

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**

**MESTRADO PROFISSIONAL DE GESTÃO PÚBLICA PARA O
DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE**

EVANISE SOUZA DE CARVALHO

**ESTUDO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BIBLIOTECA SETORIAL PROF.
ROBERTO AMORIM - CFCH/UFPE: ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS
USUÁRIOS DESTA SETORIAL**

RECIFE

2014

EVANISE SOUZA DE CARVALHO

**ESTUDO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BIBLIOTECA SETORIAL PROF.
ROBERTO AMORIM - CFCH/UFPE: ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS
USUÁRIOS DESTA SETORIAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública Para o Desenvolvimento do Nordeste, no Centro de Ciências Sociais e Aplicadas, requisito parcial à obtenção de grau de mestre em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Doutor Jorge Zaverucha.

RECIFE

2014

Catálogo na Fonte
Bibliotecária Ângela de Fátima Correia Simões, CRB4-773

C331e Carvalho, Evanise Souza de
Estudo dos serviços prestados pela Biblioteca Setorial Prof. Roberto Amorim – CFCH/UFPE: análise do nível de satisfação dos usuários desta setorial / Evanise Souza de Carvalho. - Recife: O Autor, 2014.
303 folhas : il. 30 cm.

Orientador: Prof. Dr. Jorge Zaverucha.
Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) – Universidade Federal de Pernambuco. CCSA, 2014.
Inclui referências, apêndices e anexos.

1. Bibliotecas – Administração. 2. Bibliotecas Universitárias – Administração. 3. Política Pública. 4. Bibliotecas – Satisfação dos usuários. I. Zaverucha, Jorge (Orientador). II. Título.

351 CDD (22.ed.) UFPE (CSA 2014 – 145)

Dissertação de Mestrado apresentada por **Evanise Souza de Carvalho** ao Curso de Mestrado Profissional em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste, da Universidade Federal de Pernambuco, sob o título: **“ESTUDO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA BIBLIOTECA SETORIAL PROF. ROBERTO AMORIM - CFCH/UFPE: ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DESTA SETORIAL”**, orientada pelo Professor Jorge Zaverucha e aprovada pela Banca Examinadora formada pelas professoras doutoras:

Jorge Zaverucha
Presidente

Enivaldo Carvalho da Rocha
Examinador Interno

Marcos Galindo Lima
Examinador Externo

Recife, 29 de maio de 2014.

Prof^a. Dr^a. Alexandrina Saldanha Sobreira de Moura
Coordenadora

AGRADECIMENTOS

A Deus, que é a essência de tudo, do existir e ser, que me permite viver. A UFPE, através do MPANE, a oportunidade concedida de cursar o mestrado, a Profa. Alexandrina Sobreira, pelo acolhimento, quando eu quis recuar, ao Prof. Jorge Zaverucha, pelo convite aceito de ser meu orientador, já no segundo momento, assim continuei a pesquisa, ao Prof. Enivaldo Rocha, não só por compor a banca, como a atenção dispensada, igualmente, ao Prof. Marcos Galindo, pela gentileza e honra de se fazer presente. Ao Diretor do SIB/UFPE Sr. Elilson Góis, concedeu a entrevista com muita atenção. A Profa. Edvania Torres, ex-diretora e membro da Comissão Pró-Biblioteca, que se colocou à disposição para a entrevista sobre a biblioteca do CFCH. Ao Prof. Decio Fonseca, SeGIC, por ter concedido a entrevista de forma a esclarecer os fatos. A profa. Ana Catarina Pelegrino, diretora atual do CFCH, pelo apoio durante todo o mestrado. As gestoras das bibliotecas setoriais do Campus/Recife pela gentileza e flexibilidade em conceder entrevistas e da mesma forma a equipe de bibliotecários da biblioteca do CFCH. Aos meus queridos pais Pedro Santino de Carvalho e Marieta Souza de Carvalho (in memoriam), por destacar a crença e fé em Deus e de ter tempera de lutas, por isto, apontaram caminhos, principalmente da luta que deveria enfrentar com tenacidade e entre todos os meus irmãos, Edna que vislumbrou este momento, com orações, e Elba que vibrou intensamente, rogou a Deus que me renovasse as forças, ao meu filho Bruno, sempre por perto, e meus netos Breno e Bruna, na retaguarda, pequenos e motivadores, nasceram pela lógica de Deus, aos fiéis amigos, que com preces, palavras, desejos do coração, me motivaram em dias menos bons, a Elizângela Napoleão, amiga e ajudadora durante toda esta trajetória, não nomeando alguns amigos que por pertinência, estavam sempre as vistas, enfatizando que posso falhar em esquecer nomes porém, todos estão registrados nas linhas do meu coração, mas tenho que registrar que Rodrigo Galvão, não deixou a chama da vontade se apagar, me acompanhando trocando ideias, foi muito importante, e ter por perto corações sinalizando força e fé, declaradamente, todos os bolsistas sem exceção, todos técnicos administrativos da mesma forma, todos que compõem a biblioteca, numa vibração compartilhada, tão motivadora e tão essencial... E os contrários, sim a esses, agradeço com intensidade, pois foram instrutores silenciosos para que a minha fé em Jesus, se tornasse imensa e isto foi importante demais! Sempre, na certeza que só a Ele pertence à baliza do julgamento e com Ele a perfeição, no meu caso, a gratidão deve ser prevalente sempre, pois longe da perfeição, tenho a certeza que preciso melhorar constantemente.

“Mesmo quando tudo parece desabar, cabe a mim decidir entre rir ou chorar, ir ou ficar, desistir ou lutar, porque descobri, no caminho incerto da vida, que o mais importante é o decidir”.

Cora Coralina

RESUMO

O estudo da qualidade dos serviços prestados, pela Biblioteca Setorial Professor Roberto Amorim do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFPE; teve como objetivo analisar o nível de satisfação dos usuários que a frequentam, sendo utilizado para isso, o modelo Servqual, que faz uma comparação entre a Biblioteca Ideal e a Biblioteca Real sendo atribuído a Parasuramam; Zeithaml e Berry (2008), adaptado a realidade desta Setorial que permitiu obter os resultados, a partir das respostas alcançadas através dos questionários aplicados aos usuários nos segmentos: Docentes, Discentes de Graduação/Pós-Graduação e Técnicos Administrativos, como também, a realização das entrevistas com os Gestores de outras Setoriais da UFPE Campus Recife, Bibliotecários, ex-Diretora/membro da Comissão Pró-Biblioteca, Diretor do SIB e um dos Diretores da SeGIC. Os resultados dos questionários, apontaram que para os GAPS (Lacunas) os itens que apresentam as maiores diferenças no uso da internet, no questionamento de Sistema e espaço em grupo, por outro lado bloqueios, gentilezas e atendimento não imediato, aparecem com as menores diferenças. Enquanto que, as entrevistas, indicaram como uma necessidade precípua a atualização do Estatuto do Sistema de Bibliotecas da UFPE, manutenção de equipamentos em geral, uma melhor compreensão da SeGIC e de sua atuação. No que diz respeito à estrutura física das setoriais notou-se a ausência de planejamento de estrutura física, que propicie uma melhor ambiência para acervo e público, há necessidade de redefinir as atribuições dos bibliotecários e gestores bibliotecários, face as grandes mudanças ocorridas com o uso da tecnologia e suas demandas.

Palavras-chave: Gestão de bibliotecas, Bibliotecas Universitárias Públicas, Qualidade de Serviços Prestados, Políticas Públicas.

ABSTRACT

The quality study of services provided by Sector Library Professor Roberto Amorim of the Center for Philosophy and Human Sciences of UFPE (Pernambuco Federal University) aimed to analyze the satisfaction level of its users, being used Servqual model, which makes a comparison between the ideal and the real libraries, being assigned to Parasuramam; Zeithaml and Berry (2008), adapted to the reality of this sector library, which allowed obtaining results from the responses achieved through questionnaires applied to users in the segments: teachers, undergraduates/post-graduates and administrative staff, as well as interviews with managers of other sector libraries of UFPE - Campus Recife, librarians, ex-director/member of the pro-library committee, director of SIB and one of the directors of SeGIC. The questionnaire results showed that for gaps, the items show the greatest differences in internet use, questioning of the System and space for groups; on the other hand, blocks, kindness and not immediate attention appear with minor differences. In turn, the interviews indicated an essential need to update the Statute of the Library System of UFPE, equipment maintenance in general, a better understanding of SeGIC and its operations. With respect to sector library physical structure, it was noticed the absence of physical structure planning, what would provide a better ambience for the library and public; there is the need to redefine the duties of librarians and library managers because of the big changes occurred with the use of technology and its demands.

Keywords: Library management, Public University Libraries, Quality of Services, Public Policies.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AACR2	Anglo-American Cataloguing Rules
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
BIREME	Biblioteca Regional de Medicina
CAC	Centro de Artes e Comunicação
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CPA	Comissão Permanente de Avaliação (UFPE)
CCN	Catálogo Coletivo Nacional
CFCH	Centro de Filosofia e Ciências Humanas
CKO	Chief Knowledge Office
COMUT	Programa de Comutação Bibliográfica
CN	Compras Net
CCSA	Centro de Ciências Sociais e Aplicadas
DCI	Departamento de Ciência da Informação
E – procurement	Fornecimento eletrônico
E – governance	É a aplicação de tecnologias de informação e comunicação
FGV	Fundação Getúlio Vargas
FURG	Fundação da Universidade do Rio Grande – RS
GTBB	Grupo de Trabalho de Bibliografia Básica (UFPE)
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IFES	Institutos Federais de Ensino Superior
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
ISBN	International Standard Book Number
LCSH	Library of Congress Subject Headings
MARC	É um conjunto de códigos e designação de conteúdos definido para codificar registros que serão interpretados por máquina.
MARC 21	Format for Bibliographic Data
MEC	Ministério da Educação e Cultura
MPANE	Mestrado Profissional em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste
NAT	Núcleo de Assistência Técnica em Sistemas de Bibliotecas Universitárias
OCLC	Online Computer Library Center Inc
OPAC	Online public access catalog

PAI	Planejamento Anual Institucional
PAIUB	Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras
PEI	Plano Estrutural da Instituição (UFPE)
PROGEPE	Pró-reitoria de Gestão de Pessoas da UFPE
PROCIT	Pró-Reitoria de Comunicação e Informação e Tecnologia da Informação
PROPLAN	Pró-reitoria de Planejamento da UFPE
PROQUEST	Plataforma de Busca Avançada
PUC	Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUC PR
PROUNI	Programa Universidade para Todos
REENGE	Reengenharia do Ensino de Engenharia
REBAE	Rede de Bibliotecas da Área de Engenharia
RDA	Descrição de Recursos e Acesso
SAB₂	Sistema de Automação de Biblioteca
SeGIC	Secretaria de Gestão da Informação e Comunicação
SIASG	Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais
SIB	Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SQL	Structured Query Language
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação a Ciência e a Cultura
USMARC	Formato para publicações seriadas
WEB OF SCIENCE	Base de dados que indexa publicações científicas de todo o mundo

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	12
1.1	Justificativa	12
1.2	Objetivos	13
1.3	Estruturação dos capítulos	14
	CAPÍTULO I: O UNIVERSO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS	15
1.1	Diferentes categorias de bibliotecas	16
1.2	A biblioteca universitária no Brasil e sua importância como espaço múltiplo de informação e formação acadêmica	19
	CAPÍTULO II: A IMPORTÂNCIA DAS BIBLIOTECAS COMO ESPAÇO DE FORMAÇÃO	23
2.1	A origem da biblioteca central e do sistema de bibliotecas da UFPE	26
	CAPÍTULO III: A SeGIC E SEUS IMPACTOS SOBRE A ORGANIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS SETORIAIS DA UFPE	33
	CAPÍTULO IV: HISTÓRICO DA BIBLIOTECA PROF. ROBERTO AMORIMDO CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS DA UFPE	38
	CAPÍTULO V: GESTÃO PÚBLICA	43
5.1	Gestão da qualidade e gestão de qualidade	45
	CAPÍTULO VI: O PAPEL DOS BIBLIOTECÁRIOS E GESTORES NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	48
	CAPÍTULO VII: PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	53
7.1	Materiais e métodos	54
7.1.1	Questionário servqual	55
7.1.2	Plano amostral - calculo e tamanho da amostra	55
7.1.2.1	Cálculo do tamanho das amostras	57
7.1.3	Procedimentos para a coleta de dados	58
7.1.3.1	Entrevistas	59
	CAPÍTULO VIII: ANÁLISE DOS DADOS	60
8.1	Lista de variáveis e nomes atribuídos	60
8.2	Análise das entrevistas	71
	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	128

CONSIDERAÇÕES FINAIS	130
REFERÊNCIAS	134
APÊNDICES	138
ANEXOS	148

I. INTRODUÇÃO

A Biblioteca Professor Roberto Amorim localizada no Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFPE, é uma Unidade do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco – SIB/UFPE que é composto pela Biblioteca Central, órgão suplementar vinculado a Reitoria, que tem a responsabilidade de coordenar as atividades técnicas deste sistema, são onze Bibliotecas Setoriais, em Recife, uma no Centro Acadêmico de Vitória de Santo Antão e outra em Caruaru, além da Biblioteca Escolar, localizada no Colégio de Aplicação no Campus da UFPE.

A problemática desta pesquisa é saber se os serviços prestados pela Biblioteca Setorial Professor Roberto Amorim estão suprindo satisfatoriamente as demandas de seus usuários. Nesse sentido pretende-se analisar a qualidade dos serviços prestados aos usuários desta setorial, tendo em vista que a satisfação dos mesmos é de fundamental importância tanto para o desenvolvimento de instituições ou empresas que disponibilizam produtos e/ou serviços. Procura-se analisar também a adequação do espaço físico destinado aos usuários e verificar se o acervo da biblioteca é suficiente. Deste modo percebemos a importância de mensurar a satisfação dos usuários para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos.

Os sujeitos, que caracterizaram o universo desta pesquisa foram os usuários da biblioteca Professor Roberto Amorim, dentre eles Professores, Alunos, Funcionários e Gestores das demais Bibliotecas Setoriais da Universidade Federal de Pernambuco. O modelo escolhido para mensuração da qualidade dos serviços na biblioteca é o Servqual. A partir da inauguração desta setorial como medida de preservação e manutenção do acervo, foi adotada a utilização do guarda-volumes com a presença do servidor, para liberação do acesso dos usuários aos acervos do térreo e primeiro andar, desde então, tal medida causou impactos gerando polêmicas e conflitos na relação funcionários/usuários o que levou ao estudo de caso e em consequência surgiu à necessidade de pesquisar também os Serviços Prestados por esta Setorial.

1.1 Justificativa

Este estudo está restrito a investigação das interações realizadas pelos usuários em relação aos serviços prestados pela Biblioteca Professor Roberto Amorim, bem como possíveis dados coletados durante a pesquisa que possam contribuir para a elaboração de novas diretrizes que otimizem os serviços oferecidos aos mesmos.

Apesar das mudanças ocorridas, os avanços que a tecnologia proporcionou no âmbito das instituições de ensino superior, as deficiências em oferecer um serviço de qualidade para

os usuários, esbarram em recursos humanos, pessoal qualificado para a demanda existente, a aquisição das tecnologias de ponta e, sobretudo no quesito de manutenção dos equipamentos já existentes, como computadores, impressoras, ar condicionados e demais materiais específicos, vale ressaltar também o sistema de gerenciamento de bibliotecas, que necessita de assistência técnica especializada e constante para o bom atendimento aos usuários em geral, como também fornecer condições de preparo dos livros e materiais para catalogação, classificação de toda a demanda que constitui o acervo bibliográfico do Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE, que utiliza o sistema Pergamum (PUC-Paraná) ora apresentando dificuldades de operacionalização principalmente com a atualização da Web 3.

Com todo este cenário favorável, para os usuários desta biblioteca, a relevância desta pesquisa, é obter informações da percepção dos usuários, o que seria uma biblioteca Ideal em comparação com a biblioteca real, a biblioteca das humanidades, no que diz respeito a prestação de serviços. Esta biblioteca, que atravessou décadas, sofreu transformações, desde o aumento do acervo, atualmente com 65.000 exemplares, novas instalações, e como foi acima citado, com mudanças tecnológicas, necessitando obter informações através dos seus usuários, para poder balizar o nível da qualidade de atendimentos prestados. Tanto para a Biblioteconomia como para a Gestão Pública, a realização desta pesquisa se destaca pelo valor de conservação de acervo e de atualização na forma de gerenciamento na atualidade, como fator preponderante a prestação de serviços desta setorial.

1.2 OBJETIVOS

- Verificar se esta biblioteca setorial vem prestando serviços de qualidade aos usuários;
- Analisar se as estruturas físicas e demais componentes tecnológicos são suficientes no atendimento aos usuários;
- Averiguar se as normas de funcionamento estão de acordo com o Estatuto do Sistema de Bibliotecas da UFPE.
- Analisar se esta biblioteca enfrenta as mesmas dificuldades de gerenciamento, com relação as demais Setoriais do Campus Recife, no que se refere a qualidade na prestação de serviços aos usuários.

1.3 ESTRUTURAÇÃO DOS CAPÍTULOS

Esta dissertação está composta por nove capítulos que compõem a estrutura dissertativa do trabalho conforme relacionamos abaixo:

No capítulo I a apresentação da origem das Bibliotecas Universitárias;

No capítulo II discorre da importância das Bibliotecas Universitárias como espaço de formação;

O capítulo III desvela a criação e importância da SeGIC;

O capítulo IV situa-se o leitor no Histórico da Biblioteca Professor Roberto Amorim do Centro de Filosofia e Ciências Humanas que é o objeto de estudo desta pesquisa;

No capítulo V destaca-se a gestão pública onde as Bibliotecas Universitárias estão inseridas situando o leitor em relação às políticas públicas implementadas no cenário global e nacional e seus reflexos nas bibliotecas;

O capítulo VI tem por objetivo situar o papel dos bibliotecários e dos bibliotecários gestores no âmbito das bibliotecas universitárias;

No capítulo VII estão reunidos os elementos que foram utilizados para a realização desta pesquisa;

O capítulo VIII trata dos resultados que foram obtidos através dos dados coletados mediante o questionário Servqual adaptado a esta pesquisa, como também as entrevistas realizadas com os gestores das demais bibliotecas setoriais do Campus da UFPE (Recife), bibliotecários que atuam na biblioteca do CFCH, ex-diretora do CFCH/membro da comissão pró-biblioteca, o diretor do SIB e um dos diretores da SeGIC;

No capítulo IX remete aos resultados encontrados na pesquisa se positivos ou não e a indicação da problemática encontrada e por fim nas considerações finais traz à tona os devidos esclarecimentos e respostas encontrados para a problemática apresentada inicialmente neste estudo, termina com ressalvas, a relevância deste estudo e encaminha a futuras pesquisas.

Dessa forma, finaliza-se esta pesquisa, apontando as inferências em face das afirmativas que foi considerado importantes e mais contundentes, com base nas observações investigativas; e ampliando a compreensão de como se dá o processo de prestação de serviços aos usuários nesta Setorial bem como o posicionamento dos Gestores de outras Setoriais envolvidas na pesquisa como também o relato da Professora ex-Diretora do CFCH e membro da comissão Pró-biblioteca.

CAPÍTULO I

O UNIVERSO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS

A ideia de universidade surgiu na idade media sendo as mesmas provenientes dos conventos, cujos acervos foram resgatados após as guerras e grandes conflitos, como as Catedrais e Universidades de Paris, Bolonha, Oxford e Montpellier. Nestas bibliotecas monásticas ou bibliotecas universitárias, só havia lugar para o livro selecionado, o bom, o exemplar e apesar dos avanços tecnológicos, não isentam que o livro raro, especial, seja conservado o original e digitalizado, resguardando o acervo que é patrimônio público. Atualmente, nas bibliotecas universitárias, as obras de consulta saem para cópia, e embora este procedimento, já era vivenciado desde a Idade Média e como afirma Pinheiro: “Os livros deixam de ser guardados na armaria e passam a ser acorrentados, permitindo a consulta local, evitando o roubo” (PINHEIRO, 2007- Slide, n.32). Desta forma percebe-se que desde sua origem há necessidade de um controle do acervo como bem público.

Com o advento da imprensa surge a Biblioteca Moderna. É neste contexto que se organizam as Bibliotecas Universitárias: a Bodleiana em Oxford (uma das mais antigas da Grã-Bretanha, restaurada e reorganizada em 1598 por Thomas Bodley). A biblioteca Universitária no Brasil remonta a época dos jesuítas (1759), elas eram utilizadas não apenas para o uso pessoal, mas para suporte ao ensino, nos seminários, nos colégios. Entretanto, não é sabido o destino destas bibliotecas, após a expulsão dos jesuítas.

A literatura científica apresenta diversas pesquisas destacando a importância da realização de estudos de usuários, não só para as bibliotecas universitárias, mas para qualquer unidade de informação que deseje a melhoria da qualidade dos seus serviços. Figueiredo (1979, p. 79) define estudos de usuário como:

[...] investigações que se fazem para se saber o que os indivíduos precisam, em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação, por parte dos usuários de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada.

Conforme Baptista e Cunha (2007), os estudos de usuários visam “coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação”. Para Garcia, Lima e Favato (2010) “o estudo de usuários busca entender o usuário de uma unidade de informação, bem como suas necessidades, perfil e

anseios, os quais podem ser levantados, se o estudo for planejado e aplicado de maneira eficiente”.

A Biblioteca Universitária, tem uma função diferenciada pelo apoio aos Cursos Universitários, tendo a responsabilidade social de manter o acervo atualizado propiciando material bibliográfico e suas ferramentas tecnológicas, para os usuários dando assim a contribuição, para o ensino pesquisa e extensão e sendo objeto de avaliação do MEC.

1.1 DIFERENTES CATEGORIAS DE BIBLIOTECAS:

Para compreensão das diferentes categorias de bibliotecas, (FONSECA, 2007) classificou da seguinte forma:

(Continua)

Quadro 1- Categorias de Bibliotecas	
Bibliotecas Infantis	No Brasil, na década de 1940 – Lenyra Fraccaroli fundou uma rede bibliotecária para as crianças, sendo autora da primeira bibliografia de literatura infantil, em língua portuguesa e Denise Fernandes Tavares, que foi sua discípula em Salvador, que na década de 1950, fundou a Biblioteca Infantil Monteiro Lobato, ambas escreveram manuais de organização desta biblioteca.
Bibliotecas escolares	Imprescindíveis, objetiva oferecer livros e materiais didáticos, para municiar os professores e alunos, oferecendo infraestruturas bibliográficas focando o ensino fundamental e médio.
Bibliotecas universitárias	Tem com função precípua fornecer material bibliográfico e documental para os cursos, pesquisa e serviços mantidos pela universidade.
Bibliotecas Especializadas	De acordo com o acervo especializado, pode ser para pesquisadores diferenciados, ou para deficientes físicos, prisioneiros, hospitalizados etc.

...

(conclusão)

Quadro 1- Categorias de Bibliotecas	
Bibliotecas Nacionais	Considerando as circunstâncias históricas de cada nação, que pode diferenciar esta categoria de uma nação para outra, estabelecendo como objetivos básicos de uma bibliotecas nacional: reunir, preservar e difundir a documentação bibliográfica e audiovisual no território nacional.
Bibliotecas Públicas	De acordo com (FONSECA, 2007, p.55) “a ideia da verdadeira biblioteca pública surgiu no começo do século XIX, com o movimento liderado por Horace Mann e Henry Barnard, em favor da educação para todos os segmentos da sociedade”.

FONTE: (FONSECA, 2007).

Essa categorização realizada por (FONSECA, 2007) no que se refere à Biblioteca Universitária, encontra sustentação na afirmação de Milanese “A deficiência das bibliotecas escolares e públicas encontra um sucedâneo à altura: a biblioteca universitária.” (MILANESE, 1983, p. 64). No que se refere ao surgimento das bibliotecas nacionais que se deu em primeiro momento, na Europa como está assim contextualizado por (MALHEIRO e RIBEIRO, 2011, p. 99).

Por influência da França, ao longo da primeira metade do século XIX, diversos países instituíram serviços estatais de arquivo e converteram bibliotecas particulares – designadamente as dos membros da realeza ou de importantes figuras do poder – em bibliotecas nacionais, criando, assim, as bases do modelo que viria a consolidar-se e a desenvolver-se ao longo das centúrias de oitocentos e novecentos.

Ainda sobre as Bibliotecas Nacionais foram identificadas as suas características:

Embora circunstâncias históricas e nacionais possam diferenciar esta categoria Bibliotecas de uma nação para outra, pode-se estabelecer como objetivos básicos de uma biblioteca nacional a) reunir, preservar e difundir a documentação bibliográfica e audiovisual produzida no território nacional (ela se vale, para reunir, do chamado depósito legal e para difundir da bibliografia nacional corrente. b) reunir o que em qualquer parte se publica a respeito da nação c) coordenar a permuta nacional e internacional de publicações estrangeiras. e) coordenar a rede nacional de bibliotecas. f) manter catálogo coletivo nacional e livros e periódicos. (FONSECA, 2007, p.54)

É de suma importância ressaltar, que a Biblioteca Nacional do Brasil é considerada pela UNESCO a sétima biblioteca nacional do mundo, é também a maior da América Latina. A origem da Biblioteca Nacional no Brasil remonta a vinda da rainha D. Maria I, D. João,

Príncipe Regente, de toda família real e da corte portuguesa para o Rio de Janeiro, quando da invasão de Portugal pelas forças de Napoleão Bonaparte, em 1808. O acervo trazido para o Brasil constava de sessenta mil peças, entre livros, manuscritos, mapas, estampas, moedas e medalhas. Em 29 de outubro de 1810 tornou-se Fundação Real Biblioteca, permitindo o acesso ao público em 1814.

As bibliotecas nacionais tem o depósito obrigatório: com a formação dos estados centralizados, surge e se desenvolve a consciência de um direito nacional de propriedade sobre a produção dos bens culturais, pelo menos daqueles que podem ser multiplicados em vários exemplares idênticos. (SERRAI, 1975, p.148).

As Bibliotecas Nacionais, refletem também o Estado Nação, tendo como repositório os documentos em diversos formatos que justificam a sua memória e seu patrimônio cultural. A Biblioteca Nacional do Brasil, também conhecida como Fundação Nacional tem a atribuição do depósito legal, que é definido como exigência das Leis Nº 10.994 de 14/12/2004 e 12.192 de 14/01/2010 que orienta à remessa a Biblioteca Nacional de um exemplar de todas as publicações produzidas em território nacional, seja por qualquer meio ou processo, mantendo o objetivo de assegurar a coleta, a guarda e a difusão da produção intelectual brasileira visando à preservação e formação da Coleção Memória Nacional que compõem o seu acervo de natureza bibliográfica e musical.

A Biblioteca Nacional tem a atribuição de emitir o ISBN (International Standard Book Number) que é um Sistema Internacional padronizado, que identifica numericamente os livros segundo, o título, o autor, o país, a editora, individualizando-os, inclusive, por edição utilizando também, para identificar software, seu sistema numérico é convertido em código de barras, o que elimina barreiras linguísticas e facilita a circulação e comercialização de obras controlado pela Agencia Internacional do ISBN, que orienta, coordena e delega poderes as agencias nacionais, designados em cada país. A Biblioteca Nacional mantém um consórcio com Universidades Federais e particulares desde 1999, para tanto usa formato e padrões LCSH – 1982, AACR2- 1982, formato USMARC (1966) e formato MARC21(2001)¹. No próximo item, destaca-se a importância da Biblioteca Universitária no Brasil.

¹ Disponível em:<<http://www.bn.br>> Acesso em: 05/12/2013.

1.2 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NO BRASIL E SUA IMPORTÂNCIA COMO ESPAÇO MÚLTIPLO DE INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO ACADÊMICA.

No Brasil, as escolas superiores surgiram no final do século XIX e início do século XX, quando então, consolidou-se a criação das bibliotecas ligadas a estas instituições.

É importante destacar que o 19º capítulo do Código dos Institutos Oficinas de Ensino Superior e secundário Dependentes do Ministério da Justiça e Negócios Interiores, aprovado em 1901, no governo do Presidente Campos Sales, determinava que as escolas mantivessem bibliotecas (CARVALHO, 2004, p.83).

As Bibliotecas Universitárias, estão diretamente ligadas à qualidade dos cursos de suas universidades, sejam elas de graduação ou de pós-graduação, sendo avaliadas pelo MEC, que no início da década de 90 instituiu o PAIUB – Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras, entretanto a Lei 10.861 de 14 de abril de 2004 utiliza novo instrumento de avaliação do MEC – Sistema Nacional de Educação Superior (SINAES) para as Instituições que praticam o ensino, pesquisa e extensão, tendo a responsabilidade social de analisar o desempenho dos alunos, os acervos das bibliotecas, acervo quantitativo e qualitativo, como também as políticas de preservação e desenvolvimento dos referidos acervos, levando em consideração os usuários reais e potenciais. (INEP, 2004, p.155).

Depois de utilizar a biblioteca escolar, quem deseja seguir o curso superior encontra à sua disposição a biblioteca universitária. Entre a biblioteca escolar e a universitária a diferença é apenas de grau, pois ao objetivo da segunda é fornecer infraestrutura bibliográfica e documental aos cursos, pesquisas e serviços mantido pela Universidade. (FONSECA, 2007, p.53)

Por muito tempo, se discutiu a centralização e descentralização das Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras, porém o que está consolidado é o formato de Sistemas de Bibliotecas que comportam Bibliotecas Setoriais e sua vinculação ao órgão Diretor do Sistema Integrado Bibliotecas.

Em 1977 o MEC – Ministério da Educação e Cultura, através do Departamento de Assuntos Universitários – Coordenação de Modernização e Reforma Administrativa e Núcleo de Assistência Técnica em Sistemas de Bibliotecas Universitárias (NAT-08), promoveu e foi publicado o trabalho: A Biblioteca Universitária em Perspectiva Sistêmica de autoria de Ferreira (1977) naquela década, já destacava a responsabilidade da Biblioteca Universitária:

A responsabilidade da biblioteca universitária, que antes havia sido limitada à organização de coleções para atender às necessidades do ensino, torna-se

mais ampla, de modo a atender a uma clientela mais diversificada quanto às áreas de interesse e ao nível de cobertura de coleções especializadas. (FERREIRA, 1977, p. 9)

Na citada publicação, ficou evidente a preocupação em quatro vertentes do que se propunha ser a biblioteca universitária: a) formação e desenvolvimento de coleções b) promoção do acesso às coleções c) assistência e orientação ao usuário d) cooperação entre bibliotecas.

A assistência e orientação ao usuário deve apoiar-se nas necessidades identificadas na comunidade universitária, abrangendo a promoção de serviços que venham satisfazer o usuário, independentemente da sua categoria de estudante graduado ou pós-graduado, professor ou pesquisador. (FERREIRA, 1977, p.16)

No sentido de dar assistência e orientação aos usuários, apesar das facilidades tecnológicas, é necessário que o foco esteja direcionado tanto para a melhoria do atendimento ao público, quanto para a atualização dos acervos que compõem as bibliotecas universitárias, como indica o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES):

Ainda no âmbito dos SINAES (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior), os cursos de graduação devem ser avaliados à luz de três grandes categorias: organização didático-pedagógica, corpo docente, corpo discente e corpo técnico administrativo e instalações físicas. Em especial, a avaliação em bibliotecas é formalizada por meio de um indicador que detém 50% dos pontos referentes à categoria instalações físicas, categoria à qual é atribuída 25% da pontuação das categorias. (INEP, 2006, p.88).

Neste sentido, “observa-se que a avaliação de Bibliotecas é de suma relevância, na constituição do conceito final das avaliações de cursos de graduação, devendo ser objeto de pesquisa de instituições de educação superior e das coordenações dos cursos de graduação”. (FREITAS, BOLSANELLO e VIANA, 2008 p. 88). Com a mudança no cenário global, na última década do século XX observa-se que as Bibliotecas Universitárias acompanharam a dinâmica das tecnologias e buscam definir uma nova identidade, adaptando-se as mudanças sociais, econômicas e tecnológicas como também com a socialização do conhecimento tendo que conviver com a realidade da Biblioteca Convencional e da Virtual, tendo em vista que, neste século XXI tido como século do conhecimento, onde as bibliotecas se apresentam como suporte imprescindível, seja de forma presencial ou virtual.

No contexto, a biblioteca tradicional que conservava apenas livros, sucedeu uma biblioteca que reúne acervos muito mais diversificados, tanto por seus suportes como por suas origens: imagens, sons, textos. Transformou-se em midiateca. Ademais, ao acolher não somente as obras de um patrimônio legado pelo passado, mas as informações atuais e as de tempo real

veiculadas por redes comerciais, ela passou a ser um sistema de informações. (LE COADIC, 2004, p. 13)

Também, no que concerne a Gestão de Bibliotecas Universitárias observa-se que houve transformações do modelo burocrático, para o modelo gerencialista, que ainda necessita de muito empenho, das autoridades competentes para otimizar os serviços prestados, desde o treinamento, capacitação/qualificação para os funcionários, como também a renovação das tecnologias atualizadas, que necessitam periodicamente serem reajustadas, além da manutenção de equipamentos, que é condição primeira para que os resultados sejam positivos.

A reforma gerencial foi de grande impacto sobre as Bibliotecas Universitárias, consolidando o fenômeno de gestão por resultados. Segundo, (MATIAS-PEREIRA, 2010, p. 119) é relevante ressaltar que a administração pública brasileira ainda possui uma estrutura pesada, burocrática e centralizada em diversas áreas, notadamente na social, apesar de crescentes pressões da sociedade, e não tem sido capaz de responder adequadamente, enquanto organização, as demandas e aos desafios da modernidade.

No contexto das Bibliotecas Universitárias, a cultura organizacional também sofreu mudanças, por exemplo: os catálogos manuais (autor, título, assunto), foram substituídos por bancos de dados de rápido acesso, de sistema de gerenciamento para o atendimento dos usuários/clientes, que passou do manual para o informatizado, possibilitando o acesso ao sistema de gerenciamento via web.

Para que a Biblioteca Universitária atinja satisfatoriamente os seus objetivos e finalidades é necessário que a mesma possua um Sistema de Informação atualizado com aparatos tecnológicos, é imprescindível também que se mantenha sempre em comunicação com a comunidade em que ela está inserida para dessa forma filtrar suas carências buscando assim atendê-las de maneira satisfatória. Nesta direção (MENDONÇA et al. s/d, p.3- 4).

Entendemos que as bibliotecas universitárias devem buscar a formação de usuários com competência para compreenderem e elaborarem estratégias de busca, interagindo com os sistemas de recuperação de informação, extraindo destes o máximo possível, como também sugerindo modificações que venham a responder melhor as suas necessidades de informação.

Portanto, as Bibliotecas Universitárias devem cumprir seu papel educacional, apoiando as atividades institucionais e centrando seus serviços nas necessidades informacionais de seus usuários. Segundo (SILVA, 2013, p.26).

A instituição pública universitária não é apenas centro de formação de profissionais, mas é, sobretudo, instrumento imprescindível ao crescimento e fortalecimento do País, sendo responsável pela formação intelectual de seu povo, pela construção da consciência de liberdade, de democracia e da preparação dos seus quadros dirigentes. É a instituição que está na base de sustentação econômica e da soberania da nação.

A concepção da Universidade Pública a sua razão de ser, colaborativa, para o desenvolvimento com sustentabilidade, em todos os campos do saber, sendo força imperativa neste reduto, onde deve se travar as discussões das problemáticas da sociedade e, portanto promover constantemente as soluções de que a sociedade necessita, sendo modelar a maneira de tratar tais questionamentos, com a apresentação de resultados dos seus estudos, ensinamentos e pesquisas beneficiando a sociedade, portanto, a abordagem da sua importância, está contextualizada, no próximo capítulo.

CAPÍTULO II

A IMPORTÂNCIA DAS BIBLIOTECAS COMO ESPAÇO DE FORMAÇÃO

A Biblioteca Universitária tem um importante papel na formação de seus usuários, pois ela proporciona o acesso ao conhecimento, permitindo desta maneira que o estudante, o professor e o pesquisador possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida. A necessidade da organização em bibliotecas é condição prioritária para atender as necessidades dos usuários e dar cumprimento aos seus objetivos e metas propostos pela diretriz educacional a que se propõe tal realização. Para tanto, deve constar em seus acervos os livros citados nas Bibliografias Básicas e complementares de cada área do conhecimento humano. Nesta direção (CORTES e LOPES, 2008, p.121) afirma:

Contudo, o espaço da biblioteca, além de ser cultural deve ser de integração da comunidade, permitindo que os objetivos do usuário, obtenção da informação, e da própria biblioteca, disseminação da mesma, sejam alcançados. Para isso, é preciso analisar o contexto das bibliotecas atuais para que as adaptações necessárias sejam feitas a fim de satisfazer as necessidades do usuário.

As Bibliotecas Universitárias são importantes para a formação dos seus usuários, pois elas funcionam como um espaço de ensino e aprendizagem, que proporciona meios de instrução valorizando não somente a vida acadêmica, como também a comunidade colaborando assim para o exercício da cidadania. Elas têm como principal função informar e disponibilizar conhecimentos técnicos e científicos para o aprimoramento da comunidade acadêmica e universitária.

Portanto, é de fundamental importância que a universidade onde a biblioteca está inserida, proporcione uma maior abertura para a aquisição de novas tecnologias, que inovem e complementem os serviços prestados pelas Instituições Acadêmicas, tendo em mente a otimização do atendimento aos usuários, que no caso específico desta Biblioteca Prof. Roberto Amorim, conta com um considerável acervo, computadores, internet e demais apoios tecnológicos, no entanto, há necessidade de conhecer a qualidade dos serviços prestados.

A citada biblioteca tem atuado junto ao Departamento de Ciência da Informação recebendo a cada semestre alunos de biblioteconomia, desde a antiga estrutura (terceiro e quarto andares do mesmo prédio) e antes mesmo da Lei 11.788 de 25 de setembro de 2008, que versa sobre Estágio Curricular Obrigatório, contribuindo desta forma para a formação acadêmica dos alunos do Bacharelado em Biblioteconomia.

A união de duas palavras, biblioteca e economia (esta no sentido de organização, administração, gestão), a biblioteconomia não é nem uma ciência nem uma tecnologia rigorosa, mais uma prática de organização: a arte de organizar bibliotecas. Ela responde aos problemas suscitados: Pelos acervos de livros (formação, desenvolvimento, classificação, catalogação, conservação); Pela própria biblioteca como serviço organizado (regulamento, pessoal, contabilidade, local, instalações); E pelos leitores, os usuários (deveres recíprocos do pessoal e do público, acesso aos livros, empréstimos). (LE COADIC, 2004, p.124).

Para compreender, o atual cenário das Bibliotecas Universitárias no Brasil, seus aspectos, suas mudanças e principais características, identificadas da seguinte forma:

A biblioteca universitária, no Brasil, está vivendo a simultaneidade de três fases evolutivas do desenvolvimento de bibliotecas: a) automação de rotinas bibliotecárias básicas; b) acesso on-line à base de dados por meio de redes de teleprocessamento controladas por satélite; c) era da Internet. (FUJITA, 2005, p.97).

Desde os meados do século XX reconhece-se que a função principal da biblioteca é servir os usuários, considerando que, apesar dos avanços tecnológicos, as Leis de Ranganathan, formuladas em 1931 e que ao longo do tempo, foram princípios defendidos e preconizados por Paul Otlet e Henri La Fontaine (1907). As cinco Leis citadas e interpretadas estão abaixo elencadas:

1ª Lei- Os livros são para o uso: nesta primeira lei, Ranganathan aponta as questões que envolvem a democratização da informação, sejam os livros impressos ou de forma digitalizada, e enquanto se tratar de Instituição Pública Universitária deve favorecer os usuários da melhor maneira possível, compreendendo que a Biblioteca tem a responsabilidade de organizar, tratar e disseminar as informações contidas nos diversos formatos, objetivando a sua difusão e criando meios para a propagação do saber, tendo no Profissional Bibliotecário o agente mediador em diversas funções que a atual conjuntura necessita, para o atendimento das diversas demandas.

2ª Lei- A cada leitor seu livro: a importância em permitir a acessibilidade à informação a todos os usuários, seja o livro em formato impresso ou não, como também diversos materiais em suportes digitalizados.

3ª Lei – A cada livro seu leitor: esclarece que para o leitor encontrar o livro impresso ou a informação contida no formato eletrônico, deve estar disponibilizada de maneira que permita fácil acesso.

4ª Lei - Economize o tempo do leitor: destaca serviço eficiente, o que leva ao rápido sistema de empréstimo e clareza na localização do acervo, isto se consegue com o uso de técnicas e tecnologias que permitem melhor desempenho, tanto para o profissional bibliotecário, quanto para os usuários.

5ª Lei - Uma biblioteca é um organismo em crescimento: como a produção do conhecimento é um ato contínuo e dinâmico do ser humano, este crescimento exige planejamento sistemático, tanto para o espaço físico, quanto para às práticas administrativas, pelo que a biblioteca deve estar receptiva às transformações que as mudanças de paradigmas requer a cada período.

“A quinta Lei, finalmente confere à Biblioteconomia o seu caráter científico”, pois se a ciência é a soma de tudo, a acumulação do conhecimento, e se a biblioteca, no sentido mais geral, é algo que cresce, progride, algo dinâmico, então temos aqui a primeira lei da Biblioteconomia”. Nesta direção, (FIGUEIREDO, 1999, p. 30) esclarece que:

Rajagopalan e Rajan fizeram uma interpretação, em 1984 das leis de Ranganathan para a Biblioteconomia, deduzindo a partir delas, o que chamamos de “cinco leis da Ciência da Informação”, atualizando, alargando e aprofundando os conceitos anteriores. Mas o ponto de maior importância e relevância dessa reinterpretação é que as cinco leis são centralizadas no uso e no usuário da informação. Observam os autores que esta reestruturação das leis se enquadram perfeitamente no pensamento atual do desenvolvimento de modernos serviços e sistemas de informação e para isto reescreveram as leis como segue:

1. A informação é para o uso;
2. A cada usuário sua informação;
3. Cada informação a seu usuário;
4. Economize o tempo do usuário – e o seu corolário: economize o tempo dos cientistas da informação;
5. Um sistema de informação é um organismo em crescimento.

É compreensível, que as cinco Leis escritas por Ranganathan e interpretadas por Rajagopalan e Rajan ainda tem valor inestimável, e que sejam observadas como princípios utilizados em bibliotecas, principalmente, as Públicas e Universitárias, mesmo com a dinâmica da tecnologia que muda a cada instante. No próximo item, está abordada a criação da Biblioteca Central, desde o seu planejamento.

2.1 A ORIGEM DA BIBLIOTECA CENTRAL E DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFPE²

Em 1949 o bibliotecário Edson Nery da Fonseca apresenta o plano de reforma da Biblioteca da Faculdade de Direito pelo ao Reitor Joaquim Amazonas. Em 1953 - Institui-se na Universidade do Recife a Biblioteca Central. Evolução do Sistema Integrado de Bibliotecas.

(Continua)

Quadro 2 – Histórico do Sistema de Bibliotecas da UFPE	
Década de 60	<p>Na década de 1960 foi planejada a Biblioteca Central com o intuito de centralizar as coleções dos Institutos Básicos, sendo mantidas Bibliotecas Setoriais nas Unidades de Ensino profissional e de alguns órgãos suplementares. Foi elaborado um programa para a construção do Edifício da Biblioteca Central no Campus Universitário, através do Ministério da Educação e Cultura (MEC), Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).</p> <p>1969 - São estabelecidas as linhas gerais da nova estrutura da Biblioteca Central, tendo em vista a centralização das coleções dos Institutos Básicos, sendo mantidas bibliotecas setoriais nas unidades de Ensino Profissional e de alguns órgãos suplementares. Elabora-se um programa para construção do edifício da Biblioteca Central no Campus Universitário através do Convênio MEC /BID /UFPE.</p>
Década de 70	Implementação de vários serviços para a comunidade universitária. A Biblioteca Central da UFPE foi inaugurada em 14 de abril de 1974.
Década de 80	Nos anos 80 a Biblioteca Central completou 10 anos de sua nova instalação e passou a oferecer serviços como: COMUT. Levantamentos bibliográficos, acervo de vídeos e estágios para os alunos do curso de biblioteconomia. Também firmou convênio com a BIREME –Centro Latino Americano e do Caribe de Informações em Ciências da Saúde.

²HISTÓRICO do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco. Biblioteca Central. Disponível em: <http://www.ufpe.br/sib/index.php?option=com_content&view=article&id=76&Itemid=260>. Acesso em:09 maio 2013.

(Conclusão)

Quadro 2 – Histórico do Sistema de Bibliotecas da UFPE	
Década 90	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Convênio com a FGV - Fundação Getúlio Vargas - com a finalidade de automatizar os acervos da UFPE através de catalogação cooperativa em conjunto com a Rede Bibliodata/Calco. ▪ Aquisição do Sistema de automação de Bibliotecas-SAB2, da FURG- Fundação da Universidade do Rio Grande, o qual foi viabilizado por franquia e adaptado ao acervo das outras bibliotecas. ▪ Disponibiliza-se o Serviço PROQUEST através de bases de dados on-line, full text, proporcionando uma maior rapidez de acesso a informação técnica científica. ▪ Disponibiliza-se o First Search –Serviço prestado por um dos maiores bancos de dados do mundo –OCLC- Online Computer Library Center Inc. ▪ Implementa-se o Serviço de Comutação Eletrônica -COMUT ONLINE , integra-se a Rede Antares , ao CCN – Catálogo Coletivo Nacional de Periódicos, e ao SITE - Sistema de Informações sobre Teses, atual TB - Teses Brasileiras, (serviços conveniados com o IBICT- Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia.) ▪ O acesso a WEB OF SCIENCE é oferecido para a comunidade da UFPE e o SIB promove um programa de treinamento nos Centros de Ensino. ▪ Disponibiliza-se na Internet a Biblioteca On-line da UFPE, para recuperação de informações de livros, teses e títulos de periódicos do Sistema de Bibliotecas da Universidade no seguinte endereço: http://www.ufpe.br/sib ▪ O software Ariel é adquirido por meio do programa REENGE - Reengenharia do ensino da Engenharia e integra-se à REBAE - Rede de bibliotecas da área de Engenharia.
Anos 2000	<p>Em 2002 a UFPE adquire o Pergamum para todo o Sistema de Bibliotecas, como também foi implantada a Ouvidoria do SIB a partir de então vários serviços vem sido prestados a comunidade acadêmica.</p>

FONTE: www.ufpe.br/sib/index

Foi na década de 1990 que o acervo das bibliotecas do SIB foi automatizado com o Sistema SAB2, da FURG- Fundação da Universidade do Rio Grande, o qual foi viabilizado por franquia e adaptado ao acervo das outras bibliotecas, melhorando em duas vertentes, na preparação do material bibliográfico, quanto nos serviços prestados a comunidade acadêmica, pois com tal avanço os fichários manuais foram substituídos paulatinamente, pelo acesso aos catálogos online.

Sabe-se que o Sistema de Biblioteca foi definido a partir de 1991 desde a publicação do Boletim Oficial da UFPE. Entretanto, no final da década de 90, emergiu uma necessidade

precípua, de redefinição do Sistema de Bibliotecas da UFPE, portanto, foi realizado em dezembro de 1999 o Forum Redefinindo o Sistema de Bibliotecas da UFPE, conforme consta no (anexo B), após as decisões e transformações ocorridas por longo período e principalmente, após este evento, não foram inseridas estatutariamente, como urge ser no Boletim Oficial da Instituição, que até a presente data necessita de alterações para poder unificar as regras de funcionamento, sendo um Sistema de Bibliotecas, necessita para progredir com êxito na qualidade dos serviços prestados para comunidade acadêmica, científica e demais usuários, as regras devem ser igualitárias para todos, na atualidade, cada Biblioteca Setorial funciona de forma diferenciada, isto enfatizado pelas falas dos respectivos gestores.

O Sistema Pergamum em 2002 substituiu o SAB2, que por não suportar o volume de documentos necessitava de outro sistema que se adequasse as demandas, pois o que era utilizado era limitado a intranet com o uso de monitores permitindo a pesquisa local. Pergamum, além de ser um sistema cooperado, que facilita o preparo do acervo, permite o acesso aos usuários via internet, independente da distancia, para consultar o catalogo on-line, sendo assim, Pergamum utilizado pelo Sistema de Bibliotecas da UFPE ficou inserido no contexto das Opacs, atualmente com a instalação da nova versão Web 3.0.

2.2 Online public access catalogue (OPAC)

Os primeiros catálogos *online*, mais conhecidos como OPACS foram concebidos a partir de dois modelos de acesso: a emulação em computador dos antigos catálogos de ficha (catálogos topográficos) e os modelos comerciais de bancos de dados referenciais (HILDRETH, 1995). Esses catálogos – OPACS – mudaram a rotina dos catálogos de fichas, nos quais os usuários teriam que estar fisicamente no ambiente da biblioteca e a consulta só era permitida a um usuário por vez.

De acordo com Hildreth (1985) a literatura atribui uma série de denominações para os catálogos *online*: eles são denominados por catálogos de computador (*computer catalogs*), bem como por catálogos *online* (*online catalogs*), catálogos de fichas automatizados (*automated card catalogs*), catálogos de acesso de cliente (*patron Access catalogs*), ou catálogo em linha de acesso público (*online público Access catalogs*), sendo este último o mais adotado. São conhecidos também por siglas como OLC, PAC e OPAC. Ainda sobre a definição dos OPACS, Guedes (2002, p. 6) afirma:

O OPAC - Catálogo *Online* de Acesso Público oferece um potencial de forma diferente para a biblioteca digital como um repositório de informação que possuem as bibliotecas e sua localização na Internet. O Catálogo da biblioteca indica a origem da informação e a ferramenta possível para construção de alguns serviços da biblioteca digital. A função e a importância do OPAC é também assegurada na biblioteca digital porque a proporção do conteúdo digital é considerado muito pequeno em comparação com o material impresso. Não é a conversão do impresso para digital a forma mais apropriada para reduzir substancialmente o tamanho da coleção de material impresso. Porém, o OPAC continuará a fornecer informação sobre o valor e a existência da informação ainda não digitalizada.

Com estas características é possível acrescentar as novas demandas da web, como a construção de conteúdo de forma colaborativa, uma vez que existe tecnologia que permite uma interação maior dos usuários com o sistema, e dos usuários com outros usuários como, por exemplo, um leitor emitir opinião em relação a determinados materiais informacionais para aqueles que têm interesse.

Nesta direção, o avanço tecnológico vem proporcionando a facilidade do uso de tablets, MP3 e de celulares permitindo o acesso ao OPAC do Pergamum, sistema utilizado no gerenciamento das bibliotecas da UFPE; que viabiliza via internet consulta aos registros de todo o acervo do SIB/UFPE e manejo das demandas internas (catalogação, indexação e classificação) e demandas externas (consulta, renovação e reserva) otimizando assim todos os serviços das bibliotecas.

Nas questões de aquisição de acervo e demais materiais para as bibliotecas da UFPE também houve evolução, pois a partir do uso do Pregão Eletrônico, originado pela Lei 8.666/93, estabeleceu a inovação e propiciou agilidade e segurança, para todas as Instituições das IFES.

O Siasg é uma ferramenta de apoio informatizado aos processos de licitação do Governo Federal (compras e contratações) de uso unificado e abrangente está disponível atualmente para as administrações públicas estaduais e municipais, mediante a adesão ao Portal de Compras COMPRASNET, considerado atualmente uma referência do E- procurement e E- governance. (RIBEIRO e FARIAS, 2012, p.55).

A Universidade Federal de Pernambuco criou o Planejamento Anual Institucional, desde o ano de 2004 com a finalidade de organizar as demandas da instituição, perante os

prazos das licitações, as Atas em andamento, podendo atingir as metas propostas, tanto pelo montante financeiro, disponibilizado de acordo a receita oriunda da dotação financeira Federal, que existe para cada Universidade no território nacional.

Como ficou conhecido, Planejamento Anual Institucional - PAI, as ações são encaminhadas desde o início de cada ano, e a sua aprovação e execução, podendo ser acompanhada via internet, consulta, a pró-reitoria de sua competência, no caso a PROPLAN. As bibliotecas estão vivendo outra dimensão, com o PAI, ainda assim, se faz necessário, ajustes a cada situação vivenciada.

O cenário em que a Biblioteca Central se encontrava, com início das reformas estruturais, como também a expectativa, do coletivo de bibliotecários, para o novo gerenciamento do Sistema de Bibliotecas da UFPE, e sensível a esta problemática a PROGEPE – Pró- Reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida e Diretoria do SIB, realizou o Planejamento Estratégico para o Sistema de Bibliotecas da UFPE, nos dias 15 e 16 de março de 2012 com a finalidade de “contribuir para a construção e preservação do conhecimento científico, tecnológico e cultural, promovendo o acesso e ampla disseminação da informação em seus diversos suportes, em apoio ao ensino, pesquisa e extensão da UFPE”. (UFPE, 2012, p. 71). E tendo como visão: “ser referência nacional em serviços informacionais no âmbito das bibliotecas universitárias federais até 2016” (UFPE, 2012, p.71).³ Nesta direção, A UFPE em sua dinâmica implementa a política top-down de cima para baixo:

Esta visão clássica do ciclo de política (polycycle) não considera os aspectos relativos à implementação e seus efeitos retroalimentadores sobre a formulação da política. Em outras palavras, não considera o polycycle como um processo. A implementação é entendida fundamentalmente, como um jogo de uma só rodada onde a ação governamental expressa em programas ou projeto de intervenção, é implementada de cima para baixo (top down) (SILVA, 2000, p.5).

Observa-se que a partir da criação da SeGIC (Secretaria de Gestão da Informação e Comunicação da UFPE), houve mudanças na estrutura organizacional, pois o Sistema Integrado das Bibliotecas da UFPE, como Órgão suplementar era ligado diretamente ao reitor, e a partir da implementação da SeGIC, ficou no seguinte alinhamento, estando subordinado a SeGIC o Sistema de Bibliotecas da UFPE, a Editora Universitária, a TV Universitária e a ASCOM, como ilustrado abaixo: como também foi confirmado pela publicação no Boletim Oficial da UFPE em 2011.

³ Planejamento estratégico para o sistema integrado de biblioteca da UFPE.

Durante o citado evento, a SeGIC foi comentada e apresentada, exposta a todos os participantes através do Prof. Decio Fonseca, o que vale ressaltar que desde o ano de 1999 no Evento A UFPE Redefinindo o Sistemas e Bibliotecas, (p.6) já havia a percepção da inexistência de Planejamento Estratégico, e por fim, recomendações finais que deveriam acontecer o 2º Forum” A UFPE Redefinindo o Sistema de Bibliotecas”, que não ocorreu e como foi citado, a PROGEPE promoveu o Planejamento Estratégico com o coletivo de bibliotecários definindo suas metas para o Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE sendo pois um acontecimento de fato, digno de registro, após 13 anos, a necessidade de reunir o coletivo de bibliotecários para traçar o planejamento estratégico para o Sistema de Bibliotecas da UFPE, e que após esse evento, foi escolhido o atual gestor do Sistema de Bibliotecas da UFPE, que vem atuando com ações empreendedoras, utilizando o PAI, e buscando implementar, algumas ações do que foi definido no mencionado evento. A seguir a compreensão do organograma da Biblioteca Central a partir da SeGIC.

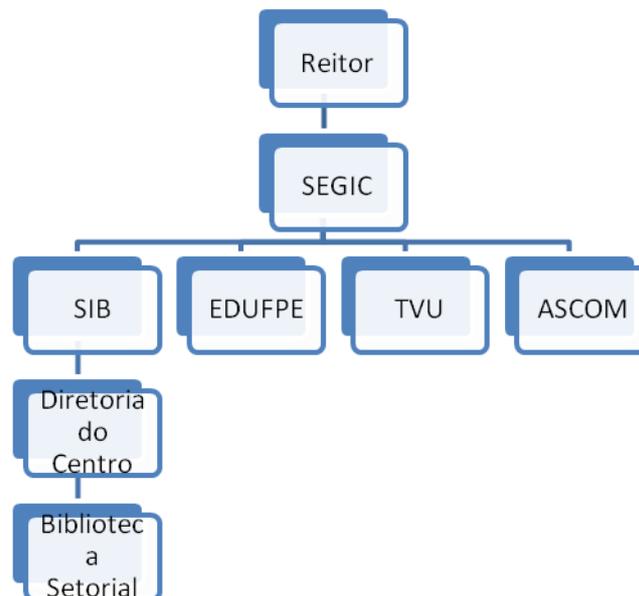


Figura 1: Organograma da Biblioteca Central, após a implementação da SeGIC.

Enquanto isto, no primeiro semestre do ano de 2013, foi realizado o dimensionamento de servidores para o sistema de bibliotecas, elaborado pela PROGEPE e SIB, que utilizou a bibliografia especializada, e que de acordo as variáveis utilizadas, foram classificadas as bibliotecas setoriais da UFPE, sendo determinado o quantitativo de profissionais bibliotecários e técnicos administrativos necessários para o bom funcionamento das referidas

bibliotecas. (ver anexo A), a partir de então, “a PROGEPE encaminhou os funcionários técnicos administrativos para a Biblioteca do CFCH, que também foi classificada na categoria B e que vem se empenhando para atingir a classificação desejável, A”, advindas pela melhoria na prestação de serviços aos usuários, assim sendo impulsiona a gestão para que sejam implementadas novas ações corretivas, que contribua para o êxito da nova classificação, e especialmente colabore para melhorar a qualidade na prestação de serviços aos público.

O comparecimento de um dos diretores da SeGIC, Prof. Décio Fonseca no evento do Planejamento Estratégico, para o Sistema de Bibliotecas da UFPE, não dirimiu as dúvidas, sobre a criação da SeGIC, o que levou a pesquisar sobre a sua origem, e foi de fato, uma experiência impactante, pois estava lá no site da UFPE, todas as informações, com conteúdos, o que levou a desvelar neste próximo capítulo, a SeGIC, desde a sua origem, abrangência e razão de ser, inclusive nesta pesquisa consta a entrevista do citado professor.

CAPÍTULO III

A SeGIC E SEUS IMPACTOS SOBRE A ORGANIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS SETORIAIS DA UFPE

No ritmo vivenciado nas Bibliotecas da UFPE há uma expectativa, o que é a SeGIC? O porquê de sua implementação e localização na Biblioteca Central? Respondendo a esses questionamentos a “SeGIC é a Secretaria de Gestão da Informação e Comunicação da UFPE, criada pelo reitor Anísio Brasileiro e inaugurada em 3 de abril de 2012 no auditório João Alfredo da Reitoria UFPE, com o objetivo de assessorar, estabelecer políticas, definir e acompanhar processos e procedimentos de Informação e Comunicação no âmbito interno e externo da UFPE”. Nesta direção o secretário de Gestão da Informação e Comunicação Professor Décio Fonseca afirmou na cerimônia de inauguração:

“A ideia da secretaria remonta ao ano de 2003 e demandou um esforço tremendo de todos para se concretizar. O projeto pertence à UFPE e vai ser construído dessa forma, coletivamente”. [...] Ele falou, em nome da secretaria, sobre os desafios da proposta. “Precisamos criar uma cultura de informação, do compartilhamento, da comunicação. Trabalharemos sempre de maneira interativa”.⁴

A SeGIC coordena os assuntos referentes à Gestão da Informação e da Comunicação, à Gestão de Processos e de Tecnologias da Informação e Comunicação, sendo orientada por um Conselho Gestor da Informação e Comunicação. Articulando desta forma ações transversais nas diversas unidades e objetiva, promover a melhoria contínua, a interação e a inovação nos processos meio para ensino, pesquisa, extensão e gestão, através do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação. A diretoria da SeGIC é composta de uma secretaria e duas diretorias, a Diretoria de Comunicação e a Diretoria de Informação. No ano de 2012 algumas ações foram planejadas pela SeGIC, dentre elas, estava presente:

a construção do modelo de governança da UFPE, analisando metodologias, frameworks, ferramentas do mercado, ouvindo especialistas em Governança de TI de diferentes locais no Brasil e especialistas de TI no âmbito da UFPE que através de fóruns, reuniões e seminários. Em articulação com a Secretaria

⁴Disponível em:

<http://www.ufpe.br/segic/index.php?option=com_content&view=article&id=311:secretaria-de-gestao-da-informacao-e-comunicacao-da-ufpe-e-inaugurada&catid=31:noticias&Itemid=122> Acesso em: 09/10/13

de Estratégias, PROPLAN e o Gabinete do Reitor, planejar com as unidades da área de Informação e Informação da UFPE os processos para a construção dos respectivos planos estratégicos. Elaborar Plano de ação para o desenvolvimento de sistemas de informação, incluindo políticas que serão submetidos ao Conselho Gestor do SEGIC. Serão realizados mapeamentos e diagnósticos dos sistemas existentes e das novas demandas. Desenvolver o observatório de informação da UFPE com a estruturação de instrumento de suporte a pesquisa estratégica com treinamento de bibliotecários para o atendimento personalizado a pesquisadores em áreas estratégicas. Construir um portal de informação e do conhecimento que possibilite uma alta interatividade com a comunidade universitária e com a sociedade, com alto nível de usabilidade, acessibilidade e integração. Obter o entendimento dos requisitos dos clientes do portal; Determinar o escopo do projeto e fazer a análise sobre a viabilidade do desenvolvimento do portal com as condições disponíveis; Levantar, de modo preliminar, os requisitos do portal corporativo e analisá-los com o objetivo de estabelecer o escopo do projeto e suas fronteiras. Implantação e uso das plataformas tecnológicas de ensino e aprendizagem Amadeus e moodle, livres e de qualidade para toda a comunidade da UFPE, de forma incremental. Desenvolver programa de fomento as ações de mediação do conhecimento no SIB/UFPE com vistas ao resgate da Biblioteca Central como ambiente de convívio e encontro. Ambiente multiuso para seminários, reuniões científicas e culturais e atendimento coletivo a clientela interna e externa da BC. Qualificar os periódicos circulantes na UFPE; Instalação a BC serviço de suporte gerencial, normativo especializado para periódicos da UFPE; Seminários para discussão de política científica para periódicos na UFPE; Instalação a BC serviço de suporte em design especializado para periódicos da UFPE; Seminários e treinamento de editores e staff das revistas. Desenvolver programa de convergência digital criando um processo de comunicação interativa eficaz e eficiente, garantindo a mobilidade dos usuários no acesso às informações. Desenvolver ações estratégicas para a área de comunicação da UFPE, em busca da efficientização de seus processos e de uma interação com as comunidades internas e externas. Criar e distribuir conteúdos produzidos pela UFPE em novos artefatos móveis de comunicação (tablets, celulares). Monitoramento de opinião pública da UFPE de forma a acompanhar tendências da opinião pública sobre a UFPE, através de serviços e sistemas especializados. Estabelecer políticas e serviços de monitoramento de informações sobre a UFPE, testar soluções de software, adquirir software, gerar relatórios de acompanhamento.

