutura física e pedagógica, bem como incentivar a autogestão escolar e o exercício da cidadania com a participação da comunidade no controle social.

**Programa Nacional do Livro Didático (PNLD):** O Programa Nacional do Livro e do Material Didático (PNLD) compreende um conjunto de ações voltadas para a distribuição de obras didáticas, pedagógicas e literárias, entre outros materiais de

apoio à prática educativa, destinados aos alunos e professores das escolas públicas de educação básica do País.

Considerando a complexidade em executar as políticas públicas educacionais, o FNDE distribui seus recursos de três formas: as transferências diretas, as transferências voluntárias e a execução direta. As transferências diretas são garantias constitucionais e, por isso, não necessitam ser solicitadas. O próprio FNDE repassa os recursos automaticamente. As transferências voluntárias necessitam de uma assinatura de termo por parte das escolas, para que haja o repasse de recursos, enquanto, nas transferências diretas, existe um repasse de produto, e não de dinheiro. Como exemplo, o Programa Nacional do Livro Didático (PNLD) (TODOS PELA EDUCAÇÃO, 2022).

### 2.3.2 Plano Nacional do Livro Didático no âmbito escolar (PNLD)

O Plano Nacional de Livro Didático, se dispõe a selecionar e distribuir livros e materiais didáticos, pedagógicos para as escolas públicas de educação básica. Segundo o Portal do Mec:

O Programa Nacional do Livro e do Material Didático (PNLD) é destinado a avaliar e a disponibilizar obras didáticas, pedagógicas e literárias, entre outros materiais de apoio à prática educativa, de forma sistemática, regular e gratuita, às escolas públicas de educação básica das redes federal, estaduais, municipais e distrital e também às instituições de educação infantil comunitárias, confessionais ou filantrópicas sem fins lucrativos e conveniadas com o Poder Público.

O programa é executado pelo Governo Federal, a partir do FNDE (Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação), autarquia federal vinculada ao MEC. Segundo o DECRETO Nº 9.099, DE 18 DE JULHO DE 2017, que dispõe sobre o programa, tem os seguintes objetivos:

- I - Aprimorar o processo de ensino e aprendizagem nas escolas públicas de educação básica, com a consequente melhoria da qualidade da educação;
- II - Garantir o padrão de qualidade do material de apoio à prática educativa utilizado nas escolas públicas de educação básica;
- III- Democratizar o acesso às fontes de informação e cultura;
- IV- Fomentar a leitura e o estímulo à atitude investigativa dos estudantes;
- V - Apoiar a atualização, a autonomia e o desenvolvimento profissional do professor;
- VI - Apoiar a implementação da Base Nacional Comum Curricular.

Livros didáticos, que têm a característica de ser consumíveis e reutilizáveis, literários e materiais de apoio são distribuídos às escolas por meio do PNLD. A diferenciação por livro em relação a seu tempo de validade se dá pela sua natureza de uso. Referindo-se a livros didáticos, temos duas classificações, a saber: livros consumíveis, cujo uso é pensado apenas para um ano, já que o aluno escreve nele durante seu ano letivo, e livros reutilizáveis, que podem ser usados até 4 anos, de acordo com o período imposto pelo PNLD. Já quando se trata de livros literários, sua validade é de natureza permanente, pelo entendimento que se tem de não ficarem desatualizados e comporem o acervo da escola de forma permanente. Todos os livros são

entregues pelo PNLD como doação com encargos, sendo de responsabilidade da escola garantir a conservação e devolução desses livros (reutilizáveis) dentro do ciclo pelo aluno.

Cabe às escolas a conscientização dos agentes usuários quanto à conservação dos materiais disponibilizados, segundo Decreto nº 9.099, de 18 de julho de 2017. As Secretarias de Educação e as escolas participantes orientarão os professores, os estudantes, os seus pais e os seus responsáveis sobre a guarda, a conservação e a devolução dos materiais didáticos ao final do período letivo, inclusive por meio de campanhas de conscientização. A Resolução nº 42, de 28 de agosto de 2012, do FNDE, complementa que os livros didáticos reutilizáveis adquiridos para a utilização no primeiro ano do triênio deverão ser conservados por três anos, e aqueles enviados a título de reposição ou complementação no segundo e terceiro anos deverão ser conservados, respectivamente, por dois anos e um ano.

#### **2.4 Armazenagem e Controle**

A armazenagem e o controle de matérias são de suma importância para qualquer organização, levando em consideração o dinamismo do mundo atual. Ter controle sobre os insumos armazenados, suas quantidades e previsões de demandas futuras se tornam fator diferencial na eficácia de suas atividades. Segundo Chiavenato (2014), as necessidades de materiais nem sempre são imediatas e quase nunca constantes, ocorrendo muita variação, devendo as organizações estarem preparadas para armazenar os materiais existentes. A armazenagem de materiais servirá para as entidades estarem preparadas para as demandas de mercado, clientes e processos internos, representando um enorme custo em suas atividades. Dentro desse contexto, Pozo (2017) destaca que armazenagem, controle e manuseio dos produtos são componentes importantes e essenciais do sistema logístico, pois seus custos envolvem elevada porcentagem dos custos logísticos totais da empresa.

A partir do armazenamento de materiais, formam-se os estoques para uso futuro. Segundo Chiavenato (2014), estoque é a composição de matérias-primas, materiais em processamento, materiais semiacabados, materiais acabados, produtos acabados, que não são utilizados, mas que precisam existir para necessidades futuras. Chiavenato (2014) complementa, afirmando que a acumulação de estoques em níveis adequados é uma necessidade para o funcionamento normal do sistema produtivo.

No contexto do setor público, os estoques não apresentam tanto um fator de custo em comparação nas entidades privadas. No entanto, requer cuidado para garantir a eficiência dos processos organizacionais. Segundo Fenili (2016), o estoque é toda e qualquer porção

armazenada de material, com valor econômico para a organização, que é reservada para emprego em momento futuro, quando se mostrar necessária às atividades organizacionais. Com a formação de estoque, necessita-se um controle preciso sobre as quantidades de materiais armazenados. Segundo Pozo (2017), uma das mais importantes funções da administração de materiais está relacionada com o controle dos níveis de estoques. Demandas futuras nem sempre são possíveis de se prever com precisão. Diante disso, pode ser necessária a criação de estoques de segurança para essas possíveis variações. Segundo Pozo (2017), o estoque de segurança pode ser conhecido também por estoque mínimo ou de reserva. Trata-se de uma quantidade mínima de peças que tem que existir no estoque, com a função de cobrir possíveis variações no sistema, podendo ser possíveis atrasos no tempo no fornecimento. Essa estratégia garante que não se interrompam os processos organizacionais por falta de material. Chiavenato (2014) posiciona-se, dizendo que a função do estoque de segurança é proteger o sistema produtivo quando a demanda (D) e o tempo de reposição variam ao longo do tempo.

