

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO

FLÁVIA GEDIENE DE OLIVEIRA

**DESCRIÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO**

Ouro Preto

2013

FLÁVIA GEDIENE DE OLIVEIRA

**DESCRIÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO**

Trabalho de Monografia do Curso de
Especialização em Gestão Pública
da Universidade Federal de Ouro Preto
Professora Orientadora: Dra. Tânia Rossi Garbin

Ouro Preto

2013

O481d Oliveira, Flávia Gediene de.

Descrição do funcionamento do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto [manuscrito]. /Flávia Gediene de Oliveira. - 2013.
51f.: il.; color.; tabs.

Orientador: Tânia Rossi Garbin.

Monografia (Curso de especialização em Gestão Pública) - Universidade Federal de Ouro Preto. Centro de Educação Aberta e à Distância.

1. Bibliotecas. 2. Bibliotecas universitárias. 3. Gestão da informação.
4. Gestão pública. 5. Organizações públicas. I. Universidade Federal de Ouro Preto. II. Título.

CDU: 027.7



UFOP

Universidade Federal
de Ouro Preto



UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
CENTRO DE EDUCAÇÃO ABERTA E A DISTÂNCIA

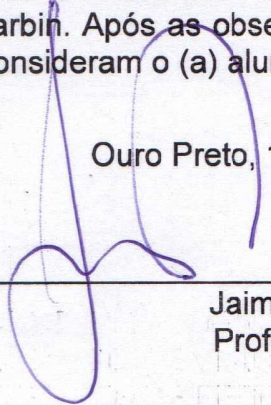


CEAD
Centro de Educação
Aberta e a Distância

ATA DA DEFESA DE MONOGRAFIA DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM
GESTÃO PÚBLICA, DO CENTRO DE EDUCAÇÃO ABERTA E A DISTÂNCIA -
CEAD, DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO - UFOP.

Aos dezesseis dias do mês de setembro do ano de dois mil e treze às 10:30h no CEAD/UFOP reuniram-se o Prof. Jaime Antonio Sardi, Prof. Carlos Alberto Dainese e a Profª Tânia Rossi Garbin como membros da Banca Examinadora, com a finalidade de examinar, avaliar e aprovar a monografia apresentada pelo (a) aluno (a) **Flávia Gediene de Oliveira**. O (a) candidato (a) apresentou o trabalho intitulado: "**Descrição do Funcionamento do Sistema de Biblioteca da Universidade Federal de Ouro Preto**", sob orientação de Tânia Rossi Garbin. Após as observações dos avaliadores, em comum acordo os presentes consideram o (a) aluno (a) Aprovado com a nota B.

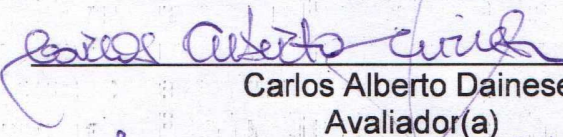
Ouro Preto, 16 de setembro de 2013



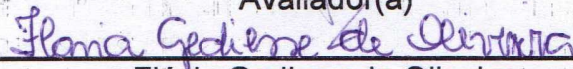
Jaime Antonio Sardi
Professor Avaliador



Tânia Rossi Garbin
Avaliador(a)



Carlos Alberto Dainese
Avaliador(a)



Flávia Gediene de Oliveira
Aluno(a)

Dedico este trabalho à minha mãe, meus irmãos
e meus queridos sobrinhos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, meu criador e pai amoroso; a Jesus, meu salvador, melhor amigo e razão do meu viver; e ao Espírito Santo, meu guia e consolador. A esse Deus Triuno que tem respondido todas as minhas orações e sem o qual nada seria possível.

Agradeço à minha mãe pela imensa ajuda no dia a dia, pelos sábios conselhos, e pelo exemplo de convivência e amor ao próximo demonstrado durante toda a minha vida. Ao meu irmão Daniel por me ajudar a cuidar das minhas gatinhas enquanto eu me dedicava a este trabalho. Aos meus irmãos Kézia e Márcio por me encorajarem a sempre estudar mais. Aos meus sobrinhos Vinícius e Gustavo por alegrarem a minha vida. Aos meus irmãos da Igreja Cristã Maranata pelas orações e pelas palavras de incentivo e consolo.

Agradeço à professora Tânia por me ajudar na escolha do tema deste trabalho e também por me orientar na elaboração do mesmo. Aos professores do curso de especialização em Gestão Pública da UFOP por compartilharem seus preciosos conhecimentos os quais enriqueceram a minha vida estudantil, profissional e cotidiana.

Agradeço aos meus colegas do SISBIN cujo trabalho observei para a realização deste estudo. Especialmente, Sione, Luciana e Madalena que puseram à minha disposição todas as informações que solicitei; e à Celina, coordenadora executiva, pelo apoio à realização deste trabalho.

*Bem-aventurada é a nação cujo Deus
é o Senhor, o povo que ele escolheu
para sua herança.*

RESUMO

A presente monografia tem como principal objetivo descrever o funcionamento do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto com o objetivo de oferecer informações para intervenções futuras, como realização de diagnóstico da situação deste setor e identificação de atividades eficientes considerando demandas de seu público-alvo. A metodologia utilizada para a realização deste trabalho foi a pesquisa-ação, o estudo de caso e a observação participante pelo fato da pesquisadora ser funcionária do setor descrito e esses métodos serem os mais adequados a esta situação. Através desta pesquisa, conforme já esperado, foi possível apontar situações em que há falta de recursos e/ou em que estes não estão sendo bem aproveitados. Desta maneira, este estudo pode contribuir para a resolução destes problemas já que foi capaz de identificá-los.

Palavras-chave: Bibliotecas; Gestão Pública; Organização Pública.

SUMÁRIO

I INTRODUÇÃO.....	08
II. REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
2.1 Bibliotecas.....	10
2.2 Bibliotecas Universitárias.....	13
2.3 Bibliotecas Universitárias Digitais.....	14
III. METODOLOGIA.....	16
IV. RESULTADOS.....	18
4.1 Sistema de Bibliotecas e Informação da UFOP.....	18
4.2 Bibliotecas setoriais.....	19
4.3 Da aquisição do material bibliográfico às estantes.....	26
4.4 Serviços.....	29
4.4.1 Confecção de carteiras e crachás.....	30
4.4.2 Cadastro de usuário na base de dados.....	34
4.3.3 Pesquisa no banco de dados.....	39
4.3.4 Acesso às estantes.....	39
4.3.5 Empréstimo domiciliar.....	40
4.3.6 Empréstimo entre bibliotecas.....	40
4.3.7 Reserva.....	41
4.3.8 Renovação.....	42
4.3.9 Devolução.....	43
4.3.9.1 Penalidades.....	43
4.3.10 Treinamento para uso do portal de periódicos da CAPES.....	44
4.3.11 Confecção de ficha catalográfica de monografia, dissertação e tese.....	44
4.3.12 Assessoria na normalização de trabalhos acadêmicos.....	45
4.4 Sistemas antifurtos.....	45
V. ANÁLISE.....	46
VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49
VII. REFERÊNCIA	50

I. INTRODUÇÃO

Por muito tempo a imagem do servidor público para a população tem sido de atendentes preguiçosos, sem vontade de atender a demanda do usuário, mais voltados para atividades burocráticas irrelevantes que para a resolução dos problemas apresentados pelo cidadão. Concomitantemente, a necessidade de se recorrer ao serviço público é vista como penosa, pois o que, normalmente, vem à mente do cidadão é a demora do atendimento, o mau atendimento e, até mesmo, a rudez com que será tratado.

Tarefa quase impossível é mudar a imagem que a sociedade tem do serviço público. Mesmo porque, em muitos setores públicos, esta imagem reflete a realidade. No entanto, tem-se testemunhado muitas tentativas de se melhorar o atendimento das demandas concedendo-se aos serviços maior eficiência, conscientizando-se os servidores públicos do valor que o cidadão tem para as instituições, buscando-se conhecer as verdadeiras necessidades do público-alvo de cada setor e atendê-las, dentre outras ações.

A Universidade Federal de Ouro Preto, como instituição pública de ensino, tem como objetivo central o ensino, a pesquisa e a extensão e conta como público-alvo seus alunos, professores, pesquisadores, técnicos administrativos e a comunidade das cidades onde exerce atividades. A principal demanda do serviço é destinada a dar suporte para a formação acadêmica e sua eficiência é fundamental para que a missão da universidade, produzir e disseminar o conhecimento, seja cumprida com mérito.

Neste contexto, a biblioteca tem um papel fundamental. Segundo Higham (1980 apud Leitão, 2005, p. 27), “o caráter e eficiência da universidade podem ser medidos no tratamento dado ao seu órgão central – a biblioteca”. Isso acontece porque é este setor da universidade que irá prover material para que alunos e professores desenvolvam suas pesquisas, além de disponibilizar conhecimentos e serviços para a padronização da ciência produzida e a recuperação destas informações. O conhecimento produzido que não é armazenado de forma a possibilitar sua recuperação é conhecimento perdido.

Desta forma, este trabalho monográfico tem como objetivo geral descrever o funcionamento do Sistema de Bibliotecas e Informações – SISBIN - da Universidade Federal de Ouro Preto e suas bibliotecas setoriais. Pretende-se fazer uma revisão bibliográfica sobre alguns conceitos relacionados ao tema; descrever as rotinas de aquisição de material bibliográfico, do processamento técnico dos mesmos e as de

atendimento ao usuário, além de discorrer sobre os serviços prestados, as atividades desenvolvidas, os recursos humanos, dentre outros aspectos.

A descrição das atividades de um setor de trabalho permite a análise das mesmas, sendo ponto de partida para o desenvolvimento de políticas voltadas ao aumento da eficácia e eficiência organizacional, à melhoria da qualidade dos serviços prestados e do atendimento das reais necessidades dos usuários.

Como funcionária do SISBIN há quase cinco anos tenho testemunhado alguns problemas que dificultam o pleno atendimento das necessidades da instituição por parte deste setor. E, apesar de existirem alguns manuais de rotina usados nas bibliotecas, não existe um trabalho que unifica as características do setor dificultando a visualização da real situação do mesmo e dos problemas a serem enfrentados rumo à otimização de suas atividades. Desta forma, pretende-se, com esta descrição, fomentar a criação de políticas de melhoria dos serviços prestados pelo SISBIN aos alunos, professores e servidores da UFOP e também à comunidade das cidades onde a UFOP mantém atividades.

II. REFERENCIAL TEÓRICO

Para descrever o funcionamento do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto faz-se necessária uma revisão da bibliografia sobre temas relacionados tais como bibliotecas, bibliotecas universitárias e bibliotecas digitais.

2.1 Bibliotecas

Para Grogan apud Maciel (2000, p. 34), “conceito de biblioteca é o compartilhamento e uso coletivo dos registros gráficos em benefício da sociedade como um todo e dos indivíduos que a constituem”.

No mesmo tom, Baganha (2004, p. 93) afirma que “a biblioteca reúne e organiza coleções de documentos (que podem ter diferentes suportes) com vista a uma posterior divulgação e disponibilização”. Este conceito aplica-se ao tipo de biblioteca relevante para este estudo, deixando de fora bibliotecas particulares que não têm o objetivo de disponibilização de seu acervo.

Enfatizando a importância da biblioteca para a sociedade, Milanesi (1983, p. 15) afirma que “a Ciência é cumulativa e a biblioteca tem a função de preservar a memória – como se ela fosse o cérebro da humanidade – organizando a informação para que todo ser humano possa usufruí-la”.

Estes três autores tocam em dois pontos cruciais: a tutela da informação e sua recuperação. Não basta guardar a ciência, o saber, a literatura, a arte, é preciso que estes elementos sejam organizados de forma que seja possível e fácil recuperá-los quando necessários ou requeridos.

