



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL-MG**  
**Sistema de Bibliotecas**

Rua Gabriel Monteiro da Silva, 700 - Alfenas/MG - CEP 37130-001  
Fone: (35) 3219-8636



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS**  
**SISTEMA DE BIBLIOTECAS (SIBI/UNIFAL-MG)**

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS**  
**BIBLIOTECAS DA UNIFAL-MG**

Alfenas/MG

Poços de Caldas/MG

Varginha/MG

2018

## 1 INTRODUÇÃO

A qualidade de serviço em uma biblioteca apreende a diferença entre as expectativas dos usuários e as percepções do desempenho. Dessa forma, o principal objetivo da biblioteca é maximizar a satisfação do usuário, superando as suas expectativas (SAHU, 2007; VALLS; VERGUEIRO, 2006).

A avaliação dos serviços prestados pelas bibliotecas proporciona a possibilidade de revisar os objetivos do serviço, o modo de atuar e o modelo de gestão, estimulando o processo de autocrítica e promovendo, através dos resultados, a solução dos problemas identificados através da manifestação de todos os envolvidos no processo de avaliação (COZIN; TURRINI, 2008).

Como abordado por Almeida et al. (2011), deve-se questionar o significado de qualidade das bibliotecas como instrumento de apoio pedagógico e não apenas buscar medir eficiência e eficácia em termos de quantidade de títulos ou estatísticas de empréstimos de livros. Segundo os autores, esses dados são insuficientes para aferir a qualidade de uma biblioteca universitária.

Da mesma forma, para Dias Sobrinho (2008, p. 198) é:

[...] pouco importante simplesmente contabilizar o número de títulos e volumes, como se isso fosse avaliação plena de uma biblioteca, sem pôr em questão os significados desse espaço como lugar de formação, sem refletir sobre os sentidos do acervo relativamente ao ensino, à aprendizagem, aos processos de socialização e de vivência cultural, a uma filosofia educativa coerente com o avanço do conhecimento e com o desenvolvimento social etc.

Nessa perspectiva, o Sistema de Bibliotecas (SIBI) da Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL-MG) com o intuito de traçar ações voltadas às reais necessidades dos usuários das Bibliotecas da UNIFAL-MG realizou uma pesquisa de avaliação dos serviços prestados pelas mesmas.

Inicialmente foi realizado um levantamento de todos os serviços ofertados pelo Sistema de Bibliotecas da UNIFAL-MG aos seus usuários. Para efeito de avaliação foram considerados os seguintes serviços: Consulta livre, Empréstimo Domiciliar, Catálogo on-line, Levantamentos Bibliográficos, Treinamento de Usuário, Capacitação de usuário e orientação sobre o uso da Biblioteca, Uso do COMUT, Elaboração de Ficha Catalográfica, Apoio à Elaboração de Trabalhos Acadêmicos.

Posteriormente, foram realizados os procedimentos de elaboração e aplicação do instrumento de coleta de dados, por meio de formulário eletrônico disponibilizado via

Google *Docs*, entre os dias 14 e 30 de junho de 2018 que contou com a participação dos alunos de graduação, pós-graduação, professores, técnico-administrativos entre outros usuários que frequentam as Bibliotecas, totalizando 730 respostas obtidas.

Por fim, foi realizada a organização e análise dos dados quantitativamente. A análise qualitativa foi realizada posteriormente pela direção e Assessoria Técnica do SIBI.

O resultado da avaliação servirá como base para tomada de decisão no que se refere a ações futuras das Bibliotecas na busca da melhoria contínua de seus serviços.

## 2 CARACTERIZAÇÃO DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alfenas (SIBI/UNIFAL-MG) foi instituído em 2017, conforme Resolução N° 4, de 23 de fevereiro de 2017. O SIBI/UNIFAL-MG é um órgão suplementar vinculado à Reitoria e representativo de todas as bibliotecas da UNIFAL-MG, nos termos do Regimento Geral da UNIFAL-MG e do Regimento Interno do SIBI/UNIFAL-MG.

O SIBI tem como objetivo coordenar e criar condições para o funcionamento sistêmico das bibliotecas a fim de oferecer suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão, estimulando a colaboração técnico científica, cultural, literária e artística, através do desenvolvimento de serviços e produtos de informação que atendam às exigências de relevância e rapidez.

Atualmente a UNIFAL-MG conta com quatro Bibliotecas, sendo elas: Biblioteca Central, localizada no campus Sede; Biblioteca da Unidade II, localizada na Unidade Santa Clara em Alfenas; Biblioteca do campus de Poços de Caldas e a Biblioteca do campus de Varginha.

O acervo das Bibliotecas perfaz um total de 26.446 títulos e 131.143 mil exemplares, entre livros, CDs, DVDs, periódicos, teses e dissertações etc., e vem crescendo anualmente. Assim como o acervo, o número de usuários também cresce expressivamente, passando de 4.768 em 2010 para 7.762 em agosto de 2018 (UNIFAL, 2011, 2018). O crescimento do acervo e do número de usuários reflete no aumento da circulação das obras (empréstimos e devoluções), que chegou a 211.310 em 2017.

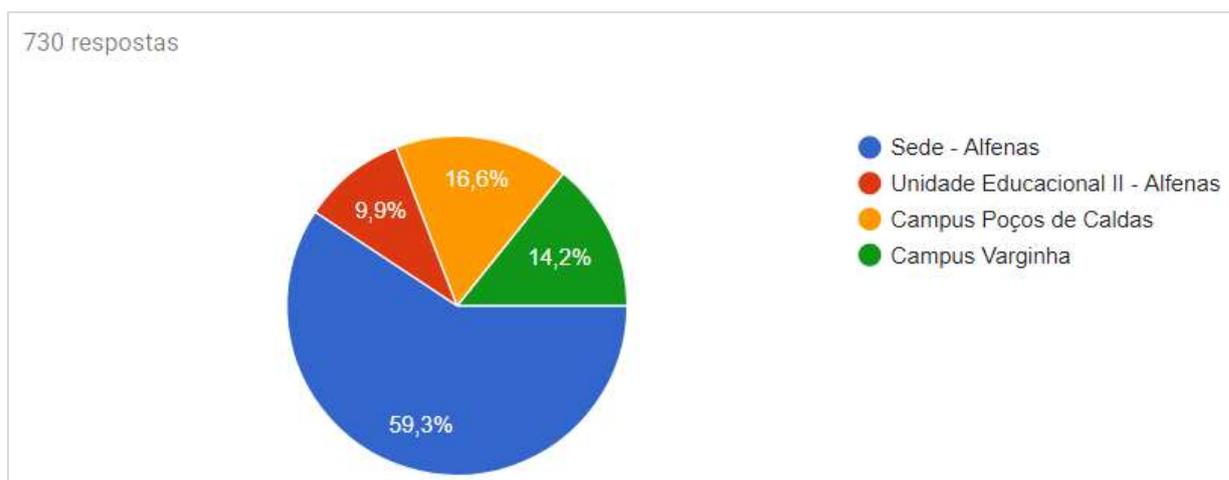
A avaliação dos serviços prestados pelas bibliotecas realizada pelo SIBI visa traçar ações voltadas às necessidades da comunidade. Nesse sentido, as informações obtidas a partir da coleta dados estão descritas a seguir e são de fundamental importância para o aprimoramento dos serviços prestados pelas Bibliotecas.

### 3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A partir desta seção, os resultados da pesquisa são apresentados, principalmente na forma de gráficos, sendo o perfil dos respondentes o primeiro elemento a ser apresentado.

#### 3.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

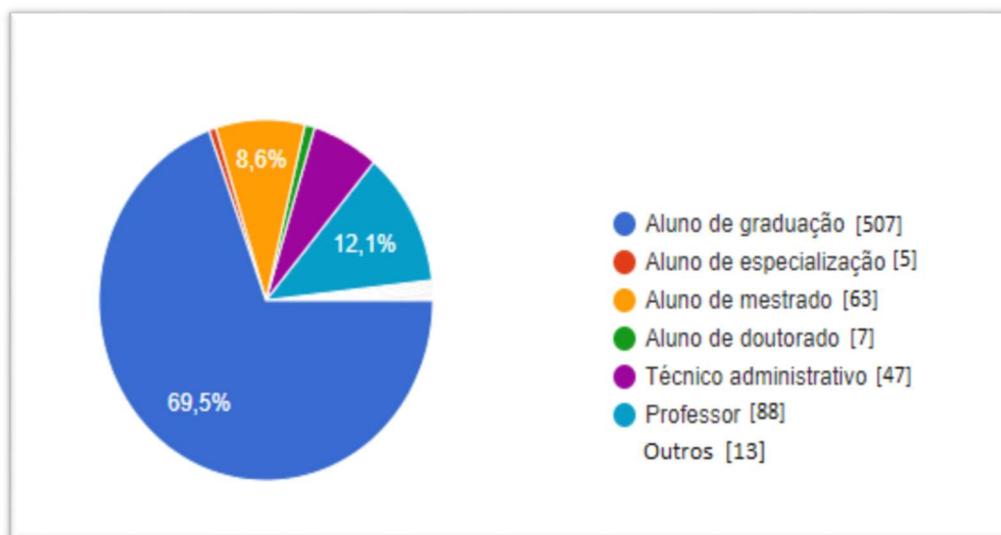
Gráfico 1 – Campus vinculado



Fonte: Dados da pesquisa

Foram registradas 730 participações e conforme demonstrado no Gráfico 1, houve participação de todos os campi, também da Unidade II. A participação do campus Sede foi expressiva, 59,3% do total de participações, tendo em vista que dentre as quatro Bibliotecas do SIBI, a Biblioteca do campus atende o maior número de usuários.

Gráfico 2 – Tipo de usuário

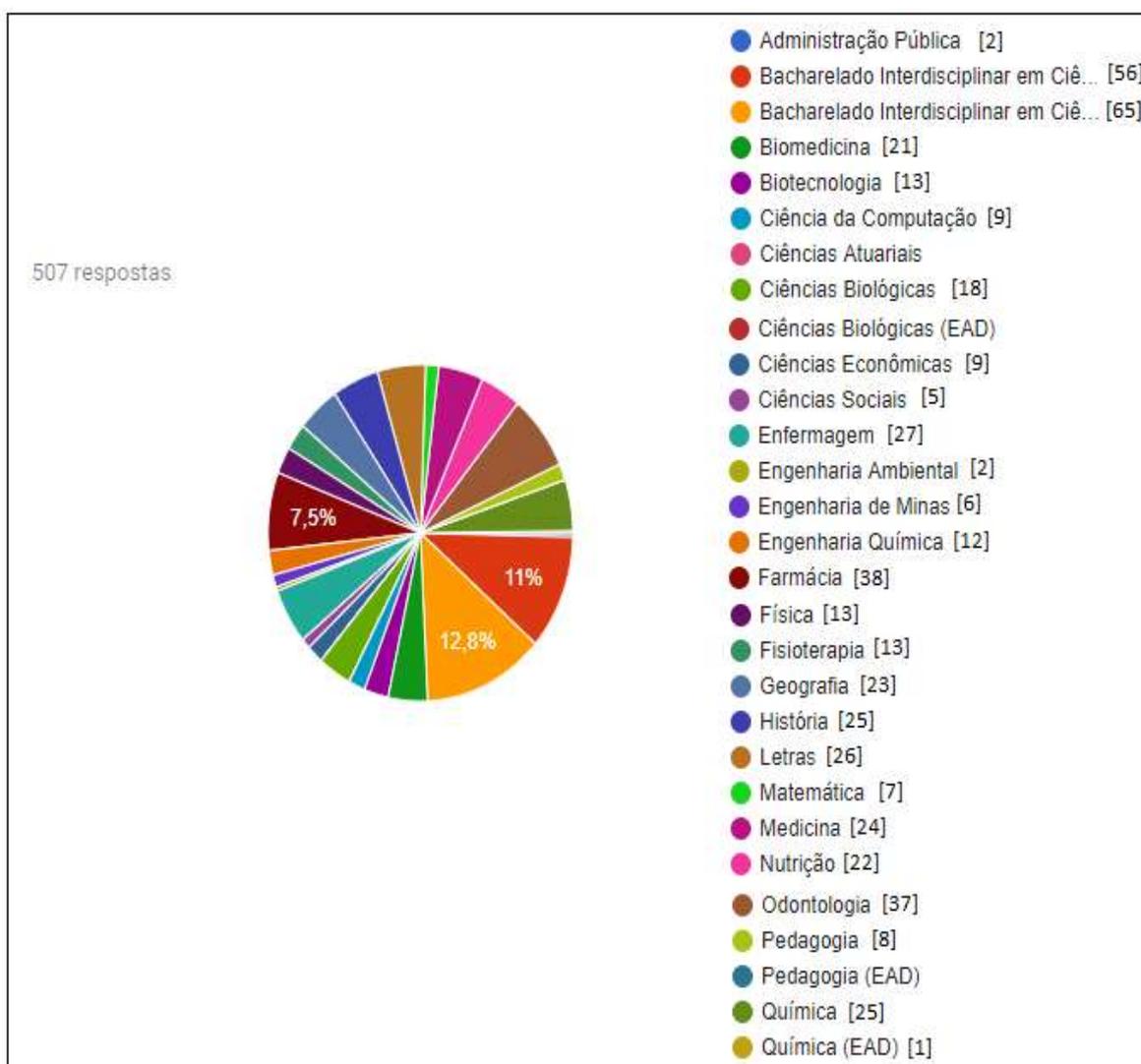


Fonte: Dados da pesquisa

A maior participação registrada foi dos alunos de graduação, 69,5%, seguida da participação de professores 12,1% e alunos de mestrado com 8,6% das participações.

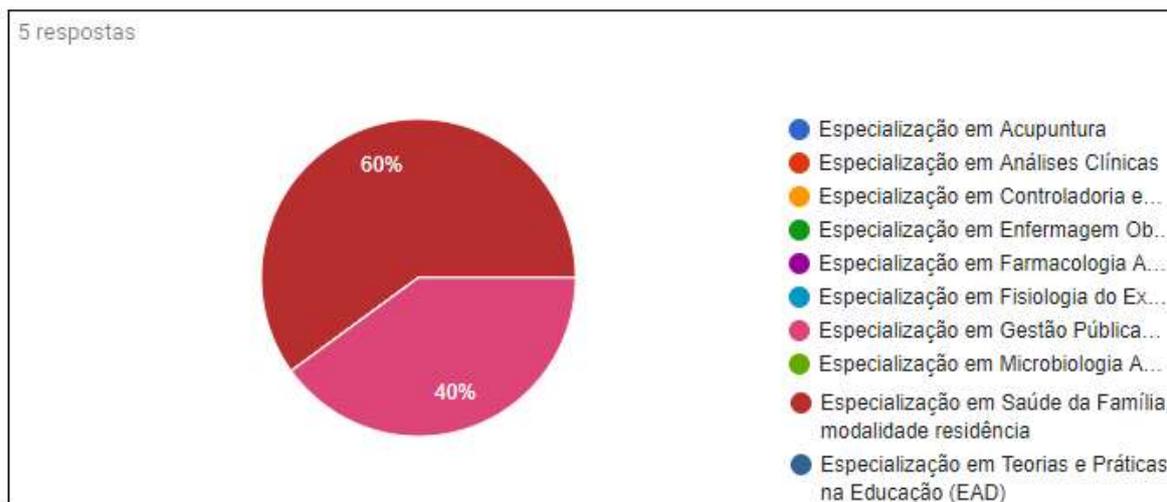
Foram identificados como “outros”: técnico-administrativos e aluno de mestrado, visitante, aluno de disciplinas isoladas, trabalho, funcionários terceirizados, usuário, aluno do cursinho preparatório para o Enem, aluno de pós-doutorado, procurador federal e aluno da pós-graduação em Educação Infantil.