A SeGIC, traçou um roteiro e divulgou no site da UFPE, neste citado parágrafo menciona o Conselho Gestor, e a necessidade de consultar a especialistas em tecnologias de Informação, tanto do Campus, como do País. “Desenvolver programa de fomento as ações de mediações do conhecimento no SIB/UFPE com vistas ao resgate da Biblioteca Central como ambiente de convívio e encontro”. Eis que aparece neste aspecto, a gerência top-down que é o modelo hierárquico clássico, com suas raízes em Max Weber e Frederick Taylor. É conhecido como o modelo de pirâmide, no qual as informações sobem até os executivos (gestores) que usam para criar planos e ordens que retornam aos níveis inferiores para o

cumprimento. As decisões dos gerentes intermediários são apenas condições operacionais para os funcionários da linha de frente implementarem. Nesta direção, é visível a participação da SeGIC, em toda a recuperação da estrutura da Biblioteca Central, como investimento R\$ 2.264.278,30 e sendo assim:

A expectativa pela proposta que consta no planejamento estratégico para o Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE, ocorrido em 2012, Tendo como finalidade a consolidação da missão, visão e do planejamento tático para o Sistema de Bibliotecas da UFPE. (UFPE, 2012, p.71)

Missão: “Contribuir para a construção e preservação do conhecimento científico, tecnológico e cultural, promovendo o acesso e ampla disseminação da informação em seus diversos suportes, em apoio ao ensino, pesquisa e extensão da UFPE”.

Visão: “ser referência nacional em serviços informacionais no âmbito das Bibliotecas Universitárias Federais até 2016”.

Mediante a este anseio proposto pelo coletivo dos bibliotecários, de vir a ser referência nacional, inicialmente, não ficou compreendido o porquê de a SeGIC ter sido consolidada até mesmo pelo alto padrão de suas instalações e localização, vir a ser no prédio da Biblioteca Central, o que causou celeumas, pois a Biblioteca Central, quando da sua construção e sua operacionalização sempre manteve o perfil de ter o comando de direção e logo após alguns anos de vir a ser Sistema tendo em suas dependências, as divisões e seções bem regulamentadas pelo Estatuto do Sistema de Bibliotecas de 1991 publicado no Boletim Oficial da UFPE que se apresenta no art. 3 – que compunham a Biblioteca Central : CTA – Direção – Coordenadoria Administrativa – Divisões de serviços – assistente – Administração Física e Patrimonial – Contabilidade. (anexo A).

Até mesmo o CTA – Conselho Técnico Administrativo, no art.7 III apreciar o Regimento da Biblioteca Central e suas eventuais modificações, quando proposto pelo Diretor, antes de remetê-lo a exame e aprovação pelo Conselho de Administração.

Nas gestões, que sucederam após a criação do Estatuto, não apresentaram modificações estatutárias, e a Biblioteca Central, prosseguiu, inclusive, por ter espaço físico disponível, sendo prédio público, albergou o LIBER Laboratório de Tecnologia do Conhecimento, criado em 1996 tem como origem o experimento Libvirtus, e se consolidou como espaço integrador de pesquisa, como também o MPANE – Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste, que desde 2012 mudou para o CSSA e ainda alberga o Mestrado de Ciência da Informação- PPGI, com vista a se transferir para o CAC, afinal, ficou descaracterizada a Biblioteca Central, no térreo permaneceu por

muito tempo o setor de vendas de passagens aéreas, griffe da UFPE, constatava-se então que, tanto nas recomendações estatutárias, quanto na sua prática, o prédio ficou descaracterizado, por tanto tempo, as secções definidas a partir das necessidades, ou desapareceram, como o Setor de Legislação, como de Normalização e mediante estas alterações, eis que surgiu uma nova diretriz, outra maneira de vivenciar a Biblioteca Central, isto posto, um novo modelo? Uma nova tendência?

Desde 2012, em que as reformas na estrutura estavam em andamento quando da sua reinauguração em 18 de julho de 2013, causou impacto, estaria então sendo proposto um novo modelo, uma nova concepção de Biblioteca Central, favorecendo ao público com 100 mil e-books, auditórios e salas para pesquisa via internet, conexão com wi-fi, todo ambiente climatizado. Com a SeGIC, o Laboratório do Conhecimento Liber, o Instituto Futuro e a Diretoria de Relações Internacionais (DRI), conforme divulgação INCampus (2013, n.184 p.3-4).

Nesta ocasião, foi inaugurado o Memorial Denis Bernardes, professor e pesquisador falecido, cujo envolvimento com a UFPE foi singular, como também abrigando os documentos históricos da Faculdade de Medicina, Escola de Belas Artes, a correspondência do conselheiro da Princesa Isabel, João Alfredo, a Coleção de Assessoria da Comunicação da UFPE – ASCOM, vídeos, filmes da TVU, discos de vinil do acervo da Radio Universitária e documentos do Padre Daniel Lima, sendo todo o acervo em processo de digitalização para promover o acesso on-line.

Pelo exposto, sobre a origem da SeGIC, vale ressaltar que ela foi pensada em 2003 e consolidada em 2011, conforme consta no Boletim Oficial da UFPE, portaria normativa, n.25/2011, e a entrevista concedida por um dos diretores da SeGIC, esclarecedora poderá dirimir dúvidas existentes.

Resgatando, que o Planejamento Estratégico para o Sistema de Bibliotecas da UFPE foi elaborado em 2012 e, portanto o atual diretor da Biblioteca Central, foi escolhido após este evento, e encontrou o cenário organizacional em andamento, e com toda ênfase, o empenho do seu labor, é com ações empreendedoras, buscando ancoras no planejamento estratégico, que definia as metas a ser percorridas, algumas ações se efetivaram para todo o Sistema de Bibliotecas da UFPE, entretanto os questionamentos sobre o Sistema de Bibliotecas e sua abrangência no que tange as normas, a serem unificadas, modificações ocorridas, as decisões que precisam ser resgatadas do estatuto desatualizado, pois ainda é o que remete a sua competência legal de se posicionar como Sistema Integrado de Bibliotecas, porém a diferença

que passou a existir, oficial foi a criação da SeGIC, que vem apoiando as decisões para o Sistema de Bibliotecas, conforme ficou esclarecido.

Na atual conjuntura, a gestão da Biblioteca Central tem se posicionado de maneira positiva, no que concerne a Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas, as posições e intervenções vieram em sequência, de apoio, de assistência constante, de aquisição de estantes deslizantes, para economia de espaço físico, de encaminhamento dos técnicos administrativos (7), junto com a PROGEPE, após o estudo do dimensionamento das bibliotecas setoriais, que era uma lacuna a ser preenchida e esperada por tanto tempo e por fim, encaminhamento da força-tarefa, contratação dos bibliotecários (em andamento) para que haja o preparo de doações de livros, que estão estocados no 4º andar do prédio do CFCH, ressaltando que já houve uma ação com estudantes de biblioteconomia para preparação de 5.000 livros, evidentemente, que para pesquisar uma Biblioteca Setorial, como é o objetivo desta pesquisa, justo se faz resgatar informações sobre o Sistema de Bibliotecas da UFPE, como também, a criação da SeGIC, que ainda causa expectativas, pelo menos no coletivo de bibliotecários, os quais estão posicionados neste trabalho acadêmico.

Vale a pena ressaltar, que por meio da Portaria Normativa nº 07 de 25 de julho do corrente ano o Reitor Anísio Brasileiro criou a Pró-Reitoria de Comunicação, Informação e Tecnologia da Informação PROCIT que substituiu a SeGIC.

CAPÍTULO IV

HISTÓRICO DA BIBLIOTECA PROF. ROBERTO AMORIM DO CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS DA UFPE⁵

A biblioteca setorial Professor Roberto Amorim se originou do antigo Instituto de Ciências do Homem. Lima (1974, p.52) em sua pesquisa cita que o acervo desta biblioteca teve origem da extinta Faculdade de Filosofia de Pernambuco, das bibliotecas do curso de biblioteconomia e da Escola de Serviço social totalizando na época 20.000 volumes e 400 títulos de periódicos.

A evolução desta biblioteca, após quatro décadas, foi notória, desde a modificação do acervo, pelo que em 1974 o Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco: “é uma unidade de ensino e pesquisa básica, responsável pelos cursos de Filosofia, História, Ciências Sociais, Serviço Social, Biblioteconomia e Psicologia” (LIMA, 1974, p.52).

Este cenário mudou no ano de 1983, através de resolução da diretoria e do Conselho Departamental do CFCH foi criada a Biblioteca dos Mestrados que, inicialmente, reunia os acervos de Antropologia, Ciência Política, Sociologia e Filosofia, com uma 200m², e tinha como coordenadora a bibliotecária Cecília Maria Freire Pryston. Quatro anos depois, em 1987, a biblioteca dos Mestrados passou a se chamar Biblioteca Setorial do CFCH, tendo sido transferida para o 3º andar, ocupando uma área de 400m². Em 1988, o acervo da biblioteca de História foi incorporado à biblioteca setorial. No ano seguinte, em 1989, o acervo da área de ciências humanas, que estava na biblioteca central, foi incorporado à biblioteca setorial do CFCH.

Em 20 de novembro de 1990, na 20ª reunião do Conselho Departamental do CFCH, a biblioteca setorial passou a se denominar “Biblioteca Setorial Professor Roberto Amorim”, em homenagem a este que foi professor do Departamento de História e tragicamente falecido num acidente de carro, no bairro Recifense do Derby. Naquele momento a biblioteca setorial era coordenada pela bibliotecária Marilene Melo Ramos Leão. Em 1991, foi inaugurado na Biblioteca Setorial Roberto Amorim e o “anexo Mestrando Guilherme Ferrário de Carvalho”

⁵Histórico da Biblioteca Professor Roberto Amorim. Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco. Disponível em:

<http://www.ufpe.br/cfch/index.php?option=com_content&view=article&id=195&Itemid=173>. Acesso em: 21 set. 2010.

(4º andar), pós-graduando em Sociologia, falecido nas dependências do CFCH, por ocasião da comemoração natalina daquele ano.

Em 1992, foi incorporado a Biblioteca Setorial do CFCH, o acervo da Biblioteca do Mestrado de Geografia, que se encontrava sob a coordenação da bibliotecária Sonia Vergetti Rêgo. No transcurso destes anos a biblioteca Setorial do CFCH foi enriquecida com as doações de alguns acervos de professores do centro, que merecem ser registrados, destacando-se dentre eles o da Prof^a. Maria Auxiliadora Moura, do Departamento de Psicologia do CFCH, dos professores Sílvio Marcelo Maranhão, ex-diretor, Luiz Gonzaga de Melo, Heraldo Pessoa Souto Maior, todos do Departamento de Ciências Sociais, do professor Roberto Amorim, do Departamento de História, assim como de várias outras pessoas, alunos, e intelectuais.

Em 1998, o Prof. Antônio Jorge de Siqueira, Diretor do CFCH empreendeu um trabalho de revitalização e melhoria da Biblioteca Setorial do Centro, em 1998 foi criada a Comissão Pró-Biblioteca (CPB), tendo sido esta inicialmente composta pelas Professoras Christine Rufino Dabat (coordenadora) e demais Professores, Bibliotecária Evanise Souza de Carvalho (ver certificado em anexos), de representantes dos DA's e de grande número de alunos e colaboradores. A CPB tem por objetivo “assessorar a direção do centro, bem como a Coordenação Setorial da Biblioteca no sentido de sugerir melhorias e prioridades nas ações, com objetivo de melhor atender aos usuários”. Neste período a biblioteca setorial era coordenada pela bibliotecária Delane Mendonça de Oliveira Diu. A CPB vem oferecendo relevante contribuição para a melhoria da biblioteca, fazendo com que ela cumpra os seus objetivos e seja uma referência na sua área.

Desde 1999, assume a coordenação da Biblioteca Setorial Professor Roberto Amorim, a bibliotecária Evanise Souza de Carvalho, o acervo totalizava então 24.618 volumes e a biblioteca ainda não era automatizada, a partir de então, junto com a comissão Pró-biblioteca e a direção do centro foi desenvolvido um intenso trabalho com vistas a:

- Informatização da biblioteca, inicialmente automatizando o acervo pelo SAB2 – Sistema de Automação de Bibliotecas da FURG – Fundação da Universidade do Rio Grande que foi franqueado e adaptado para todo o acervo das bibliotecas da UFPE e posteriormente migrado para o Sistema Pergamum-PUC/Paraná – Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas que contempla as principais funções de uma Biblioteca, funcionando de forma integrada, tem como objetivo facilitar a gestão de bibliotecas e centros de informação, melhorando o cotidiano dos usuários. O acervo desta setorial, conta atualmente, com aproximadamente 65.000 exemplares. Os títulos das obras e documentos e suas disponibilidades podem ser consultados através da internet;

- Construção de um novo espaço físico com 1.300m², situado no térreo e primeiro andar do CFCH (Centro de Filosofia e Ciências Humanas), a obra foi concluída em 2001, todavia só pôde ser ocupada como biblioteca em janeiro de 2007, devido a problemas estruturais, os quais foram sendo reparados à medida que eram percebidos;
- Aquisição de novo mobiliário (estantes, birôs, cadeiras, mesas de estudo, bibliocantos, equipamentos, computadores, impressoras, scanner, sistema de segurança – câmeras).

No início de dezembro de 2006, todo o acervo da biblioteca (livros, periódicos, folhetos, teses e documentos), foi transferido para o térreo e 1º andar. Trabalho este executado pela equipe de profissionais bibliotecários, bolsistas e voluntários que se dispuseram a contribuir para que a inauguração pudesse acontecer no mês de janeiro de 2007, conforme previsão da direção em exercício e comissão Pró-biblioteca, com a implantação das regras de acesso ao acervo, que levou à utilização do guarda-volumes e a presença de um servidor no controle de entrada e saída, como também a implementação de 13 câmaras (em caráter emergencial) para inibir o vandalismo ao acervo e garantir a sua preservação. Nesta direção Chiavenato afirma:

A finalidade do controle é assegurar que os resultados do que foi planejado, organizado e dirigido se ajustem tanto quanto possível aos objetos previamente estabelecidos. A essência do controle reside na verificação da atividade controlada está ou não alcançando os objetivos e os resultados desejados. (CHIAVENATO, 2010, p. 514-515).

A biblioteca Professor Roberto Amorim atende aos usuários de graduação: Arqueologia, Ciência Política, Relações Internacionais, Ciências Sociais (Licenciatura), Filosofia, Geografia, História (Bacharelado/Licenciatura), Museologia, Psicologia e Cursos de Pós-Graduação, Antropologia, Arqueologia, Ciência Política, Filosofia, Geografia, História, Sociologia (Mestrado/Doutorado) Gestão e Políticas Ambientais (mestrado), como também a Área I (básico), com respectivos Cursos: Direito, Administração, Ciências Contábeis, Economia, Serviço Social e Secretariado. Possui o acervo de 65.000 exemplares e 28.000 títulos, com a frequência de usuários nesta biblioteca que é estimada em 1.500 usuários/dia, considerando o uso do salão de usuários, o acesso ao setor de periódicos (localizado no primeiro andar) com uso do portal da Capes, Teses/dissertações e coleção especial, empréstimos/domiciliar e para reprodução de cópias. Tendo em vista as grandes modificações ocorridas na Biblioteca Professor Roberto Amorim desde a sua criação até os dias atuais, surgiu o interesse em investigar os possíveis impactos causados nos usuários depois de todas as inovações aplicadas a biblioteca do CFCH.

Neste período, foi elaborado o relatório, pela Comissão Pró-Biblioteca constando a dimensão da evolução desta biblioteca e de todos envolvidos nesta conquista. Em detrimento ao anterior ambiente, que era restrito a 400m² com a frequência de 1.200 usuários por dia. Mobiliário sem condições de uso, como também a automação do acervo, que dispensou o uso dos catálogos manual e demais serviços oferecidos e finalmente foi realizado o estudo de caso, para saber o comportamento dos usuários desta setorial (CARVALHO, 2013), com as regras de funcionamento aplicadas, a partir da sua inauguração, o estudo de caso remeteu ao aprofundamento desta pesquisa para conhecer o grau de satisfação dos usuários no que concerne, a qualidade dos serviços prestados aos que utilizam esta biblioteca, objetivando ao atendimento dos usuários/clientes o grau de excelência de gestão praticado em áreas que lidam com o público em geral e principalmente nas bibliotecas universitárias, que são imprescindíveis nas Universidades Públicas. Conforme (CARVALHO, 1976, p. 123)

É conveniente conhecer o comportamento real, a experiência prévia do usuário para prever o comportamento futuro e assim conduzir uma análise sistemática das interações biblioteca/usuário. Não se pode construir a fonte de informações sem investigar previamente se há possibilidade de uso dessas fontes e sem definir as linhas de comunicação da biblioteca com o sistema global.

As pessoas são impelidas pelas suas tendências, desejos, aspirações e necessidades. A fim de conhecer o comportamento, a experiência prévia do usuário, considerando não apenas como usuário mais como pessoa. Carvalho afirma:

A biblioteca dá respostas, atende a expectativas e necessidades e, como parte importante da universidade, participa do processo educativo, exerce um papel ativo. Uma das funções da biblioteca universitária é ajudar o usuário a querer e a buscar a informação de que necessita para seu desenvolvimento integral. (CARVALHO, 1976, p. 126)

Contextualizando é de suma importância, que a universidade invista pesado em cima de novas tecnologias que facilitem o manuseio do acervo pelos usuários como também é fundamental ter em cada setorial um número de funcionários que atenda as demandas existentes. Segundo (GONZALES, 2003): “A partir da década de oitenta, alguns pesquisadores aplicaram teorias de psicologia organizacional e do aprendizado cognitivo para identificar um estilo na busca por informação, as características únicas de cada usuário e suas cognições comuns”.

Considerando, que no momento de procura pelo sistema de informação os usuários devem ser atendidos nas suas necessidades, cognitivas, psicológicas, afetivas e todo o

contexto. Isto proporciona a eficiência dos serviços de informação e promove a capacidade de pesquisa dos usuários.

A teoria do sistema centrado nos usuários se apoia em duas abordagens: A cognitiva tenta identificar como os usuários processam a informação e qual é o modelo adequado para representar este processo. A holística, além dos aspectos cognitivos, os afetivos e psicomotores⁶. (GONZÁLES, 2003).

Observando a teoria acima citada compreende-se que as necessidades dos usuários vão além da simples informação perpassando por recursos tecnológicos que exigem do capital humano envolvido com habilidade para atender as necessidades.

Com referencia a citada biblioteca o ambiente do primeiro andar está organizado, com a coleção de periódicos impressos sendo inserido no Sistema Pergamum, sala de treinamento para o Portal da CAPES, com treinamento agendado, contendo as teses e dissertações como também a sala de obras raras, e com o recente encaminhamento dos técnicos administrativos, este ambiente estará sendo disponibilizado ao público, com acesso ao Portal Eletrônico da CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento do Ensino Superior, que inovou proporcionando mais economia, substituindo a aquisição de periódicos impressos, além de facilitar a pesquisa dos usuários e conta com o apoio de dois bibliotecários e dois técnicos administrativos. Dando continuidade ao objetivo de melhor atender ao público, está em andamento o Projeto de Acessibilidade para os portadores de necessidades especiais, conforme a orienta a NRB 9050. Para entendimento de todas as questões que envolvem as bibliotecas universitárias, principalmente as públicas se faz necessário compreender como funciona a gestão pública que está desvelada no capítulo cinco.

⁶ É uma série de movimentos involuntários e sem propósito que resultam da tensão mental e ansiedade de um indivíduo.

CAPÍTULO V

GESTÃO PÚBLICA

O mundo inteiro passa por grandes transformações em todas as áreas da vida, até porque o planeta vive uma época de agonias. Não se fala de desenvolvimento apenas, e sim de desenvolvimento sustentável. A gestão pública, também sofreu modificações através das políticas públicas, seja no âmbito mundial, internacional e mais notadamente no Brasil.

As universidades públicas, reconhecidas como devem ser Instituições Sociais, mantidas pelo Estado, trazendo em seu bojo a razão de ser, alicerçada no ensino, pesquisa e extensão não pode perder de vista o seu papel de construtora crítica do saber, na formação de quantos vão ao seu encontro, participando assim, para obtenção de uma qualidade de vida melhor. Neste aspecto, (SILVA, 2013, p.24)

O Brasil, como em vários países da América Latina, experimentou fortes mudanças políticas, muito recentes e vive o exercício da democracia perturbado por posições ideológicas que se revezam no poder provocando mudanças institucionais frequentes. A Universidade sofre as consequências dessas perturbações, como podemos constatar no que ocorreu entre 1995 a 2002, quando as Instituições Federais do Ensino Superior – IFES não proliferaram e sua estrutura ficou desatualizada. No entanto, entre 2003 e 2010, houve uma expansão do ensino público superior com mudanças na infraestrutura física, interiorização do ensino superior como novas universidades federais e reposição de uma parte do quadro de pessoal. Entretanto, a valorização salarial não correspondeu às expectativas da academia, o que implicou o descontentamento da comunidade universitária. Essas lutas internas passam despercebidas pela sociedade e, nesse sentido, quando as instituições se manifestam por movimentos organizados despertam sentimento de incompreensão da população.

Nesta perspectiva, a reforma no ensino superior ficou destacada com dois programas o PROUNI⁷ e o REUNI⁸. O PROUNI reconhecido como sistema de incentivo público que

⁷ O Programa Universidade para Todos - Prouni tem como finalidade a concessão de bolsas de estudo integrais e parciais em cursos de graduação e sequenciais de formação específica, em instituições de ensino superior privadas. Criado pelo Governo Federal em 2004 e institucionalizado pela Lei nº 11.096, em 13 de janeiro de 2005 oferece, em contrapartida, isenção de tributos àquelas instituições que aderem ao Programa. Disponível em: <http://prouniportal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=124&Itemid=140> Acesso em: 19/02/2014.

⁸ As ações do programa contemplam o aumento de vagas nos cursos de graduação, a ampliação da oferta de cursos noturnos, a promoção de inovações pedagógicas e o combate à evasão, entre outras metas que têm o propósito de diminuir as desigualdades sociais no país. O Reuni foi instituído pelo Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007, e é uma das ações que integram o Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE). Disponível em:

permite acesso às universidades privadas dos jovens brasileiros, principalmente, para os que não conseguiram sucesso no vestibular das universidades públicas.

O REUNI financia a expansão do ensino público com a criação de novas universidades ou de novos Campi das existentes. Desta forma, a interiorização da UFPE em Vitória de Santo Antão e em Caruaru; apresentou nova realidade e promoveu mudanças na gestão pública universitária, tanto na implementação destas unidades de ensino com nova formatação legal com seus objetivos e ordenamento o que preconiza a Administração Pública; quando na vivência acadêmica.

No que tange ao Sistema de Bibliotecas da UFPE; que ampliou o número de bibliotecas setoriais; uma no Centro Acadêmico de Caruaru e a outra no Centro Acadêmico de Vitória de Santo Antão; mediante este acontecimento, além da estrutura física a ser construída, cuidou-se também da aquisição do acervo que fosse compatível com os cursos implementados nestes centros. Todo gerenciamento com modificações desde o processo de aquisição de bens permanentes, dos acervos como também o encaminhamento dos profissionais bibliotecários, que foram designados para gestores e funcionários dessas bibliotecas setoriais.

A partir da Reforma do Estado, a cultura organizacional também mudou. O modelo burocrático Weberiano, em alguns setores da administração pública foi substituído pelo gerencialismo, com o objetivo de aprimorar o atendimento aos usuários/clientes de maneira satisfatória, garantindo o exercício de sua cidadania. “Enquanto a Administração Pública é autorreferente a Administração Pública Gerencial é orientada para o cidadão” (PEREIRA, 2005)

A busca pela excelência é verificada também em bibliotecas universitárias. Da mesma maneira que as empresas têm buscado a qualidade de seus produtos e serviços implantando uma gerencia inovadora, empreendedora compreensiva, os serviços de informação devem adequar-se as novas perspectivas exigidas pelas empresas e, sobretudo pelas instituições públicas, e que sustentado por: (TROSA, 2001, p. 35)

As transformações do serviço público se originam cada vez menos de ideologias a priori e mais de necessidades de se enfrentar profundas mudanças sociais, econômicas e tecnológicas. Fazem parte dela

- A mundialização e a globalização;
- A mudança dos usuários que são mais exigentes querem dispor de um tratamento personalizado e não mais padronizado;
- Crescente diversificação nas formas de fazer e de produzir no serviço público que passam a constituir uma constelação bem maior do que o Estado no sentido tradicional;
- Relações hierárquicas que não mais nem aceitas pelos funcionários nem eficazes em termos de controle e de probidade. O serviço público não pode ignorar um mundo que muda o que não significa que ele se curve se submeta ou que vá desaparecer. As mudanças antes de ser considerada uma ameaça, deveria construir uma formidável oportunidade.

5.1 GESTÃO DA QUALIDADE E GESTÃO DE QUALIDADE

No cenário atual, a tendência voltada para a gestão da qualidade, se faz pela necessidade de atingir os objetivos e metas, que sejam satisfatórios para os usuários/clientes, garantindo assim os direitos aos serviços e a cidadania, principalmente quando o Estado é o propiciador das políticas públicas, principalmente nas universidades federais.

Gestão de qualidade e um bom processo de gestão. Em qualquer área. A inclusão do artigo na expressão gestão de qualidade transforma-a em algo específico. A gestão da qualidade e, na verdade, a gestão de algo bem definido, chamado qualidade. A gestão de qualidade e algo geral; Gestão da Qualidade e uma área técnica da organização. (PALADINI, 2010, p. 314).

Este é o entendimento do autor acima citado implementar um sistema de qualidade é tão importante para pequenas, quanto para grandes organizações. Sabe-se que a gestão da qualidade pode ser alterada pelo modelo gerencial da organização, compreende-se, pois que pode ser definida como a nova dimensão da gestão de produção.

É de suma importância ressaltar aqui o papel do gestor diante da equipe que trabalha, pois ele deve estar sempre apoiando o profissional bibliotecário, estimulando o seu desenvolvimento profissional, seja através das capacitações e cursos ou simplesmente dando um suporte no desenvolvimento das atividades diárias para assim alcançar o atendimento de excelência, portanto para que isso aconteça é indispensável que os profissionais tenham uma relação colaborativa para assim facilitar o processo de planejamento das ações que visam elevar o atendimento que por sua vez deverá ocorrer de forma fluída. Nesta direção Baptista afirma:

Atualmente, observamos que a marca da liderança moderna é fortalecer o grupo de trabalho, ressaltando e valorizando as competências individuais, diluindo o poder na equipe, fazendo com que cada membro reconheça o propósito e o significado de seu trabalho dentro da biblioteca. O novo líder lança as pessoas à ação, converte seguidores em líderes, e líderes em agentes de mudança. (BAPTISTA, 2008, p. 126).

Gestores do conhecimento: Uma das denominações de mercado para o tipo de profissional com ênfase em gestão do conhecimento é a de – Chief Knowledge Office, de acordo com(DAVENPORT, 1996) o papel de CKO é o de usar tecnologia para capturar e distribuir conhecimento para a organização. Possuindo três responsabilidades críticas:

- Criar a infraestrutura para a gestão de informação;
- Construir a cultura do conhecimento na organização;
- E fazer que tudo dê certo.

Reflexionando sobre as transformações ocorridas pela globalização econômica, mudanças em todos os mercados nacionais, que impulsionou transformações no cenário governamental no mundo e no Brasil, com suas políticas de apoio às Instituições de Ensino Superior, e para o enfrentamento das diversidades, procurando a solução em fontes privadas, nas últimas décadas, nesta direção menciona: (CUNHA, 2000, p.72):

Assim, mudanças nos objetivos e no gerenciamento estão deixando o futuro das universidades ao sabor da inconsistência do mercado global. É bom lembrar que a harmonia social e econômica entre sociedade e academia, forjada no século XIX e até meados do século XX, virtualmente isolou o corpo docente da competição do mercado. Nos últimos anos, essa harmonia entrou em colapso e foi suplantada pela disciplina do mercado. O corpo docente e o seu conhecimento estão transformados em commodities. A famosa expressão de Francis Bacon de que “conhecimento é poder” agora, de forma paulatina, passa a ter novas acepções: “conhecimento é capital e capital é poder” – exceto se o conhecimento de determinada área não tiver valor!

Cogitando que os departamentos e cursos ligados ao mercado, são destacados dentro do Campus, notando que este domínio é crescente e constante nas áreas de ciência, tecnologia e medicina nas pesquisas universitárias, então o mercado e a indústria valoriza, principalmente a indústria é relevante, “Por outro lado, aquelas áreas e serviços mais distantes do mercado – entre elas as humanidades, as ciências sociais e, aí incluídas também as bibliotecas ficam naturalmente, em desvantagem. Para os vencedores vão os maiores fundos, prestígio e autonomia relativa dentro das IES.”

Contextualizando, a frase instigante: Para que serve a Universidade Pública? Que foi lançado como livro com este título em 2013, seus autores de nomeada, auxiliam ao entendimento, do que deve ser a universidade pública, aprofunda as discussões e dá espaço para destacar o pensamento tão bem colocado de (BUARQUE, 2013, p.11).

A civilização está numa encruzilhada: continuar no rumo do último século e caminhar para a hecatombe e a divisão da espécie; ou, reorientar seu destino. A Universidade está nesta encruzilhada e vive a sua própria: continuar na mesma estrutura e propósito ou se transformar em uma vanguarda de reformulação intelectual para um novo modelo de civilização. Para isso, a universidade precisa de uma nova maneira de ser que a adapte para enfrentar desafios e riscos dos tempos contemporâneos e o vetor de correção nos rumos do progresso humano:

- (1) a velocidade inebriante como o pensamento evolui e como se espalha de forma quase instantânea;
- (2) a ausência de valores morais nas elites da civilização global que usam sem constrangimento ético o poder da ciência e da tecnologia para romper o equilíbrio ecológico e quebrar o sentimento de semelhança entre os seres humanos;
- (3) a corrupção das massas excluídas, cooptadas pela falsa ilusão de que o consumo dos ricos pode se espalhar e chegar aos sete bilhões de seres humanos;
- (4) o vazio existencial de um modelo civilizatório que identifica liberdade com produção, renda e consumo;
- (5) a perplexidade ideológica de seus profissionais incapazes de formular alternativas intelectuais para o futuro da humanidade;
- (6) a morte das utopias e a recusa dos universitários para pensar, sonhar e lutar por elas.

São considerações, que permitem o debate, o aprofundamento da discussão que permeia a realidade dos dias atuais, entretanto, a Universidade Pública, permanece sendo o reduto que garante o espaço com liberdade para todos os questionamentos por garantia constitucional de existir e do seu fazer, alicerçada para mediar o bem que tanto a sociedade necessita.

A gestão pública, aliada as políticas públicas, à vontade política bem direcionada, bem planejada, com toda certeza, obterá resultados positivos em todas as esferas de atuação, porém havendo mudanças, estas devem ser bem vindas, pois fica expresso, o pensamento de Trosa (2001, p. 35). “O serviço público não pode ignorar um mundo que muda o que não significa que a ele se curve, se submeta ou que vá desaparecer. As mudanças, antes de serem consideradas uma ameaça, devem constituir uma formidável oportunidade”. No capítulo seguinte, a importância dos profissionais bibliotecários e dos gestores nas bibliotecas universitárias, face às transformações ocorridas.

CAPÍTULO VI**O PAPEL DOS BIBLIOTECÁRIOS E GESTORES NAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS**

O profissional bibliotecário surgiu durante o século XIX, quando o cenário de autor, impressor, livreiro, editor foram demarcados por necessidades mercadológicas e definidos por áreas de atuação, sendo detentor do conhecimento especializado, organizava acervos, através de instrumentos como, o livro de tombo, catálogos, listagens, índices, entre outros. A sua atuação nas bibliotecas universitárias, a exigência legal é que seja bacharel em biblioteconomia, com registro no conselho de classe, Conselho Regional de Biblioteconomia, podendo trabalhar na condição de concursado ou terceirizado.

Iniciando o século XX, com o desenvolvimento da globalização, com as grandes transformações tecnológicas, com a chegada dos computadores, da internet, com a utilização de sistemas de gerenciamento das informações nas bibliotecas em geral, e mais precisamente nas bibliotecas universitárias, que possibilitou processos técnicos com rapidez, grande quantidade de livros e documentos, tanto no ordenamento, quanto a melhoria na qualidade de atendimento aos usuários, percebe-se então que as pessoas no mundo interagem com rapidez e desenvoltura, pois os acervos são consultados via web de maneira rápida de um ponto a outro no planeta. “Há bibliotecários, que evoluíram do documentalismo para a Ciência da Informação, e assumem um perfil mais tecnológico ou sociológico sobre o impacto do suporte digital e da internet” (SILVA, 2006, p.116). Para compreender a lide dos profissionais, inseridos na sociedade moderna, recorremos ao pensamento de (GASSET, 2006, p.11) onde diz que:

As carreiras ou profissões são tipos de atividade humana de que, pelo visto, a sociedade necessita. E um deles, há cerca de dois séculos, é o do bibliotecário. Toda coletividade do Ocidente necessita hoje de certo número de médicos, magistrados, militares... e bibliotecários. E isso porque, segundo parece, essas sociedades devem cuidar de seus membros, ministrar-lhes justiça, defendê-los e fazê-los ler.

Anteriormente, as bibliotecas em geral eram restritas aos processos tecnicistas, porém evoluíram, assumindo a sua função social, esta tendência ocasionou um novo perfil, um perfil inovador, este profissional surge como mediador, não somente apoia as questões das

pesquisas bibliográficas, porém, buscando o entendimento das necessidades dos usuários como facilitador no processo da construção do saber ora, reunindo informações, no caso da UFPE, SIB/BC, seja com o Sistema Pergamum, seja no Portal da Capes, na Biblioteca Digital (BDTD), na SeGIC, na divisão de apoio ao usuário (DAU) e, permitindo acesso ao público novos espaços e serviços a partir da sua inauguração. Enquanto isto, os bibliotecários que atuam nas bibliotecas setoriais, dedicam-se as realizações das tarefas técnicas, priorizando sempre, os usuários.

É importante, destacar que o papel dos profissionais bibliotecários que atuam nas bibliotecas universitárias, que modificou ao longo de duas décadas, não somente pelas exigências nas habilidades da informação, como também pela necessidade imposta pela sociedade da informação, na usabilidade e domínio das novas ferramentas e ainda no preparo do material bibliográfico que compõe o acervo, livros, revistas, CDs, DVDs e outros materiais em suportes diversificados sabendo que o que era realizado de forma mecânica como as fichas para inserção dos catálogos que passou a ser realizado de forma automatizada pelo uso de Banco de Dados através de sistema de cooperação com outras instituições, Na UFPE, utilizando uso de planilhas eletrônicas no Sistema Pergamum e atualizando o conhecimento com a nova versão implementada web. 3, como também, obtendo informações sobre novas tecnologias ,que modificam constantemente e que impulsionam os bibliotecários ao aprendizado, para que obter o domínio destas ferramentas e ter condições de atender aos usuários com rapidez, pois todos sempre têm pressa em ser atendidos, fator presente no ritmo veloz do mundo contemporâneo e globalizado.

O catálogo transformou-se mais num instrumento para a busca do que uma fonte de informação. Tornou-se necessário obter, rapidamente, não só as obras da própria biblioteca, mas também, as de outras bibliotecas tornadas disponíveis. Os catalogadores continuam fazendo quase o mesmo tipo de serviço, só que, em vez de fazerem uso de fichas 3” x 5”, utilizam telas 8” x 18”. A tecnologia mostrou, contudo, que não economiza tempo, mas permite fazer coisas complexas de maneira simples. (FIGUEIREDO, 1999, p. 11).

A catalogação dos livros e demais materiais é imprescindível nas bibliotecas universitárias, e requer um ordenamento de conceitos e técnicas que se estendeu ao organismo internacional para que os catalogadores encontrem condições de trabalho que permeiam as mudanças constantes na tecnologia.

Resgatando, as modificações ocorridas nos princípios que regem a catalogação desde a sua trajetória, na Conferencia de Paris, 1961, e posteriori na Conferencia de Frankfurt em 2003 e que se apresentam na International Federation of Library, objetivando a construção de

um Código Internacional de Catalogação na contemporaneidade e nesta direção: (SANTOS, 2009, p. 25).

Passados quarenta anos, ter um conjunto comum de princípios internacionais de catalogação tornou-se ainda mais desejável uma vez que catalogadores e respectivos clientes, em todo o mundo, usam OPACs (Online Public Access Catalogues) de múltiplas proveniências. Neste momento, Dealbar do século XXI, a IFLA desenvolveu esforços para adaptar os Princípios de Paris a objetivos que se aplicam aos catálogos de bibliotecas em linha e para lá deles. O primeiro desses objetivos é servir a conveniência do utilizador do catálogo.

Um dos softwares gerenciadores de bibliotecas que utilizam o MARC 21, que é a versão do formato MARC utilizado para grandes acervos e que necessitam de alterações constantes, o Sistema Pergamum que é utilizado na UFPE:

O Pergamum Sistema Integrado de Bibliotecas, é um sistema informatizado de gerenciamento de bibliotecas, desenvolvido pela Divisão de Processamento de Dados da Pontifícia Universidade Católica do Paraná. A sede encontra-se na cidade de Curitiba, situada à rua imaculada Conceição 1155- Preto Velho – 80242 – 980. O sistema foi complementado na arquitetura cliente/ servidor, com interface gráfica – programação em Delphi, utilizando banco de dados relacional SQL. O sistema contempla as principais funções de uma biblioteca, funcionando de forma integrada da aquisição ao empréstimo, tornando-se um software de gestão de bibliotecas. (SANTOS, 2009, p.51).

Com o propósito de elaborar um novo esquema de codificação em base de dados bibliográficos surgiu o padrão de Descrição de Recursos e Acessos (RDA) propostos para a substituição do código de Catalogação Anglo-Americano, segunda edição e revisão do ano de 2002 (AACR2R), portanto desde 2009 o RDA visa atender as demandas desde que se faça a análise e verificação dos seus objetivos. Segundo (SANTOS, 2009, p.64) foi elaborado a lista de termos equivalentes entre AACR2 e RDA:

AACR2	RDA
Cabeçalho	Ponto de acesso
Cabeçalho autorizado	Ponto de acesso autorizado
Entrada principal	Ponto de acesso/criador da obra
Entrada secundária	Ponto de acesso
Controle de autoridade	Controle do ponto de acesso

Título uniforme

Título preferencial – nome da obra (inclui nome do criador, quando aplicável)

A Universidade Federal de Pernambuco, através da diretoria do SIB, promoveu a participação de bibliotecários do GT no IX EIC – Encontro Internacional de Catalogadores e II Enacat – Encontro Nacional de Catalogadores realizado no Rio de Janeiro em novembro de 2013. Dessa forma compreende-se a necessidade continuada de conhecimento técnico na área específica.

Entretanto, o gerenciamento da biblioteca universitária, demanda varias vertentes, desde o capital humano da equipe, ao processamento do acervo, a implementação das normas advindas da Direção do Sistema de Bibliotecas, como também, da diretoria do Centro onde se localizam as bibliotecas setoriais, contudo a função de gestor na biblioteca universitária exige uma visão ampla e decisões compartilhadas com a equipe dirigida, para que haja obtenção dos resultados dos serviços prestados, e neste sentido corrobora (BAPTISTA, 2008 p.131):

O fato de a liderança contemporânea se desenrolar cada vez mais no âmbito do relacionamento frequente e face a face, suscita a percepção dos indivíduos para atividades e relações de influência mais sutis, que envolvem conhecimento e sentimento, mas também poder. Dessa forma o bibliotecário líder passa pelo desafio de se tornar mais sensível para combinar ação, reflexão e emoção. Assim deve encontrar satisfação e realização não só na aquisição e na mobilização de recursos de poder e controle para alcançar metas estabelecidas, bem como objetivos desejados.

A gestão do Conhecimento, que se encontra em diversas dimensões nas organizações, particulares e públicas, na lide diária, necessita que o gestor esteja comprometido com a sua área de atuação e que no caso das bibliotecas universitárias, entre qualidades pertinentes ao cargo, como liderança, tenha sobretudo vontade bem direcionada e sendo assim, alicerçada pelo pensamento de (BAPTISTA, 2008, p.134):

O papel do bibliotecário como líder em uma biblioteca universitária requer também a busca pela eficácia do comportamento dos liderados, descrevendo a relação entre a biblioteca e a pessoa dando toda a importância às suas expectativas ligadas ao trabalho em equipe. Sabe-se que aquele que é comprometido se identifica e adere aos objetivos e aos valores da organização; ele é capaz de exercer esforços e de ir bem além daquilo que sua função exige para ajudar a biblioteca atingir seus objetivos e a reforçar seus valores. O investimento profissional que o comportamento faz o leva a adotar comportamentos bem particulares vis-à-vis a organização: sentimento de responsabilidade, adesão, trabalho suplementar.

Com relação a biblioteca do CFCH, é importante registrar o esforço das equipes que ali desempenham ou desempenharam trabalhos, como funcionários efetivados, terceirizados, os voluntários, de maneira que a gestão da biblioteca é reconhecida pelas atitudes, que na esteira do tempo aconteceram, promovendo as transformações na evolução desta Setorial que sempre acreditou que cada um pode ser agente de transformação, quando se coloca neste papel de colaborador com responsabilidade no fazer, sendo agente transformador e compreendendo que com este espírito de cooperação, tanto das autoridades estabelecidas no Campus da UFPE, Reitoria, Diretoria do CFCH, CPB, Diretoria do SIB, Pró-reitorias ,enfim todos sem exceção, que contribuíram para alavancar a Biblioteca Prof. Roberto Amorim do CFCH atualmente, buscando conhecer se existe qualidade nos serviços prestados por esta Setorial.

CAPÍTULO VII

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com base na definição de Vergara (2010, p. 42), a metodologia a ser utilizada nesta pesquisa, é classificada de duas formas: quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins, será exploratória, já que existe “[...] conhecimento acumulado e sistematizado”, principalmente no que tange as bibliotecas universitárias em geral e será descritiva, por expor características que envolvem a biblioteca setorial e explicativa, visto que, no intuito de tornar “inteligível”, buscará esclarecer como funciona a biblioteca setorial funciona como também adere ao contexto gerencial e institucional da UFPE.

A metodologia quanto aos meios de investigação (VERGARA, 2010, p. 43) é considerada uma pesquisa de campo, pois será realizada no local que dispõe de elementos para atingir os objetivos deste trabalho, ou seja: na biblioteca setorial. E também bibliográfica, pois será utilizado um “[...] estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado”, ou seja, serão realizadas pesquisas bibliográficas sobre bibliotecas públicas universitárias; usando-se, quando necessário, o meio eletrônico de rede Internet. Também envolverá uma investigação documental, pois uma vez que o foco deste trabalho é o setor público, serão incluídas leituras de legislações pertinentes à temática deste trabalho e de documentos dentro da própria Instituição.

Como método de coletas de dados serão realizadas entrevistas informais que segundo (GIL, 2012, p. 111) oferecem uma “visão aproximativa do problema pesquisado” com “informantes-chaves, que podem ser especialistas no tema em estudo, líderes formais ou informais, personalidades destacadas”. No caso das entrevistas participaram cinco Bibliotecários que trabalham na Biblioteca Professor Roberto Amorim do Centro de Filosofia e Ciências Humanas, oito gestores das demais setoriais que compõem o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco, um membro da Comissão Pró-biblioteca do CFCH, o diretor do Sistema de Bibliotecas da UFPE e um dos diretores da Secretaria de Gestão da Informação e Comunicação (SeGIC).

O critério escolhido para as entrevistas com os Bibliotecários que exercem as suas atividades nesta setorial foi motivado pela vivência no cotidiano prestando serviços ao público como também, registrando suas leituras sobre a biblioteca, sobre o SIB (Sistema Integrado de Bibliotecas) e a SeGIC em todas as transformações que ocorrem constantemente com o aparato de novas tecnologias utilizadas no preparo do material bibliográfico com vistas

ao melhor atendimento das demandas que acontecem nesta setorial e nas demais bibliotecas do Campus da UFPE. Entretanto, o objetivo da escolha das entrevistas com os gestores das demais Bibliotecas Setoriais tem como finalidade obter conhecimentos das dificuldades e avanços enfrentados na prestação de serviços aos usuários que frequentam e acessam as respectivas bibliotecas.

A finalidade de entrevistar um membro da Comissão Pró-biblioteca do CFCH foi para contextualizar a realidade das novas e antigas instalações da citada biblioteca desde a criação desta comissão em 1999 seu raio de ação para automatizar o acervo da biblioteca e principalmente, para a construção do novo edifício que trouxe uma melhor acomodação de todo o acervo e melhoria de atendimento e funcionalidade desta setorial.

A entrevista com o diretor do Sistema de Bibliotecas da UFPE foi devido a relevância por ser representante da Biblioteca Central e demais setoriais frente a Instituição sobretudo após a elaboração do planejamento estratégico para o Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE promovido pela PROGEPE em 2012. Encerrando o rol de entrevistas foi imprescindível entrevistar um dos diretores da SeGIC para ter conhecimento da sua criação, desenvolvimento, desempenho face aos seus objetivos da comunicação e informação o uso de todas as habilidades e tecnologias que objetivam a facilitação dos usuários sejam alunos professores, pesquisadores, funcionários enfim a comunidade acadêmica científica ou mesmo a população que busca melhoria de qualidade de vida e desenvolvimento sustentável, tendo conhecimento que a universidade tem o compromisso com ensino pesquisa e extensão.

Tendo em vista os objetivos do trabalho, a amostragem desta pesquisa será representada pelos usuários da biblioteca setorial prof. Roberto Amorim através da aplicação do questionário Servqual. Após o recolhimento das informações, as mesmas serão agrupadas, analisadas e interpretadas dentro da lógica e contexto do trabalho, apresentando e tabela correspondente. Foram distribuídos quinhentos e um questionários para o público que frequenta a Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH), público esse que é composto por docentes, discentes, discentes de pós-graduação e técnico administrativo.

7.1 MATERIAIS E MÉTODOS

Para alcançar os objetivos propostos nesta pesquisa, é importante que sejam aplicados métodos de inquirição com usuários da biblioteca, assim como os gestores de outras bibliotecas setoriais do Campus Recife da UFPE, membro da comissão pró-biblioteca e bibliotecários desta setorial. Entre os usuários da biblioteca encontram-se desde alunos da

graduação até professores da universidade. Cada um desses grupos apresenta diferentes necessidades informacionais, demonstrando que a biblioteca deve estar preparada para atender uma demanda por serviços de informações bastante diversificada. Para este estudo pretende-se aplicar um questionário (Ver Apêndice A e B). Cada biblioteca setorial do Campus Recife da UFPE é coordenada por um bibliotecário. O instrumento que deverá ser utilizado para aquisição de dados entre os gestores de outras bibliotecas setoriais, membro da comissão pró-biblioteca e bibliotecários são entrevistas, cujos roteiros poderão ser verificados nos Apêndices C, D, E, F e G. Abaixo serão descritos cada método assim como os procedimentos para a coleta dos dados.

7.1.1 Questionário Servqual

A escolha do modelo a ser seguido se deu com base em Freitas, Bolsanello e Viana (2008) que já aplicaram este método em biblioteca universitária. Trata-se do Modelo Servqual que foi atribuído a Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) foi o primeiro modelo específico que visava captar critérios para avaliação da qualidade de serviços. Este método permite que a avaliação compreenda cinco dimensões de qualidade dos serviços: confiabilidade, receptividade, segurança, aspectos tangíveis e empatia. O mesmo vem sendo utilizado com êxito, em bibliotecas universitárias. Os critérios de avaliação aplicados levaram em consideração as lacunas (GAPS) entre as expectativas dos usuários e o que realmente é oferecido. Os autores consideram esses gaps como grandes obstáculos, na tentativa de se atingir o nível de excelência na prestação de serviços. Em 1988 os autores criaram uma escala intitulada *servqual* com o intuito de analisar qualitativa e quantitativamente o grau de satisfação do cliente em relação à prestação de serviços oferecidos.

7.1.2 Plano Amostral

A amostra selecionada baseou-se no conjunto dos usuários da biblioteca setorial incluído as categorias de docentes, funcionários e alunos, conforme Quadro 01 abaixo. Adotou-se um nível de confiabilidade de 95% e erro amostral por departamento de 4%.

Quadro 3 – Plano Amostral				
CATEGORIA	CURSO	Discentes Vinculados Total	Graduação	Pós-graduação
DISCENTES	ARQUEOLOGIA	103	60	43
	CIENCIA POLÍTICA	182	85	97
	CIÊNCIAS SOCIAIS	1	325	108
	CIÊNCIAS SOCIAIS – BACHARELADO	265		0
	CIÊNCIAS SOCIAIS – LICENCIATURA	167		0
	FILOSOFIA	48	187	35
	FILOSOFIA-BACHARELADO	50		0
	FILOSOFIA-LICENCIATURA	124		0
	GEOGRAFIA	6	626	153
	GEOGRAFIA – BACHARELADO	329		0
	GEOGRAFIA – LICENCIATURA	444		0
	HISTORIA	339	335	147
	HISTORIA – BACHARELADO	78		0
	HISTORIA – LICENCIATURA	65		0
	MUSEOLOGIA	113	113	0
	PSICOLOGIA	422	237	185

Quadro 3: Discentes

Fonte: Proacad/Propesq2013

Quadro 4 – Categorias de usuários	
CATEGORIA	QUANTIDADE
DISCENTES	2736
DOCENTES	171
TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	117

Fonte: Proacad/Progepe 2013

7.1.2.1 Cálculo do Tamanho das Amostras

O tamanho da amostra foi calculado de maneira a atingir as estimativas desejadas. Foi utilizado um fator de correção de população finita no cálculo do tamanho da amostra em cada departamento. Inicialmente calculou-se o tamanho da amostra supondo população infinita seguindo a equação:

$$n^* = (1,96/(2*0,04))^2 = 600,25$$

Posteriormente foi calculada a correção de população finita para por meio da seguinte expressão:

$$n = n^*/(1+(n^*-1)/N)$$

N é o número total de usuários da biblioteca setorial do CFCH

Ou seja, considerando um universo de 3004 usuários, o tamanho da amostra corrigido será:

$$n = 600,25/(1+(600,25-1)/3004) = 501$$

Em seguida, foi feita uma distribuição por categorias e por departamento, proporcional ao número de usuários em cada unidade, conforme quadro 3 abaixo.

Quadro 5 - AMOSTRA POR GATEGORIA	
CATEGORIA	QUANTIDADE
Discente (graduação e pós-graduação)	453
Docente	29
Técnico-administrativos	19
Amostra global: 500,97 (501)	

Quadro 5: Amostra por categoria

Fonte: Proacad/Progepe 2013

Quadro 6 – Amostragem	
Amostra Graduação	Amostra Pós-graduação
10	7
14	16
54	18
0	0
0	0
31	6
0	0
0	0
104	25
0	0
0	0
55	24
0	0
0	0
19	0
39	31
326	127

Quadro 6: Amostragem
 Fonte: Proacad/Propesq2013

7.1.3 Procedimentos para coleta dos dados

Os questionários Servqual serão aplicados de forma **individual** entre os usuários da biblioteca, durante os **3 (três) turnos** de funcionamento da biblioteca. Previsão de aplicação é de **4 (quatro) semanas**. Os dados coletados a partir deste método serão tabulados, analisados e organizados utilizando gráficos adequados para uma melhor visualização dos resultados.

7.1.3.1 Entrevistas

Para a obtenção de dados, junto às gestoras das bibliotecas setoriais e bibliotecários, foram realizadas entrevistas informais (ver apêndices B, C, D, E, F e G). Composta por perguntas mais genéricas abrangendo os seguintes tópicos: Estrutura física das bibliotecas, Regras do SIB (Sistema de Bibliotecas da UFPE), Avaliação do acervo e política de aquisição, Planejamento de cada biblioteca setorial, Recursos humanos de cada biblioteca.

Os sujeitos, que compõe a pesquisa foram oito gestoras de cada uma das bibliotecas setoriais do Campus Recife da UFPE, com exceção da Biblioteca do Colégio de Aplicação, uma vez que não se configura como sendo uma biblioteca universitária, um membro da comissão pró-biblioteca e 5 cinco bibliotecários desta Setorial. As entrevistas informais foram realizadas de forma individual com cada um dos sujeitos. Os instrumentos utilizados para coleta de dados foi um celular para posterior transcrição das falas dos participantes.

CAPÍTULO VIII

ANÁLISE DOS DADOS

Este item aborda a apresentação das informações advindas dos dados coletados através do questionário Servqual, indica também quadros e tabelas que sintetizam as informações a partir das respostas dadas pelos entrevistados e pelos usuários que responderam aos questionários, bem como das entrevistas realizadas de maneira sistematizada na pesquisa. Os resultados da pesquisa elaborada, a partir da amostra global (501 usuários da biblioteca do CFCH) que a seguir encontra-se na lista das variáveis e dos nomes atribuídos.

8.1 Lista de Variáveis e Nomes Atribuídos

- v1 Tecnologia
- v2 Infraestrutura
- v3 Espaço Individual
- v4 Espaço Grupo
- v5 Ambiente
- v6 Funcionários Solícitos
- v7 Acervo
- v8 Sistema
- v9 Automatização
- v10 Reserva
- v11 Atualização
- v12 Pesquisa
- v13 Atendimento Imediato
- v14 Atendimento Não Imediato
- v15 Conhece Acervo
- v16 Confiáveis
- v17 Gentileza

- v18 Bloqueios
- v19 Preparo
- v20 Internet
- v21 Horário
- v22 Pontualidade

A seguir pode-se ver na primeira tabela que é composta por informações obtidas através do questionamento realizado com os usuários desta setorial sobre as condições necessárias que uma biblioteca precisa ter para ser considerada ideal e logo em seguida temos a análise descritiva da Biblioteca Real.

Tabela - 1 Análise Descritiva – Biblioteca Ideal

(Continua)

Indicador	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Atualização (v9)	489	1	5	4,78	0,623
Acervo (v7)	495	1	5	4,77	0,658
Pesquisa (v12)	494	1	5	4,76	0,652
Ambiente (v5)	493	1	5	4,75	0,725
Espaço Grupo (v4)	494	1	5	4,74	0,713
Sistema (v8)	493	1	5	4,74	0,666
Internet (v20)	495	1	5	4,73	0,729
Reserva (v10)	493	1	5	4,72	0,698
Espaço Individual (v3)	494	1	5	4,72	0,788
Funcionários Solícitos (v6)	494	1	5	4,71	0,704
Confiáveis (v16)	494	1	5	4,70	0,710
Infraestrutura (v2)	494	1	5	4,69	0,814

Tabela - 1 Análise Descritiva – Biblioteca Ideal

(Conclusão)

Automatização (v9)	491	1	5	4,69	0,735
Pontualidade (v22)	492	1	5	4,69	0,781
Horário (v21)	495	1	5	4,68	0,736
Tecnologia (v1)	495	1	5	4,67	0,787
Preparo (v19)	494	1	5	4,66	0,749
Gentileza (v17)	492	1	5	4,60	0,842
Conhece Acervo (v15)	495	1	5	4,48	0,881
Atendimento Imediato (v13)	494	1	5	3,98	1,124
Bloqueios (v18)	479	1	5	3,71	1,476
Atendimento Não Imediato (v14)	494	1	5	2,76	1,731

Apresenta as estatísticas descritivas para os 22 indicadores referentes a biblioteca ideal. A tabela está organizada para apresentar das médias mais altas para as médias mais baixas. Valores mais altos indicam alta relevância para os respondentes, valores mais baixos indicam baixa relevância. O desvio-padrão indica a variabilidade das respostas. Maiores valores indicam maior variação entre as respostas, significando maior discordância entre os respondentes. Valores mais baixos indicam maior homogeneidade entre os respondentes.

Tabela – 2 Análise Descritiva – Biblioteca Real

(continua)

Indicador	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Gentileza (v17)	498	1	5	4,11	1,017
Confiáveis (v16)	494	1	5	3,95	1,042
Pontualidade (v22)	495	1	5	3,80	1,171

Tabela – 2 Análise Descritiva – Biblioteca Real

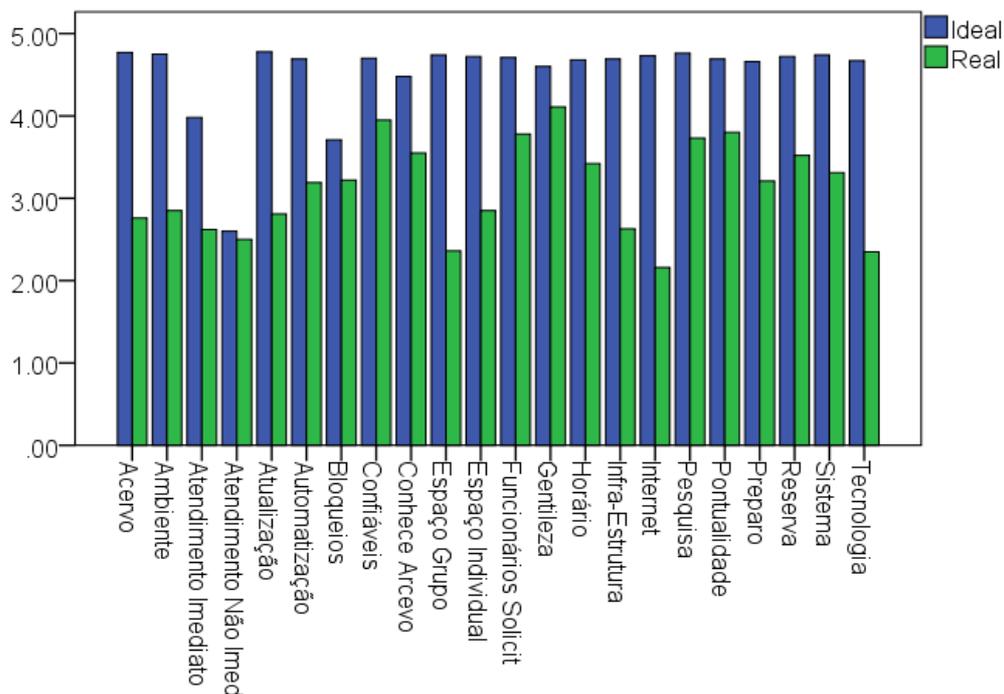
(conclusão)

Funcionários Solícitos (v6)	494	1	5	3,78	1,221
Pesquisa (12)	494	1	5	3,73	1,158
Conhece Acervo (v15)	495	1	5	3,55	1,038
Reserva (v10)	493	1	5	3,52	1,114
Horário (v21)	498	1	5	3,42	1,348
Sistema (v8)	497	1	5	3,31	1,271
Bloqueios (v18)	493	1	5	3,22	1,486
Preparo (v19)	493	1	5	3,21	1,215
Automatização (v9)	491	1	5	3,19	1,289
Ambiente (v5)	495	1	5	2,85	1,438
Espaço Individual (v3)	498	1	5	2,85	1,444
Atualização (v11)	491	1	5	2,81	1,162
Acervo (v7)	497	1	5	2,76	1,269
Infraestrutura (v2)	489	1	5	2,63	1,290
Atendimento Imediato (v13)	493	1	5	2,62	1,345
Atendimento Não Imediato (v14)	495	1	5	2,50	1,369
Espaço Grupo (v4)	497	1	5	2,36	1,403
Tecnologia (v1)	491	1	5	2,35	1,202
Internet (v20)	498	1	5	2,16	1,314

A tabela apresenta as estatísticas descritivas para a avaliação dos respondentes quanto a biblioteca real. Isto é, qual a avaliação atribuída aos 22 indicadores com base na sua percepção. A tabela está organizada para mostrar das médias mais altas para as médias mais baixas. Ou seja, em quais indicadores a biblioteca do CFCH apresenta bom desempenho de

acordo com a avaliação dos usuários e em quais indicadores a biblioteca apresenta desempenho fraco. O indicador de melhor desempenho da biblioteca é a gentileza e o pior a internet. A tabela a seguir faz uma comparação da média de avaliação da biblioteca real com os valores indicados pelos respondentes como da biblioteca ideal, apresentando também a distância entre a biblioteca real e a biblioteca ideal.