Entre estes dois pontos existe uma infinidade de atividades que as bibliotecas modernas realizam a fim de maximizar sua função na sociedade, pois para Milanesi (1983, p. 65), “uma biblioteca está aberta não apenas para emprestar livros para aqueles que não dispõem de recursos para adquiri-los, mas para abrir ao infinito as possibilidades de acesso à informação.”

A nova biblioteca apresenta-se também como um lugar destinado a atividades culturais tais como exposições, teatro, cinema dentre outras. O objetivo da biblioteca é

facilitar o acesso à informação, além de estimular o gosto pela leitura e pela cultura atraindo e cativando os leitores. (BAGANHA, 2004, p. 93)

É interessante mencionar o caráter dinâmico da biblioteca. Para Leitão (2005, p.16):

“Bibliotecas não existem de forma independente da sociedade e das instituições às quais se vinculam. Elas acompanham as tendências que se verificam na vida social, em especial aquelas relacionadas ao campo do conhecimento e da educação”.

As instalações básicas de uma biblioteca, geralmente, constam de referência, balcão de atendimento, processamento técnico, acervo geral, acervo de periódicos, cabines de estudos individuais, sala de estudo em grupo, terminal de consulta, sala da administração e sala multimídia.

O setor de referência é o responsável pelo atendimento ao usuário. É o primeiro contato do usuário com a biblioteca. Aqui ele recebe orientações sobre o uso da biblioteca e informações sobre o acervo e normas. Segundo Maciel (2000, p. 34), o setor de referência:

“...compreende todas as atividades voltadas, direta ou indiretamente, à prestação de serviços ao usuário. Inclui a divulgação de informações gerais sobre a biblioteca, como endereço, horário de funcionamento, assim como as específicas, voltadas para um segmento pré-determinado. Promove o uso do sistema e de seus recursos e, para isso, desenvolve atividades de treinamento pessoal da clientela na utilização do acervo, catálogos, bases e o acesso às bibliotecas virtuais”.

O balcão de atendimento ou de circulação é o setor responsável pela circulação do acervo (empréstimo e devolução do material bibliográfico). Como parte do setor de referência, o balcão de atendimento deve estar sempre sintonizado para que não haja falhas na comunicação e o usuário seja prejudicado. Este setor realiza ainda, reserva de livros que estão emprestados e a renovação do empréstimo. Com a aquisição de softwares de automação, estes serviços ficaram mais ágeis e eficazes; além de proporcionar uma autonomia ao usuário que pode fazer também renovações pela web.

O processamento técnico é onde o documento recebe o registro, classificação, indexação e catalogação.

O acervo, geralmente, está dividido em duas grandes categorias: acervo geral (livros, relatórios técnicos, trabalhos acadêmicos, monografias, dissertações, teses) e acervo de periódicos. Algumas bibliotecas possuem materiais tais como partituras, CDs,

DVDs etc. que são organizados separadamente. Em muitos lugares, os materiais somente de consulta também se encontram em local separado do acervo disponível para empréstimo.

As cabines de estudo são destinadas a pessoas que frequentam a biblioteca para estudos individuais para provas, concursos etc. Já as salas de estudo em grupo são, geralmente, utilizadas por dois ou mais usuários para estudo em conjunto. O ideal é que tenha isolamento acústico para permitir discussões entre os usuários.

O terminal de consulta serve para o usuário consultar na base de dados o acervo das bibliotecas, além de localizar o material bibliográfico nas estantes. Através dele o usuário pode ainda consultar assuntos, autores e título.

Existem vários tipos de bibliotecas: públicas, comunitárias, escolares e especializadas. De acordo com Martins (2001, p. 343), “entre as bibliotecas especializadas ou reservadas a um público particular, podem-se citar as universitárias, as de arte ou de música, as militares e administrativas, as jurídicas e médicas” dentre outras.

Para este trabalho importa discorrer sobre bibliotecas universitárias por estarem correlacionadas com o tema central do mesmo.

2.2 Bibliotecas universitárias

As bibliotecas universitárias, como o próprio nome diz, são as ligadas às universidades. Tratam-se de espaços organizados como as bibliotecas em geral, com referência, balcão de circulação, acervo, sala de processamento técnico, sala da administração, cabines individuais, mesas de estudos, salas de estudos em grupo etc. Têm como objetivo principal, de acordo com Rebelo (2011, p. 4), “auxiliar a comunidade acadêmica no processo de transformação da informação em conhecimento” e aparecem como fator de grande importância para o cumprimento da missão da universidade.

Nestes termos, pode-se inferir que a biblioteca universitária é uma prestadora de serviços, tanto para a instituição na qual está inserida, mantendo o acervo bibliográfico da mesma, quanto para aqueles que utilizam suas dependências para estudar, consultam ou emprestam seus materiais, participam de treinamentos oferecidos pelo pessoal da biblioteca etc. Como mencionado anteriormente, existe hoje uma busca pela excelência

dos serviços no setor público e sobre a biblioteca da universidade pública, objeto de estudo deste trabalho, pesa esta mesma preocupação.

De acordo com Targino (2006), “tal noção corrobora a validade de discorrermos sobre a política de serviços para a biblioteca universitária, como forma de garantir o seu caráter dinâmico, atraente e eficiente.” É preciso que a biblioteca universitária acompanhe o ritmo das mudanças da sociedade científica. Neste contexto, Phips apud Leitão (2005, p. 28) afirma que:

“As bibliotecas acadêmicas estão sendo transformadas de organizações centradas em coleções para organizações centradas no acesso à informação; de depositárias de formatos impressos para organizações menos atadas à ideia de lugar e a documentos impressos. Estão relacionando usuários com informações disponíveis localmente ou acessíveis remotamente e capacitando usuários para tornarem-se mais autossuficientes como pessoas em busca da informação”.

Estas afirmações podem ser facilmente constatadas nas bibliotecas universitárias. Mesmo com poucos recursos humanos e financeiros a mudança da mentalidade dos que trabalham nas bibliotecas e dos que utilizam os serviços das mesmas é evidente. Nota-se que muitos autores descrevem maneiras de se administrar e organizar as bibliotecas de maneira que estas mudanças sejam mais efetivas e a qualidade da prestação de serviços atinja os níveis desejados. Neste contexto, alguns fatores que fundamentam a boa organização de uma biblioteca universitária são citados:

“1. Recurso para ensino, pesquisa e extensão. 2. Um competente corpo administrativo e executivo. 3. Organização eficiente para uso do material bibliográfico. 4. Espaço e equipamento adequados. 5. Integração da biblioteca com os dirigentes administrativos e educacionais. 6. Integração da biblioteca com as associações de bibliotecários, sejam elas regionais, estaduais, nacionais ou internacionais. 7. Razoável apoio financeiro. 8. Plano de direção para a realização do trabalho da biblioteca”. (WILSON e TAUBER apud PRADO, 1992, p. 14)

Dos oito fatores apontados pelos autores alguns dependem diretamente da instituição tais como apoio financeiro, espaço e equipamentos adequados, corpo administrativo e executivo competente e os outros fatores dependem destes últimos. Ou seja, não é possível haver um plano de direção para a realização de trabalho da biblioteca sem um corpo administrativo competente e sem espaço e equipamentos adequados. Pode-se acrescentar aos fatores mencionados a importância de se ter funcionários em número suficiente e capacitados para o trabalho.

Cabe à instituição o papel de prover os recursos necessários para o bom funcionamento de suas bibliotecas, faz-se relevante o investimento na manutenção e

melhoria contínua de seus serviços. De acordo com Milanesi (1983, p. 20), “as universidades precisam apoiar suas bibliotecas, dando-lhes recursos suficientes para preparar uma infraestrutura básica indispensável para alcançar seus objetivos”. Para ele, “grande parte dos recursos informativos se encontra nas bibliotecas universitárias”.

A importância da biblioteca para a instituição à qual está ligada é apontada por muitos autores. Para Milanesi, a evolução da última está atrelada a da primeira e a qualidade de uma instituição de ensino pode ser medida, principalmente, pelo valor que esta atribui às suas bibliotecas. Segundo este autor:

“Não é possível a existência de uma universidade de nível alto erguida sobre uma biblioteca com acervo ridículo, pessoal incompetente e espaço inadequado. O primeiro passo para se instituir uma universidade deveria ser a formação de um acervo com o maior número possível de informações. Essa, infelizmente, não é uma iniciativa comum. É impossível existir vitalidade nos laboratórios e nas salas de aula sem que a biblioteca, a grande memória, estimule todo o corpo”. (MILANESI, 1983, p. 73)

A biblioteca universitária mantém complexos laços com a instituição a que pertence e essa relação envolve aspectos como o armazenamento de documentos que historicam, apoiam e estimulam o saber; o estreitamento dos laços com o público da instituição e a gestão dos recursos que essas atividades envolvem. (LEITÃO, 2005, P.65).

Parece ser possível que as bibliotecas universitárias atendam seu público a contento, mas é necessário que a visão dos bibliotecários e funcionários esteja atrelada aos objetivos da comunidade acadêmica. De outra forma, todo o trabalho será em vão. De acordo com Prado (1992, p. 15), “a biblioteca universitária deve funcionar como um verdadeiro serviço de documentação, não só conservando, mas também difundindo os documentos”, ou seja, difundindo seu conteúdo.

2.3 Bibliotecas Universitárias Digitais

Dentro do conceito de biblioteca universitária pode-se pensar em espaços físicos onde o acervo é guardado, emprestado, consultado, onde os alunos sentam-se para estudar sozinhos ou em grupos e onde se realizam todas as atividades típicas de uma biblioteca. No entanto, é interessante notar que existem bibliotecas digitais ou virtuais atadas às universidades e que são de grande valor para as mesmas, especializadas, até

mesmo em manter, organizar e disponibilizar a produção científica da própria instituição.

Oppenheim apud Rowley (2002, p. 4) descreve a biblioteca digital como sendo “uma coleção organizada e administrada de informações numa variedade de meios (texto, imagem fixa, imagem em movimento, som, ou suas combinações), porém todos em formato digital”. Esta descrição, porém, deixa alguns aspectos importantes de lado como, por exemplo, a ampla acessibilidade do acervo de uma biblioteca digital.

Neste contexto, segundo Alvarenga (2006, p. 80):

“Entende-se por biblioteca digital uma seleção de documentos, destinados a determinada comunidade, concebidos ou convertidos para o meio digital, preferencialmente em toda a sua integridade, disponibilizados na internet, desmaterializados de suas condições físicas tradicionais e constituídos de funções inteiramente novas, que lhes garantem hipertextualidade e caráter multimidiático”.

Para este trabalho é interessante citar as bibliotecas digitais de teses e dissertações e os repositórios institucionais. As primeiras são bases de dados alimentadas com os trabalhos finais dos cursos de mestrado (dissertações) e doutorado (teses). Estão disponíveis através de sites na internet, oferecem ferramentas de busca por título, autor, assunto etc., facilitando assim o amplo acesso aos documentos depositados.

Os repositórios institucionais guardam e organizam não só as teses e dissertações, mas também toda a produção científica da instituição mediante autorização dos autores e/ou editores. Neles são depositados os artigos publicados em periódicos, capítulos de livros, trabalhos apresentados em eventos, além de teses e dissertações de alunos, professores e servidores.