Segundo Fenili (2016), os principais motivos de se manter um estoque são:

Tabela 1 – Motivos para uso de estoques

MOTIVO	EXPLICAÇÃO
Estoques podem proteger as organizações de eventuais oscilações de demanda	Uma vez adquirida, a mercadoria torna-se independente de flutuações de demanda (= de consumo). Em passado recente, na prevenção da gripe H1N1, comprávamos álcool gel tão logo o encontrávamos em uma farmácia, muitas vezes em quantidade maior do que nossas reais necessidades. Tentávamos, neste caso, nos resguardar de oscilações na demanda, estocando mercadorias.
Estoques podem proteger as organizações de eventuais oscilações de mercado	Uma vez adquirida, a mercadoria torna-se independente de flutuações do mercado. Há um tempo, na época da hiperinflação e do Plano Cruzado, muitos tinham o hábito de estocar mercadorias nas casas, tentando, assim, fugir dos efeitos das altas dos preços. Essa medida é muito comum em períodos inflacionários.
Estoques podem ser uma oportunidade de investimento	Isso ocorre quando, em determinado período, a taxa de aumento do valor financeiro do estoque for maior do que a taxa de aplicação em outros ativos que podem ser obtidos no mercado. Seria quase que um caso particular de oscilação de mercado, mencionado anteriormente.
Estoques podem proteger de atrasos	Os atrasos podem ser originários de diversas fontes, desde um problema no transporte das mercadorias, até uma negociação mais prolongada com fornecedores, ou até mesmo uma influência do clima. No setor público, por exemplo, as demandas burocráticas relativas à obrigatoriedade de regularidade fiscal das empresas contratadas podem implicar um tempo maior do que o desejado para reestabelecer um fornecimento.
Grandes estoques podem implicar economia de escala	A aquisição de itens de material em maiores quantidades usualmente implica a prática de preços unitários menos significativos, se comparado com compras de menores vultos. É o que usualmente denomina-se “poder de barganha”.

Fonte: Adaptado de Fenili, Renato Ribeiro. Gestão de Materiais, 2016.

Com a existência dos estoques, e à medida que a quantidade de materiais armazenados vai aumentando, tornam-se necessárias formas de controles mais objetivas para quantificar o número de objetos existentes no processo de armazenagem. Uma ferramenta de controle de estoques apresentada por Chiavenato (2014) é o fichário de estoque, também denominado de banco de dados sobre materiais. É um conjunto de documentos e informações que servem para informar, analisar e controlar os estoques de material, podendo ser composto por um conjunto de fichas, conforme a Imagem 1, ou planilhas de estoque.

Figura 3 – Ficha de estoque

1. Identificação do item:  
a) nome do item;  
b) número ou código do item;  
c) especificação ou descrição do item;  
d) unidade de medida (quilo, metro, litro, unidade);  
e) tipo de utilização (a que se destina o item).

2. Controle do item:  
a) estoque mínimo;  
b) lote econômico;  
c) demanda de consumo (utilização mensal);  
d) dias de espera para a chegada do pedido de renovação;  
e) fornecedores do item;  
f) porcentagem de perda ou rejeição na produção.

3. Entradas de material no estoque:  
a) recebimentos de material (entradas em quantidades);  
b) preço unitário em cada lote de recebimento;  
c) valor monetário de cada lote (quantidade x preço unitário).

4. Saídas de material do estoque:  
a) saídas de material em quantidades (RMs atendidas);  
b) preço unitário de cada lote de saída;  
c) valor monetário de cada lote (quantidade x preço unitário).

5. Saldo em estoque:  
a) saldo de estoque (quantidade existente em estoque);  
b) saldo disponível (quantidade existente + quantidade encomendada e ainda não recebida);  
c) saldo das encomendas (quantidade encomendada a receber);  
d) saldo das reservas (quantidade requisitada em RM e ainda não retirada no almoxarifado).

6. Valor do saldo em estoque:  
a) custo unitário de cada lote de entrada no almoxarifado;  
b) custo unitário médio;  
c) custo unitário de cada saída;  
d) valor monetário do saldo em estoque (unidades x custo unitário).

7. Rotação do estoque:  
a) soma das entradas (pedidos de reposição efetuados);  
b) soma das saídas (RMs atendidas);  
c) porcentagem das entradas sobre as saídas.

Figura 6 As principais informações da ficha de estoque.

Fonte: Chiavenato, 2014.

Quando se passam as fichas de estoque para um sistema informatizado, tem-se um grau de sofisticação e eficácia maior. Segundo Chiavenato (2014), a utilização de programas de computadores para essa finalidade se torna indispensável, à medida que aumenta o número de itens a serem controlados. Outra alternativa exposta por Pozo (2017), para se controlarem as quantidades de itens em estoques, são os inventários físicos. Periodicamente, as organizações efetuam contagem física de seus itens em estoques, em processos e no acabado para comparar a quantidade física com os dados contabilizados em seus registros, a fim de eliminar as diferenças registradas nos livros e o que realmente está armazenado no estoque.

O inventário físico torna-se importante para se ter precisão e consciência sobre a quantidade e tipo real de materiais que se tem à disposição da organização. Segundo Chiavenato

(2014), o inventário é um levantamento físico ou contagem de materiais existentes, para efeito de comprovação periódica com os estoques anotados nas fichas de estoque ou no banco de dados sobre materiais. Fichas podem ser criadas para registro do inventário físico (Figura 4).

Figura 4 – Modelo de cartão de inventário

(0)	
Código: _____	
Descrição: _____	
Local: _____	
Quantidade: _____	
Código: _____	1ª Contagem
Descrição: _____	_____
Local: _____	Visto                      Conferido
Quantidade: _____	
Código: _____	2ª Contagem
Descrição: _____	_____
Local: _____	Visto                      Conferido
Quantidade: _____	

Figura 9 Modelo de cartão de inventário.

Fonte: Chiavenato, 2014.

A armazenagem e o controle de materiais envolvem diversas variáveis, de modo que as organizações devem ficar atentas para se obter êxito em suas jornadas de trabalho, desde o controle efetivo na entrada de materiais até o seu uso e saída dos estoques.

#### 2.4.1 Armazenagem de livros

A armazenagem de livros requer cuidados específicos. O cuidado com o principal material que compõe tais objetos, chamado de papel, faz com que todos os envolvidos em tal ação necessitem ter consciência dos cuidados contra os agentes que degradam e comprometem a estrutura física destes. Segundo preservação e conservação de acervos bibliográficos (2007, p.7):

O papel como matéria orgânica e vulnerável a diversos processos de degradação. São divididos em: Fatores intrínsecos: estão ligados na própria fabricação do papel. Qualidade dos elementos na constituição do papel e peculiaridade do processo de fabricação Fatores extrínsecos: estão ligados ao meio ambiente em que esse papel está, tais como fatores ambientais, agentes biológicos, ação do homem e circunstanciais como, incêndios, inundações e catástrofes naturais.

Não só cuidados ao ambiente são necessários, como também direcionar profissionais capacitados em atuar nas bibliotecas, em acervos. Segundo Griebler *et al.* (2008), para se preservar uma acervo que se tenha muita consulta, como é o caso das bibliotecas universitárias,

é necessário ter um profissional capacitado no assunto, que consiga identificar os problemas de conversação, determinar suas causas e traçar ações para devidas correções e preservações. Griebler *et al.* (2008) complementam que a elaboração de uma política de preservação preventiva trará um enorme benefício ao acervo, aos funcionários, aos clientes e à organização que está hospedando os livros.

Dentro dos cuidados que se devem ter para preservar as obras dentro dos acervos, vários autores lançam orientações sobre diversos aspectos do ambiente e manuseio dos livros, observando-se uma confluência entre essas orientações. Segundo Preservação e Conservação de Acervos Bibliográficos (2007), temos o seguintes cuidados vistos na Tabela 2.