Gráfico 1 – Percepção entre o ideal e o real



(continua)

Tabela 3

	Itens de Avaliação	Ideal	Real	G
1	Internet	4.73	2.16	2.60
2	Espaço Grupo	4.74	2.36	2.40
3	Sistema	4.74	3.31	2.40
4	Tecnologia	4.67	2.35	2.30
5	Acervo	4.77	2.76	2.00
6	Infra-Estrutura	4.69	2.63	2.00
7	Ambiente	4.75	2.85	1.90
8	Atualização	4.78	2.81	1.90
9	Espaço Individual	4.72	2.85	1.90
10	Reserva	4.72	3.52	1.90

(conclusão)

11	Automatização	4.69	3.19	1.50
12	Preparo	4.66	3.21	1.40
13	Atendimento Imediato	3.98	2.62	1.30
14	Horário	4.68	3.42	1.20
15	Funcionários Solicit	4.71	3.78	1.00
16	Pesquisa	4.76	3.73	1.00
17	Conhece Arcevo	4.48	3.55	.90
18	Confiáveis	4.70	3.95	.80
19	Pontualidade	4.69	3.80	.80
20	Bloqueios	3.71	3.22	.50
21	Gentileza	4.60	4.11	.50
22	Atendimento Não Imed	2.60	2.50	.20
Total	N	22	22	22

a. Limited to first 100 cases.

A tabela compara a média de avaliação da biblioteca real com os valores indicados pelos respondentes como da biblioteca ideal, apresentando também a distância entre a biblioteca real e a biblioteca ideal.

Os respondentes podem ser subdivididos em 4 tipos: docentes, discentes de graduação, discentes de pós-graduação e técnicos administrativos. A distribuição dos respondentes entre os 4 diferentes tipos é a seguinte:

Distribuição dos respondentes:

Docente: 11 (2,2%)

Discente de Graduação: 342 (68,3%)

Discente de Pós-Graduação: 39 (7,8%)

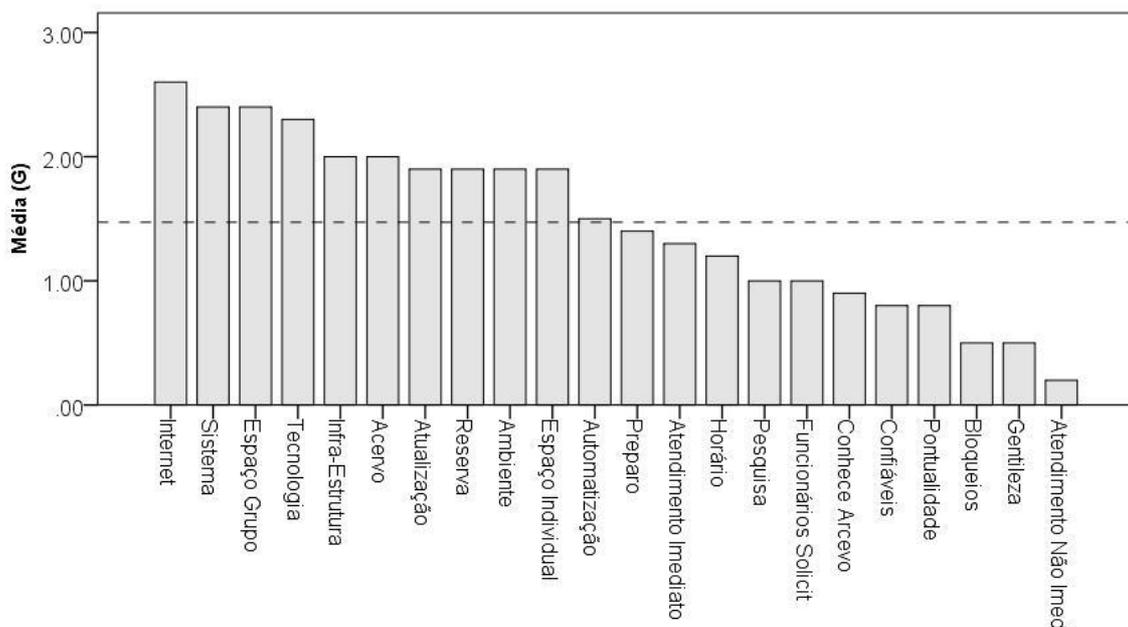
Técnico Administrativo: 5 (1,0%)

Não Responderam: 104 (20,8%)

Observa-se que os questionários foram distribuídos nos três turnos da Biblioteca do CFCH durante a primeira quinzena de dezembro de 2013.

Análise agregada dos itens de avaliação da biblioteca real: Utilizando os 22 indicadores de avaliação da biblioteca real pode-se construir um índice de desempenho da biblioteca analisada. Somando os 22 indicadores, o desempenho máximo da biblioteca é a nota 5. A média de avaliação da biblioteca do CFCH é de 3,12, indicando acima da média, mas ainda distante da avaliação máxima. O desvio-padrão do índice de desempenho é 0,59, indicando relativa homogeneidade entre os respondentes quanto a avaliação da biblioteca do CFCH. Como medida de confiabilidade de análise agregada foi calculado o Alfa de Cronbach. O Alfa de Cronbach permite avaliar se os indicadores podem ser analisados de forma conjunta e o resultado é bastante alto, 0,837, indicando a alta confiabilidade do índice de desempenho construído a partir dos 22 indicadores de avaliação da biblioteca real.

Gráfico - 2 – Gap (G) entre o real e o ideal



A linha pontilhada representa a média da diferença entre o real e o ideal, ou seja, entre a percepção dos usuários e suas expectativas em relação aos itens de avaliação. Quanto maior os GAPS (Lacunas), maior é a diferença entre o real e o ideal. Contrariamente, quanto menor, maior é a semelhança entre o observado e o idealizado. Observa-se que os itens que apresentam as maiores diferenças são internet, sistema e espaço grupo. Por outro lado, bloqueios, gentilezas e atendimento não imediato aparecem com as menores diferenças.

Para garantir resultados mais robustos, realizamos um teste t para amostras independentes. A variável de grupo é o tipo de avaliação (real ou ideal). A variável de teste foi o escore de cada item. Todos os resultados foram estatisticamente significativos (p-

valor<0,000). A tabela abaixo apresenta a média do índice de desempenho por tipo de respondente.

Tabela – 5 Índice de Desempenho da Biblioteca real por Tipo de Respondente

Tipo de Respondente	Mínimo	Máximo	Média	Desvio-Padrão	N
Docente	2,82	3,91	3,40	0,40	11
Discente de Graduação	1,86	5,0	3,05	0,57	307
Discente de Pós-Graduação	2,09	4,41	3,02	0,51	34
Técnico administrativo	2,73	4,09	3,43	0,56	5

Considera-se N o número de respondentes. Observa-se na tabela acima que a média de docentes e técnicos administrativos que avaliaram a biblioteca do CFCH de forma mais positiva do que os discentes de graduação e pós-graduação. Uma forma mais rigorosa de construir índice a partir de um conjunto de indicadores é com o uso da análise fatorial. A análise fatorial identifica relações subjacentes entre as variáveis a partir da covariação. Isto é, a medida em que os indicadores “caminham” juntos. A análise fatorial busca identificar subgrupos de variáveis que variam de forma similar, apresentando assim diferentes dimensões nos dados. O objetivo da análise fatorial é indicar padrões e relações entre grupos de variáveis, examinando se um subconjunto de indicadores pode ser condensado num número menor de fatores ou dimensões. No caso aqui analisado o uso da análise fatorial formula um índice mais acurado com base nos 22 indicadores de avaliação da biblioteca e pode mostrar diferentes dimensões na avaliação pelos usuários.

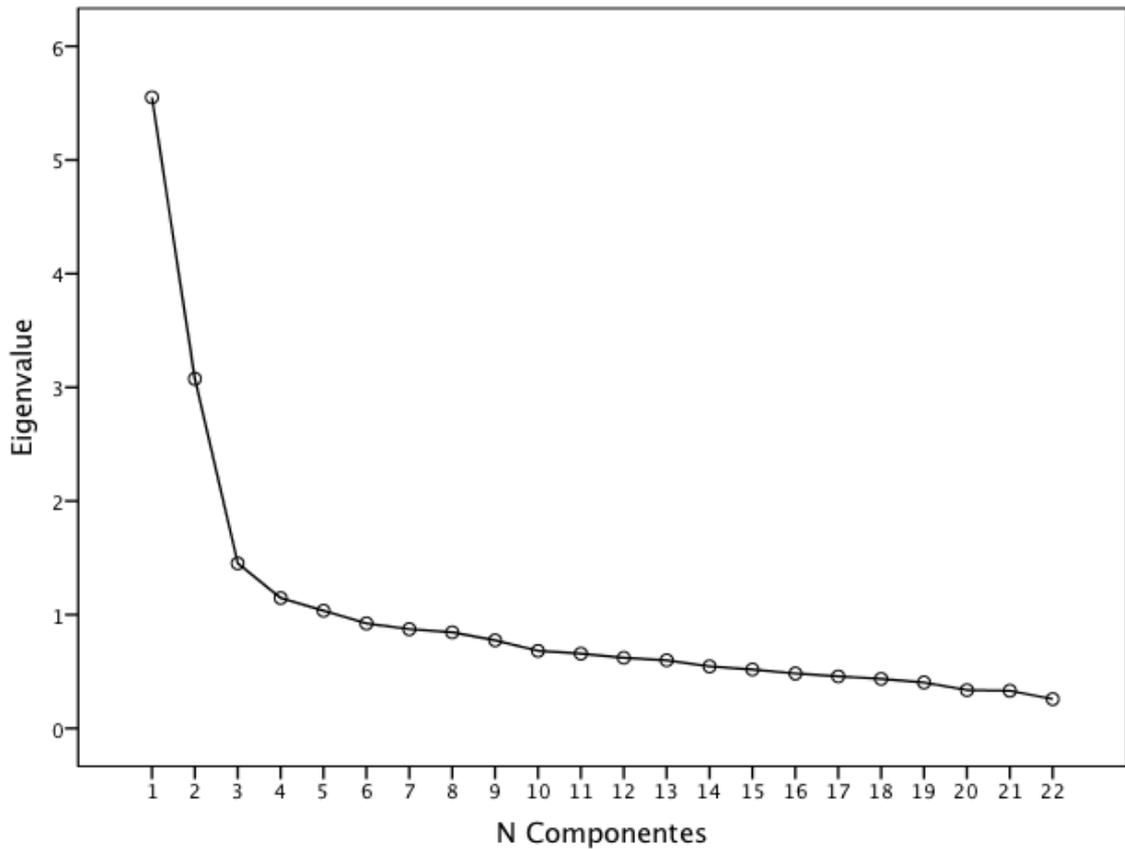
O resultado da análise fatorial representa a melhor combinação linear da variáveis, indicando que a combinação oferecida explica mais variância que qualquer outra combinação linear. O método de extração para a construção do índice de desempenho da biblioteca é o componentes principais, que sumariza a maior quantidade da variância original com o menor número de componentes. As tabelas abaixo apresentam o processo da análise fatorial com base nas 22 variáveis de avaliação da biblioteca, que foram padronizadas. A seguir temos a análise fatorial.

Tabela – 6 Análise Fatorial**Comunalidades**

Item	Inicial	Extração
Tecnologia	1,000	0,504
Infraestrutura	1,000	0,527
Espaço Individual	1,000	0,553
Espaço Grupo	1,000	0,527
Ambiente	1,000	0,469
Funcionários Solícitos	1,000	0,546
Acervo	1,000	0,406
Sistema	1,000	0,694
Automatização	1,000	0,678
Reserva	1,000	0,484
Atualização	1,000	0,447
Pesquisa	1,000	0,450
Atendimento Imediato	1,000	0,665
Atendimento Não Imediato	1,000	0,681
Conhece Acervo	1,000	0,586
Confiáveis	1,000	0,659
Gentileza	1,000	0,644
Bloqueios	1,000	0,568
Preparo	1,000	0,388
Internet	1,000	0,619
Horário	1,000	0,479
Pontualidade	1,000	0,682

Método de extração: análise de componentes principais.

Gráfico – 3 Extração de Componentes e Variância Explicada



A primeira tabela apresenta as “comunalidades”. Estas representam a proporção da variância de cada uma das variáveis que é explicada pela solução fatorial. Já o gráfico apresenta os fatores obtidos. Dos 22 fatores, apenas 5 foram extraídos, seguindo a recomendação da literatura especializada de extrair apenas os fatores que apresentem *eigenvalues* acima de 1. Os 5 fatores extraídos carregam de 55,71% da variância das variáveis incluídas na análise. Abaixo está a matriz de componentes rotacionada com base no método varimax, apresentando as “cargas fatoriais”.

Tabela – 7 Matriz de Componentes Rotacionada

	Componente				
	1	2	3	4	5
Tecnologia	0,622	0,334	0,032	0,066	0,015
Infraestrutura	0,676	0,227	-0,015	0,083	0,107
Espaço Individual	0,725	0,074	0,109	-0,100	-0,001
Espaço Grupo	0,668	0,168	0,063	0,213	-0,058
Ambiente	0,655	0,016	0,165	-0,004	0,113
Funcionários Solícitos	0,131	0,121	0,520	-0,391	0,301
Acervo	0,385	0,489	0,094	0,046	0,088
Sistema	0,124	0,795	0,063	-0,135	0,157
Automatização	0,217	0,779	0,076	-0,025	0,132
Reserva	-0,037	0,368	0,336	-0,058	0,481
Atualização	0,290	0,526	0,074	0,273	0,083
Pesquisa	0,028	0,428	0,331	-0,240	0,315
Atendimento Imediato	0,080	-0,055	-0,063	0,804	-0,067
Atendimento Não Imediato	0,078	-0,032	-0,048	0,805	-0,153
Conhece Acervo	0,167	0,131	0,678	0,268	0,099
Confiáveis	0,073	0,071	0,787	-0,081	0,155
Gentileza	0,049	0,092	0,780	-0,159	-0,026
Bloqueios	0,264	0,439	0,271	-0,165	-0,453
Preparo	0,420	0,416	0,180	0,009	0,083
Internet	0,579	0,153	-0,087	0,502	-0,001
Horário	0,346	0,239	0,056	-0,113	0,535
Pontualidade	0,074	0,174	0,230	-0,201	0,743

Método de extração: análise de componentes principais.

Método de Rotação: varimax com Normalização Kaiser.

Rotação convergiu em 7 interações.

As cargas fatoriais representam a correlação entre o fator e a variável em questão. Segundo Hair, Anderson, Tatham e Black (2005), o nível mínimo aceitável é o de 0,30. Cargas maiores que 0,40 são consideradas mais importantes e cargas superiores a 0,50 são consideradas com significância prática. Com base no critério mínimo de 0,40 de contribuição da variável para os componentes, podemos interpretar da seguinte forma os fatores encontrados na análise fatorial.

O componente 1 é composto das variáveis tecnologia, infraestrutura, espaço individual, espaço grupal, ambiente e internet. Esta pode ser considerada a dimensão “infraestrutura” da avaliação da biblioteca.

O componente 2 é composto das variáveis acervo, sistema, automatização, atualização, pesquisa e preparo. Esta pode ser considerada a dimensão “acervo” da avaliação da biblioteca.

O componente 3 é composto das variáveis funcionários solícitos, conhece o acervo, confiáveis, e gentileza. Esta pode ser considerada a dimensão “funcionários” da avaliação da biblioteca.

O componente 4 é composto das variáveis atendimento imediato e atendimento não imediato. Esta pode ser considerada a dimensão “atendimento” da avaliação da biblioteca.

O componente 5 é composto das variáveis reserva, bloqueios, horário e pontualidade. Esta pode ser considerada a dimensão “acesso” da avaliação da biblioteca.

Com relação à adequação da técnica de análise fatorial aos dados em questão, isto é, a significância da análise fatorial, o valor da estatística de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) foi de 0,851 e o *Bartlett's Test of Sphericity* foi significativa no nível de 99%.

8.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Primeiramente neste item está exposta a caracterização dos sujeitos da pesquisa, ou seja, os gestores, Bibliotecários, membro da comissão pró-biblioteca, diretor da SeGIC e diretor do SIB.

Caracterização dos sujeitos da pesquisa

Objetiva-se com essa caracterização apresentar algumas informações sobre os participantes dessa pesquisa, na tentativa de responder algumas das perguntas em relação aos

objetivos desta investigação. Dos cinco bibliotecários entrevistados três são do sexo feminino e dois do sexo masculino. Possuindo uma média de idade de 32 a 60 anos. Com relação ao tempo de permanência da equipe de profissionais bibliotecários que desempenham suas atividades nesta biblioteca setorial a maior parte está entre um ano e meio a doze anos de trabalhos prestados. A equipe de bibliotecários que atuam nesta setorial é composta de seis pessoas, sendo que uma delas desempenha o papel de gestor, dois bibliotecários vivenciaram e participaram do funcionamento desta biblioteca, nas antigas instalações que eram localizadas no terceiro e quarto andares deste prédio. O quadro a seguir mostra quanto tempo de serviços prestados que cada Bibliotecário entrevistado possui na Biblioteca Professor Roberto Amorim do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH).

Quadro - 7 Bibliotecários – tempo de serviço na Biblioteca do CFCH	
B1	12 anos
B2	10 anos
B3	7 anos
B4	3 anos
B5	1 ano e meio

Como foi demonstrado acima todo o processo de automação e de transferência do acervo teve o acompanhamento de parte desta equipe. O acervo e o atendimento ao público eram executados de forma manual, inicialmente nas antigas instalações, isto é utilizava fichários tanto para o atendimento e controle do acervo circulante, como também para o empréstimo e devoluções de livros e documentos, manuseando fichas com fotografias de usuários endereços e assinaturas, eram também utilizados fichários de A-Z de autor, título, assunto e o fichário topográfico, este último de controle interno do acervo, os catálogos eram disponibilizados ao público com o objetivo de localizar os livros e sua demanda.

A realidade da biblioteca era outra, até mesmo o ambiente, estrutura física restrita a 400m² e funcionando da seguinte forma terceiro andar: acervo e mesas para usuários utilizando o sistema de detecção a antena de detecção instalada na entrada da biblioteca, para coibir o roubo de livros e no quarto andar funcionava o setor de periódicos com restrição de acesso ao público.

Em relação à entrevista dos oito Gestores das Bibliotecas Setoriais da UFPE Campus Recife que foram entrevistados com o objetivo de conhecer as dificuldades inerentes as bibliotecas que eles gerenciam sabendo que: sete são do sexo feminino e um do sexo masculino e possuem entre seis meses a dezoito anos ocupando cargo de Coordenador nas setoriais.

Quadro - 8 Gestores das setoriais – tempo de atuação como gestor	
G1	6 meses
G2	1 ano
G3	5 anos e seis meses
G4	1 ano e seis meses
G5	18 anos
G6	12 anos
G7	4 anos
G8	6 anos

Qualidade da Prestação de serviços na Biblioteca Professor Roberto Amorim

Neste item foi perguntado aos Bibliotecários sobre a qualidade no sentido de Adequação do ambiente/instalação/recursos humanos e a prioridade dos serviços prestados nesta setorial.

(continua)

Quadro 9 – Bibliotecários – Prestação de serviços na Biblioteca do CFCH		
Adequação do ambiente/instalação/recursos humanos		Prioridade na prestação de serviços
B1	Eu creio, que comparando com a realidade que nós tínhamos no terceiro andar nós evoluímos muito, agora é claro que, a gente ainda precisa é fazer adequações. É necessário que venham assim alguns projetos, que nós façamos alguns projetos pra melhoria de ambiente, questão de iluminação, a questão da acessibilidade. [...] A equipe é boa, nós temos um quadro suficiente de funcionários, mas a gente precisa realmente de projetos de melhoria que visem melhoria nesse sentido de acesso.	O objetivo principal é o atendimento ao usuário, ao público, então creio que assim o principal é o usuário, por que se a técnica está excelente, mas agente deixa de atender o usuário, então não esta adiantando. O fazer do bibliotecário é realmente ver e atender as demandas do usuário.
B2	[...] nós, esbarramos em alguns aspectos como, por exemplo, o aspecto do conforto da iluminação, o conforto acústico que a gente já fez estudos aqui e já viu que precisava de intervenções de pessoas especializadas como arquitetos que trabalham bem com essa questão de iluminação. [...] se tivesse mais técnico administrativo, nós poderíamos direcionar os nossos afazeres para coisas mais especificas da área e assim atender melhor as demandas dos usuários. [...] além dos usuários de graduação tem a de pós-graduação tem muitos programas são doutorandos, professores de outras instituições que vem fazer o doutorado aqui.	Na verdade as tarefas que a gente faz tipo tarefa técnica de catalogação é visando também ao atendimento das necessidades dos usuários, dentro de uma ideia de que se a gente cataloga e classifica o material eles vão ter mais rapidamente o material disponível, mas eu acho que deve ter uma atenção maior dentro das necessidades urgentes das pesquisas que ele tem.

(conclusão)

Quadro 9 – Bibliotecários – Prestação de serviços na Biblioteca do CFCH		
Adequação do ambiente/instalação/recursos humanos	Prioridade na prestação de serviços	
B3	Não, Não acho satisfatório sempre existe essa necessidade e eu acho que a gente tem em todas as bibliotecas. Nunca cobre totalmente agente sempre precisa de mais equipamentos, mais pessoal, sempre tá precisando.	Eu acho que a prioridade é o usuário, porque o usuário é a nossa peça principal. Nosso foco e depois tem as atividades.
B4	Bem, o processamento técnico é um trabalho muito intelectual e requer muita atenção e quando houver um local mais adequado, assim silencioso que não possa ser muito interrompido, melhor resultado do trabalho, mas nas condições que nós temos dos bibliotecários que temos aqui está dando para fazer o trabalho razoavelmente bem e conseguimos chegar aos nossos objetivos que são os livros que estão chegando.	Eu acho que numa biblioteca seja ela pública, privada ou o que for o usuário está em primeiro lugar, ele é a pessoa principal e para o qual nós trabalhamos, agora para que o usuário tenha um bom atendimento e consiga achar o que ele procura tem que ter um processamento técnico muito bem feito.
B5	É, tenho algumas ressalvas a fazer diante disso, sobre atendimento ao usuário eu acredito que a gente ainda deva avançar muito porque temos que ambientar a biblioteca nos nossos padrões de acessibilidade que ainda não temos, quanto ao espaço físico para o trabalho, eu acredito que é um espaço bom, trabalhamos de forma confortável, temos computadores suficientes, recursos humanos, ainda são poucos, acredito que somos carentes de recursos humanos, principalmente determinados horários da biblioteca, capacitação e qualificação de pessoas para o atendimento ao público eu acho que isso é muito importante.	Acredito que o foco deve ser o usuário, pois foi assim que eu aprendi. Acho que as tarefas técnicas dos processos técnicos devem estar condicionadas ao usuário ao atendimento ao usuário, ao atendimento de excelência ao usuário.

O grau de importância das tarefas técnicas, para o ordenamento do acervo, é relevante e usando o sistema Pergamum, faz-se necessário interagir com outras instituições como a Biblioteca Nacional e o destaque de todos convergiu para a importância do usuário em suas demandas que sejam sempre supridas com êxito.

Entretanto **B1** reconhece que houve uma evolução desta biblioteca na última década de 2000, comparando as antigas instalações com a atual, mencionou a necessidade de elaborar projetos com vistas à acessibilidade e melhoria em geral para a execução das atividades profissionais, principalmente, objetivando prestar serviços de melhor qualidade aos usuários. Porém **B2** e **B5** apontam para que a biblioteca do CFCH fique adequada tanto quanto na sua estrutura e demais considerações do que trata a NRB9050 em todos os seus aspectos.

Qualidade de atendimento na Biblioteca setorial Prof. Roberto Amorim

Os Bibliotecários foram questionados sobre o Plano de Capacitação Federal, Lei 11.091/05 e se considerava o atendimento nesta setorial de excelência. A maioria dos Bibliotecários afirmaram ter realizado todas as capacitações com a exceção de **B2** que fez especialização, o mestrado e quanto aos cursos de capacitação de 120 e 150 horas, foram realizados fora da UFPE por nunca conseguir uma vaga, faltando assim apenas um curso de capacitação implementado na UFPE ele diz que poderia ser revisto no tocante as vagas oferecidas, pois ficou a espera em várias oportunidades não conseguindo, teve que procurar estudar em outras instituições.

(continua)

Quadro 10 – Bibliotecários – Qualidade no atendimento na Biblioteca do CFCH	
Plano de Capacitação da UFPE, Lei 11.091/05	Atendimento de excelência
B1 A capacitação de 120 e 150 e 180 horas. Esses três cursos eu já fiz, a pós-graduação foi o primeiro que eu fiz para ter os 27% que na época era 27% e fiz a pós e fui fazendo cada um desses cursos.	A gente ainda precisa chegar no nível de excelência [...] para ter um nível de excelência a gente tem que ter projeto de melhoria de condição de trabalho, de acessibilidade e tudo mais.
B2 Eu fiz uma especialização em Ergonomia fiz o Mestrado em Design no CAC [...] na especialização embora tenha sido em Ergonomia, mas a Ergonomia aplicada a biblioteca o posto de trabalho dos bibliotecários e acessibilidade foi pra pessoa com deficiência visual utilizando o catálogo online de biblioteca [...] minha opinião em relação a esse plano de cargos é que talvez a ideia seja interessante, mas o modo como ele é feito acho que deixa um pouco a desejar, porque nem sempre os cursos tem vaga, eu já me inscrevi em uns três cursos aqui e nunca fui contemplado com a vaga.	Eu acho que nenhuma setorial aqui do Campus tem o atendimento de excelência, eu posso até achar que os esforços existem por parte de muitos gestores e de muitos bibliotecários, tem gente que trabalha aqui técnicos, assistentes, aliás, que me surpreenderam muito.
B3 Já, Já participei e fiquei satisfeita.	Considero sim. Aqui nós não temos muita queixa de alunos nós atendemos bem, somos sempre elogiados pelo nosso trabalho.
B4 [...] todos os tipos de capacitação dados para minha categoria eu fiz, inclusive a pós-graduação só falta fazer o mestrado e me aposentar.	De excelência, não tem um atendimento que exista. Nós somos seres humanos e então estamos sujeitos as falhas, mas o que a gente mais prioriza aqui é o aluno, que saia satisfeito com o resultado que veio buscar aqui.

...

(conclusão)

Quadro 10 – Bibliotecários – Qualidade no atendimento na Biblioteca do CFCH	
Plano de Capacitação da UFPE, Lei 11.091/05	Atendimento de excelência
B5	Sim com certeza. Alcancei qualificação tenho especialização, tenho mestrado e alguns cursos de capacitação.
	Ainda não, estamos caminhando pra isso, vivemos num ambiente totalmente humanizado onde o atendimento é extremamente humanizado e onde o foco é o usuário [...] Acredito que estamos caminhando para a melhoria. Devido aos recursos humanos principalmente e ao Sistema Pergamum com certeza.

A maioria dos Bibliotecários não consideram o atendimento na Biblioteca do CFCH de excelência, somente **B3** discorda afirmando que na setorial não recebe muitas queixas de usuários. O conceito sobre excelência destaca a característica do que é excelente, do que é mais elevado! Tal a finalidade buscada em termos de serviços prestados, não só no mundo empresarial, como nos órgãos públicos, nas bibliotecas universitárias, que tem a preocupação constante de atualizar os acervos de forma midiática, para ter conforto e rapidez no fazer e principalmente, para atingir o grau de excelência que é a condição ideal de prestação de serviços ao público que urge a agilidade para evitar perda de tempo e propiciar o andamento nas pesquisas nos estudos universitários que permeiam esse reduto do saber.” visão - Ser excelência em serviços informacionais, fornecendo insumos para o desenvolvimento científico, tecnológico e cultural do País.” (UFPE, 2012, p.39).

O capital humano, desta setorial representado pelos profissionais da área de Biblioteconomia que se motivaram, se capacitaram, qualificaram e ampliaram o entendimento sobre as necessidades dos usuários em suas diversas demandas, que não mais está restrita a procura de livros, revistas e sim da informação encontrada em diversos suportes tecnológicos, como o Portal da Capes, Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), atualmente, acessíveis pelo uso constante da internet via web com o uso do tablet e MP3, porém não dispensando o apoio dos profissionais que foram capacitados e qualificados, estando habilitados a atender as necessidades de quem procura esta setorial.

Incentivados pelo Plano de Cargos e Salário, através da Lei Federal 11.091/05 que proporcionou o aprendizado justificado por percentuais diferenciados no aumento salarial e, sobretudo ampliando o conhecimento para o domínio das questões surgidas por necessidades diversas, dando condições de dominar o saber e lidar com a informação em todos os seus aspectos de forma presencial ou não, não dispensando as constantes necessidades de atualizações tecnológicas que proporcionam a agilidade proporcionando economia de tempo, no ritmo de vida frenético que é acelerado pela conjuntura global.

Planejamento, Recursos Humanos e Estágios de Biblioteconomia

As Bibliotecas do Campus Universitário da UFPE, possuem um planejamento estratégico, portanto, para saber como está o processo de execução os bibliotecários foram questionados, também, procurou-se investigar se esses profissionais estavam satisfeitos em relação aos Recursos Humanos, bem como ao recebimento de alunos estagiários estudantes de Biblioteconomia na Biblioteca do CFCH.

(continua)

Quadro 11 – Bibliotecários – Planejamento, Recursos humanos e Estágios de Biblioteconomia			
Planejamento estratégico	Recursos humanos	Estágio de Biblioteconomia	
B1	Eu, creio que tem muita coisa ainda pra fazer, mas tem essa questão, tem reunido o coletivo através de grupos de trabalho nós temos lançado nossas ideias com esses grupos. [...] precisa avançar ainda, não temos uma coisa concreta, consistente ainda não visualizo isso.	A biblioteca na realidade se transformou em dois setores, em duas bibliotecas, então eu, creio que ainda precisa de uma quantidade funcionários[...] para que o setor também lá em cima possa abrir ter um horário também prolongado igual o horário da biblioteca aqui no térreo.	[...] é de grande importância que sejam realizados estágios [...] eles também precisam de um acompanhamento maior do professor, é visitando o lugar do estágio, conversando com quem está ali a frente orientando na prática do dia a dia esse estágio.
B2	como planejamento estratégico ele está bem desenhado, talvez alguns aspectos relacionados a ergonomia conforto (sic) iluminico, acústico foram contemplados [...] mas aí a gente tem que vê o desdobramento do operacional do tático para vê se vai realmente chegar no estratégico e ser desenvolvido porque isso é a longo prazo	Carece de mais assistente administrativo para que a gente possa direcionar nossas atividades técnicas.	Eu acho extremamente importante que um aluno de biblioteconomia faça estágio curricular, supervisionado, estágio remunerado em biblioteca, porque tem muita gente que se forma e nunca atua em biblioteca [...] O professor bota o aluno aqui e é difícil eles virem aqui para supervisionar.
B3	Não vejo bem definido, porque até estão realmente em processo né? [...] acredito que assim vejo positivamente que as coisas devem funcionar bem pra chegar no ideal.	Olha só, realmente atendeu em parte. A parte da manhã nós estamos bem, mas a tarde necessita de mais pessoas, por exemplo, porque vieram algumas da remoção e não se adaptaram estão... tem problemas de saúde também. Enfim precisa rever há uma necessidade do quadro de pessoal que seja ampliado	Olha, é importante sim receber estagiários tudo bem, mas eu também acho que tem que haver um acompanhamento do professor, claro.

(conclusão)

Quadro 11 – Bibliotecários – Planejamento, Recursos humanos e Estágios de Biblioteconomia		
Recursos humanos	Estágio de Biblioteconomia	Planejamento estratégico
B4 Eu, não tenho uma afirmação certa do que ficou determinado nesse planejamento estratégico em relação ao SIB, a Biblioteca Central e as bibliotecas setoriais, como ta uma coisa assim muito desgringolada (sic), mas não muito definida não tenho como responder.	Nós temos dois pavimentos, então, tem que ser suprido com funcionários nos dois pavimentos em todas as horas, então acho que ainda está faltando funcionário para cobrir, não muito técnico, técnico eu digo o bibliotecário, mas o técnico administrativo que dê apoio aos bibliotecários, acho que ainda está faltando.	Aqui na biblioteca do CFCH nós sempre recebemos estagiárias [...] só que a falta que nós sentimos aqui é do apoio dado pelo Departamento que não... o professor que coordena o estágio não aparece para dar nenhum apoio ao bibliotecário.
B5 uma ideia inovadora é até revolucionária chamar a participação de todos os bibliotecários e técnicos de bibliotecas para participar deste momento, mas infelizmente eu ainda não enxergo resultado, não enxergo resultados, não vejo novas propostas e parece que continuamos onde tínhamos parado algum tempo atrás antes do planejamento estratégico.	Eu acredito que deva haver um número maior de funcionários técnicos administrativos dentro das setoriais e treinamento, capacitação pra essas pessoas em suas atividades. Não basta, por exemplo, dá curso de gerenciamento ou de organizações se você não tem, por exemplo, um curso de atendimento ao público [...] um inglês básico para você atender estrangeiros ou outra língua qualquer, isso passa por excelência, atendimento de excelência que não temos e que buscamos.	Os alunos de Biblioteconomia de Gestão da Informação devem está inserido dentro das bibliotecas da Universidade como laboratório fazendo com que surjam novas ideias, novas propostas e devem estar sempre acompanhados do professor. Eu já acompanhei casos na Faculdade de Direito onde o professor acompanhava as disciplinas, acompanhava os alunos discutia com a gente o que é que estava fazendo comparecia, ligava, mandava email.

Sobre o Planejamento Estratégico **B1 e B2** concordam no sentido de que conseguem ver alguns avanços. Ao passo que **B3 e B4** acham que o planejamento estratégico não está bem definido. **B1 e B5** afirmaram que não conseguem visualizar resultados concretos. **B1, B2 e B5** foram os únicos a fazer uma crítica mais visível sobre o Planejamento Estratégico.

Vale ressaltar aqui a fala de **B5** que teve um posicionamento firme sobre o assunto chamando a atenção ao fato de que apesar de se ter desenhado um Planejamento Estratégico com metas a serem alcançadas, até o momento não conseguiu avançar, pois segundo a visão do mesmo, permanece estagnado:

Uma ideia inovadora é até revolucionária chamar a participação de todos os bibliotecários e técnicos de bibliotecas para participar deste momento, mas infelizmente eu ainda não enxergo resultado, não enxergo resultados, não vejo novas propostas e parece que continuamos onde tínhamos parado algum tempo atrás antes do planejamento estratégico.

Em relação ao quadro de funcionários que atuam na Biblioteca do CFCH todos os Bibliotecários foram unânimes em afirmar que acham necessário que haja contratação de novos técnicos administrativos para melhorar a questão do atendimento ao público. Destacam-se aqui as falas de **B4** e **B5**:

B4 Nós temos dois pavimentos, então tem que ser suprido com funcionário nos dois pavimentos em todas as horas, então eu acho que ainda está faltando funcionário para cobrir, não muito técnico, técnico eu digo o bibliotecário, mas o técnico administrativo que dê apoio mais aos bibliotecários eu acho que ainda está faltando.

A biblioteca do CFCH inaugurou o setor de periódicos, que fica localizado no primeiro andar desde o dia 5 de março de 2013 inicialmente, com a determinação do horário de nove às dezoito horas, permitindo acesso ao público, quanto a vinda de técnicos administrativos e conforme o Estudo do Dimensionamento de Servidores para o Sistema de Bibliotecas da UFPE, elaborado em 2012 pela PROGEPE e Biblioteca Central aponta que esta biblioteca deveria ter dez técnicos administrativos, de fato, os que vieram alguns são estudantes desta instituição com horário em sala de aula, outros com problemas de saúde grave e alguns que não se adaptaram, porém a equipe já conta com oito técnicos administrativos. O citado estudo, foi uma das metas do Planejamento Estratégico (UFPE, 2012, p. 69). “PESSOAS – Quantitativo: Fazer um levantamento da real situação do SIB, visando o redimensionamento do seu quadro de servidores e avaliação do grau de satisfação”.

Nesta biblioteca pelo turno da manhã temos dois técnicos que trabalham no térreo e um bibliotecário no 1º andar e dois bibliotecários no térreo com o horário de chegada diferenciado. No turno da tarde fica um bibliotecário no setor de periódicos e um no térreo e três técnicos no térreo e dois no primeiro andar, por fim no turno da noite temos um bibliotecário e dois técnicos no térreo, pois o setor de periódicos funciona até as 18 horas, entretanto tarde e noite ainda estamos equilibrando o horário versus técnico administrativo, não dispensando ainda o rol de bolsistas que é uma força tarefa no auxílio da prestação de serviços para esta setorial.

B5 Eu acredito que deva haver um número maior de funcionários técnicos administrativos dentro das setoriais e treinamento, capacitação pra essas pessoas em suas atividades. Não basta, por exemplo, dá curso de gerenciamento ou de organizações se você não tem, por exemplo, um curso de atendimento ao público [...] um inglês básico para você atender estrangeiros ou outra língua qualquer, isso passa por excelência atendimento de excelência que não temos e que buscamos.

O comentário a respeito de ter pessoal capacitado com domínio de outra língua é de grande importância, porque a universidade recebe estudantes e professores de outros países, entretanto os técnicos administrativos não dominam outro idioma e fica registrada então essa necessidade do aprendizado de outro idioma. Em relação aos alunos estagiários de Biblioteconomia que a biblioteca do CFCH recebe a maioria dos Bibliotecários acham que é uma ação muito importante e ressalta que o professor deve fazer o acompanhamento durante o período que durar o estágio, destaca-se aqui a fala de **B5**:

Os alunos de Biblioteconomia de Gestão da Informação devem está inserido dentro das bibliotecas da Universidade como laboratório fazendo com que surjam novas ideias, novas propostas e devem estar sempre acompanhados do professor. Eu já acompanhei casos na Faculdade de Direito onde o professor acompanhava as disciplinas, acompanhava os alunos discutia com a gente o que é que estava fazendo comparecia, ligava, mandava email.

No tocante as bibliotecas setoriais da UFPE que recebem alunos de Biblioteconomia para aprendizagem das disciplinas oferecidas pelo curso de Biblioteconomia é de grande importância e valor, pois proporciona aos alunos a visão e a convivência de uma biblioteca universitária utilizando o Sistema de gerenciamento, no caso da UFPE o Pergamum e todas as demandas que se embasam no trato do que lecionam os professores na formação de um profissional da nossa área observando o que recomenda a Lei do estágio 11.788/2008: “O estágio visa á aprendizagem de competências próprias da atividade profissional e a contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho”. Esta recomendação consta no Planejamento Estratégico, (UFPE, 2012, p.43). “Disponibilizar as bibliotecas do SIB, como laboratórios para alunos do DCI- Departamento de Ciência da Informação”.

É possível identificar que algumas ações do Planejamento Estratégico, estão em vigor, embora, não esteja de acordo com o esperado por todos os que participaram deste evento, em relação a função da Biblioteca Central, como deveria ser desde a sua origem, e o Sistema Integrado de Bibliotecas, que surgiu como Sistema, porém ainda não tem a integração que deveria ter, pelo que as regras de funcionamento das Bibliotecas que fazem parte deste Sistema, são diferentes, cada uma funcionando de forma independente, quanto a horário de funcionamento, no que se refere ao atendimento ao público, como seja, saída de livros de consultas, cobrança de multa, por atraso na hora da devolução, horário de funcionamento diversificado, e outros aspectos, embora , consta no referido planejamento estratégico : “ Ser um Sistema Integrado de Bibliotecas visando a padronização dos processos e serviços tornando-se uma referencia nacional no âmbito das Bibliotecas Universitárias.” (UFPE, 2012, p.57).

A partir da vinda dos técnicos administrativos para esta biblioteca, os profissionais puderam se dedicar, aos trabalhos técnicos sem necessitar fazer intervenções constantes, como no tempo em que só havia bolsistas no atendimento (circulação de materiais). Quanto a vinda dos alunos de biblioteconomia, esta biblioteca estará receptiva, desde que o professor (a) da disciplina venha acompanhando os alunos, de posse do planejamento da Disciplina, afim de que o aprendizado da técnica, seja aproveitável.

O Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB), Secretaria de Gestão da Informação e Comunicação (SeGIC) e as possíveis mudanças impactantes para a melhoria do atendimento nas bibliotecas setoriais.

(continua)

Quadro 12 – Bibliotecários – O SIB, SeGIC e as mudanças impactantes		
O SIB e a SeGIC	Mudanças impactantes	
B1	Anteriormente pelo organograma da instituição a Biblioteca, o Sistema de Bibliotecas estava ligado diretamente ao gabinete do reitor e hoje com a criação da SeGIC é como se o Sistema na realidade esteja subordinado a SeGIC. [...] creio que cria uma certa dificuldade, acho que ficamos meio tolhido, a Biblioteca Central, nós vemos claramente uma diferenciação a olhos nus. Nós vemos a SeGIC como é a qualidade de material mais estrutura, espaço físico é o que sobrou para a biblioteca.	eu vim, fui bem recebida é um bom ambiente, gosto da equipe, gosto das pessoas e procuro me esforçar pra fazer meu trabalho e conviver com os meus amigos que é uma família, a gente passa mais tempo aqui do que mesmo em casa e graças a Deus to bem e vamos adiante tentar dar minha contribuição como puder é isso que eu faço.
B2	eu ainda não tenho uma opinião formada sobre, uma opinião mesmo, nesse caso opinião de como está o SIB. [...] estão tentando trazer um novo modelo de biblioteca para a UFPE. [...] Tem que acompanhar as modificações as mudanças que estão acontecendo, então assim a ideia da SeGIC para a gestão da informação e comunicação é interessante se ela conseguir desenvolver as atividades de forma satisfatória acho que o SIB tem a crescer, mas como eu disse eu não tenho uma opinião eu precisaria ver mais atuação da SeGIC saber mais. [...] eu posso saber a sigla posso saber onde é que fica, mas eu não estou situado na SeGIC o que é que ela pode ajudar e a relação dela com a BC.	Um dos pontos que eu acho que a gente está providenciando inclusive é a quantidade de tomada. [...] a gente há seis anos a gente tinha um problema grave que era falta de computador nas bibliotecas setoriais daqui do Campus, por exemplo, hoje a gente já está com outra realidade o computador faz falta faz, mas não faz mais falta do que uma tomada. Então isso já é um ponto que poderia melhorar e eu acho que outros pontos que podem ser observados não seriam necessariamente daqui da biblioteca do CFCH e sim do campus, se conseguíssemos botar uma unidade. Nas normas que a gente tem porque tem coisa que a gente vai lá em uma biblioteca tem uma norma e aqui já é outra norma, isso para a gente é complicado, imagina para o usuário que as vezes chega e fica sem saber como agir. Então eu acho que atendimento unificado para que a gente possa ser reconhecido enquanto Sistema Integrado. O nome é Sistema Integrado, então assim não há essa integração.

(continua)

Quadro 12– Bibliotecários – O SIB, SeGIC e as mudanças impactantes		
O SIB e a SeGIC	Mudanças impactantes	
B3	<p>Olha, a questão do SIB, eu acredito que descaracterizou bastante o Sistema, porque nós tínhamos uma ligação direta com a Biblioteca Central uma união dos serviços isso era mais diretamente com a Biblioteca Central e agora ficou assim mais indiretamente com a SeGIC, mas é valido se criar a SeGIC que é uma coisa... algo moderno que vai acrescentar, vai valorizar não é isso? O espaço a memória é importante, mas que haja esses vínculos com as bibliotecas. Essa uniformização dos serviços das setoriais com a Biblioteca Central que acredito que também a descaracterizou, mas ainda existe esse vinculo então a gente precisa ter essa uniformização e formalizar essas... esses processos de atividades de funcionamento para que haja essa união essa integração melhor com as setoriais.</p>	<p>Eu acredito assim que sempre tem que haver essa melhora de equipamentos, estamos sempre defasados com essa questão de equipamentos de estrutura de mobiliário o espaço também tem que ser pensado, porque é uma biblioteca muito grande que abriga muitos cursos, muitas áreas de conhecimento e também a questão de pessoal que precisa mesmo ter pessoal suficiente pra atender melhor.</p>
B4	<p>[..] Só que eu acho que a biblioteca é uma partícula dentro da SeGIC, que não sei porque se instalou dentro da Biblioteca Central porque se ela é uma central de informação. Central de informação não é biblioteca deveria está em outro ambiente.</p>	<p>[...] quando eu cheguei aqui meu impacto foi grande, porque estou preparando livro quando estou tentando localizar um assunto buscando em varias fontes, chega um administrativo e diz: “olhe aquele usuário está precisando com urgência falar com a bibliotecária” ai você se larga do seu trabalho intelectual, vai atender o usuário por quê? Porque ele é a prioridade, mas isso é muito normal agora se nós conseguimos fazer com que reunir essas duas coisas [...] Nós temos o primeiro andar que é periódico só se fala em periódico, mas a coleção especial está toda lá teria que ter um bibliotecário permanente lá e não pode existir porque não tem gente aqui. Por isso acho que ainda faltam para que essa biblioteca funcione nota dez.</p>

...

(conclusão)

Quadro 12 – Bibliotecários – O SIB, SeGIC e as mudanças impactantes	
O SIB e a SeGIC	Mudanças impactantes
B5	Enquanto se fala em sistema eu ainda fico muito incomodado com essa palavra aqui dentro da universidade, porque eu ainda não enxergo como sistema. Sistema de Bibliotecas pra mim, só existe em nome, na prática realmente não existe, porque as bibliotecas trabalham de forma diferente. Eu saí de uma realidade trabalhava na biblioteca da Faculdade de Direito da UFPE era uma realidade, as normas eram umas, chego aqui encontro outras, outras regras, outros regulamentos então eu não vejo uma unidade de atendimento, por exemplo, não vejo uniformização de acolhimento, por exemplo, de alunos, então eu não vejo isso como Sistema, não vejo isso como um Sistema integrado. O planejamento estratégico prometeu essa uniformização do atendimento essa uniformização de práticas dentro das bibliotecas. Em relação a SeGIC foi também uma novidade que nos encheu muito a cabeça no primeiro momento, mas até hoje eu como bibliotecário desta instituição não entendo qual o papel da SeGIC dentro da instituição e o que ela representa dentro desse Sistema de Bibliotecas, qual o papel dela nesse Sistema de Bibliotecas eu ainda não entendi.

As expectativas e informações sobre a SeGIC e o que ela representa para o Sistema de Bibliotecas da UFPE, ainda não está claro para os bibliotecários da equipe da Biblioteca do CFCH, a compreensão de todos é que não está bem definido e o que a SeGIC deve representar para o Sistema Integrado de Bibliotecas, a saber B1 embora, entenda a criação da SeGIC, percebe que o espaço físico para atividades da Biblioteca Central, ficou reduzido, enquanto, B2 não tendo opinião definida, percebe que estão trazendo um novo modelo de biblioteca para a UFPE, que necessita obter mais informações. B3 acha que descaracterizou a Biblioteca Central, porém reconhecendo que a criação da SeGIC é algo moderno, esclarece que é preciso unificar e formalizar as normas. B4 foi enfática: A biblioteca Central é uma partícula dentro da SeGIC, e sendo uma Central de Informação, deveria estar em outro ambiente, e finalmente **B5** Se sente incomodado, quando se fala em Sistema de Bibliotecas dentro da UFPE, mencionou as diferentes regras na prática das bibliotecas, em que tem experiência e menciona que ficou na expectativa no planejamento estratégico e quanto a SeGIC, e não entende qual é o papel da SeGIC.

Enquanto se fala em sistema eu ainda fico muito incomodado com essa palavra aqui dentro da universidade, porque eu ainda não enxergo como sistema. Sistema de Bibliotecas pra mim só existe em nome na prática realmente não existe, porque as bibliotecas trabalham de forma diferente. Eu saí de uma realidade trabalhava na biblioteca da Faculdade de Direito da UFPE era uma realidade, as normas eram umas, chego aqui encontro outras, outras regras, outros regulamentos então eu não vejo uma unidade de atendimento, por exemplo, não vejo uniformização de acolhimento, por exemplo, de alunos então eu não vejo isso como sistema, não vejo isso como um sistema integrado. O planejamento estratégico prometeu essa uniformização do atendimento essa uniformização de práticas dentro das bibliotecas. Em relação a SeGIC foi também uma novidade que nos encheu muito a cabeça no primeiro momento, mas até hoje eu como bibliotecário desta instituição não entendo qual o papel da SeGIC dentro da instituição e o que ela representa dentro desse Sistema de Bibliotecas, qual o papel dela nesse Sistema de Bibliotecas eu ainda não entendi.

As mudanças impactantes, quando da sua inauguração, foram sem dúvida às regras praticadas por esta biblioteca, utilizando o guarda-volumes, e praticando o bloqueio dos pertences dos usuários, como também as 13 câmeras instaladas para inibir o furto com vistas a preservação do acervo. Consta também, no planejamento estratégico p.60

Segurança Patrimonial: Melhorar a segurança no ambiente das bibliotecas através da contratação de seguranças fixos para as rondas dentro das bibliotecas, contratação de porteiros, implantação de sistema integrado de câmeras com monitoramento institucional, implantação de sistema anti-incêndio.

Outra grande mudança na Biblioteca do CFCH foi à vinda de 07 técnicos administrativos para o atendimento ao público, via de regra, deu espaço para que os bibliotecários fiquem com mais condições para executar o trabalho técnico profissional, e somente, quando necessário, intervir em algumas questões de ordem profissional, antes não era possível, porque só tinha bolsistas atendentes ao público desta setorial, a chegada das estantes deslizantes, possibilitou mais espaço físico, pois o crescimento do acervo tem sido constante, enfim como medida de preservação do acervo, o acesso dos usuários, permanece controlado, pois que se faz necessário preservar o acervo que é patrimônio público. Dando ênfase a continuação da pesquisa e para tanto, no próximo item os Gestores das citadas bibliotecas setoriais do Campus Universitário Recife foram abordados sobre as dificuldades no gerenciamento das respectivas unidades como também as condições do acervo.

Dificuldades enfrentadas pelos gestores nas demais setoriais do Campus universitário Recife

Neste item o direcionamento é obter dos gestores as informações das respectivas bibliotecas setoriais do Campus Recife tendo como objetivo conhecer e identificar as dificuldades enfrentadas no gerenciamento de cada setorial como também obter informações sobre as condições dos acervos.

(continua)

Quadro 13 – Gestores – Dificuldades no gerenciamento e condições do acervo	
Dificuldades no gerenciamento	Condições do acervo
G1 Seis meses que estou a frente da gestão da biblioteca [...] enquanto a gente está por trás das câmeras como se diz a gente tem reclamado muito que as coisas não acontecem, que os serviços não são feitos, que a biblioteca está abandonada, que a estrutura está bagunçada, mas agora que eu estou a frente é que eu entendo o porquê? [...] a burocracia... [...] agora tem o PAI que a gente tudo que tem feito é através dele, as verbas que o pessoal promete não chega... os pedidos que a gente faz as pessoas não atendem. Tudo isso traz dificuldades [...] assim em termos de conseguir coisas, em termos de verba, em termos de estrutura, em termos de hierarquia aí é que está o problema.	De uma forma geral sim. Nós atendemos três setores na biblioteca: a de engenharia, e assim cursos relacionados, é a de geologia, e a de oceanografia e a dos cursos básicos, desses cursos que eu falei fica lá no CCEN que é na Área II. Os dois primeiros anos os alunos são atendidos lá e o profissional é todo na biblioteca do CTG. Nós procuramos sempre está atendendo, a demanda é muito grande, tem crescido muito. E as verbas que a gente consegue no MEC, estamos atualizando o acervo da forma que é possível, mas a demanda é muita e o retorno é demorado. Atualmente as compras são feitas através das licitações, nos pregões eletrônicos, demora um pouco, mas no geral o pessoal tem se sentido satisfeito.
G2 Primeiramente com recursos humanos, complicado isso; segundo com a questão de recursos financeiros, nós temos grandes problemas nesse sentido também.	Ainda não, não é suficiente, pois carecemos de alguns... Alguns títulos que de fato eles estão esgotados no fornecedor e que a procura a esses títulos ainda é muito grande.
G3 Dificuldade, estrutura mesmo, estrutura de uma maneira geral, equipamentos, manutenção principalmente, primordialmente é a manutenção de equipamentos, porque quando não existe a manutenção os equipamentos ficam danificados e isso dificulta e atrapalha o desenvolvimento das atividades e conseqüentemente os serviços oferecidos na biblioteca.	Eu, não digo que não esteja a contento isso depende muito da opinião das pessoas, mas de uma maneira geral, como eu disse algumas pessoas elogiam e dizem que o acervo da biblioteca é bem completo, tem livro de valor e tudo mais, mas a questão da sugestão de professores porque nem sempre eles enviam e ficam cobrando acervo quando eles nem sugeriram a compra para aquisição, então não tem esse direito de ficar reclamando do acervo dizendo que não tem como... quando eles não sugeriram. Não são todos, alguns cursos não são pontuais nesse sentido aí.

...

(continua)

Quadro 13 – Gestores – Dificuldades no gerenciamento e condições do acervo		
Dificuldades no gerenciamento		Condições do acervo
G4	Quebrou o ar condicionado é questão de manutenção. É o maior problema da gente, porque tudo nós realmente temos solicitado... agora manutenção... a gente é bem servido de recursos humanos. Essa questão agora do Pergamum... a mudança começou a gente fazendo com a cara mesmo não teve treinamento simplesmente nós começamos a usar, para catalogação acho que não, só o atendimento. acho realmente que falhou.	Eu acho que o acervo nunca é satisfatório porque por mais que você faça ele sempre..., mas a gente tem um bom acervo e assim sempre ta chegando coisas novas de um tempo pra cá. A gente tava com um acervo bem antigo, mas de um tempo pra cá tem chegado muita coisa nova, mas vive em reserva...
G5	As dificuldades enfrentadas, uma das maiores é com relação ao Sistema porque houve uma alteração do Sistema de uma versão para outra e no momento atual a gente vem enfrentando dificuldades com relação a isso. Com relação a empréstimo, a web 3, a gente vem sofrendo e os usuários principalmente porque a gente está aqui... o apoio técnico está sendo... o Sistema... o gestor do SIB tem tentado, mas no momento a situação ainda está bastante precária. Com relação a equipamentos está tudo bem, de 2011 para cá a biblioteca tem recebido equipamentos, com relação a recursos humanos está razoável. Claro! Que a gente tenta melhorar em todos os sentidos. De uma maneira geral a gente pode dizer que está... vamos considerar bom.	Não. Não podemos dizer que é satisfatório, mas estamos adquirindo material bibliográfico anualmente e a gente tenta melhorar cada ano, mas satisfatório vamos dizer que não é, mas não significa que esta numa situação ruim não.
G6	É o problema de manutenção, porque a gente tem problema de aquisição de material, mas acho que o problema maior é na manutenção [...] aí quando depois passa dois anos, três anos, aí começa quebra um aqui, quebra um ali, quer dizer não são máquinas antigas, mas a gente não tem aquela manutenção sempre constante, porque isso seria até mais econômico para a universidade, porque fazendo a manutenção ia evitar de ficar trocando as maquinas constantemente.	Olha, a aquisição é feita todo ano. Então a gente vai procurar comprar o material que é mais precário, mas ainda é muito deficiente porque a quantidade de alunos da área II que nós atendemos, todas as engenharias quando começa passa por aqui. Quer dizer também tem livros no CTG, mas como fisicamente é localizada aqui a área II, então o material bibliográfico é comprado por aqui. Então nós nunca conseguimos chegar no patamar necessário.

...

(conclusão)

Quadro 13 – Gestores – Dificuldades no gerenciamento e condições do acervo	
Dificuldades no gerenciamento	Condições do acervo
G7 Um dos problemas cruciais que eu acho que é comum a todos os setores Recursos Humanos, a questão relacionada a Recursos Humanos. É uma dificuldade muito grande a gente ainda trabalhando com bolsista, uma grande rotatividade e com novidades, por exemplo, uma nova versão do Sistema do Pergamum a gente a essa altura ainda em treinamento, então tem situações que você tem que contar mesmo com bolsista, porque não tem alternativa. Não tem. Há promessa de substituir a cada dois bolsistas um funcionário até agora não vingou. Então a gente... assim o dia a dia empurrando com a barriga.	[...] uma grande dificuldade da gente aqui é a questão do número de alunos porque como o centro é básico do CCS e CCB funciona aqui então todos os cursos do Centro de Ciência da Saúde eles tem o básico aqui o número de alunos sempre é muito grande [...]a gente está fazendo a classificação, a mudança de classificação então é um problema muito grande porque chega dez exemplares da Biblioteca Central você tem vinte, trinta no acervo então um livro que era quinhentos e setenta e oito e agora vai ser quinhentos e setenta e nove ponto alguma coisa, você tira vinte, quando chega na outra rua não tem espaço então você fica andando... é um trabalho eterno.
G8 Nós estamos situados em um prédio antigo, então a primeira dificuldade é estrutural. A questão de acesso dos alunos à coleção que até então ficava no segundo andar da faculdade, a questão da infiltração no período de chuva, o teto é muito alto, então a gente tem dificuldade de chegar até o telhado. [...] agora como a coleção circulante está no subsolo, o acesso até para o cadeirante hoje é mais fácil porque tem rampa, ele consegue agora acessar a biblioteca chegar até a biblioteca, também a questão da segurança tem menos porta, as portas daqui são enormes pesadas são difíceis de fechar e de abrir até a própria fechadura não é qualquer chave, mas a gente aos pouquinhos vai lidando com isso e outras dificuldades que eu acredito que sejam do Sistema, atualização das máquinas, por exemplo, adquirir equipamentos como ar condicionado a gente aos pouquinhos está conseguindo, também tentando se adaptar ao prédio porque também para colocar um prego, um parafuso na parede a gente tem que ter cuidado...	Ainda não, nós ainda não conseguimos atender cem por cento, por exemplo, há livros que a demanda é maior, há títulos que a demanda é maior do que a quantidade de exemplares e a gente tem buscado através do processo de compra atender, mas como a gente não tem, por exemplo, o serviço de encadernação existem livros que a gente tem que tirar de circulação, então as vezes o livro... a saída da estante é mais rápida do que a sua reposição porque o processo de compra é demorado, dificulta quer dizer a gente leva meses para repor o livro que sai da biblioteca, então ainda hoje não é satisfatório pelo menos para nós bibliotecários a crédito que para os alunos também não atende.

Os gestores ao serem questionados sobre as dificuldades de gerenciamento, em sua maioria responderam que a manutenção dos equipamentos existentes nas respectivas setoriais apresenta grande dificuldade, por não ter o contrato de manutenção permanente, o que impossibilita que o ambiente em que se trabalha como também, o atendimento ao público fique precário. Vale ressaltar aqui a fala de **G1**:

Seis meses que estou a frente da gestão da biblioteca [...] enquanto a gente está por trás das câmeras como se diz a gente tem reclamado muito que as

coisas não acontecem, que os serviços não são feitos, que a biblioteca está abandonada, que a estrutura está bagunçada, mas agora que eu estou a frente é que eu entendo o porquê? [...] a burocracia... [...] agora tem o PAI que a gente tudo que tem feito é através dele, as verbas que o pessoal promete não chega... os pedidos que a gente faz as pessoas não atendem. Tudo isso traz dificuldades [...] assim em termos de conseguir coisas, em termos de verba, em termos de estrutura, em termos de hierarquia ai é que está o problema.

O PAI que foi planejado para facilitar todo o procedimento de compra na UFPE muito tem realizado, porém ainda necessita de ajustes. As dificuldades no gerenciamento das Bibliotecas Setoriais do Campus universitário da UFPE, são identificadas da seguinte forma: Recursos Humanos, sempre necessário, pois considerando período de férias, licenças e outras situações, ainda não está de acordo as demandas de cada Unidade, manutenção dos equipamentos é crucial, a burocracia dificulta o bom andamento, mesmo trabalhando com o Planejamento Anual Institucional – PAI, nem sempre se consegue que o atendimento seja dentro do prazo previsto.

Em relação a condição dos acervos das Bibliotecas Setoriais, quando questionados a maioria dos gestores disseram que os respectivos acervos não são suficientes, por causa da alta demanda de alunos, em alguns casos de novos cursos de Graduação e Pós-graduação como também, quando a aquisição não é atendida por bibliografias não solicitadas pelos professores conforme o posicionamento de **G3**:

Eu, não digo que não esteja à contento isso depende muito da opinião das pessoas, mas de uma maneira geral como eu disse, algumas pessoas elas elogiam e dizem que o acervo da biblioteca é bem completo, tem livro de valor e tudo mais, mas assim a questão da sugestão de professores por que nem sempre eles enviam e ficam cobrando acervo, quando eles nem sugeriram a compra para aquisição, então não tem esse direito de ficar reclamando de acervo dizer que não tem como... Quando ele não sugeriu. Não são todos, alguns cursos são pontuais nesse sentido aí.