Gráfico 3 – Participação dos cursos de graduação



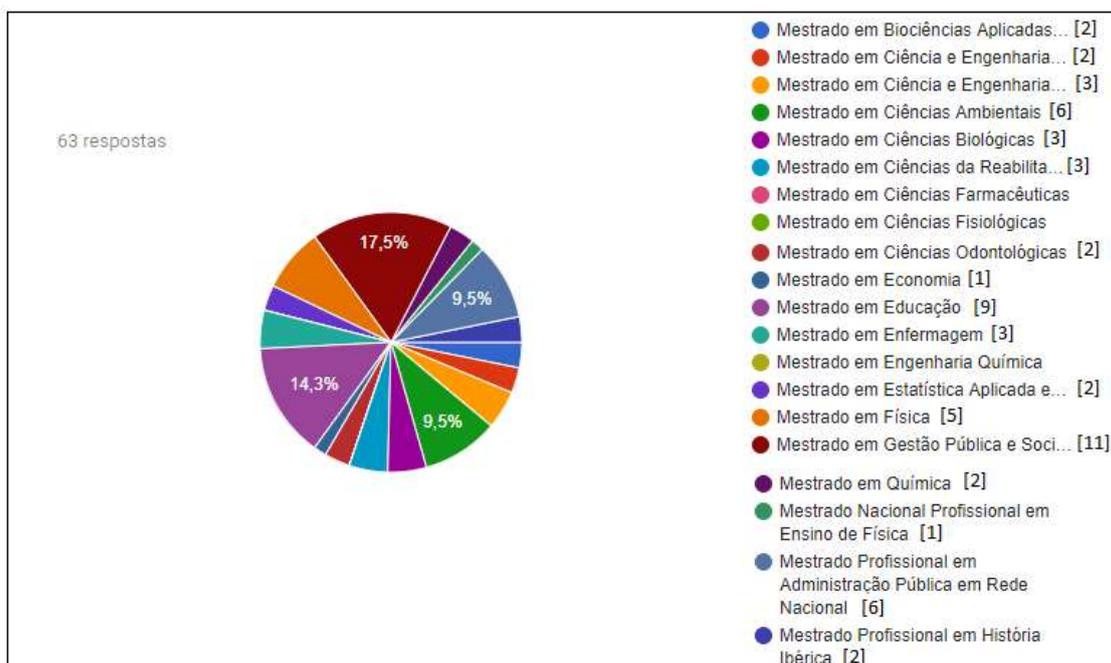
Fonte: Dados da pesquisa

Os Bacharelados Interdisciplinares em Ciência e Tecnologia (12,8%), Ciência e Economia (11%) e o curso de Farmácia (7,5%) foram os cursos de graduação com maior participação. Não houve a participação dos discentes de graduação que cursam Ciências Atuariais, bem como Pedagogia e Ciências Biológicas, modalidade EAD.

Gráfico 4 – Participação dos cursos de pós-graduação *latu sensu*

Fonte: Dados da pesquisa

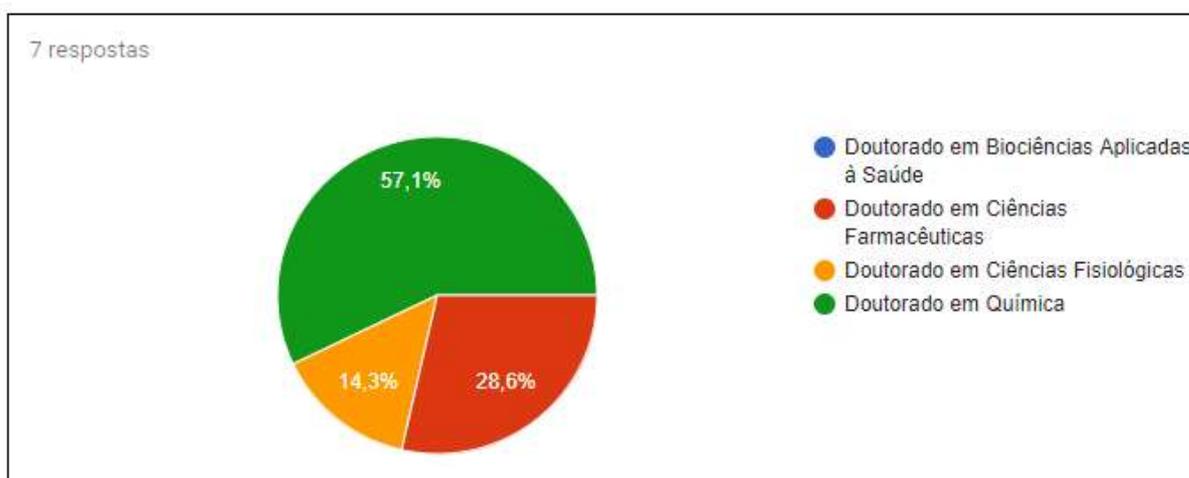
Dos 10 cursos de especialização oferecidos atualmente pela UNIFAL-MG, foi registrado a participação de apenas dois cursos, o de Especialização em Saúde da Família, modalidade residência e o de Especialização em Gestão Pública Municipal (EAD).

Gráfico 5 - Participação dos cursos de pós-graduação *stricto sensu* (Mestrado)

Fonte: Dados da pesquisa

Dos cursos de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado), não houve participação dos discentes que cursam mestrado em Ciências Fisiológicas, Ciências Farmacêuticas e Engenharia Química.

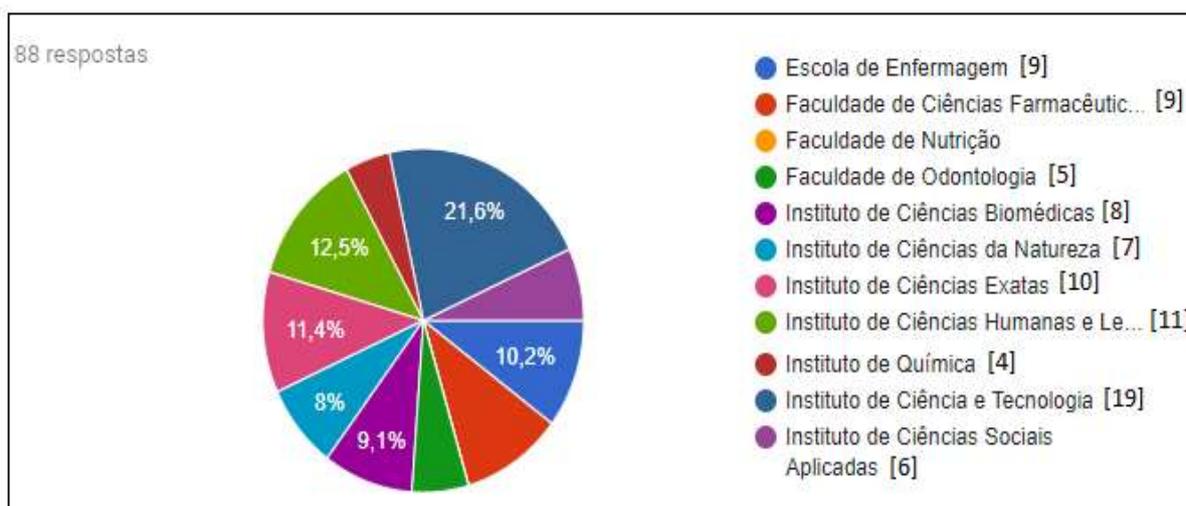
Gráfico 6 - Participação dos cursos de pós-graduação *stricto sensu* (Doutorado)



Fonte: Dados da pesquisa

Dos quatro cursos de doutorado que são ofertados pela UNIFAL-MG, não houve participação apenas dos discentes que cursam doutorado em Biociências Aplicadas à Saúde.

Gráfico 7 - Participação das Unidades Acadêmicas



Fonte: Dados da pesquisa

Obteve-se respostas da maioria das Unidades Acadêmicas, com exceção da Faculdade de Nutrição.

Houve participação de todos os campi, no entanto a participação foi maior no campus Sede, com 59,3% do total de 730 respostas recebidas, seguido do campus de Poços de Caldas (16,6%), campus de Varginha (14,2%) e por fim pela Unidade Educacional II (9,9%). Tal ranking de participação reflete a proporção de tamanho da comunidade acadêmica dos campi, sendo o campus Sede com o maior número de cursos, consequentemente maior número de docentes, discentes e técnicos administrativos, e a Unidade II possuindo menor número.

Dentre os tipos de usuário das Bibliotecas, a participação dos discentes de graduação foi a maioria (69,5%), seguida por discentes de mestrado (68,6%) e professores (12,1%). Dos cursos de graduação a participação dos cursos Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia, Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Economia e o curso de Farmácia foram os que se destacaram no número de participação, sendo respectivamente, 12,8 %, 11% e 7,5% do total de 507 respostas. Dos cursos de graduação, não houve a participação dos discentes dos cursos Ciências Atuariais (campus Varginha), bem como Pedagogia e Ciências Biológicas, ambos modalidade EAD.

Dos cursos de pós-graduação lato sensu foram registradas apenas três participações, sendo elas dos cursos de Especialização em Saúde da Família (3) e Especialização em Gestão Pública Municipal (EAD) (2). Já a pós-graduação stricto sensu contou com 63 participações dos cursos de mestrado e 7 participações dos cursos de doutorado. Entre os cursos de mestrado, a participação dos acadêmicos do Mestrado em Gestão Pública e Sociedade (campus Varginha), Mestrado em Educação (campus Sede), Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP (campus Varginha) e Mestrado em Ciências Ambientais (campus Poços de Caldas) sobressaíram, apresentado respectivamente 17,5%, 14,3% e os últimos dois 9,5% do total de participações, cada um. Em relação aos cursos de doutorado, dos quatro cursos oferecidos, foi registrada a participação de três cursos, sendo eles o Doutorado em Química, representado 57,1%, Doutorado em Ciências Farmacêuticas com 28,5%, e o doutorado em Ciências Fisiológicas com 14,3% das participações.

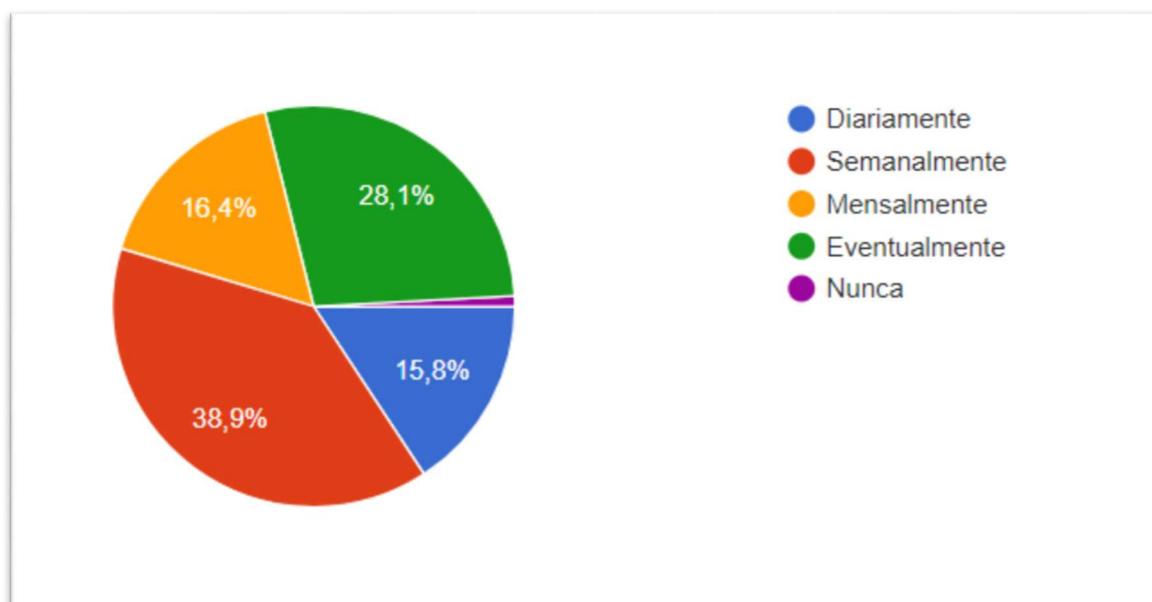
No caso da participação dos professores, constatou-se que o maior número de participações foram, respectivamente, das seguintes unidades: Instituto de Ciência e Tecnologia (BICT), campus Poços de Caldas com 19,21%; Instituto de Ciências Humanas e Letras (ICHL), campus Sede, 12,5%; Instituto de Ciências Exatas (ICEx),

campus Sede, com 11,4% e Escola de Enfermagem, campus Sede, apresentado 10,2% do número de participações de professores. Vale ressaltar que das 11 unidades acadêmicas da UNIFAL-MG, não foi registrada participação de professores apenas da Escola de Nutrição.

De maneira geral, podemos constatar a participação dos vários segmentos da UNIFAL-MG, o que vem contribuir para a construção de uma percepção das Bibliotecas e dos serviços prestados pelas mesmas a partir de várias lentes, que serão subsídios para a tomada de decisões futuras em busca da melhoria contínua da infraestrutura, serviços e pessoal.

### 3.2 UTILIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS

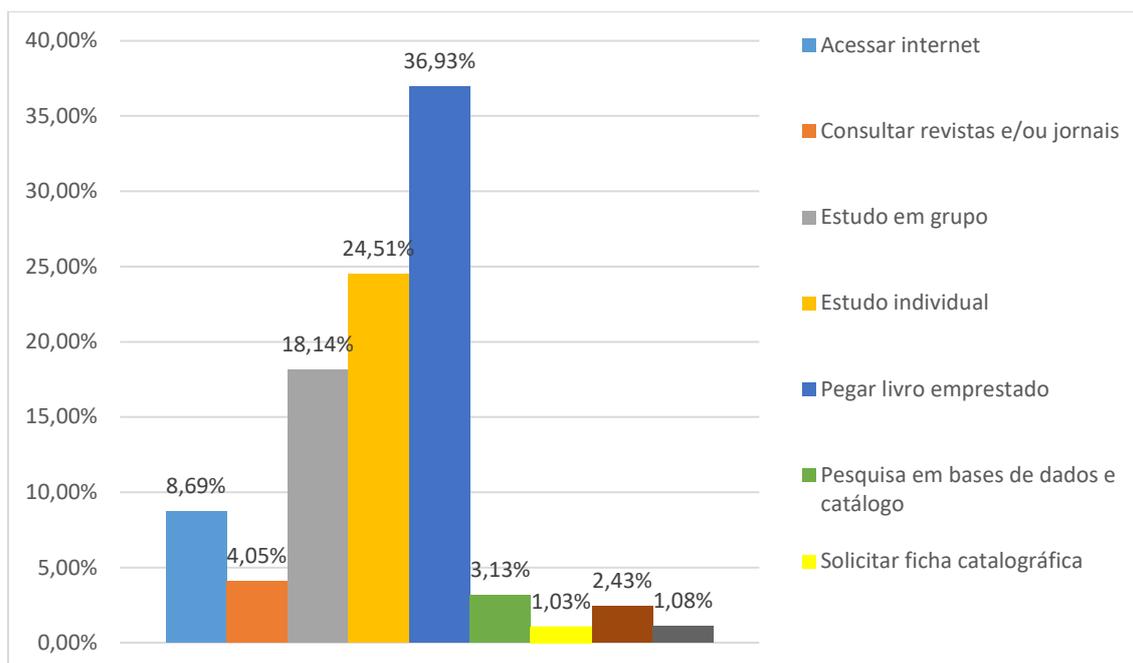
Gráfico 8 - Frequência da utilização das Bibliotecas pelos usuários



Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que a frequência da utilização das Bibliotecas acontece de forma semanal ou eventual em sua maioria, respectivamente 38,9% e 28,1% dos participantes da pesquisa. Além disso, foi constatada uma pequena parcela (0,8%) que relataram nunca terem ido às Bibliotecas.

Gráfico 9 - Utilização das Bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 9 apresenta os principais motivos pelos quais os usuários frequentam as Bibliotecas. Constata-se que as Bibliotecas são utilizadas, principalmente, para realização de empréstimo de livros (36,93%), para estudo individual (24,51%) e para estudo em grupo (18,14%).

Os respondentes que selecionaram a opção “outros”, relataram que vão à Biblioteca pelos motivos descritos no Quadro 1, abaixo:

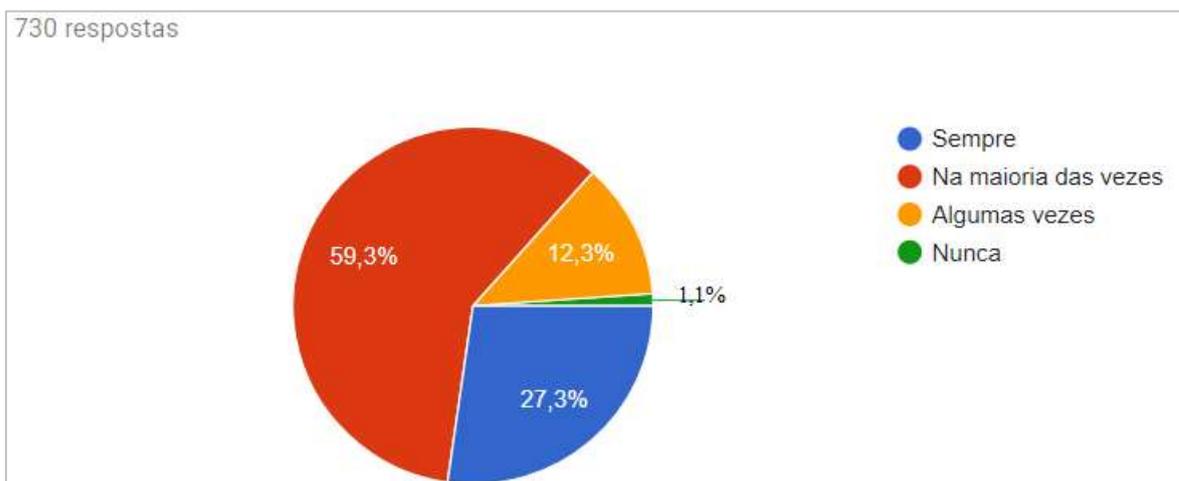
Quadro 1 – Motivos de utilização das Bibliotecas referente a “outros”

Campus vinculado	Motivos de uso das Bibliotecas	Quantidade de vezes citado
Campus Varginha	Ver a necessidade de livros sobre acessibilidade.	1
Campus Varginha	Descansar durante o intervalo	1
Sede - Alfenas	Fazer trabalhos	1
Sede - Alfenas	Consultar livros	1
Sede - Alfenas	Verificar acervo para as disciplinas que ministro	1
Sede - Alfenas	Solicitar cópias via COMUT	1
Sede - Alfenas	Leitura literária	1
Unidade Educacional II - Alfenas	Orientação discente	
Unidade Educacional II - Alfenas	Xerox, impressão	4
Unidade Educacional II - Alfenas	Trabalhar	4

Fonte: Dados da pesquisa

O atendimento às demandas informacionais pelas Bibliotecas da UNIFAL-MG é apresentado no gráfico a seguir.