Tabela 2 – Cuidados contra os agentes físicos

<b>AGENTES FÍSICOS</b>	<b>CUIDADOS</b>
Iluminação	A utilização de filtros nas lâmpadas e bloqueios aos raios solares com persianas e cortinas. A recomenda que o limite de radiação ultravioleta tanto para acervos quanto para leitura seja de 75UV (m w/ lúmen).
Temperatura e umidade	A temperatura ideal para acervos é de 12°C. Para áreas de consultas com grandes volumes de usuários, deve-se manter a temperatura entre 18° a 22° centígrados e a umidade relativa do ar entre 50% a 60% (ideal 55%). O controle da umidade e temperatura nos locais de guarda de acervo deve ser medido através de aparelhos específicos como: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ O Aparelho de ar-condicionado que ajuda o controle de temperatura do ambiente;</li> <li>➤ Higrômetro, que mede a umidade relativa do ar,</li> <li>➤ Termo-higrômetro, que mede a temperatura e a umidade,</li> <li>➤ Desumidificador, que retira a umidade do ambiente.</li> </ul>
Poluição atmosférica	Como medida profilática, a adoção de filtros nos sistemas de ventilação é recomendada.

Fonte: Preservação e Conservação de Acervos Bibliográficos, 2007.

Preservação e conservação de acervos bibliográficos (2007) complementa que os agentes biológicos constituem ameaça mais séria devido aos danos que podem causar nos acervos, recomendando a limpeza periódica dos acervos, evitando a abertura de ralos, lixos e alimentos expostos ao ambiente de guarda de livros.

Glieber *et al.* (2007) (Tabela 3) indagam sobre como os agentes atuantes em um ambiente de biblioteca podem ser prejudiciais aos acervos:

Tabela 3 – agentes atuantes em um ambiente de biblioteca

<b>AGENTES FÍSICOS</b>	<b>CUIDADOS</b>
Iluminação	A luz solar intensa e a luz artificial são prejudiciais aos documentos por possuírem energia ultravioletas, e os efeitos mais comuns,

	neste caso são a descoloração das tintas e pigmentos; aumento de acidez e amarelamento do papel.
Temperatura e umidade	A temperatura é controlada através de aparelhos de ar refrigerado. A taxa adequada para manutenção de um acervo é a seguinte: a temperatura de 22° a 25°c, umidade relativa de 55%.
Poluição atmosférica	A poluição atmosférica é um dos fatores que mais atinge os acervos. O acúmulo de poeira sobre os livros e documentos, causa problemas estéticos, constituindo-se em um meio propício ao desenvolvimento de micro-organismos.
Insetos, roedores e micro-organismos	Os insetos, fungos, bactérias e roedores, denominados agentes biológicos de degradação, são causadores de danos irremediáveis aos acervos. Devendo haver uma limpeza constante do ambiente para que se evite a proliferação de tais agentes.

Fonte: Gliieber *et al.* (2007).

Dentre tantos agentes atuantes sobre os livros, deve-se ter um enorme cuidado também com o manuseio e o local onde essas obras serão armazenadas dentro dos acervos, segundo Preservação e Conservação de Acervos Bibliográficos (2007, p.17):

**ESTANTES:** O ideal para armazenamento de coleções bibliográficas é o mobiliário em aço com tratamento antiferruginoso e pintura epóxi-pó. Para melhor areação é recomendado que se tenha um afastamento de 80 cm entre as paredes e as estantes, última prateleira para o chão deve ter 20 cm, devem ser abertas para facilitar a ventilação e metálicas para facilitar a limpeza. Os livros devem ser acondicionados nas estantes em posição vertical; nunca acondicionar os livros com a lombada voltada para cima e o corte lateral voltado para baixo, pois esta posição acarreta o enfraquecimento das costuras.

**PRATELEIRAS:** Utilizar bibliocantos para evitar o tombamento os livros. **NUNCA MANTER AS ESTANTES COMPACTADAS.** Os livros não podem ser guardados empilhados, superlotando as prateleiras das estantes porque podem causar danos físicos aos mesmos que, durante sua retirada e reposição, sofrem rasgos e facilitam a proliferação de microorganismos e insetos. O limite de livros de tamanho comum (21cm) por prateleira, é de 30 livros. Os in-fólios devem ser guardados na horizontal, em estantes especiais (de almoxarifado, por exemplo).

Muitos são os cuidados que se devem ter ao armazenar acervos bibliográficos, necessitando que se criem estratégias e ações dentro das organizações, para que se consiga atingir o sucesso na conservação destas obras.

### **3 METODOLOGIA DA PESQUISA**

O presente estudo monográfico, que se propôs analisar como uma escola pública da rede municipal de ensino de João Pessoa adquiriu, armazenou, distribuiu e preservou os livros didáticos originados do Programa Nacional do Livro Didático (PNLD), visando à sua reutilização durante sua validade de uso, utilizou, em sua metodologia, as teorias de Gil (2002, 2008) e Lakatos e Marconi (2003).

#### **3.1 Caracterização da Pesquisa**

Esta pesquisa caracteriza-se, quanto a sua tipologia, como um estudo de campo de caráter exploratório e descritivo, utilizando-se de achados advindos do campo empírico autorizado para a realização da pesquisa aplicada, que foi uma escola municipal da cidade de João Pessoa, atendendo os segmentos de Ensino Fundamental, anos iniciais e finais, e a EJA (Ensino de Jovens e Adultos).

Ainda a esse respeito, tem-se o que assevera Rodrigues (2007), quanto ao fato de a pesquisa permitir o alcance de “maior familiaridade com o problema”, haja vista que este modo é indicado para casos em que o conhecimento acumulado sobre o fenômeno estudado seja escasso, considerando ainda que este caráter de pesquisa oportuniza um levantamento de dados e informações relevantes ao estudo, por meio de entrevistas e/ou de forma bibliográfica e documental.

Posto isso, pode-se dizer que esta pesquisa classifica-se como de campo, uma vez que se propôs a analisar e levantar maiores informações sobre o objeto de estudo, segundo Lakatos e Marconi (2003), utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

Segundo Gil (2003), as pesquisas se classificam a partir da análise de seus objetivos, sendo os objetivos gerais aspecto primordial para tal classificação. Dentro desse pensamento, a presente pesquisa, a partir de seu objetivo geral, tem sua classificação como exploratória e descritiva que, segundo Gil (2003), dentro da perspectiva exploratória, têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. E, dentro do contexto descritivo, tem, como objetivo primordial, a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.

Utilizou-se ainda a observação participante, que oportuniza uma abordagem descritiva acerca dos contextos sociais, em que o sujeito observador participa de forma ativa do exercício da coleta de dados, considerando ainda o fato de o próprio observador pertencer ao âmbito do qual se busca extrair informações (MÓNICO *et al.*, 2017) e possuir a imprescindível capacidade de se adaptar às situações vivenciadas neste campo empírico, além de ser uma ferramenta que oportuniza materializar, com riqueza de detalhes, os achados que incorporaram a análise de resultados.

Ainda se fez uso de pesquisa com análise documental, por meio de manuseio de documentos de comprovação de aquisição de livros didáticos na rede municipal, em atendimento aos moldes da gestão pública, o que, de acordo com Lakatos e Marconi (2003, p. 174), “se caracteriza como aquela que analisa dados coletados de fontes restritas a documentos, escritos ou não, constituindo as fontes primárias”. Ou seja: foram analisados documentos classificados e catalogados pertencentes à instituição que ainda não possuem um tratamento analítico, ou que foram analisados de forma situacional, oportunizando ao pesquisador inferir novas constatações.