Os acervos, nunca são suficientes para cada biblioteca setorial, pois as demandas são diferentes, e variam muito, além do que a recomendação advinda do MEC⁹ para que a compra seja feita a partir da bibliografia básica e complementar, em algumas áreas do conhecimento como, Arqueologia, História, Antropologia e outras onde os livros se encontram esgotados, o que dificulta a aquisição. A aquisição de livros e demais materiais para os acervos das

⁹ BRASIL. **Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância**. Brasília, maio de 2012, p.20-21. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2012/instrumento_com_alteracoes_maio_12.pdf> Acesso em: 17/03/14.

Bibliotecas da UFPE foi modificado inicialmente em 2012, a Biblioteca Central e SeGIC quando implementaram a ação – “qual é o livro?” havia a intenção e orientação para que a solicitação de compras de livros fossem realizadas através do Sistema Pergamum diretamente, para o setor de aquisição, como também, foi fornecido treinamento para as Coordenações dos Cursos em 2013 e de acordo com a citada exigência do MEC, quanto a aquisição da bibliografia básica e complementar, voltando esta responsabilidade para as respectivas Bibliotecas Setoriais, para realizar as pesquisas nos seus acervos dos títulos já existentes, como também, adquirir novos títulos. Conforme o Ofício 01/2013-GTBB de 25 de novembro de 2013 Grupo de trabalho bibliografia básica.

A meta da UFPE é obtenção da nota máxima, cinco pelo MEC para avaliação dos cursos de graduação e um dos critérios é a Bibliografia Básica e Complementar, portanto, o Sistema de Bibliotecas necessita avaliar o acervo bibliográfico, existente com relação à Bibliografia Básica e Complementar adotada nos cursos de Graduação da UFPE.

Na biblioteca do CFCH, o acervo triplicou ao longo da última década antes, era aproximadamente quase 24.000 exemplares atualmente, está na casa de 65.000 exemplares. As dificuldades no gerenciamento se assemelham as Bibliotecas Setoriais inquiridas através de seus Gestores: como dificuldades na manutenção dos equipamentos em geral como computadores, ar condicionados, estrutura (espaço físico), pois esta biblioteca desde a sua origem, novas instalações foi planejada para 2.500m², mas na realidade a construção foi edificada com apenas 1.300m², o que levou a uma ação de compra de estantes deslizantes para o aproveitamento do espaço físico para o acervo que cresce constantemente. Nos questionamentos do Sistema Pergamum, a atual versão web.3 que apresenta dificuldades operacionais, na circulação, na catalogação e em demais situações onde os usuários se queixam, por não acessar com facilidade exigindo pois que existam treinamentos para solucionar as dificuldades. Considerando a importância da estrutura como também o atendimento de qualidade e o nível de satisfação dos usuários de cada Setorial no próximo item, há um direcionamento neste foco.

Estrutura/acessibilidade, Qualidade no atendimento e nível de satisfação dos usuários

A estrutura física bem planejada, nas bibliotecas é imprescindível, porém o planejamento adequado as necessidades para acomodar os acervos, nem sempre são planejados e por isso mesmo apresentam deficiências pela ação de improvisado que tem sido buscada pelos Gestores principalmente, pela crescente demanda de alunos de graduação e

Pós-graduação que cresce ano após ano. Neste item busca-se resposta sobre estrutura, qualidade no atendimento e nível de satisfação dos usuários.

(continua)

Quadro 14 – Gestores – Estrutura, atendimento de qualidade e nível de satisfação dos usuários			
Estrutura/acessibilidade	Qualidade no atendimento	Nível de satisfação dos usuários	
G1	<p>Não. Eu to com um projeto lá, eu to tentando é incluir uma sala pra acessibilidade ainda não, dentro dessas normas, mas assim pelo menos que o pessoal tenha um espaço lá. Porque o acervo é todo na parte inferior o piso é linear [...] eu estou com um projeto de organizar uma sala para acessibilidade. Eu, já solicitei material pra organizar a sala, mas por enquanto eu não tenho.</p>	<p>Sim! O pessoal não reclama muito pelo contrário até elogia o atendimento da gente. Sempre temos profissionais, técnicos em todos os três horários. Não temos muitos bolsistas, mas todos os horários tem bolsista auxiliando no atendimento ao balcão, na pesquisa, eles também fazem assim, vai no acervo ajudar assim, quando alguém chega procurando um material que não ta conseguindo localizar, assim não tenho reclamação muita com relação a isso não.</p>	<p>Nós temos uma caixa de sugestão na biblioteca. Em gestões anteriores, era utilizada não só para ver gestão de livros, mas também a satisfação dos usuários, nós colocamos na caixinha, dê sugestões, críticas e avalie nosso serviço. Os usuários procuravam muito a caixinha, mas na última gestão, acho que os usuários não estavam vendo esse feedback aí pararam de utilizar a caixinha, mas, pretendo voltar a utilizá-la para a avaliação do serviço.</p>
G2	<p>Não! Com certeza não! Falta conscientização da Reitoria, das Pró-Reitorias, da SeGIC e da Biblioteca Central, também para que haja um trabalho sério nesse sentido, um trabalho padronizado, sistêmico, um trabalho Integrado pra que esse público seja levado em consideração nos nossos trabalhos enfim.</p>	<p>Em tese sim, porque na medida do possível o que a gente vem oferecendo, os usuários vem reconhecendo, muitos chegam e elogiam o nosso trabalho, elogiam a forma como a biblioteca está sendo gerida, claro também tem as suas críticas. [...] As críticas são mais relacionadas a serviços, a exemplo da desativação das salas de grupo de estudo. [...] Nós dizemos que estamos num processo de mudança de layout da biblioteca, portanto nessa mudança inserimos a reforma das quatro salas de estudos em grupo. Outra crítica que fazem é a falta de tomadas de um novo padrão pra colocar notebooks, então dei o retorno pra eles insiro também nesse processo de layout novas saídas de tomadas de novo padrão, mas paliativamente a biblioteca adquiriu com recurso da multa, filtros de linhas que os usuários utilizam para colocar também seus notebooks e isso amenizou esse problema.</p>	<p>Não há nenhum método que meça essa questão da satisfação ou insatisfação dos usuários. Agora a pergunta é, por que não há esse método? E a resposta é simples, porque nós enquanto Coordenadores de bibliotecas, nós ainda centralizamos muitas atividades. Essas atividades precisam ser distribuídas, descentralizadas entre bibliotecários, técnicos e bolsistas, pois grande parte dos bibliotecários profissionais operacionais e não trabalham com planejamento. O coordenador planeja aspectos financeiros e operacionaliza esses aspectos, planeja recursos humanos e operacionaliza, são coisas que precisam ser descentralizadas. Não há como pensar em algo específico centralizando uma série de atividades. Coordenar não é chefiar, é ter outra visão, ter outro conceito que precisa ser construído em âmbito de sistema.</p>

(continua)

Quadro 14 – Gestores – Estrutura, atendimento de qualidade e nível de satisfação dos usuários			
Estrutura/acessibilidade	Qualidade no atendimento	Nível de satisfação dos usuários	
G3	Não totalmente. [...] Mas a gente tem o piso tátil. Isso aí foi colocado, não tinha em biblioteca foi na época do REUNI... do REUNI desde a entrada da biblioteca, temos rampa de acesso, balcão de empréstimo que antes não tinha foi colocado. Além das escadas tem a rampa de acesso e tem esse piso que é pra deficiente visual.	Sim! Desde que eu entrei aqui cinco anos e meio de gestão, então críticas existem esporadicamente, a gente tem a ouvidoria na Biblioteca Central, mas assim muito pouca reclamação, quase nenhuma às vezes, é a questão de um livro que a gente não encontrou como disponível, não foi localizado na estante, mas em termos de atendimento nunca recebemos reclamação, até os diretores, atual gestão e anterior disseram que nunca chegou ninguém lá na direção é... reclamar da biblioteca em nenhum aspecto então eu to... acho que não tem... funciona à contento.	Quando eu entrei na biblioteca como coordenadora é... a coordenadora anterior tinha uma caixinha de sugestões, eu até deixei por uns tempos, mas eu verifiquei que aquilo ali não funcionava porque não tinha feedback, não tinha. Aí eu resolvi excluir. Eu, tenho no meu painel ali, críticas e sugestões entrar em contato com a ouvidoria ou com o telefone da gente tem ali no painel passando, no painel eletrônico.
G4	Ainda não. Porque a gente... veio até um grupo pra colocar as câmeras né? Fazendo aquele projeto das câmeras e ele explicou pra gente, a gente precisa puxar mais as estantes pra dar mais espaço pra circular um cadeirante. A gente não tem... a gente colocou um espaço que talvez dê pra passar, mas precisa modificar isso.	Eu acho que sim. Eu não vejo aluno reclamar. Eu vejo... de outras bibliotecas o aluno fala, quando ele não está satisfeito, um dia aconteceu muitos anos atrás de não chegar ninguém as oito horas na hora de abrir. Aconteceu um imprevisto e atrasou a abertura da biblioteca e os alunos já estavam na diretoria reclamando. É um grupo muito crítico. Nós tentamos melhorar, oferecer mais serviços.	Não, não eu nunca me preocupei com isso.
G5	Está. Não precisamos de rampa. Porque é tudo num andar único. Para o deficiente visual temos um projeto bastante antigo e estamos tentando melhorar, mas nós estamos com a fala de um projeto do PAI deste ano esperamos que até o dia 14. Estamos tentando ver se conseguimos a criação do setor próprio para eles e com equipamentos, porque há uma diretoria é a do DAE/PROÁS, segundo eles tem um projeto para incluir na universidade e está começando com a nossa.	Pra gente falar satisfação a gente precisa falar em que? Recursos humanos, o sistema que já foi falado, que no momento ele não anda muito bem, mas a gente tem certeza que vai melhorar. É com relação principalmente, a esse dois pontos e a quantidade de acervo também. Pra ser satisfatório, satisfatório também, com relação a ambiente, climatização vai bem, o quantitativo de mesas de lugares de assentos também, ta razoável.	No momento a gente só tem caixinha de sugestão. Na medida quando eles fazem alguma reclamação extra. Enfim a gente tenta melhorar.

(continua)

Quadro 14 – Gestores – Estrutura, atendimento de qualidade e nível de satisfação dos usuários			
Estrutura/acessibilidade	Qualidade no atendimento	Nível de satisfação dos usuários	
G6	Olhe não. Porque a gente tem o espaço para cadeirante entre as estantes, mas nem todos são com a mesma dimensão, no começo o espaço era na medida que deveria ser, mas depois com nosso crescimento a gente foi enxergando o restante do espaço que tinha, as ruas ficaram mais apertadas.	Acho que sim, teve um tempo que nós tínhamos problema de deficiência de equipamento no balcão e de pessoal, agora nós estamos com um quadro melhor porque só tinha bolsista e hoje tem assistente administrativo e apoio. Isso foi no ano passado depois do redimensionamento do pessoal, o diretor se preocupava muito com a falta de pessoal, ele conseguiu funcionários para o balcão e para os setores internos.	Atualmente não. Em alguns anos atrás a gente aplicou a caixinha de sugestões e também em outra época nós aplicamos um questionário para ver a satisfação do usuário com relação a conforto, ao ambiente essa coisa toda, mas não posso considerar isso agora, pois é coisa de mais de cinco anos que a gente fez. Atualmente não foi aplicado nada não.
G7	Não. Não, uma coisa que a gente percebeu é semana passada uma bibliotecária de Vitória do CAV veio aqui fotografar e a gente comentando que o acesso balcão destinado a cadeirante, ele é mais baixo do que o outro, mas não tem um recorte, onde possa encaixar uma cadeira, então de qualquer forma a gente tinha essa dificuldade não é? Então, aqui não tem uma dificuldade na questão de andar né? Porque a biblioteca é no térreo, mas no caso de outras bibliotecas, é complicado.	Na medida do possível um grande problema que a gente tem aqui, o que é motivo de insatisfação geral tanto dos usuários como pela própria equipe é que a gente não tem um centro de convivência aqui. [...] o prédio não foi projetado para ter biblioteca funcionava sala/jardim então o que é que se fez fechou cobriu tudo emendou pronto! Agora vai ser a biblioteca, então a gente tem um problema seriíssimo de acústica, porque pode observar por essas colunas a acústica é horrível. [...] poderia tentar fazer assim colocasse mesa e estante centrando, deixando sempre espaço entre mesas e estantes fazendo nichos aqui, mas não dá não tem condições de fazer isso por conta do vazamento eterno, tanto é que tem espaço aqui que tem sala no primeiro andar alguns espaços abertos não tem sala, mas mesmo onde não tem sala a gente já teve vazamento. Um vazamento tão grande numa sala do primeiro andar que encharcou, que vazou aqui dentro. É eterno, eterno.	No semestre passado agora a gente está... é vou até entrar em contato com a menina que fez a pesquisa, uma... foi um trabalho de conclusão de curso de uma aluna de Biblioteconomia que foi avaliar justamente a questão da satisfação dos usuários né? Porque é realmente que é muito difícil sabe? Ela ficou de me trazer esse semestre para a gente e ainda não trouxe, mas assim a gente já sabe de antemão né? Seria uma surpresa imensa se as pessoas dissessem que estão satisfeitas porque eu acho que é impossível. Em cima de ambiente, de barulho no acervo não, no acervo eu acho até razoável, assim o que se pode... a gente sabe que sempre vai precisar, mas por conta dessa demanda muito grande, por conta da quantidade muito grande de cursos né?

...

(conclusão)

Quadro 14 – Gestores – Estrutura, atendimento de qualidade e nível de satisfação dos usuários		
Estrutura/acessibilidade	Qualidade no atendimento	Nível de satisfação dos usuários
G8 Eu acredito que hoje o acesso está, mas o acesso só a coleção circulante se, por exemplo, chegar um cadeirante para a coleção especial do acervo histórico ele não vai ter acesso. Hoje existe uma estrutura para o elevador, mas o elevador ainda não foi... por questões que eu desconheço ainda não foi adquirido ou faltam algumas peças eu não sei, mas existe estrutura para um elevador aqui no prédio. A direção tem esse cuidado já ha alguns anos vem lutando para adquirir isso.	acredito que sim, a equipe nossa de atendimento é muito boa são pessoas... são funcionários... são pessoas que já trabalham há anos com atendimento. Nesses últimos anos raríssimos questionamentos, que a gente teve com atendimento, mas no geral, são bem atendidos tanto na coleção especial quanto na coleção circulante.	Nós temos a caixinha de sugestões, mas que é pouco utilizada pelo público e no mais o contato que a gente tem com o publico é através do balcão de atendimento, que até agora tem sido uma postura satisfatória, eles reclamavam muito de ter que subir escadas, mas como está todo mundo lá embaixo, agora eu acredito que sobre essa reclamação vai ficar quietinha.

Todos os gestores foram unânimes em afirmar a preocupação com a acessibilidade, entretanto, no que diz respeito a estrutura conforme a NRB9050 vale ressaltar aqui a fala de

G2:

Não! Com certeza não! Falta conscientização da Reitoria, das Pró-Reitorias, da SeGIC e da Biblioteca Central, também para que haja um trabalho sério nesse sentido, um trabalho padronizado, sistêmico, um trabalho Integrado pra que esse público seja levado em consideração, nos nossos trabalhos enfim.

De fato, ainda não houve cuidados em todas as bibliotecas no que recomenda a NRB9050, que orienta os padrões ergonômicos desejáveis, nesta ambiência de Unidades Informacionais conhecidas como bibliotecas e não deveria ser assim, pois os cuidados não só para acessibilidade como as demais recomendações desta norma, que trata da luminosidade, da acústica, do mobiliário adequado e outros itens deve ser executada de maneira que permita um conforto, para os usuários que necessitam e precisam encontrar um ambiente de pesquisa e consulta em ótimas condições de uso, até porque é o compromisso da universidade pública que deve resolver as questões que lhe são inerentes, como também apresentar soluções para outras demandas da sociedade em que se vive.

No tocante a qualidade de atendimento aos usuários a maioria dos Gestores utilizam ou utilizaram a conhecida caixinha de sugestões, para obter informações dos usuários quanto a críticas e elogios, no entanto vale destacar a fala de **G2** que assim se expressou:

Em tese sim, porque na medida do possível o que a gente vem oferecendo, os usuários vem reconhecendo, muitos chegam e elogiam o nosso trabalho, elogiam a forma como a biblioteca está sendo gerida, claro também tem as suas críticas né? [...] As críticas são mais relacionadas a serviços, a exemplo da desativação das salas de grupo de estudo né? Essas salas estão desativadas que é um dos serviços que não estão sendo oferecidos por enquanto aos usuários. Nós dizemos que estamos num processo de mudança de layout da biblioteca e nessa mudança de layout da biblioteca a gente insere a reforma dessas quatro salas de estudos em grupo. E a outra crítica que eles fazem, também é a falta de tomadas de um novo padrão pra colocar notebooks e aí o que é que eu fiz, dei o retorno pra eles que insiro também nesse processo de layout, insiro também novas saídas de tomadas de novo padrão, mas paliativamente a biblioteca adquiriu com recurso da multa, é filtros de linhas e nesses filtros de linhas os usuários utilizam pra colocar também seus notebooks e isso amenizou esse problema.

Os elogios como também as criticas devem ser bem vindas eis a maneira do gerenciamento por resultados que norteiam o Gestor para tomadas de decisões de forma emergencial, sanando os problemas que surgem como, por exemplo, a ausência de tomadas com novo padrão que possibilitam a conexão dos notebooks, tablets, promovendo assim um bem estar para os usuários e promove o êxito do gerenciamento.

Enquanto que **G5** ao falar sobre qualidade no atendimento, destaca recursos humanos adequados como também o Sistema Pergamum que no momento da implementação da versão web.3 tem apresentado dificuldades:

Pra gente falar satisfação a gente precisa falar em que? Recursos humanos, o Sistema que já foi falado, que no momento ele não anda muito bem né? Mas a gente tem certeza que vai melhorar. É com relação principalmente a estes dois pontos e a quantidade de acervo também né? Pra ser satisfatório, satisfatório também com relação a ambiente climatização vai bem, o quantitativo de mesas né? De lugares de assentos também ta razoável.

A satisfação dos usuários está inerente ao bom atendimento que demanda ter recursos humanos suficiente, como também, o Sistema de Gerenciamento atendendo bem, no caso o Pergamum e com referencia ao acervo seja impresso ou não, se está em condições de uso, não esquecendo que a quantidade de usuários e sua frequência na biblioteca deve ser observado com a finalidade de promover o bem estar de todos, de quem promove os serviços e de quem os utiliza.

Como já foi citado, por não haver planejamento físico estrutural adequado para as Bibliotecas do Campus da UFPE, algumas bibliotecas, surgiram em prédios construídos para outras finalidades, assim sendo, casos de vazamentos, umidade que provoca mofo, fungos que deterioram os acervos e compromete a saúde dos que vivenciam nesse ambiente provocando insatisfação geral, reforçado na fala de :

G7:

Na medida do possível um grande problema que a gente tem aqui, o que é motivo de insatisfação geral tanto dos usuários como pela própria equipe é que a gente não tem um centro de convivência aqui. [...] o prédio não foi projetado para ter biblioteca funcionava sala/jardim então, o que é que se fez fechou cobriu tudo emendou pronto agora, vai ser a biblioteca, então a gente tem um problema seriíssimo de acústica, porque pode observar por essas colunas a acústica é horrível. [...] poderia, tentar fazer assim se colocasse mesa e estante centrando, deixando sempre espaço entre mesas e estantes fazendo nichos aqui, mas não dá, não tem condições de fazer isso por conta do vazamento eterno, tanto é que tem espaço aqui que tem sala no primeiro andar alguns espaços abertos não tem sala, mas mesmo onde não tem sala a gente já teve vazamento. Um vazamento tão grande numa sala do primeiro andar que encharcou, que vazou aqui dentro. É eterno, eterno.

A intenção de traçar, novos rumos para o Sistema de Bibliotecas da UFPE, vem desde 1999 quando foi realizado o Fórum da UFPE redefinindo o Sistema de Bibliotecas, p.18.

G4 – Produtos e Serviços – Recomendações: Estabelecer política de atuação e de custos face a oferta de produtos e serviços aos usuários da UFPE. Fortalecer os serviços oferecidos e considerados como diferencial competitivo do Sistema.

Sendo que, após mais de uma década, até a nomenclatura de chefe de biblioteca, mudou para Gestor de Biblioteca, como demais competências do cotidiano, ainda, não houve por parte do sistema uma política de atuação que resgate as funções inerentes aos Gestores e demais profissionais envolvidos em cada setorial, sendo necessário o planejamento do que pode ser executado pela equipe, como se sabe que livros doados em estoque expressivo, necessita, de contratação de força-tarefa, de bibliotecários, para que sejam devidamente preparados e colocados a disposição do público, como é o caso da Biblioteca do CFCH, pelo que a equipe permanente, não tem como resolver tal pendência. A satisfação do usuário necessita ser periodicamente avaliada, para que se possa entender as necessidades e ter atitudes de intervenção, que melhore o desempenho de cada setorial. Sendo assim, sustenta (TROSA, 2001, p. 205):

Hoje as mensurações são quase sempre quantitativas (indicadores da atividade) e qualitativas (indicadores da satisfação), Na boa prática gerencial, a guerra entre os adeptos dos indicadores quantitativos e os dos qualitativos está fora de moda. Quase sempre é possível melhorar a eficiência e a qualidade ao mesmo tempo, através de uma melhor organização do trabalho e das prioridades.

Assim, é possível compreender o relato de **G2**:

Ainda não. É de fato, como eu tinha colocado não há nenhum método que meça de fato essa questão da satisfação ou insatisfação dos usuários. Agora a pergunta é, por que não há esse método? E a resposta é simples, porque nós enquanto Coordenadores de Bibliotecas, nós, ainda centralizamos muitas atividades. E essas atividades elas precisam ser distribuídas, descentralizadas entre os outros bibliotecários e também entre os técnicos e bolsistas. Pra saber exatamente o que é... O que a coordenação precisa fazer e o que os bibliotecários, também precisam fazer. Porque, grande parte dos bibliotecários, eles são nada mais nada menos que, profissionais operacionais, eles não trabalham com planejamento eles precisam planejar. O coordenador... O que é o coordenador? O coordenador planeja aspectos financeiros e operacionaliza também, esses aspectos financeiros, e planeja recursos humanos e operacionaliza isso, então são coisas que precisam ser descentralizadas. Então, não há como você pensar em algo específico centralizando uma série de atividades. Coordenar não é chefiar coordenar tem um outro, tem uma outra visão, tem um outro conceito que precisa ser construído e construído em âmbito de Sistema.

Nesta direção, (TROSA, 2001, p. 206).

Dar a palavra aos usuários – O usuário não é esquecido. (...) Não se mensura mais necessariamente a satisfação do usuário por meios simplórios, mas com apoio dos usuários, de sociólogos e de estatísticos.

Sendo assim, está atento para os usuários embora, ainda não seja objeto de preocupação de

G7: Não, não eu nunca me preocupei com isso.

É indispensável cuidar da estrutura física, das instalações, da acomodação dos acervos, para preservação, analisar a qualidade no atendimento e sobre tudo verificar o nível de satisfação dos usuários, a organização e planejamento das ações, a serem empreendidas por parte dos que trabalham no setor é de grande importância e valor, como a redistribuição de tarefas, agendamentos, que propiciem o conforto e a satisfação dos usuários.

Para compreender como cada Gestor trabalha e com quais recursos de materiais pode contar com a finalidade de prestar serviços de qualidade para os usuários, como também, obter informações sobre o regulamento das bibliotecas, nesta direção foi possível saber como cada setorial se apresenta, com relação aos computadores disponibilizados para os usuários, como também, as questões inerentes ao regimento das bibliotecas, face ao desempenho dos Gestores em diversas situações, em que necessita do respaldo das regras que devem reger todas as Bibliotecas que compõem o SIB/UFPE:

Os Recursos materiais e regulamentação do Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE (SIB)

(continua)

Quadro 15 – Gestores – Recursos Tecnológicos e regras do SIB	
Recursos Tecnológicos	Regras do SIB
G1 Olha, na biblioteca temos dez computadores, mas não é suficiente, além de não serem suficientes, não são adequados. Eles estão desatualizados o suporte de informática que eu tenho lá, a pessoa que trabalha na informática ele não me dá suporte, assim a gente as compras que a gente fez, assim de computador eu tenho duas compras na outra gestão que estava lá. Os computadores foram adaptados para as salas do administrativo [...]Eu tenho dez máquinas de uso, mas das dez máquinas que ta em uso eu acho, que poucas funcionam não chega nem a seis que funciona adequadamente. Inclusive assim, recentemente foi feito um pedido pra máquinas. Eu pedi quinze máquinas novas e eu mesma vou fazer, vou colocar vou pedir pra ele mais não, porque se depender da pessoa não chega.	Eu acho que enquanto Sistema não, a gente trabalha no Sistema eu acho que enquanto Sistema a gente tem que trabalhar em conjunto, ter assim os mesmos objetivos, os usuários, são os mesmos, assim diferenciados por sua área específica de estudo, mas os objetivos são os mesmos, a forma de trabalho, a forma de atendimento a estrutura do ambiente, que a gente ta atendendo e acredito que a gente tenha que ter regras homogêneas que todo mundo atenda da mesma maneira.
G2 Nós, estamos instalando agora alguns computadores, instalamos agora um espaço só pra pesquisa e de acesso a internet, são cerca de oito computadores, mas nós estamos recebendo agora, trinta computadores e vamos disponibilizar esse quantitativo pra o pessoal.	Ainda são muito tímidas, precisam de fato de uma padronização, para que todas as bibliotecas falem apenas um idioma.
G3 Nós tínhamos três computadores se não me engano, agora temos sete, tinha nove eu tirei dois pra botar, mais dois notebooks para acesso a internet, porque nós tínhamos a sala de pesquisa, dois notebooks para acesso livre, digitarem trabalhos, acessar a internet sem falar no laboratório que nós temos dois laboratórios no segundo andar. [...] porque o problema que sempre existiu, vai continuar existindo é de espaço físico e para conseguir ganhar espaço, criar setores é um trabalho muito desgastante. Quando eu entrei, teve uma ré-arrumação do acervo, tiramos estantes antigas colocamos estantes novas e com isso conseguimos um espaço de estudo em grupo o que é muito bom, antes, a biblioteca era meio barulhenta as pessoas não tinham espaço só para estudo, aí ficou mais reservado.	Em parte viu? Acho que tem muita coisa que precisa ser modificada, ser atualizado.

(continua)

Quadro 15 – Gestores – Recursos Tecnológicos e regras do SIB		
Recursos Tecnológicos		Regras do SIB
G4	Nós tínhamos uma pessoa que fazia o treinamento do Portal Capes, ela não está mais fazendo o treinamento e a salinha que era destinada ao portal nós destinamos para a internet livre e colocou para o portal lá atrás três computadores, mas são poucos, os alunos usam para a internet. Quando chega alguém para o portal nós pedimos a preferência para o portal, mas vamos ver como faz para colocar mais computadores, porque não tem mais espaço a biblioteca está crescendo, mas dentro do mesmo local. Estamos, sentindo a necessidade de aumentar mais a área é a mesma, a gente fica puxando de um canto para o outro então estamos sentindo dificuldade nisso.	Eu, acho que isso precisa rever sabe, o que eu percebo assim tem biblioteca cada uma seguindo um ritmo, porque cada uma tem uma especificidade e faz diferente, isso aqui a gente faz assim, a gente percebe nas reuniões. Eu achava que devia falar a mesma língua.
G5	No momento, temos um quantitativo bom, mas nunca é suficiente. [...] Nós fazemos o agendamento, de meia em meia hora para a utilização de internet e o que eles acharem que podem acessar, mas também temos uma sala para pesquisa com o portal da CAPES que também é por agendamento, mas só para pesquisa realmente e não para utilizar facebook essas coisas né?	Estão precisando serem atualizadas.
G6	Não, isso aí a gente está quase certo, porque nós temos uma sala de pesquisa, aqui nunca acontece de estar lotado, só temos cinco computadores, mas nunca estão os cinco ocupados, esses são os da pesquisa. No salão de leitura, temos computadores mais deficientes. Como a gente não tem um controle desses, o pessoal mexe muito, baixa coisa que não deve, nós temos que está monitorando e nesses não temos pessoal que fique monitorando nessa parte de acesso livre é que é mais deficiente.	Não, está muito desatualizado.

...

Quadro 15 – Gestores – Recursos Tecnológicos e regras do SIB		
Recursos Tecnológicos	Regras do SIB	
G7	<p>Não. Não é suficiente, sempre a gente disponibiliza, somente dois computadores, mas a gente tem um laboratório muito bom aqui no primeiro andar né? A questão da internet é um problema crucial se você limita o acesso ao Pergamum de certa forma é importante que seja isso [...]</p>	<p>Eu, acho que está defasado. Seja o que for que tenha registrado nisso o que a gente sente no dia a dia é um acúmulo muito grande de tarefas, a gente percebe a criação de cursos novos, cursos noturnos que a gente teve que ampliar horário. [...] Na Biblioteca Central os papéis parecem muito melhor... Parecem não! São! Muito mais bem definidos, por exemplo, o Setor pesquisa do Portal da CAPES a pessoa só trabalha com aquilo no máximo com o COMUT, uma pessoa que trabalha numa Divisão de Aquisição, numa Divisão de Processos Técnicos, uns trabalham com catalogação, outro com classificação, outros com trabalham com ficha catalográfica. Aqui, nós não temos como fazer isso, somos só quatro, cada por serviço, você tem cadastro de usuário, orientação, serviço de normalização, pesquisa em base de dados, catalogação na fonte, classificação, mudança de classificação, ordenação de acervo, treinamento de usuário, treinamento de bolsista quer dizer... planejamento, administração do dia a dia é difícil, participação em grupo de trabalho é em Conselho Departamental. Acumulando com isso a questão do regime profissional da gente, você tem que participar de curso, participar de evento então fica cada vez mais difícil. A gente só vê o quadro reduzindo e o horário aumentando a demanda cada vez crescente, então fica mais difícil.</p>
G8	<p>É suficiente. Hoje nós temos aqui na biblioteca, nesse momento nós temos duas máquinas para o acesso ao Pergamum e para o acesso ao Portal Capes e a ABNT. Nós temos um laboratório de informática no Centro no mesmo piso da biblioteca eu não sei o número ao certo, mas deve ter em torno de dez máquinas, além disso, existe a rede WI-FI, então assim, nós nunca tivemos dificuldade na questão de acesso ao computador por conta dessa estrutura que o centro disponibiliza, do laboratório, com o acesso a WI-FI que eles utilizam muito e com essas duas máquinas que é uma pesquisa mais rápida só para uma questão de pesquisa no Pergamum, no Portal Capes, ou o acesso a ABNT que é uma coisa rápida quando eles se demoram mais eles vão para o laboratório, então é satisfatório.</p>	<p>Olha, quando você fala em regulamento, por exemplo, nós sempre consultamos o regulamento do SIB do Sistema e uma coisa que sempre dificulta a vida da gente aqui é a multa, por exemplo, a multa que a gente recebe o dinheiro, mas o retorno dele embora venha para a biblioteca é demorado também, então a nossa sugestão é que fosse feito aquele depósito na conta da União que a responsabilidade da gente é muito grande ficar com esse dinheiro sem poder administrar. Então, a gente ter o dinheiro na mão, ver as coisas precisarem de manutenção e não pode fazer uso, como por exemplo, a encadernação de livros. Eu, acho que essa questão do regulamento poderia atender esse item.</p>

G2, G3, G4, G5 e G6 afirmam que as regras do Sistema Integrado de Bibliotecas necessita de atualizações, pois se encontram defasadas, no entanto **G1** reconhece que:

enquanto Sistema a gente tem que trabalhar em conjunto, ter assim os mesmos objetivos os usuários são os mesmos assim diferenciados por sua área específica de estudo, mas os objetivos são os mesmos, a forma de trabalho, a forma de atendimento a estrutura do ambiente que a gente ta atendendo e acredito que a gente tenha que ter regras homogêneas que todo mundo atenda da mesma maneira.

O comentário acima citado resgata a proposta que consta no Planejamento Estratégico elaborado em 2012 “Aperfeiçoar e padronizar os processos, procedimentos e serviços do SIB [...] Atualização do regimento do SIB ao novo modelo de gestão”. (p. 63). Vale ressaltar aqui a fala de **G7**:

Eu, acho que está defasado. Seja o que for que tenha registrado nisso o que a gente sente no dia a dia é um acúmulo muito grande de tarefas a gente percebe a criação de cursos novos, cursos noturnos, que a gente teve que ampliar horário. [...] Olha, em uma Setorial eu entendo, eu entendo que em uma Setorial é diferente da Biblioteca Central tenho a vivência da setorial e da Biblioteca Central. Na Biblioteca Central, os papéis parecem muito melhor... Parecem não! São! Muito mais bem definidos, por exemplo, o setor pesquisa do Portal da CAPES a pessoa só trabalha com aquilo no máximo com o COMUT, uma pessoa que trabalha numa Divisão de Aquisição, numa Divisão de Processos Técnicos, uns trabalham com catalogação, outro com classificação, outros trabalham com ficha catalográfica. Aqui, a gente não tem como fazer isso, temos cinco bibliotecários praticamente metade do ano cinco meses, pelo menos, somos só quatro cada por serviço, você tem cadastro de usuário, orientação, serviço de normalização, pesquisa em base de dados, catalogação na fonte, classificação, mudança de classificação, ordenação de acervo, treinamento de usuário, treinamento de bolsista quer dizer... planejamento, administração do dia a dia é difícil, participação em grupo de trabalho é em Conselho Departamental, além disso, né? Acumulando com isso a questão do regime profissional da gente, você tem que participar de curso, participar de evento você tem que prever... então fica cada vez mais difícil. A gente só vê o quadro reduzindo e o horário aumentando a demanda cada vez crescente então fica mais difícil.

O comentário acima, remete ao que está disposto no Boletim Oficial da UFPE ainda, em 1991 em que o ordenamento da Biblioteca Central, com suas respectivas Divisões de: Aquisição, Processo Técnico, Divisão de Circulação, e demais divisões..., que define o seu fazer como também, o que é da competência das Bibliotecas Setoriais. Na esteira do tempo ocorreram mudanças, porém as atividades inerentes a Biblioteca Central, para o profissional bibliotecário o seu fazer tem definição de função, enquanto que a Biblioteca Setorial acima citada, em que durante o ano letivo a equipe de cinco bibliotecários fica reduzida a quatro por alguns meses, considerando o período de férias, licenças, capacitações, qualificações e demais ausências. A quantidade de serviço e tarefas na Setorial aumentou de forma vertiginosa e por

não haver ainda uma definição do que concerne a função de gestor e dos profissionais que atuam nas setoriais, com vistas ao atendimento ao público de forma satisfatória o que obriga a todos realizarem várias atividades.

Em contraponto **G8** afirma que consulta o regulamento embora que defasado, porém destaca que o recolhimento de multa, por atrasos de livros no prazo, é um grande problema que deve ser resolvido pelo depósito na conta da UNIÃO (GRU) Guia de Recolhimento da União, por este motivo, acredita que o regulamento do Sistema de Bibliotecas sendo atualizado resolveria esta situação.

Olha, quando você fala em regulamento, por exemplo, nós sempre consultamos o regulamento do SIB do Sistema e uma coisa que sempre dificulta a vida da gente aqui é a multa, por exemplo, a multa que a gente recebe o dinheiro, mas o retorno dele embora venha para a biblioteca é demorado também, então a nossa sugestão é que fosse feito aquele depósito na conta da União que a responsabilidade da gente é muito grande ficar com esse dinheiro sem poder administrar. Então a gente ter o dinheiro na mão ver as coisas precisarem de manutenção e não pode fazer uso, como por exemplo, a encadernação de livros. Eu, acho que essa questão do regulamento poderia atender esse item.

Portanto, é de fundamental importância que haja recursos tecnológicos suficientes e em boas condições de uso para atendimento aos usuários enquanto isso, no que se refere às regras do SIB há uma necessidade precípua de atualizar as modificações ocorridas ao longo do tempo nas Bibliotecas, com a finalidade de padronizar os serviços internos de cada setorial como também a padronização unificação de serviços oferecidos aos usuários.

Atendimento de excelência e sugestões dos gestores para melhoria da gestão na setorial

(continua)

Quadro 16 – Gestores – Atendimento de excelência e sugestões dos gestores para melhoria da gestão na biblioteca setorial	
Atendimento de excelência	Melhoria da gestão na biblioteca setorial
G1 A gente pode juntar assim tudo que eu já falei assim adequação, melhor adequação do acervo, atualização do acervo, adequação das máquinas pra que os usuários possam ter mais máquinas para trabalhar, assim o ambiente está bem estruturado a gente assim modificou o ambiente assim o layout ela está mais agradável a biblioteca, mais ampla assim logicamente, que a tendência é melhorar não é? Tem muitas coisas pra melhorar.	Os serviços que a biblioteca presta a gente tem como eu te falei, a gente faz o atendimento ao usuário na circulação, atendimento de balcão empréstimo, renovação, devolução. O usuário hoje, ele tem mais é contato assim com o Sistema que a gente utiliza por causa da internet em qualquer ambiente que ele esteja, a gente tem a sala de pesquisa que atende esses usuários, que é o atendimento mais diversificado de base de dados, portal CAPES temos o acervo que está bem atualizado, o espaço que eles estudam são bem amplos. Acredito, que nós precisamos com urgência é reestruturar a parte de manutenção do prédio a gente tem quatorze salas de estudo em grupo que é uma briga e cada sala é aberta a seis ou três estudantes, mas tem que melhorar trocar as máquinas de ar condicionado, tem que reativar a sala de vídeo sabe?
G2 Em primeiro lugar, a reforma tão esperada, e a instalação de novos serviços de acesso a informação eletrônica e também um serviço voltado a tecnologia da informação com a utilização de uma tecnologia da informação, onde as pessoas tenham acesso direto a periódicos eletrônicos, a e-books, enfim, serviços mais voltados a essa área de tecnologia da informação.	Em primeiro lugar, seria uma integração com as outras setoriais, com o SIB de uma forma geral e de fato uma padronização no geral e investimento e aí eu confirmo e reafirmo a questão de investimento em tecnologia da informação.
G3 Espaço físico. Melhor acomodação para o usuário porque quanto mais acento tiver melhor. Porque não é conveniente o aluno está sentado no chão, por que não tem uma mesa pra sentar. A gente expande na medida do possível, mas se tiver ali um espaço físico no primeiro andar, que o diretor pretende construir acho que vai ficar mais conforto para o usuário.	Eu, acho que a gente precisaria ter mais apoio da diretoria, porque muda de gestão para gestão. Tem diretores que estão mais voltados para a biblioteca dão mais assistência, outros já não se preocupam muito, entendeu? [...] até então serviços que eram desenvolvidos na Biblioteca Central agora, estão sendo é desmembrados para as Setoriais. Uma sobrecarga de trabalho. Sem falar, depois da criação da SeGIC, que as funções que a gente não desempenhava, que era responsabilidade da diretoria e da Secretaria do Centro agora passou para a biblioteca.

...

Quadro 16 – Gestores – Atendimento de excelência e sugestões dos gestores para melhoria da gestão na biblioteca setorial	
Atendimento de excelência	Melhoria da gestão na biblioteca setorial
G4 Olhe, é justamente a questão de conservação porque se o ar condicionado nunca quebrassem, a gente tivesse... sim, a gente precisa de infraestrutura, também porque a gente precisa de uma área maior pra que possa expandir, a gente precisa de mais cabine, mais sala de estudo em grupo, um técnico a disposição assim a disposição do Sistema é uma coisa fundamental, a gente quer um técnico mesmo pra ajudar a gente. [...] nós estamos com uns projetos pra sala de vídeo conferencia sei que vai ampliar, mas isso... a gente precisa das estantes deslizantes pra desocupar uma área. Então, tem os projetos, mas não foi realizado ainda, eu acredito que para o ano esta tudo em andamento.	É, justamente nessa parte de assistência tecnológica. Eu, acho que deveria ter um técnico para o Sistema de Bibliotecas a gente ter um apoio nessa parte tecnológica.
G5 Implantação, do novo... é criação e reestruturação dos espaços com material de... principalmente, a questão dos ruídos a gente nesse nosso projeto agora deste ano que a gente tá tentando, até dia 14 a gente tá tentando adquirir divisórias né? A estrutura das salas, sejam toda a prova de ruídos né? Com a acústica o isolamento acústico, eu acho que isso aí é importantíssimo.	É, que esse projeto nosso agora seja no momento atual, se agente conseguir que esse projeto vá adiante, digamos se a gente conseguir esse ano, se por acaso não der pra entrar esse ano, no próximo ano entre. Porque assim tem a parte de isolamento acústico, tem a sala de deficiente visual que é importantíssima aquisição de equipamentos. Atualização dos equipamentos, dos computadores, também. A gente... acredito que no próximo ano... eu acho que esse ano, tá bom. Porque assim pra equipamentos, porque dá pra aumentar? Ai ela disse “não vou ver” pra conseguir atualizar os nossos equipamentos de informática, a rede tá bem com relação a wireless, também alguns recursos ninguém tá satisfeito, porque a gente não consegue agradar todo mundo.
G6 Olhe, é a questão de... como eu falei no inicio, é questão de manutenção, porque as vezes você tem... você tem deficiência de equipamento também, mas as vezes tem o equipamento e não tem a manutenção. Então acho que isso é um ponto agravante, porque você pode ter pessoal e não ter equipamento ou ter equipamento e não ter pessoal, então é um conjunto, os dois pra dá um atendimento satisfatório, minha opinião.	Nós estamos com um problema de espaço físico para o acervo, isso também tumultua. Por que as estantes ficam muito apertadas na hora de guardar, mas estamos com aquisição de estantes deslizantes para economia de espaço, vai melhorar bastante e como falei a questão da manutenção sempre eu bato nela. Outra coisa, alguns meses atrás a gente estava sem o pessoal poder ficar no salão de leitura, porque estavam os cinco aparelhos de ar condicionado com problema. Deveria ter uma manutenção constante, pois melhoraria muito.

(continua)

(conclusão)

Quadro 16 – Gestores – Atendimento de excelência e sugestões dos gestores para melhoria da gestão na biblioteca setorial	
Atendimento de excelência	Melhoria da gestão na biblioteca setorial
G7 Tudo isso. Pessoal, treinamento, melhor definição de papéis, uma série de coisas, mas eu acho, que só isso aí já é um bom trabalho, já dá muito trabalho já.	Eu, acho primeira coisa você não faz nada sozinho, conscientização da equipe no seguinte sentido, a gente tem que entender, principalmente, uma biblioteca setorial é diferente da Biblioteca Central partindo daí é muito difícil você dizer eu faço isso, eu faço aquilo, não pode. É difícil. E, nem todo mundo está disposto a fazer tudo.
G8 Ampliação do acervo, a reforma da nossa coleção especial, a reforma da parte estrutural do prédio, como da manutenção do acervo histórico que não é fácil é totalmente diferenciado o tratamento desses livros e acredito, que quando nós conseguirmos receber essa coleção como deveria ser isso vai melhorar o atendimento ao público do acervo histórico, quando nós conseguirmos ampliar o nosso acervo da coleção circulante atendendo aos usuários, claro! Que talvez a gente não consiga cem por cento, mas melhorar a estrutura em termos de quantidade de volumes isso, também vai ajudar porque nos mais a questão do acesso da informática a gente já está atendendo.	Olhe, uma coisa que eu gostaria muito que acontecesse são aquelas ações que são direcionadas ao PAI, que são ações bem pontuais e que se a gente conseguisse executar se, não todas, mas algumas, isso ajudaria bastante na gestão da biblioteca, como por exemplo, nós solicitamos ao PAI um sistema de segurança e até agora não fomos atendidos porque isso foge do Centro. Isso é com recurso, da União via Biblioteca Central, pedimos que viesse uma equipe de duas ou três pessoas para catalogar determinado tipo de acervo, acervo de jornais raros, também não conseguimos foi assim, foram solicitações nossas de atualização das máquinas que nós temos, que a cada dois anos fica desatualizada e não fomos atendidos, são digamos assim, pequenos projetos que nós encaminhamos, nenhum deles foram, atendidos e a gente aos poucos vai se virando com o que tem que, não é o ideal. Então, para melhorar a nossa gestão hoje eu gostaria muito que no ano que vem, a gente conseguisse colocar em prática, executar as ações do PAI, se não todas, mas a maior parte se a gente conseguisse, já ia ajudar bastante até porque, tudo exige recurso.

A maior parte dos Gestores, entende que faltam recursos humanos, equipamentos ajustados, espaço físico adequado para o bom atendimento aos usuários. Destaca-se aqui que o atendimento de excelência, requer as condições ideais para oferecer os serviços ao público, como seja, ambiência adequada, equipamentos em condição de uso, equipamentos e capital humano, portanto a fala de **G1** expressa bem essa situação:

A gente pode juntar assim tudo que eu já falei assim adequação, melhor adequação do acervo, atualização do acervo, adequação das máquinas pra que os usuários possam ter mais máquinas para trabalhar, assim o ambiente está bem estruturado a gente assim, modificou o ambiente assim o layout ela

está mais agradável a biblioteca, mais ampla assim, logicamente que a tendência é melhorar não é? Tem muitas coisas pra melhorar.

Considerando, que os avanços tecnológicos permitiram que se encurtassem as distancias, economiza-se tempo nas pesquisas é imprescindível a constatação que se vivencia nas bibliotecas universitárias, com a situação hibrida, com acervos impressos e midiáticos para tanto o ambiente das bibliotecas, devem ser aconchegantes e de boa qualidade. **G3** por sua vez afirma:

Espaço físico. Melhor acomodação para o usuário porque quanto mais acento tiver melhor. Porque não é conveniente o aluno está sentado no chão porque, não tem uma mesa pra sentar. A gente expande na medida do possível, mas se tiver ali um espaço físico no primeiro andar que o diretor pretende construir, acho que vai ficar mais conforto para o usuário.

Para obter o atendimento de excelência se faz necessário, que os aspectos acima citados, sejam considerados, principalmente, o acolhimento aos usuários dando importância a acessibilidade conforme a NRB9050 que orienta como deve ser vivenciada essas questões.

Os Gestores, foram questionados em relação de como intervir para a melhoria da Gestão nas Bibliotecas Setoriais. A maioria respondeu, que esbarra nas questões de acesso a internet, manutenção de equipamentos, espaço físico adequado e recursos humanos. Vale destacar a fala de **G3**:

Eu acho, assim que a gente precisaria ter mais apoio da Diretoria, porque se muda de gestão para gestão. Tem diretores que estão mais voltados para a Biblioteca dão mais assistência, outros já não se preocupam muito, entendeu? [...] até então, serviços que eram desenvolvidos na Biblioteca Central agora estão sendo é desmembrados para as setoriais né? Uma sobrecarga de trabalho. Sem falar depois da criação da SeGIC, que as funções que a gente não desempenhava né? Que era responsabilidade da Diretoria e da Secretaria do Centro agora passou para a Biblioteca.

É de fato preocupante, que o ritmo da biblioteca setorial fique a reboque das decisões de cada diretoria, pois devia ter estatutariamente as diretrizes de amparo legal, conforme ainda consta no Boletim de 1991, não somente com relação as diretorias dos centros onde se situam as Bibliotecas Setoriais como o que devia reza no Estatuto do Sistema Integrado de Bibliotecas, o que é da competência da Biblioteca Central e das Setoriais, urge portanto que o Estatuto seja atualizado com as respectivas modificações como também o que demanda a SeGIC, desde a sua criação e suas políticas. **G8** chama atenção, para o Planejamento Anual Institucional (PAI) as dificuldades no atendimento das solicitações via Biblioteca Central já realizadas e que, pequenos projetos até a data da entrevista não foram atendidos.

Olhe, uma coisa que eu gostaria muito que acontecesse são aquelas ações que são direcionadas ao PAI que são ações bem pontuais e que se a gente conseguisse executar se não todas, mas algumas isso ajudaria bastante na gestão da biblioteca, como por exemplo, nós solicitamos ao PAI um Sistema de Segurança e até agora não fomos atendidos porque isso foge do centro. Isso é com recurso da União via Biblioteca Central, pedimos que viesse uma equipe de duas ou três pessoas para catalogar determinado tipo de acervo, acervo de jornais raros, também não conseguimos foi assim foram solicitações nossas de atualização das máquinas que nós temos, que a cada dois anos fica desatualizada e não fomos atendidos, são digamos assim pequenos projetos que nós encaminhamos, nenhum deles foram atendidos e a gente aos poucos vai se virando com o que tem que não é o ideal. Então, para melhorar a nossa gestão hoje eu gostaria muito que no ano que vem, que a gente conseguisse colocar em prática, executar as ações do PAI se não todas, mas a maior parte se a gente conseguisse, já vai ajudar bastante até porque, tudo exige recurso.

A melhoria da gestão na Biblioteca Setorial muitas vezes depende das ações advindas da diretoria do SIB ou da Diretoria do Centro a qual pertença a Biblioteca Setorial e as ações acontecem, conforme consta no PAI sendo assim o gerenciamento, as vezes acontece de forma improvisada, o que não é satisfatório nem para quem trabalha e tão pouco na prestação de serviços aos usuários.

Patrimônio público, considerações finais dos gestores e a SeGIC.

(continua)

Quadro 17 – Gestores – Patrimônio público e considerações finais dos gestores Preservação.			
do patrimônio público		Considerações finais dos gestores	SeGIC
G1	Nós, fazemos o atendimento ao usuário na circulação, atendimento de balcão empréstimo, renovação, devolução. O usuário hoje tem mais contato com o Sistema por causa da internet, em qualquer ambiente que esteja, nós temos a sala de pesquisa que é o portal da CAPES, temos o acervo que está bem atualizado, o espaço que eles estudam são bem amplos. Nós, precisamos com urgência de reestruturar. A parte de manutenção do prédio, temos quatorze salas de estudo em grupo, mas estão precisando urgentemente melhorar a questão de ar condicionado, trocar as máquinas e reativar a sala de vídeo.	Acho que a gente já falou de tudo assim no geral, o que falta pra gente enquanto sistema, enquanto estrutura, enquanto Setorial, assim a gente ter um suporte maior tanto da gestão é do sistema como um todo e assim da Direção do Sistema, quanto da própria hierarquia da instituição, como um todo de melhorar esse serviço na quantidade que a gente tem, porque assim é muito complicado.	Eu, não sei. Eu confesso pra você assim, que eu não tenho muita intimidade ainda com a SeGIC, o pessoal fala muito, eu vejo muitas críticas, muita animosidade com relação a isso. Sinceramente eu não tenho muito o que dizer assim, eu só tenho observado, eu sou muito de observar.

(continua)

Quadro 17 – Gestores – Patrimônio público e considerações finais dos gestores.			
Preservação do patrimônio público	Considerações finais dos gestores	SeGIC	
G2	As pessoas entram com bolsas, e entram com seus pertences normalmente e a gente não tem interesse em instalar cabines individuais nós... de fato, eu já conversei com a minha equipe e a equipe expressou a não necessidade desse controle, o acesso precisa ser livre nesse sentido. (porque a não necessidade desse controle?) Por uma questão de segurança mesmo. Porque normalmente a ideia é... nós não sabemos de fato, o que o usuário vai guardar ali. Ele pode guardar tipo assim... Ele pode guardar materiais explosivos, ele pode guardar drogas e aí a gente tem esse... tá tendo esse cuidado nesse sentido.	Essa entrevista de fato ela... Ela é concebida na perspectiva que esse... Que todas as questões sejam consideradas, sejam consideradas quando o trabalho for publicado, quando o trabalho for colocado e esse trabalho ele sirva de fato de referência né? Para que os Gestores da Universidade Federal e o Reitor e as Pró-Reitorias e a SeGIC tomem como referencia para... Para algumas ações futuras.	A SeGIC é um órgão que veio, pelo menos, teoricamente, é isso que eu to entendendo, que veio pra somar, pra aglutinar, mas eu ainda vejo a SeGIC muito Central, muito centralizada na Biblioteca Central. Ela precisa vir pra realidade das Setoriais e vê exatamente o que é que as Setoriais precisam pra que essa SeGIC dê um feedback pra essas Setoriais, eu sinto a SeGIC ausente nas Setoriais, ela tá muito presente e muito mais envolvida com os trabalhos da Biblioteca Central e está mais das Setoriais.
G3	Nós, já tivemos guarda-volumes, quando eu cheguei aqui tinha, mas estava funcionando precariamente por n razões não tinha um funcionário capacitado pra desempenhar... ficar naquele setor. [...] não tem um agente de segurança que já foi solicitado assim seria um porteiro pra fazer a guarda é do patrimônio né? Segurança mesmo, então se tivesse uma pessoa um porteiro que ficasse fazendo a ronda dentro da biblioteca nos espaços e ali de olho na antena na saída do usuário. O livro tocou ele manda voltar. Nós não temos uma pessoa com essa função e a questão de funcionário que também no quadro não é suficiente não tem como a gente deslocar uma pessoa só pra fica fazendo esse tipo de trabalho. Então a gente está a mercê de um aluno que queira furtar um livro.	Eu gostaria de dar ênfase com relação a essa distribuição de trabalho, o que é atribuição de Setorial? O que é atribuição de Biblioteca Central? Eu acho que precisa rever isso aí. Existe uma sobrecarga, por exemplo, esse trabalho de aquisição de livros antes há um tempo atrás era feito somente pela Biblioteca Central, aí agora tá sendo incumbência grande parte do trabalho é feito pelas Setoriais...	Eu, não tenho muito conhecimento, assim o contato que eu tenho é quando ausente vou pra uma reunião. Sei que existe a secretaria, que de certa forma estamos... não sei porque a princípio todo mundo achava que a biblioteca ia ficar subordinada a essa Secretaria e em parte sim, porque não só a Biblioteca Central como a ASCOM a Editora né? E assim de certa forma tem uma interferência, tá interferindo no Sistema de Bibliotecas agora até que ponto isso é positivo não sei.

...

(continua)

Quadro 17 – Gestores – Patrimônio público e considerações finais dos gestores.			
Preservação do patrimônio público	Considerações finais dos gestores	SeGIC	
G4	<p>Entra com tudo, e aquela antena a gente não considera. Porque ela apita sozinha, você saindo tocou nela ela apita. Eu, acredito que tenha perda a gente não tem um levantamento, noto ausência assim de ficar a capa e levar o livro, um capítulo inteiro e pra isso, eu acho que a câmara resolvia, mas eu acho que não só a câmara a gente precisa realmente de um porteiro principalmente, porque a nossa biblioteca ela não é dentro de um Centro ela é isolada e aqui a noite é muito perigoso, fica esquisito, a gente conseguiu que botasse farol, mas mesmo assim é muito esquisito, e os vigilantes não estão aqui o tempo todo.</p>	<p>[...] recursos humanos, aqui na biblioteca a gente tem sabe, eu acho, o que a gente precisa é questão da vigilância do porteiro que eu peço desde que começou que eu peço. A gente ta isolado então precisa de uma pessoa essa não é uma biblioteca que está dentro de um prédio que já tem um porteiro ta entendendo? Que precisa também, mas o caso da gente é bem particular, porque é uma biblioteca que esta fora do Centro a gente esta totalmente desprotegido.</p>	<p>A SeGIC, eu ainda quero ver, por enquanto não to entendendo, o porquê da gente se vai vantagem ou desvantagem eu, ainda to esperando eu, to realmente esperando sentir alguma coisa. Eu, não vi a razão ainda.</p>
G5	<p>É livre acesso nós temos aí a antena. Que detecta nem sempre é cem por cento. Todo equipamento precisa de uma manutenção com frequência. Acho de três em três meses havia a necessidade de fazer uma manutenção pra vê se ta funcionando, nem o Sistema cem por cento, mas pelo menos pra vê se ta uns noventa por cento funcionando. [...] É fundamental, é imprescindível que tenha dois porteiros para o dia todo, rendendo. Quando um sai o outro já chegou é importante além do Sistema ta com manutenção em dia, é necessário o porteiro.</p>	<p>Eu, acredito que os pontos mais críticos, que é essa do porteiro, a manutenção, que a gente sabe que é difícil, mas assim a gente tem que insistir. Insisti um dia a gente consegue. Como a gente tem conseguido outras coisas. As estantes deslizantes tem ajudado muita gente. Agora elas precisam de manutenção também porque imagine são cinco anos o projeto. Que eles dão o suporte. Depois de cinco anos, eu já vou ligar pra eles, porque eu to com a ultima aqui porque a gente colocou a demanda reduzida, ela já deu uma travada, já pendeu um pouquinho eu já vou ligar pra eles as outras não.</p>	<p>É, dizem que a SeGIC veio pra melhorar, mas assim, eu acredito só com a direção do Sistema ia bem. Não vejo o que possa mudar não, o que possa fazer talvez, agilizar alguns processos, não sei de compra eu não sei se isso vai acontecer. Acontecia tudo bem é o que eu posso dizer.</p>

(continua)

Quadro 17 – Gestores – Patrimônio público e considerações finais dos gestores.			
Preservação do patrimônio público	Considerações finais dos gestores	SeGIC	
G6	<p>Não é livre. Não deveria, mas é livre, por que a gente já teve alguns anos atrás o funcionamento de guarda-volumes, mas teve problema aí desativou e até hoje... então, ele entra com tudo, só tem o controle da antena magnética que a gente sabe, que as vezes falha.</p>	<p>Olhe, acho que assim, a questão do material bibliográfico né? vê se a gente agora com esse estudo que vai ser feito agora né? Comparativo que agente vai fazer né? Do que a gente tem e tentar melhorar a bibliografia, tentar melhorar a bibliografia, quantitativo de livros, porque as vezes, a gente até tem, mas não tem a quantidade... a gente nunca vai chegar ao ideal vai ter o mínimo né? Do exigido e a questão da.. tenho bastante problema com a situação da limpeza, pra manter tudo limpo é preciso de apoio.</p>	<p>Olhe, em certos pontos eu já percebi assim porque eles tem contribuído assim, porque talvez eles tem mais acesso a Reitoria, as Pró-Reitorias dependendo do assunto que for tratado aí tem ajudado nesse ponto de vista, mas na parte técnica eu não vejo muito... assim porque ela foi criada pra uma política de informação dentro da Universidade. Aí pra gente eu acho assim que as vezes ele abre assim ... espaço de dá um reforço quanto a algumas necessidades, quando trabalha a direção do SIB com a SeGIC, eu acho que é mais nesse ponto de dar um apoio, assim de abri mais espaço e conseguir as coisas mais fácil, mas assim na parte técnica não tem nenhum... não tem muita influência não.</p>
G7	<p>A gente não tem segurança. Na época que eu trabalhava na Biblioteca Central existiam vigilantes do quadro efetivo vinte e quatro horas por dia e o que é que dizia “estou fazendo a guarda do patrimônio”, mas livros, para eles não era segurança, não faz a revista, não tem permissão para fazer a revista. Outra coisa que poderia melhorar muito, também depende de uma instância maior porque, por exemplo, tem momentos assim, vamos fechar a biblioteca na hora do almoço você não pode tomar uma atitude dessa sozinha as pessoas correm de problemas como “o diabo foge da cruz” porque já está todo mundo saturado.</p>	<p>Melhorar o quadro efetivo dos funcionários, tem bolsistas que são excelentes melhores do que muitos funcionários, muito melhor entendeu? Responsáveis, realmente vestem a camisa.</p>	<p>Ainda não, para mim não está claro o papel da SeGIC ou qual o nosso papel em relação à SeGIC ou qual o papel da SeGIC em relação ao Sistema, não está claro pode ser que o papel ainda esteja se delineando não esteja muito bem estruturado, talvez, porque eu não consigo perceber qual o papel da SeGIC. O nosso em relação a SeGIC ou o da SeGIC em relação ao Sistema. Não consigo perceber ainda, talvez por estar mais distante em uma Biblioteca Setorial eu não tenha essa visão essa percepção. Não sei se o pessoal da Biblioteca Central tem como ver isso com mais clareza.</p>

(conclusão)

Quadro 17 – Gestores – Patrimônio público e considerações finais dos gestores.		
Preservação do patrimônio público	Considerações finais dos gestores	SeGIC
G8 a coleção especial o acesso é restrito, se o pesquisador quer circular no acervo ele irá acompanhado. Ele não pode usar bolsa, logo na entrada da biblioteca tem um armário que ele deixa os seus pertences fica na parte de dentro da biblioteca no início. Ele pode entrar com lápis, borracha se ele quiser pode sem o uso do flash. Existe um regulamento, de acesso à coleção tanto de acesso, como de reprodução e de empréstimos desses livros esse regulamento a gente tem ele impresso e tem ele disponível no site da faculdade. [...] Diferente da coleção circulante, na coleção circulante, até por questão de espaço nós não temos o guarda-volumes, nem temos servidor que faça o controle. Então, lá o aluno ele entra com a bolsa a gente sempre quando vê que tem uma movimentação maior, a gente pede ajuda aos próprios alunos para que eles tenham cuidado de evitar entrar com bolsas, de evitar está circulando dentro do acervo com bolsas geralmente eles compreendem um ou outro caso que a gente tem problema.	Eu ainda sou defensora do livro impresso. Eu, acho que a gente ainda vive na cultura do papel por mais que o digital esteja presente, no dia a dia a adia na vida da gente em todo canto. Eu, acho que é importantíssimo, a gente dá abertura para as novas tecnologias, é importante a gente ter máquina, programas, software, serviços digitais. Eu acho, que é muito importante facilita muito, sobretudo a vida do pesquisador. [...]de que é que adianta, eu ter um livro que é muito usado é muito bom aquele livro e ele está caindo aos pedaços e eu não posso fazer uma encadernação que é uma coisa tão simples. Eu, acho que tem que ter um olhar diferenciado para essa questão de recursos, e do uso desses recursos, tentar fugir um pouco dessa burocracia para poder chegar em um serviço de qualidade ao usuário, e aí sobretudo nessa questão do impresso.	A Biblioteca Central, ela tem que permanecer sendo órgão suplementar e na sua independência, a SeGIC pode estar auxiliando, mas eu acho que a BC tem que voltar a ter a sua independência, na questão administrativa do Sistema em todos os aspectos, eu acho que a BC tem que ter isso, agora claro! A SeGIC pode vir auxiliando. Eu, não sei como está sendo regido a relação entre a SeGIC e a Biblioteca Central. Eu, não sei qual a atuação da SeGIC. Eu, acho que a Biblioteca Central ela tem que lutar e resgatar o papel dela na Universidade ter voz e vez, chegar junto ao Reitor e não através de terceiros. Eu, acho que ela tem que andar sozinha na sua política nas questões administrativas principalmente.