III. METODOLOGIA

Lakatos e Marconi apud BANCA (2001) apontam a existência de quatro tipos de conhecimento: o conhecimento popular, o conhecimento filosófico, o conhecimento religioso e o conhecimento científico. Sobre este último, as autoras afirmam:

“O conhecimento científico se diferencia dos outros por se tratar de um conhecimento real, porque lida com fatos. Constitui um conhecimento contingente, pois suas proposições ou hipóteses têm sua veracidade ou falsidade conhecida através da experiência. É sistemático, já que se trata de um saber ordenado logicamente, formando um sistema de idéias, uma teoria. É verificável, as afirmações que não podem ser comprovadas não pertencem ao âmbito da ciência. Trata-se de um conhecimento falível, em virtude de não ser um conhecimento definitivo, absoluto ou final. É aproximadamente exato, pois novas proposições e o desenvolvimento de técnicas podem reformular o acervo de teoria existente”. (LAKATOS e MARCONI apud BANCA, 2001, p. 45)

Segundo Dencker (2001), para que o conhecimento seja considerado científico é necessário que exista uma técnica que possibilite o registro, a quantificação, a ordenação e a classificação dos dados observados; uma teoria para interpretação dos dados ou uma hipótese sobre o sentido da ação, baseada em leis científicas; e o método científico.

As técnicas de pesquisa acham-se relacionadas com a coleta de dados, ou seja, a parte prática da pesquisa. Técnicas são conjuntos de normas usadas especificamente em cada área das ciências, podendo-se afirmar que a técnica é a instrumentação específica da coleta de dados. A distinção entre “método” e “técnica” é feita por Ruiz apud ANDRADE (2003) nos seguintes termos: a rigor, reserva-se a palavra método para significar o traçado das etapas fundamentais da pesquisa, enquanto a palavra técnica significa os diversos procedimentos ou a utilização de diversos recursos peculiares a cada objeto de pesquisa, dentro das diversas etapas do método.

O método científico é definido por Lakatos e Marconi apud BANCA (2001, p. 45) como sendo:

“O conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros -, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista”.

Desta forma, observa-se que método constitui um procedimento geral, enquanto técnica abrange procedimentos específicos. As técnicas de pesquisa podem ser

classificadas em dois tipos de procedimentos: documentação indireta, que incluem a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental, e a documentação direta que abrange a observação direta intensiva e a observação direta extensiva.

Quanto aos objetivos, o presente estudo está baseado no conceito de pesquisa-ação que conforme Thiollente apud Gil (1999, p. 46):

“...é um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos do modo cooperativo ou participativo”.

Com relação aos procedimentos técnicos utilizados, este trabalho pode ser classificado como sendo, essencialmente, um estudo de caso. Este, de acordo com Gil (1999, p. 72), “é caracterizado pelo estudo profundo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado”. Segundo Yin apud Gil (1999, p. 73):

“o estudo de caso é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas varias fontes de evidencia”.

O método de coletas de dados usado neste trabalho foi o da observação participante que, de acordo com Gil (1999, p. 113), “consiste na participação real do conhecimento na vida da comunidade, do grupo ou de uma situação determinada”.

Para se escolher os procedimentos técnicos utilizados na presente pesquisa foram levados em conta fatores como o tema e os objetivos do estudo, o tempo e os recursos financeiros disponíveis. A decisão pela pesquisa-ação, pelo estudo de caso e pela observação participante se deu por estes serem métodos adequados à situação da pesquisadora que é funcionária do SISBIN e foi participante dos fenômenos observados e descritos na presente pesquisa. Essa situação fez com que a pesquisa-ação e o estudo de caso fossem os menos onerosos e que despendessem menos tempo para serem desenvolvidos.

É importante salientar que o presente estudo deve ser encarado, não como definitivo, mas, sim, como o começo de um trabalho, permitindo, a partir dele, uma pesquisa mais aprofundada sobre as bibliotecas do Sistema de Bibliotecas e Informação da UFOP.

IV. RESULTADOS

A seguir encontram-se os resultados da observação do funcionamento do SISBIN. Estão descritas algumas características do núcleo administrativo e bibliotecas setoriais bem como serviços ofertados e atividades realizadas pelos referidos setores.

4.1 Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal de Ouro Preto

O Sistema de Bibliotecas e Informação – SISBIN - é composto por um núcleo administrativo, 13 bibliotecas setoriais e duas bibliotecas digitais. São elas:

- Biblioteca da Escola de Minas
- Biblioteca da Escola de Farmácia
- Biblioteca da Escola de Nutrição
- Biblioteca da Escola de Medicina
- Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas e Biológicas
- Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas
- Biblioteca do Instituto de Ciências Humanas e Sociais
- Biblioteca do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas
- Biblioteca do Instituto de Filosofia, Artes e Cultura
- Biblioteca dos Departamentos de Engenharia Geológica e de Engenharia de Minas
- Biblioteca do Departamento de Música
- Biblioteca do Centro de Educação Aberta e a Distância
- Biblioteca de Obras Raras
- Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFOP
- Repositório Institucional da UFOP

O núcleo administrativo do SISBIN gerencia as bibliotecas setoriais. É composto por um coordenador executivo, responsável pela administração geral; um coordenador técnico que administra a Base de Dados, juntamente com um analista; a chefia do núcleo administrativo que coordena o recebimento e distribuição dos livros às bibliotecas e faz o controle de qualidade da base. Possui também um secretário, que ajuda nas atividades das coordenadorias, fazendo pedidos de compras de equipamento,

requisitando material de escritório, emitindo Certidão de Nada Consta, dentre outros; um auxiliar administrativo, que dá suporte nos assuntos de tecnologia da informação; outro auxiliar administrativo, que gerencia as assinaturas de periódicos; e outro, que auxilia no processo de aquisição de livros e outros materiais bibliográficos.

O SISBIN e bibliotecas setoriais possui no seu acervo um total de 99.580 títulos e 212.380 exemplares. O número de usuários cadastrados em sua base de dados é de 21.708 pessoas.

O núcleo administrativo do SISBIN está situado em Ouro Preto, no Campus do Morro do Cruzeiro, no prédio do Centro de Educação Aberta e a Distância. Junto a ele funciona o Setor de Carteiras que emite carteiras de estudante para os alunos da UFOP e crachás para seus funcionários, professores, pesquisadores, tutores, além de carteiras para os funcionários terceirizados terem acesso aos serviços dos Restaurantes Universitários.

4.1.1 Bibliotecas setoriais

A Biblioteca da Escola de Minas – BIBEM - está localizada no prédio da Escola de Minas no campus do Morro do Cruzeiro. Atende os cursos de graduação em Engenharia de Produção, Engenharia de Controle e Automação, Engenharia Civil, Engenharia Mecânica, Engenharia Ambiental, Engenharia Metalúrgica, Arquitetura e Urbanismo, Direito e Turismo; e os cursos de pós-graduação em Geotecnia (mestrado e doutorado), Engenharia Geotécnica (mestrado profissional), Engenharia Civil (mestrado e doutorado), Engenharia de Materiais (mestrado e doutorado), Engenharia Ambiental (mestrado acadêmico), Sustentabilidade Socioeconômica e Ambiental (mestrado profissional) e Construção Metálica (mestrado profissional). A BIBEM conta com uma bibliotecária e seis auxiliares e funciona de 8 às 20 horas, de segunda a sexta-feira.



Figura 1: Biblioteca da Escola de Minas

Fonte: Página do SISBIN na web

O curso de graduação em Farmácia e os de pós-graduação em Ciências Farmacêuticas (mestrado e doutorado) são atendidos pela Biblioteca da Escola de Farmácia - BIBEFAR. Esta funciona no prédio da Escola de Farmácia no Centro Histórico de Ouro Preto. Possui uma bibliotecária (que também trabalha na Biblioteca do CEAD) e dois auxiliares. O atendimento ao público é de 8 às 18 horas, de segunda a sexta-feira.

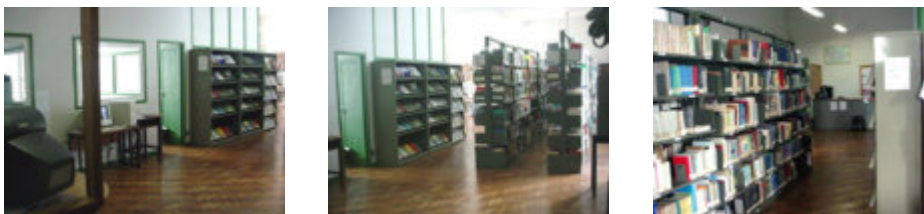


Figura 2: Biblioteca da Escola de Farmácia

Fonte: Página do SISBIN na web

A Biblioteca da Escola de Nutrição – BIBENUT – funciona no prédio da Escola de Nutrição localizado no *campus* Morro do Cruzeiro na cidade de Ouro Preto. Atende aos cursos de graduação em Nutrição e Ciência e Tecnologia dos Alimentos e ao curso de pós-graduação em Saúde e Nutrição (mestrado acadêmico). Conta com uma bibliotecária e quatro auxiliares e seu atendimento ao público é no horário de 8 as 22 horas, de segunda a sexta-feira.



Figura 3: Biblioteca da Escola de Nutrição

Fonte: Página do SISBIN na web

Os cursos de graduação em Medicina e em Educação Física são atendidos pela biblioteca da Escola de Medicina – BIBMED. Esta está localizada no prédio da Escola de Medicina, no *campus* Morro do Cruzeiro, na cidade de Ouro Preto. Conta com uma bibliotecária e quatro auxiliares e está aberta de segunda a sexta-feira, de 8 as 22 horas.



Figura 4: Biblioteca da Escola de Medicina

Fonte: Página do SISBIN na web

A Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas e Biológicas – a BIBICEB – atende aos cursos de Bacharelado em Química, Bacharelado em Física, Bacharelado e Licenciatura em Matemática, Bacharelado e Licenciatura em Ciências Biológicas e Bacharelado em Ciência da Computação, além de atender aos ciclos básicos dos cursos de graduação em Engenharia Ambiental, Engenharia Civil, Engenharia de Controle e Automação, Engenharia Geológica, Engenharia Metalúrgica, Engenharia de Minas, Engenharia de Produção, Farmácia, Nutrição, Medicina e Museologia.

A BIBICEB atende também os cursos de pós-graduação em Biotecnologia (mestrado acadêmico), Ciências Biológicas (mestrado e doutorado), Ecologia de Biomas Tropicais (mestrado acadêmico), Ciências – Física dos Materiais (mestrado acadêmico), Ciência da Computação (mestrado acadêmico), Educação Matemática (mestrado profissional) e Ensino de Ciências (mestrado profissional). A BIBICEB também está localizada em Ouro Preto, no *campus* do Morro do Cruzeiro. Possui 10.755 títulos e 29.010 exemplares e conta com uma bibliotecária e 11 auxiliares. Funciona de segunda a sexta-feira, de 8 as 21 horas.

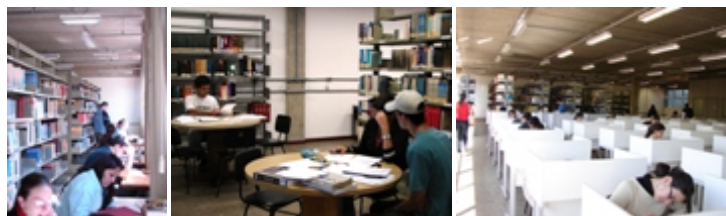


Figura 5: Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas e Biológicas

Fonte: Página do SISBIN na web

A Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas e Aplicadas – BIBICEA – está localizada no prédio do ICEA, na cidade de João Monlevade. Atende os cursos de

graduação em Sistemas de Informação, Engenharia de Produção e Engenharia de Computação. Possui uma bibliotecária, sete auxiliares e o atendimento ao público é de 15 as 21 horas, de segunda a sexta-feira.

A Biblioteca do Instituto de Ciências Humanas e Sociais – BIBICHS ou Alphonsus de Guimaraens - situa-se na cidade de Mariana. Atende os cursos de graduação em Letras, História e Pedagogia; e os cursos de pós-graduação em Letras (mestrado acadêmico), História (mestrado e doutorado) e Educação (mestrado). Possui 30.267 títulos e 53.411 exemplares e conta com duas bibliotecárias e nove auxiliares. A BIBICHS funciona de 9 às 22 horas, na segunda-feira e de 8 às 22 horas, de terça a sexta-feira.