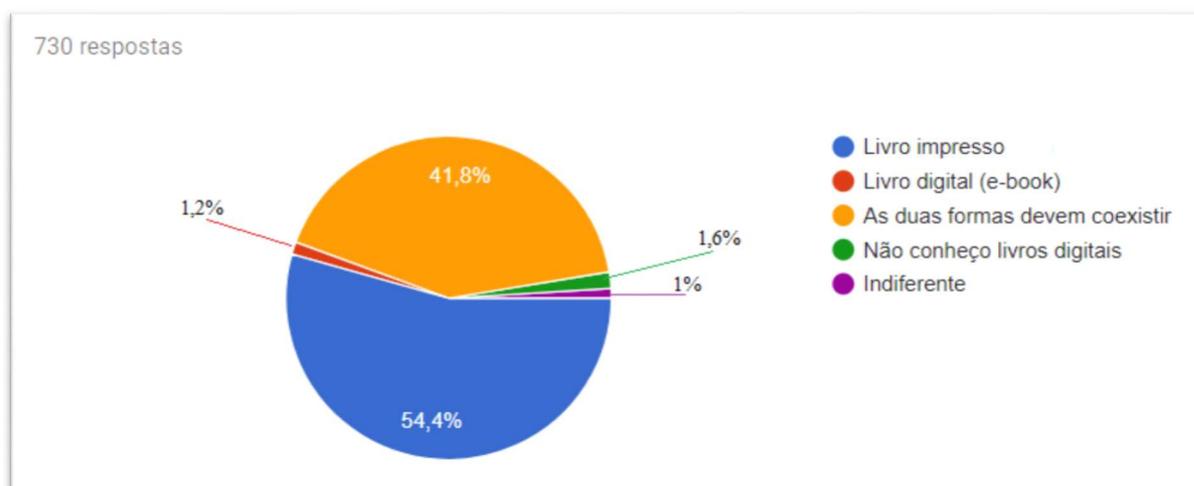
Gráfico 10 – Frequência de encontrar a informação que precisa ao recorrer ao acervo das Bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa

Embora o Gráfico 10 demonstre que a maioria dos respondentes encontra a informação que precisa no acervo da Biblioteca, existe um percentual considerável que não tem a mesma percepção.

Gráfico 11 – Preferência em relação à forma de acesso aos livros



Fontes: Dados da pesquisa

Constata-se a preferência pelo livro impresso entre os respondentes, 54,4%, entretanto, uma grande parte (41,8%) também considera que as duas formas devem coexistir.

Conforme dados da pesquisa, as Bibliotecas da UNIFAL-MG são frequentadas de forma semanal ou eventual para realização de empréstimos e como local para estudo, em grupo e individual. Sendo que, na maioria das vezes, os usuários conseguem encontrar no acervo das Bibliotecas a informação que necessita, o que não quer dizer que os relatos de que nunca encontraram a informação que precisam, apesar de menor quantidade, devem ser desconsiderados, sendo estes identificados na Biblioteca Central, Biblioteca do campus Varginha e na Biblioteca do campus Poços de Caldas.

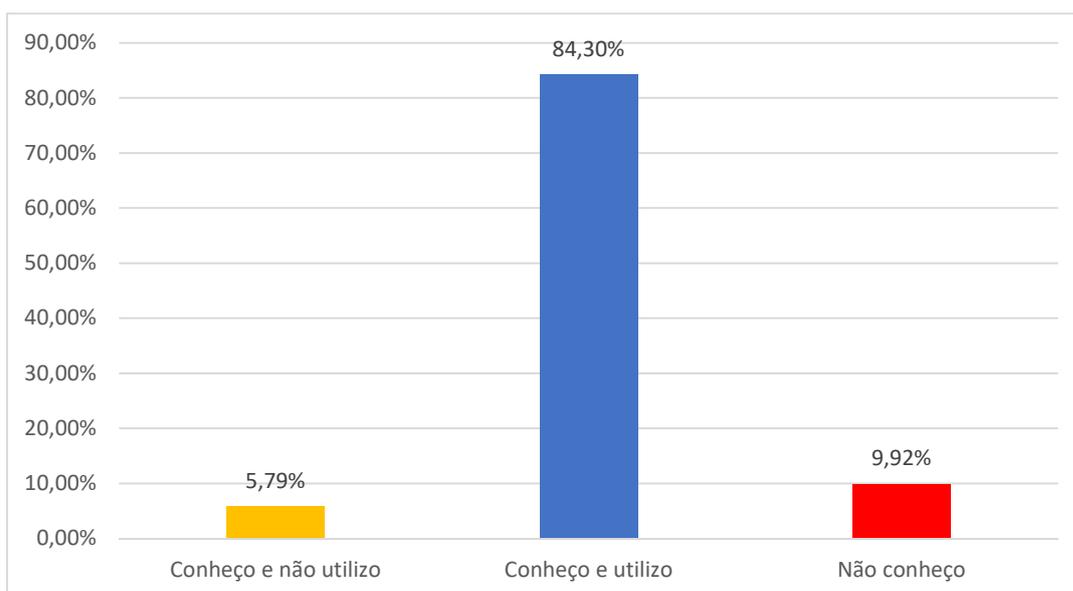
Observa-se uma abertura para a utilização do livro digital, apesar da forma impressa do livro ser a preferência dos participantes da pesquisa. É possível destacar também que com o desenvolvimento tecnológico, o livro digital apresenta algumas vantagens sendo, por exemplo, uma ferramenta de conhecimento amplo, prática e ágil, além de não ocupar espaço. Dessa forma, o livro digital pode ser utilizado não como substituto do livro impresso, mas sim, como estratégia de complemento do acervo físico, principalmente para obras com alta demanda.

### 3.3 CONHECIMENTO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELAS BIBLIOTECAS

#### 3.3.1 Empréstimo domiciliar

O serviço de empréstimo domiciliar é oferecido por todas as Bibliotecas da UNIFAL-MG, o número e prazo de empréstimo é diferente para cada tipo de usuário (graduação, pós-graduação, professores, técnico-administrativos).

Gráfico 12 – Empréstimo domiciliar



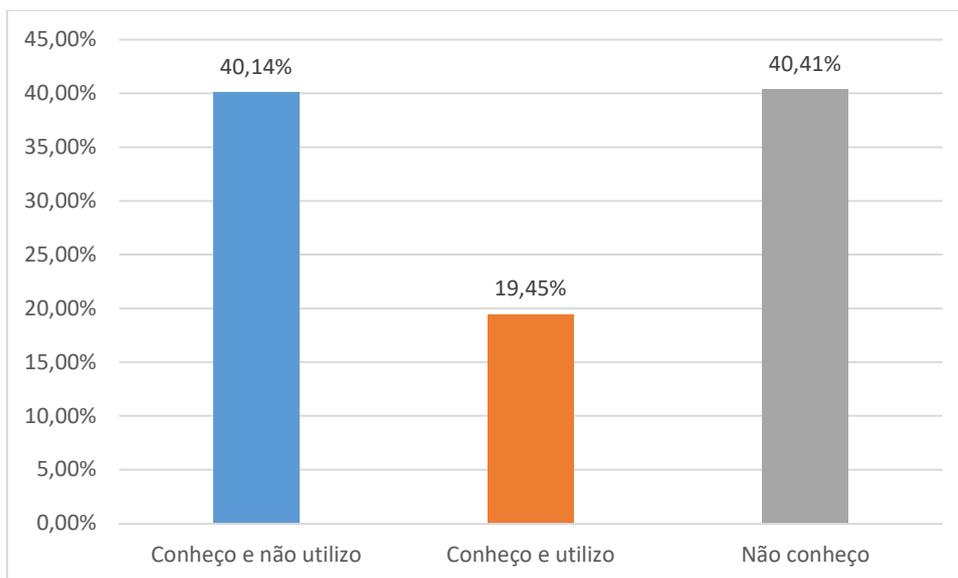
Fonte: Dados da pesquisa

O serviço de empréstimo domiciliar é conhecido e utilizado pela maioria dos usuários (84,3%), no entanto 5,79 % dos respondentes apesar de conhecer o serviço não faz uso do mesmo. Ainda vale ressaltar que 9,92% dos respondentes declaram não conhecer o serviço.

### 3.3.2 Empréstimo entre Bibliotecas

O serviço de empréstimo entre Bibliotecas consiste na possibilidade de empréstimo de obras pertencentes a uma das Bibliotecas da UNIFAL-MG diferente do campus ao qual o usuário está vinculado. Também é possível realizar o empréstimo de obras de Biblioteca de outra instituição, no entanto as condições para empréstimo são de acordo com a política de cada uma.

Gráfico 13 – Serviço de empréstimo entre Bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa

O serviço de empréstimo entre bibliotecas mesmo sendo conhecido por 59,59% dos participantes da pesquisa é um serviço pouco utilizado, apenas 19,45% dos participantes declararam utilizar tal serviço. Observa-se que uma parcela expressiva, 40,41%, dos participantes da pesquisa declararam não conhecer o serviço de empréstimo entre Bibliotecas (EEB), demonstrando que é necessária maior divulgação desse serviço.

### 3.3.3 Serviço de renovação e reserva online pelo SophiA

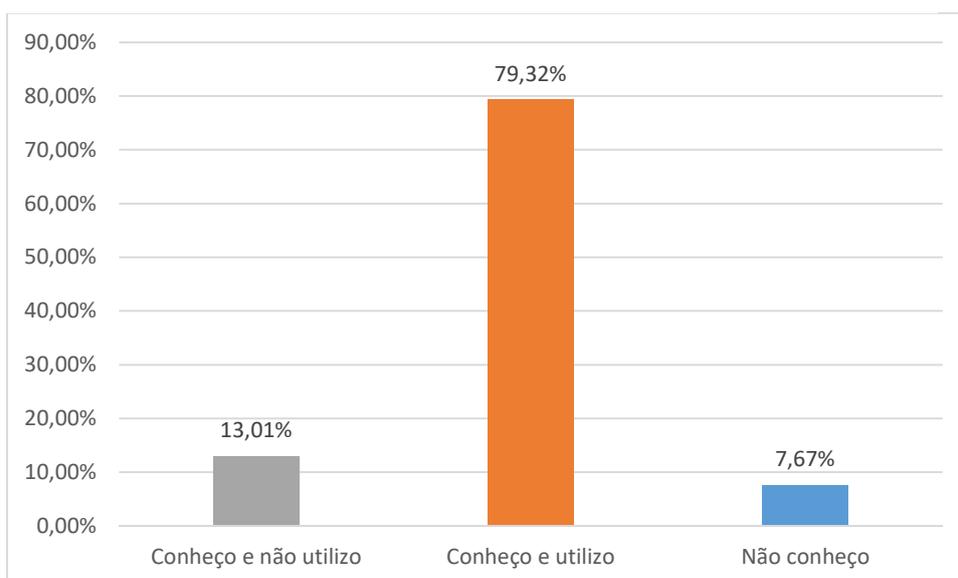
O Software de gerenciamento das Bibliotecas auxilia na prestação de vários serviços. Os serviços de renovação e reserva online são realizados pelos próprios usuários pelo computador ou dispositivo móvel, bastando para isso acessar a página da Biblioteca (<http://www.unifal-mg.edu.br/bibliotecas/>) e clicar no link Renovação/Reserva ou no ícone Sophia Mobile e identificar-se (login: CPF e senha).

Dessa forma o usuário terá acesso aos dados dos empréstimos que estão registrados em seu nome, com a data prevista para devolução de cada um, podendo assim selecionar quais obras deseja que o empréstimo seja renovado.

Da mesma forma, para reserva de obras que por ventura todos os exemplares estejam emprestados no momento que realizou a busca, é possível realizar a reserva da mesma. Para isso, basta selecionar a opção “Reservar”.

O conhecimento e utilização do serviço de renovação e reserva online apresentado pelos participantes da pesquisa são apresentados no gráfico abaixo.

Gráfico 14 – Renovação e reserva online pelo SophiA



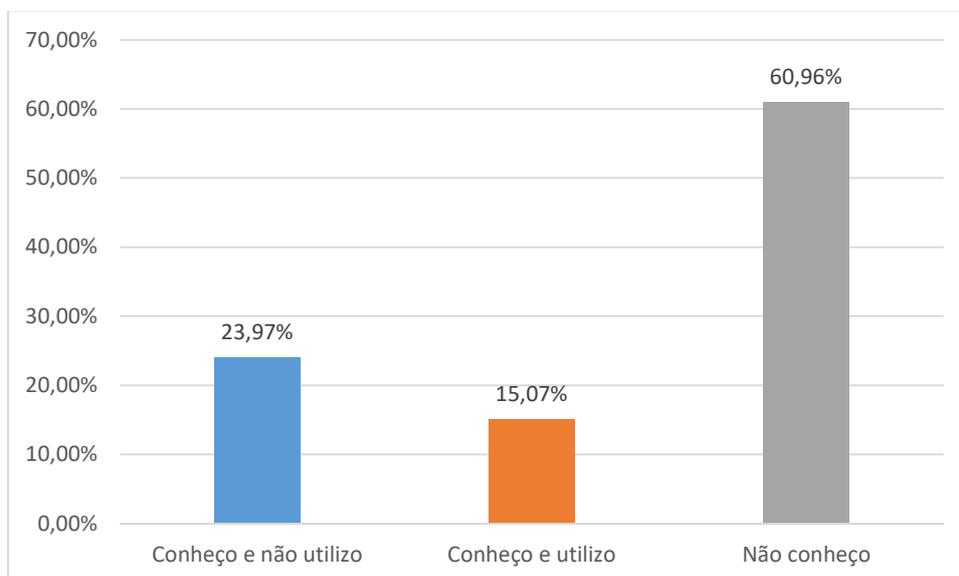
Fonte: Dados da pesquisa.

O serviço de renovação e reserva online de obras das Bibliotecas demonstra, de acordo com os dados apresentado no Gráfico 14, ser de conhecimento e utilizado pela maioria dos participantes (79,32%), no entanto ainda há uma parcela, 7,67%, que não tem conhecimento desse serviço oferecido pelas Bibliotecas.

### 3.3.4 Serviço de orientação para normalização de trabalhos acadêmicos

As bibliotecas da UNIFAL-MG oferecem orientação para a normalização de trabalhos técnico-científicos (monografias, teses e dissertações) e auxílio na elaboração de referências.

Gráfico 15 – Serviço de orientação para normalização de trabalhos acadêmicos



Fonte: Dados da pesquisa.

O serviço de orientação para normalização de trabalhos acadêmicos apresentou ser um serviço pouco conhecido pelos participantes, 60,96% declaram não conhecer e 23,97% apesar de conhecer não utilizam ou utilizaram o serviço. Uma pequena parcela dos participantes, 15,07%, declararam conhecer e utilizar o serviço.

Ressalta-se que a orientação quanto à Normalização dos trabalhos é de fundamental importância para a qualidade da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, onde são publicadas as dissertações e teses defendidas na Instituição, na medida em que busca garantir a padronização da forma de apresentação dos trabalhos para disseminação de seu conteúdo a nível nacional e internacional.