Quando questionados, sobre a preservação do patrimônio público, (acervo e manutenção da ordem e disciplina) nos ambientes da biblioteca a maioria respondeu que não possui guarda-volumes e porteiros para executar esta prestação de serviços embora reconheça o valor que deve ter a conservação do bem publico, como maneira de garantir para as próximas gerações o acervo que se adquiri seja de forma impressa ou digitalizada. Sendo assim destacamos a fala de **G7**:

A gente não tem segurança. Na época que eu trabalhava na Biblioteca Central, existiam vigilantes do quadro efetivo vinte e quatro horas por dia e

o que é que dizia “estou fazendo a guarda do patrimônio”, mas livros para eles não era segurança, não faz a revista, não tem permissão para fazer a revista. Quer dizer o que é que a gente faz? Outra coisa, que poderia melhorar muito, também, depende de uma instância maior porque, por exemplo, tem momentos, assim vamos fechar a biblioteca na hora do almoço você não pode tomar uma atitude dessa sozinha, as pessoas correm de problemas como “o diabo foge da cruz” porque já está todo mundo saturado.

Reconhecer o bem público e a sua preservação que está inerente a conduta funcional atribuída aos Gestores das Unidades de Informação para tanto se faz necessário as condições de recursos humanos específico sendo que o cargo de vigilante além de ser extinto não traz no seu bojo tais atribuições cabendo a contratação por via terceirizada. Nesta direção **G8** afirma:

a coleção especial o acesso é restrito se o pesquisador quer circular no acervo ele irá acompanhado. Ele não pode usar bolsa, logo na entrada da biblioteca tem um armário que ele deixa os seus pertences, fica na parte de dentro da biblioteca no início. Ele pode entrar com lápis, borracha se ele quiser pode sem o uso do flash. Existe, um regulamento de acesso a coleção tanto de acesso como de reprodução e de empréstimos desses livros esse regulamento a gente tem ele impresso e tem ele está disponível no site da faculdade. [...] Diferente da coleção circulante, na coleção circulante até por questão de espaço, nós não temos o guarda-volumes, nem temos o servidor que faça o controle. Então lá o aluno ele entra com a bolsa a gente sempre quando vê que tem uma movimentação maior a gente pede ajuda aos próprios alunos, para que eles tenham cuidado de evitar entrar com bolsass, de evitar está circulando dentro do acervo com bolsa geralmente, eles compreendem um ou outro caso que a gente tem problema.

A importância de preservar o patrimônio público está contida na fala de **G8** quando estabeleceu regras de acesso a Coleção Especial, entendendo que é necessário cuidar do acervo raro, por isso coíbe o uso de flash e reprodução regras estas que se encontram no site do Centro e quando se refere ao acervo circulante não tem como garantir que não haja furto por não ter porteiro, que execute esta função e segundo a mesma, solicita o entendimento dos próprios alunos, para que não entrem no acervo com bolsas, vez por outra acontece algum problema. Nas considerações finais dos gestores a maioria diz que tem uma preocupação com o acervo e reconhece como patrimônio público, no entanto é um desafio encontrar respostas para os problemas de manutenção de acervo, de equipamento e de espaço físico e que a estrutura hierarquizada como funciona a UFPE, tanto por parte das condições oferecidas pelos Centro onde se localizam as respectivas Bibliotecas como pela diretoria do SIB que tem um ritmo ajustado ao PAI demandando prazos estabelecidos pelos editais e por isto não há pronto atendimento nas questões pontuais. Os gestores desta pesquisa demonstraram uma preocupação velada, no que diz respeito a aquisição de acervo para as bibliotecas do SIB nesta direção **G3** afirma:

Eu gostaria de dar ênfase com relação a essa distribuição de trabalho, o que é atribuição de Setorial? O que é atribuição de Biblioteca Central? Eu, acho que precisa rever isso aí. Existe uma sobrecarga, por exemplo, esse trabalho de aquisição de livros, antes há um tempo atrás era feito somente pela Biblioteca Central, aí agora ta sendo incumbência grande parte do trabalho é feito pelas Setoriais...

A divisão de aquisição da Biblioteca Central foi projetada, desde a sua origem para adquirir material bibliográfico para todo o Sistema de Bibliotecas da UFPE e com as mudanças ocorridas ao longo do tempo, necessitava que fosse expandida, com mais funcionários devidamente preparados para agilizar as Aquisições com as novas ferramentas tecnológicas, entretanto, a intenção de subtrair das Bibliotecas Setoriais esta responsabilidade, impactou com a tomada de decisão da Biblioteca Central junto a SeGIC na Ação qual é o livro? Em 2012, responsabilizava os Coordenadores de Curso e demais usuários que deviam solicitar os livros de forma direta, através do Sistema Pergamum a Divisão de Aquisição da Biblioteca Central, o que não foi levado adiante, este serviço voltou para ser realizado pelas Bibliotecas Setoriais o que demanda tempo comparando o acervo indicado, com o existente e atento as considerações do MEC no que diz respeito a bibliografia básica e complementar, de cada curso. **G6** acredita, que a bibliografia básica e complementar indicada pelo MEC, na compra que está sendo efetivada, haverá melhoria no quantitativo de livros e destaca a necessidade de pessoas de apoio, para manter o ambiente limpo:

Olhe, acho que assim, a questão do material bibliográfico né? vê se a gente agora com esse estudo que vai ser feito agora né? Comparativo que a gente vai fazer né? Do que a gente tem e tentar melhorar a Bibliografia, o quantitativo de livros, por que as vezes a gente até tem, mas não tem a quantidade... a gente nunca vai chegar ao ideal vai ter o mínimo né? Do exigido, e a questão da limpeza tenho bastante problema com a situação da limpeza pra manter tudo limpo é preciso de apoio.

Quanto a SeGIC, a compreensão que os Gestores tem são divergentes, quatro Gestores afirmaram não saber a que veio a SeGIC. Enquanto que **G7** acredita que:

Olha, realmente eu ainda, não para mim não está claro o papel da SeGIC ou qual o nosso papel em relação a SeGIC ou qual o papel da SeGIC em relação ao Sistema, para mim não é claro pode ser que o papel ainda esteja se delineando, não esteja muito bem estruturado talvez, porque eu não consigo perceber qual o papel da SeGIC. O nosso em relação a SeGIC ou o da SeGIC em relação ao Sistema. Não consigo perceber ainda, talvez por estar mais distante em uma Biblioteca Setorial eu não tenha essa visão essa percepção. Não sei se o pessoal da Biblioteca Central, tem como ver isso com mais clareza.

No cenário das Bibliotecas Setoriais muitos pontos de dificuldade de gerenciamento são semelhantes há uma expectativa de mudanças desde a atualização do Estatuto ou

Regimento para que as Bibliotecas do Sistema tenha uniformização nas práticas técnicas e principalmente, em normas que beneficiem diretamente os usuários que as frequentam, a esperança que o Planejamento Estratégico elaborado em 2012 venha vingar em toda a sua sequencia isto não é tarefa fácil, até porque houve mudanças na estrutura e no funcionamento da Biblioteca Central sendo necessário, rever as formas de gerenciamento que estão em vigor e buscar resoluções para problemas de gerenciamento já explicitados pelos Gestores conforme as suas falas.

A SeGIC pensada desde 1999 e sendo ponto polêmico recentemente foi substituída pela Pró- Reitoria de Comunicação, Informação e Tecnologia da Informação (PROCIT). Isto convergiu para o acirramento de mais polêmicas entre o coletivo de Bibliotecários no campus.

Entrevista com o Diretor da SeGIC

Foi Realizada uma entrevista com o diretor da SeGIC (Secretaria da Gerencia da Informação e Comunicação), objetivando elucidar ás questões elencadas pelos gestores das setoriais, bem como para deixar claro para todos que fazem parte da comunidade acadêmica o objetivo da criação da SeGIC e quais as ações que foram implementadas desde a sua criação(ver roteiro de entrevista apêndice E). Neste sentido foi perguntado ao diretor da SeGIC a finalidade da criação da SeGIC ao que ele respondeu:

O objetivo da SeGIC foi articular ações de comunicação e informação da UFPE, para fazer isso foi focado exatamente os órgãos que atuam nessas áreas o núcleo de TV e rádio universitária, o Sistema de bibliotecas (SIB), a editora, o NTI e a ASCOM. É um projeto institucional que visa exatamente num nível de assuntos transversais e articular através de projetos e políticas com essas unidades que atuam na área de informação e comunicação. A gente atua para facilitar que os projetos possam melhorar ou viabilizar projetos.

O Prof. Decio Fonseca, é um dos diretores da SeGIC, inicialmente ele trata de mencionar abrangência desta secretaria, com os demais órgãos e da sua importância institucional, destacando que a atuação da citada secretaria que articula os projetos e suas políticas, esclarecendo o objetivo da citada secretaria, e recorrendo as recomendações do Planejamento Estratégico, grupo 1 (2012, p. 22). “MISSÃO: contribuir para o desenvolvimento científico, tecnológico e cultural de todo cidadão por meio do livre acesso ao seu espaço físico e virtual, apoiando o ensino, a pesquisa, a extensão B e a gestão, adquirindo e organizando o acesso aos recursos de informação”.

Bom na realidade o fato de ser na Biblioteca Central, é primeiro porque é um lugar central na instituição, então um ponto de referência muito interessante para a articulação e deslocamento mobilidade e também pelo Sistema de Bibliotecas ser extremamente importante nessa ação institucional de informação está aí, por exemplo, um projeto como o repositório tem tudo haver com a informação na universidade, tem os bancos de teses, então a gente tem uma relação muito forte com a informação um lugar importante seria aqui, então é esse o nosso desejo desde o início da perspectiva e viabilizou-se com a de ter um espaço disponível na biblioteca.

A explicação da SeGIC, funcionar nas dependências do prédio da Biblioteca Central, evidenciando o SIB, faz menção ao repositório institucional e sendo assim, encontra sustentação em: (CUNHA, 2000, p.73)

Na universidade, a preservação do conhecimento é uma das funções que menos rapidamente mudam. O computador - ou mais precisamente, a convergência digital dos vários meios de comunicação (impresso, vídeo e sonoro) e das experiências sensoriais por meio da realidade virtual – já foi além da imprensa e dos seus impactos no conhecimento. Através dos séculos, o ponto focal da universidade tem sido a biblioteca, com o seu acervo de obras impressas preservando o conhecimento da civilização. Atualmente, esse conhecimento existe sob muitas formas: texto, gráfico, som, algoritmo e simulação da realidade virtual e, ao mesmo, ele existe literalmente no éter, isto é, distribuído em redes mundiais, em representações digitais, acessíveis a qualquer indivíduo e, com certeza não mais uma prerrogativa de poucos privilegiados da academia.

Sendo assim, a identificação com os problemas vivenciados nas bibliotecas da UFPE que requer das autoridades constituídas atitudes que preservem a memória do conhecimento do que se produz e constitui o acervo para tanto há necessidade de implementar as políticas que sanem as distorções que o cenário apresenta eis porque as ações da SeGIC vem desempenhando esta função.

Veja bem, a SeGIC ela articula essas ações, então, por exemplo se existe uma política de informação que envolve todo um acervo de biblioteca a gente atua em parceria sobre a demanda da unidade ou sobre uma ideia que possa surgir da própria SeGIC e aí convida os envolvidos com as políticas e junto com as Pró-reitorias mais ligadas a gente articula essas ações visando que aquelas políticas sejam implementadas na UFPE , então a gente entra como um meio de articulação nesse caso de discussão para que as políticas possam ser viabilizadas.

O desempenho das ações da SeGIC, através das diretrizes que envolvem as políticas, está seguramente amparada, no referido Planejamento Estratégico, (2012, p 4); “Valor Organizacional: a visão é um sonho acalentado pela organização. Refere-se que a organização deseja ser no futuro . É a explicação de por que, diariamente, todos se levantam e dedicam a maior parte dos seus dias para o sucesso da organização onde trabalham, investem ou fazem

negócios.” Nesta mesma página, consta o desenho do Modelo de Excelência em Gestão Pública MEGP, que elenca cinco informações e conhecimento.

Veja primeiro foi o projeto foi a conversa a discussão, troca de experiências e com a biblioteca, com o Sistema em particular com a nova gestão em redefinir o novo modelo o que é que seria? Repensar o que é que seria uma nova a Biblioteca Central? O que é que a gente poderia... esse espaço ser modificado como é que ele é hoje? O que é que ele poderá ser? Então nessa discussão começaram a surgir ideias e aí eu dei ideias para espaço mais compartilhados o espaço público pudesse compartilhar mais as ações, por exemplo, espaço de treinamento, espaço de fusão, espaço de exposições culturais também e acesso... melhor acesso com novas tecnologias para o espaço mais funcionais para a comunidade de usuários existente aqui e espaço de grupo de trabalho também que no caso, por exemplo, você tem aquelas salas menores, então esse conceito foi discutido, principalmente no térreo que era onde tem a o acesso da sociedade, então a partir daí a gente juntou um projeto junto com o SIB e construiu com arquiteto construímos a ideia do projeto e fomos atrás do projeto anterior e juntamente com a procuradoria e com o Reitor fomos aqui convencer a Prefeitura e a empresa que estava fazendo o projeto anterior a mudar esse projeto porque a ideia inicial fazer o piso e botar as divisórias exatamente como era antigamente, então como a empresa tentou reagir um pouco a empresa construtora e a Prefeitura são processos já antigos a gente conseguiu mostrar junto com a procuradoria e o Reitor que esse era o projeto da nova gestão que a biblioteca estava concordando com essa articulação e que a gente estava defendendo isso, então entramos nesse meio campo com a Prefeitura e fomos a procuradoria e fizemos as articulações e com isso a empresa aceitou, recuou e a gente conseguiu fazer com o novo projeto.

O entendimento da SeGIC, com a nova gestão do SIB., a preocupação de como seria a nova Biblioteca Central da UFPE, ao seu raio de ação, a sua nova dinâmica e para consolidar este projeto, teve que contar com mudanças no layout como auxílio do arquiteto, manter entendimento da Prefeitura da UFPE, com a, Procuradoria e com o atual reitor. E, se o modelo ou tendência, implementado vem sendo satisfatório, então esta resgatando o que consta no Planejamento Estratégico-grupo 3, (2012, p .33). “Missão; Promover o acesso, a disseminação e uso da informação, contribuindo para a produção do conhecimento no âmbito do ensino, pesquisa, extensão e gestão da UFPE visando à sustentabilidade social”.

É vão acontecendo, por exemplo, nas discussões nos fóruns a medida que as pessoas vão... a gente tem cada vez mais... é todos nós sempre atualizando, então no mundo para aonde está indo? O que é a biblioteca hoje? Qual é o conceito mundial? Como é que ela está? São diversas formas, existe uma forma diferente que eram muitos processos tumultuados até porque a evolução produzia a evolução dos modelos da gestão da informação em rede, quais foram as mudanças e evoluções que acompanharam o que está acontecendo fazendo que estimular ao máximo, a gente deve estimular ao máximo que as pessoas que trabalham no sistema comecem também a viajar para conhecer outros mundos para mudar um pouco as concepções para entender mais as coisa, vivenciar isso

Os questionamentos, sobre o que é a biblioteca hoje, qual é o conceito mundial de biblioteca, os modelos de gestão, são preocupações que antecedia ao pensamento do autor (CUNHA, 2000, p.75).

E como ficam as bibliotecas com essas mudanças nas atividades básicas da universidade? Em todas as épocas, bibliotecas sempre foram dependentes de tecnologia da informação. A passagem dos manuscritos para a utilização de textos impressos, o acesso da base de dados bibliográficos armazenados nos grandes bancos de dados, o uso do CD-ROM e o advento da biblioteca digital, no final dos anos 90, altamente dependente das diversas tecnologias de informação, demonstram que nos últimos 150 anos, as bibliotecas sempre acompanharam e venceram os novos paradigmas tecnológicos.

As bibliotecas da UFPE estão voltadas a acompanhar as mudanças com o propósito de atender as demandas dos usuários sejam elas de cunho virtual ou impresso pelo que a recomendação do MEC é que a bibliografia básica e complementar de cada curso seja adquirida. E quanto a SeGIC vem otimizando com novas tecnologias adquirindo novas plataformas que viabilize o acesso de forma mais rápida.

Atualmente doze pessoas eu acho. Atualmente a gente tem a unidade de gestão de processo da UFPE com o objetivo de otimizar tornar a universidade menos burocrática e junto com o NTI estamos montando uma unidade de processo aqui.

A SeGIC funciona com 12 pessoas, sendo duas, delas bibliotecárias.

Eu não sou especialista da área eu sei como usuário respondo como leigo, o que eu vejo é o seguinte com o apoio, por exemplo, cada vez mais em ajudar que a biblioteca seja capaz de criar um ambiente de informação de comunicação e cultura viva e virtual. É a minha concepção

Ao mencionar que como usuário e leigo, há um compromisso de ajudar a Biblioteca Central, tenha condições de oferecer uma ambiência adequada, com informação dinâmica e virtual é o que mencionou (CUNHA, 2000 p.78).

Diferentemente das bibliotecas universitárias tradicionais, as bibliotecas digitais não se localizam em um determinado prédio ou edifício e, provavelmente, muitos prédios de bibliotecas irão desaparecer. Muito embora a informação esteja se tornando cada vez mais digital, as pessoas “precisarão de um lugar para estudos e reflexão. Um lugar para aprenderem a ser indivíduos, e não apenas parte de uma massa”.

É necessário pensar no ser humano atualmente com acolhimento com ambiente adequado para o desenvolvimento de suas aptidões culturais e intelectuais, eis porque o ambiente de biblioteca deve ser preservado para tanto se faz necessário que haja o

planejamento que alcance um ambiente confortável como também, o atendimento com urbanidade. Quando se tem um planejamento a verba pode ser mais bem aproveitada.

Facilita porque a gente tem começar o ano com a ideia de quanto vai gastar, planejamento sem recursos não funciona, então você tem um norte, você tem um monitoramento, um acompanhamento facilita bastante.

Compreende-se que é necessário saber o valor orçamentário disponível, sem isto o projeto não pode ter andamento, além de ter aprovação da procuradoria, quando isto se faz necessário, portanto é imprescindível que haja diretriz com o objetivo bem definido.

A gente tem conseguido com algumas das unidades mais diretamente ligados na TV e rádio universitária, a gente conseguiu junto com a PROGEPE trabalhar com eles um novo horizonte da TV, teve um planejamento estratégico, o mesmo jeito que ocorreu com o Sistema de Bibliotecas fizemos de forma similar com um contexto diferente, mas fizemos ainda um trabalho todo um processo de mudança não só no ponto de vista de novo modelo de televisão, novos programas, novos mecanismos de atuação na sociedade e também a infraestrutura, todo um investimento novo que foi feito lá na biblioteca com o apoio dessa nova gestão. A editora como a gente está muito envolvido com o Sistema de Bibliotecas desde a sua origem e depois mais fortemente com o NTI na mudança de gestão a gente se envolveu muito nesse processo e com o rádio e TV universitária, na verdade agente não teve fôlego para trabalhar, mas a gente já tem ação clara e como a editora é um ambiente estabilizado sem muita turbulência, definição de políticas e etc. A gente deixou para um segundo momento que é a ideia é aumentar a ligação com a biblioteca, com o Sistema de Bibliotecas, interagir mais se trabalha hoje com e-books, trabalha com livro, com papel ou virtual isso tem que ter um projeto mais articulado entre o Sistema de Bibliotecas e a editora. [...] O reitor hoje em dia percebe que não há sombra na gestão existe uma cooperação a gente na SeGIC não entrou para cargo político entrou para trabalhar um projeto da UFPE compartilhamento, integração esse é o principio que a gente está botando na prática e isso aí perdeu aquele fantasma de quem é quem? Vai tomar o poder, vai botar esse grupo. Isso na prática fez o pessoal perceber que não existia nada escondido.

Ao finalizar a entrevista, a explanação do Prof. Decio, como a SeGIC funciona, e como tem sido o campo das ações implementadas, a sua dinâmica e a colaboração que é ampliada para toda a UFPE, permitiu o esclarecimento que pode ser complementado, na leitura do cap.3 , informações sobre a SeGIC.

Entrevista ex-diretora do CFCH e membro da comissão pró-biblioteca

Na entrevista, realizada com o membro da Comissão Pró-biblioteca objetivou-se resgatar um pouco da História da Biblioteca do CFCH para assim tornar compreensível aos olhos de todos os leitores os processos de modificações por que passou esta setorial e também

proporcionar uma visão mais ampla do funcionamento desta setorial (ver roteiro de entrevista apêndice G). A primeira pergunta estava direcionada a conquistas que a biblioteca do CFCH obteve após a sua criação:

A gente pode dividir essas conquistas no plano físico estrutural, a gente pode também dividir no plano de recursos humanos e a gente também pode dividir na questão que é a mais importante que é a questão do conteúdo da biblioteca, que é a parte de livros, periódicos. Eu acho que são três dimensões que são bastante relevantes para a gente destacar e desse período que foi criado essa comissão essas conquistas só vêm se ampliando, progressivamente cada gestor na sequência que assumiu a direção do Centro e também a própria reitoria, vem com esse compromisso de ampliar mais e mais.

Mediante, o que foi dito pela Professora reafirmo as conquistas no plano estrutural, a construção das novas instalações da Biblioteca Setorial no térreo e primeiro andar deste edifício a ampliação da equipe com mais Bibliotecários e Técnicos Administrativos e por fim o acervo que triplicou ao longo da última década saindo de 24.000 exemplares para atualmente 65.000.

Inicialmente a gente criou essa comissão, ela foi criada, era um representante de cada departamento naquela ocasião esse Centro só tinha cinco departamentos que iam ser os representantes e também o representante estudantil, além da representação da biblioteca e a representação no caso da direção do Centro a partir do momento que nós nos vinculamos a esse propósito identificamos também outros profissionais, outros professores e pesquisadores que também tinham muito interesse em elevar essa biblioteca que estava passando por dificuldades e aí nós constituímos uma comissão de notáveis que eram os Professores Eraldo Souto Maior, Paulo Rosas, Manuel Correa de Andrade, a Professora que naquele momento representava a sociologia Silk Weber. Existia também um grupo da limpeza, eram trabalhos que fazíamos desde a limpeza dos livros até mesmo resgate dos livros.

Vale destacar a importância da Comissão Pró-biblioteca desde a sua criação em 1999 e todo o raio de ação frente a Reitoria ao Departamento de Planejamento Físico da UFPE e Biblioteca Central, que colaboraram de forma constante para o êxito, desenvolvimento e conquistas desta Setorial.

Primeiro, que foi uma luta para a gente conseguir essa biblioteca de muito tempo, eu acho que faz uns dezoito anos de luta, a primeira justificativa dessa biblioteca está aqui onde está (térreo) é em virtude de que havia uma ameaça na estrutura física do prédio onde ela estava funcionando no quarto piso, no quarto andar então houve todo um investimento, uma proposta de se fazer um projeto e foi prometido que essa biblioteca teria mais de dois mil metros quadrados para acomodar todo o acervo ampliar e algumas atividades que inclusive esse grupo dos notáveis tinham previsto, por exemplo, alguns atos de lançamento de livros, algumas atividades culturais, estava previsto ter alguns espaços para leituras de jornais que é periódicos, na verdade já

que esse prédio não oferece nenhuma alternativa de lazer para os estudantes isso seria também uma oportunidade para que a gente tivesse atividades culturais. Nós tivemos muitos dissabores nós tivemos muitos problemas de equívocos na construção da biblioteca muitos equívocos! Mais do que a gente previa que pudesse ocorrer e conseqüentemente esse espaço foi reduzido em um terço, acho que menos que um terço se a gente somar, quer dizer esse espaço térreo e o dos periódicos, acho que a gente ficou com menos de um terço do que a gente queria e enfim demorou para ser inaugurado devido a diversos erros, mas erros elementares na parte de infraestrutura física e até mesmo porque não averiguaram o tamanho da laje que é uma laje dupla esse prédio é antigo da década de cinquenta então a laje é dupla e houve um equívoco e fizeram uma laje simples, além de ter havido problemas não houve suficiente aterro esse espaço precisa de mais aterro, então havia problemas de infiltração e a gente não podia deixar as coleções aqui dessa forma. Teve problema também na refrigeração que estava inadequada, teve problema também nas estantes, Teve problema também com relação às portas e a questão da segurança. Inicialmente tínhamos previsto que ia haver um espaço de integração nessa lateral ocidental do prédio que se volta para a várzea o que a gente tinha previsto era um pequeno jardim para humanizar essa área da frente e não foi atingido e enfim foram muitos problemas da segurança a instalação da infraestrutura, depois o da compra das estantes e depois o desenho que eles fizeram era para ter uma hemeroteca que é em relações aos jornais antigos tinha que ter também uma sala só para história oral que não foi também conseguida, só para acervos que também se trabalha muito com história oral seja na psicologia, na geografia, na história, na sociologia também então seriam todas aquelas entrevistas feitas com pessoas que não estão nem mais presentes, mas que constituiriam a memória do CFCH que não foi conseguido. Como eu coloquei no início avançamos bastante, mas temos muito o que avançar. Fizemos muitas campanhas para sensibilizar desde a administração central, a própria direção da Biblioteca Central. Houve algumas vezes que tivemos problemas e situações bastante embaraçosas em que as pessoas disseram que aqui era um depósito de livros, então a briga nossa era para que não era um depósito de livros que aqui era uma biblioteca, então a briga é porque a gente continua com uma pauta muito grande que foi trabalho aqui, trabalho braçal, trabalho intelectual que a gente passava horas e horas dedicadas a biblioteca que é o coração desse Centro.

A professora, na sua fala foi fiel ao campo de lutas e a menção sobre o tempo de dedicação para que ocorressem as conquistas. O espaço físico em biblioteca nunca é suficiente apesar do cuidado que a comissão teve em solicitar uma biblioteca com a área física de 2.500m², no entanto, a Biblioteca teve como área construída 1.300m², 700m² no térreo e 600m² no primeiro andar, atualmente para sanar as questões de espaço físico foi adquirido as estantes deslizantes para a economia do espaço.

Sempre a ideia da gente era colocar a biblioteca no melhor padrão, o padrão que estávamos acostumados, nós sempre tentamos trazer as ideias dos locais da biblioteca que nós visitamos inclusive tentamos até implantar o sistema de intercâmbio entre bibliotecas a nível internacional, até isso a gente tinha proposto então como a gente sabe que muitos estudantes passam aqui o dia inteiro e querem pesquisar e as vezes não tinha local para deixar o material

dele, material didático ou pessoas que vinham de fora também que aqui é muito visitado por pesquisadores estrangeiros então eles não tinham onde deixar o material, então essas foram as preocupações que nós tínhamos de deixar um local onde eles pudessem guardar e ao mesmo tempo para assegurar o nosso patrimônio porque era uma maneira de permitir que eles entrassem sem nada na mão e conseqüentemente não pudesse fazer com que fosse estimulado, seduzido pelo desejo de levar um dos nossos exemplares então foi basicamente essa ideia.

A professora, e os membros da Comissão Pró-Biblioteca, tinham conhecimento de outras bibliotecas de outros países e a preocupação de que a biblioteca do CFCH, pudesse ser um ambiente acolhedor, mas também, que funcionasse com responsabilidade no que diz respeito a preservação do acervo, oferecendo assim o serviço de guarda-volumes, objetivando o conforto dos visitantes, como também a preservação do acervo que é um bem público.

Sem dúvida! Eu me esqueci de falar que uma das questões que é uma luta maior ainda que é a gente ter câmeras. A ideia da gente era o acesso do CFCH ser controlado eletronicamente e para isso a gente precisaria usar uma tarjeta, um cartão magnético para acessar o CFCH já seria um primeiro controle que teríamos ao mesmo tempo naquela ocasião a gente defendia que devia que haver um porteiro para aquelas pessoas que não fazem parte da comunidade, ou seja, que não dispõem de um cartão magnético, elas pudessem se identificar e conseqüentemente um porteiro permitiria o acesso, isto era uma maneira da gente garantir a segurança, a integridade do patrimônio, a segurança de quem convive nesse prédio e até mesmo naquela ocasião era uma forma da gente evitar digamos os suicídios que eram muito constantes, então essa era a ideia que a gente tinha. Na esteira desse processo a gente defendia e defende que é para a biblioteca ter, além de ter câmeras, ter este bloqueio eletrônico de controle de saída de livros, mas sabendo que muitas vezes pode apitar essa máquina em virtude da pessoa ter algum livro de outra biblioteca que a gente ainda corre este risco nada dispensa a figura humana para o controle. Não é para ser punitivo na verdade é para ser inibidor de qualquer pensamento que implique em uma perda patrimonial é nesse sentido que a gente acha que é necessário um controle de um porteiro, então, não é um vigilante, não é um segurança é simplesmente alguém que fique, digamos em uma posição que nem constanja pela sua própria figura humana presente e atenta que constanja qualquer ato que venha a implicar em perda patrimonial.

A clareza da fala do que se refere a professora ao fator segurança tanto no Campus da UFPE quanto nas imediações da biblioteca é uma questão para ser resolvida pelas autoridades competentes, no que tange ao controle do acervo como bem público é imprescindível, porque nenhum modelo de governança pode abrir mão da função de controle, seja para manter a harmonia, seja para a preservação do bem público.

Sim, ele poderia estar melhor. Ele melhorou bastante, curiosamente se dizia que com a internet a gente ia sofrer algumas quedas na busca por livros e tal. Curiosamente não se nota pelo menos nesse Centro não se nota essa queda, ou seja, a internet não dispensa a consulta aos livros na forma convencional,

houve uma melhora, houve mais recursos dispensados para a biblioteca, mas ainda acho que falta uma campanha em minha opinião, uma campanha que mobilize que estimule os professores a colaborarem mais para a aquisição de mais livros, mais periódicos eu acho que ainda falta mais esse movimento nesse sentido para que eles pressionem mais para que tenha mais recursos porque dinheiro há e dinheiro tem que vir para a biblioteca. Principalmente eu acho que deveria haver em minha opinião uma distribuição diferenciada para as áreas de humanidades, nas áreas de filosofia, na área social, na área de educação porque são áreas em que, ainda nem todos clássicos foram traduzidos e muitos clássicos não estão na internet até porque são publicações muito antigas e elas não estão disponibilizadas na internet, então acho que esses Centros precisariam realmente uma campanha maior e conseqüentemente precisaria de maior espaço físico porque a consulta ainda se faz da forma convencional.

A aquisição de livros para a área de humanidades, encontra dificuldades porque algumas obras estão esgotadas no mercado, e mesmo assim as indicações das bibliografias básicas e complementares estão solicitadas, e em andamento, todavia a pesquisa realizada nos periódicos, disponibilizados pelo Portal Capes, vem suprimindo necessidades nas pesquisas, entretanto, sabe-se que os livros são imprescindíveis, até mesmo pelo aumento das demandas de novos alunos a cada ano, como também, de novos cursos que foram criados : Museologia, Antropologia e Arqueologia.

Esta biblioteca tem um valor inestimável. Apesar de ela ser menor do que devia, mas ela tem alguma coisa que faz com que ela se destaque porque a solidariedade que se identifica aqui nesse ambiente de trabalho, não é fácil, na universidade você fez pactos solidários as pessoas se compreendem tem as suas diferenças, mas se resolvem e é sempre espaço de acolhimento. Gostaria de defender essa ideia de se ter o porteiro para fazer o controle no acesso ao acervo. Tudo é necessário manutenção já se faz sete anos que essa biblioteca foi inaugurada e ela precisa de manutenção.

A luta empreendida por esta biblioteca, confere a menção da professora “Esta biblioteca tem um valor inestimável”, e enfatiza que neste setor há solidariedade, mesmo com os encontros, com as diferenças, reconhecendo que existe acolhimento, isto se faz necessário, porque é neste lugar que se busca o conhecimento, o aprendizado, tanto para os que trabalham neste setor, Bibliotecários, Funcionários, Bolsistas, Prestadores de Serviços, cada um de acordo a sua função, porém, com o foco voltado para os usuários, para a Prestação de Serviços, buscando a qualidade no atendimento. O Acervo precisa ser preservado, controlado entrada e saída, para que as próximas gerações encontrem o que foi adquirido, para tanto se faz necessário o Porteiro, a Manutenção do guarda-volumes, e quanto a Manutenção, se faz necessário, não somente nos equipamentos, mas na substituição do piso em geral, pintura e iluminação adequada, principalmente, com a utilização das estantes deslizantes que requer iluminação adequada.

Entrevista Diretor do Sistema Integrado de Bibliotecas

A entrevista realizada com o Diretor do SIB foi realizada tendo por finalidade obter elucidacões sobre o funcionamento Sistema de Biblioteca, bem como mostrar a importância do papel realizado pela Biblioteca Central a frente das demais setoriais. Dentre os diversos questionamentos feito ao Diretor do Sistema foi perguntado ao mesmo qual a representacão do SIB em sua opiniao ao que ele respondeu:

O Sistema Integrado ele tem uma representacão, eu acho que não só para a Biblioteca Central, mas para a própria universidade que é uma unidade composta por doze células, a mãe com mais doze células e nesse sentido há a articulacão das políticas porque a gente deixa de fazer a política individual para uma só como era conhecida a política da BC para você trabalhar a uniformidade de açoes de um Sistema, então como o próprio nome já diz é um entrelaçamento de dependências e que cada um deveria está. Não é ainda o que a gente deseja hoje, mas ele caminha para isso porque o Sistema ele está a cada dia se renovando no sentido de aperfeiçoamento, então nossos estudos estão sendo aplicados devagarzinho os gestores já estão, não são mais chefes de bibliotecas, hoje eles são coordenadores de bibliotecas a gente já teve esse ganho para que? Para facilitar o desenvolvimento da política que está emplacada no PAI que é o nosso Plano de Açao Institucional e antes nós não tínhamos isso, não tínhamos como projetar, talvez que por isso essa questao de Sistema ela ficou muito acanhada porque a gente não tinha como investir em uma unidade.

O diretor do SIB, enfatizou que é importante o Sistema Integrado de Bibliotecas, não só para a Biblioteca Central e das bibliotecas Setorais, assim sendo, a citada articulacão das políticas internas, deve resgatar, em primeiro plano a atualizacão do Estatuto, para que haja reconhecimento a (integracão do sistema) tão necessária, para que todas as bibliotecas funcionem com os princípios preconizados pela biblioteconomia e pela Ciência da Informacão, isto sim é imprescindível, em detrimento das açoes necessárias para todas as bibliotecas que compõem o SIB, ao se referir ao Plano de Açao Institucional, que permite à projeçao de açoes e acompanhamento, para o SIB, menciona a suposicão que antes não tinha como projetar...”por isso essa questao de Sistema, ela a Biblioteca Central “ficou muito acanhada.” Isto leva a reflexao de como estava a Biblioteca Central, antes das reformas na estrutura física, setor de vendas de passagens áreas, griffe da UFPE, a enfim a descaracterizacão da Biblioteca Central, supõe que faltava política para as bibliotecas, afinal, o que levou a desestruturacão da Biblioteca Central? tão lembrada por quantos a conheceram no seu fazer nas suas articulacões, isto necessita de reflexao, e ao comentar sobre a forma de trabalhar com PAI que permite a projeçao de açoes e de suas implementaçoes.

Nesta direção, (CHAUI, 2003, p.11-12) esclarece sobre a universidade pública, a transição a mudança de paradigmas:

Se quisermos tomar a universidade pública por uma nova perspectiva, precisamos começar exigindo, antes de tudo, que o Estado não tome a educação pelo prisma do gasto público e sim como investimento social e político, o que só é possível se a educação for considerada um direito e não um privilégio, nem um serviço. A relação democrática entre Estado e universidade pública depende do modo como consideramos o núcleo da República. Este núcleo é o fundo público ou a riqueza pública e a democratização do fundo público significa investi-lo não para assegurar acumulação e a reprodução de capital – que é o que faz o neoliberalismo com o chamado “Estado mínimo” – e sim, para assegurar a concreticidade dos direitos sociais, entre os quais se encontra a educação. É pela destinação do fundo público a dos direitos sociais que se mede a democratização do Estado e, com ela, a democratização da Universidade.

Compreende-se que o pensamento acima exposto, converge para a atuação da SeGIC, pois traz consigo as Políticas Públicas notadamente a que abrangem a comunicação em toda a UFPE com o propósito há mais de uma década de implementar tecnologias que abranjam o Repositório Intelectual e Cultural desta Instituição.

A SeGIC foi criada e antes de a gente assumir aqui, inclusive ela foi quem idealizou o movimento de articulação com as demais bibliotecas do seminário que teve a escolha onde hoje eu estou exercendo a função de diretor da Biblioteca Central e do SIB. Hoje se você me perguntar o que mudou no sentido de você viabilizar, abrir portas, a SeGIC pelo menos na nossa gestão tem feito isto, com uma excelência ímpar porque eu como lhe disse vim de Caruaru para cá e não conhecia nada, então com a SeGIC através do Professor Décio ele saiu me apresentando para os Pró-reitores me apresentou a procuradoria e eu comecei a ter uma ligação. Ele viabilizou muita coisa além de que ele é uma pessoa que tem uma preocupação grande com a Biblioteca Central de um modo geral e não digo nem assim com o Sistema de Bibliotecas porque ele trabalha aqui na Biblioteca Central, mas ele tem é uma tendência a nos apoiar em tudo o que você precisar não só nessa área de políticas, mesmo de desenvolvimento, mas até mesmo de uma força. Você diz eu preciso disso aqui com fulano e ele liga, faz a ponte.

Realmente, a origem da SeGIC, como já foi citado, no capítulo 3, aconteceu bem antes do Planejamento Estratégico para o Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE, em abril 2012, pela PROGEPE, e naquele evento o Prof. Decio Fonseca, apresentou a todos participantes, a SeGIC, e ainda não havia sido definido quem seria o novo gestor do SIB, conforme foi mencionado o acolhimento e o apoio foi ímpar, e continua sendo. E, quanto a SeGIC ele mencionou que:

A SeGIC é uma secretaria que ela está envolvida na área de informação e comunicação, ela articula outros órgãos como no caso do NTI, TVU, a editora a ASCOM e a própria Biblioteca Central com o SIB, mas ela não tem

nenhuma interferência administrativa. Nós, não devemos obediência, a SeGIC existe ela é de articular, mas ela não chega aqui e dita regra, nem ela diz o que está certo ou o que está errado, ela está lá na dela, não existe nenhuma dependência da Biblioteca Central e nem do SIB com relação hierárquica a SeGIC, óbvio que a gente está ligado a ela, assim como os outros órgãos, como eu falei, os órgãos suplementares, mas não existe, por exemplo, uma interferência, ou seja, eles de lá dizer vamos fazer assim ou assado. O novo modelo de Biblioteca Central... eu não falaria nem em modelo, mas eu falaria na nova tendência porque hoje se você, por exemplo, visitar os grandes centros, você começa a trabalhar essa ótica da modernidade você vai ver que, por exemplo, no sentido da Biblioteca Central, ela passou por uma reforma, então a reforma contemplava piso e divisórias e o teto porque ela teve que trocar uma parte do teto não do segundo e nem do primeiro andar, mas do térreo e naquele momento se falava em uma possibilidade da própria universidade desenvolver uma estrutura, com um ambiente onde ela mesma pudesse está aqui reunindo, juntando forças discutindo a questão da própria articulação [...] O acervo a gente está fazendo uma requalificação desse acervo, acabamos de comprar mais de cento e cinquenta estantes para fazer toda a troca, pois as que tinham lá eram antigas, os livros que tem lá a gente fez uma limpeza, mas já está fazendo outra higienização daqui a uns dias começa esse processo de novo, com a chegada dessa nova compra vai modificar a gente está tentando colocar um acervo específico porque na ideia anterior aqui, começou a concentrar os acervos de outras bibliotecas, quando a BC surgiu ela começou a concentrar acervos de professores, então vinham vários livros, vinham livros antigos, vinham já deteriorados enfim, e aí quando você começa a incentivar essa prática, ela tinha uma possibilidade de trabalhar todas as áreas do conhecimento, só que todas essas áreas já estavam em outras bibliotecas e os usuários de lá dificilmente saiam para vir pegar aqui esses livros.

A informação é precisa de que a SeGIC, não interfere administrativamente no Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE, que é uma secretaria que articula políticas, porém ainda há muitas controvérsias a este fato, isto pelas entrevistas realizadas com os Gestores das Setoriais do Campus Recife, ainda existe questionamentos, dúvidas que necessitam de esclarecimento. Na visão do Diretor a mudança ocorrida na Biblioteca Central da UFPE, não é concebida como novo modelo, e sim como tendência... Se assim for, os cuidados com o acervo histórico, memória, com a comunicação, possibilidades de serviços para os usuários, ambiência adequada, com acesso atualizados, wi-fi, a pesquisa nos e-books vão justificando a tendência, estamos pois vivenciando as bibliotecas híbridas, parte do acervo impresso, outra digitalizada., a requalificação dos acervos ora justificada para ser encaminhada as Bibliotecas Setoriais pela necessidades dos usuários, que não necessitam se deslocar de seus respectivos centros acadêmicos até a Biblioteca Central.

Olhe, ficha catalográfica eu vou dar um posicionamento primeiro como profissional, e depois como um membro da direção. Como profissional eu vejo que deve estar realmente nas setoriais porque o contato do aluno é lá com o seu departamento que está lá intrínseco e digo isso porque tanto lá

como em Caruaru, quanto em vitória o pessoal já fazia esse tipo de trabalho e quando eu vim para cá, já existia um documento que não foi agora, que parou de fazer não, havia um documento de que essas fichas catalográficas deveriam ser feitas na própria setorial acredito até como forma de você ter o contato mais ativo com os profissionais e você sabe que ficha catalográfica gera muita dúvida, por exemplo, eu já vi caso aqui de professores mesmo questionam os termos. Então, a gente tem ficha catalográfica para Editora da UFPE, a gente faz, aí por muitas vezes a editora questiona, mas eu queria outro termo, mas não é o que você quer, mas... a demanda daqui, a gente tinha uma pessoa para fazer as fichas catalográficas de todos os serviços da Editora só tem uma pessoa a gente concordou que realmente ficasse nas setoriais, não para dizer está descentralizando, mas para fortalecer o trabalho de normalização das Setoriais.

O trabalho dos profissionais em confeccionar as fichas catalográficas, por área de conhecimento, tem lógica, entretanto, a qualidade do trabalho acadêmico, no que diz respeito a normatização, não é entendida, apenas pela ficha catalográfica, há uma necessidade maior de reconhecimento se os elementos pré-textuais, das dissertações ou teses, estão de acordo, pois o serviço de normalização não é prestado em nenhuma Setorial, sabe-se que a comunidade acadêmica procura de forma particular resolver suas demandas.

Nós tivemos aqui agora o trabalho que foi feito com... estamos mudando com a estrutura dos acervos porque você está focalizando a bibliografia básica inclusive vai dar um apoio para que os cursos tenham uma nota maior. Vamos implantar o repositório institucional que é onde vai agregar todo esse ponto de visualização da universidade, estamos montando um sistema de descoberta acho que até o final do ano já deve estar com tudo pronto aí, avançamos para o Pergamum web 3. que antes era o Delph que tinha algumas limitações. Tem o Laboratório de Conservação e Restauro (LACRE) que está sendo montado com o apoio da agência de estudos e restauro do patrimônio, tem o memorial Denis Bernardes que tem mais de cem mil documentos da história para pesquisadores, então a gente da área de informação, tem o apoio, estamos criando com a PROPESQ, PROEXT e PROACAD que é uma espécie de trabalho em conjunto, tem a interligação que nós estamos fazendo com a editora universitária e com o PPGI que é o Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação.

Quando a gente fala em comunidade acadêmica a gente inclui aí alunos, professores, funcionários, nós tivemos aqui no sentido de professores, visitaram mais a biblioteca e os diretores de centros graças a SeGIC começaram a frequentar constantemente a biblioteca porque fazem reuniões e acabam conhecendo as coisas.

O destaque que o diretor menciona, sobre a frequência do público em geral a Biblioteca Central, após a sua reinauguração vem confirmando a aprovação do público.

Olha o PPGI ele tem tudo a ver com biblioteca porque eles trabalham aqui, por exemplo, o mestrado quem quiser pegar uma pesquisa coma linha de pesquisa em biblioteca está com a faca e o queijo na mão. Nós estamos criando uma relação muito boa com o Departamento de Ciência da Informação para uma série de atividades, tanto é que o professor Raimundo

ele comprou um software chamado vantagem point, ele vai treinar bibliotecários de todas as bibliotecas, vai receber um representante e esse representante, vai ter uma função específica que é levantar a produção intelectual da universidade na área de pesquisa, a gente não vai ter nenhum custo quanto a isso, mas nós vamos pagar a vinda do software e do rapaz para fazer o treinamento. A gente só teria um departamento que seria a SeGIC que não tem nenhuma relação com biblioteca, mas em contra partida ele trabalha a informação, que é com a gente ele é a Secretaria que trabalha a informação, ele é a secretaria que trabalha comunicação, quer queira quer não a gente está inserido porque existe o Centro de Artes e Comunicação que tem o curso de biblioteconomia e a SeGIC ela não é uma secretaria que tem nenhuma como eu disse interferência apenas os servidores utilizam nosso espaço para projetar o Plano de Ação Institucional, para projetar o PEI que é o Plano Estrutural da Instituição e aí a gente não tem nenhuma... nada para opor no caso da SeGIC e a gente tem também, outro departamento, eu agora ia esquecendo que é a CPA que é Comissão Permanente de Avaliação que faz as avaliações e a gente tem até assento nela.

Corroborando que ao PPGI tem tudo haver com a biblioteca ou com bibliotecas é fato.

Pois, segundo: Le COADIC, 2004, p.13

Encontram-se hoje essas três séries de problemas em outros lugares e suportes. A biblioteca tradicional, que conservava apenas livros, sucedeu uma biblioteca que reúne acervos muito mais diversificados m, tanto por seus suportes como por sua origem : imagens, sons, textos.Transformou-se em midiateca. Ademais, ao acolher não somente as obras de um patrimônio legado pelo passado, mas as informações atuais e em tempo real veiculadas por redes comerciais, ela passou a ser um sistema de informações. É o conservador da biblioteca, engenheiro da informação.

A evidencia de que a SeGIC, não interfere na gestão do SIB, urge esclarecimentos oportunos, para dirimir as dúvida existentes pelo coletivo de bibliotecários, que mencionaram nas entrevistas concedidas nesta pesquisa. Quanto ao PEI e a CPA, dentro das suas práticas, e oficialização, será de bom alvitre que haja maior divulgação e assim o entrosamento entre os gestores com a direção da BC e do SIB, adquira uma harmoniosa forma de trabalhar.

Nós, temos que levar em consideração que o Sistema de Bibliotecas ele tem interferência, por exemplo, eu sou nomeado minha portaria é como diretor da Biblioteca Central, então isso é um ponto que já tem que mudar diretor da Biblioteca Central ou a gente vai ter um diretor da Biblioteca Central e um diretor para o Sistema de Biblioteca ou isso vai ter que modificar ser diretor da Biblioteca Central/Sistema Integrado de Bibliotecas, porque aí você articula, nós não temos nenhuma relação administrativa a não ser técnica com as setoriais, por exemplo, eu não chego lá e digo à partir de hoje você vai ter que fazer assim ou assado. Você tem uma questão aí que poderia melhorar se tivéssemos um trabalho, onde assim como em Natal-RN, em Natal eles têm uma relação administrativa e técnica, todos são lotados na Biblioteca Central... a gente tem, por exemplo, um estudo aqui para modificação do regimento, nosso Estatuto e o Conselho Gestor são três pontos, eu acredito que quando a gente tiver um Conselho Gestor ativo a gente vai dar um suporte mais administrativo, até porque você fica muito

solto aqui no sentido das demais Setoriais. Nossa gestão, a gente sempre procura vocês aqui para a reunião ou a gente vai lá.

Concluindo a entrevista, ficou esclarecida a importância das mudanças que devem ocorrer estatutariamente, e pelo que foi mencionado, o diretor da Biblioteca Central ou Diretor do Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE? A definição do que compete a Diretoria do Sistema, no que diz respeito às demandas de gerenciamento, como também atual ingerência dos recursos humanos, as limitações de ações, nas Bibliotecas Setoriais, toda esta problemática remete a implementação, e principalmente resgatem as ações do Planejamento Estratégico para o Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE (UFPE, 2013, p. 63).

MÉTODO 2013: Aperfeiçoar e padronizar os processos, procedimentos e serviços do SIB; Reformular o organograma do SIB para inclusão/criação da função do gestor predial e criar a função de bibliotecário Coordenador do SIB; Redefinição do papel da BC no SIB; Centralização técnica e administrativa do SIB na BC; Atualização do regimento do SIB ao novo modelo de gestão.

A comparação feita do SIB /UFPE com o SIB/UFRN no sentido de que o modo de gerir o Sistema tendo a uniformização das ações, possibilita ao gestor outras condições de gerenciamento, portanto, urge que seja implementado as ações do citado planejamento.

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Como visto anteriormente foi realizado para obtenção de coleta dos dados os questionários servqual aplicados aos quinhentos e um respondentes dentre eles 11 Docentes, 342 Discentes de graduação, 39 Discentes de Pós-graduação, 5 Técnicos administrativos e 104 não responderam. Observa-se que, os questionários foram distribuídos nos três turnos da Biblioteca do CFCH, durante a primeira quinzena de dezembro de 2013. Foram atribuídos a lista de variáveis e nomes atribuídos. Foi observado que dentre os 22 indicadores elencados (ver tabela 3) a diferença da Biblioteca real para a ideal, ou seja, a percepção dos usuários em relação aos itens avaliados é que quanto maior os gaps (lacunas) maior é a diferença entre o ideal e o real, enquanto que ao contrário os gaps menor maior é a semelhança entre o observado e o idealizado. Destacam-se os itens que apresentam as maiores diferenças que são a internet, Sistema e Espaço em grupo por outro lado Bloqueios, Gentilezas e o Atendimento não imediato aparecem, com as menores diferenças. Para amostras independentes foi realizado um teste (t) a variável de grupo é o tipo de avaliação real ou ideal todos os resultados foram estatisticamente significativos. Conforme a tabela 5 verificou-se que a média de Docentes e Técnicos administrativos avaliou a Biblioteca do CFCH positivamente, do que os Discentes de graduação e Pós-graduação.

O uso da análise fatorial com base nos 22 indicadores de avaliação da biblioteca apresentam diferentes dimensões na avaliação dos usuários conforme tabela 6. Enquanto que a extração de componentes e variância explicada no gráfico 3 dos 22 fatores apresentados 5 foram extraídos que segundo a literatura especializada, que orienta extrair apenas os fatores que apresentam eigenvalues (autosvalores) acima de 1; apresentando resultado 55,71% das variâncias das variáveis incluídas na análise conforme tabela 7. Compreende-se, pois que a qualidade de serviços prestados por esta biblioteca precisam melhorar consideravelmente.

Os resultados das entrevistas realizadas com as gestoras das setoriais Campus UFPE Recife, apresentaram semelhanças nas dificuldades de gerenciamento tal qual esta Setorial apontando necessidades de ações corretivas, com urgência visando uma melhor prestação de serviços que são as seguintes: reforma estatutária para o SIB/UFPE, manutenção de equipamentos (obstaculiza um bom atendimento aos usuários), estrutura física compatível com as necessidades de cada Setorial, um complemento no redimensionamento de funcionários para as Setoriais seja Bibliotecários ou Técnicos administrativos, quero destacar aqui a necessidade que existe de projetos do que trata a norma técnica NRB9050 no que tange o bom funcionamento interno das bibliotecas, como também a acessibilidade para o público,

segurança patrimonial e porteiros para controle do acervo. Foi observada também a ausência de uniformização das regras de funcionamento das citadas bibliotecas, que causa divergências na forma de atendimento aos usuários cada Setorial que vem atuando de forma variada.

A biblioteca universitária é um centro de informação que deve estar engajado com a missão da instituição, oferecendo a seus usuários os diferentes suportes informacionais necessários ao trinômio ensino, pesquisa e extensão. Deve proporcionar um ambiente físico adequado para o desenvolvimento das atividades acadêmicas. As bibliotecas universitárias são organizações sociais sem fins lucrativos, porém sua unidade de negócio se configura na prestação de serviços para a comunidade acadêmica a que pertencem e para a sociedade em geral (quando públicas), de forma tangível ou intangível. (CAMPOS e NASCIMENTO, 2012, p. 3).

Eis, portanto a responsabilidade que as bibliotecas universitárias têm em corresponder com o cenário atual de desenvolvimento sustentável, contribuindo e sendo um repositório de acervo impresso ou digital de acordo, com as demandas que nestas bibliotecas se processam atendendo ao público que as procuram.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tanto a equipe dos profissionais da biblioteca do CFCH, quanto os gestores das Bibliotecas Setoriais da UFPE, responderam as questões sobre como veem e sentem o Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE, suas necessidades, principalmente de redefinir e atualizar as regras de funcionamento, atualizando o Estatuto das Bibliotecas do Sistema da UFPE. Quanto a SeGIC embora devidamente instalada na Biblioteca Central da UFPE e devidamente oficializada em 2011, conforme boletim oficial da UFPE e inaugurada em 2012, causou perplexidade, e para alguns desconhecimento, embora já esteja em pleno funcionamento.

O depoimento da Ex-Diretora do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFPE vem confirmando, a luta que ocorreu há mais de uma década, esclareceu também, que a Biblioteca de Humanidades foi pensada de maneira diferente, primeiro no espaço físico de 2.500m² e por fim, ficou com 1.300m², além dos problemas estruturais, que findou a construção em 2001 e só pode ser inaugurada em janeiro de 2007, ao falar sobre a Comissão Pró-Biblioteca, desde a sua criação pelo Prof. Antonio Jorge de Siqueira em 1999, que enfatizou, a luta para que esta biblioteca pudesse ter melhores condições, e ressalta o que deve se esperar, o que todo ambiente público precisa, sempre de atualização, seja no acervo, seja no controle desse acervo, como patrimônio público, na aquisição do acervo na conservação, como também, no bom desempenho desta Unidade de Informação, sempre lembrando a participação dos professores, dos bibliotecários, dos bolsistas, dos alunos e dos voluntários, que tanto auxiliaram para o crescimento deste Setor, houve solidariedade e um esforço coletivo para o bom êxito, da Reitoria e de suas Pró-reitoras, e do SIB, cada um atuando ao seu tempo e por isto mesmo, nesta direção as ações que aconteceram, estão contidas no Relatório de Atividades da Comissão Pró-Biblioteca – set.1998 a maio 2008 – anexo C, de autoria da Profa. Christine Dabat, que participou da Comissão Pró –Biblioteca, com dedicação e esmero em todas as ações empreendidas em prol desta biblioteca.

A SeGIC está em andamento com as suas ações, como foi criada, e porque, também fica claro, se consultar o material anexado: A UFPE Redefinindo o Sistema de Bibliotecas, realizado de 01-03 de dezembro de 1999 – relatório final, consta pois, na página 06 que havia inexistência de planejamento estratégico, e na página 8, palestra 4 : Prof. Silvio Meira e Prof. Décio Fonseca após a realização dos debates, os resultados obtidos podem ser sintetizados a saber:

Necessidade de se criar mecanismos que possibilitem a integração entre órgão de comunicação e informação da UFPE. As bibliotecas precisam de infraestrutura, com equipamentos computacionais e meios físicos de transmissão. Necessitam de um novo modelo arquitetônico, onde exista o processo de informação combinando tecnologias, com salas multimídias e com recursos humanos qualificados para atender à complexidade das novas demandas.

De fato, a SeGIC foi pensada em 2003 e efetivada em 2012, enquanto isto a tentativa dos bibliotecários reunir-se em grupos de trabalhos, com o objetivo de reformular o Estatuto, foi malograda, e a Biblioteca Central, que tinha o seu funcionamento de acordo com o que rezava no Estatuto, foi perdendo o seu perfil, porém ressurgindo com outro modelo, formatado em memória, em salas amplas para reuniões, ou ambientes para conexão com wi-fi e adquirindo 100 mil e-books, novo modelo, enquanto isto, internamente a Biblioteca Central passou por reforma em sua estrutura e em seu funcionamento, ainda assim o coletivo dos bibliotecários, equipe de bibliotecários e biblioteca do CFCH, e demais, respectivos gestores, das Bibliotecas Setoriais, com suas falas, apontam e revelam, como esta desenhado em suas mentes o Sistema de Bibliotecas da UFPE, a SeGIC, e no enfrentamento das questões de gerenciamento das respectivas Unidades Informacionais e por fim, a espera da concretização das metas definidas pelo Planejamento Estratégico, sempre participando e esperando se fazer presente, nesta construção que é da responsabilidade de cada um profissional, inserido no contexto das bibliotecas da UFPE. Sendo assim, ficou claro que as dificuldades da Biblioteca Setorial Prof. Roberto Amorim, se assemelham as demais.

A fala do atual Diretor do Sistema de Bibliotecas da UFPE, notabilizou as ações em andamento, o que representa a SeGIC, as linhas norteadoras, desde que assumiu a Direção do Sistema de Bibliotecas, e notadamente, enquanto gestor, as ações de empreendedorismo, vem confirmando o seu esforço, em diversas áreas, enquanto dúvidas houver, pode-se dirimir ao longo do tempo, pois encontrar um cenário em desalinho, pede tempo, como todo modelo de governo necessita pelo menos cinco anos para ser efetivado, estamos pois convivendo com as mudanças que já se efetivaram, e outras que vão ser concretizadas.

A Biblioteca do CFCH, nesta pesquisa, através do uso do questionário Servqual, obteve os resultados, que comparando a biblioteca real com a biblioteca ideal apresentou os GAPS (lacunas) dentro de 22 variáveis questionadas, foi observado que as maiores diferenças são: internet, sistema e espaço em grupo, em contrapartida bloqueios, gentilezas e atendimento não imediato, aparecem com as menores diferenças, trazendo também a compreensão, que na avaliação realizada, o resultado 3,12 indica que está acima da média, mas, ainda distante da avaliação máxima, conforme a nota atribuída 5, onde o desvio padrão

do índice de desempenho 0,59 que indica relativa homogeneidade entre os respondentes, quanto a avaliação da qualidade dos serviços prestados ao público desta Setorial, asseverando que ações inovadoras deve ser implementadas, para o melhor desempenho, mantendo o já conquistado.

Quanto a segunda parte da pesquisa, entrevistas com Gestores de outras Bibliotecas Setoriais da UFPE, Campus/Recife, que resultou em semelhanças nas dificuldades em relação com esta setorial, os pontos relevantes: Reforma estatutária, manutenção de equipamentos em geral, recursos humanos, estrutura física com planejamento, para expansão do acervo e para os usuários, e melhor integração de todo o SIB/UFPE, a meta definida das bibliotecas são os usuários, atores com quem lidamos sempre, no ofício de sermos mediadores do conhecimento, promovendo o atendimento das suas demandas, auxiliando com diversas ferramentas tecnológicas, portanto, sendo agente propulsor para o melhor aprendizado, não somente adquirindo o acervo, como a sua preservação, cuidando de todo o ambiente físico e tecnológico, que necessita de gerenciamento eficaz, auxiliando na pesquisa, no ensino e na extensão, proposto pela Universidade Pública, Instituição reconhecida historicamente, desde a sua origem, pelas discussões travadas no cerne da sociedade e que abriga sempre o espírito libertário, laico, que a diferencia e mantém a sua razão de ser, devendo encontrar nos gestores do conhecimento, os partícipes deste cenário.

Os pontos positivos dos resultados desta pesquisa apontaram que é preciso melhorar a prestação de serviços, com qualidade nesta setorial levando a reflexões de novas ações a serem implementadas como, por exemplo, providencias para a contratação de porteiros (controle e preservação do acervo), urgência na reformulação do Estatuto e melhorias na segurança patrimonial em geral. Foi identificado que Gestores das Bibliotecas Setoriais encontram dificuldades em acomodar o acervo, falta planejamento, na questão da acessibilidade NRB9050 e com recursos humanos sempre aquém das necessidades. Os pontos negativos, foram as dificuldades quanto ao tempo de entrevista com todos os respondentes que não foi devidamente cronometrado. Em relação aos 501 questionários aplicados aos usuários desta Setorial, 104 respondentes não responderam.