No que diz respeito ao tratamento dos dados coletados, constatou-se ser oportuna a estratégia apontada para a utilização da abordagem qualitativa, com ênfase na análise de descrição dos achados por entrevista e documentos, ao qual Rodrigues (2007) recomenda utilizar tal procedimento por se tratar também de uma pesquisa de caráter descritivo, devido ao fato de as informações adquiridas não serem passíveis de quantificação e também não fazerem parte do intento desse estudo.

### **3.2 Instrumento de Coleta de Dados**

Na coleta de dados necessários para atingimento dos objetivos da presente pesquisa, foram utilizados dois formulários elaborados por meio do *Google Forms*, um deles contendo 18 questões, direcionado aos funcionários responsáveis pela distribuição e armazenagem dos livros didáticos, com o intuito de coletar informações sobre as formas pelas quais são armazenados os livros, seu ambiente e a existência de conscientização sobre a preservação das obras didáticas. E o outro, contendo 7 questões, direcionado ao gestor da unidade de ensino, com o objetivo de analisar como a unidade de ensino faz a aquisição e o recebimento dos livros anualmente. Ambos os formulários compostos por questões abertas e fechadas, enviados via e-mail para os respondentes, que tiveram o prazo de uma semana para responder. Segundo Lakatos e Marconi (2003), o formulário é um dos instrumentos essenciais para a investigação

social, cujo sistema de coleta de dados consiste em obter informações diretamente do entrevistado.

Também se utilizou pesquisa documental, por meio de listas de controles de livros, sendo esta pesquisa mediante documentos, caracterizada como primária, segundo Lakatos e Marconi (2003). A característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ser feitas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois.

Realizou-se registro de fotos do ambiente, como também de documentos utilizados para controle de entrega de livros. Todas as informações colhidas ocorreram mediante a prévia autorização da gestão escolar, por meio de documento disponível no apêndice do presente trabalho.

## 4 ANÁLISE DE DADOS

A partir daqui, analisaremos os resultados obtidos da coleta de dados realizada pelos questionários, direcionados ao gestor escolar responsável pela escolha das obras e os colaboradores responsáveis pela armazenagem e distribuição dos livros didáticos. Ao analisar a estrutura funcional da escola, constatou-se a presença de apenas um colaborador responsável pela armazenagem e distribuição dos livros, sendo sua função originária de professor readaptado. Ele foi direcionado a responder às questões.

Os tópicos abordados na ferramenta de coleta de dados serão conectados aos objetivos da presente pesquisa. O questionário buscou analisar as seguintes questões: a forma como a escola faz a adesão dos livros didáticos e a armazenagem inicial dessas obras em seu estado novo, a armazenagem, controle e a distribuição dos livros ao longo do ano letivo e a forma que a unidade de ensino administra a conservação e a reutilização dos livros didáticos, tornando-os servíveis ao reuso durante a sua validade didática.

### 4.1 Identificar o processo de Aquisição de livros didáticos

A partir deste tópico, iniciaremos a compreensão a respeito de que forma a escola faz a adesão dos livros didáticos, como também como é realizado o controle da quantidade de livros a chegar às escolas e o cuidado inicial com o recebimento dessas obras em seu estado de novo.

Para esse questionário, a partir da consulta à gestão escolar, a gestora pedagógica foi direcionada para ser a respondente, tendo em vista que ela é responsável pelo processo de escolha dos livros e registro documental no sistema do Governo Federal. Na Tabela 4, observam-se as respostas do gestor pedagógico.

Tabela 4 – Questões a respeito da adesão dos livros didáticos

QUESTÕES	RESPOSTA DO GESTOR
1- De que forma acontece a escolha dos livros didáticos por parte da escola?	O Programa Nacional do livro didático possui períodos alternados de escolha dividido em etapas a partir de cada nível de ensino, geralmente de três em três anos. A escolha do livro é realizada pela escola no ano anterior ao início da entrega do material. Geralmente a prefeitura estabelece uma escolha única de livros para toda rede de ensino, cabendo a escola a participar das reuniões estabelecidas e dá a anuência para a escolha unificada, posterior a este momento, devemos registrar a escolha no sistema do PDDE INTERATIVO, sistema esse do Governo Federal.

2- Qual é a periodicidade na escolha dos livros didáticos?	Três em três anos, sendo os livros, durante o período, reutilizáveis pelos alunos.
3- Como é estabelecido a quantidade de livros que serão entregues a escola?	A quantidade de livros a serem entregues a escola é definida a partir da quantidade de alunos matriculados informadas no censo escolar, dois anos antes a da entrega dos livros. Não tendo a escola autonomia de escolha da quantidade exata a ser entregue.
4- Levando a consideração a característica de ser reutilizável de alguns livros, ocorre alguma conscientização para os alunos sobre os cuidados e conservação desse material?	Existe o pedido aos alunos que tenha cuidados de uso aos livros, levando em consideração que serão utilizados por outros alunos no ano seguinte.
5- Existe algum controle sobre a quantidade e integridade física que é utilizado no momento em que o livros são entregues pela transportadora dos Correios?	Não, os livros são armazenados na biblioteca sem conferência.
6- Caso respondido “SIM” na questão anterior, especifique como é feito esse controle.	Não Houve resposta.
7- Em qual local são armazenados os livros novos após o recebimento da transportadora?	Biblioteca.
8- Qual profissional fica responsável pela armazenagem e distribuição dos livros didáticos?	Professor readaptado.

Fonte: Adaptado do formulário da pesquisa, 2023.

Nas questões 1, 2 e 3, observa-se que a escolha dos livros didáticos é realizada a cada três anos, a partir de escolha unificada dentro da rede de ensino fundamental, como também que a quantidade de livros a serem entregues para uso da escola é definida pela quantidade de alunos matriculados informados no Censo Escolar – INEP nos anos anteriores, tornando evidente que a unidade de ensino não possui um controle sobre a quantidade livro/aluno, levando em consideração que o quantitativo de alunos pode mudar ano a ano, devidos às constantes transferências de alunos que ocorrem ao longo ano. A partir destas características, um controle eficiente e objetivo torna-se necessário para que, no momento de recebimento dos livros em seu estado novo, no início do prazo de validade, a unidade de ensino tenha clareza sobre os números recebidos e consiga fazer a distribuição de livros de forma igualitária aos alunos. Segundo Pozo (2017), uma das mais importantes funções da administração de materiais está relacionada com o controle dos níveis de estoques.

Na questão 5, nota-se que não há um controle no recebimento dos livros, que são armazenados sem nenhum tipo de controle, ou catalogação, sem a existência de uma ferramenta de controle de estoques como o fichário de estoques ou planilhas eletrônicas. Dentro desse contexto, a unidade de ensino passa a não ter precisão e clareza com a quantidade de livros disponíveis para início das atividades de ensino. Segundo Chiavenato (2014), o fichário de estoque, também denominado de banco de dados sobre materiais, é um conjunto de documentos e informações que servem para informar, analisar e controlar os estoques de material, podendo ser composto por um conjunto de fichas.