### 3.3.5 Acesso ao Portal de Periódicos da CAPES

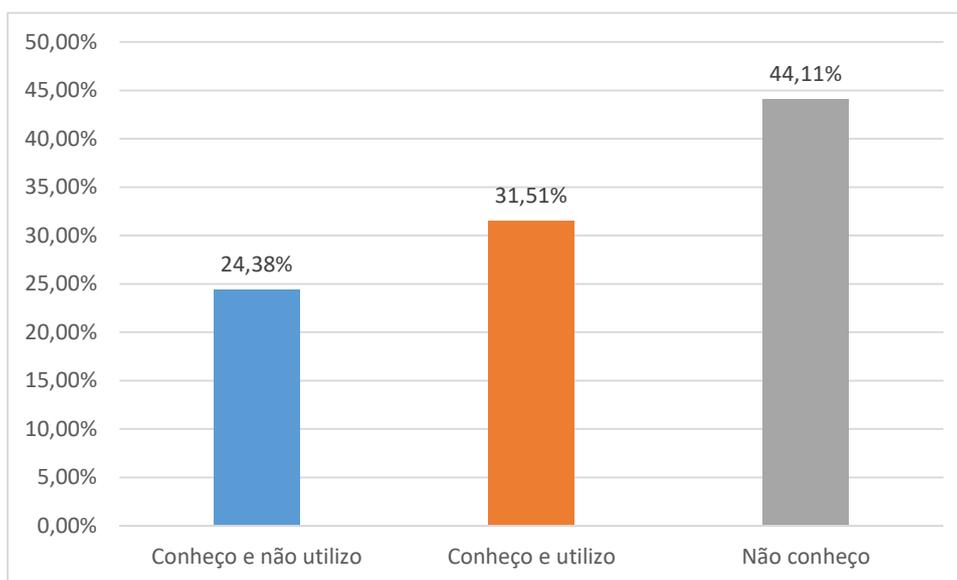
O Portal de Periódicos, da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), é uma biblioteca virtual que reúne e disponibiliza a instituições de ensino e pesquisa no Brasil o melhor da produção científica internacional. Ele conta com um vasto acervo de títulos de periódicos com texto completo, bases referenciais, bases

dedicadas exclusivamente a patentes, além de livros, enciclopédias e obras de referência, normas técnicas, estatísticas e conteúdo audiovisual.

O Portal de Periódicos atende às demandas dos setores acadêmico, produtivo e governamental e propicia o aumento da produção científica nacional e o crescimento da inserção científica brasileira no exterior. É, portanto, uma ferramenta fundamental às atribuições da Capes de fomento, avaliação e regulação dos cursos de Pós-Graduação e desenvolvimento da pesquisa científica no Brasil.

O acesso ao Portal pode ser realizado a partir de qualquer computador da UNIFAL-MG ou acessando a rede wireless. Através da CAFe (Comunidade Acadêmica Federada) tanto os discentes quanto os servidores da UNIFAL-MG podem acessar o acervo da Capes de qualquer lugar, mediante seu login e senha institucionais, (nome.sobrenome para servidores e matrícula para alunos). A instrução para acesso está disponível na página das Bibliotecas (<http://www.unifal-mg.edu.br/bibliotecas/node/18>).

Gráfico 16 – Acesso ao Portal de Periódicos da CAPES



Fonte: Dados da pesquisa

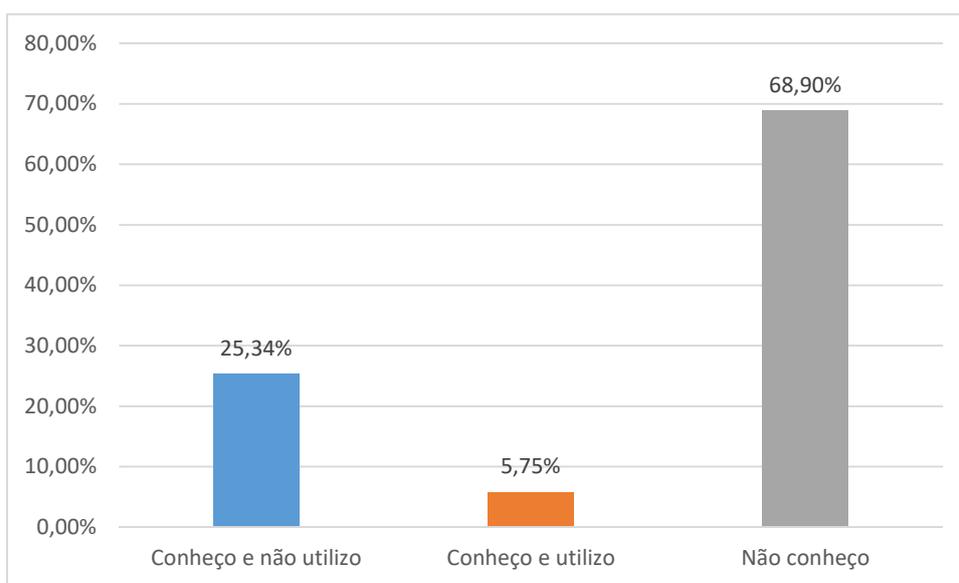
O serviço de acesso ao Portal de Periódicos da CAPES, de acordo com a pesquisa, ainda é pouco conhecido pelos participantes, dos quais 44,11% declararam não conhecer tal serviço. Contudo, 31,51% declaram conhecer e utilizar o serviço e 24,38% apesar de conhecer não utilizam o serviço oferecido pelas Bibliotecas.

### 3.3.6 Serviço de Comutação Bibliográfica (COMUT)

O Programa de Comutação Bibliográfica (COMUT) permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos, tais como: artigos de periódicos, dissertações, teses, anais de congressos, partes de livro, entre outros, que se encontram disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em centros de informação internacionais, respeitando a legislação de direitos autorais.

Para solicitar cópia de documentos, o usuário deve procurar a Seção de Periódicos das bibliotecas ou enviar um e-mail com a referência completa do documento desejado. O atendimento é efetuado mediante pagamento de bônus COMUT, via Guia de Recolhimento da União (GRU).

Gráfico 17 – Serviço de Comutação Bibliográfica



Fonte: Dados da pesquisa

Constata-se que o serviço de Comutação Bibliográfica (COMUT) é pouco utilizado pelos participantes da pesquisa, apenas 5,75% afirmaram utilizar o serviço e 25,37% apesar de conhecer o serviço não utilizam. Já a maioria dos participantes, cerca de 68,9%, não conhecem tal serviço.

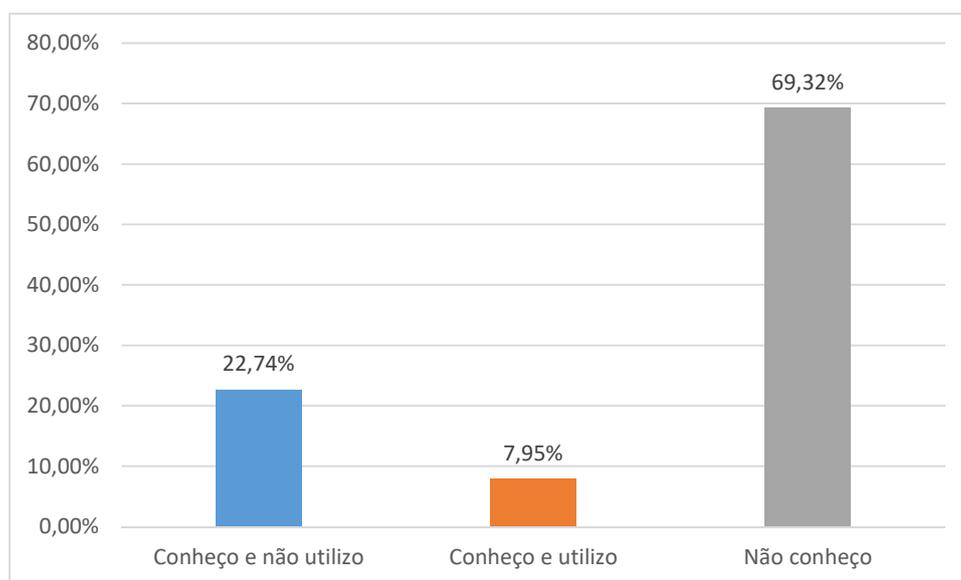
### 3.3.7 Treinamentos

Buscando orientar os novos usuários e capacitar a comunidade para melhor utilização dos serviços disponíveis, as Bibliotecas da UNIFAL-MG oferecem visitas orientadas e treinamentos em bases de dados científicas.

A visita orientada tem o objetivo de apresentar a estrutura e os principais serviços oferecidos pelas Bibliotecas, como consulta à base de dados local, localização do material bibliográfico, empréstimo domiciliar, reserva, renovação, entre outros.

As visitas orientadas bem como os treinamentos em bases de dados científicas deverão ser agendados com antecedência na respectiva Biblioteca

Gráfico 18 - Treinamentos



Fonte: Dados da Pesquisa

Os treinamentos oferecidos pelas Bibliotecas são pouco conhecidos e utilizados, 69,32% dos participantes declaram não conhecer. Apenas 7,95% conhecem e utilizam tais serviços.

### 3.4 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

O resultado da avaliação da satisfação dos usuários em relação ao acervo bibliográfico, à infraestrutura das Bibliotecas, bem como ao atendimento oferecido será apresentado neste tópico.

Alguns dos resultados serão apresentados por Biblioteca a fim de evidenciar a percepção local, que ajudará na definição de ações de acordo com a necessidade de cada uma.

#### 3.4.1 Acervo bibliográfico

O acervo das Bibliotecas da UNIFAL-MG inclui livros, dissertações e teses, periódicos nacionais e estrangeiros e materiais especiais (CD, CD-Rom, DVD etc.). Estes são adquiridos por meio de compra, conforme indicação dos professores, e recebimento de doações, o que proporciona uma maior variedade e quantidade sem nenhum dispêndio financeiro. Entretanto, cabe destacar que as obras recebidas como doação devem ter relação com a formação dos cursos oferecidos na Instituição; assim como estarem em bom estado de conservação.

Atualmente o acervo das Bibliotecas perfaz um total de 26.446 títulos e 131.143 mil exemplares, entre livros, CDs, DVDs, periódicos, teses e dissertações etc.,

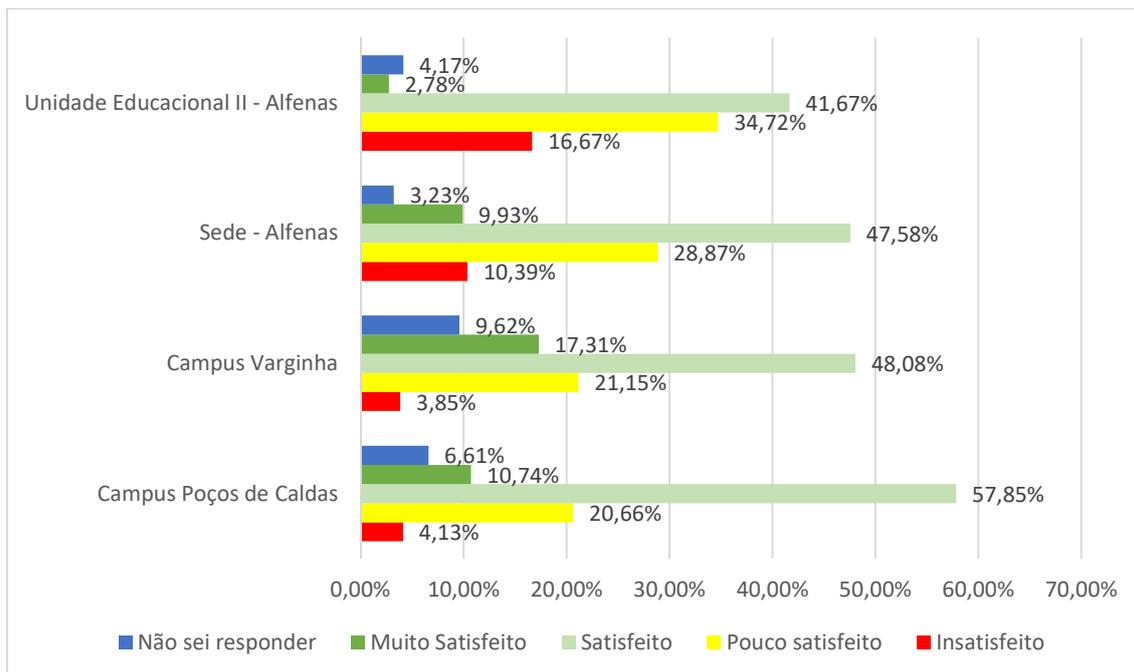
A percepção dos participantes em relação ao acervo é apresentada nos gráficos a seguir.

##### 3.4.1.1 Atualização do acervo

O processo de atualização do material bibliográfico para as Bibliotecas da UNIFAL-MG é feito anualmente. As sugestões são realizadas pelos docentes via SophiA (Software de gerenciamento das bibliotecas), geralmente entre os meses de março e abril. As Bibliotecas divulgam, via e-mail, a data de abertura.

Tanto no processo de compra de novas obras quanto na atualização de edições, o docente é ator principal na medida em que são estes atores que detêm conhecimento para avaliar o conteúdo e atualidade de uma obra, sendo papel das Bibliotecas auxiliar e propor uma política de desenvolvimento do acervo com vistas a auxiliar na aquisição das mesmas.

Gráfico 19 – Satisfação em relação à atualização do acervo das Bibliotecas

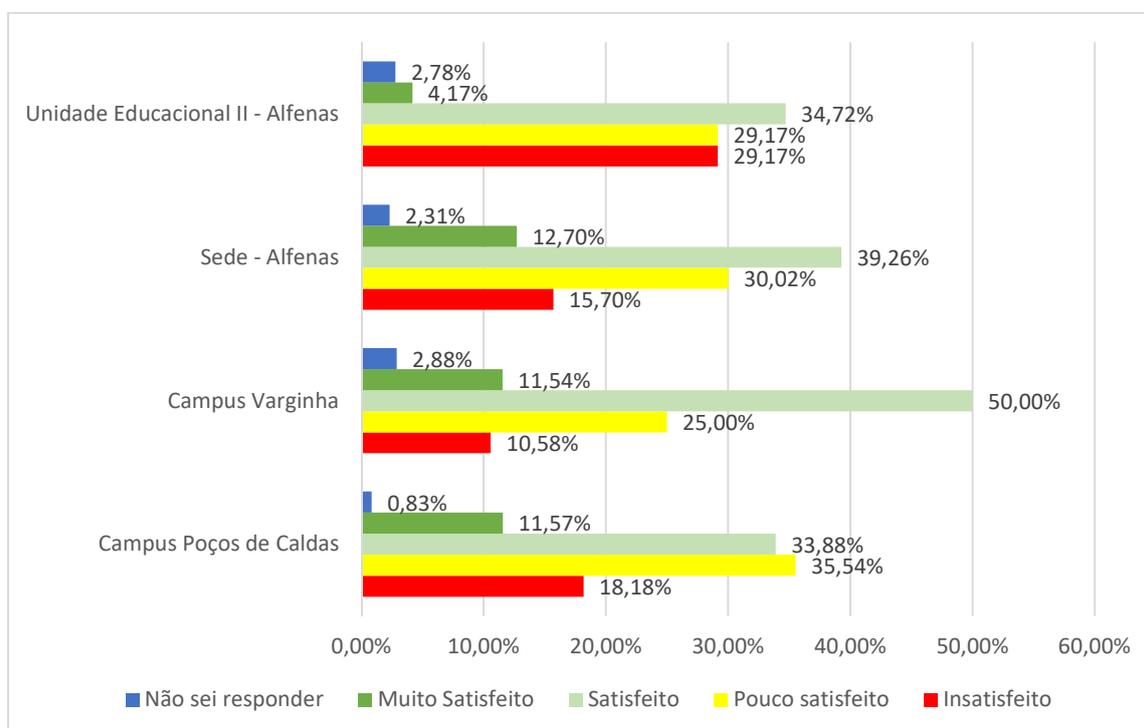


Fonte: Dados da pesquisa

A maioria dos usuários mostra-se satisfeita com o grau de atualização do acervo exceto na Biblioteca da Unidade Educacional II, porém há que se trabalhar essa questão visto que uma parcela significativa de usuários demonstraram insatisfação nesse quesito.

### 3.4.1.2 Satisfação com a quantidade de livros relativos à área

Gráfico 20 – Satisfação em relação a quantidade de livros relativos a área



Fonte: Dados da pesquisa

Embora o acervo de livros das bibliotecas apresente um número de itens considerável (26.446 títulos e 131.143 exemplares), a quantidade de exemplares para os livros das disciplinas apresenta insuficiência para as necessidades dos usuários, conforme o resultado da pesquisa apresentado no Gráfico 20.

Verifica-se que na Biblioteca da Unidade II, bem como na Biblioteca do campus de Poços de Caldas, o número de respondentes pouco satisfeitos e insatisfeitos ultrapassa a 50% dos respondentes. As Bibliotecas do campus Sede e do campus de Varginha também apresentam um valor expressivo de respondentes pouco satisfeitos ou insatisfeitos com a quantidade de livros. Ou seja, é necessário realizar uma avaliação da composição do acervo, efetivar um estudo de necessidades dos usuários junto à comunidade universitária e investir na melhoria destes acervos.