Idealizar a Biblioteca do CFCH, no grau de excelência deve ser meta a ser alcançada para isso se faz necessário esforço tanto das autoridades constituídas, quanto das políticas públicas implementadas e direcionadas para as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), portanto, o papel dos Gestores junto a sua equipe é de fundamental importância e demanda muito esforço, muitas ações interventoras e muita dedicação, tendo o foco nos usuários, nas suas demandas, à partir do acolhimento solidário, da sua dinâmica sempre

renovada, pelas novas formas de acesso ao conhecimento, que se transforma em aprendizado, possibilitando aos cidadãos, oportunidades, diversas na área do conhecimento, promovendo, mudanças no campo social, cultural, colimando com a responsabilidade que deve permear a Universidade Pública, aberta a todos os segmentos da sociedade, sendo assim esta pesquisa encaminha para outros questionamentos no âmbito de bibliotecas universitárias.

REFERÊNCIAS

BATISTA, Sophia Galvão; CUNHA, Murilo, Bastos. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.2 p.169, maio/ago.2007. Disponível em: <http://eci.ufmg.br/pocioline/index.php/pci/issue/view/28>. Acesso em 10. mar.2011

BAPTISTA, Michele Marques. **O papel do bibliotecário como líder no processo de informação e gestão de conhecimento na biblioteca universitária**. Disponível em: <<http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/967/433>> Acesso em: 29/04/2014.

BELLUZZO, Regina Célia Batista; MACEDO, Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, v. 22, n. 2, maio/ago. 1993. p. 124-132.

BUARQUE, Cristovam. **Pra que serve a universidade pública?** Recife, Editora Universitária, 2013, p. 11.

BRASIL. **Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância**. Brasília, maio de 2012, p.20-21. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2012/instrumento_com_alteracoes_mai_12.pdf> Acesso em: 17/03/14.

CAMPOS, Domingos Fernandes; NASCIMENTO, Maria do Socorro do. Qualidade do serviço em bibliotecas universitárias: percepção dos usuários em contextos público e privado. In: Simpoi, 2012, Rio Grande do Norte. **Anais eletrônicos...** Rio Grande do Norte: Universidade Potiguar, 2012. P.3. Disponível em: <http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2012/artigos/E2012_T00321_PCN03967.pdf>. Acesso em: 08 maio. 2014.

CARVALHO, Abigail de Oliveira. **Biblioteca universitária: estudo de usuário**. Revista da Escola de Biblioteconomia, v.5, n.2, p.117-127, set.1976.

CARVALHO, Evanise de. Estudo de satisfação dos usuários da biblioteca setorial Professor Roberto Amorim do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da UFPE. XXVCBBD, Florianópolis – SC. **Anais do CBBD** v. 25 (2013).

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro, Intertexto, 2004 p. 83

CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2013 Florianópolis. **Anais...** Florianópolis XXV CBBD, 2013.

CORTES, Marcia Della Flora; LOPES, Marilisa Leite. **As bibliotecas universitárias federais Brasileiras e a acessibilidade das informações em seus websites**. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, v.13, n.1, p.117-129, jan./jun., 2008.

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

CUNHA, M.B. Metodologia para estudo de usuários de informação científica e tecnológica. Revista de Biblioteconomia de Brasília.v.10,n.2,p..5-19 jul./dez 1982.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7.ed.rev.e atual.5.reimp.Rio de Janeiro,2003. 632p.

CHAUÍ, Marilena de Souza. A universidade pública sob nova perspectiva. Conferência de abertura da 26ª reunião anual da ANPED, Poços de Caldas, 5 de outubro de 2003.

DAVENPORT, T. **Knowledge Roles**: The CKO and Beyond. CIO, p.24, April 1, 1996.

FERREIRA, Gilda Pires. **A biblioteca universitária em perspectiva sistêmica**. Recife: Convênio Ministério da Educação e Cultura – DAU e Universidade Federal de Pernambuco, 1977. 9-16-39 p.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Paradigmas modernos da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: APB, 1999, p.30..

_____ **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979, p.79.

FONSECA, Edson Nery. **Introdução à biblioteconomia**. 2. Ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2007. 55-152p.

FUJITA , Mariangela S. L. Aspectos evolutivos das bibliotecas universitárias em ambiente digital na perspectiva da rede de bibliotecas da Unesp. Inf.& Soc. V.15, n.2 p.97, 2005

FREITAS, André Luis Policano, BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho, VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços biblioteca: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.

GARCIA, Cristiane Luíza Salazar, FAVATO, Vania Aparecida Marques, LIMA... In___ XVI **Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias**, 2010. Rio de Janeiro.

GASSET, José Ortega. **Missão do bibliotecário**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2006, p. 11.

GONZALES, Camilla Juliana. **Biblioteca acessível**: serviços de informação para usuários com deficiência. In: Capítulo 3 do trabalho de conclusão do Curso de Biblioteconomia da Universidade de São Paulo. São Paulo: O autor, 2003.

GUEDES, Joana Barbosa. Catálogos online: disponibilização das bibliotecas universitárias brasileiras. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, 2002, Pernambuco. **Anais...** Pernambuco, 2002. Disponível em:<
<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/70.a.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2010.

HAIR, Jr; BLACK, W. C; BABIN, B. J; ANDERSON, R. E e TATHAM, R. L. **Multivariate Data Analysis**. 6ª edição. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall, 2006.

HILDRETH, Charles R. Online Public Access Catalogs. **Annual Review of Information Science and Technology** (ARIST), v. 20, p.233-285, 1985..

_____. OPAC access model. In: **Online catalog design models: are we moving in the right direction?**. A report submitted to the Council on Library Resource, August, 1995.

Disponível em: <<http://myweb.cwpost.liu.edu/childret/clr-opac.html>>. Acesso em: 15 nov. 2014.

HOUAISS, Antonio e Vilar de Salles. Dicionário Houaiss de Língua Portuguesa. Rio de Janeiro, Objetivo. 2001. p. 2326

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA – INEP. SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção a regulamentação. 2. ed. Brasília, 2004.155p.

LE COADIC, Yves François. **A ciência da informação**. Tradução Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos, 2004. 13-124 p.

LIMA, Maria Leticia de Andrade. **Usuários de uma biblioteca universitária**: Estudo realizado no Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco. *Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v. 3 nº , p. 52, 1974.

MALHEIRO, Armando; RIBEIRO, Fernanda. **Paradigmas, serviços e mediações em ciência da informação**. Recife: Néctar, 2011, p.99

MATIAS, Pereira Jose. **Manual de gestão pública contemporânea**. 4. ed. São Paulo. Atlas, 2010, p.119

MENDONÇA, Marina A. de. et al. **Biblioteca pra quê te quero? Uma proposta de educação de usuários na universidade federal do ceará**. XVI Seminário Nacional de bibliotecas Universitárias. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_362.pdf> Acesso em 23/02/2013.

MILANESI, Luis. **O que é biblioteca**. São Paulo: brasiliense, 1983, p.64.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão de qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas 2004. 2º ed.

PEREIRA, Carlos Bresser; SPINK, Peter Kevin. (Orgs). **Reforma do Estado e administração pública gerencial**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.b

PINHEIRO, Carlos. **Historia das bibliotecas no mundo ocidental**. [s. l.] , 2007 .Disponível em <<http://slideshare.net/ladonordeste/historia-das-bibliotecas>> Acesso em 18 jan .2008

RIBEIRO, Júlio César de Moraes; FARIAS, Rogério Assunção. Gestão baseada em resultado no setor público. In: **GBRSP gestão baseada em resultado no setor público: Uma Abordagem Didática para Implementação em Prefeituras, Câmaras Municipais, Autarquias, Fundações e Unidades Organizacionais**. São Paulo, Atlas, 2012. p. 55.

SANTOS, Plácida Leopoldina Ventura Amorim da Costa. Catalogação: trajetória para um código internacional. Niterói: Intertexto, 2009, p. 25-51-64.

SERRAI, Alfredo. História da biblioteca como evolução de uma ideia e de um sistema. Rev. da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v.4, n.2, p.148, set.1975.

SILVA, Ascendino F. D. A universidade: conhecimento e desenvolvimento In_____ **Pra que serve a universidade pública?** Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2013 p. 26

SILVA, Armando Malheiro. **A informação da compreensão do fenômeno e construção do objecto científico.** Santa Maria da Feira, Rainho & Neves, Lda, 2006, p. 116.

SILVA, Pedro Luiz Barros. MELO, Marcus André Barreto de. **O processo de implementação de políticas públicas no Brasil: características e determinantes da avaliação de programas e projetos.** Disponível em:

<http://governancaegestao.files.wordpress.com/2008/05/teresa-aula_22.pdf> Acesso: 10 de maio de 2013.

TROSA, Sylvie. **Gestão pública por resultados:** quando o Estado se compromete. Brasília, DF: ENAP, 2001. 311 p.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. **Planejamento Estratégico.** Recife, PE, 2012.

_____ Jornal INCampus, N° 184, 2013, p. 3-4.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010. p. 91.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário biblioteca ideal

Indique o grau que você acha que *bibliotecas deveriam apresentar* as características descritas em cada enunciado (itens 1 a 22). Se você concorda totalmente que bibliotecas devam ter certa característica, marque 5. Caso você *discorde totalmente* que bibliotecas devam ter tal característica, marque 1. *Em situações intermediárias*, marque o valor entre 2 e 4. Não há respostas certas ou erradas.

Docente () Discente graduação () Discente pós-graduação () Técnico administrativo ()

Discordo totalmente (1)	Neutro (3)	Concordo totalmente (5)	E
-------------------------	------------	-------------------------	---

1. Bibliotecas devem possuir tecnologias atualizadas. ()
2. Suas instalações físicas devem seguir padrões ergonômicos e de acessibilidade. ()
3. O espaço para estudo individual deve ser adequado. ()
4. O espaço para estudo em grupo deve ser adequado e suficiente. ()
5. A iluminação e o ambiente adequado e silencioso fazem parte de uma biblioteca. ()
6. Se necessário, os funcionários devem ser solícitos e prestativos. ()
7. A localização dos livros e periódicos do acervo deve ser encontrada facilmente. ()
8. O sistema de Busca facilita a recuperação de informação (Livros, Teses, Periódicos, etc.). ()
9. Bibliotecas devem ser automatizadas para facilitar a busca (por título, autor, etc.) ()
10. A reserva de livros deve ser bem executada. ()
11. Bibliotecas devem manter seus acervos (materiais informacionais: livros, periódicos, mídias e outros) atualizados. ()
12. Os serviços de consulta e empréstimos necessitam ser confiáveis. ()
13. Você deve ser atendido imediatamente pelos funcionários. ()
14. Os funcionários de bibliotecas nem sempre precisam estar dispostos a ajudá-lo. ()
15. Os funcionários da biblioteca precisam conhecer bem o acervo. ()
16. É confiável as informações dadas pelos funcionários. ()
17. Os funcionários de bibliotecas precisam ser gentis e educados. ()
18. Nas regras estabelecidas por bibliotecas, o acesso ao acervo, deve contar com bloqueios: (na entrada de usuários com bolsas e livros de outras bibliotecas; revistados na entrada e na saída do acervo; uso de guarda volumes). ()

19. Os funcionários precisam estar tecnicamente bem preparados para executar as tarefas.
()
20. As bibliotecas devem ter computadores com internet e wi-fi. ()
21. As bibliotecas devem funcionar em horário conveniente a todos os usuários. ()
22. Deve-se esperar que as bibliotecas funcionem exatamente nos horários divulgados. ()

APÊNDICE B – Questionário biblioteca real

Indique o grau que você acha que *biblioteca do CFCH/UFPE* apresenta as características descritas em cada enunciado (itens 1 a 22). Se você **concorda totalmente** que a biblioteca possui uma certa característica, marque 5. Se você **discorda totalmente** que a biblioteca do CFCH/UFPE possui tal característica, marque 1. *Em situações intermediárias*, marque o valor entre 2 e 4 . Não há respostas certas ou erradas.

Docente () Discente graduação () Discente pós-graduação () Técnico administrativo ()

Discordo totalmente (1)	Neutro (3)	Concordo totalmente (5)	P
-------------------------	------------	-------------------------	---

1. A biblioteca do CFCH possui equipamentos modernos ()
2. As instalações físicas da biblioteca do CFCH seguem padrões ergonômicos e de acessibilidade. ()
3. O espaço para estudo individual. ()
4. O espaço para estudo em grupo adequado ()
5. O ambiente da biblioteca do CFCH é silencioso, iluminado e climatizado. ()
6. Se você tem dúvidas, os funcionários da biblioteca do CFCH são solícitos/prestativos. ()
7. O acervo, livro e periódicos são facilmente encontrados nas estantes. ()
8. A biblioteca do CFCH é informatizada. (A busca por título, autor etc.) é facilitada. ()
9. Bibliotecas devem ser automatizadas para facilitar a busca (por título, autor, etc.). ()
10. O serviço de reserva de livro (agendamento) é bem executado. ()
11. A biblioteca do CFCH mantém seus acervos (materiais informacionais: livros, periódicos, mídias e outros) atualizados. ()
12. Os serviços de consulta e empréstimos são confiáveis. ()
13. Você não é atendido imediatamente pelos funcionários da biblioteca do CFCH. ()
14. Os funcionários da biblioteca do CFCH nem sempre estão dispostos a ajuda-lo. ()
15. Os funcionários da biblioteca do CFCH demonstram conhecer bem o acervo. ()
16. Você confia nas informações dadas pelos funcionários da biblioteca do CFCH. ()
17. Os funcionários da biblioteca do CFCH são gentis e educados. ()

18. Nas regras estabelecidas por esta biblioteca, no acesso ao acervo são pertinentes; bloqueios: (na entrada de usuários com bolsas e livros de outras bibliotecas; revistados na entrada do acervo; uso de guarda volumes). ()
19. Funcionários da biblioteca do CFCH tem apoio técnico para executar bem as tarefas. ()
20. A biblioteca do CFCH tem computadores suficientes com internet Wi- Fi. ()
21. A biblioteca do CFCH opera em horários convenientes para todos os usuários. ()
22. A biblioteca do CFCH funciona exatamente nos horários divulgados. ()

APÊNDICE C – Roteiro de entrevista com gestor (as) das bibliotecas setoriais do SIB/UFPE

- 1) Quais as dificuldades que você enfrenta no gerenciamento desta setorial?
- 2) O acervo desta setorial é satisfatório para a comunidade acadêmica?
- 3) O ambiente está de acordo com as normas da acessibilidade (NRB 9050). Sim ou não? Por quê?
- 4) Em sua opinião como gestor (a) o atendimento aos usuários tem sido satisfatório? Por quê?
- 5) Nesta setorial é utilizado algum método para saber o nível de satisfação dos usuários? Sim ou não? Por quê?
- 6) A quantidade de computadores com acesso para os usuários é suficiente?
- 7) As regras do sistema de bibliotecas da UFPE são satisfatórias?
- 8) O que falta para atingir o atendimento de excelência nesta setorial?
- 9) Qual é a sua sugestão para a melhoria de gestão desta setorial?
- 10) Considerando a preservação do acervo enquanto patrimônio o acesso dos usuários é controlado (utiliza o guarda-volumes) ou livre acesso? Por quê?
- 11) De tudo o que foi respondido tem algo a acrescentar?

APÊNDICE D – Roteiro de entrevista com o diretor do Sistema de Bibliotecas setoriais da UFPE

- 1) O que representa o Sistema Integrado de Bibliotecas para você enquanto gestor?
- 2) O que mudou com a criação da SeGIC?
- 3) Qual a importância da SeGIC e como funciona o Sistema Integrado de Bibliotecas da UFPE após a sua implementação e qual o novo modelo de BC que está surgindo?
- 4) A que se atribui o enxugamento do espaço físico dos setores da Biblioteca Central, quando se sabe que as atribuições legais de aquisição e preparo dos livros e demais materiais é realizada pela BC para todo o SIB, ela vem perdendo seu espaço de atuação?
- 5) No planejamento estratégico (2012) para o Sistema Integrado de Bibliotecas ficou claro que no resultado final consolidação da missão, visão e do planejamento tático para o Sistema de Bibliotecas - visão “ser referência nacional em serviços informacionais no âmbito das bibliotecas universitárias federais até 2016. Quais foram os avanços?
- 6) Após a reinauguração da Biblioteca Central como a comunidade acadêmica percebeu o seu funcionamento (com o memorial de Pernambuco, Prof. Denis Bernardes, auditórios instalados.)?
- 7) A estrutura física e funcional da Biblioteca Central foi criada com objetivos bem delineados, após décadas foi ocupada por Mestrado em Gestão Pública pelo Mestrado da Ciência da informação e pela SeGIC. Enquanto diretor do SIB qual a sua visão e expectativa quanto a ocupação do prédio da Biblioteca Central com diferentes atividades?
- 8) Na sua visão o que falta para o SIB atingir o patamar de excelência e vir a ser referência nacional tendo como base o planejamento estratégico de 2012?

APÊNDICE E – Roteiro de entrevista com o diretor da SeGIC

- 1) Professor a SeGIC foi criada com qual finalidade e em que B.O da UFPE registra a sua criação?
- 2) Por que a localização e funcionamento da SeGIC se encontra na Biblioteca Central?
- 3) A SeGIC formula políticas para o SIB, Editora da UFPE, TVU, ASCOM e tem poder deliberativo?
- 4) Pelo que reza o Estatuto de Regimento de Bibliotecas da UFPE de 1991 a BC como órgão suplementar está ligada diretamente ao reitor, após a criação da SeGIC o que mudou?
- 5) Qual foi o papel da SeGIC na reinauguração da BC em agosto do corrente ano?
- 6) Quais as diretrizes da SeGIC para o sistema de biblioteca?
- 7) Quantos funcionários qualificados a SeGIC dispõe?
- 8) Como o senhor vê a Biblioteca Central frente ao SIB e a SeGIC?
- 9) O PAI (Plano Anual Institucional) com relação a SeGIC quais as ações de impacto neste plano?
- 10) De tudo o que foi questionado o senhor acrescentaria algumas ações que contribuiria para o SIB vir a ser referência nacional?

APÊNDICE F – Roteiro de entrevista com bibliotecários

- 1) Há quanto tempo você trabalha na biblioteca do CFCH?
- 2) Em relação ao apoio técnico nesta setorial (pessoal suficiente, computador, ambiente adequado) você acha satisfatório para atender os usuários em suas necessidades? Por quê?
- 3) O que é prioritário nesta setorial: os usuários, as tarefas de cunho técnico? Por quê?
- 4) Mediante o Plano de Capacitação da UFPE, Lei 11.091/05 você participa ou já participou de capacitação e qualificação desde esta data?
- 5) Você considera o atendimento nesta setorial de excelência? Por quê?
- 6) Qual a sua opinião sobre o planejamento estratégico para o SIB/PROGEPE pelo coletivo de bibliotecários da UFPE?
- 7) Após o dimensionamento de servidores para o sistema de bibliotecas da UFPE 2013, a vinda de técnicos administrativos para este setor foi suficiente?
- 8) Qual a sua opinião sobre a vinda de alunos de biblioteconomia para estágios ao longo dos anos nesta setorial?
- 9) Qual a sua opinião sobre o SIB após a sua reabertura e a SeGIC?
- 10) Considerações finais (fale o que impactaria nas ações para melhorar o atendimento nesta setorial)

APÊNDICE G – Roteiro de entrevista com ex-diretora do CFCH e membro da comissão de biblioteca criada por Prof. Jorge Antonio Siqueira em 1999

- 1) Quais foram às conquistas para a biblioteca do CFCH após a criação da comissão pró-biblioteca?
- 2) A comissão era composta por quantos membros?
- 3) Contou sempre com o apoio da reitoria e da gestão do SIB?
- 4) Logo que concluiu as novas instalações (no térreo) 2002, por que a biblioteca somente foi inaugurada no início de 2007?
- 5) Qual foi o objetivo das regras de acesso ao acervo com o uso de guarda-volumes?
- 6) Como manter um bloqueio sem porteiro?
- 7) Como a senhora vê a biblioteca do CFCH atualmente?
- 8) Em sua opinião o acervo da biblioteca nesta melhorou?
- 9) Quais os pontos negativos e positivos na atualidade?
- 10) De tudo que foi dito faça suas considerações?

ANEXOS

ANEXO – A Boletim Oficial da UFPE.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

BOLETIM OFICIAL

NÚMERO ESPECIAL

SUMÁRIO

01-	RESOLUÇÃO Nº 01/2011 - CONSELHO ADMINISTRAÇÃO E DE CURADORES Aprova o Orçamento da UFPE para o exercício de 2012, e dá outras providências	01 - 08
02-	PORTARIA NORMATIVA Nº 24/2011 Alteração de dispositivos da Portaria Normativa nº 17, de 29 de setembro de 2003, que instituiu o Núcleo de Telessaúde da Universidade Federal de Pernambuco	09
→ 03-	PORTARIA NORMATIVA Nº 25/2011 Cria a Secretaria de Gestão da Informação e Comunicação (SGIC), diretamente vinculada ao Reitor	10 - 11
04-	PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA - CFCH Seleção para Ingresso ao Programa de Pós-Graduação - 2012 –Doutorado Interinstitucional	12 - 22
05-	ESTRUTURA CURRICULAR STRICTO SENSU - PG EM ENG. MECÂNICA - REPUBLICAÇÃO Área de Concentração: Engenharia Naval e Oceânica	23
	Área de Concentração: Engenharia de Materiais e Fabricação	24 - 25
06-	PÓS-GRADUAÇÃO EM ARQUEOLOGIA - CFCH Resultado da Seleção para Ingresso ao Programa de Pós-Graduação - 2012 – Mestrado e Doutorado	26 - 27
07-	PORTARIAS DE PESSOAL Retificação CENTRO – CCS – Nº 15/2011	27

B. O. UFPE, RECIFE

V. 46

Nº 129
ESPECIAL

PÁG.
01 – 27

28 DE DEZEMBRO DE 2011

PORTARIA NORMATIVA Nº 25, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2011.

EMENTA: Cria a Secretaria de Gestão da Informação e Comunicação (SGIC), diretamente vinculada ao Reitor.

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO, no uso de suas atribuições conferidas pelo art. 33 do Estatuto da Universidade e considerando a necessidade de adequar a estrutura organizacional da Reitoria,

RESOLVE:

Art. 1º - Criar a Secretaria de Gestão da Informação e Comunicação (SGIC), diretamente vinculada ao Reitor, com o objetivo de assessorar, estabelecer políticas, definir e acompanhar processos e procedimentos de Informação e Comunicação no âmbito interno e externo da UFPE.

Art. 2º - A Secretaria de Gestão da Informação e Comunicação é a instância da UFPE que coordena os assuntos referentes à Gestão da Informação e da Comunicação, à Gestão de Processos e de Tecnologias da Informação e Comunicação, orientada pelo Conselho Gestor da Informação e Comunicação.

Art. 3º - A Secretaria tem a finalidade gerenciar a Informação e a Comunicação em toda estrutura da UFPE, articulando ações transversais nas diversas unidades e objetiva, promover a melhoria contínua, a interação e a inovação nos processos meio para ensino, pesquisa, extensão e gestão, através do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação.

Art. 4º - A SGIC articula e gerencia as ações das unidades de Informação e Comunicação da UFPE, notadamente o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI), a Editora Universitária, a Assessoria de Comunicação Social (ASCOM), o Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB) e o Núcleo de Rádio e Televisão Universitária (NRTVU).

Art. 5º - A Secretaria de Gestão da Informação e Comunicação se constitui a partir da seguinte estrutura organizacional:

- I. Diretoria de Gestão da Informação, com a atribuição de gerenciar a Informação em toda estrutura administrativa e acadêmica da UFPE, articulando ações transversais nas diversas unidades.
- II. Diretoria de Gestão da Comunicação, com a atribuição de gerenciar a Comunicação em toda estrutura administrativa e acadêmica da UFPE, articulando ações transversais nas diversas unidades.
- III. Diretoria de Gestão de Tecnologias, com a atribuição de gerenciar, no nível estratégico, os planos, processos acadêmicos e administrativos e projetos, envolvendo as Tecnologias da Informação e Comunicação, articulando ações transversais nas unidades acadêmicas.

Art. 6º - A SGIC se articula a partir de um Conselho Gestor da Informação e Comunicação que tem as seguintes finalidades:

- a) propor as diretrizes sobre a política de Informação, Comunicação e de Tecnologias da Informação no âmbito da UFPE;

- b) definir e apoiar estratégias de Sistemas de Informação e de Comunicação, alinhadas às necessidades institucionais de tomada de decisão da Universidade;
- c) estabelecer prioridades institucionais, articuladas e integradas ao plano estratégico da UFPE.

Art. 7º - O Conselho Gestor da Informação e Comunicação será composto pelos seguintes membros:

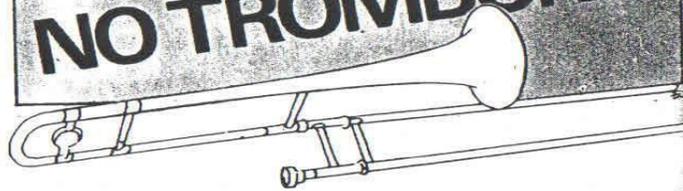
- a) Reitor (presidente do Conselho);
- b) Pró-reitor de Planejamento;
- c) Secretário de Gestão da Informação e Comunicação;
- d) Diretor de Gestão da Informação;
- e) Diretor de Gestão da Comunicação;
- f) Diretor de Gestão de Tecnologias;
- g) Diretor do Núcleo de Rádio e TV Universitária - NRTVU;
- h) Diretor do Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI;
- i) Diretor do Sistema Integrado de bibliotecas – SIB;
- j) Diretor da Editora Universitária;
- k) Diretor da Assessoria da Informação;
- l) Um representante de cada um três segmentos: estudantes, professores e servidores técnico-administrativos;
- m) Um representante dos diretores de centro.

Parágrafo Único - Em matéria de interesse específica, será convocado a participar do Conselho Gestor da Informação e Comunicação o Pró-reitor da área pertinente.

Art. 8º - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Anísio Brasileiro de Freitas Dourado
Reitor

8249
**BOTE A BOCA
NO TROMBONE!**



**Serviço Público é para
servir ao público.
Se você for mal atendido,
reclame!**

Escreva para:
PROGRAMA NACIONAL
DE DESBUROCRATIZAÇÃO.
Palácio do Planalto
Brasília - DF
CEP 70.150



"Desburocratizar é tarefa de todos nós".



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

CDU 378 4(813 4) (05) **BOLETIM OFICIAL**

NÚMERO ESPECIAL

SUMÁRIO

ESTABUO
Regimento
DO
SISTEMA DE BIBLIOTECAS

B.O.UFPE, RECIFE

v.26

Nº 05
ESPECIAL

PÁG.
01-19

15 MARÇO 1991

BOLETIM OFICIAL
DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

Diretor - Prof. Edinaldo Gomes Bastos
Coordenador - Prof. Geraldo Calábria Lapenda

Editado pelo
Departamento de Administração da Reitoria
e impresso pela
Editora Universitária

* * *

Edifício da Reitoria
Av. Prof. Moraes Rêgo, 1235 - sala 252
Cidade Universitária
50739 - Recife, Pernambuco, Brasil

Boletim Oficial da Universidade Federal de Pernambuco. v. 1, nº 1,
maio, 1966. Recife, Departamento Administrativo da Reitoria.

Ex-Diretores:

Murilo Humberto de Barros Guimarães	(ago. 1966 - ago. 1971)
Marcionilo de Barros Lins	(ago. 1971 - ago. 1975)
Paulo Frederico do Rêgo Maciel	(set. 1975 - set. 1979)
Geraldo Lafayette Bezerra	(dez. 1979 - abr. 1983)
Geraldo Calábria Lapenda	(abr. 1983 - nov. 1983)
George Browne do Rêgo	(nov. 1983 - nov. 1987)

1. Universidades — Pernambuco — Periódicos

378.8105 CDD
378.4(813.4) (05) CDU
emrbl

UFPe
BC71-1430/rev

B.O.UFPE, RECIFE	v.26	Nº 05 ESPECIAL	PÁG. 01-19	15 MARÇO 1991
------------------	------	-------------------	---------------	---------------

D O

S I S T E M A
D E
B I B L I O T E C A S

B.O.UFPE, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991 01

ESTATUTO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS

SUMÁRIO

Título I	- Disposições preliminares	03
Título II	- Da Biblioteca Central	03
Capítulo I	- Da natureza e finalidade	03
Capítulo II	- Da estrutura organizacional	03
Seção I	- Da Direção	04
Seção II	- Do Conselho Técnico Administrativo (CTA)	05
Seção III	- Das Divisões e Serviços	06
Seção IV	- Da Secretaria	12
Seção V	- Da Administração Física e Patrimonial	13
Seção VI	- Da Contabilidade	15
Título III	- Do Sistema de Bibliotecas	16
Capítulo I	- Das Bibliotecas Setoriais	16
Seção I	- Da natureza e finalidade	16
Seção II	- Da Competência	16
Título IV	- Disposições gerais	18

02 B.O.UFPe, Recife, 62 (05 especial): 01-19, 15 março 1991.

DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS

TÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - O presente Regimento tem por finalidade disciplinar o funcionamento do Sistema de Bibliotecas da UFPE.

§ 1º - O Sistema de Bibliotecas (SIB) é composto da Biblioteca Central e de nove Bibliotecas Setoriais, integradas a nível técnico.

§ 2º - O Sistema de Bibliotecas tem como órgão coordenador a Biblioteca Central.

TÍTULO II

DA BIBLIOTECA CENTRAL

CAPÍTULO I

Da Natureza e Finalidade

Art. 2º - A Biblioteca Central é um órgão suplementar da Universidade Federal de Pernambuco, diretamente subordinada à Reitoria (Estatuto da UFPE, artigos 12 e 13 e seus parágrafos).

Parágrafo Único - A Biblioteca Central tem como finalidade coordenar e supervisionar as atividades técnicas do Sistema, e atuar como Centro Referencial de Informação Científica, Tecnológica, Literária e Artística.

CAPÍTULO II

Da Estrutura Organizacional

B.O.UFPe, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991 03

Art. 39 - Compõem a BC:

- I - C T A
- II - Direção
- III - Coordenadoria Administrativa
- IV - Divisões e Serviços
- V - Assistente
- VI - Administração Física e Patrimonial
- VII - Contabilidade

Seção I

Da Direção

Art. 40 - A Direção da Biblioteca Central é exercida por Bacharel em Biblioteconomia, de reconhecida experiência técnico-administrativa.

Parágrafo Único - O Diretor da Biblioteca Central será designado pelo Reitor.

Art. 50 - Compete ao Diretor da Biblioteca Central:

- I - administrar o órgão e representá-lo;
- II - delegar competência, no âmbito do órgão, visando assegurar maior rapidez e objetividade às decisões;
- III - exercer o poder disciplinar na esfera de suas atribuições;
- IV - submeter à aprovação do Reitor o plano de trabalho do órgão, com a respectiva previsão de despesa, dentro do prazo fixado na formado § 4º do art. 9º.
- V - zelar pela ordem e eficiência dos trabalhos, representando o Reitor nos casos de infração ao regime disciplinar.
- VI - articular-se com as Unidades Universitárias visando aprimorar o seu desempenho;
- VII - elaborar o regimento do órgão e submetê-lo à aprovação do Conselho de Administração;
- VIII - cumprir e fazer cumprir o Regimento do Órgão, as disposições estatutárias e regimentais, bem como as instruções e determinações do Reitor, que lhe sejam

04 B.O.UFPe, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991

aplicáveis;

IX - apresentar, até o dia 31 de março, o relatório das atividades do órgão no ano anterior;

X - praticar os demais atos inerentes à sua condição específica, consoante o que dispuser o regimento do órgão, obedecidas as normas estatutárias e regimentais e as resoluções dos Conselhos Superiores.

Seção II

Do Conselho Técnico-Administrativo (CTA)

Art. 60 - O CTA é o órgão deliberativo e consultivo em matéria técnica, administrativa e financeira do SIB, nos termos da Resolução nº 02/87, alterada pela Resolução nº 03/88, do Conselho de Administração, conforme o disposto no Estatuto e Regimento da UFPE.

Art. 70 - Compete ao CTA:

- I - funcionar como órgão deliberativo e consultivo, em matéria técnica, administrativa e financeira da Biblioteca Central;
- II - elaborar, de acordo com o Diretor, o plano de trabalho da Biblioteca Central, com a correspondente previsão de despesa;
- III - apreciar o Regimento da Biblioteca Central e suas eventuais modificações, quando proposto pelo Diretor, antes de remetê-lo a exame e aprovação pelo Conselho de Administração;
- IV - tomar conhecimento e deliberar sobre representações de natureza administrativa e disciplinar;
- V - deliberar sobre execução de projetos de competência da Biblioteca Central;

B.O.UFPe, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991 05

VI - compatibilizar as atividades de ensino, pesquisa e extensão a serem realizadas na Biblioteca Central, com os programas e normas administrativas desta, especialmente no que se refere às atividades abertas a toda a comunidade universitária e extra-universitária;

VII - estimular e apreciar os projetos que se relacionem com a melhoria da eficiência dos serviços da Biblioteca Central, em seus aspectos administrativos e técnicos;

VIII - julgar recursos interpostos das decisões do Diretor da Biblioteca Central;

IX - analisar o relatório anual do Diretor da Biblioteca Central, emitindo parecer sobre o mesmo.

Art. 89 - O Conselho Técnico-Administrativo se reunirá, ordinariamente, uma vez por mês, de acordo com o calendário estabelecido pelo seu Plenário na primeira reunião de cada ano.

§ 1º - O CTA poderá ser convocado extraordinariamente, sempre que se fizer necessário, pelo seu presidente ou pela maioria dos seus membros devendo constar expressamente da convocação o motivo da reunião;

§ 2º - Na falta ou impedimento do Presidente do Conselho, assumirá suas funções o seu substituto, nos termos do RGU, que exercerá igualmente a presidência do colegiado.

Art. 90 - As reuniões do CTA deverão se realizar com a presença da maioria simples dos seus componentes, e as deliberações serão tomadas por maioria simples dos membros presentes, exceto quando norma regimental superior dispuser de modo diferente.

Art. 10 - Cabe ao Presidente do Conselho comunicar aos interessados as decisões e proposições aprovadas pelo CTA.

Art. 11 - Para o desempenho de suas atribuições específicas, poderá o Conselho constituir comissões especiais.

06 B.O.UFPe, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991.

Parágrafo Único - Estas comissões poderão ter o assessoramento de professor, funcionário ou estudante reputado conhecedor da matéria em discussão, sem direito a voto.

Art. 12 - Compete ao Secretário da Biblioteca Central as atividades de secretaria do Conselho e a guarda de sua documentação.

SEÇÃO III

Das Divisões e Serviços

Art. 13 - Para cumprir suas finalidades e realizar os serviços de sua responsabilidade, a Biblioteca Central está internamente estruturada em divisões e serviços.

Art. 14 - São as seguintes as Divisões da Biblioteca Central: Divisão de Aquisição, Divisão de Processos Técnicos e Divisão de Apoio ao Usuário.

§ 1º - As divisões serão chefiadas por bibliotecários do Quadro da UFPE, indicados pelo Diretor da Biblioteca Central e designados pelo Reitor.

§ 2º - Os serviços serão coordenados por Bibliotecários indicados pelo Diretor da Biblioteca Central, ouvido o chefe da respectiva Divisão.

Da Divisão de Aquisição:

Art. 15 - A Divisão de Aquisição é responsável pelo desempenho de atividades concernentes à seleção e aquisição do material bibliográfico a ser incorporado ao acervo do Sistema de Bibliotecas da UFPE.

Art. 16 - Compete à Divisão de Aquisição:
- Estabelecer a política de aquisição, seleção e adequação do acervo bibliográfico do Sistema de Bibliotecas da UFPE.

B.O.UFPe, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991 07

Art. 17 - A Divisão de Aquisição está dividida em dois serviços:

- I - compra;
- II - Intercâmbio e Doação.

Art. 18 - Compete ao Serviço de Compra:

- adquirir, mediante compra, todo e qualquer material bibliográfico a ser incorporado ao acervo documental do Sistema de Bibliotecas da UPPE.

Art. 19 - Compete ao Serviço de Intercâmbio e Doação:

I - realizar intercâmbio com instituições congêneres, universitárias e extra-universitárias, como mecanismo de interação técnica, científica e cultural.

II - realizar atividades concernentes à doação de documentos;

III - executar outras atividades nos limites de sua competência, sempre que necessário.

Art. 20 - O material bibliográfico a ser adquirido a ser adquirido por compra, bem como o recebido por doação ou intercâmbio será submetido a um processo seletivo, a fim de verificar sua adequação aos objetivos, fixados pelo CTA.

Art. 21 - O processo seletivo ficará a cargo de uma Comissão de Seleção designada pelo Diretor da Biblioteca Central, assim constituída:

- Chefe da Divisão de Aquisição
- Chefe da Divisão de Apoio ao Usuário
- Chefe da Divisão de Processos Técnicos
- Um (1) bibliotecário da Divisão de Processos Técnicos
- Um (1) bibliotecário do Serviço de Intercâmbio e Doação
- Um (1) bibliotecário do Setor de Periódicos.

Art. 22 - A Divisão de Aquisição contará também com o Setor de expedição, ao qual competirá receber e distribuir o material bibliográfico.

08 B.O.UFPe, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991

Da Divisão de Processos Técnicos:

Art. 23 - A Divisão de Processos Técnicos é responsável pelo tratamento técnico do material bibliográfico a ser incorporado ao acervo, convencional e não convencional ao Sistema de Bibliotecas da UPPE.

Art. 24 - Compete à Divisão de Processos Técnicos:

I - classificar e catalogar o material bibliográfico a ser incorporado ao acervo;

II - realizar catalogação na fonte do material bibliográfico a ser editado pela Editora Universitária, de teses e outras publicações da comunicada;

III - organizar e manter atualizados os catálogos da Biblioteca Central;

IV - propor normas e procedimentos com vistas à padronização dos processos técnicos nas unidades do Sistema de Bibliotecas;

V - organizar a coleção de demanda reduzida do Sistema de Bibliotecas da UPPE.

Da Divisão de Apoio ao Usuário

Art. 25 - A Divisão de Apoio ao Usuário (DAU) tem sob sua responsabilidade o oferecimento de serviços específicos de documentação e referência, bem como a divulgação de informações especiais e eventos de interesse para a comunidade acadêmica.

Art. 26 - A Divisão de Apoio ao Usuário está dividida em três Serviços:

Circulação e Informação; Serviços Especiais; Coleções Especiais.

B.O.UFPe, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991 09

Do Serviço de Circulação e Informação

Art. 27 - O Serviço de Circulação e Informação é responsável pelo oferecimento da base informacional e documental, geral e especializada, bem como pela orientação documental e divulgação de dados, notícias e realização de eventos culturais de interesse para a comunidade acadêmica.

Art. 28 - O Serviço de Circulação e Informação está dividido em três setores: Setor de Periódicos, Setor de Empréstimo e Consulta, Setor de Referência Geral e Legislativa.

Art. 29 - Compete ao Setor de Periódicos:

I - organizar, processar tecnicamente, preservar e oferecer à consulta e reprodução "in loco" o acervo bibliográfico de periódicos;

II - interagir permanentemente com centro de documentação para oferecer ao usuário a informação não disponível em seu acervo;

III - realizar atividades de Disseminação Seletiva da Informação (DSI), divulgando-as com a comunidade universitária;

IV - manter atualizado o Catálogo Coletivo Nacional de Periódicos.

Art. 30 - Compete ao Setor de Empréstimo e Consulta:

- fazer circular o acervo bibliográfico, mediante consulta no recinto da Biblioteca, empréstimo domiciliar e inter-bibliotecas.

Art. 31 - Compete ao Setor de Referência Geral e Legislativa:

I - oferecer informações documentais, no âmbito de sua abrangência;

II - orientar o usuário às fontes de informação: especialistas, bibliotecas, centros de documentação ou documentos;

10 B.O.UFPE, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991

III - oferecer informações pertinentes à legislação;

IV - reunir e colecionar os atos administrativos da ou sobre a UFPE, divulgando-os na comunidade universitária;

V - realizar serviços relativos à Divulgação, Animação Cultural, Bibliografia e Normalização.

Dos Serviços Especiais

Art. 32 - Serviços Especiais tem sob sua responsabilidade a elaboração técnica de todas as publicações da Biblioteca Central, bem como o oferecimento de serviços específicos relativos a: restauração, encadernação, conservação e reprografia.

Art. 33 - Serviços Especiais está dividido em três setores: publicações; restauração, conservação e encadernação; reprografia.

Art. 34 - Compete ao Setor de Publicações:

I - assessorar as atividades editoriais da UFPE, nos limites de sua competência, sempre que solicitado;

II - elaborar as publicações da Biblioteca Central.

Art. 35 - Compete ao Setor de Restauração, Conservação e Encadernação:

- realizar todas e quaisquer ações necessárias à restauração, conservação e/ou encadernação de documentos.

Art. 36 - Compete ao Setor de Reprografia:

- realizar trabalhos de reprodução e duplicação de documentos.

Do Serviço de Coleções Especiais:

Art. 37 - O Serviço de Coleções Especiais tem sob sua responsabilidade a organização, preservação e divulgação de um acervo artístico, cultural e histórico, convencional e não convencional.

B.O.UFPE, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991 11

Art. 38 - O Serviço de Coleções Especiais está dividido em três setores: Multimeios, Documentos Especiais, Produção Intelectual da Universidade (PIU).

Art. 39 - Compete ao Setor de Multimeios:
- organizar, preservar e divulgar o acervo de multimeios.

Parágrafo Único - O acervo de multimeios está constituído pela fonoteca, videoteca, diapositivos e fotografias.

Art. 40 - Compete ao Setor de Documentos Especiais:
- organizar, guardar e divulgar o acervo de documentos especiais.

Art. 41 - Compete ao Setor de Preservação da Produção Intelectual da Universidade (PIU):
- reunir, guardar e divulgar a memória da UFPE.

Art. 42 - Compete aos Chefes e Coordenadores de Divisões e Serviços.

I - planejar, coordenar e supervisionar as atividades da divisão ou serviço sob sua responsabilidade;

II - representar a divisão ou serviço nas reuniões com o Diretor da Biblioteca Central, ou indicar representante, em seus impedimentos;

III - reunir-se periodicamente com o pessoal sob sua coordenação, para discutir assuntos de interesse da divisão ou serviço;

IV - delegar competência, no âmbito da divisão ou serviço, visando maior racionalização dos trabalhos;

V - fazer previsão do material necessário à divulgação ou serviço, em cada exercício;

VI - elaborar o relatório e a estatística anual da divisão ou serviço, com base nos dados dos diversos setores;

VII - elaborar o plano de trabalho para o ano subsequente, submetendo-o à apreciação do Diretor da Biblioteca Central;

VIII - planejar e supervisionar as atividades desenvolvidas pelos estagiários de Biblioteconomia;

12 B.O.UFPE, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991

IX - elaborar a escala de férias do pessoal sob sua coordenação;

X - indicar substituto em suas férias e impedimentos;

XI - colaborar com instituições congêneres, nos limites de sua competência;

XII - colaborar com o Diretor da Biblioteca Central em todo e qualquer trabalho relacionado à sua função e área de competência.

SEÇÃO IV

Da Secretaria

Art. 43 - A Secretaria é o setor responsável pela execução das atividades administrativas necessárias ao cumprimento das finalidades da Biblioteca Central.

Parágrafo Único - As atividades da Secretaria serão coordenadas por um Secretário, funcionário administrativo da UFPE, indicado pelo Diretor da Biblioteca Central e designado pelo Reitor.

Art. 44 - Compete ao Secretário:

I - preparar a correspondência da Biblioteca Central;

II - organizar e manter atualizados os arquivos administrativos da Biblioteca Central;

III - receber, distribuir e expedir correspondência;

IV - executar serviços específicos de comunicação (telefonía, telex);

V - reunir-se periodicamente com os responsáveis pelos setores administrativos, para discussão de assuntos de comum interesse;

VI - secretariar as reuniões da Direção do CTA, bem como reuniões similares, por solicitação do Diretor da Biblioteca Central;

B.O.UFPE, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991 13

VII - preparar a correspondência e exercer outras atividades correlatas necessárias;

VIII - manter contatos com setores universitários e extra-universitários, em seu nome ou no do Diretor da Biblioteca Central, para trato de assuntos de sua competência;

IX - elaborar o relatório anual das atividades administrativas, com base nos dados fornecidos pelos diversos setores;

X - colaborar com o Diretor da Biblioteca Central em todo e qualquer trabalho relacionado à sua função e área de competência.

SEÇÃO V

Da Administração Física e Patrimonial

Art. 45 - A Administração Física e Patrimonial é responsável pela administração do patrimônio físico e pela coordenação dos serviços relativos a pessoal e material.

§ 1º - A Administração Física e Patrimonial é diretamente subordinada ao Diretor da Biblioteca Central.

§ 2º - A Administração Física e Patrimonial será coordenada por funcionário administrativo do Quadro da UFPE, indicado pelo Diretor da Biblioteca Central.

Art. 46 - A Administração Física e Patrimonial compreende três setores: Administração, Pessoal e Almoxarifado.

Art. 47 - Compete ao Setor de Administração:

I - Coordenar, supervisionar e/ou executar as atividades relativas à administração da área física e do patrimônio da Biblioteca Central;

II - Coordenar e/ou supervisionar a execução das atividades relativas a pessoal e material.

Art. 48 - Compete ao Setor de Pessoal:

14 B.O.UFPE, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991

I - executar atividades relativas à vida funcional do pessoal lotado na Biblioteca Central: boletim mensal de frequência, escala anual de férias, ficha cadastral, licença;

II - informar processos sobre pessoal;

III - manter em dia o arquivo referente à legislação de pessoal (leis, decretos, regulamentos, resoluções, instruções normativas, ordens de serviço).

IV - executar outras atividades na área de sua competência, sempre que necessário.

Art. 49 - Compete ao Almoxarifado:

I - receber, conferir, registrar e armazenar o material provindo do Almoxarifado Central ou adquirido diretamente pela Biblioteca Central;

II - solicitar à Contabilidade as verbas necessárias para a aquisição de bens duráveis e de consumo;

III - providenciar o recolhimento do material sem condições de uso;

IV - manter em dia o arquivo e o expediente relativos a material;

V - fazer o inventário e o balanço anual do material distribuído e estocado;

VI - fazer a previsão do material para o exercício subsequente, requisitando-o ao Almoxarifado Central;

VII - executar outras atividades na área de sua competência, sempre que necessário.

SEÇÃO VI

Da Contabilidade

Art. 50 - A Contabilidade é responsável pela coordenação, supervisão e/ou execução das atividades concernentes ao planejamento e movimentação da dotação orçamentária da Biblioteca Central.

B.O.UFPE, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991 15

§ 1º - A Contabilidade é diretamente subordinada ao Diretor da Biblioteca Central.

§ 2º - A Contabilidade será coordenada por funcionário administrativo do Quadro da UFPE, indicado pelo Diretor da Biblioteca Central e designado pelo Reitor.

Art. 51 - Compete à Contabilidade:

- I - preparar a proposta orçamentária do Sistema de Bibliotecas da UFPE para cada exercício;
- II - movimentar as verbas orçamentárias e de convênios;
- III - recolher e controlar as verbas arrecadadas pelo Sistema de Bibliotecas;
- IV - realizar tomada de preços, compras e pagamentos;
- V - preparar empenhos, estimativas e contratos de câmbio;
- VI - elaborar quadros demonstrativos de receitas e despesas e relatórios contábeis;
- VII - realizar pagamentos por serviços prestados;
- VIII - executar outras atividades na área de sua competência, sempre que necessário.

TÍTULO III

DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS

CAPÍTULO I

Das Bibliotecas Setoriais

SEÇÃO I

Da natureza e finalidade

B.O.UFPE, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991

Art. 52 - As Bibliotecas Setoriais são bibliotecas acadêmicas especializadas, instaladas nos centros, tendo por finalidade apoio documental às atividades de ensino, pesquisa e extensão UFPE, bem como o registro, guarda e preservação do acervo bibliográfico de que são constituídas.

§ 1º - As Bibliotecas Setoriais serão dirigidas por docentes, diplomados em Biblioteconomia, sugeridas através de lista tríplice pelo Diretor da Biblioteca Central dentre os integrantes do Quadro da UFPE, à Direção do Centro, que indicará ao Magnífico Reitor, para nomeação.

§ 2º - Do ponto de vista técnico as Bibliotecas Setoriais seguem a orientação emanada da Biblioteca Central.

SEÇÃO II

Da competência

Art. 53 - Compete às Bibliotecas Setoriais

I - selecionar, adquirir (por doação ou convênio), organizar e divulgar um acervo bibliográfico atualizado e compatível com os programas acadêmicos, a nível de graduação e pós-graduação, linhas de pesquisa e atividades de extensão nas respectivas áreas;

II - alimentar os Catálogos Coletivos de Livros e Periódicos da Biblioteca Central no que concerne a material bibliográfico adquirido por compra e doação.

III - oferecer informações bibliográficas condizentes embasamento e aprimoramento dos estudos e pesquisas nas respectivas áreas;

IV - assistir o usuário na utilização da Biblioteca do acervo bibliográfico;

B.O.UFPE, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991

V - realizar atividades especializadas relativas à documentação de teses, dissertações e outros documentos produtivos por docentes, técnicos e docentes da respectiva unidade;

VI - preservar, atualizar e divulgar a memória científica da respectiva unidade;

VII - colaborar com a Biblioteca Central nos limites de sua competência.

Art. 54 - Compete ao Coordenador das Bibliotecas Setoriais:

I - administrar a Biblioteca, através do planejamento, coordenação e supervisão de suas atividades;

II - integrar as atividades da Biblioteca aos programas de graduação, pós-graduação, pesquisa e extensão na área respectiva;

III - integrar as atividades da Biblioteca aos programas do Sistema de Bibliotecas;

IV - cumprir e fazer cumprir as diretrizes técnicas da Biblioteca Central;

V - representar a Biblioteca em reuniões na Biblioteca Central, na UFPE e em instituições congêneres;

VI - colaborar com a Direção da Unidade e da Biblioteca Central, na área de sua competência, sempre que lhe for solicitado;

VII - integrar comissões, grupos de trabalho e órgãos colegiados, sempre que lhe for solicitado pelas autoridades competentes;

VIII - redigir documentos pertinentes à sua função, tais como: manuais de serviço, projetos para atividades cooperativas, planos de trabalho e similares;

IX - elaborar o relatório anual das atividades da Biblioteca, bem como a síntese estatística dos trabalhos realizados submetendo-os a análise e aprovação da Direção do Centro, bem como da Biblioteca Central;

18 B.O.UFPE, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991

X - zelar pela ordem e disciplina da Biblioteca, pelo correto atendimento aos usuários, pela conservação de seu patrimônio informacional, mobiliário, equipamentos, bem como pela limpeza de seus instalações;

XI - exercer as demais atribuições inerentes à sua função.

TÍTULO IV

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 55 - Os casos omissos serão resolvidos pelo Colegiado Superior da Universidade.

Art. 56 - Este regimento em vigor na data de sua publicação.

Aprovado na 12ª sessão ordinária do Conselho de Administração, realizada em 26.12.90.

B.O.UFPE, Recife, 26 (05 especial): 01-19, 15 março 1991 19

ANEXO B- PROGEPE -Dimensionamento de servidores para o sistema de bibliotecas da UFPE



Dimensionamento de Servidores para o Sistema de Bibliotecas da UFPE



Introdução

- A metodologia é baseada no estudo elaborado na UFBA (Santana *et al.*, 1992), adaptado e aplicado na UFF (Sampaio *et al.*, 2002).
- Utiliza também os seguintes trabalhos:
 - Perez *et al.* (1991) - UFRJ
 - Almeida *et al.* (1996) - SIBi/USP



Bibliotecas do Sistema

- Biblioteca do Centro Acadêmico do Agreste (CAA)
- Biblioteca Joaquim Cardozo - Centro de Artes e Comunicação (CAC)
- Biblioteca do Centro Acadêmico de Vitória (CAV)
- Biblioteca do Centro de Ciências Biológicas (CCB)
- Biblioteca do Centro de Ciências Exatas e da Natureza (CCEN)
- Biblioteca do Centro de Ciências Jurídicas (CCJ)
- Biblioteca do Centro de Ciências da Saúde (CCS)
- Biblioteca Reitor Edinaldo Bastos - Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)
- Biblioteca do Centro de Educação (CE)
- Biblioteca do Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH)
- Biblioteca do Centro de Tecnologia e Geociências (CTG)
- Biblioteca Central (BC)
- Biblioteca do Colégio de Aplicação (CAp)



Variáveis

- Usuário Potencial

- Total de alunos de graduação e de pós-graduação inscritos em cursos oferecidos pelos respectivos centros onde estão localizadas as bibliotecas.
- Na biblioteca central foi feita uma estimativa: a média dos usuários potenciais de todas as bibliotecas acrescido de 10% deste valor.
- A esta variável foi atribuído peso 5.



Variáveis

- Usuário Potencial

Usuários Potenciais	Pontos	Total de Pontos	Bibliotecas
Até 1500	1	5	CAV, CAp
1501 - 2000	2	10	CE
2001 - 2500	3	15	-
2501 - 3000	4	20	CAA, CCB
3001 - 3500	5	25	-
3501 - 4000	6	30	CFCH, BC
4001 - 4500	7	35	CAC
Acima de 4500	8	40	CCEN, CCS, CCSA, CTG



Variáveis

- Acervo

- Número de exemplares registrados na biblioteca em 2011.
- Esta variável tem peso 4.

Número de Exemplares	Pontos	Total de Pontos	Bibliotecas
Até 30000	5	20	CAP
30001 - 50000	6	24	CAA, CAV, ÇE
50001 - 100000	7	28	CAC, CCB, CCSA, CFCH, CTG
Acima de 100000	8	32	CCEN, CCS, BC



Variáveis

- Serviços

- Serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.

- Pontuação:

- **Visita Guiada:** apresenta ao usuário os setores, serviços e produtos da biblioteca – 1 ponto
 - **Orientação de usuários:** auxílio na utilização dos recursos computacionais oferecidos pela biblioteca – 2 pontos
 - **Boletim de novas aquisições:** listagem de novas aquisições da biblioteca – 2 pontos
 - **Sumários:** boletim que produz sumário de periódicos e/ou monografias recém publicadas – 3 pontos
 - **Comutação Bibliográfica:** Pesquisa efetuada pela biblioteca em seus catálogos visando o atendimento e o interesse individual – 4 pontos



Variáveis

- Serviços

- Serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.
- Pontuação:
 - **Portal Capes**: orientação de usuários a utilização de pesquisas através do portal capes – 4 pontos
 - **Normalização Técnica**: aplicação de normas estabelecidas por organizações internacionais e nacionais com o objetivo de controle bibliográfico – 6 pontos
 - **Catálogo na fonte**: elaboração de ficha catalográfica – 7 pontos



Variáveis

Serviços/Produtos Oferecidos

Biblioteca	Orientação Usuários Peso 2	Comutação Peso 3	Visita Guiada Peso 1	Portal Capes Peso 4	Normalização Técnica Peso 6	Catálogo na Fonte Peso 7	Sumários Peso 3	Boletim novas aquisições (DSI) Peso 2
CAA	2	3	1	4	6	7	-	2
CAC	2	3	1	4	6	7	3	-
CAV	2	3	1	4	6	7	-	2
CCB	2	-	-	-	6	7	-	-
CCEN	2	3	-	4	6	7	-	-
CCJ	2	-	1	-	6	7	3	-
CCS	2	3	-	4	6	7	-	-
CCSA	2	3	-	4	6	7	-	-
CE	2	-	1	4	6	7	-	2
CFCH	2	3	-	-	-	7	-	-
CTG	2	-	-	4	6	7	-	-
BC	-	3	-	4	6	7	-	-
CAP	-	-	-	-	-	-	-	-



Variáveis

Serviços/Produtos Oferecidos	
Biblioteca	Total Serviços
CAA	25
CAC	26
CAV	25
CCB	15
CCEN	22
CCJ	19
CCS	22
CCSA	22
CE	22
CFCH	12
CTG	19
BC	20
CAP	0



Classificação

- Categorização das bibliotecas

Pontuação	Classificação
Acima de 100	A
76 – 100	B
50 – 75	C
Até 50	D



Pontuação Geral por Biblioteca

Biblioteca	Usuários	Acervo	Serviços	Total geral	Classificação
CAA	20	40	25	85	B
CAC	35	48	26	109	A
CAV	5	40	25	70	C
CCB	20	40	15	75	C
CCEN	40	48	22	110	A
CCJ	5	36	19	60	C
CCS	40	44	22	106	A
CCSA	40	52	22	114	A
CE	10	36	22	68	C
CFCH	30	44	12	86	B
CTG	40	40	19	99	B
BC	30	36	20	86	B
Cap	5	24	0	29	D



Classificação

Classificação	Bibliotecas	Pontuação
A	CAC	109
	CCEN	110
	CCS	106
	CCSA	114
B	CAA	85
	CFCH	86
	CTG	99
	BC	86
C	CAV	70
	CCB	75
	CCJ	60
	CE	68
D	CAP	29



Definição do Quantitativo de Bibliotecários

- Média dos usuários potenciais das bibliotecas por categoria

Tipo de Biblioteca	Média Usuários Potenciais	Média Usuários Potenciais por Bibliotecário (500 usuários)
A	5196,5	10,4
B	3916,7	7,8
C	1814,0	3,6
D	530,0	1,1



Definição do Quantitativo de Bibliotecários

- Número de bibliotecários por categoria

Número de Bibliotecários	
A	6
B	5
C	3
D	1



Situação Atual

Biblioteca	Bibliotecários Existentes	Apoio Administrativo Existentes	Bolsistas Existentes
CAA	2	8	0
CAC	6	6	8
CAV	3	8	1
CCB	5	5	8
CCEN	5	3	13
CCJ	6	6	5
CCS	6	9	4
CCSA	6	10	6
CE	5	10	3
CFCH	7	4	18
CTG	6	7	9
BC	22	14	23
Cap	2	3	0
Total	81	93	98



UFPE

Situação Atual/Ideal

Biblioteca	Bibliotecários			Apoio Administrativo			Bolsistas		
	Existentes	Necessários	Diferença	Existentes	Necessários	Diferença	Existentes	Bolsistas/ Administrativo	Demanda com Bolsistas
CAA	2	4	2	8	8	0	0	0	0
CAC	6	6	0	6	12	6	8	4	2
CAV	3	4	1	8	8	0	1	0,5	-0,5
CCB	5	4	-1	5	8	3	8	4	-1
CCEN	5	6	1	3	12	9	13	6,5	2,5
CCJ	6	2	-4	6	4	-2	5	2,5	-4,5
CCS	6	6	0	9	12	3	4	2	1
CCSA	6	6	0	10	12	2	6	3	-1
CE	5	4	-1	10	8	-2	3	1,5	-3,5
CFCH	7	4	-3	4	8	4	18	9	-5
CTG	6	6	0	7	12	5	9	4,5	0,5
BC	22	4	-18	14	8	-6	23	11,5	-17,5
Cap	2	1	-1	3	2	-1	0	0	-1
Total	81	57	4	93	114	32	98	-	6



Referências

- ALMEIDA, M. S., PLAZA, R. T. T, KRZYZANOWSKI, R. F. Recursos Humanos em bibliotecas universitárias: modelo aplicado à distribuição de pessoal, por níveis funcionais, no sistema integrado de bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBI/USP). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 9., 1996, Curitiba, Anais... Curitiba: UFPR: PUC, 1996.
- PEREZ, D. R., PEURARI, D. B. M, MELLO, P. M. C. Estudo de Caracterização das bibliotecas da UFRJ: desenvolvimento de uma metodologia. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 7., Rio de Janeiro, 1992. Anais... Rio de Janeiro: UFRJ/SIBI, 1992.
- SAMPAIO, M. P. F., ANDRADE, A. M., ARAGON, G. T., VIANA, J. A. R, CAMACHO, K. V. M. T. B., MATTOS, L. P., GRAÇA, N. M, CASTRO, S. C., BRANCO, S. E. Padrões mínimos de recursos humanos para o sistema de bibliotecas e arquivos da Universidade Federal Fluminense. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., Florianópolis, 2002. Anais... Florianópolis: UFSC, 2002.
- SANTANA, I. V., FREITAS, M. M., GOMES, H. F. Avaliação das necessidades de pessoal do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia: uma proposta metodológica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 7. Rio de Janeiro, Anais... Rio de Janeiro: UFRJ, 1992.

ANEXO – C CERTIFICADO COMISSÃO PRÓ-BIBLIOTECA

11 - 15 de Setembro de 2000

UFPE CPCeH

Biblioteca Viva

VIVA
BIBLIOTECA

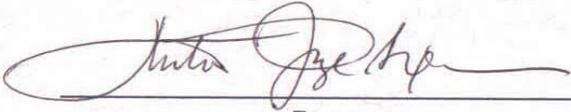
Certificado



Atesto para os devidos fins que a Bibliotecária EVANISE SOUZA DE CARVALHO, é Membro da "Comissão Pró-Biblioteca" da Biblioteca Setorial Roberto Amorim, do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Pernambuco.