Também se evidencia que não se utiliza nenhum sistema informatizado para controle sobre o quantitativo de livros recebidos. Fichas de estoques ou planilhas eletrônicas serviriam para se ter um controle previsto sobre o quantitativo de livros. Segundo Chiavenato (2014), a utilização de programas de computadores para essa finalidade se torna indispensável, à medida que aumenta o número de itens a serem controlados. O local de guarda de livros citado na questão 7 é a biblioteca, onde se espera a presença de um profissional especializado no manuseio e controle de acervos. Segundo Griebler *et al.* (2008), para se preservar uma acervo muito consultado, como é o caso das bibliotecas universitárias, é necessário ter um profissional capacitado no assunto, que consiga identificar os problemas de conversação, determinar suas causas e traçar ações para devidas correções e preservações.

O profissional citado como atuante responsável pelo acervo de livros didáticos é um servidor público readaptado, não sendo um profissional habituado com as práticas de controle e preservações de obras bibliográficas.

#### **4.2 DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE ARMAZENAGEM (GUARDA) E DISTRIBUIÇÃO DE LIVROS DIDÁTICOS ADQUIRIDOS NA ESCOLA EM ESTUDO**

Ao conhecer a estrutura de funcionários da escola, foi constatada a presença de um colaborador responsável pela guarda e distribuição de livros, como também que as obras didáticas ficam armazenadas até a sua distribuição aos alunos na biblioteca da escola. A partir das questões abordadas no formulário respondido pelo colaborador responsável, buscou-se entender em qual local, forma e condições, as obras são submetidas ao longo do período de uso.

Dentro desse contexto, analisando a primeira etapa do questionário, nas questões 3, 4, 5, 6, 7, conseguimos entender melhor a estrutura física do ambiente da biblioteca, local indicado pelo colaborador onde acontece a armazenagem dos livros. Observemos, na Tabela 5, as seguintes características do ambiente.

Tabela 5 – Questões a respeito das condições do ambiente biblioteca

<b>QUESTÃO</b>	<b>RESPOSTA DO COLABORADOR</b>
3- Levando em consideração a importância de uma boa circulação de ar na armazenagem dos livros, para se evitar a proliferação de fungos e insetos, no local onde os livros são armazenados, como você classificaria?	Circulação de ar adequada.
4- Levando em consideração que a variação constante da umidade ao atuar no papel causa o seu enfraquecimento, como também um alto índice desse agente pode ocasionar danos irreversíveis a	Não há umidade.

estrutura dos livros, no local onde os livros são armazenados, como você classificaria?	
5- A iluminação no ambiente de armazenamento de livros, pode afetar diretamente na durabilidade dessas obras, a fotodegradação é um processo constante que se é agravado através da exposição originária das lâmpadas ou luz solar. No quesito iluminação, no local onde os livros são armazenados, qual tipo de iluminação atua sobre os livros?	A iluminação disponível na biblioteca, são lâmpadas de led tubular, atuam diretamente sobre os livros.
6- O controle de temperatura no ambiente de guarda dos livros exerce um papel importante na conservação das obras didáticas, nesse contexto, como você classificaria a climatização do ambiente?	Boa, tendo em vista que a sala de biblioteca é climatizada através de dois condicionadores de ar, a temperatura da sala fica em torno de 22 graus.
7- Os livros didáticos, no momento que estão armazenados, possuem algum contato direto com paredes ou chão do local? Explique.	Sim, os livros costumam ser armazenados em prateleiras de alvenaria, empilhados na horizontal, com contato direto com as paredes. As características físicas das prateleiras são bem próximas ao chão da biblioteca.

Fonte: Adaptado do formulário da pesquisa, 2023.

Com as questões 3, 4, 5 e 6, pode-se observar que os livros didáticos, ao serem armazenados na biblioteca, possuem um condição de guarda regular, respeitando algumas das condições boas para a preservação dos livros, mantendo o local com boa iluminação, bem como sem a presença de umidade e com a temperatura ideal de 22°C.

No entanto, ao observar as imagens 1 e 2, observa-se que os livros estão armazenados em prateleiras de alvenaria, com contato direto com o chão e as paredes, podendo ocasionar danos irreparáveis às obras.

Segundo Preservação e conservação de acervos bibliográficos (2007, p.17):

**ESTANTES:** O ideal para armazenamento de coleções bibliográficas é o mobiliário em aço com tratamento antiferruginoso e pintura epóxi-pó. Para melhor areação é recomendado que se tenha um afastamento de 80 cm entre as paredes e as estantes, última prateleira para o chão deve ter 20 cm, devem ser abertas para facilitar a ventilação e metálicas para facilitar a limpeza. Os livros devem ser acondicionados nas estantes em posição vertical; nunca acondicionar os livros com a lombada voltada para cima e o corte lateral voltado para baixo, pois esta posição acarreta o enfraquecimento das costuras.

**PRATELEIRAS:** Utilizar bibliocantos para evitar o tombamento os livros. **NUNCA MANTER AS ESTANTES COMPACTADAS.** Os livros não podem ser guardados empilhados, superlotando as prateleiras das estantes porque podem causar danos físicos aos mesmos que, durante sua retirada e reposição, sofrem rasgos e facilitam a proliferação de microorganismos e insetos. O limite de livros de tamanho comum (21cm) por prateleira, é de 30 livros. Os in-fólios devem ser guardados na horizontal, em estantes especiais (de almoxarifado, por exemplo).

Imagem 1 – Livros didáticos armazenados na biblioteca



Fonte: dados da pesquisa, 2023. Registro e divulgação autorizados pela biblioteca.

Imagem 2 – Livros didáticos armazenados na biblioteca



Fonte: registrado com autorização prévia, na biblioteca.

Como pode ser visto nas imagens 1 e 2, apesar de os livros estarem em um ambiente com boas condições de temperatura, umidade e iluminação, estão armazenados de forma incorreta com contato direto com paredes e prateleiras em material não adequado para a guarda, podendo ocasionar danos permanentes a sua estrutura física.

#### **4.3 CONDIÇÕES DE CONTROLE E MANUSEIO DOS LIVROS DIDÁTICOS NO AMBIENTE DA ESCOLA**

Na segunda etapa do questionário, nas questões 8, 9,10 e 11, que observaremos na Tabela 6, podemos analisar a forma como a escola faz o manuseio e o cuidado dos livros, bem

como o seu dimensionamento de estoque, controle de entrega e inventários periódicos. A gestão de estoques e todos os aspectos envolvidos nesta prática tornam-se importantes para a organização, garantindo uma eficiência nos processos.

Tabela 6 – Questões a respeito do controle de estoques

QUESTÕES	RESPOSTA DO COLABORADOR
8- Quais cuidados visando a conservação dos livros didáticos são tomados na sua armazenagem até a sua distribuição aos alunos? Explique.	Os cuidados que tomamos são: -Não manusear os livros com as mãos sujas; -Não permitir que pessoas não autorizadas tenham acesso aos livros; -Verificar diariamente a presença de insetos e possíveis infiltrações nas paredes; -Realizar limpezas semanais no ambiente da biblioteca. esses são os cuidados que tomamos.
9- De que forma é feita o controle do estoque, a fim de ter um dimensionamento da quantidade de livros disponíveis para entrega?	Quando os livros novos chegam até a biblioteca, é feita uma contagem para se saber a quantidade disponível para entrega
10- Utiliza algum método de controle sobre a quantidade de livros que já foram entregues aos alunos? Explique	São utilizadas listas feitas a mão, com a assinatura dos responsáveis pelos alunos, a partir daí é feito o controle sobre o que já se foi entregue.
11- Quantas vezes ao ano é feito um inventário físico dos livros didáticos? Explique.	Nenhuma.