Figura 6: Biblioteca do Instituto de Ciências Humanas e Sociais

Fotos: Marcos Eduardo de Sousa

A Biblioteca do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas – BIBICSA – também está localizada na cidade de Mariana. Atende os cursos de graduação em Jornalismo, Administração, Ciências Econômicas e Serviço Social. Possui 2.700 títulos e 16.273 exemplares e tem um bibliotecário e seis auxiliares. Está aberta ao público no horário de 8 às 22 horas, de segunda a sexta-feira. A Biblioteca do ICSA possui também um laboratório de informática, parte do projeto de inclusão digital.



Figura 7: Biblioteca do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas

Fonte: Página do SISBIN na web

A Biblioteca do Instituto de Filosofia, Artes e Cultura – BIBIFAC - localiza-se no Centro Histórico da cidade de Ouro Preto. Atende os cursos de graduação em Filosofia, Artes Cênicas, curso de especialização em Cultura e Arte Barroca e mestrado acadêmico em Filosofia. Possui 12.085 títulos e 18.363 exemplares e tem uma bibliotecária e seis auxiliares. Fica aberta ao público de segunda a sexta-feira, de 8 às 21 horas.

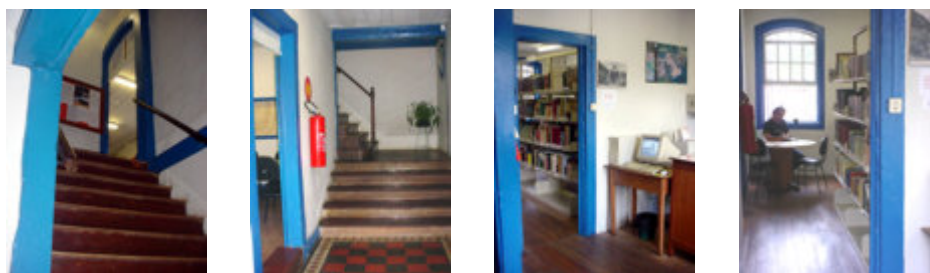


Figura 8: Biblioteca do Instituto de Filosofia, Artes e Cultura

Fonte: Página do SISBIN na web

A BIBDEGEO/DEMIN – Biblioteca dos Departamentos de Engenharia Geológica e de Engenharia de Minas - está localizada no *campus* Morro do Cruzeiro, na cidade de Ouro Preto. Atende os cursos de graduação em Engenharia Geológica e Engenharia de Minas e os cursos de pós-graduação em Evolução Crustal e Recursos Naturais (mestrado e doutorado) e em Engenharia Mineral (mestrado). Tem uma bibliotecária (que atualmente trabalha numa sala da BIBEM por causa de sua alergia ao mofo presente na BIBDEGEO/DEMIN) e cinco auxiliares. Seu horário de atendimento é de 8 as 19 horas, de segunda a sexta-feira.



Figura 9: Biblioteca dos Departamentos de Engenharia Geológica e de Engenharia de Minas

Fonte: Página do SISBIN na web

A Biblioteca do Departamento de Música – a BIBMUS – também está localizada na cidade de Ouro Preto, no Morro do Cruzeiro. Atende o curso de Música e, atualmente, está sem bibliotecário responsável e possui uma auxiliar de biblioteca. Funciona de segunda a sexta-feira, de 8 as 11:30 e de 12:30 as 17:00.



Figura 10: Biblioteca do Departamento de Música

Fonte: Página do SISBIN na web

A Biblioteca do Centro de Educação Aberta e a Distância – a BIBCEAD – localiza-se no *campus* Morro do Cruzeiro, na cidade de Ouro Preto. Como os cursos do CEAD são a distância, sua biblioteca atende os tutores e professores. A BIBCEAD conta com uma bibliotecária (a mesma da BIBEFAR) e um auxiliar e o atendimento ao público é de segunda a sexta-feira.

A BIBORAR – Biblioteca de Obras Raras da Escola de Minas – funciona na Escola de Minas do centro histórico de Ouro Preto. É diferente das outras bibliotecas da UFOP na medida em que sua função é mais de conservação que de consumo. Funciona de segunda a sexta-feira, de 8 as 17 horas, mas o atendimento ao público é de 13 as 17 horas, de segunda a sexta-feira, mediante agendamento prévio. Conta com uma bibliotecária e dois auxiliares.



Figura 11: Biblioteca de Obras Raras da Escola de Minas

Fonte: Página do SISBIN na web

A Biblioteca de Teses e Dissertações – TEDE - encontra-se no endereço virtual <http://www.tede.ufop.br/>. Nela estão depositadas as teses e dissertações dos programas de pós-graduação da UFOP. É requisito para a emissão do diploma de mestrado e doutorado deixar uma cópia em cd da dissertação ou tese no núcleo administrativo do SISBIN para que o documento seja disponibilizado na página.



Figura 12: Interface da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFOP

O Repositório Institucional da UFOP é uma iniciativa recente. O objetivo deste projeto é coletar, armazenar, preservar e disseminar os resultados de pesquisas realizadas pela comunidade acadêmica da UFOP. Além das teses e dissertações, ficarão armazenados e acessíveis ao público, mediante autorização do autor e/ou editor, artigos publicados em periódicos, livros e capítulos de livros e trabalhos apresentados em eventos. O endereço eletrônico do Repositório da UFOP é <http://www.repositorio.ufop.br/>. Sua equipe gestora realiza suas atividades numa sala localizada no segundo andar da Biblioteca da Escola de Minas e é formada por uma bibliotecária e dois auxiliares.



R.I. UFOP >

[español](#) [English](#) [português](#)

O Repositório Institucional (RI) é uma iniciativa do Sistema de Bibliotecas e Informação (SISBIN), com o apoio do Ibiict e Finep, e tem como propósito reunir em um único espaço virtual toda a produção científica da Universidade Federal de Ouro Preto.

O objetivo do RI é coletar, armazenar, preservar e disseminar os resultados de pesquisas realizadas pelos pesquisadores da comunidade universitária (docentes, pesquisadores, técnicos e alunos de pós-graduação stricto sensu) proporcionando maior visibilidade e divulgação do conhecimento científico e intelectual gerado na UFOP, por meio do acesso livre através da internet.

Para mais informações entre em contato pelo e-mail: repositorio@ufop.br

Busca Avançada

Atualizações por e-mail - Cadastre-se e receba avisos sobre novos documentos

Comunidades no repositório

Escolha a comunidade para visualizar as coleções.

- CEAD - CENTRO DE EDUCAÇÃO ABERTA E A DISTÂNCIA [28]
- EFAR - ESCOLA DE FARMÁCIA [120]
- EM - ESCOLA DE MINAS [607]
- ENUT - ESCOLA DE NUTRIÇÃO [21]
- ICEA - INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E APLICADAS [47]
- ICEB - INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E BIOLÓGICAS [724]
- ICHS - INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS [120]
- ICSA - INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS [26]
- IFAC - INSTITUTO DE FILOSOFIA, ARTES E CULTURA [51]
- PROPP - PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO [600]
- SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO [0]
- UNIDADES ISOLADAS [19]

RSS Feeds

- 100
- 20
- RSS

DSpace Software Copyright © 2002-2007 MIT and Hewlett-Packard - Feedback

Figura 13: Interface do Repositório Institucional da UFOP

4.2 Da aquisição do material bibliográfico às estantes

O caminho do material bibliográfico desde a sua escolha e aquisição até a sua disponibilização ao público é longo e cheio de detalhes imprescindíveis para sua conservação, preservação e para que seja fácil encontrá-lo no meio de tantos outros documentos quando necessário. A seguir encontram-se os procedimentos contidos neste processo.

Em determinadas épocas do ano, o SISBIN dá acesso aos professores a um sistema *online* para que eles possam fazer solicitações de materiais bibliográficos de acordo com as necessidades de suas disciplinas. O professor recebe uma senha para entrar no sistema e fazer a solicitação.

A escolha do material a ser adquirido é muito importante e deve estar de acordo com as necessidades do corpo estudantil. De acordo com Herson e Altman apud

Targino (2005, p. 25), “a menos que usuários e coleção percorram juntos um caminho que realmente seja útil e significativo para os clientes, uma biblioteca não será nada mais que um armazém dispendioso”.

De acordo com as solicitações dos professores, um funcionário encarregado faz o pedido do material por meio de PAMCS. O recurso para a compra do material pode vir da própria UFOP, de recursos para pesquisas e programas de pós-graduação, dentre outras fontes. A compra do material é feita pelo Setor de Compras da universidade através de processo de licitação de acordo com a lei correspondente.

O material, quando chega à UFOP, é recebido e conferido no almoxarifado que, por sua vez, os envia ao núcleo administrativo do SISBIN. O funcionário encarregado recebe o material (livros, na sua maioria) e, com a ajuda de bolsistas, confere a mercadoria com a solicitação. Feito isso, os livros são separados de acordo com a biblioteca de destino e carimbados com as seguintes informações: número e ano do processo de compras, valor de compra e biblioteca de destino.

Antes de enviar os livros para a biblioteca correspondente, o funcionário envia uma lista para o endereço eletrônico da mesma com o título dos livros que estão sendo remetidos. O material, então, é encaixotado, identificado com o nome da biblioteca destinatária e enviado via transporte da UFOP.

Muitas vezes, a empresa fornecedora não encontra todos os itens solicitados no mercado, pois os mesmos se encontram esgotados nas editoras. Neste caso, pede-se aos professores cujos pedidos não puderam ser atendidos para apontar materiais que possam substituir os faltantes.

No caso de materiais bibliográficos doados ao SISBIN, segue-se o mesmo procedimento, porém, ao invés de se colocar o número do processo de compras no livro coloca-se a palavra “doação” e não se coloca o valor.

Ao chegar à biblioteca, o material bibliográfico passa por um longo processo antes de ser disponibilizado ao público. Segundo Prado (1992, p. 30):

“Todo livro, ao entrar na biblioteca, deve ser primeiramente tombado, isto é, deve receber um número de acordo com sua entrada, que é chamado número de aquisição, de registro ou de tombo. Este número é colocado na página de rosto do livro e em outro lugar determinado, para maior garantia. Em muitas bibliotecas é colocado sempre na página 100.”

Na UFOP, o número de tombo é colocado na folha de rosto do livro antes de entrar na biblioteca, ainda no almoxarifado.

Após o tombamento é feita a classificação do material bibliográfico. De acordo com Prado (1999, p. 33):

“Em biblioteconomia, *classificar* significa agrupar os livros segundo os assuntos de que tratam. Portanto, classificar é determinar o assunto de um livro. É a classificação que dá, à biblioteconomia, à oportunidade de ser considerada ciência. A classificação é usada como ferramenta no serviço de recuperação da informação e no de referência.”

A classificação do material bibliográfico deve ser feita pelo bibliotecário, pois demanda conhecimento técnico da área de biblioteconomia. O SISBIN utiliza o sistema de classificação chamado Código Decimal Universal (CDU), que é um sistema mais complexo e amplamente utilizado em bibliotecas universitárias por especificar melhor os assuntos. Segundo Prado (1999, p. 35), o CDU:

“...além de estender suas subdivisões aos mínimos detalhes dos vários assuntos, ainda por meio de uma combinação de números e sinais determinados, registra o lugar, o tempo, a forma, a língua, o ponto de vista etc., das obras a classificar”.