 Reitor



 Diretor

Recife, 16 de setembro de 2000

ANEXO D – FORUM UFPE REDEFININDO O SISTEMA DE BIBLIOTECAS

FORUM

UFPE REDEFININDO O SISTEMA DE BIBLIOTECAS

01, 02 e 03 Dezembro 1999

EBSCO
BRASIL LTDA.
SUBSCRIPTION SERVICES

RECIFE
PERNAMBUCO



RELATÓRIO FINAL

A UFPE REDEFININDO O SISTEMA DE BIBLIOTECAS

Fórum realizado em
1, 2 e 3 de dezembro de 1999

Local:
Auditório do Centro de Ciências Biológicas
CCB/UFPE

SUMÁRIO

<i>APRESENTAÇÃO</i>	_____
<i>DESENVOLVIMENTO DO FÓRUM</i>	_____
<i>RECOMENDAÇÕES/PROPOSTAS DE AÇÃO (2000-2003)</i>	_____
G1 RECURSOS HUMANOS	_____
G2 - AUTOMAÇÃO DE BIBLIOTECAS	_____
G3 - POLÍTICA DE DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS INFORMACIONAIS	_____
G4 - PRODUTOS E SERVIÇOS	_____
<i>CONSIDERAÇÕES FINAIS</i>	_____

ANEXOS

- 1 - DIAGNÓSTICO*
- 2 - LISTA DOS PARTICIPANTES*

Este Relatório apresenta o desafio para as bibliotecas do SIB/UFPE no aperfeiçoamento de seus serviços, bem como para os bibliotecários no sentido de atenderem às demandas de clientes que são atores no cenário da Sociedade da Informação.

Considera a importância de nova estruturação no sistema de comunicação da Universidade com exigência de canais abertos e eficazes para que toda a comunidade possa ter garantido um ambiente onde a troca de idéias, criatividade, iniciativa, discussão ampla e franca sejam estimuladas e a biblioteca venha proporcionar esse ambiente, embora alguns a vejam como templo, como espaço suntuoso e não a reconheçam como seu espaço, como portal onde o conhecimento humano é disseminado e preservado para gerações presentes e futuras.

O uso compartilhado dos recursos informacionais através de consórcios entre as diversas bibliotecas já é uma realidade brasileira nos Estados do Rio de Janeiro e São Paulo, e a UFPE como Centro Referencial em Pesquisa no Estado de Pernambuco deve, através do SIB, alavancar a prática de uso compartilhado entre as demais bibliotecas existentes no Estado. Isso contribuirá para democratizar o uso da informação a toda sociedade pernambucana, contemplando sua responsabilidade social enquanto instituição pública.

Para que isso ocorra é necessário o aperfeiçoamento de recursos humanos do SIB, visando o desenvolvimento de habilidades e competências para planejamento e execução de projetos nos novos modelos e processos/atividades, muito utilizados nas organizações de sucesso, onde os serviços e produtos têm foco nas necessidades dos clientes.

Os bibliotecários do SIB/UFPE motivados pela mudança de paradigmas da profissão e de perfil dos usuários, enfim, para atender às mudanças sociais ocorridas neste final de século, organizaram o **Fórum "A UFPE Redefinindo o Sistema de Bibliotecas"**. Nesse espaço de discussão e intercâmbio com profissionais de várias áreas do conhecimento, houve troca de idéias e foram apresentadas várias iniciativas com projetos já implantados em outras Universidades que poderão ser adaptadas à realidade da UFPE.

Espera-se oferecer contribuições à definição de novas políticas de atuação do SIB/UFPE, possibilitando empreender maior ênfase ao gerenciamento do conhecimento e tornando-o um verdadeiro centro organizador, preservador, gerador e disseminador da informação à comunidade.

O Fórum "**A UFPE Redefinindo o Sistema de Bibliotecas**" foi desenvolvido com o intuito de operacionalizar seu objetivo - *disponibilização de um espaço de expressão e discussão sobre o papel do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco(SIB/UFPE) e a sua redefinição face a existência das mudanças sociais e os impactos das novas tecnologias da informação.*

As seguintes atividades compuseram o **Programa de Trabalho** que compreendeu o desenvolvimento do Fórum:

□ **Abertura Oficial**

Foi realizada pela Profa. Ana Maria Ferracin, Diretora da Biblioteca Central, que, naquela oportunidade apresentou as boas-vindas e agradecimentos aos presentes e, em especial, à Direção do Centro de Ciências Biológicas da UFPE pela acolhida e disponibilização da infra-estrutura física e recursos humanos necessários à realização do Fórum.

□ **Sistema de Bibliotecas da UFPE- Diagnóstico**

Em seguida, a Profa. Ana Maria Ferracin passou a apresentar as informações e dados referentes ao Diagnóstico do SIB/UFPE elaborado pelos bibliotecários do Sistema, oferecendo uma visão geral sobre as bibliotecas, seu parque tecnológico, recursos humanos e de apoio administrativo, além das metas a serem alcançadas. Uma síntese desse diagnóstico pode ser visualizada no Anexo 1 deste Relatório.

□ **SÍNTESE DAS PALESTRAS E DEBATES**

Palestra 1: *A Internet como Ferramenta de Transmissão da Informação e Apoio ao Ensino.*

Paulo Cunha (Professor do Curso de Mestrado em Comunicação – UFPE)

Caracterizou-se pela apresentação de assuntos relevantes e colocações sobre os impactos das novas tecnologias da informação, destacando-as em duas grandes vertentes: abordagens de novos paradigmas para as formas de transmissão da informação e descrição das variáveis políticas, econômicas e culturais envolvidas nesses cenários e suas implicações para as Instituições de Ensino.

Após os debates havidos, foram apontados os seguintes aspectos para reflexão:

- ◆ Todo projeto de informação gerenciado por máquinas com “inteligência artificial” deverá objetivar a integração entre pessoas e as tecnologias.
- ◆ As organizações sobreviventes serão aquelas que adotarem posturas proativas às mudanças.
- ◆ As bibliotecas devem estar caminhando junto com os novos processos de Ensino à Distância.
- ◆ Há necessidade da retomada dos processos de disponibilização de documentos científicos na UFPE, transformando-os em acervos abertos e acessíveis via Internet (Repositório de Teses – Projeto Virtus).
- ◆ Aponta-se à existência da validade heterogênea da UFPE, onde são desenvolvidas paralelamente projetos bastantes avançados em termos de tecnologia da informação, contrastando com inúmeras discrepâncias de estrutura nas diferentes unidades acadêmicas.
- ◆ Inexistência de planejamento estratégico para melhor articulação interuniversitária, conscientização da alta administração e sensibilidade da comunidade científica para o maior compartilhamento e integração multidisciplinar.

Palestra 2: *Autonomia Universitária e o Sistema de Bibliotecas da UFPE.*

Hermínio Ramos de Souza (Pró-Reitor de Planejamento da UFPE).

Foram elencados os pontos mais relevantes, desde a concepção do SIB/UFPE e do Núcleo de Processamento de Dados(NPD/UFPE) como organismos inseridos no nível estratégico da Universidade, até a apresentação de cenários futuros, contemplando os impactos nas formas de gestão acadêmica.

Em especial, apresentou-se o significado da Autonomia Universitária no contexto acima referido e a decorrente responsabilização pelas ações que a Universidade desempenha. Ressaltou-se que a autonomia didático-científica está sedimentada, porém, no tocante às demais dimensões, quer sejam a administrativa e a gestão financeira e patrimonial, ainda há inúmeros entraves burocráticos, faltando liberdade à Universidade para a alocação de seus recursos financeiros contemplados em orçamento disponível.

Cenários foram delineados como sendo importantes para intercâmbio futuro de idéias entre os participantes do Fórum, a saber:

- ♦ Acredita-se que os esforços da Associação Nacional de Docentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES) possam resultar na conquista da Autonomia Universitária, considerando-se que se acham amparadas em dispositivo constitucional – o Artigo 207 da Constituição Federal do Brasil.
- ♦ Com a autonomia de gestão, as Universidades certamente recuperarão a sua capacidade de planejar e gerenciar seus recursos financeiros, humanos e físicos com maior eficiência e eficácia.
- ♦ Considerando-se que o SIB/UFPE encontra-se no nível estratégico da Universidade, a profissionalização da gestão universitária decorrente da autonomia, poderá oferecer condições à alta administração da garantia na recomposição dos quadros de pessoal legalmente estabelecidos, observando-se a permanente melhoria de qualificação. Além disso, havendo o financiamento necessário por parte do Governo Federal, será possível oferecer as condições ao SIB/UFPE para garantir uma gestão auto-suficiente.

Palestra 3: *Gestão de Recursos Humanos: As Novas Tecnologias e os Profissionais da Informação.*
Vera Lúcia Maria Lellis (Instituto Nacional de Tecnologia)

Abordou-se as várias fases das mudanças sociais da Era da Agricultura à Era do Conhecimento, tendo-se enumerado os vários fatores que influenciam as organizações e seus ambientes internos e externos, com novos padrões de negócios e de comportamentos.

Como principais resultados dos debates, pode-se destacar:

- ♦ Ressaltou-se a alta dependência de tecnologia e como a tecnologia vem apoiando a Era do Conhecimento.
- ♦ As ferramentas mais importantes serão aquelas que permitirão visualizar produtos no futuro e fazer simulações como:
 - Tecnologia de tratamento da informação
 - Tecnologia de monitoração e rastreamento de informação.
 - Tecnologia de gestão do conhecimento.

FÓRUM A UFPE REDEFININDO O SISTEMA DE BIBLIOTECAS

- ◆ Foi destacado o papel da Tecnologia da Informação no processo de tomada de decisão onde o cliente é o mercado.
- ◆ Há necessidade da inclusão de práticas de compartilhamento nos serviços de informação, tais como:
 - Salas de conversação
 - Comunidades de práticas
 - Criação de equipes virtuais
- ◆ Existe alta dependência de Recursos de Informação, envolvendo situações como:
 - Onde encontrar informações
 - Formação de cadastros de especialistas
 - Formação de redes personalizadas
- ◆ A posição do profissional na Era do Conhecimento implica em:
 - Mudança de paradigmas
 - Crescimento do ser humano
 - Força de trabalho
 - Estabelecimento de perfil profissional condizente com as mudanças.

Palestra 4: *Automação de Bibliotecas e Disponibilização na Internet.*
Sílvio Meira (Departamento de Informática-CCEN/UFPE)
Décio Fonseca (Núcleo de Processamento de Dados da UFPE)

O SIB/UFPE não deve executar apenas processos de operacionalização, sendo necessário a destemporalização do processo que é a transmissão da informação em tempo real.

Após a realização dos debates, os resultados obtidos podem ser sintetizados, a saber:

- ◆ Necessidade de se criar mecanismos que possibilitem a integração entre os órgãos de comunicação e informação da UFPE.
- ◆ As bibliotecas precisam de infra-estrutura com equipamentos computacionais e meios físicos de transmissão. Necessitam de um novo modelo arquitetônico, onde exista o processo de informação combinando tecnologias, com salas multimídias e com recursos humanos qualificados para atender à complexidade das novas demandas.

- ♦ Deve-se entender a biblioteca da UFPE no futuro, como um telecampus, porém sem esquecer a importância do contato pessoal.
- ♦ Sob o ponto de vista institucional, deve-se quebrar o paradigma verticalizado.
- ♦ O sistema de automação da UFPE/SAB2 não possibilita transferência de registros de um sistema para o outro e o SIB/UFPE precisa modificá-lo ou substituí-lo.
- ♦ A disponibilização do conteúdo das teses da UFPE através da digitalização, somente será possível e viável, se decidido via Conselho Universitário é mediante o estabelecimento de Portaria da Reitoria.

Palestra (5) : Bibliotecas e Formação de Coleções – Acervo Tradicional a Acervo Digital.

Rosaly Favero Krzyzanowski (Coordenadora Operacional do Projeto de Biblioteca Eletrônica da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo/FAPESP).

Marisa Russo (Diretora do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio de Janeiro/UFRJ)

Clóvis Ferreira Silva (Técnico de Projetos e Programas da Financiadora de Projetos Especiais – FINEP).

Foram apresentados as novas posturas de relacionamentos no mundo acadêmico e modelos de gestão para as Bibliotecas Universitárias face à transição das tecnologias tradicionais para a da economia digital e seus impactos nos recursos informacionais, caracterizando-se os usuários da informação num plano de três gerações: aqueles que dominam as novas tecnologias, aqueles que estão aprendendo a usá-las e aqueles que são resistentes ao seu uso e não as adotam em seu cotidiano.

Como resultado dos debates suscitados após a apresentação dos palestrantes, as seguintes situações foram mencionadas:

- ♦ As coleções e acervos impressos existentes em contexto acadêmico, tendem a ser substituídos por publicações eletrônicas e/ou digitalizadas, constituindo-se em soluções futuras para o maior compartilhamento da informação e do conhecimento no ambiente acadêmico.
- ♦ Há existência de sinalização dos órgãos financiadores e fomentadores para a abertura de linhas de financiamento no sentido de melhor atender às novas formas de demanda e uso da informação no cenário científico.

- ♦ Necessidade de se dotar o SIB/UFPE da competência humana necessária para promover a articulação com órgãos de fomento e financiamento, adotando uma política ousada e criativa para a captação de recursos.
- ♦ Ênfase para o estabelecimento de parcerias e consórcios, como alternativas para o estabelecimento de uma política de desenvolvimento de coleções e dos recursos informacionais.

Palestra (6): *O Novo Usuário da Informação* .

Eliany Alvarenga de Araújo (Coordenadora do Curso de Mestrado em Ciência, da Informação da Universidade Federal da Paraíba – UFPB)

Regina Célia Baptista Belluzzo (Professora do Departamento de Biblioteconomia e Documentação do Campus de Marília, da Universidade Estadual Paulista – UNESP)

Foram conceituados alguns termos como: produtos e serviços de informação; Internet como espaço de interação social; biblioteca universitária no contexto da Internet; o novo usuário de informação no contexto da Internet: de sujeito usuário a sujeito autor; e, a quebra de paradigmas e a construção de novas práticas informacionais no contexto bibliotecário.

Abordou-se também o relacionamento do serviço de informação – cliente/usuário a partir de uma visão dos serviços e produtos oferecidos sob a ótica de gestão da qualidade.

Foram apontados os principais instrumentos para que os serviços de informação definam a dimensão da qualidade percebida pelos clientes/usuários e se transformem em um espaço verdadeiro de expressão e construção humanas em busca do bem comum.

Com base nas considerações tecidas pelos palestrantes e após os debates havidos, foi estabelecido o que segue como questionamentos para o Sistema:

- ♦ A Biblioteca no contexto da Internet pode ampliar e gerar novos serviços e produtos de informação;
- ♦ O novo usuário da informação é uma pessoa com senso crítico e níveis de conhecimento muito mais ampliados;
- ♦ O bibliotecário tem novas oportunidades profissionais como “infomediários” que agregam valor à informação;

- ♦ Os serviços e produtos de informação serão, cada vez mais, fonte de renda para as unidades produtoras de informação, pois uma parte dos mesmos deverá ser paga diretamente pelo usuário.
- ♦ A biblioteca eletrônica e digital preencherá e ampliará os papéis tradicionais da biblioteca – preservação, organização e disseminação de informação;
- ♦ O atendimento ao cliente/usuário nos serviços de informação devem internalizar a abordagem organizacional abrangente que faz da qualidade de serviços e produtos, tal como é percebida, a sua principal força incentivadora.

□ SÍNTESE DOS GRUPOS DE TRABALHO

De acordo com a temática do Fórum, foram constituídos voluntariamente os seguintes **Grupos de Trabalho**, envolvendo os diferentes segmentos da comunidade participante:

- ***Gestão de Recursos Humanos*** (G1)
- ***Automação de Bibliotecas*** (G2)
- ***Política de Desenvolvimento de Recursos de Informação*** (G3)
- ***Produtos e Serviços de Informação*** (G4)

Após a realização das palestras e debates, os Grupos de Trabalho estiveram reunidos nas dependências da Biblioteca do Centro de Ciências Biológicas, tendo como norteador o "Roteiro Básico de Análise e Síntese do Fórum", documento especialmente elaborado como instrumento de apoio à coleta de dados e informações que subsidiaram a elaboração de Recomendações/Propostas de ação.

As informações coletadas pelos Grupos de Trabalho mapearam as variáveis a seguir:

- ♦ ***Macroambiente Clima*** (Aspectos Políticos)
- ♦ ***Macroambiente Solo*** (Características do Ambiente Acadêmico)
- ♦ ***Ambiente Operacional*** (Fornecedores, Concorrentes, Clientes, Evolução Tecnológica, Processo/Atividades e Desenvolvimento de Recursos de Informação)
- ♦ ***Ambiente de Relacionamentos Humanos*** (Necessidades dos Recursos Humanos e Necessidades/Percepções dos Usuários)
- ♦ ***Serviços e Produtos*** (Oferta e Desenvolvimento de Serviços e Produtos de Informação)
- ♦ ***Outras Informações*** (Aquelas não contempladas nas variáveis anteriores)

Como resultado, organizou-se um *corpus* de dados e informações envolvendo os temas do Fórum, o qual foi disponibilizado a todos os Grupos de Trabalho, quando da realização da Reunião Fechada para a elaboração do Relatório Final.

***RECOMENDAÇÕES/PROPOSTAS DE AÇÃO
(2000 – 2003)***

Após a análise e discussão das informações pelos **Grupos de Trabalho (G1, G2, G3 e G4)**, chegou-se às **Recomendações/Propostas de Ação (2000-2003)** que têm como objetivo a redefinição do papel do SIB/UFPE, para fazer frente aos novos tempos, enquanto serviço de informação em ambiente acadêmico e caracterizado por rápidas e intensas mudanças e transformações.

G1 RECURSOS HUMANOS

□ Recomendações

• Estabelecimento de política para os recursos humanos do SIB/UFPE, de acordo com as seguintes linhas de ação:

• Capacitação Contínua (Curto Prazo)

- ♦ Capacitação pré-serviço para os ingressantes e/ou na adoção de novas formas de trabalho.
- ♦ Aperfeiçoamento e reciclagem, envolvendo a atualização das equipes de profissionais que atuam nas bibliotecas do Sistema.
- ♦ Desenvolvimento profissional institucionalizado em parceria com os Departamentos de Ensino da UFPE ou instituições congêneres externas.

• Recomposição do Quadro de Recursos Humanos (Curto, Médio e Longo Prazos)

- ♦ Racionalização e adequação dos Recursos Humanos do SIB/UFPE.
- ♦ Criação e implantação de carreira profissional e avaliação de desempenho para os Recursos Humanos do SIB/UFPE que contemplem competências e habilidades condizentes com os novos paradigmas da Era da Informação.

□ Estratégias de Ação

• *Capacitação Contínua:*

1 Estabelecer parcerias do SIB/UFPE (G1) com Departamentos de Ensino da Universidade para efetuar levantamento de necessidades de capacitação dos Recursos Humanos que atuam nas bibliotecas do Sistema, em todos os níveis funcionais, e elaborar Programa de Capacitação com o apoio de Consultoria Externa.

2 Buscar parcerias do SIB/UFPE (G1) com outras Instituições de Ensino, a fim de oportunizar o desenvolvimento contínuo dos seus Recursos Humanos.

3 Criar programas de apoio à participação dos Recursos Humanos do SIB/UFPE em eventos externos, desde que atendam às necessidades do Sistema e que haja o compromisso dos envolvidos em repasse das informações e/ou conteúdos aos profissionais que atuam nas bibliotecas, de forma institucionalizada e em caráter multiplicador.

• *Recomposição do Quadro de Recursos Humanos:*

1 Criação de Comissão Multifuncional para reestudar o quadro atual de Recursos Humanos mediante o estabelecimento de conteúdos que contemplem variáveis, tais como: acervo, número de usuários, horário de funcionamento, serviços oferecidos e propostas de inovação e crescimento, para uma melhor racionalização desses recursos.

2 Criação de Comissão composta por Docentes do Departamento de Ciência da Informação da UFPE, Departamento de Pessoal e Recursos Humanos do SIB/UFPE para revisão de Carreira Profissional e Implantação de um Sistema de Avaliação de Desempenho em moldes modernos.

G2 – AUTOMAÇÃO DE BIBLIOTECAS

□ **Recomendações**

- ◆ Há necessidade urgente de uma decisão política por parte da Administração Central da UFPE, no sentido de priorizar ações para viabilizar a curto prazo um projeto de modernização do SIB/UFPE, alocando-se recursos financeiros necessários para, através de tecnologias modernas, permitir não apenas a disponibilização de catálogos online, mas sobretudo prover melhores serviços e produtos aos usuários, criando e agregando-se valor à informação.
- ◆ A partir dos cenários prováveis onde se discute o papel das bibliotecas como grandes centros de produção do conhecimento evoluindo do modelo real para o virtual, evidencia-se a necessidade de uma política definida de informática para o SIB/UFPE.

□ **Estratégias de Ação (Curto Prazo)**

1 Traçar um diagnóstico do quadro atual do Sistema de Automação do SIB/UFPE, criando uma Comissão através de Portaria envolvendo o Grupo de Bibliotecários originado do Fórum, Profissionais da área de Informática, Professores da área de Ciência da Informação, Representantes do Conselho Técnico e Administrativo do SIB/UFPE e Consultores externos.

2 Considerar a mudança do Sistema de Informação como uma das metas prioritárias colocadas pelo SIB de modo que o processo de seleção e aquisição de Hardware/Software para as 11 bibliotecas do SIB leve a efeito algumas etapas cujas principais características são apresentadas a seguir:

2.1 Análise da base de dados do Sab-2, com todos os seus componentes tipos de registros e produtos, sistemas de gerenciamento, arquitetura de rede e equipamentos. Além disso, uma verificação das necessidades de ajustes, expansão, reformulações, atualizações etc.

2.2 Alocação de recursos financeiros para compra de Software e Hardware para o Sistema de Bibliotecas mediante a elaboração de projetos integrados com outras unidades da Universidade a serem enviados às agências e/ou empresas financiadoras.

2.3 Delineamento de um software com funções integradas, estrutura de dados (MARC), arquitetura e capacitação de Hardware.

G3 – POLÍTICA DE DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS INFORMACIONAIS

□ **Recomendações**

- ◆ Estabelecer política de desenvolvimento de coleção e dos recursos informacionais, com ênfase na formalização de parcerias e consórcios.
- ◆ Promover articulação do SIB/UFPE com a comunidade científica da Universidade, a fim de se viabilizar a realização de estudos de avaliação de uso das coleções de livros e periódicos, no sentido de se eleger uma *core collection* considerada básica, o que irá facilitar os mecanismos de renovação e desenvolvimento do acervo.

□ **Estratégias de Ação (Curto Prazo)**

1 Criação de Comissão Multidisciplinar, envolvendo integrantes do Grupo de Trabalho do SIB/UFPE e demais órgãos da Universidade, com a competência necessária para interagir na constituição de consórcios e parcerias existentes na Área de Informação no país (SciELO/BIREME, PROBE/FAPESP, COMUT/ ONLINE FINEP e FACEPE)

2 Constituir Comissão Especial de Estudo de Avaliação e Uso dos acervos de livros e periódicos do SIB/UFPE, envolvendo representantes das bibliotecas e dos Departamentos de Ensino, para estabelecer metodologia de trabalho e eleger coleção básica de interesse da comunidade acadêmica, como forma de garantir sua manutenção e desenvolvimento.

G4 – PRODUTOS E SERVIÇOS

□ **Recomendações**

- ◆ Estabelecer política de atuação e de custos face a oferta de produtos e serviços aos usuários do SIB/UFPE.
- ◆ Fortalecer os serviços oferecidos e considerados como diferencial competitivo do Sistema.

□ **Estratégias de Ação (Curto Prazo)**

1 Redefinição do espaço físico e do lay-out para o setor de atendimento de alunos do 1º e 2º grau de ensino, mediante a elaboração e desenvolvimento de projeto conjunto da Biblioteca Central com os Departamentos de Arquitetura e Urbanismo e Ciência da Informação.

2 Constituir uma Comissão Especial para elaborar e desenvolver Projeto de Avaliação dos Produtos e Serviços do SIB/UFPE tendo como membros os Docentes do Departamento de Ciência da Informação, representantes discentes e bibliotecários do Sistema.

3 Desenvolver parcerias dos bibliotecários do SIB, com órgãos da Universidade e externos, que apresentem competência na atuação com políticas de custos e produtividade (SEBRAE, CCSA/UFPE, Divisão de Administração Financeira/UFPE) para o estabelecimento de preços dos serviços e produtos do Sistema.

Finalmente, sugere-se a realização do **2º Fórum "A UFPE Redefinindo o Sistema de Bibliotecas"**, para avaliação das propostas de ação implementadas, no 2.o semestre de 2001 .

Como apoio à realização das ações recomendadas e suas respectivas estratégias apontadas, sugere-se ainda, a criação de um novo **Grupo de Trabalho** no SIB/UFPE para estabelecer e desenvolver "**Política e Projetos de Captação de Recursos Financeiros**".

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É preciso que se tenha a sensibilização e vontade política da alta administração da UFPE para os anseios da comunidade acadêmica nos seus vários segmentos, muitos deles expressos e emergentes a partir da realização deste Fórum e que se acham descritos neste Relatório Final.

À medida que as Comissões sugeridas como estratégias de ação forem sendo constituídas a curto, médio e longo prazos, estas apresentarão os projetos e planos de trabalho, bem como as estimativas de custos e os recursos que deverão ser aportados e alocados ao SIB-UFPE, a fim de concretizar as suas aspirações.

O modelo de gestão participativa contido nas **Recomendações/Propostas de Ação (2000-2003)** para o SIB-UFPE, acha-se consubstanciado nos parâmetros emanados das palestras, debates e estudos desenvolvidos em grupos de trabalho, embasados em enfoque sistêmico e em princípios da qualidade. Isso permite ver o Sistema de Bibliotecas como um conjunto de partes que deverão estar em constante interação, constituindo-se em um todo orientado a determinados fins e em permanente intercomunicação e interdependência com o ambiente externo, em **Futuro** que começa **Hoje** e **Sempre...**

Recife, 09 de Dezembro de 1999

ANEXO E - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO SIB/UFPE



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARA O SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UFPE

Facilitador: Júlio Sanches

Organização: Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida

Equipe: Servidores do Sistema Integrado de Bibliotecas



UNIVERSIDADE
FEDERAL
DE PERNAMBUCO

PROGEPE

PRÓ-REITORIA DE GESTÃO
DE PESSOAS E QUALIDADE DE VIDA

Prezado(a) Servidor(a) do Sistema de Bibliotecas da UFPE

“Nunca houve uma necessidade tão grande de dominar a aprendizagem em equipe nas organizações quanto à de hoje. Sejam elas equipes gerenciais, equipes de desenvolvimento de produtos ou forças-tarefa multifuncionais.”
(SENGE, 2002, p. 263).

Enfim, concluímos este trabalho construído a várias mãos, verdadeiro trabalho em equipe. A expressão “só se aprende fazendo”, reforça a necessidade de se praticar os conceitos adquiridos para se dominar a teoria. Em outros termos, é a experimentação que permite conhecer os detalhes e as dificuldades do processo.

Via de regra, a resposta vem com a prática e se o assunto for trabalho em equipe, ocorre exatamente assim. Sabe-se que trabalhar em equipe não é, apenas, uma técnica administrativa. É, também, um princípio de gestão!

Trabalhar em equipe é um exercício de reconhecimento, comunicação, paciência e... permissão. Permissão para que as pessoas encontrem seus espaços para propor e testar novas ideias. Paciência para com as pessoas e para que se sintam confiantes, demonstrando que, mesmo com o risco do erro, a tentativa é possível e vale a pena. Afinal: “erramos 100% dos chutes que não damos”. A comunicação, fator chave de sucesso em qualquer organização! E, sem sombra de dúvida, o trabalho em equipe requer nivelamento de informações para que todos caminhem na mesma direção. Por fim, reconhecer que a diversidade de conhecimentos e habilidades entre os membros da equipe, além de se complementarem, enriquecem o trabalho como um todo e contribuem sobremaneira para o atingimento dos objetivos.

Sabe-se que os resultados de um trabalho em equipe são notáveis; não se olvida disto, pois o entendimento doutrinário e pesquisas afirmam as vantagens e ganhos adquiridos com a participação de todos os envolvidos. Contudo, transformar um grupo de trabalhadores em equipe é desafiador exatamente porque o aprendizado coletivo requer prática democrática, permitindo uma atuação mais saudável e criativa de cada indivíduo, evitando assim, a cristalização de posições, rotulação e a deterioração das relações interpessoais.

Agradecemos a participação de todos e desejamos aos colegas muito sucesso!

LENITA ALMEIDA AMARAL
Pró-Reitora de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida
PROGEPE

SUMÁRIO

1. Reflexões Conceituais e Definições
2. Administração Estratégica
3. Modelo BSC
4. Construindo coletivamente a Missão e a Visão para o Sistema de Bibliotecas da UFPE
5. Formação de Equipes para Consolidação da Missão, Visão e Construção do Planejamento Tático
6. Resultado Final – Consolidação da Missão, Visão e do Planejamento Tático para o Sistema de Bibliotecas da UFPE

1. REFLEXÕES CONCEITUAIS E DEFINIÇÕES

Visão Organizacional

A visão é o sonho acalentado pela organização. Refere-se aquilo que a organização deseja ser no futuro. É a explicação de por que, diariamente, todos se levantam e dedicam a maior parte dos seus dias para o sucesso da organização onde trabalham, investem ou fazem negócios.

Missão

É a maneira pela qual a empresa exerce o “core business”, ou seja, o que ela é hoje; é a RAZÃO DE SER .

Ela é diretiva e não limitadora e indica:

- Onde concentrar recursos;
- Onde procurar novas oportunidades;
- Onde construir o sucesso da empresa.

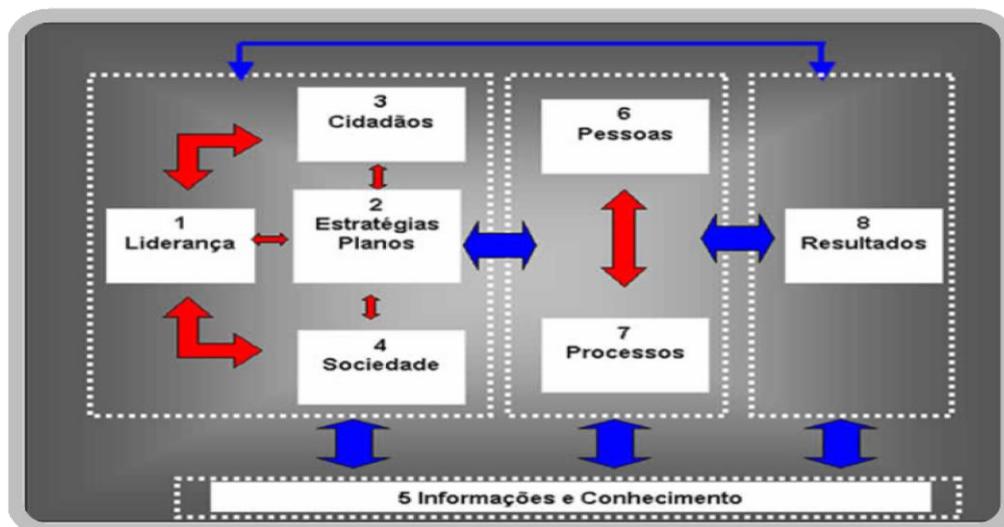
Ela contém:

- O negócio da empresa (necessidade a atender);
- As competências básicas da empresa e a forma de atuação do negócio (conhecimentos e tecnologia a empregar).

Exemplos de Valores

Valores organizacionais: Entendimentos e expectativas que descrevem como os profissionais da organização se comportam e sobre os quais as relações organizacionais estão baseadas.

Modelo de Excelência em Gestão Pública MEGP



2. ADMINISTRAÇÃO ESTRATÉGICA

Planejamento Estratégico

- **PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO** é o processo administrativo que proporciona sustentação metodológica para se estabelecer a melhor direção a ser seguida pela empresa, visando ao otimizado grau de interação com o ambiente e atuando de forma inovadora e diferenciada.
- É normalmente de responsabilidade dos níveis mais altos da empresa e diz respeito tanto à formulação de objetivos quanto à seleção dos cursos de ação a serem seguidos para a sua consecução.

Planejamento Tático

- Tem por objetivo otimizar determinada área de resultado e não a empresa como um todo. Portanto, trabalha com desdobramento de objetivos, estratégicos e políticas estabelecidas no planejamento estratégico.
- O **PLANEJAMENTO TÁTICO** está mais voltado aos meios para alcançar os objetivos especificados, isto é, refere-se aos componentes da empresa e a sua eficiência.

Planejamento Operacional

- Pode ser considerado como a formalização, principalmente através de **procedimentos documentados**, das metodologias de desenvolvimento e implantação de resultados específicos a serem alcançados pelas áreas funcionais da empresa.

Objetivos

1. Objetivos estratégicos	São objetivos de longo prazo e que cobrem a organização como um sistema global.
2. Objetivos táticos	São os objetivos de médio prazo e que cobrem cada unidade da organização, geralmente relacionados às diferentes funções como marketing, recursos humanos, finanças, produção, engenharia.



3. Objetivos operacionais Administração Estratégica - 8 perguntas	São os objetivos de curto prazo voltados a execução de operações rotineiras da organização. São os detalhamentos dos objetivos táticos.
---	---

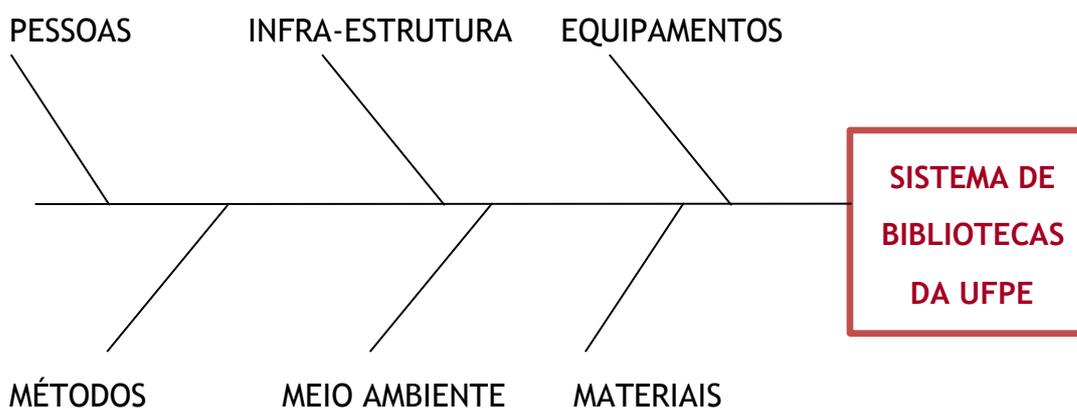
Diagnóstico Estratégico

O diagnóstico estratégico corresponde à primeira fase do processo de planejamento estratégico e procura responder à pergunta básica “qual a real situação da empresa quanto a seus aspectos internos e externos?”, verificando o que a empresa tem de bom, de regular ou de ruim no seu processo gerencial e administrativo.

Análise ambiental externa

OPORTUNIDADE	É uma força ambiental incontrolável pela empresa, que pode favorecer a sua ação estratégica, desde que conhecida e aproveitada satisfatoriamente.
AMEAÇAS	É a força ambiental incontrolável pela empresa, que cria obstáculo à sua ação estratégica, mas que poderá ou não ser evitada ou minimizada, desde que conhecida em tempo hábil.

Diagrama de Ishikawa - ESPINHA DE PEIXE



3. O MODELO BSC

Conceitos

É uma ferramenta que permite **traduzir a visão, missão e estratégia** da empresa num conjunto coerente de **medidas de desempenho** que devem ser desdobradas por toda a organização.

- É basicamente um mecanismo para a **implementação das estratégias**, não para a sua formulação.

As perspectivas do BalancedScorecard refletem a estratégia

- **Financeira:** Demonstra se a execução da estratégia está contribuindo para a melhoria dos resultados financeiros, em especial o lucro líquido, o retorno sobre o investimento, a criação de valor econômico e a geração de caixa;
- **Do Cliente:** Avalia se a proposição de valor da empresa para os clientes-alvo está produzindo os resultados esperados em termos de satisfação de clientes, conquista de novo clientes, retenção dos clientes, lucratividade de clientes e participação de mercado;
- **Dos Processos Internos:** Identifica se os principais processos de negócios definidos na cadeia de valor da empresa estão contribuindo para a geração de valor percebido pelos clientes e alcance dos objetivos financeiros da empresa;
- **Da Aprendizagem e Crescimento:** Verifica se a aprendizagem, a obtenção de novos conhecimentos e o domínio de competências no nível do indivíduo, do grupo e das áreas de negócios está desempenhando o papel de viabilizadores das três perspectivas anteriores.

Por que medir o desempenho?

Indicadores devem ser:

- Relevantes
- Mensuráveis
- Confiáveis
- De fácil entendimento
- Gerenciáveis: custo e frequência

Critérios para Definição das Metas

Ao estabelecer metas:

- Estabeleça apenas uma meta por indicador;
- Assegure-se de que são quantificáveis;
- Assegure-se de que comunicam claramente o desempenho esperado;
- Certifique-se que tenham relacionamento com o objetivo, tema e visão estratégica.

Processo para o Estabelecimento de Metas

- Derivada de uma meta global:
 - Muitas vezes as metas globais são determinadas pelo mercado ou pelos acionistas da empresa. Nesse caso, a organização não tem muita escolha. Todas as metas poderão se derivar desta meta global.

- Benchmarking dos líderes do setor:
 - A maioria das organizações se esforça para ser a número um ou dois em seu setor de atuação. Tal método requer que se identifiquem as empresas que são a número um ou dois e que se adequem as metas e práticas a este referencial e se possível às suas práticas.

- Melhoria incremental baseada no desempenho histórico:
 - A maioria das organizações utiliza esse método para definir os seus desafios. Entretanto, esse método possui falhas pois pode não considerar as alterações do ambiente competitivo. Além da inexistência de confiança destes dados históricos em função de uma gestão dos processos intempestiva.

- Observação: Se esta é a primeira vez que a organização estabelece uma determinada meta, (não há dados históricos) inicie uma coleta de dados para determinar tendências que serão úteis para futuras definições de metas.
 - As metas das perspectivas de aprendizado e crescimento, internas e de clientes não “se vinculam matematicamente ou estatisticamente às metas financeiras”. O BSC trabalha para alavancar as poucas metas críticas. Não tente adicionar ou concentrar esforços para identificar regras de correlação para se chegar às metas financeiras.

Planos de Ação

Plano	Objetivo Estratégico de Referência	O que fazer?	Quem vai fazer?	Quando?
PAF1	Aumentar a participação da empresa no mercado	Elaborar o plano de mercado/marketing de Informática	Jane Carvalho	Jan/06
		Elaborar o plano de mercado/marketing de Informática	Jane Carvalho	Mar/06
PAF2	Consolidar a área de informática como unidade de negócio	Definir a área de atuação da informática	Maurício Simões	Fev/06
		Reestruturar a equipe	Maurício Simões	Fev/06

		Obter a certificação MPS-BR	Elane Lago	Jun/07
		Revisão da plataforma de software	Fernando Brandão	Abr/06
PAF3	Manter a sustentabilidade financeira	Manter a valorização da política do capital de giro atual	Maurício Simões	Permanente
		Elaborar o orçamento com base em PE	Luiz Henrique	Jan/06

Cronograma de implantação

- Análise preliminar da empresa
- Treinamento em BSC
- Análise de Forças e Fraquezas, Ameaças e Oportunidades
- Definição da Visão, Missão, Objetivos estratégicos; Indicadores e Metas;
- Elaboração dos Planos de ação;
- Controle dos Planos de ação.

4. CONSTRUINDO COLETIVAMENTE A MISSÃO E A VISÃO PARA O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFPE

METODOLOGIA UTILIZADA: ANÁLISE DE SWOT

O Planejamento para o Sistema de Bibliotecas foi realizado inicialmente com reunião para informar quanto à metodologia e aplicação de questionário. Foram respondidos 61 questionários (modelo em anexo).

PESSOAS ENTRE 0 - 10ANOS DE SERVIÇO	25
PESSOAS ENTRE 10 - 20 ANOS DE SERVIÇO	5
PESSOAS ENTRE 20 - 35 ANOS DE SERVIÇO	17

Segue abaixo respostas individuais com o entendimento de cada servidor sobre a missão, visão e valores para o Sistema de Bibliotecas da UFPE.

MISSÃO

- ✓ Organismo vivo de apoio ao ensino, pesquisa e extensão. Interação com a comunidade universitária através de serviços oferecidos com qualidade.

- ✓ Disseminar a informação através de vários setores auxiliando nas pesquisas dos alunos, docentes, funcionários e a toda comunidade externa.
- ✓ Fonte de informação, entendo assim.
- ✓ Ser uma biblioteca composta de todos os requisitos necessários para ser chamada realmente de centro de pesquisa ao estudante que almeja galgar uma universidade.
- ✓ A missão do SIB é a integração com os demais setores da UFPE principalmente de comunicação e informação, tendo os três setores como alvos principais.
- ✓ Escolher um líder e não um chefe para a direção da BC que tenha uma visão de recursos humanos e administrativos.
- ✓ O atendimento ao usuário, manter os alunos informados de como utilizá-la, de forma que todos fiquem satisfeitos.
- ✓ Fortalecer a pesquisa e a convivência acadêmica entre professores alunos e técnicos.
- ✓ Atender ao público da melhor forma possível.
- ✓ Ver uma biblioteca realizada. Durante 08 anos na biblioteca não percebo missão tanto no que se refere a biblioteca setorial quanto a UFPE, o que vejo no cotidiano é total falta de compromisso com o serviço público. Não sei como estabelecer uma missão com apenas 03 horas de trabalho; me parece difícil.
- ✓ Prestação de serviços para a comunidade acadêmica e comunidade externa com qualidade que deve ter a Biblioteca Universitária, no caso a UFPE.
- ✓ Atender com eficiência e eficácia aos que fazem a UFPE (corpo docente, discente e servidores), além da comunidade externa levando a informação sem fronteiras aos mesmos (ensino, pesquisa e extensão).
- ✓ Apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, desenvolvidas no âmbito da UFPE.
- ✓ A missão do sistema de bibliotecas é atender as necessidades de seus clientes, visando o ensino, a pesquisa e a extensão.
- ✓ Fornecer recursos bibliográficos e informacionais a comunidade acadêmica com o propósito de ampliar a formação na pesquisa, ensino e extensão da UFPE.
- ✓ Atender aos objetivos da Instituição com eficiência e eficácia realizando um trabalho que seja valorizado e reconhecido.
- ✓ Atender a necessidade de informação da comunidade universitária e da população em geral, dando suporte aos projetos da universidade no que se refere

a ensino, pesquisa e extensão. Prestar serviços fundamentais à sociedade, contribuindo para o crescimento e desenvolvimento social.

- ✓ Contribuir direta ou indiretamente para o ensino, pesquisa e extensão da UFPE. Formar cidadãos críticos e construtivos, visando a sustentabilidade do nosso país.
- ✓ É atuar como elemento prestador de serviços de informação para a comunidade acadêmica da UFPE, disponibilizando recursos informacionais para apoio ao ensino, pesquisa e extensão.
- ✓ É atuar como elemento prestador de serviços de informação para a comunidade acadêmica da UFPE, disponibilizando recursos informacionais para apoio ao ensino, pesquisa e extensão.
- ✓ Apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão de toda a Universidade fornecendo acesso ao conhecimento e bases de pesquisa para a comunidade universitária e em geral.
- ✓ Dar apoio informacional aos alunos, professores, técnicos administrativos nas suas necessidades de pesquisa, extensão e ensino.
- ✓ É atender as necessidades de informação dos usuários (clientes) apoiando assim o ensino, a extensão e a pesquisa na UFPE.
- ✓ Estar sempre facilitando o trabalho do operador e do usuário.
- ✓ Fazer parte do dia a dia não só da comunidade acadêmica, mas de toda a sociedade em geral, tornando a biblioteca um lugar de busca de conhecimento de toda a comunidade.
- ✓ Servir de suporte à tríade Ensino-Pesquisa-Extensão a partir da prestação de serviço de biblioteca de qualidade para os estudantes de graduação e pósgraduação, docentes, técnicos e comunidade externa.
- ✓ Atender aos estudantes na sua expectativa de ter acesso a um bom conteúdo bibliográfico e a um ambiente saudável para realização de seus estudos sistemáticos.
- ✓ Servir a comunidade acadêmica apoiando a pesquisa e o ensino como também a comunidade externa.
- ✓ Servir a comunidade acadêmica e externa mediante pesquisa e extensão.
- ✓ Ser instrumento de apoio ao ensino, pesquisa e extensão da comunidade acadêmica da UFPE.
- ✓ Proporcionar o uso e acesso de informações para as comunidades acadêmicas e externa visando contribuir para os objetivos da Universidade, ensino, pesquisa e extensão.

- ✓ Armazenar, salvaguardar e disponibilizar informações pensando sempre no usuário.
- ✓ Oferecer acesso à informação para a comunidade acadêmica da Universidade ampliando o conhecimento e fornecendo insumos para a produção técnicocientífica desta Universidade.
- ✓ Contribuir com cumprimento dos objetivos da UFPE. Ensino, pesquisa e extensão fornecendo informações nos mais diferentes suportes: cd's, livros, bases de dados de modo a atender as necessidades informacionais de seus usuários.
- ✓ Dar suporte informacional a comunidade acadêmica do Centro acadêmico do Agreste, no que se refere a pesquisa, ensino e extensão.
- ✓ Servir a comunidade acadêmica e externa mediante pesquisa e extensão.
- ✓ Apoiar as unidades de ensino e ajudá-las a melhorar a cada dia os recursos para os usuários.
- ✓ Disponibilizar uma estrutura funcional e ambiente saudável aos alunos e professores da Universidade.
- ✓ Atender ao público tanto interno quanto externo à UFPE com efetividade, presteza, garantindo um atendimento que supera as expectativas dos usuários.
- ✓ Prestar serviços com excelência no atendimento a serviços buscando sempre a melhoria.
- ✓ Uma biblioteca elaborando trabalhos em conjunto com outros setores da UFPE e participando de eventos em datas comemorativas.
- ✓ Tornar o sistema de Bibliotecas mais dinâmico não deixando morrer os princípios básicos de uma biblioteca.
- ✓ Sistema de informação objetiva, atendimento a informação, pesquisa, aos estudantes, professores e pesquisadores.
- ✓ Um sistema que atenda a todas as necessidades
- ✓ Fornecimento de recursos informacionais, tecnológicos, visando ampliar a pesquisa, o ensino e a extensão a toda comunidade acadêmica.
- ✓ Atender as necessidades de todos que procuram a Biblioteca auxiliando nas suas pesquisas, indicando os meios de como encontrá-las.
- ✓ Oferecer subsídios para maximizar o ensino e a pesquisa a toda comunidade universitária e à sociedade.
- ✓ Dar apoio ao ensino, pesquisa e extensão.

- ✓ Apoiar as atividades acadêmicas ofertando informações nos mais variados suportes, focando sempre nas necessidades dos nossos usuários (refiro-me as necessidades informacionais no ambiente acadêmico).
- ✓ Atender as demandas por necessidade de informação independentemente das barreiras inerentes às dificuldades estabelecidas pelo exercício profissional da biblioteconomia.
- ✓ Ensino, pesquisa e extensão para todos os clientes da Universidade e ação cultural.
- ✓ Servir de fonte plena e satisfatória ao usuário, realizando sempre de forma efetiva os serviços nele desenvolvidos.
- ✓ A Biblioteca é uma unidade de informação, sendo assim tem como missão disseminar o conhecimento para o meio acadêmico e contribuir com o ensino, pesquisa e extensão.
- ✓ Contribuir na formação acadêmica do corpo discente, disponibilizando suportes informacionais relevantes e atuais de acordo com as áreas contempladas pela Universidade.
- ✓ Satisfação informacional da comunidade universitária da UFPE, apoiando e sendo partícipe do tripé ensino, pesquisa e extensão.
- ✓ Tratar, disseminar e buscar informações nos mais variados suportes visando sempre satisfazer as necessidades informacionais da nossa comunidade.
- ✓ O sistema de Bibliotecas da UFPE deverá ter como missão atender com qualidade, segurança e eficiência a todos envolvidos (alunos, professores, funcionários).
- ✓ Tornar acessível a comunidade o conhecimento e o incentivo a pesquisa e a extensão, disseminando a informação e o conhecimento científico institucional. Disseminar o gosto pela leitura e pesquisa continuada possibilitando o acesso ao conhecimento.
- ✓ Nós somos formadores do conhecimento através da biblioteca; informamos aos futuros profissionais toda informação possível.
- ✓ Atender as necessidades da comunidade interna e externa da UFPE.

VISÃO

- ✓ O SIB deve ter como meta a integração da UFPE; NTI, NTRU, EDITORA. Todos trabalhando de forma unida e objetiva.

- ✓ Integração dos profissionais trabalhando com espírito de equipe, com humildade.
- ✓ Que o sistema de bibliotecas melhore em todos os aspectos: harmonia, melhores serviços prestados a comunidade, que volte a biblioteca central a ser uma biblioteca dinâmica.
- ✓ Tornar o sistema de biblioteca um exemplo a ser seguido, com respeito a sua comunidade acadêmica.
- ✓ Tornar o grupo de bibliotecas que existe hoje em um sistema com normas padronizadas de modo que o usuário receba o mesmo tratamento onde quer que ele esteja.
- ✓ No nível mais alto não apenas em leitura e conhecimentos técnicos, especialmente no conhecimento e respeito humano.
- ✓ Construir um sistema de biblioteca simples, acessível, prático, seguro e eficiente.
- ✓ Um SIB mais padronizado e que todos possam trabalhar em sincronia.
- ✓ A universidade mais presente na sociedade, através de ações envolvendo as diversas unidades, levando o conhecimento e a informação a todos.
- ✓ Ser o melhor sistema de bibliotecas da região norte-nordeste, estar entre as três melhores do Brasil.
- ✓ Acompanhar os avanços tecnológicos de propagação das informações, uma vez que os livros de periódicos não são os únicos suportes de informação. Sendo assim, precisamos de investimentos em qualificação profissional para atender essas demandas de acordo com a nossa realidade.
- ✓ Tornar-se referencial e padrão de excelência em suas atividades desenvolvidas.
- ✓ Um sistema de biblioteca integrado e sistemático que acompanhasse as mudanças externas implementando novos serviços que facilitem o cliente do SIB.
- ✓ Construção de uma imagem da biblioteca como principal aliada dos pesquisadores no desenvolvimento de produtos informacionais e científicos para aplicabilidade nos diversos setores sociais.
- ✓ Plena satisfação dos usuários, mais informação, mais acesso e biblioteca moderna.
- ✓ Que o sistema alcance os seus objetivos atendendo com qualidade e eficiência a comunidade acadêmica e público em geral.
- ✓ Ser um referencial entre as bibliotecas universitárias.

- ✓ Que a biblioteca seja de todos que a frequentam.
- ✓ Harmonia no sistema de bibliotecas da UFPE
- ✓ Voltar a ser uma biblioteca central como antigamente dinâmico / um acervo atualizado para os usuários / sala de estudo.
- ✓ Com esse planejamento possamos melhorar mais o sistema de bibliotecas.
- ✓ Um clima organizacional mais leve.
- ✓ Construir um sistema de biblioteca na UFPE de 1º mundo.
- ✓ Uma biblioteca pública e gratuita; ser uma biblioteca de primeiro mundo.
- ✓ Que consiga atender de forma eficiente e eficaz às necessidades do usuário a que se destina.
- ✓ Ver o sistema de bibliotecas trabalhar com uniformidade e ter o reconhecimento público dos seus serviços.
- ✓ Estar entre as melhores bibliotecas universitárias do país.
- ✓ Ser a base para uma sociedade crítica, democrática e acessível a todos.
- ✓ No nível máximo de segurança; estar sempre à frente em relação às informações e atualidades.
- ✓ Ser referência a nível nacional e internacional em termos de sistema de bibliotecas.
- ✓ Tornar-se um espaço democrático (do conhecimento) de incentivo a formação acadêmica, cultural e social.
- ✓ Ser o melhor sistema de biblioteca do Nordeste nos próximos 04 anos.
- ✓ Ser um sistema de bibliotecas efetivamente integrado de excelência.
- ✓ Um sistema onde acolha toda a sociedade e instituições de ensino, sendo ele o melhor sistema de biblioteca do país.
- ✓ Tornar-se uma biblioteca referência da região.
- ✓ Ter sempre uma atualização; mostrar a realidade na informação.
- ✓ Ao tempo em que a biblioteca é a sala de visitas do estudante universitário.
- ✓ Um amplo conjunto de metas que amplie cooperativamente a equipe de bibliotecários a atender essa comunidade acima citada com capacidade e motivação.

- ✓ Que todo o usuário que chegar na biblioteca encontre o que procura e saia com uma ótima imagem não só da biblioteca como do bibliotecário.
- ✓ Tornar-se uma biblioteca central com suporte para toda a região e não apenas Público interno da UFPE
- ✓ Tornar-se uma biblioteca de referência no âmbito nacional no que se refere ao atendimento ao usuário, mais precisamente em relação ao acesso à informação.

- ✓ Um patamar onde se possa oferecer conforto, acervo, segurança, limpeza, atualização, espaço físico adequado, coleções de vários suportes, equipamentos, tecnologia, bem-estar, acessibilidade, mobiliários adequados, pessoal com perfil para o setor para atender a comunidade.
- ✓ Ser um sistema de bibliotecas com padrão de excelência não ficando aquém de Bibliotecas universitárias nacionais ou internacionais.

- ✓ Ser referencial em termos de unidades de informações com profissionais qualificados, infraestrutura de última tecnologia, antenados com o progresso mundial e tornando-se o melhor sistema de bibliotecas do país.
- ✓ Na excelência através do atendimento e disponibilização do banco informacional, através de tecnologias e recursos humanos, podendo assim satisfazer as necessidades do principal foco da biblioteca: o usuário.
- ✓ Tornar-se referência para a comunidade a qual serve, bem como para as instituições congêneres; ser realmente um verdadeiro sistema integrado de bibliotecas.

- ✓ Ter no meio de convívio um ambiente de satisfação, alcançado pelo clima de união entre pelo menos sua grande maioria; o surgimento de um líder será capaz de alavancar tal meta.
- ✓ Devemos nos esforçar para chegarmos a um sistema que aperfeiçoe o atendimento ao nosso público-alvo utilizando mais os avanços tecnológicos ao nosso alcance.

- ✓ O treinamento mais adequado em relação ao atendimento de forma que o lado humano seja também levado em consideração.

- ✓ Um ambiente agradável e adequado à busca de conhecimento, onde o cliente seja atendido satisfatoriamente com prestação de um serviço de qualidade.
- ✓ Sonho com um sistema de bibliotecas funcionando todos os horários e fazendo o que todo órgão deve fazer: atender o usuário seja virtual ou presencial. Com os projetos sendo efetivados e com os servidores pensando nos usuários que são nossa razão de estarmos aqui na UFPE.

- ✓ Ser referencial nacional, modelo para o nosso país; trabalhar para a comunidade de modo geral, circunvizinhança, dar oportunidades para nossos jovens como hoje, mais motivação.

- ✓ Colaborar ativamente para o desenvolvimento da universidade e da sociedade, desempenhando um papel fundamental e indispensável na condução dos projetos de ensino, pesquisa e extensão. Ser um referencial na elaboração de projetos voltados para o desenvolvimento da sociedade.
- ✓ Que o sistema de bibliotecas seja harmonioso e que a ética profissional supere as diferenças de idéias e ações.
- ✓ Um modelo de sistema participativo, onde todos passam a interagir de forma a contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos aos seus clientes.
- ✓ Tornar-se realmente em todos os procedimentos um verdadeiro sistema de Bibliotecas para acompanhar o crescimento da UFPE.
- ✓ Obter um regimento atualizado; regimento do sistema de bibliotecas, isto posto que todas as normas periódicas sejam unificadas. Atualmente isto não acontece.
- ✓ Uma gestão – diretoria SIB comprometida com os valores éticos, na área principalmente.
- ✓ Entendo que se não há missão definida torna-se difícil definir/estabelecer uma visão.
- ✓ O conjunto de pessoas passa tão pouco tempo na biblioteca que não há como se ter uma visão por falta de empenho e compromisso, pois a permanência no setor se dá através de revezamento de dias e até semanas.
- ✓ Há uma biblioteca onde os usuários realmente possam pesquisar sejam nas leituras de periódicos como também uma parte de pesquisas com internet.
- ✓ Mesmo com a descentralização a comunidade acadêmica junto com o corpo de funcionários sente a necessidade de uma biblioteca onde fossem satisfeitos os desejos esperados.
- ✓ Atingir não só a comunidade acadêmica, mas todo o segmento que tem alguma Interação com o sistema de bibliotecas.
- ✓ Uma biblioteca que atenda e dê respostas 24 horas por dia com profissionais comprometidos interagindo com toda a universidade, consciente da sua responsabilidade/compromisso social com a leitura, ensino e pesquisa.

VALORES

- | | |
|---|------------------------------|
| ✓ Ética | ✓ União entre os servidores |
| ✓ Respeito às pessoas externas e internas | ✓ Capacitação dos servidores |
| ✓ Compromisso com o trabalho | ✓ Dignidade dos servidores |
| ✓ Responsabilidade | ✓ Presteza nas tarefas |
| ✓ Valorização dos servidores | ✓ Justiça nas ações |
| | ✓ Transparência |

- ✓ Espírito de equipe
- ✓ Oportunidade para novos servidores
- ✓ Verdade
- ✓ Seriedade
- ✓ Otimização dos recursos
- ✓ Honestidade
- ✓ Compreensão
- ✓ Respeito à diversidade
- ✓ Seriedade
- ✓ Comunicação interna
- ✓ Companheirismo
- ✓ Integridade
- ✓ Confiança
- ✓ Democracia
- ✓ Harmonia
- ✓ Inovação
- ✓ Competência
- ✓ Atualização
- ✓ Cordialidade
- ✓ Educação
- ✓ Disciplina
- ✓ Disponibilidade
- ✓ Acessibilidade
- ✓ Inclusão
- ✓ Trabalho em equipe
- ✓ Cidadania
- ✓ Igualdade
- ✓ Proatividade
- ✓ Multifuncionalismo

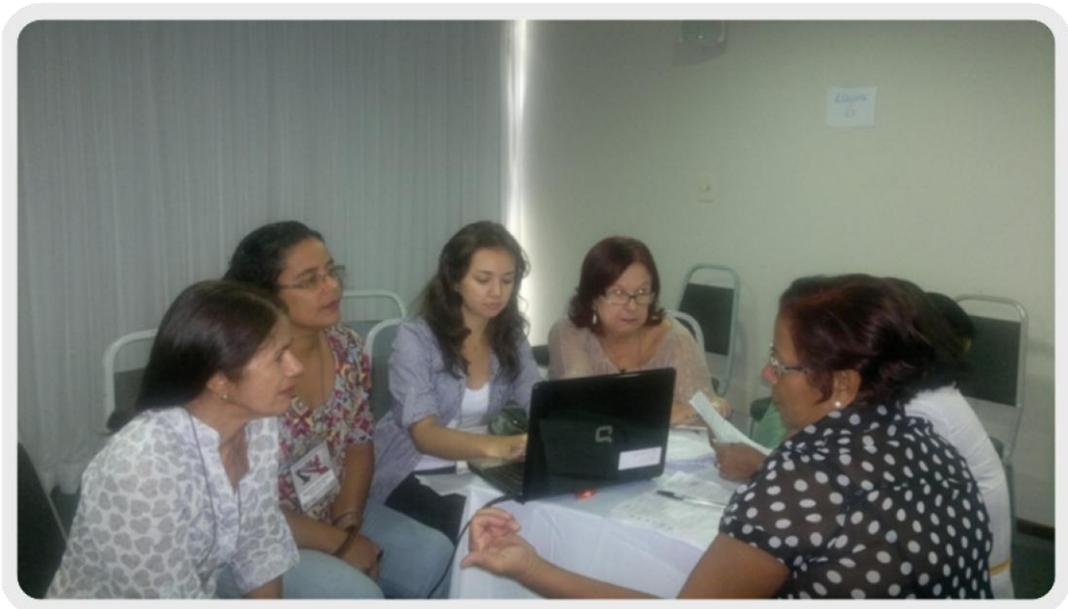
5. FORMAÇÃO DE EQUIPES PARA CONSOLIDAÇÃO DA MISSÃO, VISÃO E CONSTRUÇÃO DO PLANEJAMENTO TÁTICO

A segunda etapa do planejamento participativo foi realizada nos dias 15 e 16 de março com a participação de 56 servidores.

Na ocasião foi realizada uma palestra de abertura com a Professora Cristina Carvalho (SEBRAE) com o tema: **Desenvolvimento de Equipes de Alta Performance**.