Fonte: Adaptado do formulário da pesquisa, 2023.

As questões de 9 a 11 evidenciam a falta de controle sobre a quantidade de livros recebidos e entregues aos alunos. Não é utilizado nenhum sistema informatizado ou controle de planilhas eletrônicas para se fazer um dimensionamento de estoque. Um inventário físico periódico se torna importante para se ter uma eficácia na conscientização a respeito do quantitativo de livros disponíveis a serem entregues aos alunos. Segundo Chiavenato (2014), o inventário é um levantamento físico ou contagem de materiais existentes, para efeito de comprovação periódica com os estoques anotados nas fichas de estoque ou no banco de dados sobre materiais. Fichas podem ser criadas para registro do inventário físico.

Observando as respostas obtidas por meio do questionário, torna explícita a inexistência de um controle formal sobre o recebimento de livros, entrega aos alunos e dimensionamento de estoques.

#### **4.4 ENTENDENDO O CONCEITO DE INTEGRIDADE FÍSICA DOS LIVROS DEVOLVIDOS NA LOGÍSTICA REVERSA**

Na última etapa do questionário, buscou-se compreender como a unidade de ensino administra o recebimento dos livros usados, devolvidos pelos alunos, no final de cada ano letivo, levando em consideração sua reutilização no ano seguinte, até o fim da validade de cada livro.

As questões 12 a 18 propuseram-se a analisar aspectos como conscientização a respeito da preservação preventiva dos livros, método de restauração, estado de livros devolvidos e controle, planejamento para a entrega dessas obras usadas no ano seguinte. Analisaremos a Tabela 7.

Tabela 7 – Questões da integridade física dos livros, e o planejamento de entrega para o ano seguinte

QUESTÕES	RESPOSTA DO COLABORADOR
12- Existe algum projeto de conscientização de utilização adequada mirando a conversação dos livros didáticos, no período de uso, para os alunos?	Não.
13- Caso a resposta tenha sido "SIM", explique características da ação, bem como sua periodicidade durante o ano.	Não houve resposta.
14- Existe algum método utilizado para que seja feito a restauração de livros em condições péssimas para o reúso? Explique.	Não, apenas recebemos os livros utilizados pelos alunos ao longo do ano e entregamos novamente para o próximo aluno utilizar.
15- Como você classifica o estado dos livros didáticos devolvidos pelos alunos para serem utilizados no ano seguinte?	Nota 2. Escala utilizada entre 01 -Em péssimo estado para reutilização; 05- Em ótimo estado para reutilização.
16- Existe algum controle sobre a devolução de livros pelos alunos, no final do ano?	Não.
17- Caso a resposta tenha sido "SIM", explique como feito esse controle.	Não houve resposta.
18- Como é feito o planejamento, no final do ano letivo, para a entrega de livros didáticos a partir dos livros devolvidos pelos alunos, mirando o ano seguinte?	Não fazemos planejamento específico para a entrega de livros para o ano seguinte.

Fonte: Adaptado do formulário da pesquisa, 2023.

Avaliando as repostas obtidas entre as questões 12 a 18, observa-se que a unidade de ensino não coopera para que haja uma entrega de livros organizada, através de um controle sobre o quantitativo recebido e entregue, característica que, aliada à não conscientização sobre a preservação de livros que ficou evidente na questão 12 e ao mau estado de livros devolvidos pelos alunos no final do ano letivo (situação evidenciada na questão 15), torna todo o processo de recebimento de livros, conservação e reutilização ineficiente, prejudicando os processos educacionais ofertados pela escola.

A escola não cria ações de conscientização na preservação de livros, indo em desencontro com a normas estabelecidas pelos órgãos que executam o Programa nacional do Livro Didático (PNLD). O Decreto nº 9.099, de 18 de julho de 2017, afirma que as Secretarias de Educação e as escolas participantes orientarão os professores, os estudantes, os seus pais e os seus responsáveis sobre a guarda, a conservação e a devolução dos materiais didáticos ao final do período letivo, inclusive por meio de campanhas de conscientização.

Com a falta de planejamento constatada na questão 18, não se possibilita a criação de um estoque de segurança. Segundo Pozo (2017), o estoque de segurança pode ser conhecido também por estoque mínimo ou estoque de reserva. Trata-se de uma quantidade mínima de peças que têm que existir no estoque com a função de cobrir possíveis variações no sistema, podendo gerar possíveis atrasos no tempo no fornecimento. Essa estratégia garante que não se interrompam os processos organizacionais por falta de material. Chiavenato (2014) se posiciona, dizendo que a função do estoque de segurança é proteger o sistema produtivo quando a demanda (D) e o tempo de reposição variam ao longo do tempo, impossibilitando o fornecimento de livros adequados aos alunos ao seguinte, na sua reutilização.

## 5 CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

A presente pesquisa buscou analisar como a escola pública da rede de ensino de João Pessoa faz a adesão dos livros didáticos, armazena e executa o controle, visando a sua reutilização dentro do prazo de validade das obras didáticas, tendo como problema de pesquisa o seguinte questionamento: como a escola pública em questão armazena e/ou garante a guarda e a (re)distribuição dos livros didáticos de forma a conservá-los servíveis à reutilização? Dentro desse contexto e com o intuito de levantar, de forma objetiva, as informações a partir da análise na literatura, observaram-se as áreas de armazenagem, controle e distribuição, como também de métodos de preservação e manuseio de livros para a elaboração do instrumento de coleta de dados que possibilitou responder ao problema de pesquisa apresentado.

A partir da aplicação dos questionários, evidenciou-se que a unidade de ensino não pratica nenhum controle formal, no recebimento, entrega e devolução dos livros por parte dos alunos, ao longo do ano letivo. Este fator ocasiona, eventualmente, um desgaste maior dos livros e desorganização em todo o processo, gerando falta de livros para que alunos dos anos seguintes possam utilizar. Outro fato que ficou evidente ao longo da pesquisa foi a condição irregular de armazenamento dos livros, necessitando de um mobiliário adequado, mirando a conservação deles. Com essas considerações, sugere-se que a unidade de ensino adote controles formais, como planilhas eletrônicas, sobre o recebimento, armazenamento e controle sobre os livros em toda a cadeia logística, desde o seu recebimento até a distribuição e a devolução do aluno.

Dentro desse contexto, sugere-se, também, que a escola realize inventários físicos de forma periódica, com o intuito de se ter clareza sobre o dimensionamento de estoques de livros durante todo o ano letivo, favorecendo, assim, um planejamento adequado durante todo o processo de guarda, distribuição das obras didáticas. Também se sugere que se adotem ações de conscientização quanto à preservação dos livros didáticos de forma periódica e direcionada aos alunos, professores e funcionários. E, por fim, que a unidade de ensino possa realizar a aquisição de mobiliário adequado para que os livros possam ficar acondicionados de forma adequada.

A pesquisa foi concluída com êxito, uma vez que foi possível atingir os objetivos propostos. Porém, as limitações obtidas foram em relação à análise de documentos de controles de entrega e distribuição de livros, havendo políticas internas da organização que restringiam registros fotográficos de tais documentos, como também de análise de livros devolvidos pelos alunos ao final do ano, levando em consideração o período de pesquisa que não coincidiu com o final do ano letivo, podendo haver lacunas de entendimento na coleta de dados finais.