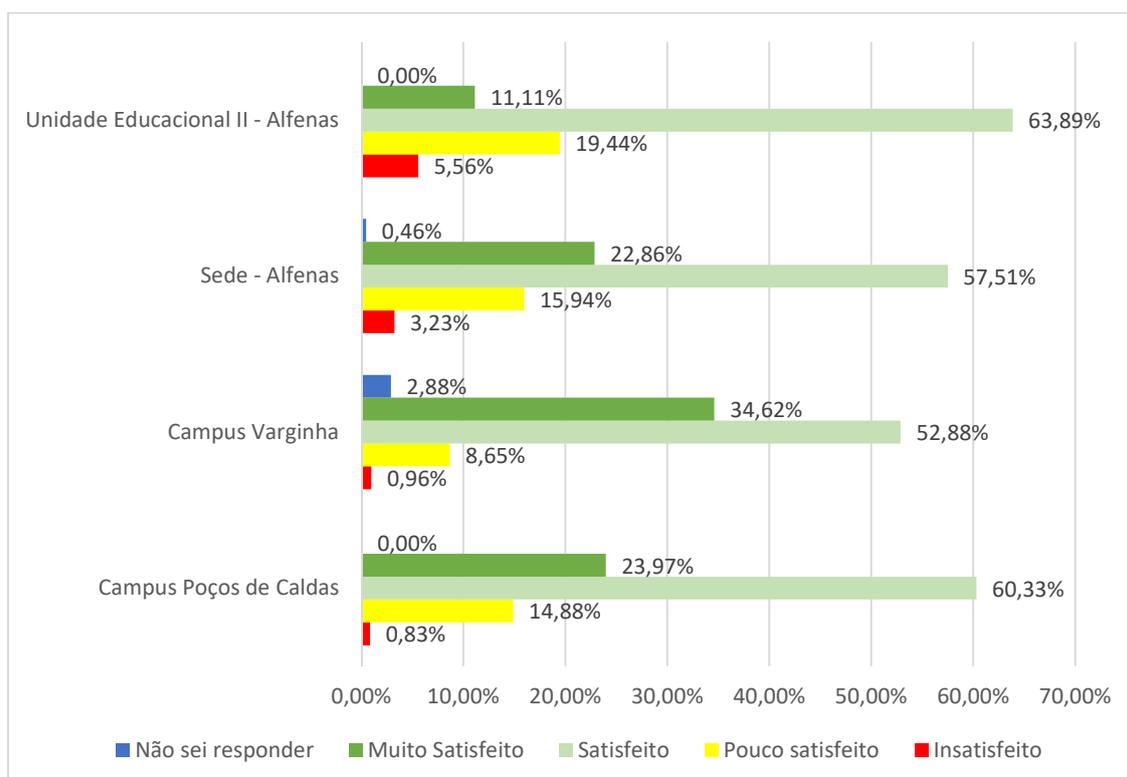
### 3.4.1.3 Estado de conservação dos livros

O acervo bibliográfico das bibliotecas é um bem público destinado a suprir a demanda da comunidade acadêmica e sua conservação depende, em grande parte, da conscientização dos usuários quanto ao cuidado no manuseio das obras, prolongando sua vida útil e aumentando a disponibilidade das mesmas para toda a comunidade.

Os materiais bibliográficos quando danificados são retirados do acervo para restauração, gerando prejuízos financeiros e didáticos, tanto para a Universidade quanto para os usuários, uma vez que o processo de recuperação da obra é caro e lento.

Pensando nessas questões, vem-se realizando a Campanha de Uso e Conservação como meio de orientar e sensibilizar os usuários no uso correto e na preservação do material bibliográfico.

Gráfico 21 - Satisfação com o estado de conservação dos livros



Fonte: Dados da pesquisa

Embora as Bibliotecas venham promovendo algumas ações no sentido de melhorar o estado de conservação do acervo, foi possível constatar que é necessário

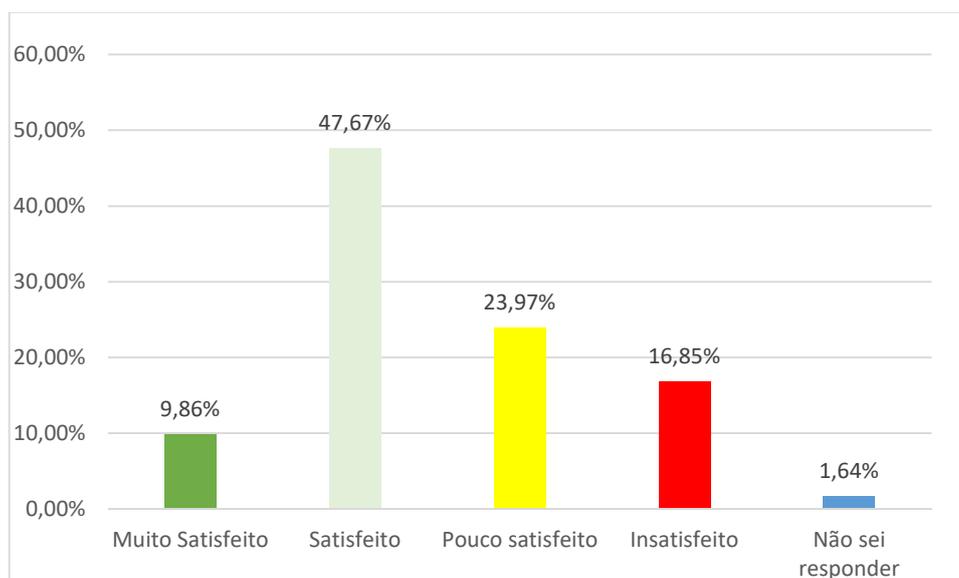
buscar melhorias neste aspecto tendo em vista o número de insatisfação, conforme apresentado no Gráfico 21.

Um fator que causa preocupação com o dano ao livro é o processo de fotocópia, pois muitas das vezes não se têm o cuidado necessário ao realizar tal procedimento. Nesse sentido, a aquisição de Scanner Planetário vem a ser uma alternativa para uma melhor conservação das obras.

#### 3.4.1.4 Quantidade de empréstimos

O acervo das bibliotecas da UNIFAL-MG é aberto a toda a comunidade para consultas e pesquisas. No entanto, o empréstimo é concedido somente a alunos, professores e técnicos-administrativo da UNIFAL-MG. O número de empréstimos simultâneo por usuário é de três obras.

Gráfico 22 - Quantidade de itens que é possível retirar



Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que a maioria dos participantes está muito satisfeita (9,86%) ou satisfeita (47,67%) com a quantidade de itens que podem ser retirados de uma só vez (quantidade de empréstimo).

Apesar da constatação de satisfação acima, vale ressaltar que uma parcela representativa demonstra estar pouco satisfeita ou insatisfeita com a quantidade de itens que podem ser retirados de uma só vez. Somando a porcentagem de participantes pouco

satisfeito ou insatisfeito em relação a essa questão temos um total de 40,82%, um número expressivo de respondentes que demonstraram insatisfação em relação a quantidade possível de empréstimos simultâneos por usuário.

#### 3.4.1.5 Prazo de empréstimo

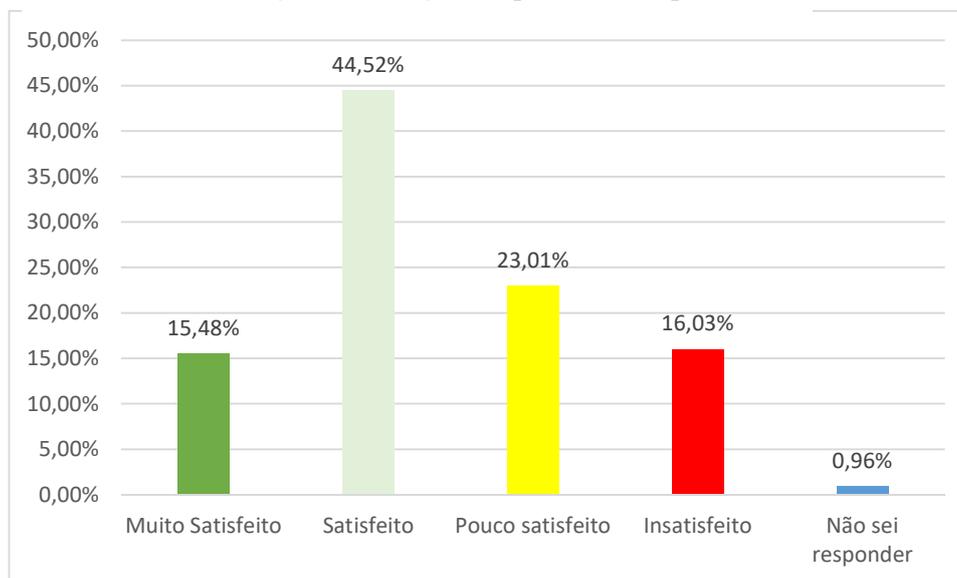
O prazo de empréstimo dos materiais bibliográficos que compõem o acervo das Bibliotecas da UNIFAL-MG, vai depender da categoria que o usuário se enquadra, como também do tipo de material. O prazo de empréstimo atualmente é conforme apresentado na Quadro 3.

Quadro 2 – Prazo de empréstimo por tipo de usuário

<b>Usuário</b>	<b>Prazo (dias úteis)</b>
Aluno de Graduação	5 dias
Aluno de Pós Graduação	30 dias
Professores	30 dias
TAE'S	5 dias
Servidores AGU Varginha	5 dias

O Gráfico 23 apresenta a satisfação dos participantes em relação ao prazo de empréstimo.

Gráfico 23 - Satisfação em relação ao prazo de empréstimo



Fonte: Dados da pesquisa

Percebe-se satisfação com o prazo de empréstimo. Os participantes que declararam estar muito satisfeitos e satisfeitos com o prazo de empréstimo somam 60%.

Do total de participantes, quase 40% demonstraram insatisfação com o prazo de empréstimos, sendo 23,01% pouco satisfeitos e 16,03% insatisfeito. Sendo, portanto, uma parcela expressiva de participantes insatisfeitos com os atuais prazos de empréstimo, o que demonstra a necessidade de promover mudanças estabelecendo uma nova política de circulação, tanto no prazo de empréstimo quanto na quantidade de itens a serem retirados simultaneamente.

### 3.4.2 Infraestrutura

Atualmente a UNIFAL-MG possui quatro Bibliotecas, com infraestrutura diferente.

A **Biblioteca Central**, do campus Sede, possui 2.661m<sup>2</sup> de área construída, sendo 1.703 m<sup>2</sup> no andar térreo e 958 m<sup>2</sup> no mezanino (área de estudo), possui capacidade para 300 assentos e cinco salas de estudo em grupo. Os usuários têm também, como suporte à pesquisa, um Laboratório de Informática com 39 computadores com acesso à internet. Para acesso à base local são disponibilizados dois computadores.

A **Biblioteca da Unidade Educacional II**, em Alfenas, ocupa área de 200m<sup>2</sup>, capacidade para 60 assentos, 1 (uma) sala de estudo em grupo. Possui serviço de reprografia, 1 computador para acesso à base local; 33 escaninhos para guarda de material de uso pessoal.

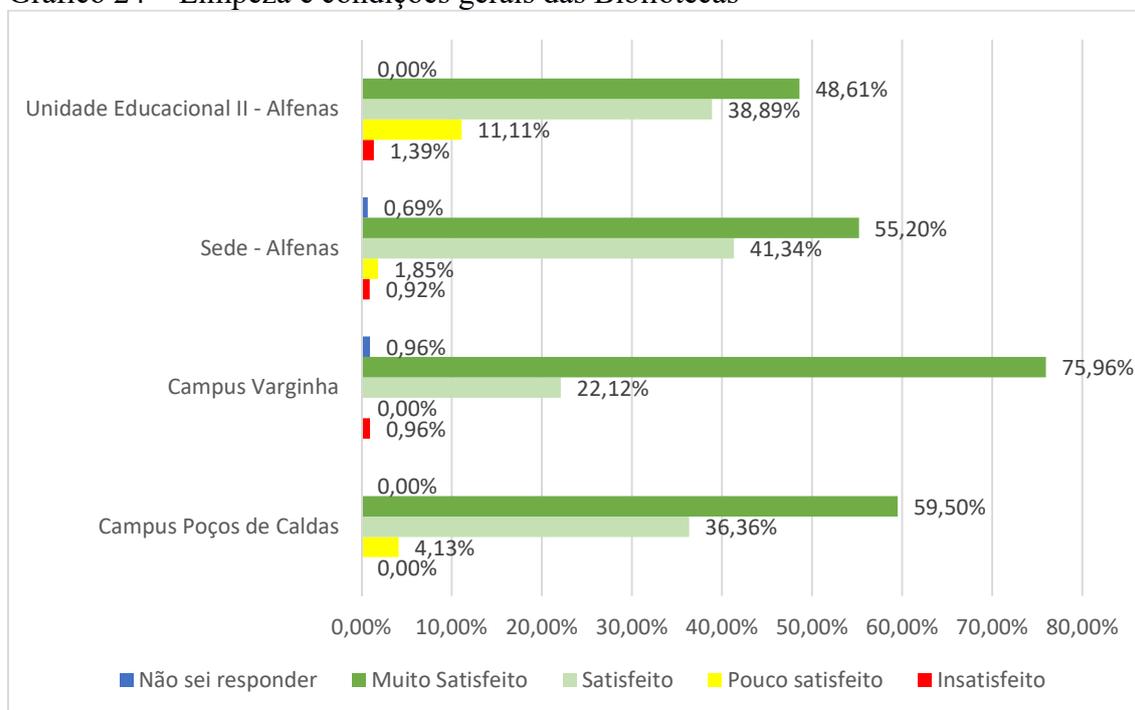
A **Biblioteca do Campus de Poços de Caldas**, ocupa área de 450m<sup>2</sup> com 130 assentos, 4 salas de estudos em grupo, 5 salas de estudos individual, além de 10 computadores para uso em pesquisa e trabalhos acadêmicos; 65 escaninhos para guarda de bolsas e mochilas. Possui duas catracas para o controle de fluxo de usuários.

A **Biblioteca do campus de Varginha – MG** ocupa uma área de 600 m<sup>2</sup>, com 128 assentos, 4 salas de estudos em grupo, 4 computadores para uso em pesquisa e trabalhos acadêmicos, 2 computadores de acesso à base local e 48 escaninhos para guarda de bolsas e mochilas.

Serão apresentados a seguir os resultados da avaliação sobre a infraestrutura de cada Biblioteca.

### 3.4.2.1 Limpeza e condições gerais do prédio

Gráfico 24 – Limpeza e condições gerais das Bibliotecas



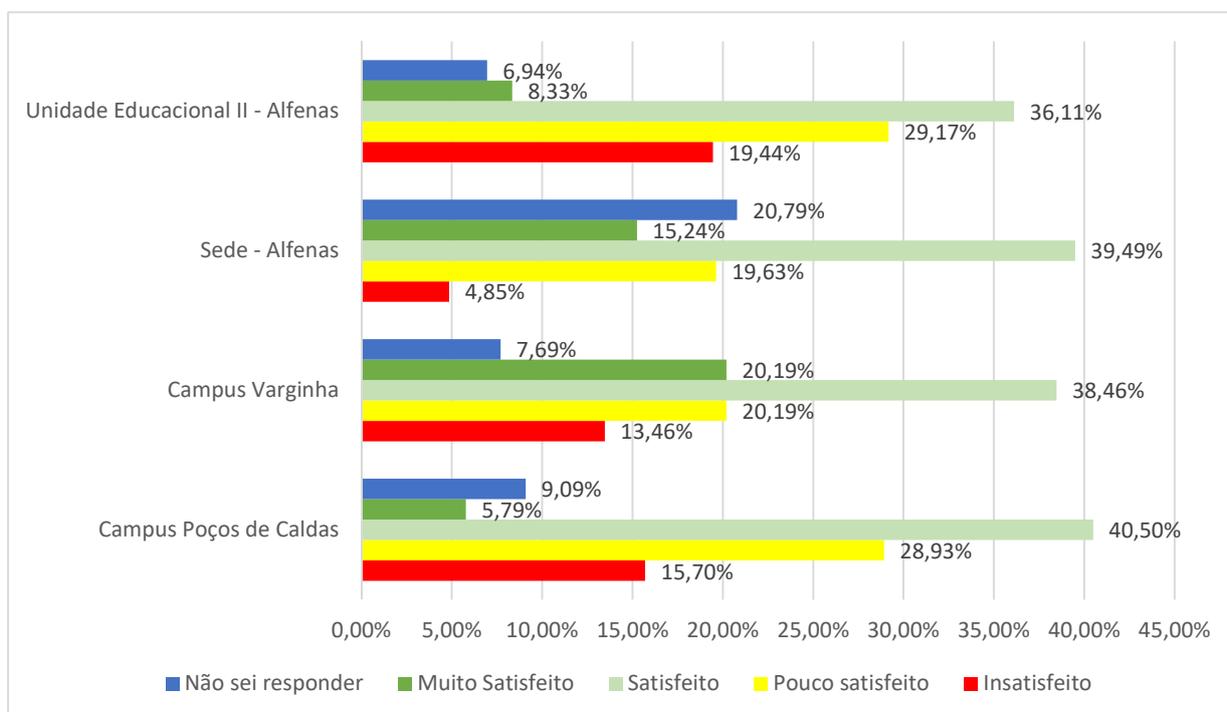
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme Gráfico 24, as condições gerais e limpeza das Bibliotecas atendem satisfatoriamente aos usuários.