Os trabalhos foram realizados com a condução do consultor Júlio Sanches, sendo formados seis grupos de trabalhos com o objetivo de unificar a missão, visão e valores, bem como construção o planejamento tático para o Sistema de Bibliotecas da UFPE, conforme áreas estabelecidas na metodologia. Foram eleitos pelos grupos apresentadores e facilitadores de cada grupo e ao final de cada dia os trabalhos foram socializados para toda a equipe de trabalho.







Segue em anexo resultado de cada um dos seis grupos de trabalho socializado no Seminário dias 15 e 16. Esses trabalhos realizados pelos grupos foram consolidados no dia 30 de março com a participação dos 12 representantes dos grupos conforme a seguir.

Grupo 1

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

BIBLIOTECA DA UFPE

Missão

Contribuir para o desenvolvimento científico, tecnológico e cultural de todo cidadão por meio do livre acesso ao seu espaço físico e virtual, apoiando o ensino, a pesquisa, a extensão e a gestão, adquirindo e organizando o acesso aos recursos de informação.

Visão

Ser referência no Norte-Nordeste no atendimento às necessidades dos usuários com qualidade dos produtos e serviços prestados dentro de um ambiente adequado à formação do indivíduo.

Valores

Ética
Compromisso
Proatividade
Comunicação
Impessoalidade
Acessibilidade
Cidadania
Trabalho em Equipe

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

BIBLIOTECA DA UFPE

AÇÕES PARA 2012/2013

INFRAESTRUTURA

- ESPAÇO (Elaboração do projeto de reestruturação dos espaços físicos das bibliotecas não contempladas pelo REUNI; redefinição dos espaços de estudos para os usuários do SIB);
- Contrato de manutenção para ar-condicionados, computadores e impressoras.
- Execução do projeto de segurança patrimonial, câmeras digitais, (acervo, equipamentos, ambientes) da BC e Setoriais;
- Elaboração do projeto de segurança patrimonial das Bibliotecas (câmeras digitais) CCJ, CAV e CAA.
- Elaboração de projeto de sistemas de som no SIB;
- Contratação de serviços de limpeza específicos para bibliotecas;
- Reativar o LACRE (Laboratório de Conservação e Restauração).

AÇÕES PARA 2012/2013

MÉTODOS

- Atualização e validação do Regimento do SIB;
- Elaboração de manuais de serviços;
- Finalização e implementação da política de desenvolvimento de coleções do SIB.

AÇÕES PARA 2012/2013

PESSOAS

- Treinamentos dos profissionais em áreas de atuação específicas;
- Elaboração de projeto para contratação de profissionais para identificação, digitalização, e disponibilização das obras raras no SIB;
- Solicitar a PROGEPE a ampliação do quadro de Assistentes em Administração para as bibliotecas do SIB;
- Oferecer treinamento aos Assistentes em Administração através do curso de auxiliar em bibliotecas;
- Contratação de Técnico em restauração de material bibliográfico;
- Curso de multiplicadores em Restauração para funcionários das setoriais.

AÇÕES PARA 2012/2013

MEDIDAS

- Reuniões com os representantes de cada setorial a cada 3 meses para acompanhamento e avaliação;
- Conferir as listagens de necessidades de equipamentos com objetivo de padronização;
- Quantificar as pessoas treinadas para o uso de equipamentos;
- Diagnosticar o tempo de vida útil dos equipamentos em cada setor.

AÇÕES PARA 2012/2013

MÁQUINAS

- Levantamento das quantidades dos equipamentos e aquisição dos mesmos para suprir as necessidades rotineiras;
- Contrato de manutenção para ar-condicionados, computadores e impressoras;
- Atualização e padronização de *Hardware e Software* na listagem de necessidades para aquisição;
- Apoio técnico para utilização dos equipamentos adquiridos.

AÇÕES PARA 2012/2013

MEIO AMBIENTE

- Treinamento de sensibilização de gerencia e colaboradores;
- Levantamento do perfil dos funcionários do SIB com foco em outras habilidades;
- Desenvolvimento de atividades coletivas ligadas à saúde física e mental dos servidores do SIB;
- Interação do SIB através de datas comemorativos;
- Oportunizar a rotatividade dos servidores nos diversos setores da biblioteca em que está lotada para ter conhecimento de todas as atividades;
- Encontro semestral para dinâmica de grupo.

AÇÕES PARA 2012/2013

MÁQUINAS

- Levantamento das quantidades dos equipamentos e aquisição dos mesmos para suprir as necessidades rotineiras;
- Contrato de manutenção para ar-condicionados, computadores e impressoras;
- Atualização e padronização de *Hardware e Software* na listagem de necessidades para aquisição;
- Apoio técnico para utilização dos equipamentos adquiridos;

Grupo 2

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

BIBLIOTECA DA UFPE

Missão

Atender demandas informacionais e promover serviços essenciais à comunidade acadêmica e externa, apoiando o ensino, pesquisa e extensão, em consonância com os propósitos da UFPE.

Visão

Tornar-se um espaço referencial de promoção do conhecimento, cultura, lazer e inclusão social.

Valores

- Ética,
- Comprometimento,
- Transparência,
- Espírito de equipe,
- Proatividade,
- Inovação.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

BIBLIOTECA DA UFPE

AÇÕES PARA 2012/2013

INFRAESTRUTURA

- Adequar à rede elétrica e hidráulica (curto prazo);
- Ampliar a rede de informática para o SIB/UFPE (curto prazo);
- Mobiliários ergonômicos (médio prazo);
- Iluminação e climatização adequadas (médio prazo);
- Adaptar os espaços para acessibilidade como também inclusão social e digital (médio prazo);
- Instalação de equipamentos de segurança (curto prazo);
- Desenvolver projetos para higienização e desinfestação dos acervos e ambientes (médio prazo);
- Renovação e manutenção periódica dos equipamentos (médio prazo);
- Aperfeiçoar a estrutura física visando diminuição de ruídos (médio prazo);
- Reativar o LACRE (Laboratório de Conservação e Restauração). (médio prazo).

AÇÕES PARA 2012/2013

MÉTODOS

- Gestão participativa, priorizando o trabalho em equipe (curto prazo);
- Criar conselho administrativo, previsto em regimento (curto prazo);
- Reformular organograma de acordo com o novo modelo de gestão proposto;
- Criar comissão de gestão de projetos (curto prazo);
- Elaborar um projeto de acessibilidade para o SIB (curto prazo);
- Atualizar e implementar o regimento do SIB de acordo com o da UFPE (curto prazo);
- Padronizar processos e serviços do SIB (médio prazo);
- Elaborar política de normalização de trabalhos acadêmicos com base na ABNT (curto prazo).

AÇÕES PARA 2012/2013

MEIO AMBIENTE

- Criar espaços de convivência para servidores (médio prazo);
- Manter calendário de encontros para debates relacionados ao SIB (curto prazo);
- Renovação periódica dos coordenadores e chefias (médio prazo);
- Adotar canais de comunicação entre os servidores (curto prazo).

AÇÕES PARA 2012/2013

PESSOAL

- Conhecer o quantitativo de servidores e identificar perfis (curto prazo);
- Adequar à distribuição de pessoal de acordo com o perfil profissional (médio prazo);
- Incentivar a participação dos servidores em programas de capacitação e qualificação (médio prazo);
- Desenvolver treinamentos para auxiliares de biblioteca (médio prazo);
- Avaliação periódica dos produtos e serviços oferecidos pelo SIB (médio prazo).

AÇÕES PARA 2012/2013

ACADÊMICOS

- Firmar parcerias com o DCI para desenvolvimento de projetos de ensino, pesquisa e extensão (médio prazo);
- Gerenciar informações direcionadas a pesquisadores da UFPE (médio prazo).

Grupo 3

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

BIBLIOTECA DA UFPE

Missão

Promover o acesso, disseminação e uso da informação, contribuindo para a produção do conhecimento no âmbito do ensino, pesquisa, extensão e gestão da UFPE visando à sustentabilidade social.

Visão

Ser referência nacional como um Sistema Integrado de Bibliotecas universitárias até 2016.

Valores

- Acessibilidade
- Competência
- Confiabilidade
- Ética
- Inovação
- Integridade
- Profissionalismo
- Trabalho em equipe
- Transparência

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Alice Costa, DelaneDiu, Giane Paz,
Jaciane Freire, Lilian Melo, Maria Valéria,
Nathalia Sena, Paula Silva e Sandra Santiago

BIBLIOTECA DA UFPE

INFRAESTRUTURA

- Cumprimento dos prazos das obras de construção e reforma da BC e Setoriais;
- Revisão, análise e redimensionamento da rede elétrica de todos os prédios para suportar a climatização e demais equipamentos;
- Projeto de segurança para proteção patrimonial e pessoal nas bibliotecas;
- Garantia de espaços físicos para os serviços e usuários;
- Melhorar em curto prazo a infraestrutura de redes das bibliotecas do campus do interior;
- Garantir a iluminação adequada com foco nas estantes e ambientes de leitura;
- Adequação ou criação de auditórios e salas para eventos culturais e minicursos;
- Instalar sistema de prevenção de incêndios e saídas de emergência;
- Criar laboratórios de higienização;
- Garantir meios de acessibilidade (física, documental e estrutural) para pessoas deficientes e com necessidades de mobilidades.

MÉTODOS

- Representatividade paritária com direito a voz e voto junto a Secretaria de Gestão de Informação e Comunicação;
- Criação de um Conselho Gestor do SIB;
- Definições de políticas integradas para processos e serviços para TODAS as unidades do SIB (processos técnicos, formação e desenvolvimento de coleções, aquisição e normalização de trabalhos acadêmicos);
- Criação de divisões que contemplem tecnologia da informação, ações culturais, planejamento e projetos;
- Criação de indicadores de qualidade e de avaliação;

MÉTODOS

- Divulgar junto a comunidade os investimentos realizados pelas bibliotecas relativos a material, acervo e pessoal;
- Programa de educação de usuário;
- Formação de um grupo de comunicação em marketing para gerenciar as informações do SIB;
- Viabilizar a implantação do repositório digital;
- Sugerir junto a PROGEPE a criação do cargo de auxiliar de biblioteca;
- Reunir a produção científica do SIB;
- Socializar as experiências e resolução dos problemas;
- Implantar um sistema de qualidade nas bibliotecas;
- Implantar um programa de avaliação de satisfação do usuário.

PESSOAS

- Contratação de um analista de sistemas;
- Apoio técnico permanente do Pergamum exclusivo para o SIB;
- Adequação de pessoas em funções de acordo com os perfis;
- Lotação de técnicos de informática nas bibliotecas;
- Oferecer capacitação e qualificação especializadas;
- Oferecer ginástica laboral;
- Permitir a participação em eventos técnicos científicos da área;
- Contratação de uma equipe especializada em higienização e restauração de acervos;
- Redimensionar o quadro de pessoal;
- Montar uma equipe para agilizar o processamento das obras oriundas de doação nas bibliotecas.

MÁQUINA

- Adquirir um software para ouvidoria;
- Adquirir o storage para acomodar o repositório institucional;
- Introduzir máquinas de auto-atendimento para a devolução de livros após o horário de atendimento e nos finais de semana;
- Aquisição tablets e e-books e câmeras digitais;
- Aquisição de impressora em braile.

MEIO AMBIENTE

- Estimular o trabalho em equipe;
- Promover a comunicação entre os diversos setores e unidades do SIB;
- Promover fóruns de discussão para promover a interação entre as unidades do SIB;
- Tornar as bibliotecas laboratórios acadêmicos para os cursos do DCI.

MEDIDA

- As atividades definidas no planejamento serão avaliadas periodicamente pelo Conselho Gestor do SIB;

Grupo 4

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

BIBLIOTECA DA UFPE

Missão

A missão do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Pernambuco é prover o acesso à informação, respeitando os critérios de Integridade, Confiabilidade e Disponibilidade, contribuindo para o processo de construção e disseminação do conhecimento científico, tecnológico e cultural, direcionado para o ensino, a pesquisa e a extensão.

Visão

Ser excelência em serviços informacionais, fornecendo insumos para o desenvolvimento científico, tecnológico e cultural do País.

Valores

- Ética
- Responsabilidade
- Comprometimento
- Transparência
- Acessibilidade
- Coletividade
- Inovação
- Homogeneidade

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

BIBLIOTECA DA UFPE

AÇÕES PARA 2012

INFRAESTRUTURA

- Adequar as bibliotecas com as normas de segurança contra incêndios vigentes (Instalação de sensores de fumaça, manutenção dos equipamentos de segurança, sinalização adequada indicando saídas de emergência e adequação dos ambientes)
- Acompanhamento constante da infra-estrutura das bibliotecas (Disponibilização de pessoal para gerenciamento do prédio; fiscalização periódica de toda a estrutura física; exigir maior agilidade no processo)
- Adaptar as bibliotecas para que possam resguardar o patrimônio (Instalação de equipamentos que garantam a segurança patrimonial, vigilantes fixos para fazer rondas dentro das bibliotecas).

MÉTODOS

- Gestão participativa para o SIB com formação de um Conselho Gestor, composto por representantes de todas as setoriais, das diversas categorias.
- Transparência na gestão dos recursos, divulgando para a comunidade acadêmica.
- Implantar o Repositório Institucional, facilitando o acesso à produção científica da UFPE.

PESSOAS

- Reestruturação de pessoal de acordo com o perfil de cada funcionário, contribuindo para a satisfação da equipe.
- Disponibilizar cursos de capacitação e qualificação especializados, em parceria com o Departamento de Ciência da Informação.
- Promover encontros periódicos, visando a socialização e utilizando a tecnologia para facilitar a comunicação entre os funcionários.
- Criação de uma equipe de TI que esteja à disposição das bibliotecas do SIB.

MEIO AMBIENTE

- Realizar uma pesquisa de ambiência para diagnosticar possíveis conflitos nas relações interpessoais, minimizando problemas de convivência.
- Incentivar a colaboração entre as equipes, compartilhando experiências.

MEDIDAS

- Acompanhamento periódico da execução das atividades planejadas.

MÁQUINAS

- Investir em aquisição de materiais digitais, adequando-se às demandas atuais.
- Aquisição de equipamentos para o LACRE.

ACADÊMICO

- Disponibilizar as bibliotecas do SIB, como laboratórios para alunos do DCI.

AÇÕES PARA 2013

INFRAESTRUTURA

- Adequar as bibliotecas para atender às pessoas com necessidades especiais.
- Reunir em um só espaço, todas as obras raras da UFPE e coleções de pesquisadores e intelectuais sob a nossa guarda, criando um espaço de memória institucional.

PESSOAS

- Ratificar as ações de 2012.

MÉTODOS

- Atualização do regimento, padronizando serviços, processos e procedimentos no SIB;
- Definição de uma política de acessibilidade para o SIB;
- Elaborar uma política de normalização de trabalhos acadêmicos com base nas normas da ABNT, conscientizando sobre a importância da padronização e desenvolvendo um manual de normalização para disponibilizar no site.

MEDIDAS

- Solicitar a Reitoria que o pagamento das multas seja feito através de GRU, disponibilizando caixas eletrônicos nos centros.

MÁQUINAS

- Aquisição de máquinas para auto-atendimento de empréstimo e devolução.

MEIO AMBIENTE

- Proporcionar um ambiente agradável, contribuindo para a satisfação de funcionários e usuários.

Grupo 5

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

BIBLIOTECA DA UFPE

Missão

A missão do Sistema de Bibliotecas da UFPE é apoiar o processo de ensino, pesquisa e extensão, promovendo o acesso e a disseminação da informação nos mais variados suportes e oportunizando a integração e a interação da comunidade acadêmica com a sociedade.

Visão

- Ser referência nacional em Sistemas Integrados de Bibliotecas.

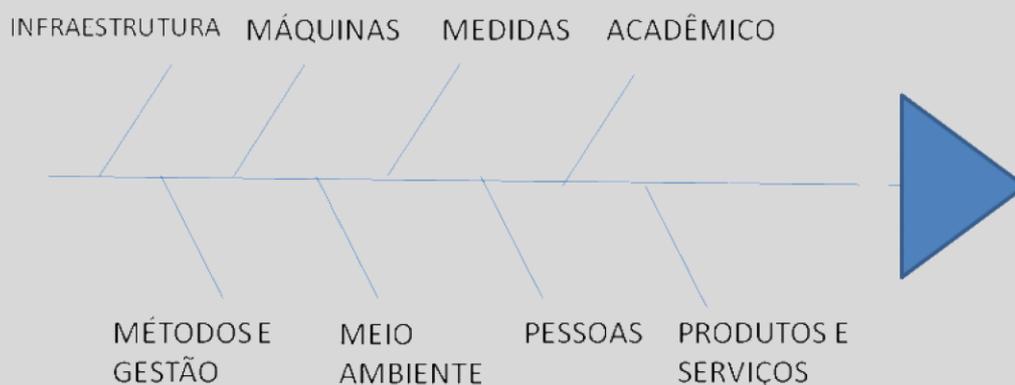
Valores

- Comprometimento
- Educação
- Ética
- Disciplina
- Flexibilidade
- Proatividade
- Respeito
- Solidariedade

PLANO DE TRABALHO 2012 - 2013

BIBLIOTECA DA UFPE

Diagrama de ISHIKAWA



INFRAESTRUTURA

- ESPAÇOS
- CRIAÇÃO DE ÁREA DE CONVIVÊNCIA DE ACORDO COM AS PARTICULARIDADES DE CADA CENTRO
- ESPAÇO PARA ESTUDO EM GRUPO E INDIVIDUAL NAS BIBLIOTECAS QUE NÃO DISPÕEM DESTA ESTRUTURA

INFRAESTRUTURA

- MOBILIÁRIO (ERGONOMIA)
- ESTAÇÕES DE TRABALHO PARA SERVIDORES ADEQUADOS ÀS NORMAS ERGONÔMICAS;
- MOBILIÁRIO VOLTADO A USUÁRIOS DE ACORDO COM O DESENHO UNIVERSAL DE ERGONOMIA;

INFRAESTRUTURA

- **ACESSOS FÍSICOS**
 - DESENVOLVIMENTO DE UM PROJETO QUE ATENDA ÀS NECESSIDADES DE ACESSIBILIDADE, QUE ABORDE: DESENHO ARQUITETÔNICO (RAMPAS, ELEVADORES), MOBILIÁRIO, CAPACITAÇÃO DE PESSOAL E TECNOLOGIA ADEQUADA.

INFRAESTRUTURA

- **SINALIZAÇÃO**
 - PADRONIZAÇÃO DA SINALIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS (ADEQUADA ÀS NECESSIDADES DE ACESSIBILIDADE).
- **ILUMINAÇÃO, VIBRAÇÃO (ACÚSTICA) E VENTILAÇÃO (CLIMATIZAÇÃO)**
 - AÇÕES VOLTADAS À MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DE USUÁRIOS E FUNCIONÁRIOS E CONSERVAÇÃO DO ACERVO.

INFRAESTRUTURA

- LAYOUT
 - OTIMIZAÇÃO DO ESPAÇO, ATRAVÉS DE CONSULTORIA DE PROFISSIONAIS ESPECIALIZADOS EM AMBIENTAÇÃO;
- SEGURANÇA PATRIMONIAL
 - PLANO DE PREVENÇÃO E AÇÃO DE SINISTRO;
 - IMPLANTAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA (CÂMERAS, EXTINTORES, ANTENAS RFID, SENSORES DE INCÊNDIO).

INFRAESTRUTURA

- ORDEM E LIMPEZA E MANUTENÇÃO
 - ESTABELEÇER PROCEDIMENTOS E PRAZOS ESPECÍFICOS PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DE ORDEM, LIMPEZA E MANUTENÇÃO DOS ESPAÇOS, EQUIPAMENTOS E ACERVO DAS BIBLIOTECAS.

MÉTODOS E GESTÃO

- MIGRAR DO MODELO DE GESTÃO VERTICAL PARA MODELO HORIZONTAL;
- GESTÃO PARTICIPATIVA DO SIB (PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE CONSELHO GESTOR, COMPOSTO POR REPRESENTANTES DE TODOS OS SEGMENTOS);
- ELABORAÇÃO DE MANUAIS E OU TUTORIAIS DE PROCEDIMENT OS E PROCESSOS DO SIB (PADRONIZAÇÃO);
- INDICADORES E METAS: ESTABELECE E ALINHAR INDICAD ORES QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS PADRONIZADOS QUE IDENTIFIQUEM A REALIDADE DAS ATIVIDADES, COM VISTAS AO AUXILIO NAS TOMADAS DE DECISÃO;
- DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO SIB.

MÁQUINAS

- ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA DE EQUIPAMENTOS, DE ACORDO COM A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E COM AS NECESSIDADES ESPECÍFICAS (TÉCNICOS E USUÁRIOS).
- PROMOVER MANUTENÇÃO PERIÓDICA DOS EQUIPAMENTOS;
- PROMOVER TREINAMENTOS PERIÓDICOS PARA TODOS OS OPERADORES DOS EQUIPAMENTOS.

MEIO AMBIENTE

- PROMOVER MOMENTOS QUE FAVOREÇAM A CONVIVÊNCIA E A INTEGRAÇÃO ENTRE OS MEMBROS DA EQUIPE;
- FORTALECER OS MOMENTOS JÁ EXISTENTES DE SOCIALIZAÇÃO ENTRE OS MEMBROS DA EQUIPE PARA A MELHORIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL.

MEDIDAS

- BUSCAR CAUSAS E GERENCIAMENTO DE FALHAS: REALIZAR ACOMPANHAMENTOS PERIÓDICOS PARA ANÁLISES E CORREÇÕES REFERENTES AOS PROCESSOS ESTABELECIDOS, SEGMENTADOS EM GRUPOS DE TRABALHO ESPECÍFICOS.

ACADÊMICO

- PROMOVER A INTERAÇÃO ENTRE DCI (DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO) E SIB (SISTEMA DE BIBLIOTECAS).

PRODUTOS E SERVIÇOS

- CRIAÇÃO DE UMA DSI (DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO);
- CRIAÇÃO DE UM PROGRAMA DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIO.



**VEM, VAMOS EMBORA QUE ESPERAR NÃO É SABER
QUEM SABE FAZ A HORA NÃO ESPERA ACONTECER!
GERALDO VANDRÉ**

Grupo 6

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

BIBLIOTECA DA UFPE

Missão

Prover o acesso à informação em seus diversos formatos, subsidiando o ensino, a pesquisa e a extensão para contribuir com o desenvolvimento científico, tecnológico e cultural da sociedade.

Visão

Ser um Sistema Integrado de Bibliotecas visando à padronização dos processos e serviços tornando-se uma referência nacional no âmbito das Bibliotecas Universitárias.

Valores

- **Ética**
- **Comprometimento**
- **Profissionalismo**
- **Respeito e Harmonia da equipe**
- **Transparência**
- **Confiança**
- **Competência**
- **Inovação**

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

BIBLIOTECA DA UFPE

2013

INFRAESTRUTURA

Espaço:

- Ampliação e otimização dos espaços,
- Aproveitamento das áreas externas
- Criação de áreas de convivência
- Espaço cultural (BC)
- Resgatar os espaços cedidos para outros fins.
- Ampliar o quantitativo de cabines/ espaço de estudo individual e em grupo

MOBILIÁRIO/ERGONOMIA 2012

- Realização de diagnóstico realizado por especialista para renovação do mobiliário
- Aquisição de mobiliários adequados de acordo com padrões ergonômicos
- Aquisição de mobiliários adequados para usuários com necessidades especiais
- Estantes deslizantes para otimização dos espaços, bem como para acervos específicos

ILUMINAÇÃO

- Reestruturação da rede elétrica de todo o sistema com geradores de energia
- Diagnóstico para reaproveitamento da iluminação natural e artificial

SEGURANÇA PATRIMONIAL 2012

- Melhorar a segurança no ambiente das bibliotecas através da contratação de seguranças fixos para
- Rondas dentro das bibliotecas
- Contratação de porteiros
- Implantação de sistema integrado de câmeras com monitoramento institucional
- Implantação de sistema anti-incêndio

ESCADA 2013

- Reavaliar a acessibilidade para satisfação do público
- Manutenção dos elevadores
- Corrimão e piso tátil nas escadas e rampas

LAYOUT 2012/2013

Redefinição do layout de acordo com o ambiente,
desenvolvido por especialistas

SEGURANÇA INDUSTRIAL 2012

- Manutenção periódica de elevadores, escadas, rampas, ar-condicionado e extintores
- Abertura de saídas de emergência
- Utilização de EPI

ORDEM 2013

- Padronização/unificação do sistema de classificação
- Sinalização dos acervos
- Reestruturação do arquivo administrativo do SIB

LIMPEZA 2012

- Contratar uma equipe capacitada para higienização dos acervos
- Capacitar o pessoal de serviços gerais para a limpeza diária os diversos tipos de acervo
- Reforçar o monitoramento da equipe da limpeza dos ambientes de trabalho e acervos
- Definir equipes de limpeza para cada biblioteca

MANUTENÇÃO 2012/2013

- Contratação de mão de obra especializada na área de TI específica para o SIB

MÉTODO 2013

- Aperfeiçoar e padronizar os processos, procedimentos e serviços do SIB
- Reformular o organograma do SIB para inclusão/criação da função do gestor predial e cria a função de bibliotecário coordenador do

SIB

- Redefinição do papel da BC no SIB
- Centralização técnica e administrativa do SIB na BC
- Atualização do regimento do SIB ao novo modelo de gestão

PROCEDIMENTOS DE TRABALHO 2013

1. Estabelecer padrões de qualidade para a elaboração de manuais de serviços e procedimentos técnicos e científicos para o SIB

METODOLOGIA 2012

- Criação de grupos de trabalho, formação de comissões de estudo
- Interação com Departamento de Ciência da Informação para firmar parcerias

ANÁLISE DE PROCESSO 2012

- Criar mecanismos para que se possa saber a real situação do SIB em torno dos serviços oferecidos

MÁQUINAS 2012

Quantitativo:

Mapear a real situação das máquinas existentes no SIB, no sentido de ampliar seu quantitativo para atender todas as suas necessidades

PERFIL 2013

- Definir as características compatíveis com os serviços executados

MANUTENÇÃO 2012

- Contrato de manutenção de equipamentos preventiva e corretiva para o SIB

MODELO 2012/2013

- Adequado com as necessidades dos serviços

ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA 2012

- Manter os equipamentos adequados com as novas tecnologias

MEIO AMBIENTE 2012

AMBIÊNCIA:

Realizar estudo sobre o clima organizacional no SIB

EQUIPE: 2013

Adequar o perfil do profissional para definição de equipes através do estabelecimento de valores

VALORES: 2012

Aplicar dinâmicas de grupo, visando melhorias de relacionamento no SIB

RELACIONAMENTO: 2012

Promover encontros, reuniões periódicas, eventos culturais, etc.

MEDIDAS 2012

- Criação de instrumentos de monitoramento, com organogramas, fluxogramas, relatórios de trabalho, etc.

PESSOAS 2012

QUANTITATIVO:

Fazer um levantamento da real situação do SIB,

visando o redimensionamento do seu quadro de servidores e avaliação do grau de satisfação.

PERFIL/ DISTRIBUIÇÃO DE TAREFAS

Traçar o perfil e aptidão de cada servidor, visando uma maior satisfação profissional com a adequação de tarefas

ATITUDES: 2013

Promover cursos de capacitação, treinamentos e fóruns direcionados às respectivas funções.

COMPROMISSO 2012

Motivar o servidor através da adequação de suas aptidões
Estabelecer ações visando maior comprometimento profissional

Designar pessoal da área de TI exclusivo para o SIB

GRAU DE SATISFAÇÃO 2012

Participação no processo de escolha do gestor do SIB e das coordenações das setoriais, com sugestões de nomes e/ou eleição para posterior indicação pelo Reitor.

Estabelecer programa de capacitação contínuo de RH
Integração do SIB com as mídias sociais.

___6. RESULTADO FINAL - CONSOLIDAÇÃO DA MISSÃO, VISÃO E DO PLANEJAMENTO TÁTICO PARA O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFPE

Missão

Contribuir para a construção e preservação do conhecimento científico, tecnológico e cultural, promovendo o acesso e ampla disseminação da informação em seus diversos suportes, em apoio ao ensino, pesquisa e extensão da UFPE.

Visão

Ser referência nacional em serviços informacionais no âmbito das bibliotecas universitárias federais até 2016.

Valores

Ética -A honestidade, a integridade, a justiça, a equidade, a verdade, a coerência entre o discurso e a prática referenciam as relações do SIB com pessoas e instituições, e se manifestam no respeito às diferenças e diversidades de condição étnica, religiosa, social, cultural, linguística, política, estética, etária, física, mental e psíquica, de gênero, de orientação sexual e outras.

Comprometimento -A lealdade ao SIB se manifesta como responsabilidade, zelo e disciplina no trabalho e no trato com todos os seres humanos e com os bens materiais e imateriais, no cumprimento da sua Missão e no alcance desafiador da Visão.

Confiança -Promoção do mérito como o critério decisivo para todas as formas de reconhecimento, recompensa, avaliação e investimento em pessoas.

Flexibilidade -Demonstração de atitude aberta e receptiva às inovações e estar apto a responder prontamente as mudanças. Capacidade de transformar, incrementar ou criar processos de trabalho e procurando compartilhar com as pessoas as ideias e mudanças propostas, além de abraçar novas ideias, busca aliados para o sucesso da implementação das mesmas, visando prioritariamente os interesses dos clientes.

Inovação -Promoção de um ambiente favorável à criatividade, à experimentação e à implementação de novas ideias que possam gerar um diferencial competitivo para o SIB.

Proatividade - Capacidade de se antecipar aos fatos, a fim de prevenir a ocorrência de situações potencialmente indesejáveis e aumentar a confiança e a previsibilidade das práticas de gestão.

Transparência -Todos os atos e fatos da administração pública são públicos. Todas as ações que afetem o desempenho da organização e o clima organizacional devem ser discutidas entre as pessoas da força de trabalho visando um comprometimento e sinergia.

PLANO TÁTICO - Máquinas				
ESPECIALIDADE	O QUE FAZER	2012	2013	RESPONSÁVEL
INVENTÁRIO	Mapear a real situação das máquinas existentes no SIB, no sentido de ampliar seu quantitativo para atender todas as suas necessidades	x		gestão da BC e setoriais
ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA	ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA DE EQUIPAMENTOS DE ACORDO COM A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E COM AS NECESSIDADES ESPECÍFICAS (TÉCNICOS E USUÁRIOS)	x		gestão da BC e setoriais
	Atualização e padronização de Hardware e Software	x		gestão da BC
	Investirem aquisição de materiais digitais, adequando-se às demandas atuais	x		gestão da BC
AQUISIÇÃO	Aquisição de equipamentos para o LACRE	x		gestão da BC
	Adquirir um software para ouvidoria	x		gestão da BC
	Adquirir o storage para acomodar o repositório institucional	x		gestão da BC
	Aquisição e-books e Audio books	x		gestão da BC
	Aquisição tablets	x		gestão da BC
	Aquisição de câmeras digitais	x		gestão da BC
	Aquisição de impressora em braile	x		gestão da BC
	Aquisição de equipamentos para suprir as necessidades rotineiras (COMPUTADORES, TRITURADORAS, IMPRESSORAS MULTIFUNCIONAIS, SCANNERS DE ALTA RESOLUÇÃO, DATA SHOW, NOTEBOOKS, LETREIROS DIGITAIS, MONITORES)	x		gestão da BC

	Aquisição de máquinas para auto-atendimento de empréstimo e devolução, LEITOR ÓPTICO E ETIQUETAS RFID		x	gestão da BC
	Aquisição de equipamentos para conservação e desinfestação do acervo		x	gestão BC
PLANO TÁTICO - Medidas				
ESPECIALIDADE	O QUE FAZER	2012	2013	RESPONSÁVEL
CONTROLE	ESTABELECE E ALINHAR INDICADORES QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS PADRONIZADOS QUE IDENTIFIQUEM A REALIDADE DAS ATIVIDADES	x		SIB
	Reuniões com os representantes de cada setorial a cada 3 meses para acompanhamento e avaliação da gestão, dos serviços e projetos pelo Conselho Gestor do SIB	x		SIB
OUTROS	Solicitar a Reitoria que o pagamento das multas seja feito através de GRU, disponibilizando caixas eletrônicos nos centros	x		Gestão BC

PLANO TÁTICO - Acadêmico				
ESPECIALIDADE	O QUE FAZER	2012	2013	RESPONSÁVEL
Acadêmico	PROMOVER A INTERAÇÃO ENTRE DCI (DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO) E SIB (SISTEMA DE BIBLIOTECAS)	x		SIB/DCI
	Reunir em um <u>só espaço</u> (novo ambiente), todas as obras raras da UFPE e coleções de pesquisadores e intelectuais sob a nossa guarda, criando um espaço de memória institucional.		x	SIB/seagic
	Gerenciar informações direcionadas a pesquisadores da UFPE	x		SIB
	Transparência na gestão dos recursos, divulgando para a comunidade acadêmica	x		BC e setoriais
	Implantaro Repositório Institucional, facilitando o acesso à produção científica da UFPE		x	SIB
	Integração entre a BDTD e pós-graduações da UFPE	x		gestão da BC, BDTD as PPGs

PLANO TÁTICO - Meio Ambiente				
ESPECIALIDADE	O QUE FAZER	2012	2013	RESPONSÁVEL
AMBIENCIA ORGANIZACIONAL	PROMOVER <u>momentos</u> um calendário de encontros QUE FAVOREÇAM A CONVIVÊNCIA E A INTEGRAÇÃO ENTRE OS MEMBROS DA EQUIPE	x		SIB/progepe
	Proporcionar um ambiente agradável, contribuindo para a satisfação de funcionários e usuários	x		SIB
	Renovação periódica (a cada 4 anos) da Direção do SIB, dos coordenadores e chefias (alternância de poder)		x	SEAGIC para a direção do SIB e o Conselho gestor para as coordenações
	Incentivar a colaboração entre as equipes, compartilhando experiências (experiências exitosas) nos encontros.	x		o conselho gestor

PLANO TÁTICO - Pessoas				
ESPECIALIDADE	O QUE FAZER	2012	2013	RESPONSÁVEL
Capacitação	Promover cursos de capacitação, treinamentos e fóruns direcionados às respectivas funções	x		progepe, SIB e SEGIC
	Oferecer treinamento aos Assistentes em Administração através do curso de auxiliar em bibliotecas	x		progepe/ SIB
	<u>Contratação</u> de Admissão permanente de Técnico em restauração de material bibliográfico	x		progepe
	<u>Curso de multiplicadores</u> Capacitação em Restauração para funcionários das setoriais	x		SIB e progepe
	<u>Permitir</u> Apoiar a participação de funcionários em eventos técnicos, científicos e cursos da área	x		SIB, progepe, proplan
	Disponibilizar cursos de capacitação e qualificação especializados, em parceria com o Departamento de Ciência da Informação	x		SIB/ DCI
Contratação	Contratação de porteiros para as bibliotecas setoriais		x	progepe
	Contratação de uma equipe especializada em <u>restauração</u> de acervos		x	progepe
	Equipe de TI exclusiva para atender que esteja à disposição as bibliotecas do SIB (técnicos de informática e Analista de sistema)		x	NTI / SIB

	Solicitar a PROGEPE a ampliação do quadro de Assistentes em Administração para as bibliotecas do SIB	x		progepe
OUTROS	Desenvolvimento de atividades coletivas ligadas à saúde física e mental dos servidores do SIB	x		progepe
	Oportunizar(ESTIMULAR) a rotatividade dos servidores nos diversos setores da biblioteca em que está lotada para ter conhecimento de todas as atividades	x		SIB
	Montar (Contratar) uma equipe para agilizar o processamento das obras oriundas de doação nas bibliotecas		x	SIB / progepe
Perfil profissional	Levantamento e quantificação do perfil dos funcionários do SIB com foco em outras habilidades	x		SIB
Ambientação	Participação no processo de escolha do gestor do SIB e das coordenações das setoriais, com sugestões de nomes e/ou eleição para posterior indicação pelo Reitor. Estabelecer programa de capacitação contínuo de RH Integração do SIB com as mídias sociais	x		SIB

PLANO TÁTICO - Infra-estrutura			
ESPECIALIDADE	O que fazer	2012	2013
LAY OUT	Propor redefinição do <i>lay out</i> das bibliotecas do SIB para torná-las mais agradáveis e adequá-las aos usuários com necessidades especiais.	x	
	Criar áreas de convivência de acordo com as particularidades de cada centro, aproveitando as áreas externas.		x
	Rever a distribuição dos espaços cedidos na BC, visando resgatá-los para a implantação de novos serviços.	x	
	Melhorar a estrutura física visando redução de ruídos, promoção da acessibilidade, conforto ambiental (sinalização, iluminação, climatização).		x
	Ampliar os espaços de estudo individual e em grupo e criar auditórios e salas para eventos culturais e minicursos.		x
MOBILIÁRIO / ERGONOMIA	Solicitar um diagnóstico das condições ergonômicas no ambiente das bibliotecas visando a adequá-las às normas técnicas e promovendo a qualidade de vida.	x	
	Adquirir mobiliários baseado em estudo ergonômico previamente realizado.	x	x
	Adquirir estantes deslizantes para otimização dos espaços, bem como para acervos específicos.	x	
ILUMINAÇÃO / SINALIZAÇÃO	Reestruturar a rede elétrica de todo o sistema e adquirir geradores de energia para salvaguardar o patrimônio físico.	x	

	Reaproveitar a iluminação natural e artificial, visando garantir a iluminação adequada com foco nas estantes e ambientes de leitura, baseado no estudo ergonômico previamente realizado.		X
SEGURANÇA PATRIMONIAL E INDUSTRIAL	Adequar as bibliotecas com as normas de segurança contra incêndio (Instalação de sensores de fumaça, manutenção dos equipamentos de segurança, sinalização adequada indicando saídas de emergência e adequação dos ambientes, instalação de câmeras de segurança, antenas para sistema de segurança eletrônica, etc.)	X	X
	Solicitar a disponibilização de seguranças fixos para as bibliotecas.	X	
	Estender o projeto de segurança patrimonial (câmeras digitais) às bibliotecas do CCJ, CAV e CAA.	X	
ACESSIBILIDADE	Elaborar projeto que atenda às necessidades de acessibilidade, abordando: arquitetura, tecnologia assistiva, RH treinado e ergonomia.	X	X
LIMPEZA	Disponer de pessoal capacitado para a limpeza dos acervos das bibliotecas.	X	
MANUTENÇÃO	Renovação e manutenção periódica de instalações físicas, materiais e equipamentos.		X
	Melhorar em curto prazo a infra-estrutura de redes de informática das bibliotecas dos campi do interior.		
OUTROS	Elaborar projeto de sistemas de som para o SIB.	X	
	Disponer de pessoal capacitado para gerenciamento das instalações físicas do prédio.	X	
	Reativar o LACRE (Laboratório de Conservação e Restauração).	X	X

PLANO TÁTICO - Acadêmico			
ESPECIALIDADE	O QUE FAZER	2012	2013
Acadêmico	PROMOVER A INTERAÇÃO ENTRE DCI (DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO) E SIB (SISTEMA DE BIBLIOTECAS)		
	Disponibilizar as bibliotecas do SIB, como laboratórios para alunos do DCI	x	
	Firmar parcerias com o DCI para desenvolvimento de projetos de ensino, pesquisa e extensão		x
	Reunir em um só espaço, todas as obras raras da UFPE e coleções de pesquisadores e intelectuais sob a nossa guarda, criando um espaço de memória institucional.		x
	Gerenciar informações direcionadas a pesquisadores da UFPE		x
	Tornar as bibliotecas laboratórios acadêmicos para os cursos do DCI		
	Transparência na gestão dos recursos, divulgando para a comunidade acadêmica		
	Implantar Repositório Institucional, facilitando o acesso à produção científica da UFPE		

PLANO TÁTICO - Métodos e Gestão			
ESPECIALIDADE	O QUE FAZER	2012	2013
Execução	Socializar as experiências e resolução dos problemas, visando prevenir erros futuros	x	
	Gestão participativa para o SIB com formação de um Conselho Gestor, composto por representantes de todas as setoriais e das diversas categorias.	x	
	Interação com Departamento de Ciência da Informação para firmar parcerias	x	
	Divulgar junto a comunidade os investimentos realizados pelas bibliotecas relativos ao material, acervo e pessoal	x	
Planejamento	Atualização e validação do Regimento do SIB	x	
	Finalizar e implementar a política de desenvolvimento de coleções do SIB	x	
	ELABORAR MANUAIS E OU TUTORIAIS DE PROCEDIMENTOS E PROCESSOS DO SIB (PADRONIZAÇÃO)	x	
	Sugerir junto a PROGEPE a criação do cargo de auxiliar de biblioteca	x	
	Reunir a produção científica do SIB;		x
	Formar um grupo de comunicação em marketing para gerenciar as informações do SIB		
	Viabilizar a implantação do repositório digital		
	Criar comissão de gestão de projetos	x	
	Propor política de normalização de trabalhos acadêmicos com base na ABNT	x	
Definir políticas integradas para processos e serviços para TODAS as unidades do SIB (processos técnicos, formação e desenvolvimento de coleções, aquisição e normalização de trabalhos acadêmicos)	x		

PLANO TÁTICO -Produtos e Serviços			
ESPECIALIDADE	O QUE FAZER	2012	2013
PRODUTOS E SERVIÇOS	Promover, divulgar e avaliar os produtos e serviços oferecidos pelo SIB		x
	CRIAR O SERVIÇO DE DSI (DISSEMINAÇÃO SELETIVA DA INFORMAÇÃO)		
	ELABORAR UM PROGRAMA DE EDUCAÇÃO DE USUÁRIO.		

ANEXO F: RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA COMISSÃO PRÓ BIBLIOTECA,
SET 1998 A MAI 2008.

ANEXO F – RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA COMISSÃO PRÓ BIBLIOTECA
SET 1998 A MAI 2008.

Nas Ciências Humanas, talvez mais do que em outras áreas de conhecimento, a Biblioteca deve ocupar um lugar de destaque, pois ela constitui o centro nervoso, o ponto estratégico de todas as atividades. Portanto ela requer os mais qualificados e empenhados cuidados dos responsáveis pelos destinos da instituição. Coração do Centro de Filosofia e Ciências Humanas, a qualidade da biblioteca setorial entra no rol dos parâmetros avaliados pelas entidades – CAPES etc. - incumbidas de julgar do nível acadêmico alcançado. Ela é, sobretudo, a condição *sine qua non* de um ensino público e gratuito de qualidade, assegurando aos alunos o acesso a obras básicas para sua formação, na diversidade, quantidade e abrangência desejáveis para manter o alto nível dos corpos docente e discente.

Consciente das agudas deficiências da biblioteca do CFCH, historicamente acumuladas, a direção do CFCH decidiu, há mais de oito anos, procurar na própria comunidade, no esforço coletivo e democrático, uma via para enfrentar uma situação que havia atingido dimensões catastróficas. Autoridades do ramo propunham simplesmente o fechamento de nossa biblioteca, qualificada de “mero depósito de livros”. A Comissão Pro-biblioteca, criada em assembléia geral do Centro, reuniu doravante voluntários, professores e alunos de todos os departamentos, assim como membros da Equipe da biblioteca..

O passo inicial no soerguimento deste instrumento polivalente para as Ciências Humanas, que é uma biblioteca universitária, consistiu num diagnóstico dos sérios problemas enfrentados, que a impediam de atender satisfatoriamente às necessidades tanto do corpo docente quanto discente. A situação tinha alcançado um nível de desorganização tal que era impossível identificar presença e/ou existência de dada obra no acervo; aproveitar as doações já feitas e aceitar novas; checar a chegada de compras da Biblioteca Central; acessar ao banco de dados comum ao sistema de bibliotecas da UFPE; estudar em condições razoáveis na sala de leitura etc. Não havia vigilância, e os horários de atendimento estavam se restringindo constantemente, fechando a biblioteca meses a fio, para férias e inventário. As deficiências abrangiam desde as instalações físicas (falta de espaço, falta de ar condicionado, carência em móveis os mais elementares como estantes e mesas; falta de limpeza e

higiene etc.), até falhas importantes nos instrumentos de controle e referência do acervo (fichário desatualizado, falta de acesso a bancos de dados por meio de ligação à fibra ótica etc.) e desorganização do acesso ao acervo. Os problemas eram tão diversos quanto profundos. Sérias dificuldades no aspecto de recursos humanos também afetavam o funcionamento adequado da biblioteca, em particular a falta de vigilância. O próprio acervo, embora rico, carecia tanto de atualização quanto complementação das coleções de obras básicas em dadas áreas. As doações de livros, que poderiam compensar certas lacunas, eram recusadas, e as mais antigas se amontoavam no chão de áreas internas mal aproveitadas.

Embora quase desesperadora, a situação foi encarada como um desafio e a Comissão Pró-biblioteca assessorou e assistiu a Equipe da Biblioteca em três dimensões:

1. a estrutura física e organizacional;
2. o acervo;
3. os usuários.

Os meios empregados foram, sobretudo, humanos, ou seja, somaram-se o grande empenho, a dedicação e competência da Equipe da Biblioteca, sob a coordenação da bibliotecária Evanise Carvalho, com o entusiasmo de alunos voluntários, estagiários, bolsistas, além dos professores engajados. O apoio dos plenos dos Departamentos, do Conselho Departamental, e da comunidade do CFCH como um todo, manifestou-se, ao longo destes dez anos, com momentos de destaque como a “Semana Biblioteca Viva. Viva a Biblioteca!” (setembro 2000) em defesa da nossa biblioteca pública, gratuita e de qualidade, que merece qualquer sacrifício de tempo, energia, criatividade, dedicação e finalmente apego.

Este motor de mudança – o esforço coletivo – reorganizou e aumentou o espaço disponível, incorporou milhares de obras importantes ao acervo, reeducou boa parte dos usuários ao convívio com os livros e a biblioteca do CFCH de fato foi reinserida na dinâmica do sistema de bibliotecas da UFPE, e contaminou até mesmo ilustres professores da casa para contribuir com sua sabedoria para a elaboração de uma política intelectual da biblioteca do CFCH: são os nossos “Notáveis”, entre os quais há de citar os Prof. Paulo Rosas (*in memoriam*), Manuel Correia de Andrade (*in memoriam*), Heraldo Souto Maior, Gabriela Martin Ávila, Jan Bitoun, Alfredo de Moraes Antunes, Celina Ribeiro Hutzler, Antônio Carlos Palhares Moreira Reis, George Browne do Rego.

As autoridades superiores desta universidade contribuíram ao providenciar um novo espaço, aberto nesta data, que abriga em dois pavimentos o acervo circulante e a coleção de periódicos. Do ponto de vista físico, a mudança para o térreo e primeiro andar do anexo deram melhores condições de funcionamento que serão completadas com a implementação das correções indispensáveis, das 28 que foram sugeridas pela Comissão. Um concurso público permitiu complementar o quadro de bibliotecários. Ainda se aguarda a realização de outro concurso para que possam ser recrutados os assistentes-administrativos para atendimento no balcão, liberando assim os bibliotecários para a melhor gestão do acervo e seu aprimoramento. Lembre-se que em torno de 40.000 livros oriundos de doações da mais alta qualidade, muitas vezes provindo de antigos professores da casa, aguardam o devido tratamento para serem incorporados ao acervo circulante.

Os resultados de todos estes esforços estão listados a seguir. Impõe-se a sua continuação para que se disponha da biblioteca necessária a um Centro desse porte corrigindo o atraso injusto que a biblioteca do CFCH sofreu historicamente, se comparado às outras setoriais do campus. A Comissão conta com o apoio de toda a comunidade do CFCH, particularmente dos estudantes, que contribuem ao seu modo - preservando o ambiente e o acervo - para a continuada melhoria da biblioteca. A sua demanda aumentou muito, na medida da melhoria nos serviços e da riqueza crescente do acervo, composto atualmente de quase 47.000 volumes e 568 títulos de periódicos (369 estrangeiros e 199 nacionais). Cinco mil usuários cadastrados recebem por volta de 1.000 atendimentos/dia na biblioteca. Como existem cursos noturnos, impõe-se a sua abertura até às 21 horas, havendo a perspectiva de o acesso ao seu acervo ocorrer também aos sábados, o que somente será possível se houver a alocação de mais pessoal especializado e de apoio, inclusive no serviço de vigilância.

O aprofundamento do apoio das diversas instâncias administrativas e acadêmicas da UFPE será certamente o único caminho para reconhecer o papel cultural, científico, formador e transformador que lhe é atribuído historicamente no âmbito das universidades.

COMISSÃO PRO-BIBLIOTECA: Profas Zélia Dantas (Filosofia). Christine Dabat (História), Edvânia Tôrres (Geografia), Silke Weber (Psicologia/Pós-Graduação em Sociologia) Telma Avelar (Psicologia), Evanise Carvalho (Coordenadora da Biblioteca do CFCH).

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA COMISSÃO PRO-BIBLIOTECA
SETEMBRO 1998-MAIO 2008

Situação inicial	Realizações	Apoio da reitoria	Metas
<u>1. ASPECTOS ESTRUTURAIS</u>	<u>E ORGANIZACIONAIS</u>		
1.1. O espaço			
1.1.1. A Biblioteca ocupava o 3º andar da torre + metade do 4º andar da torre + metade do 4º Acesso externo entre os andares.	1.1.1. O acervo da Biblioteca foi transferido para seu novo espaço no térreo e 1º andar do CFCH, com recursos humanos próprios, sendo que o acervo circulante e de periódicos foi acomodado nos meses de dezembro de 2006 e janeiro de 2007.	1.1. Construção de um espaço que foi compatibilizado – com muito esforço e demora - com as necessidades imediatas da Biblioteca.	1.1.1. Concluir e corrigir as instalações do térreo e 1º andar. Adquirir e instalar um monta-cargo. Acomodar, no 4º andar (leste), os processos do convênio UFPE/TRT. Do lado oeste, reorganizar o espaço para a reserva e trabalhos técnicos da Biblioteca: recepção e tratamento das doações, seleção, higienização etc.
1.1.2. Sala de vídeo: estado precário, TV pequena, sem segurança, acesso indireto.	1.1.2. Reformulação da sala de vídeo com uma TV 29”, novo acesso, segurança (grade).	1.1.2. A PROPLAN fez um projeto para a implementação das salas multimídia no 3º andar.	1.1.2. Equipamento com recursos de multimídia e mobília adequada dos dois auditórios no 3º andar.

1.2. Os móveis e equipamentos			
1.2.1. Estantes: faltavam estantes para acomodar o acervo existente; não havia estantes para acolher as doações que se encontravam no 3º e 4º andares empilhadas, até no chão.		1.2.1. A PROPLAN forneceu estantes para mobiliar o novo espaço. Foram restauradas 50 estantes.	1.2.1. Com o aumento do acervo (mais de 30.000 volumes de doação além das novas aquisições), precisa-se de mais 50 estantes para os periódicos no novo ambiente.
1.2.2. Mesas e cadeiras Faltavam mesas e cadeiras para os usuários.		1.2.2. A PROPLAN forneceu 22 mesas de estudo e 140 cadeiras, 02 mesas de reunião e 10 de trabalho; 10 cadeiras giratórias; 03 para balcão; 600 bibliocantos longos e 1000 bibliocantos para livros; 03 carinhos de livros.	1.2.2. Móveis para as salas multimídia do 3º andar.
1.2.3. Equipamentos para atendimento Bancada inadequada; falta de terminais de computador; sem ligação com a fibra ótica.	1.2.3. O CFCH providenciou terminais, ligação com a fibra ótica, reorganização da banca de atendimento ao usuário, etc. Transferência da catraca eletrônica	1.2.3. A PROPESQ mandou 10 micros em 2001 e 05 em 2003, uma impressora a laser e um scanner. Faltou assistência técnica no	1.2.3. Só tem 04 computadores para os usuários. Precisamos de mais 06. Ativar os pontos de rede no setor de periódicos.

	para o térreo após a mudança do acervo (recursos próprios da biblioteca).	prazo de vigência de garantia, apesar dos reiterados pedidos da Equipe da Biblioteca do CFCH. Em 2005, recebeu 5 computadores; em 2006, a coordenação recebeu 01 computador; em 2007, 03 outros para o processo técnico. Instalação da fibra ótica no térreo. Conserto e manutenção dos micros efetuado com apoio dos alunos do NAT.	
1.2.4. Ambiente: poluição sonora dentro e fora do prédio (escada, corredor). Telefone público fixado ao lado da porta da biblioteca perturbando	1.2.4. A Direção do CFCH providenciou o deslocamento do telefone público. Colocação de película nos vidros do anexo (recursos próprios da	1.2.4. Instalação de ar condicionado em toda a biblioteca	1.2.4. Conserto na tubulação de alguns aparelhos de ar condicionado. Climatização do setor de periódicos.

a concentração dos leitores.	biblioteca).		
1.2.5. Higiene: morcegos, gatos, pássaros, baratas, ratos etc. Prejuízos p/ acervo, que sofria também da umidade e poeira ocasionados pelas janelas constantemente abertas.	1.2.6. Antes da mudança, dedetizou-se o ambiente e adotou-se uma política paliativa (fechamento relativo de janelas). Aquisição, em 2005, de um aspirador de pó (recursos próprios da biblioteca)		1.2.5. Continuidade na manutenção e limpeza apropriada para o ambiente e os livros.
1.3. Os recursos humanos			
1.3.1. Da coordenação da biblioteca setorial. Manifestava-se falta de capacidade de gerência dos recursos humanos disponíveis, bem como não afinidade com os propósitos da nova política da biblioteca colocada em andamento pela comissão e Direção.	1.3.1. Avaliando sua resposta extremamente positiva aos esforços iniciais de soerguimento da biblioteca, bem como competência e iniciativas apropriadas, a Direção do CFCH com apoio da Biblioteca Central, confiou a coordenação à bibliotecária Evanise Carvalho.	1.3.1. De 2000 a 2004, através de uma prestadora de serviços, foram contratados 04 bibliotecárias para cobrir três turnos. 2005 – realização de concurso público a biblioteca recebeu 3 bibliotecárias. Atualmente há 5 bibliotecários do quadro.	1.3.1. Necessidade de força tarefa de bibliotecários para a incorporação das doações armazenadas no 4º andar, aproximadamente 40.000 volumes.

1.3.2. Dos funcionários: evidenciou-se a falta de harmonização de alguns funcionários do quadro ou contratados com os esforços em curso.	1.3.2. Diante de atitudes extremadas por parte destes funcionários, optou-se pelo remanejamento dos mesmos. Atualmente há apenas duas auxiliares administrativas.		1.3.2. Precisa-se de mais 03 assistentes administrativos para o atendimento ao público.
1.3.3. Dos Bolsistas e/ou estagiários: embora a biblioteca contasse com alguns, faltavam significativamente alunos de biblioteconomia.	1.3.3. Contamos com estagiários de biblioteconomia e outros cursos que se ofereceram para ajudar no soerguimento da nossa biblioteca.	1.3.3. A Biblioteca acolhe, atualmente, 14 bolsistas.	1.3.3. Aumento do número de bolsistas sobretudo para alunos de biblioteconomia, inclusive com o objetivo de estender o atendimento aos sábados.
1.3.4. Do faxineiro: não havia uma pessoa especializada para os cuidados com a biblioteca e seu acervo.	1.3.4. A Direção do CFCH reorganizou o serviço de limpeza para liberar um funcionário terceirizado apenas para a biblioteca.		1.3.4. Inclusão e aplicação de cláusula sobre limpeza específica de bibliotecas nos contratos de prestação de serviço. Manter o mesmo funcionário já treinado e pedir mais um em virtude do aumento da área física.

1.3.5. Falta absoluta de vigilância .		1.3.5. Depois de reiterados pedidos, foram cedidos 02 vigilantes a partir de 2002.	1.3.5. Vigilância no horário integral de abertura da Biblioteca, das 8 às 21 horas. Atendimento aos sábados.
<u>2. O ACERVO</u>			
2.1. Acervo existente , embora rico, em torno de 25.000 livros estava sem atualização.	2.1. Acervo circulante de quase 42.000 livros.	2.1. Compra de uma parte dos livros pedidos pelos professores através de projetos.	2.1. Aumentar, regularizar e acelerar a compra de livros para atualização do estoque. Garantir a entrega dos livros já pagos à ZAAD e outras empresas.
2.2. Doações antigas encalhadas, sem tratamento adequado.	2.2. Trabalho de mutirão com alunos e professores para incorporação de doações ao acervo (milhares de obras).		2.2. Continuação da incorporação das obras recebidas em doação pela equipe técnica.
2.3. Novas doações recusadas; falta de uma política de captação, bem como de linhas diretrizes.	2.3. Acolhimento de novas doações garantido, com incorporação rápida, prestação de contas aos doadores.		2.3. Estabelecimento de uma política de acolhida de obras de acordo com as indicações da Comissão.
2.4. Controle do acervo muito	2.4. Por iniciativa da Equipe da	2.4. Durante três meses, em 2001,	2.4. Término da inclusão de todas as

<p>precário; desatualização grave do fichário topográfico, dos fichários por autor, por assunto etc.</p>	<p>Biblioteca do CFCH, colocação de todas as obras do acervo circulante no banco de dados completando-se a automação o que facilitou grandemente o atendimento apesar das falhas do sistema SAB 2 (começo de 2000 a março de 2001). Migração para o Pergamum (16.04.2003) com graves deficiências que paralisaram por quase um ano os processos técnicos e ainda os prejudicam.</p>	<p>com o apoio de quatro bibliotecárias e 05 bolsistas (PROPLAN), foi finalizada a alimentação do banco de dados e concluída a automação.</p>	<p>doações no banco de dados. Adequação do <i>Pergamum</i> às necessidades da Biblioteca. Correções dos desvios e recuperação das perdas ocorridas com as deficiências agudas do sistema adotado pela Biblioteca Central.</p>
<p>2.5. Ausência de informação sobre as obras recém adquiridas.</p>	<p>2.5. Divulgação – ainda precária – junto aos usuários de listagens das aquisições recentes.</p>	<p>2.5. Listagens de livros comprados fornecidos pela Biblioteca Central.</p>	<p>2.5. Estabelecimento de um registro atualizado das novas obras, por autor, assunto etc. Ativação do módulo do <i>Pergamum</i> a respeito das obras adquiridas.</p>
<p>2.6. Falta de ordenamento coerente das obras no 3°. andar.</p>	<p>2.6. Reordenamento do acervo. Reorganização do setor de teses.</p>	<p>2.6. Inventário com preços, feito por equipe extra de</p>	<p>2.6. Inventário completo do acervo.</p>

		bibliotecários.	
2.7. Precariedade e atrasos na reposição das obras devolvidas nas estantes.	2.7. Reorganização da reposição das obras.		2.7. Apoio à distribuição de atribuições; acréscimo de funcionários.
2.8. Lacunas graves no controle de saída dos livros , com conseqüentes perdas para o acervo; falhas importantes na cobrança das obras e das multas.	2.8. Reorganização de toda a parte de empréstimos: cobrança de livros em atraso e multas; procura das obras sumidas etc.		2.8. Estabelecer um sistema confiável de controle eletrônico.
2.9. Falta de cuidados especiais, com risco de perda de obras raras .	2.9. Criação de uma “Coleção especial”, de acesso restrito.		2.9. Desenvolver o preparo e a incorporação digital de toda a “Coleção especial”.
2.10. Mero depósito de revistas , inacessível ao público; sem a devida organização, credenciamento etc.	2.10. Mudança e ordenamento dos periódicos no 1º andar. Recredenciamento da Biblioteca do CFCH junto ao Catálogo Coletivo Nacional com o cadastramento dos periódicos. Conclusão e alimentação do Catálogo Coletivo		2.10. Conclusão da mudança. Atualização dos periódicos no Catálogo Nacional e no Kardex virtual. Aumentar o intercâmbio. Continuar a indexação de artigos. Manter a assinatura de periódicos, alguns importantes tendo sido

	Nacional. Inclusão incompleta no <i>Pergamum</i> . Inventário de todos os periódicos. Indexação de 1058 artigos. Estabelecimento de intercâmbios.		interrompidos.
2.11. Falta de cuidados adequados com os livros em precário estado físico .	2.11. Seleção e recuperação destes livros (em andamento).		2.11. Execução de uma política de manutenção e recuperação física do acervo.
<u>3. OS USUÁRIOS</u>			
3.1. Comportamento inadequado de parte dos usuários em relação aos livros e ao ambiente.	3.1. Campanhas sucessivas de educação dos usuários. Redação de um regimento, com sanções.		3.1. Continuação das campanhas. Aplicação do regimento.
3.2. Acesso desordenado permitindo a entrada de bolsas, pastas etc. no acervo.	3.2. Disciplinamento do acesso ao acervo; armários para guarda de pertences dos usuários.	3.2. Fornecimento pela PROPLAN de guarda-volumes p/ usuários.	3.2. Campanhas educativas. Garantia de vigilância.
3.3. Desconhecimento do modo de funcionamento da biblioteca.	3.4. Campanhas de esclarecimento e sensibilização com a participação dos DA's. Aulas de biblioteca para		3.3 Continuação das campanhas e aulas com divulgação do folder e criação de uma página da biblioteca do CFCH na

	os novos alunos. Elaboração folder explicativo.		internet.
3.4. Falta de confiança do corpo docente nos serviços da biblioteca.	3.4. Campanha de reconquista do corpo docente, por meio de realização de eventos como a Semana “Biblioteca Viva, Viva a Biblioteca”. Recebimento de doações de livros.		3.4. Campanha de sensibilização e mobilização do corpo docente; captação de doações.