O presente trabalho possibilitou-me um grande desenvolvimento acadêmico e profissional, permitindo um maior conhecimento quanto aos processos inerentes à administração pública e fomentando os conhecimentos adquiridos durante toda a graduação do curso Bacharelado em Administração, podendo também atuar dentro da organização como objeto de estudo, com o intuito de melhoria dos processos internos.

Por fim, vale ressaltar a importância de fomentar discussões e pesquisas futuras sobre armazenagem, controle e distribuição dos livros didáticos no âmbito da educação básica na rede pública, levando em consideração que esse processo logístico envolve uma grande quantidade de recurso público destinada pelo Fundo Nacional da Educação (FNDE), tendo sido empregado, no ano de 2020, segundo dados estatísticos do site do FNDE, um total de R\$ 1.390.201.035,00 em investimento para distribuição de 172.571.931 exemplares. Isso mostra a importância de valorização do investimento público na educação brasileira por meio de políticas públicas sociais.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Eliana Borges Correia de; FERREIRA, Andrea Tereza Brito. Programa Nacional do Livro Didático (PNLD): mudanças nos livros de alfabetização e os usos que os professores fazem desse recurso em sala de aula. Ensaio: **Avaliação e Políticas Públicas em Educação [online]**. 2019, v. 27, n. 103 [Acessado 12 de Agosto 2022] , pp. 250-270.

Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0104-40362019002701617>>. Epub 07 Fev 2019. ISSN 1809-4465. <https://doi.org/10.1590/S0104-40362019002701617>.

BRASIL. Decreto-lei Nº 1.006, de 30 de dezembro de 1938. **Estabelece as condições de produção, importação e utilização do livro didático**. Diário Oficial da União, 5 jan. 1939.

BRASIL. Decreto nº 19.402, de 14 de novembro de 1930. **Cria uma Secretária de Estado com a denominação de Ministério dos Negócios da Educação e Saúde Pública**. Diário Oficial, p. 20883.

BRASIL. Decreto-lei Nº 91.542, de 19 de agosto de 1985. **Institui o Programa Nacional do Livro Didático, dispõe sobre sua execução e dá outras providências**. Diário Oficial da União, 20 ago. 1985.

CASTRO, Cláudio de Moura. **A prática da pesquisa**. 1.ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1977.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de materiais: uma abordagem introdutória**. 3. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

FITZSIMMONS, James; FITZSIMMONS, Mona. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6. ed. Porto Alegre : Bookman, 2011.

FNDE. **Programas**. c2017. Disponível em < <https://www.fnde.gov.br/programas>>. Acessado em: 28/09/2022.

FNDE. Gastos do FNDE com livros. Disponível em:

<https://www.fnde.gov.br/index.php/programas/programas-do-livro/pnld/dados-estatisticos>.

Acesso em: 12 ago. 2022.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo. Atlas, 2002. Disponível em:[https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo\\_C1\\_como\\_elaborar\\_projeto\\_de\\_pesquisa\\_-\\_antonio\\_carlos\\_gil.pdf](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf). Acesso em: 19 set. 2022.

GOMES, Gláucia; NOGUEIRA, Isabel; ABRUNHOSA, J.J. **Técnicas Modernas de Preservação & Recuperação de Acervos Bibliográficos**. Nova Friburgo: Êxito brasil, 2006.

GRIEBLER, Ana Cristina de Freitas et al. **Coletânea Sobre Preservação & Conversação de Acervos em Bibliotecas Brasileiras**. Nova Friburgo: Êxito brasil, 2008

LOVELOCK, Christopher H.; WIRTZ, Jochen; HEMZO, Miguel Angelo. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia**. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

KOTLER, Philipe; KELLER, Kevin. **Administração de Marketing**. 14. ed. – São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica 1**. 5. ed. São Paulo: Atlas 2003.

MANZINI, E. J. A entrevista na pesquisa social. Didática. São Paulo, v.26/27, p. 149-158. 1991.

MÓNICO, L. S. et al. A Observação Participante enquanto metodologia de investigação qualitativa. Atas - Investigação Qualitativa em Ciências Sociais. v. 3. 2017. p. 724-733. 2017. Disponível em: <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2017/article/view/1447>. Acesso em: 08 out. 2022.

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2017.

SILVA, Vandeir Luiz da; SILVA PIRES, Manuela Deolinda dos Santos. **Gestão de Materiais**. 2. ed. Brasília: Enap, 2016.

TELO, Ricardo Telo.; SCHUBRING, G. A Comissão Nacional do Livro Didático e a avaliação dos livros de matemática entre 1938 e 1969. **Revista Brasileira de História da Educação**, v. 18, p. e014, 19 maio 2018. Disponível em: <<https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/rbhe/article/view/42909/751375137725>>. Acesso em: 12/08/2022.

TODOS PELA EDUCAÇÃO. **O que é e o que faz o FNDE?**. Disponível em: <<https://todospelaeducacao.org.br/noticias/perguntas-e-respostas-o-que-e-e-o-que-faz-o-fnde/>>. Acessado em:29/09/2022.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DIRECIONADO AO COLABORADOR DA BIBLIOTECA

Prezado (a), Leitor.

O questionário a seguir, irá fomentar o desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso do Discente Filipe de Farias Maia com o título "**O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E GUARDA DE LIVROS DIDÁTICOS NA BIBLIOTECA DE UMA ESCOLA MUNICIPAL DA REDE PÚBLICA DE ENSINO DE JOÃO PESSOA**", orientado pela Professora Dra. Maria da Conceição Monteiro Cavalcanti, no curso Bacharelado em Administração, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba.

A enquete busca compreender como acontece o processo de aquisição, armazenagem e distribuição dos livros didáticos, recebidos através do Programa Nacional de Livro Didático (PNLD), utilizados em sua escola. Considerando a reutilização de alguns livros didáticos em seu período trienal de utilização, a pesquisa busca compreender as formas que a escola utiliza para redistribuir e conservar essas obras didáticas.

Compreendendo a complexidade que atua na administração de livros didáticos desde o recebimento do governo federal até a sua reutilização pelos alunos, a ferramenta em questão será direcionada ao profissional que atua diretamente com a armazenagem e distribuição dos livros didáticos, com o intuito de levantar as informações mais precisas sobre essa parte do processo.

Seguindo os preceitos éticos, informamos que sua participação será absolutamente sigilosa, não constando seu nome ou qualquer outro dado que possa identificá-lo no relatório final ou em qualquer publicação posterior sobre esta pesquisa. Pela natureza da pesquisa, sua participação não acarretará em quaisquer danos para sua pessoa. Tais informações serão utilizadas **EXCLUSIVAMENTE** para fins acadêmicos.