Após ser classificado pelo seu conteúdo, o material ainda recebe códigos referentes ao sobrenome do autor, título da obra e ano de publicação formando-se assim o número de chamada, através do qual é possível encontrar o livro na estante com facilidade. Coloca-se a inicial do sobrenome do autor em caixa alta, o número correspondente ao sobrenome de acordo com a tabela Cutter – que é a usada pelas bibliotecas da UFOP – e a inicial do título da obra (ignorando-se o artigo) em letra minúscula. Logo após, coloca-se o ano de sua publicação. Então o Livro “O que é biblioteca” de Luiz Milanesi terá o número de chamada formado da seguinte maneira: 027 M637q 1983.

Após ser classificado, o material é catalogado, ou seja, inserido no banco de dados do SISBIN. A catalogação segue padrões rígidos de padronização e deve ser feito pelo bibliotecário por exigir complexos conhecimentos técnicos. Este processo é feito usando-se o programa chamado Virtua que é o software de automação de bibliotecas utilizado na UFOP. O catálogo do acervo bibliográfico das bibliotecas do SISBIN está disponível para consultas em sua página na internet. Para visualizá-lo, basta entrar no site da UFOP (www.ufop.br), clicar em “Biblioteca” e no menu à esquerda da página, clicar em “catálogo on-line”. É possível pesquisar o material por autor, título, assunto, editor, número de chamada e título de periódico.

Ao final deste processo, o material é passado ao funcionário. Este cola uma etiqueta com um código de barras no material bibliográfico para sua identificação na base de dados e cola também outra etiqueta com o número de chamada que determina a localização do documento no acervo. Esta última serve tanto para guardar o item no lugar certo quanto para encontrá-lo quando requerido.

Logo em seguida é feito o registro do item na base de dados do Virtua. Há o registro “pai” que contém todas as informações a respeito do material bibliográfico e ligado a ele, o registro de item que contém as informações a respeito de cada exemplar daquela obra. O funcionário com o documento a ser registrado em mãos procura seu registro catalográfico (“pai”) e clica em “inserir item”. Na janela que abre, preenche-se a ficha com os dados do item: ID (código de barras), número de chamada, localização (biblioteca), se permitirá empréstimo domiciliar ou não, se o empréstimo seguirá o padrão ou se será por menos dias, se poderá ser reservado ou emprestado para outras bibliotecas etc.

Seguidos todos esses passos, o documento será colocado na estante de acordo com seu número de chamada e ficará à disposição dos usuários da biblioteca. Vale lembrar que em algumas bibliotecas da UFOP há um sistema antirroubo que exige que seja colocada uma fita magnética no item antes que este seja colocado na estante. Quando o livro é emprestado desmagnetiza-se a fita, de sorte que se alguém tentar sair da biblioteca sem fazer o registro do empréstimo, soar-se-á um alarme.

A arrumação dos livros nas estantes das bibliotecas do SISBIN é feita observando-se primeiro a ordem dos números de classificação, em seguida a inicial do sobrenome do autor, depois o código da tabela Cutter, em seguida a inicial do título e, após, o ano de publicação. Sendo assim, o acervo é classificado levando-se em conta o tipo de material bibliográfico (livro, periódico, trabalho acadêmico etc.) e o assunto das obras.

4.3 Serviços

O SISBIN/UFOP oferece uma gama de serviços aos seus usuários. Tais como empréstimo domiciliar, pesquisa no catálogo do acervo via web, comutação, dentre outros. Estes serviços são automatizados. De acordo com Rowley (2002, p. 5), “a introdução de sistemas informatizados nas bibliotecas resultou em padronização, aumento da eficiência, interligação por redes e melhores serviços.”

A maior preocupação da implantação do gerenciamento automatizado de bibliotecas, ainda segundo Rowley (2002, p. 6), “é com a manutenção do acervo e com o monitoramento do paradeiro dos documentos, de modo que o pessoal e os clientes da biblioteca conheçam a disponibilidade e situação deles”.

A seguir estão dispostos os serviços e os procedimentos necessários para sua oferta.

4.3.1 Confeção de carteiras e crachás

Para usufruir do empréstimo domiciliar, ou seja, retirar o livro da biblioteca por um determinado tempo, o usuário deve fazer seu cadastro na biblioteca referente ao seu curso, no caso de alunos e professores, ou na biblioteca mais próxima, no caso de funcionários, pesquisadores e outros. Para isto, porém, ele deve ter em mãos a carteira de estudante, caso seja aluno, ou crachá, caso seja professor, funcionário ou outro tipo de usuário.

A carteira de estudante e/ou o crachá são confeccionados no chamado Setor de Carteiras. Este funciona numa sala do núcleo administrativo do SISBIN com entrada própria e independente. A carteira de estudante é usada como identidade do aluno dentro e fora da UFOP, dá acesso ao empréstimo domiciliar nas bibliotecas do SISBIN, é indispensável para o usufruto dos restaurantes da UFOP e serve como identidade estudantil válida em todo o território nacional na obtenção de descontos em entradas de eventos culturais. Já o crachá é usado somente dentro da instituição como identidade funcional, no acesso ao empréstimo domiciliar nas bibliotecas e no acesso aos restaurantes universitários.

Os equipamentos usados para a confecção de carteiras e crachás são câmera fotográfica digital, cabo de transferência de dados, computador e impressora própria para cartão. Os suprimentos necessários são cartão PVC, fita para impressora de cartão, plástico e cordão para crachá. Os *softwares* utilizados neste trabalho são Easy Card Creator, para editar e imprimir as carteiras e crachás, Microsoft Picture Manager, para edição das fotos e o Virtua, no caso de emissão de segunda via quando é necessário fazer modificações no cadastro do usuário no banco de dados da biblioteca.

A seguir, estão listados os procedimentos para a confecção da carteira de estudante. O aluno de graduação vai ao Setor de Carteiras munido de seu CPF e de seu

comprovante de matrícula. O funcionário tira uma foto de rosto do aluno com uma câmera fotográfica digital, insere a foto no computador e a edita para ficar o mais nítida possível. Em seguida, faz a pesquisa do número do CPF na base de dados do Restaurante Universitário (RU) que é ligada à base de dados da UFOP. A interface do sistema para o funcionário do Setor de Carteiras mostra o nome completo do aluno, seu CPF, o código de barras (gerado pelo próprio sistema), a categoria (aluno de graduação, aluno de pós-graduação, professor, professor contratado, técnico administrativo, técnico terceirizado ou pesquisador), seu número de matrícula e o nome do curso em que está matriculado. Encontrado o registro, o funcionário abre a janela do Easy Card Creator e insere os dados (nome completo, nome do curso, número de matrícula, validade da carteira e código de barras) e a foto do aluno no *layout* de carteira de estudante e imprime a mesma em cartão de PVC na impressora própria para cartão. Em seguida, a foto do aluno é inserida no banco de dados do RU. A validade da carteira de estudante é calculada de acordo com a duração do curso e a primeira via é gratuita para todos os tipos de usuários.

No caso de aluno de pós-graduação pode acontecer de o nome não estar no sistema do RU, pois é a secretaria do curso a responsável por fazer este cadastro. Se o aluno se interessar por usufruir os serviços do restaurante, ele deve procurar a secretaria de seu curso e solicitar o cadastro no sistema da Minha UFOP (ao qual o sistema do RU é ligado) e, em seguida, voltar ao Setor de Carteiras onde são seguidos os mesmos passos da carteira de estudante para alunos de graduação. Caso o aluno de pós não tenha interesse em fazer refeições no RU, a sua carteira é feita, mas o código de barras é criado pelo funcionário usando-se os nove primeiros dígitos do CPF, mudando-se os dois últimos aleatoriamente. Se este aluno quiser usar o restaurante no futuro, basta pedir que a secretaria de seu curso faça seu registro na base de dados e voltar ao Setor de Carteiras. O funcionário irá registrar o código de barras da carteira e a foto do aluno no sistema do RU e assim ela estará ativada para a utilização dos restaurantes.

Os funcionários efetivos e professores também devem procurar o Setor de Carteiras para obter seu crachá, mas os procedimentos para a confecção de crachá diferem em alguns pontos da confecção de carteiras de estudante. O atendente tira uma foto de rosto da pessoa, insere a foto no computador e a edita. Em seguida, faz a pesquisa do número do CPF na base de dados RU. A interface do sistema para o funcionário do Setor de Carteiras mostra o nome completo do usuário, seu CPF, o código de barras e a categoria. Encontrado o registro, o funcionário abre a janela do

Easy Card Creator e insere os dados (primeiro nome, nome completo, cargo ou categoria, setor onde trabalha e código de barras) e a foto da pessoa no *layout* de crachá referente ao seu local de trabalho, imprime o mesmo em cartão de PVC na impressora própria para cartão e insere a foto no sistema do RU. O crachá não apresenta data de vencimento e é entregue ao usuário com uma bolsa PVC para crachá e um cordão com o nome UFOP impresso.

Os pesquisadores e tutores podem pegar materiais bibliográficos emprestados nas bibliotecas, mas seu cadastro no sistema do RU não é automático. Logo, se este tipo de usuário quiser ter acesso aos restaurantes da UFOP deve procurar a Pró-Reitoria Especial de Assuntos Comunitários e Estudantis (a PRACE) que liberará ou não este acesso. Isso significa que os pesquisadores e tutores têm direito ao crachá para identificação e uso nas bibliotecas, mas nem sempre este estará ativado para uso nos restaurantes. Para fazer o crachá, porém, este tipo de usuário deve apresentar documento comprobatório de sua condição de tutor ou pesquisador, uma vez que não está inserido na base de dados da UFOP.

Aos técnicos terceirizados que prestam serviços à UFOP não é permitido o usufruto do empréstimo domiciliar nas bibliotecas da mesma. Porém, mediante autorização da PRACE, estes funcionários podem ter acesso aos restaurantes. Neste caso, é feita uma carteira somente para identificação no RU. Os dados contidos nesta carteira são a foto do funcionário, seu nome completo, a validade da carteira, o código de barras, a expressão “Técnico terceirizado” e a frase “Não é válido para o SISBIN”. Esta carteira só é confeccionada se a pessoa estiver registrada no sistema do RU e este registro é feito pela própria PRACE que é responsável pelo gerenciamento dos restaurantes da UFOP.

O Setor de Carteiras recebe também pedidos de carteiras e crachás das bibliotecas do ICHS, ICESA e ICEA. Os alunos e funcionários destes institutos procuram a biblioteca e fazem o pedido do crachá ou carteira. O funcionário da biblioteca envia estes pedidos ao email do setor que é <carteiras@sisbin.ufop.br> com o nome completo da pessoa, foto de rosto e CPF. As carteiras e crachás são confeccionados pelo funcionário do Setor de Carteiras e enviados via malote para a biblioteca solicitante. Os crachás seguem acompanhados de bolsa para crachá e cordão para pendurar o mesmo ao pescoço.

Também é atendida pelo Setor de Carteiras a demanda do Centro de Educação Aberta e a Distância da UFOP, o CEAD. Os polos também enviam os pedidos de

carteiras e crachás para o email <carteiras@sisbin.ufop.br> com o nome completo da pessoa, foto de rosto, CPF, nome do curso e previsão de término do mesmo. As carteiras e crachás são confeccionados pelo funcionário do Setor de Carteiras e entregues ao atendente da Biblioteca do CEAD, que, por sua vez, os envia para os polos correspondentes. Devido ao fato de alguns pedidos serem muito grandes, alguns polos enviam as fotos e os dados de seus alunos e/ou tutores em cd.