Mesmo com a satisfação apresentada acima, é válido ressaltar que entre as Bibliotecas, a Biblioteca da Unidade II atingiu maior número de respondentes insatisfeito com a infraestrutura apresentada, sendo 11,11% pouco satisfeitos e 1,39% muito insatisfeitos.

### 3.4.2.2 Equipamentos de informática

Gráfico 25 – Equipamentos de informática



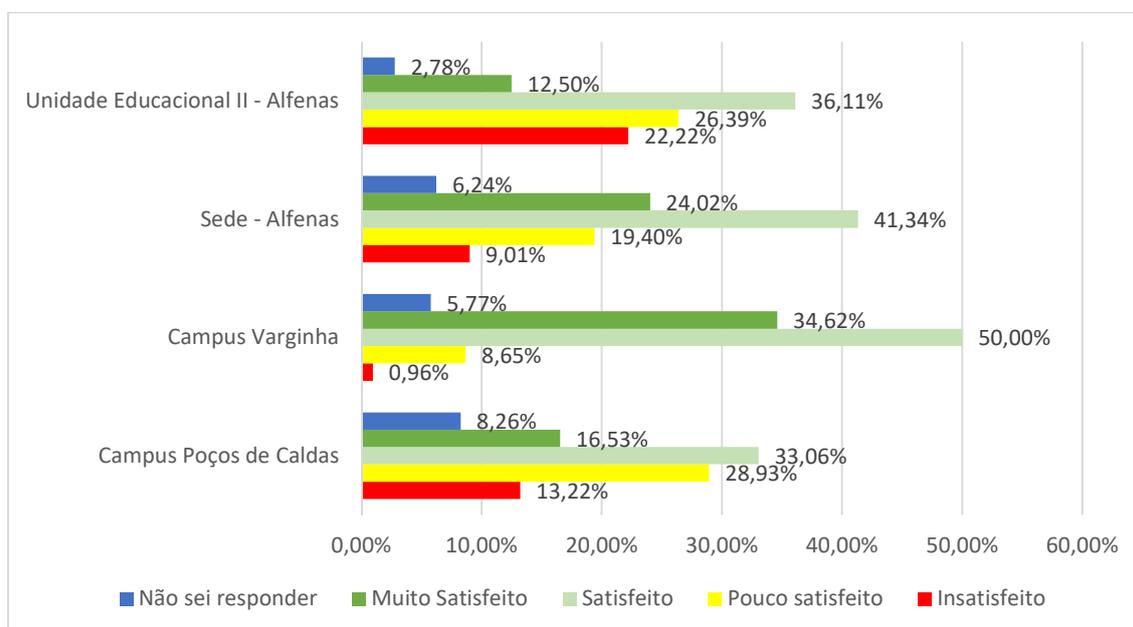
Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que é apresentado um alto índice de insatisfação em relação aos equipamentos de informática em todas as Bibliotecas. Sendo que na Biblioteca da Unidade II 29,17% declararam-se pouco satisfeitos e 19,44% insatisfeitos, totalizando 48,61% de insatisfação. Da mesma forma, na Biblioteca do campus de Poços de Caldas 28,93% declararam estar pouco satisfeitos e 15,70% insatisfeitos, chegando a 44,63% de insatisfação com os equipamentos de informática que são oferecidos para utilização nas Bibliotecas. Na Biblioteca do campus de Varginha 20,19% estão pouco satisfeitos e 13,46% insatisfeitos, isto é, temos um total de 33,65% de respondentes insatisfeitos com

os equipamentos de informática. Já na Biblioteca do campus Sede, 19,63% estão pouco satisfeitos e 4,85% insatisfeitos, sendo, portanto apenas 24,48% de insatisfação. A presença do Laboratório de Informática com 39 computadores e com acesso à internet no espaço da Biblioteca contribui para o baixo índice de insatisfação apresentado pela Biblioteca do campus Sede em relação às outras Bibliotecas. Entretanto, cabe destacar que, nas perguntas abertas, declararam insatisfação com o horário de funcionamento do laboratório.

### 3.4.2.3 Ambiente de leitura/estudo individual e em grupo

Gráfico 26 - Satisfação com o ambiente para estudo



Fonte: Dados da pesquisa

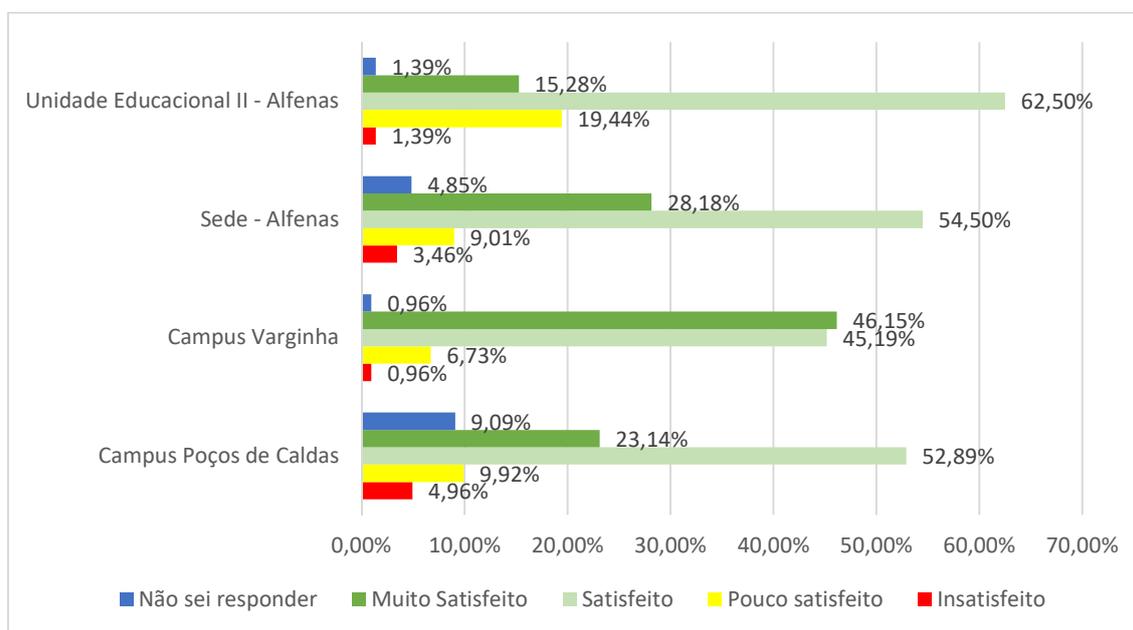
Os ambientes para estudo individual e em grupo nas Bibliotecas, de maneira geral, atende às necessidades dos usuários, de acordo com a avaliação dos participantes da pesquisa. Sendo o maior nível de satisfação observado na Biblioteca do campus de Varginha, 84,62% de satisfação, seguida pela Biblioteca do campus Sede onde 65,36% dos respondentes demonstraram satisfação com os ambientes para estudo individual e em grupo.

No entanto, apesar do nível de satisfação apresentado, observa-se no Gráfico 26 que esses ambientes nas Bibliotecas precisam de atenção, principalmente na Biblioteca da Unidade II onde 48,61 dizem estar insatisfeitos com o ambiente disponibilizado, e

também na Biblioteca do campus de Poços de Caldas, a qual apresenta 42,15% de insatisfação. A biblioteca da Unidade Educacional II, atualmente, ocupa um espaço de 200m<sup>2</sup> que é dividido entre as áreas para trabalho interno, acervo, estudo, atendimento e ainda com espaço para serviço de reprografia de toda a Unidade, limitando assim a oferta de espaço para ambientes (salas e cabines) destinados a estudos em grupo e individual que pode estar influenciando diretamente no alto índice de insatisfação apresentado na pesquisa. Já na Biblioteca do campus de Poços de Caldas, apesar de ocupar área de 450m<sup>2</sup> e oferecer 4 salas de estudos em grupo, 5 salas de estudo individual, ainda assim apresentou um alto índice de insatisfação em relação aos ambientes para estudo. É necessário, portanto verificar se tais espaços oferecidos estão sendo suficientes para atender a demanda ou se outros motivos (como condições sonoras por exemplo) justificam a insatisfação apresentada na pesquisa.

#### 3.4.2.4 Mobiliário

Gráfico 27 - Satisfação com o mobiliário das Bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa

Sobre a avaliação do mobiliário das Bibliotecas, constata-se uma avaliação positiva, sendo essa superior a 70%. Na Biblioteca do campus de Varginha a satisfação

com o mobiliário apresentado chega a 91,34% de satisfação, seguida pela Biblioteca do campus Sede com 82,68 de satisfação.

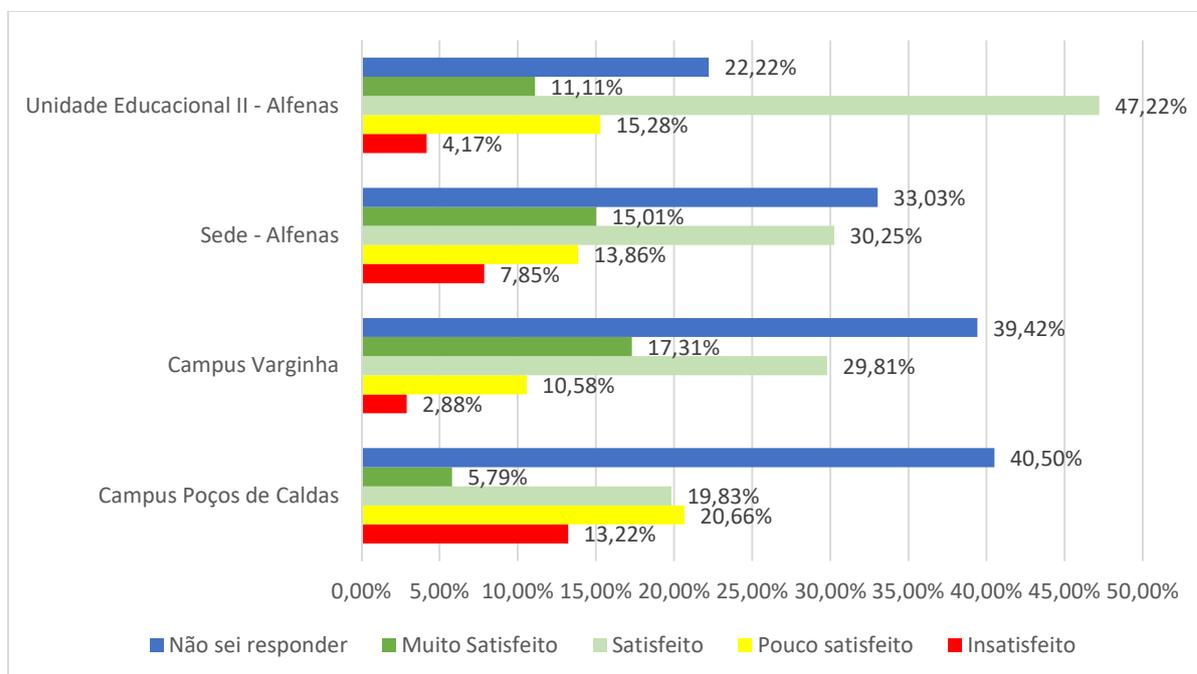
O maior índice de insatisfação foi apresentado pela Biblioteca da Unidade Educacional II, onde 20,83% declararam insatisfação com o mobiliário oferecido na Biblioteca.

#### 3.4.2.5 Acessibilidade

Para uma biblioteca ser acessível, é necessário que acolha um maior número de pessoas em suas atividades, que tenha instalações adequadas para atender cada um, conforme suas diferenças físicas e sensoriais, e também seja capaz de propiciar a acessibilidade digital e tecnológica. Além disso, os funcionários devem ser solícitos e capacitados para o atendimento necessário.

A acessibilidade nas Bibliotecas da UNIFAL-MG foi avaliada e o resultado é apresentado no gráfico a seguir.

Gráfico 28 – Acessibilidade oferecida pelas Bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa

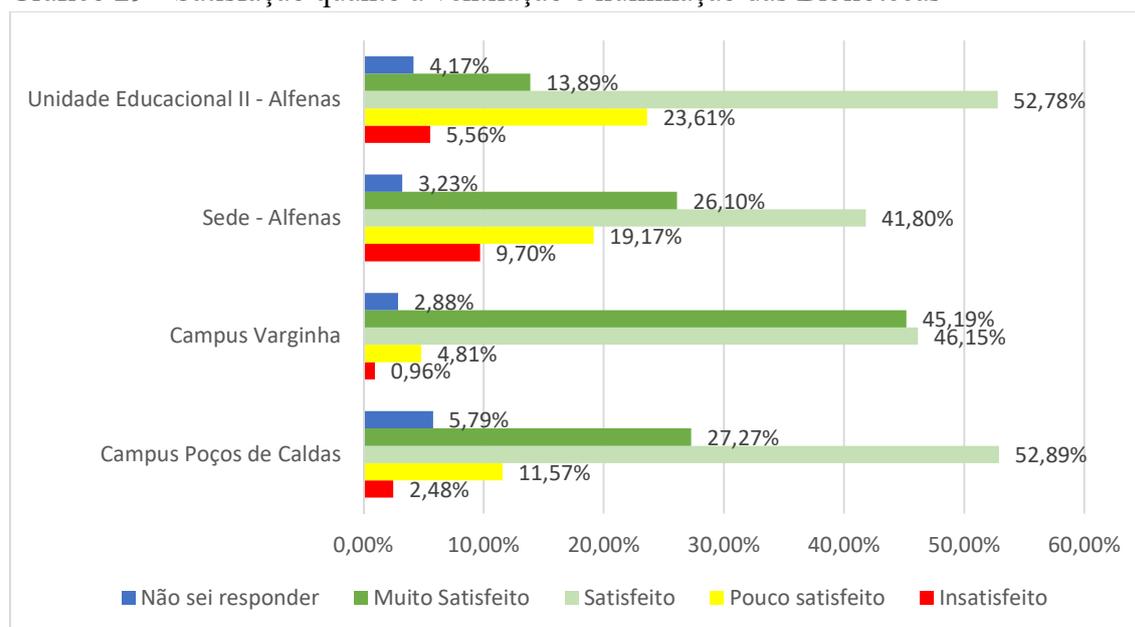
Observa-se que grande parte dos respondentes não souberam avaliar tal questão. Tal fato pode ser justificado pela percepção do que cada um julga ser “acessibilidade”.

Em relação a adequação do espaço físico das Bibliotecas da UNIFAL-MG para acesso e atendimento de portadores de necessidades físicas verifica-se que tal questão necessita de atenção pois, conforme dados apresentados no Gráfico 28, na Biblioteca do campus de Poços de Caldas 33,88% avaliam como insatisfatório a acessibilidade nas Bibliotecas.

Desta forma, os aspectos da inclusão e acessibilidade devem ser pensados e discutidos no âmbito das bibliotecas universitárias para que, a informação, seus serviços e produtos, como também seus espaços físicos e virtuais estejam disponíveis e acessíveis à diversidade humana, contribuindo para uma sociedade inclusiva e respeitando as diferenças.