- 1- Qual cargo você exerce?
- 2- Em qual setor da escola os livros didáticos são armazenados?
- 3- Levando em consideração a importância de uma boa circulação de ar na armazenagem dos livros, para se evitar a proliferação de fungos e insetos, no local onde os livros são armazenados, como você classificaria?
  - ( ) Circulação de ar adequada;
  - ( ) Circulação de ar inadequada;
- 4- Levando em consideração que a variação constante da umidade ao atuar no papel causa o seu enfraquecimento, como também um alto índice desse agente pode ocasionar danos irreversíveis a estrutura dos livros, no local onde os livros são armazenados, como você classificaria?
  - ( ) Níveis altos de umidade;
  - ( ) Pouca umidade;
  - ( ) Não há umidade.
- 5- A iluminação no ambiente de armazenamento de livros, pode afetar diretamente na durabilidade dessas obras, a fotodegradação é um processo constante que se é agravado

- através da exposição originária das lâmpadas ou luz solar. No quesito iluminação, no local onde os livros são armazenados, qual tipo de iluminação atua sobre os livros?
- 6- O controle de temperatura no ambiente de guarda dos livros exerce um papel importante na conservação das obras didáticas, nesse contexto, como você classificaria a climatização do ambiente?
  - 7- Os livros didáticos, no momento que estão armazenados, possuem algum contato direto com paredes ou chão do local? Explique.
  - 8- Quais cuidados visando a conservação dos livros didáticos são tomados na sua armazenagem até a sua distribuição aos alunos? Explique.
  - 9- De que forma é feita o controle do estoque, afim de ter um dimensionamento da quantidade de livros disponíveis para entrega?
  - 10- Utiliza algum método de controle sobre a quantidade de livros que já foram entregues aos alunos? Explique.
  - 11- Quantas vezes ao ano é feito um inventário físico dos livros didáticos? Explique.
  - 12- Existe algum projeto de conscientização de utilização adequada mirando a conversação dos livros didáticos, no período de uso, para os alunos?  
 SIM  
 NÃO
  - 13- Caso a resposta tenha sido "SIM", explique características da ação, bem como sua periodicidade durante o ano.
  - 14- Existe algum método utilizado para que seja feito a restauração de livros em condições péssimas para o reuso? Explique.
  - 15- Como você classifica o estado dos livros didáticos devolvidos pelos alunos para serem utilizados no ano seguinte?  
Em péssimo estado para reutilização  1 Á 5  Em ótimo estado para reutilização
  - 16- Existe algum controle sobre a devolução de livros pelos alunos, no final do ano?  
 SIM  NÃO
  - 17- Caso a resposta tenha sido "SIM", explique como feito esse controle.
  - 18- Como é feito o planejamento, no final do ano letivo, para a entrega de livros didáticos a partir dos livros devolvidos pelos alunos, mirando o ano seguinte?

## APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DIRECIONADO À REPRESENTANTE DA GESTÃO

Prezado (a), Leitor.

O questionário a seguir, irá fomentar o desenvolvimento do Trabalho de Conclusão de Curso do Discente Filipe de Farias Maia com o título "**O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E GUARDA DE LIVROS DIDÁTICOS NA BIBLIOTECA DE UMA ESCOLA MUNICIPAL DA REDE PÚBLICA DE ENSINO DE JOÃO PESSOA**", orientado pela professora Dra. Maria da Conceição Monteiro Cavalcanti, no curso Bacharelado em Administração, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba.

A enquete busca compreender como acontece o processo de aquisição, armazenagem e distribuição dos livros didáticos, recebidos através do Programa Nacional de Livro Didático (PNLD), utilizados em sua escola. Considerando a reutilização de alguns livros didáticos em seu período trienal de utilização, a pesquisa busca compreender as formas que a escola utiliza para redistribuir e conservar essas obras didáticas.

Compreendendo a complexidade da aquisição e escolha de livros didáticos, a ferramenta em questão será direcionada a gestão escolar, com o intuito de levantar as informações mais precisas sobre essa parte do processo de aquisição e recebimentos dos livros didáticos.

Seguindo os preceitos éticos, informamos que sua participação será absolutamente sigilosa, não constando seu nome ou qualquer outro dado que possa identificá-lo no relatório final ou em qualquer publicação posterior sobre esta pesquisa. Pela natureza da pesquisa, sua participação não acarretará em quaisquer danos para sua pessoa. Tais informações serão utilizadas **EXCLUSIVAMENTE** para fins acadêmicos.

- 1- Qual cargo você exerce na escola?
- 2- De que forma acontece a escolha dos livros didáticos por parte da escola?
- 3- Qual é a periodicidade na escolha dos livros didáticos?
- 4- Como é estabelecido a quantidade de livros que serão entregues a escola?
- 5- Levando a consideração a característica de ser reutilizável de alguns livros, ocorre alguma conscientização para os alunos sobre os cuidados e conservação desse material?
- 6- Existe algum controle sobre a quantidade e integridade física que é utilizado no momento em que o livros são entregues pela transportadora dos Correios?
- 7- Caso respondido "SIM" na questão anterior, especifique como é feito esse controle.
- 8- Em qual local são armazenados os livros novos após o recebimento da transportadora?
- 9- Qual profissional fica responsável pela armazenagem e distribuição dos livros didáticos?

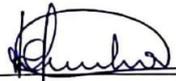
## ANEXO – TERMO DE CESSÃO DE USO DE VOZ, FOTOS, TEXTO E DADOS BIBLIOGRÁFICOS

### TERMO DE CESSÃO DE USO DE VOZ, FOTOS, TEXTO E DADOS BIBLIOGRÁFICOS.

Eu, **MARINÊS CUNHA DE CARVALHO LISBOA**, representante legal da empresa **EM GENERAL RODRIGO OTÁVIO CNPJ 01.912.970/0001-26**, declaro que AUTORIZO, de forma gratuita e sem ônus, a divulgação de dados por mim concedidos para a pesquisa de campo para a formatação de um Trabalho de conclusão de curso modalidade TCC com diagnóstico organizacional, desenvolvido para obtenção do grau de bacharel do Curso de Bacharelado em Administração do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB) - Campus João Pessoa. Tenho conhecimento que o referido instrumento de coleta de dados (entrevista/roteiro de observação, coleta de imagens) está sendo realizado pelo graduando **FILIPPE DE FARIAS MAIA** matricula **20191460082**, sob a orientação da Professora Doutora Maria da Conceição Monteiro Cavalcanti, para a pesquisa com foco na Administração dos Recursos Materiais e Patrimoniais no âmbito da gestão pública municipal.

Estou ciente de que as informações por mim concedidas para fins desse Diagnóstico Organizacional e realização de TCC, poderão ser apresentadas em outras atividades (Mostras de Pesquisa, Workshop, Simpósios, Congressos e eventos afins) e publicações acadêmicas (artigos, resumos, resenhas críticas, relatos de experiências entre outros), sempre sem fins lucrativos, podendo de forma ética mencionar o nome da nossa empresa, porém resguardando minha identidade (pessoa física) e dos demais respondentes da pesquisa.

João Pessoa – PB, 01/02/2023.



Carimbo e Assinatura do(a) representante legal da empresa

**Marinês Cunha de Carvalho Lisboa:**  
Diretora Administrativa  
Matrícula 30951-6

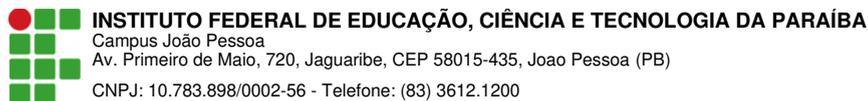
**01.912.970/0001-26**

**Esc. M. Gen. Rodrigo Otávio**

**Av. Mato Grosso, nº 988**

**Bairro dos Estados - CEP: 58030-080**

**João Pessoa - PB**



## Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

### TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**Assunto:** TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO  
**Assinado por:** Filipe Maia  
**Tipo do Documento:** Anexo  
**Situação:** Finalizado  
**Nível de Acesso:** Ostensivo (Público)  
**Tipo do Conferência:** Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- **Filipe de Farias Maia, ALUNO (20191460082) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA**, em 28/06/2023 11:54:52.

Este documento foi armazenado no SUAP em 28/06/2023. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 864791  
Código de Autenticação: 569317a3c5