Existe também o caso de confecção de segunda via de carteira de estudante ou de crachá. Quando a pessoa leva a carteira ou o crachá antigo e este apresenta defeitos no código de barras que impossibilitam a leitura ótica do mesmo, desgaste natural ou vencimento da data de validade, a troca é feita gratuitamente. No caso de perda, danos por descuido ou quebra, a pessoa paga uma taxa de cinco reais pela confecção da segunda via. Esta é uma penalidade que evita que pessoas que esquecem suas carteiras em casa peçam a segunda via, gastando o tempo do funcionário e material desnecessariamente. Também estimula os usuários a cuidarem de suas carteiras e crachás. No caso de segunda via por roubo, se a pessoa apresentar o Boletim de Ocorrência, a taxa não é cobrada.

Os procedimentos para confecção de segunda via nos casos de perda ou roubo são diferentes na medida em que exigem a mudança do código de barras. Isso é feito para que ninguém além da pessoa possa usar a carteira ou crachá nos restaurantes ou nas bibliotecas trazendo prejuízos para o utente. Neste caso, o funcionário, antes de fazer outro crachá ou carteira, altera o código de barras do usuário no sistema do RU e no banco de dados da biblioteca através do Virtua invalidando a carteira perdida. Logo em seguida, ele imprime o cartão com o novo código de barras.

Ainda nos casos de segunda via em que é cobrada a taxa, o funcionário recebe o valor no próprio setor e faz o controle deste recebimento numa planilha do Excel com a data, o nome do usuário e o valor que, atualmente, é de cinco reais. Ao final do dia, ele lança esses valores em outra planilha do Excel com as entradas e saídas do dia e, uma vez na semana, deposita o dinheiro na conta da UFOP por meio de GRU.

Como visto, a demanda de carteiras e crachás da UFOP é imensa. O Setor de Carteiras atende os três *campi* da instituição (Ouro Preto, Mariana e João Monlevade) e também os polos de ensino à distância. Porém, possui apenas um computador, uma impressora de cartão e um funcionário para fazer todas as carteiras e crachás da universidade. O setor não consegue atender a contento toda esta demanda o que acarreta

muitas reclamações e conflitos. Há, portanto, um desgaste emocional significativo por parte do funcionário que sofre toda a pressão.

4.3.2 Cadastro de usuário

Com a carteira ou crachá em mãos o aluno, professor, técnico administrativo, tutor ou pesquisador pode fazer seu cadastro na biblioteca para usufruir do empréstimo domiciliar. Como mencionado, anteriormente, alunos, professores e pesquisadores devem fazer este cadastro na biblioteca correspondente ao seu departamento; os tutores, na biblioteca do CEAD; e os técnicos administrativos, na biblioteca mais próxima.

O cadastro do usuário é feito no software Virtua, que é o programa de automação dos serviços usado na UFOP. Os procedimentos para o cadastro estão discorridos a seguir.

O funcionário da biblioteca, entra com seu nome de usuário e senha no Virtua. Antes de começar a fazer o registro, ele procura na base de dados o nome da pessoa para garantir que não haja nenhum cadastro prévio deste usuário. Segundo a política do SISBIN, não pode haver dois ou mais registros da mesma pessoa. No caso de já existir um cadastro no banco de dados, o funcionário faz apenas a atualização dos dados e o usuário já está liberado para fazer empréstimos.

Não encontrando nenhum registro da pessoa, o funcionário procede com o cadastro. Para isto, o funcionário clica no ícone “Criar leitor” na interface do Virtua ou aperta a tecla **F7**. Aparecerá uma janela onde serão digitados os dados do leitor.

Em primeiro lugar, é necessário clicar duas vezes no campo 008 e na tela que aparecer, marcar as opções como visto na figura 14.

Local Lvl:	4	Rec Stat:	n	Permission:	restricted to single library
Non-Lib:	Can be used	Addr Pref:	E-mail	Minor:	Not a minor
Valid:	Valid	Recall:	Can be placed	Proxy Not:	Subordinate first
Keep CO Hist:	Is maintained	Allow Dupl COs:	Are allowed	Display Name:	Name is not displayed
Entered:	20110223	Virtua:		Used:	

Figura 14: cadastro de usuário

Logo após, digita-se no campo 015, subcampo “a” o ID do leitor que não é nada mais que o código de barras da carteira ou crachá. Ainda no campo 015, subcampo “b”

é colocada a senha escolhida pelo usuário para o acesso à renovação *online*. No campo 016, subcampo “a” é digitado o ID alternativo do leitor que é o número de matrícula, para o caso de aluno; a matrícula SIAPE, no caso de técnico administrativo ou professor; ou o número de identidade, do CPF ou do passaporte, quando for outro tipo de leitor.

O próximo campo a ser preenchido é o 030. Este contém o código de tipo de leitor e quando se clica neste campo abre-se uma janela onde deve-se escolher a opção correspondente à situação do usuário. Fazendo-se assim, o sistema preenche o código automaticamente de acordo com a tabela 1 a seguir:

Tabela1: Relação Código x Tipo de Leitor

CÓDIGO	TIPO DE LEITOR
DI	ALUNO DE DISCIPLINA ISOLADA
ED	ALUNO DE ENSINO À DISTÂNCIA
AE	ALUNO DE EXTENSÃO
GG	ALUNO DE GRADUAÇÃO
AP	ALUNO DE PÓS-GRADUAÇÃO
BT	BIBLIOTECA
FA	FUNCIONÁRIO APOSENTADO
EE	FUNCIONÁRIO CONTRATADO
FC	FUNCIONÁRIO EFETIVO
PQ	PESQUISADOR
PA	PROFESSOR APOSENTADO
PC	PROFESSOR CONTRATADO
PP	PROFESSOR EFETIVO
PS	PROFESSOR SUBSTITUTO
VI	VISITANTE
TU	TUTOR

O campo 032 registra o número de empréstimo do usuário e é criado e modificado automaticamente pelo sistema. As informações de prazos de vínculos dos usuários (data de criação do registro, data de expiração, data de deleção e data da última atividade do usuário) ficam no campo 042 e também são preenchidas pelo sistema.

O campo 043 bloqueia o empréstimo e renovação de livros e outros documentos por meio de códigos. A tabela 2 relaciona os códigos e motivos de bloqueios correspondentes.

Tabela 2: Relação Código x Motivo Bloqueio

CÓDIGO	BLOQUEIO
AA	ENDEREÇO INCOMPLETO
DC	DESRESPEITO E MÁ CONDUTA
NC	NADA CONSTA
RD	ROUBOS E DANOS
LI	USUÁRIO PERDEU A CARTEIRA
MM	EXCEDEU MAIS DE CINCO MESES DE MULTA
XX	COMBINAÇÕES – MAIS DE DOIS BLOQUEIOS

O nome do usuário é preenchido em caixa alta no campo 100, subcampo “a”. O código de tratamento é preenchido no subcampo “e” de acordo com a tabela 3 e o idioma que a pessoa fala é inserido no subcampo “l” também do campo 100.

Tabela 3: Código de Tratamento

Código de tratamento
Sr.
Sra.
Prof.
Profa.
Dr.
Dra.

A categoria do usuário é preenchida automaticamente pelo sistema no campo 245, de acordo com o código de campo 030. No campo 247, subcampo “b”, é inserido o código da biblioteca setorial. O preenchimento deste dado corretamente é muito importante para fins estatísticos. A tabela 4 relaciona as bibliotecas e seus códigos.

Tabela 4: Relação Código x Local/Biblioteca

LOCAL/BIBLIOTECA	CÓDIGO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS (ICHS)	100000
INSTITUTO DE FILOSOFIA E ARTES (IFAC)	110000
INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E BIOLÓGICAS (ICEB)	120000
ESCOLA DE NUTRIÇÃO (ENUT)	130000
ESCOLA DE FARMÁCIA (EFAR)	140000
ESCOLA DE MINAS (EM)	150000
DEPARTAMENTO DE GEOLOGIA E MINERAÇÃO (DEGEO/DEMIN)	160000
ESCOLA DE MINAS - OBRAS RARAS (ORAR)	170000
DEPARTAMENTO DE DIREITO (DEDIR)	180000
DEPARTAMENTO DE TURISMO (DETUR)	190000
INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E APLICADAS (ICEA)	210000
CENTRO DE EDUCAÇÃO ABERTA E À DISTÂNCIA (CEAD)	220000
DEPARTAMENTO DE MÚSICA (DEMUS)	230000
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS MÉDICAS (DECME)	240000
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS (ICSA)	250000

O campo 270 deve ser preenchido com o endereço do usuário. No subcampo “a” registra-se o logradouro, número, complemento (se houver) e o bairro; no “b”, digita-se o nome da cidade; no “d”, a sigla do Estado; no “e”, o CEP; e no “k”, o telefone . É possível o registro de dois ou mais endereços, bastando para isso apenas mudar o número do indicador. O endereço de origem do usuário leva o indicador 1 e o de Ouro Preto, Mariana e João Monlevade, o indicador 2. No caso de haver só um endereço, este leva o indicador 1, independente de sua localização.

O endereço de email do usuário é preenchido no campo 271 colocando-se também o indicador 1. Tem-se a opção de inserir mais endereços de email colocando, como no caso descrito anteriormente, o indicador 2, 3 e assim por diante. Normalmente, coloca-se somente um endereço de email no registro do usuário.

O campo 301 é preenchido com a unidade, no subcampo “a”, e o curso, no subcampo “b”, no caso de alunos; e setores de trabalho, no caso de demais tipos de leitores. A tabela 5 relaciona os cursos com suas unidades.

Tabela 5: Relação Unidade x Curso

UNIDADE	CURSO
\a INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS	\b HISTÓRIA \b LETRAS \b PEDAGOGIA
\a INSTITUTO DE FILOSOFIA, ARTES E CULTURA	\b ARTES CÊNICAS \b FILOSOFIA \b MUSEOLOGIA
\a INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E BIOLÓGICAS	\b C. COMPUTAÇÃO \b C. BIOLÓGICAS \b FÍSICA \b MATEMÁTICA \b QUÍMICA \b QUÍMICA INDUSTRIAL \b ESTATÍSTICA \b MUSEOLOGIA
\a ESCOLA DE NUTRIÇÃO	\b NUTRIÇÃO \b CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE ALIMENTOS
\a ESCOLA DE FARMÁCIA	\b FARMÁCIA
\a ESCOLA DE MINAS	\b ARQUITETURA E URBANISMO \b ENGENHARIA AMBIENTAL \b ENGENHARIA CIVIL \b ENGENHARIA DE CONTROLE E AUTOMAÇÃO \b ENGENHARIA DE PRODUÇÃO \b ENGENHARIA METALÚRGICA \b ENGENHARIA MECÂNICA
\a DEPARTAMENTO DE GEOLOGIA E MINERAÇÃO	\b ENGENHARIA GEOLÓGICA \b ENGENHARIA DE MINAS
\a DEPARTAMENTO DE DIREITO	\b DIREITO
\a DEPARTAMENTO DE TURISMO	\b TURISMO
\a INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E APLICADAS	\b SISTEMAS DE INFORMAÇÃO \b ENGENHARIA DE PRODUÇÃO \b ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO \b ENGENHARIA ELÉTRICA
\a CENTRO DE EDUCAÇÃO ABERTA E À DISTÂNCIA	\b ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA \b GEOGRAFIA \b PEDAGOGIA \b MATEMÁTICA
\a DEPARTAMENTO DE MÚSICA	\b MÚSICA
\a DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS MÉDICAS	\b MEDICINA \b EDUCAÇÃO FÍSICA
\a INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	\b ADMINISTRAÇÃO \b CIÊNCIAS ECONÔMICAS \b JORNALISMO \b SERVIÇO SOCIAL

Ao terminar o preenchimento aperta-se **F11** para gravar o registro na base de dados.

No começo de cada semestre, o Núcleo de Tecnologia da Informação da UFOP envia ao SISBIN um arquivo com os dados dos alunos recém-matriculados para alimentar a base de dados das bibliotecas. Essa ação adianta e poupa muito o trabalho dos funcionários do setor.