### 3.4.2.6 Ventilação e iluminação

Gráfico 29 - Satisfação quanto a ventilação e iluminação das Bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa

No que diz respeito a ventilação e iluminação nas Bibliotecas, observa-se que há uma demonstração de satisfação da maioria, isso em todas as Bibliotecas. No entanto, nota-se que, principalmente na Biblioteca do campus Sede e na Biblioteca da Unidade Educacional II, foi demonstrado um nível maior de insatisfação com a iluminação e ventilação nas mesmas. Na Biblioteca da Unidade II, 29,17% estão insatisfeitos com a

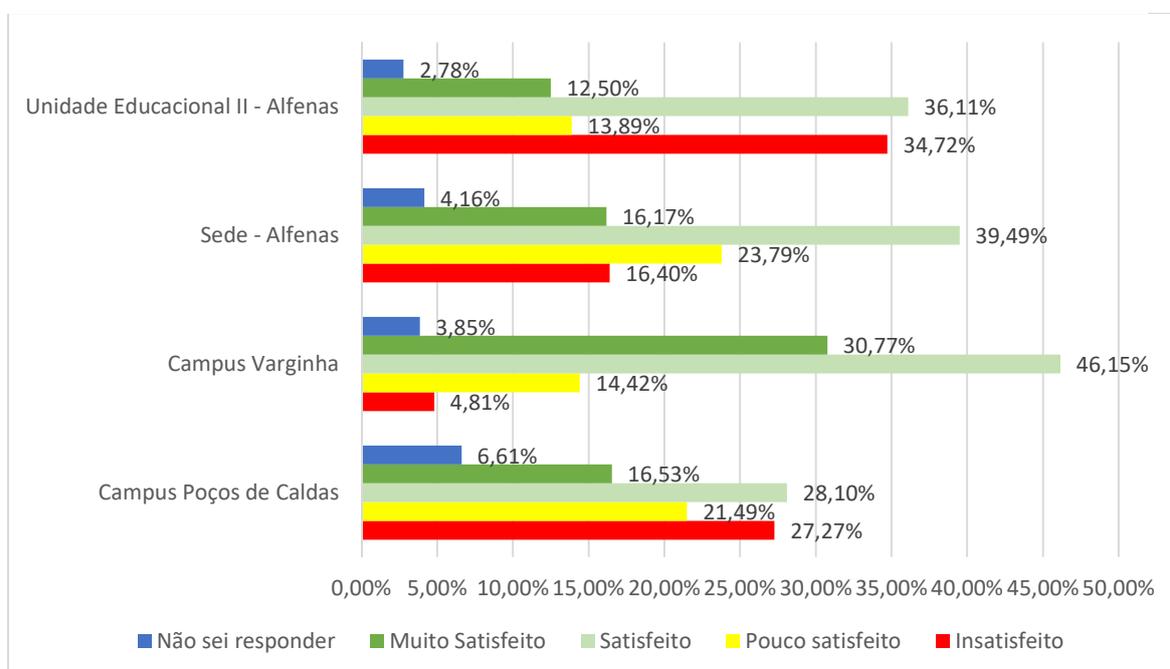
iluminação e ventilação e na Biblioteca do campus Sede 28,87% dos participantes demonstraram insatisfação.

### 3.4.2.7 Condições sonoras

O silêncio é uma necessidade para uma boa leitura e compreensão de um texto, visto que um ambiente tranquilo e agradável favorece o estudo.

As condições sonoras das Bibliotecas da UNIFAL-MG foram avaliadas e o resultado é apresentado no gráfico abaixo.

Gráfico 30 - Satisfação em relação às condições sonoras das Bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa

A respeito das condições sonoras das Bibliotecas, observa-se que há uma grande insatisfação. Na Biblioteca do campus de Poços de Caldas chegou a 48,76% de insatisfação, acompanhada pela Biblioteca da Unidade Educacional II com 34,72% dos participantes insatisfeitos e 40,19% na Biblioteca do campus Sede.

Tal fato pode estar ligado, também, a falta de espaços exclusivos para leitura, estudo individual e estudo em grupo com isolamento acústico adequado.

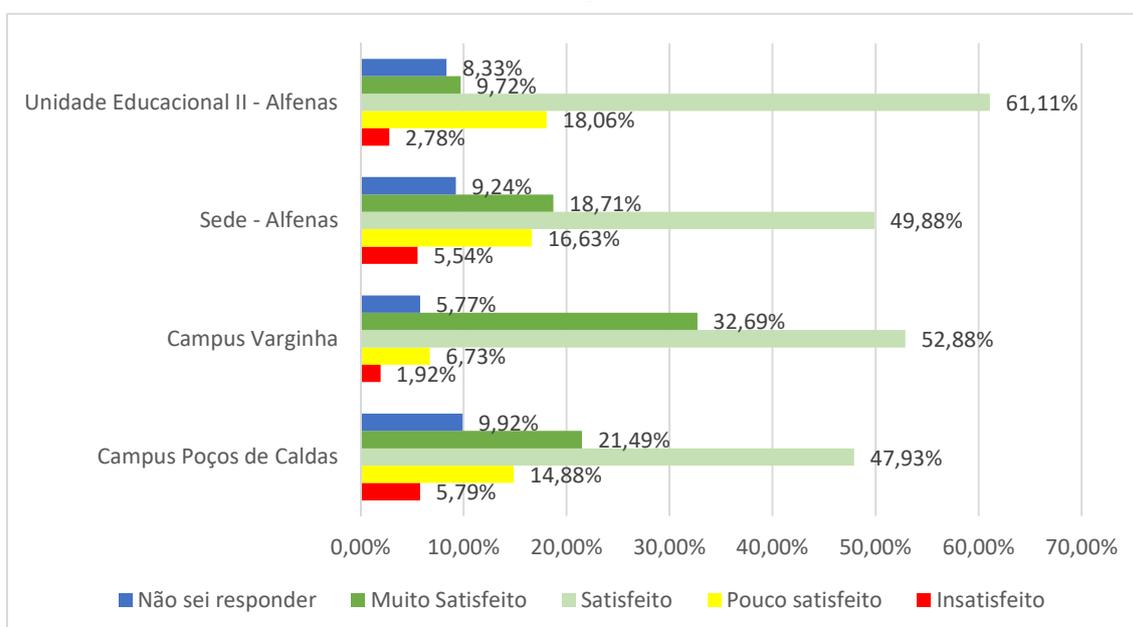
Na Biblioteca do campus de Varginha, cuja insatisfação com as condições sonoras foi a menor das quatro Bibliotecas, foi utilizado *drywall* para isolamento das salas de

estudo em grupo. Isso tem ajudado na supressão do barulho provocado pela interação na realização de trabalhos ou estudos em grupos.

### 3.4.2.8 Sinalização

Um bom sistema de sinalização é um fator importante na disponibilização dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. Com uma sinalização bem feita, pode-se identificar e localizar o acervo da mesma biblioteca, orientar os usuários para acesso e uso dos recursos humanos, melhorar a acessibilidade, identificar recursos, áreas de serviços, acomodações, notificar mudanças ou condições temporárias.

Gráfico 31 - Satisfação com a sinalização disponibilizada nas Bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa

De maneira geral os participantes da pesquisa estão satisfeitos com a sinalização nas Bibliotecas. No entanto, é válido ressaltar que a nas Bibliotecas do campus Sede, da Unidade II, bem como na Biblioteca do campus de Poços de Caldas a insatisfação com a sinalização representa, respectivamente, 22,17%, 20,84% e 20,67%.

Ressalta-se, mais uma vez, a importância em oferecer ao usuário uma orientação visual suficiente para obter acesso aos serviços e produtos existentes nas Bibliotecas, usufruindo assim dos benefícios proporcionados pelas mesmas.

### 3.4.2.9 Indicação da localização dos livros

Os materiais das Bibliotecas da UNIFAL-MG são classificados e organizados nas estantes de acordo com a Classificação Decimal de Dewey (CDD), utilizada na maioria das bibliotecas. Ela divide o conhecimento humano em dez grandes classes e atribui um número para cada uma. Depois, define números para as subclasses, subsubclasses e assim por diante.

Os sistemas de classificação objetivavam possibilitar a localização de um documento por seu assunto e a organização dos mesmos no espaço da biblioteca.

O número de chamada (ou endereço do livro) é composto da seguinte forma:

- 351 → Classificação do assunto
- O48a → Notação do sobrenome do autor
- 2.ed. → Edição ou ano de publicação da obra

Estes dados são indicados no resultado da busca no sistema e constam na etiqueta de lombada dos livros, como mostra a figura abaixo.

Figura 1 - Etiqueta de localização do livro

The figure consists of two parts. On the left is a screenshot of the 'Sistema de Bibliotecas' search results page. The search criteria are 'Administração pública, concessões e terceiro setor'. The results show one book with the following details:

Material	Livro
Nº de chamada	351 O48a 2.ed.
Ent. princ.	Oliveira, Rafael Carvalho Rezende
Título	Administração pública, concessões e terceiro setor / 2. ed., rev., ampl. e atual
Ano	2011
Assuntos	Administração pública
Acervo	BSV: 2 exemplares

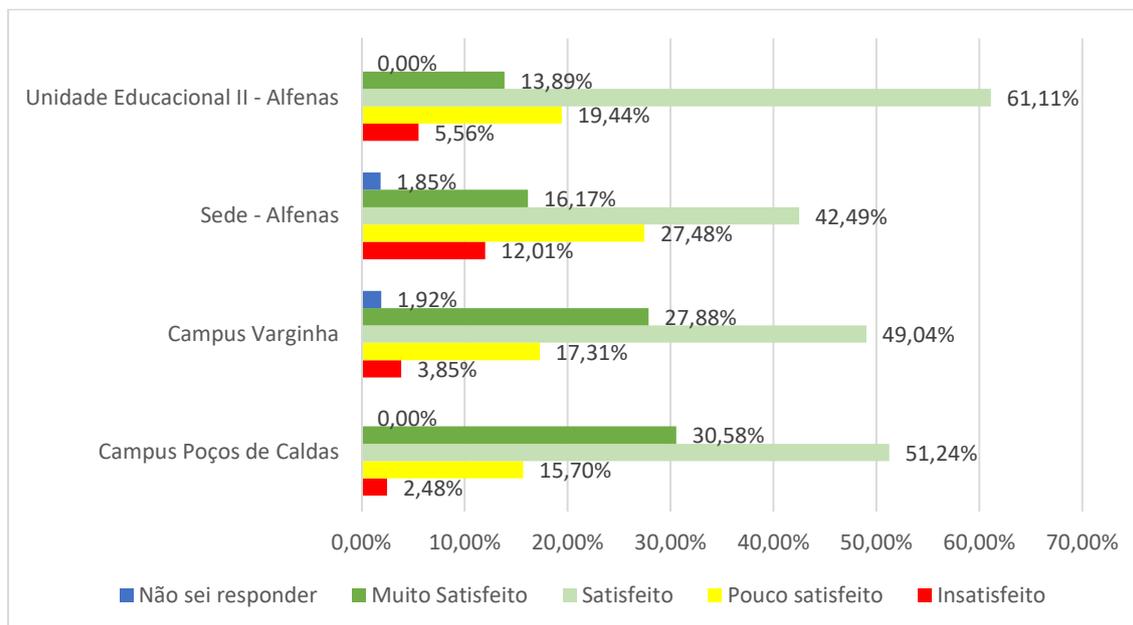
On the right is a photograph of a bookshelf. The spines of the books are labeled with call numbers: 351 N518 2005 ex.1, 351 N518 2005 ex.2, 351 N943 2009 ex.1, 351 N943 2009 ex.2, 351 O48a 2.ed. ex.1, 351 O48a 2.ed. ex.2, 351 P195 2012 ex.3, 351 P195 2012 ex.4, 351 P195 2012 ex.5, 351 P195 2012 ex.6, 351 P195 2012 ex.7, 351 P195 2012 ex.2, 351 P195 2012 ex.1, and 351 P21 201 ex.1. The book titles are 'Administração Pública, Concessões e Terceiro Setor' and 'Panorama Atual da Administração Pública no Brasil'.

Sistema de busca

Livros na estante

O Gráfico 32 demonstra a satisfação dos usuários em relação a forma de indicação da localização dos livros nas estantes.

Gráfico 32 - Satisfação com a indicação de localização dos livros nas estantes



Fonte: Dados da pesquisa

No que diz respeito a indicação da localização dos livros nas estantes verifica-se, de forma geral, que é satisfatória em todas as Bibliotecas.

No entanto, é válido ressaltar que todas as Bibliotecas do SIBI apresentaram um índice de manifestação de insatisfação que deve ser analisado. Na Biblioteca do campus Sede chegou a 39,49% de insatisfação, na Biblioteca da Unidade II foi 25%, e nas Bibliotecas do campus de Varginha, bem como do campus de Poços atingiram, respectivamente, 21,16% e 18,18% de insatisfação.

### 3.4.3 Atendimento oferecido

O serviço de atendimento de uma biblioteca lida com necessidades específicas dos usuários, das pessoas que procuram a biblioteca, seja presencialmente ou usando um dos canais que são colocados à disposição para atendimento (e-mail, telefone). Uma mesma demanda proveniente de pessoas diferentes requer frequentemente respostas diferentes,

adaptadas às suas necessidades, às vezes a resposta deve ser dada pronta, em outros casos deve-se ensinar como obter a resposta. Neste sentido, o bom atendimento é o elemento mais importante para promover o alto conceito da biblioteca, que foca como objeto principal, o usuário (PRADO, 1979).

O atendimento oferecido pelas Bibliotecas da UNIFAL-MG foi avaliado em relação à quantidade de funcionários, a disponibilidade e cordialidade no atendimento, capacidade de fornecimento de informações e em relação ao horário de funcionamento.

O resultado da avaliação do atendimento de cada Biblioteca é apresentado a seguir.

#### 3.4.3.1 Quantidade de funcionários

Atualmente as Bibliotecas contam com o quadro de servidores e funcionários apresentado no Quadro 3 abaixo:

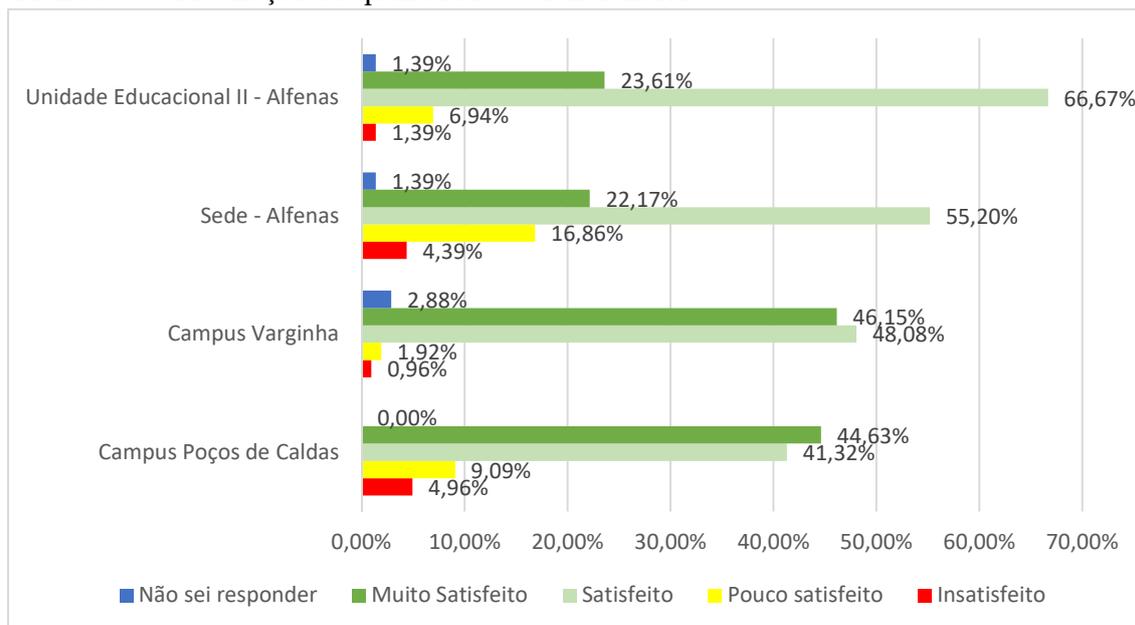
Quadro 3 - Quadro de pessoal das Bibliotecas

<b>Biblioteca</b>	<b>Quantidade</b>	
Biblioteca Central - Campus Sede	6	Funcionários terceirizados
	4	Bibliotecários-Documentalistas
	1	Assistente em administração
Biblioteca da Unidade Educacional II	3	Funcionários terceirizados
	1	Bibliotecária-Documentalista
Biblioteca do campus de Poços de Caldas	2	Funcionários terceirizados
	2	Bibliotecários-Documentalistas
Biblioteca do campus de Varginha	3	Funcionários terceirizados
	2	Bibliotecárias-Documentalistas
	1	Assistente em administração

Fonte: Dados da pesquisa

O resultado da avaliação da quantidade de funcionários de cada Biblioteca é apresentado a seguir.