4.3.3 Pesquisa no banco de dados

Antes mesmo de ir à biblioteca, o leitor pode fazer a pesquisa do que precisa para saber se há o material na UFOP e em qual biblioteca ele está. Para isto basta que ele entre no site da instituição <www.ufop.br>, clique em <Biblioteca> no canto superior direito da tela para ter acesso à página do SISBIN. Para ter-se acesso ao catálogo do acervo do SISBIN, o usuário clica em <catálogo on-line> no canto superior esquerdo da tela. Dentro do catálogo, ele pode fazer a pesquisa por autor, título, assunto, editor, número de chamada e título do periódico.

Quando se faz uma pesquisa, as informações que aparecem do documento são o número de exemplares disponíveis, a biblioteca em que está localizado, o número de chamada, a autoria, o título, dentre outras informações sobre a obra. Com estas informações em mãos, o leitor pode ir à biblioteca onde o material bibliográfico está e consultá-lo ou retirá-lo por empréstimo, ou ir a outra biblioteca e solicitar o material por meio de empréstimo entre bibliotecas.

4.3.4 Acesso às estantes

Nas bibliotecas setoriais da UFOP, o acesso às estantes é livre o que, segundo Martins (2001, p. 328) “consiste em dar aos leitores a possibilidade de escolher pessoalmente os livros nas estantes, de examinar e folhear à vontade todos os volumes e de se familiarizar com todos os gêneros de documentação que a biblioteca contém.”

Na biblioteca de Obras Raras, porém, o acesso é fechado, ou seja, o usuário não pode pegar os materiais nas estantes. Isso acontece porque as obras lá guardadas são muito valiosas e o manuseio constante das mesmas certamente causaria danos irreparáveis.

Dito isso, podemos concluir que o manuseio livre dos documentos pelos usuários pode causar danos aos mesmos, além de, muitas vezes causar certa desordem na

arrumação dos materiais nas prateleiras. Porém, a escolha de dar livre acesso às estantes aos usuários da biblioteca tem muitas vantagens. Uma delas é o fato de, como já mencionado, o leitor ter a possibilidade de se familiarizar com o acervo da biblioteca; outra vantagem é que este sistema exige um número menor de funcionários e torna o atendimento mais rápido. Como solução para a desordem, é necessária uma varredura diária do acervo para identificar material fora do lugar e a recolocação deste no lugar apropriado. Essa prática evita a informação deixe de ser recuperada por estar no lugar incorreto

4.3.5 Empréstimo domiciliar

Além de pesquisar o material de que precisa no catálogo online fora da biblioteca, o aluno tem a opção de fazer esta busca na própria biblioteca usando o terminal de consulta. Encontrado o que procura, ele tem a liberdade de localizar o documento na estante, com ou sem ajuda do funcionário, e manuseá-lo como queira. Como dito anteriormente, o material não sendo somente para consulta, o leitor tem a opção de consultá-lo dentro do prédio ou de retirá-lo por meio de empréstimo.

Para usufruir do empréstimo domiciliar, o leitor leva o material escolhido até o balcão de circulação. O funcionário abre a tela do Virtua, clica em Circulação, em Balcão de Circulação e depois em Empréstimo - ou aperta a tecla **F5** - e faz a leitura do código de barras da carteira na janela que aparece.

Logo depois, faz a leitura do código de barras dos materiais bibliográficos que o usuário irá retirar na janela do empréstimo. Se estiver configurado corretamente, o programa emitirá um recibo para o leitor com informações sobre os documentos, data do empréstimo e data de devolução.

4.3.7 Empréstimo entre bibliotecas

Como as bibliotecas do SISBIN estão ligadas por um sistema, é possível pegar um livro ou outro tipo de documento em uma outra biblioteca que não a em que o material está. Para usufruir deste serviço, o leitor vai à biblioteca de sua preferência e faz o pedido do material bibliográfico. O funcionário encontra o registro do livro na base de dados e se o mesmo estiver disponível, clica no item e em Solicitar Item. Na janela que

abre, faz a leitura do código de barras da carteira do usuário, em seguida escolhe na lista o nome da biblioteca em que o usuário irá retirar o material solicitado.

Nas bibliotecas do SISBIN, diariamente, os funcionários conferem se há alguma solicitação. Para isso, no Virtua, ele clica em Empréstimo entre bibliotecas e abre a lista dos pedidos. A biblioteca que recebe a solicitação tem a opção de atender ou negar o pedido de acordo com a necessidade de seus leitores.

Para atender ao pedido, o funcionário clica em atender, faz a leitura do código de barras do item que já fica, automaticamente, com status “em trânsito” e para qual biblioteca vai. Em seguida, preenche-se o formulário de empréstimo entre biblioteca com o nome da biblioteca de origem, o nome da biblioteca de destino, o código de barras do item e marca a opção “empréstimo”. Feito isso, o funcionário embala o material com cuidado e envia, juntamente com o formulário de empréstimo entre bibliotecas, para a biblioteca solicitante, através de malote.

Ao receber o material, o funcionário da biblioteca de destino devolve o formulário de empréstimo entre bibliotecas preenchido com seu nome, data e assinatura para a biblioteca solicitante.

Uma vez que o documento está na biblioteca de preferência do leitor, este pode consultá-lo ou retirá-lo. Caso este escolha retirar o livro, é feito o mesmo processo de empréstimo domiciliar explicado anteriormente.

Alguns itens não permitem solicitação, mas são casos isolados. Isso vai depender das necessidades dos leitores da biblioteca de origem que têm prioridade.

4.3.7 Reserva

Quando o leitor deseja um documento que já está emprestado, ele pode pedir para ser feita a reserva do mesmo. Assim, quando o livro for devolvido, ele terá prioridade para emprestá-lo. Para isto, o leitor deve dirigir-se ao balcão de circulação e pedir ao atendente para reservar o material. O funcionário pesquisa o item no Virtua pelo nome do autor, título, assunto ou outra característica, clica no título do mesmo na lista e na janela que aparece clica em solicitar item. O funcionário, então, faz a leitura do código de barras da carteira ou crachá do leitor e clica em Próximo; marca a opção Reserva e clica em Próximo novamente; escolhe a biblioteca onde o livro será retirado e clica em Terminar.

Desta forma, quando o livro for devolvido, aparece uma janela com uma mensagem informando que o mesmo está reservado. A pessoa que o reservou terá, então, prioridade na sua retirada. O usuário que estiver com o livro não poderá renová-lo, tendo que entregá-lo no tempo certo ou pagar multa pelos dias que ficar a mais em poder do material.

4.3.8 Renovação

O usuário das bibliotecas da UFOP pode renovar o empréstimo do material bibliográfico pelo mesmo tempo quantas vezes desejar, desde que o mesmo não esteja reservado por outro leitor e seu cadastro não esteja bloqueado por qualquer razão.

O leitor pode escolher entre renovar o material presencialmente em qualquer biblioteca do sistema ou pela internet. Na biblioteca, o usuário deve levar o material emprestado ao balcão de circulação e pedir ao funcionário para proceder com a renovação do mesmo. No Virtua, o funcionário clica em Circulação, em Balcão de Circulação na lista que aparece e em Renovação ou aperta a tecla **F6**. Na janela que aparece, faz-se a leitura do código de barras do item e clica-se em Empréstimo na próxima janela. Se houver mais itens para serem renovados, basta fazer a leitura de seus códigos. O programa emitirá um recibo com a nova data de devolução. Como dito anteriormente, se o item estiver reservado ou solicitado por outra biblioteca, não poderá ser renovado e se o cadastro do leitor estiver bloqueado, ele será obrigado a devolver os livros sob pena de geração de multa por atraso, porque também não será possível fazer a renovação do empréstimo.

Outra maneira de se fazer a renovação é pela *web*. Para isto o leitor entra no site da UFOP <www.ufop.br>, clica em <Biblioteca> no canto superior direito da página e em <catálogo on-line>. Abrir-se-á uma nova página onde ele deve clicar em <Acesso do leitor> e preencher os dados que são solicitados. Onde se pede Id do leitor, deve-se digitar o código de barras da carteira ou crachá e onde se pede senha deve-se colocar a senha cadastrada no cadastro do usuário (campo 015, subcampo “b” – vide Cadastro de Usuários). Na página que aparece, o leitor deve selecionar os documentos que deseja renovar e clicar em <Renovar> no canto inferior esquerdo da página. Logo após, o leitor deve clicar em <Acesso do Leitor>, <Atividade> e conferir a nova data de devolução. Se a data não tiver sido renovada, o usuário deve devolver os itens sob pena de pagar multa por atraso na entrega.

4.3.9 Devolução

Para fazer a devolução, o usuário pode ir a qualquer biblioteca do SISBIN. Ele deve levar os livros ao balcão de circulação, mas não é necessário levar a carteira ou crachá, desta forma qualquer pessoa pode fazer a devolução, não tendo a necessidade de ser o usuário que fez a retirada do material.

O funcionário deverá, na interface do Virtua, clicar em Circulação, em Balcão de Circulação na lista que aparece e em Devolução ou apertar a tecla **F4**. Na janela que aparece, faz-se a leitura do código de barras do item e clica-se em Devolver. Se houver mais itens para serem devolvidos, basta fazer a leitura de seus códigos. O programa emitirá um comprovante de devolução que deve ser guardado pelo usuário, para o caso de o sistema apresentar algum erro.

Quando o item não pertence à biblioteca onde está sendo devolvido, o programa informa o nome da biblioteca de origem do item. Neste caso, o funcionário preenche o formulário de empréstimo entre bibliotecas com o nome da biblioteca de origem, o nome da biblioteca de destino, o código de barras do item e marca a opção “devolução”. Em seguida, ele embala o material com cuidado e envia através de malote, juntamente com o formulário de empréstimo entre bibliotecas, para a biblioteca de origem do material. O funcionário que recebe o material devolvido preenche e devolve o formulário para a biblioteca que o remeteu.

4.3.9.1 Penalidades

Se o leitor fizer a devolução após o prazo estipulado, o sistema gera multa em sua ficha que, atualmente, está no valor de dois reais por dia, por item. Se o acúmulo de multas do usuário atingir dez reais ou mais, seus privilégios como leitor ficam suspensos (não pode fazer empréstimo domiciliar) até que se pague a multa. Para o desbloqueio não é necessário pagar todo o montante, basta que o saldo fique menor que dez reais.

Caso o leitor acumule muitas multas e o valor esteja alto, ele pode tentar uma negociação. Para isso, ele deve procurar o bibliotecário da biblioteca de origem dos itens que geraram a multa. Geralmente, é possível dar-se um livro de interesse da biblioteca em troca do pagamento da multa. Outra possibilidade é o bibliotecário

colocar a dívida em negociação para que o usuário a quite depois. Assim o cadastro é liberado para que ele faça empréstimos.

4.3.10 Treinamento para uso do portal de periódicos da CAPES

De tempos em tempos, o SISBIN promove treinamentos para pesquisa no portal de periódicos da CAPES. Geralmente, uma bibliotecária do próprio sistema ministra o curso e, algumas vezes, é convidado algum bibliotecário de fora.

Existem treinamentos abertos ao público em que é feita divulgação, inscrições e que são ministrados em lugares mais amplos tais como auditórios. Outros são específicos para alunos de algum programa de pós-graduação e são resultados de solicitações de coordenadores de curso, professores etc.

4.3.11 Confeção de ficha catalográfica de monografia, dissertação e tese

A confeção da ficha catalográfica de monografias de graduação e especialização, dissertações de mestrado e teses de doutorado são confeccionados pelos bibliotecários.

A ficha catalográfica de monografia é feita pelo bibliotecário da biblioteca que atende o curso em que este trabalho é requisito. Como exemplo podemos citar uma monografia do curso de graduação em Farmácia que é feita pelo bibliotecário da Biblioteca da Escola de Farmácia ou uma monografia do curso de Especialização em Gestão Pública que é feita pelo bibliotecário da Biblioteca do Centro de Educação Aberta e a Distância.

As dissertações (mestrado) e teses (doutorado) têm suas fichas catalográficas confeccionadas por um bibliotecário designado pelo SISBIN. O aluno de mestrado ou doutorado baixa o formulário na página do SISBIN, preenche e envia para o email ficha@sisbin.ufop.br. Em até uma semana ele receberá a ficha pronta e poderá anexá-la ao seu trabalho no verso da folha de rosto.

4.3.12 Assessoria na normalização de trabalhos acadêmicos

O SISBIN também auxilia na normalização de trabalhos acadêmicos. Para usufruir deste serviço, basta que o aluno procure o bibliotecário da biblioteca de seu curso e peça assessoria. Há no acervo, também, várias obras destinadas a ajudar na

normalização e, até mesmo, na confecção de trabalhos acadêmicos. Algumas são para consulta na própria biblioteca e outras podem ser retiradas através de empréstimo domiciliar.

4.4 Sistemas antifurtos

Os acervos das bibliotecas, frequentemente, sofrem desfalques por furtos de material bibliográfico. Para tentar diminuir estes eventos, as bibliotecas contam com alguns sistemas. Não se pode, por exemplo, entrar com mochilas, pastas e bolsas nas dependências das bibliotecas. Por isso, a maioria das bibliotecas possui escaninhos onde os usuários podem guardar seus pertences. É também necessário colocar-se telas nas janelas para que não seja possível pegar itens das bibliotecas e entregar para alguém que está do lado de fora.

Algumas bibliotecas já contam com um sistema de magnetização do material bibliográfico. O documento só é desmagnetizado quando devidamente emprestado. Assim se alguém tentar sair com um livro sem registrá-lo na sua ficha, fará soar um alarme sonoro alertando os funcionários sobre a tentativa de furto.

V. ANÁLISE

Através da observação e descrição do funcionamento do SISBIN foi possível notar alguns pontos que podem estar dificultando as atividades e oferta de serviços deste setor. Algumas destas barreiras, aparentemente, dependem de ações da administração da universidade e, até mesmo, do governo federal que é o que mantém a mesma para serem retiradas. Outras, no entanto, parecem poder ser sanadas com recursos existentes nas bibliotecas e outros setores.

Um destes problemas relaciona-se ao fato de que esta instituição tem testemunhado, nos últimos anos, um grande crescimento, especialmente, devido ao Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni). Porém, observa-se que os recursos das bibliotecas, tais como, número de funcionários, acervo, soluções tecnológicas etc., não têm acompanhado o mesmo ritmo de crescimento da UFOP.

Como mencionado anteriormente, a quantidade de funcionários parece não ser bastante para a grande demanda das bibliotecas, pois no decorrer desta pesquisa, testemunharam-se algumas bibliotecas, setor de carteiras e núcleo administrativo fechados em alguma parte do dia por falta de atendentes. Há também o fato de existirem bibliotecas com apenas um auxiliar o que significa que se este fica doente ou tem outro impedimento, provavelmente, não haverá atendimento ao público nesta biblioteca.

No presente trabalho foram descritas várias atividades que somente podem ser realizadas por profissionais formados em curso superior de Biblioteconomia, como classificação, catalogação, serviços de referência, assessoria na normalização de trabalhos acadêmicos etc. Além disso, na UFOP, é o bibliotecário que é responsável pela administração da biblioteca.

Desta forma, é possível notar que a quantidade de bibliotecários existente na UFOP não é suficiente para atender a demanda da instituição, pois existem bibliotecas sem este profissional e a maioria das outras só contam com um. Como descrito nesta pesquisa, as bibliotecas da UFOP abrem ao público por, em média, 12 horas por dia e a carga horária do bibliotecário é de oito horas diárias. Infere-se, então, que durante pelo menos quatro horas por dia não é possível encontrar este profissional na biblioteca. Desta forma, é possível concluir que se o leitor procurar os serviços oferecidos somente pelo bibliotecário correrá o risco de não encontrá-lo. É interessante notar que mesmo

quando o profissional está na biblioteca, provavelmente, há vezes em que não consegue atender o leitor adequadamente, pois é responsável por todas as suas atribuições não tendo com quem dividir as tarefas.

Outro problema que advém da pouca quantidade de bibliotecários é a falta de material bibliográfico importante para a boa formação dos alunos da UFOP, pois mesmo que se adquira a quantidade de livros adequada não há um número suficiente de bibliotecários para classificá-los e catalogá-los de modo a atender a necessidade no tempo hábil.

Em suma, a falta de bibliotecários aumenta o tempo entre a aquisição do material bibliográfico e a sua disponibilização para consulta e empréstimo; limita os serviços aos mais básicos suprimindo a potencialidade da biblioteca; aumenta o tempo de espera do usuário; impossibilita a oferta de serviços de referência adequados; dentre outros.

Outro problema observado refere-se ao serviço de confecção de carteiras estudantis e crachás. O Setor de Carteiras tem apenas um funcionário e uma só impressora de cartão o que se observou não ser suficiente para atender adequadamente a demanda que, por sua vez, consiste em todos os alunos da UFOP, inclusive dos polos de ensino à distância, servidores e professores. Isso acontece porque o funcionário que faz as carteiras tem que priorizar as carteiras e crachás das pessoas que vão ao setor presencialmente, prejudicando, assim, os alunos que não têm condições de fazer isso.

Como o SISBIN não possui mais recursos para investir na confecção de carteiras e crachás, uma sugestão seria que este serviço recebesse recursos não só do SISBIN, mas também do CEAD, PROGRAD, PROAD, RU e PRACE, uma vez que estes setores são beneficiados diretamente por este serviço. RU e PRACE porque as carteiras e crachás são usados no acesso aos restaurantes; PROAD porque o setor confecciona crachás para a identificação dos funcionários; PROGRAD e CEAD porque o setor confecciona carteiras estudantis que identificam os alunos de cursos presenciais e a distância.

Outra sugestão para diminuir a demanda do Setor de Carteiras e melhorar o atendimento aos usuários seria o CEAD assumir a confecção das carteiras de seus alunos e tutores. Isto faria com que os alunos dos polos à distância tivessem suas carteiras com mais rapidez do que atualmente têm.

Outro ponto observado é a falta de acessibilidade nas bibliotecas e em toda a universidade. Na biblioteca da Escola de Minas, por exemplo, é possível para um cadeirante acessar o térreo onde se encontra o balcão e as estantes, mas se ele precisar

reunir-se com um grupo de colegas para estudar na biblioteca não poderá fazê-lo porque as salas de estudos ficam no segundo andar e não há elevador na mesma.

Foi possível observar também o fato de o núcleo administrativo do SISBIN não possuir um lugar próprio tendo que ocupar salas de outros setores, atualmente. Além disso, a maioria das bibliotecas funciona em espaços adaptados, ou seja, construídos para outros fins. A construção de uma biblioteca central sanaria estes e outros problemas como a falta de servidores.

Outro ponto observado é o fato de que as potencialidades do Virtua – software usado para gerenciamento das bibliotecas da UFOP- não são totalmente utilizadas. É possível que sejam enviados emails aos usuários em várias situações, tais como aviso de vencimento de data de devolução, aviso de chegada do documento solicitado na biblioteca quando reservado ou pedido de outra biblioteca etc. Porém, este serviço não está ativo. Um trabalho do coordenador técnico juntamente com o analista de tecnologia da informação poderia possibilitar o pleno uso das ferramentas do Virtua.

Foi observado também, através deste trabalho, que a página do SISBIN na internet possui muitas informações desatualizadas. Esta ferramenta de *marketing* poderia ser muito melhor utilizada, bastando para isso apenas a atualização das informações.

Outro fator apresentado neste trabalho é que, idealmente, as cabines de estudos devem ter isolamento acústico para que as discussões de um grupo de estudo não atrapalhem outros grupos e/ou usuários. Porém, as bibliotecas da UFOP não dispõem desta ferramenta.

VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A biblioteca, juntamente com os serviços prestados por ela, representa um precioso ativo da universidade. Como já mencionado anteriormente, muitos autores atribuem uma significativa parcela do sucesso da missão da instituição à biblioteca, ao seu acervo, à competência de seus funcionários, enfim, à toda sua estrutura.

O Sistema de Bibliotecas e Informação tem tentado, com os recursos que possui, oferecer os melhores serviços: consulta e empréstimo local, empréstimo domiciliar, renovação presencial e via *web*, dentre outros já descritos neste trabalho. No entanto, o reduzido número de funcionários, principalmente, de bibliotecários tem impedido este setor de desenvolver seu verdadeiro potencial prejudicando seu público, comunidade acadêmica da UFOP.

Através da descrição de seus serviços e características foi possível ter-se uma ideia das dificuldades enfrentadas pelo SISBIN na realização de suas atividades. Além disso, sugestões para a solução de alguns destes problemas puderam ser apresentadas. No entanto, sabe-se que o funcionamento de um setor de trabalho de uma instituição depende de muitos fatores, não sendo fácil a tarefa de organizá-lo de modo a atender às demandas satisfatoriamente.

Desta forma, sugere-se que estudos sobre outros aspectos do setor, tais como o perfil dos funcionários, seu grau de motivação, a medida da satisfação dos usuários, dentre outros, possam se juntar ao presente trabalho na intenção de obter-se um diagnóstico mais completo da situação do SISBIN e, com isso, encontrar melhores soluções para seus problemas e usos mais eficazes e eficientes de seus recursos e potencial.

7 REFERÊNCIAS

ALVARENGA, Lidia. Organização da informação nas bibliotecas digitais. In: NAVES, Madalena Martins; KURAMOTO, Hélio. *Organização da informação: princípios e tendências*. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2006. 142p.

ANDRADE, Maria Margarida de. *Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 174p.

BAGANHA, Filomena. Novas bibliotecas, novos conceitos. *Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais*. Porto. ISSN 1646-0502. 1 (2004) 93-97. Disponível em <http://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/616/1/93-97FCHS2004-11.pdf>.

BANCA, Adelaide Marina La. *As Estratégias de Segmentação do Mercado de Clientes Pessoas Físicas no Banco do Brasil de 1997 a 2001*. 123 f. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, SC, 2001.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. *Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo*. 5 ed. São Paulo: Futura, 2001. 286 págs.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5 ed. 7. reimpressão. São Paulo: Atlas, 2006. 206p.

LEITÃO, Barbara Julia Menezes. *Avaliação qualitativa e quantitativa numa Biblioteca Universitária*. Rio de Janeiro: Interciência; Niteroi: Intertexto, 2000. 148p.

MACIEL, Alba Costa. *Bibliotecas como organizações*. Rio de Janeiro: Interciência; Niteroi: Intertexto, 2000. 96p.

MARTINS, Wilson. *A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca: com um capítulo referente à propriedade literária*. 3 ed. São Paulo: Ática, 2001. 519p.

MILANESI, Luiz. *O que é biblioteca*. São Paulo: Brasiliense, 1983. 107p.

PRADO, Heloisa de Almeida. *Organização e administração de bibliotecas*. 2 ed rev. São Paulo: T. A. Queiroz, 1992. 209p.

REBELO, Ana Maria de Sousa. *A Biblioteca Universitária: desafios e oportunidades para o profissional da informação*.

ROWLEY, Jennifer. *A biblioteca eletrônica*. Brasília: Briquet de Lemos / Livros, 2002. 399p.

TARGINO, Maria as Graças. *Olhares e fragmentos: cotidiano da biblioteconomia e ciência da informação*. Teresina: EDUFPI, 2006. 266p.