Gráfico 33 – Avaliação da quantidade de funcionários



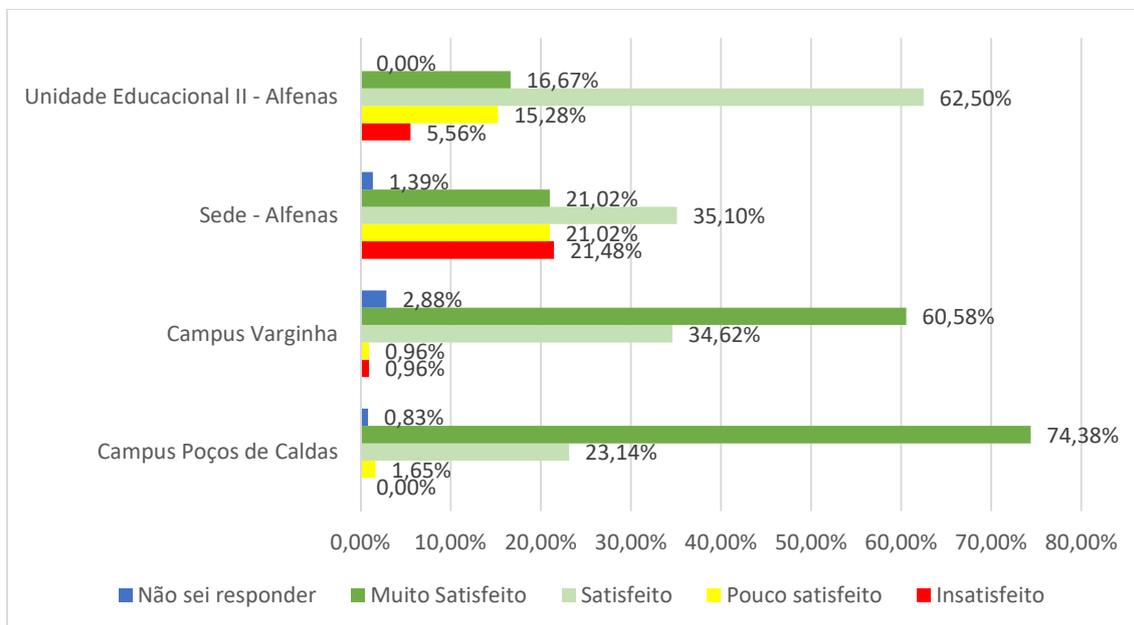
Fonte: Dados da pesquisa

A quantidade de funcionários para atendimento nas Bibliotecas foi avaliada como satisfatória, chegando a representar 94,23% de satisfação na Biblioteca do campus de Varginha e 90,28% na Biblioteca do Unidade Educacional II.

Vale ressaltar que, atualmente, pela falta de funcionários para atendimento no balcão, os bibliotecários estão tendo que realizar tal atividade em grande parte de seu horário de trabalho, deixando assim de realizar atividades que são de suas atribuições, e de oferecer novos serviços. Tal fato tem acontecido principalmente na Biblioteca do campus de Poços de Caldas, que conta apenas com dois atendentes terceirizados, e na Biblioteca da Unidade Educacional II, que também conta com apenas 3 terceirizados para atendimento. Ressalta-se ainda que as Bibliotecas funcionam nos três períodos, manhã, tarde e noite, sem interrupção de horário.

### 3.4.3.2 Disponibilidade e cordialidade

Gráfico 34 - Satisfação com a disponibilidade e cordialidade



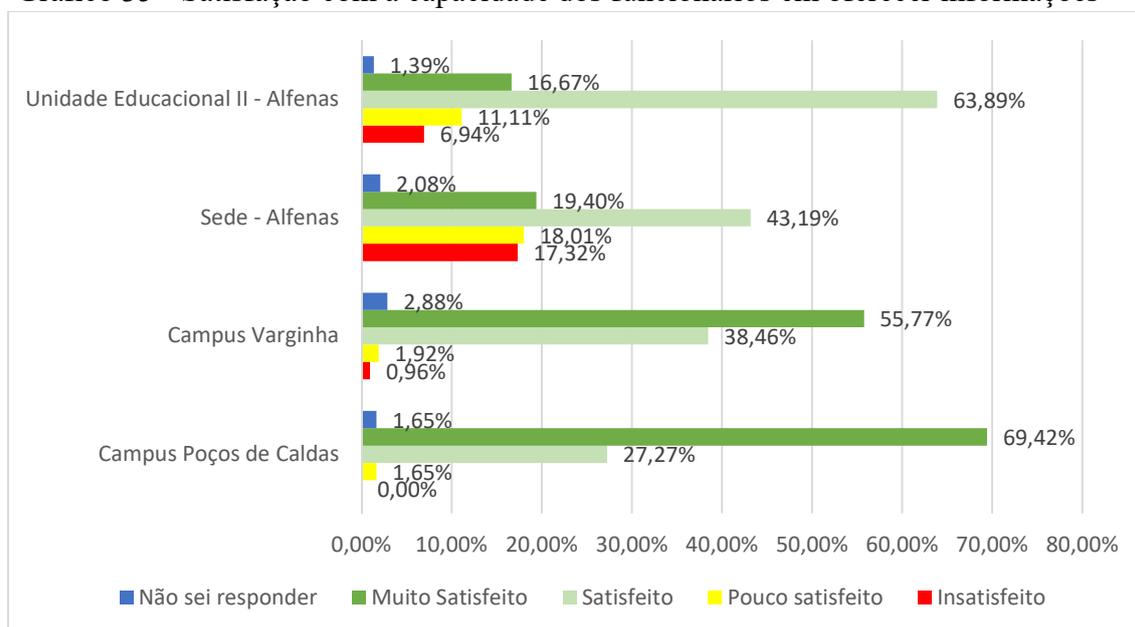
Fonte: Dados da pesquisa

Verifica-se que a disponibilidade e cordialidade dos funcionários foram bem avaliadas. Nas Bibliotecas dos campi Poços de Caldas e Varginha a satisfação com a disponibilidade e cordialidade dos funcionários foram, respectivamente, 97,52% e 95,20%. Na Biblioteca da Unidade Educacional II 79,17% dos participantes demonstraram satisfeitos com tal quesito.

No entanto, a Biblioteca do campus Sede, apresentou um nível expressivo de insatisfação com a disponibilidade e cordialidade dos funcionários. Verifica-se que 42,5% dos participantes demonstram essa insatisfação.

### 3.4.3.3 Capacidade dos funcionários em oferecer informações

Gráfico 35 - Satisfação com a capacidade dos funcionários em oferecer informações



Fonte: Dados da pesquisa

Verifica-se a satisfação dos participantes em relação a capacidade dos funcionários em oferecer informações a respeito dos serviços oferecidos pelas bibliotecas. Nas Bibliotecas dos campi Poços de Caldas e Varginha a satisfação atingiu, respectivamente, 96,69% e 94,23%. Na Biblioteca da Unidade Educacional II a satisfação foi de 80,56% dos praticantes e 62,59% na Biblioteca do campus Sede.

Destaca-se que 35,33% dos participantes da Biblioteca do campus Sede manifestaram insatisfação com a capacidade dos funcionários em oferecer informações. Um índice expressivo que merece atenção.

Dessa forma, é necessário considerar a promoção de treinamentos para os funcionários, treinamentos esses que possibilitem o desenvolvimento de suas habilidades e competências da melhor forma possível, refletindo assim no atendimento.

### 3.4.3.4 Horário de funcionamento

As Bibliotecas do SIBI funcionam conforme horário a seguir:

#### **Biblioteca Central – campus Sede - Alfenas**

Segunda a sexta-feira: 07h às 22h

Sábado - 07h às 13h

#### **Biblioteca Unidade Educacional II - Alfenas**

Segunda a sexta-feira: 07h às 21h30min

#### **Biblioteca Campus Poços de Caldas**

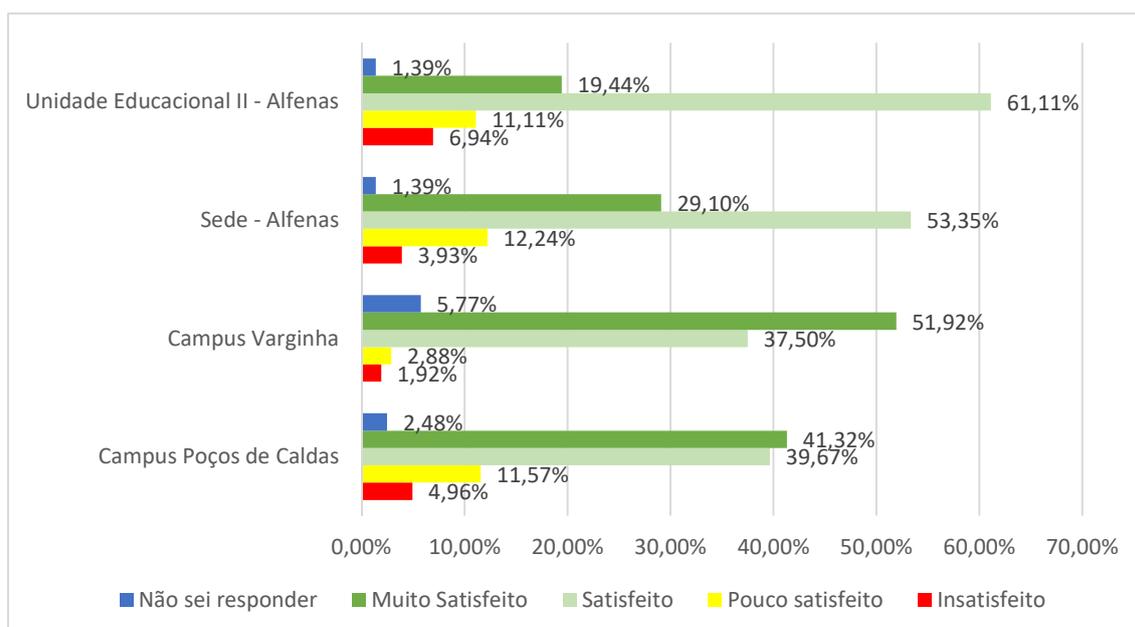
Segunda a sexta-feira: 08h às 21h30min

#### **Biblioteca Campus Varginha**

Segunda a sexta-feira: 07h30min às 22h

Sábado - 08h às 12h

Gráfico 36 - Satisfação com o horários de funcionamento das Bibliotecas



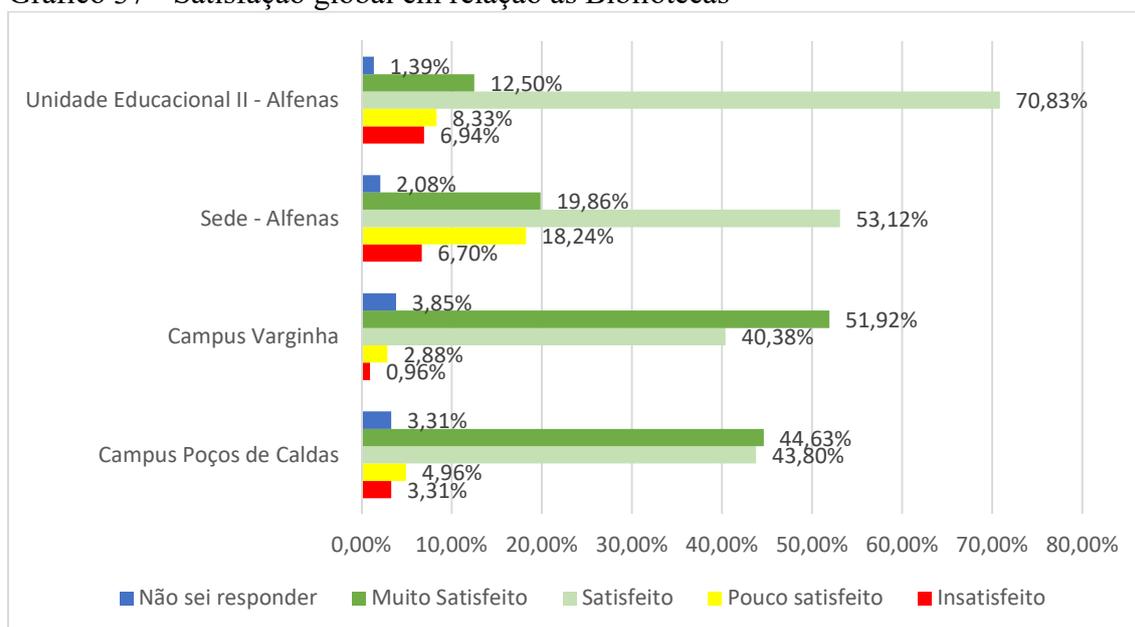
Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao horário de funcionamento das Bibliotecas observa-se que a satisfação em todas as Bibliotecas foi superior a 80%.

Apesar disso, observa-se que mesmo em menor escala, insatisfação foi manifestada em todas as Bibliotecas. Sendo a maior registrada na Biblioteca da Unidade Educacional II, sendo 18,08% dos participantes.

### 3.5 Satisfação global

Gráfico 37 - Satisfação global em relação às Bibliotecas



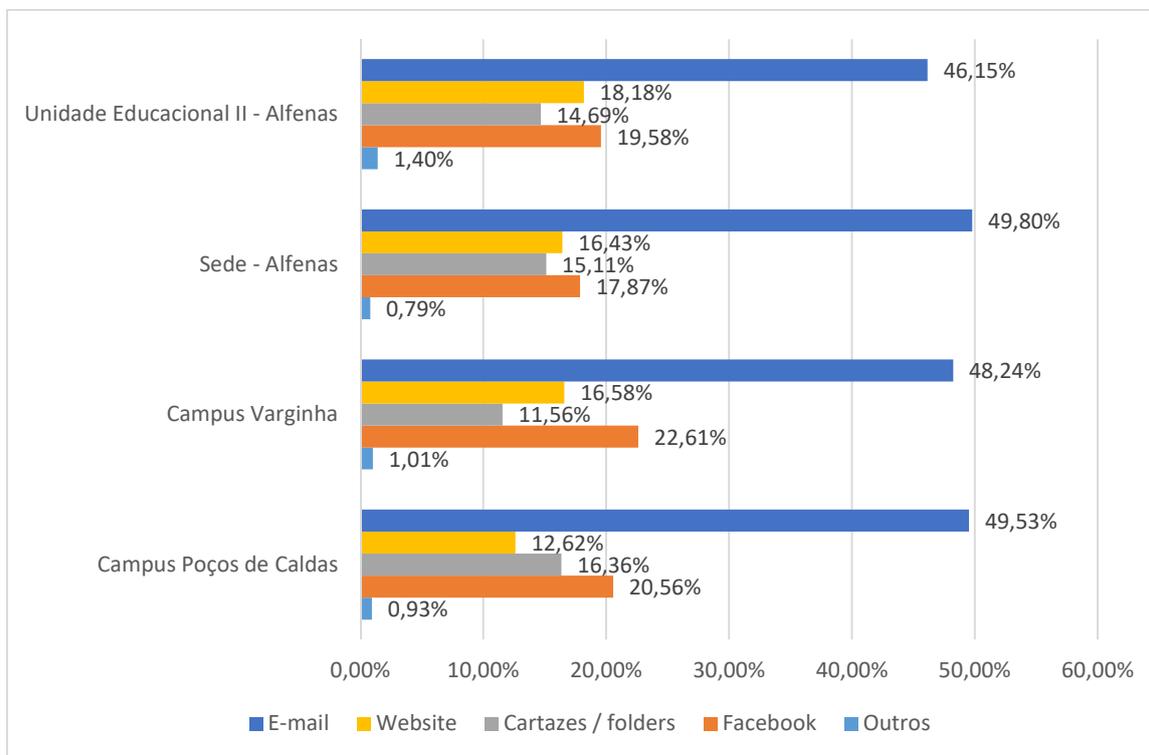
Fonte: Dados da pesquisa

De forma geral a satisfação global em relação às Bibliotecas, foi positiva, avaliada como satisfatória. O índice de satisfação foi de 92,3% na Biblioteca do campus de Varginha, 88,43% na Biblioteca do campus de Poços de Caldas, 83,33% na Biblioteca da Unidade II e 72,98% na Biblioteca do campus Sede.

No entanto, não podemos deixar de ter em atenção à porcentagem (embora mínima) de manifestação de insatisfação. Observa-se que na Biblioteca do campus Sede a manifestação de insatisfação global em relação aos produtos e serviços prestados representa 24,94% das respostas e na Biblioteca da Unidade II 15,27%, o que requer uma atenção nos pontos de insatisfação apresentados na pesquisa.

### 3.6 Comunicação com os usuários

Gráfico 38 – Preferência dos usuários em relação aos meios de comunicação



Fonte: Dados da pesquisa

Outras formas de comunicação sugeridas pelos usuários:

Quadro 4 - Sugestões de meios de comunicação para a Biblioteca

Campus vinculado	Formas de comunicação	Quantidade de vezes citada
Campus Poços de Caldas	<i>Instagran</i>	1
Campus Varginha	<i>Twitter</i>	1
Campus Varginha	<i>Instagram</i>	1
Campus Varginha	Palestra semanal	1
Sede - Alfenas	<i>WhatsApp</i>	2
Sede - Alfenas	SMS	1
Sede - Alfenas	aplicativo da biblioteca	2
Unidade Educacional II - Alfenas	<i>Whatsapp</i>	2

Fonte: Dados da pesquisa

Verifica-se que a comunicação é fundamental para divulgação dos serviços das Bibliotecas, assim como para manter os usuários informados sobre mudanças no horário de funcionamento, cursos sobre bases de dados do Portal de Periódicos da Capes entre outros. A pesquisa demonstrou que o e-mail é o meio com maior preferência entre os respondentes. Outras formas, como website, cartazes e redes sociais como o *Facebook* praticamente empatam na preferência. Percebe-se que é possível diversificar os meios de comunicação com o usuário e, pensando no contexto tecnológico em que vivemos, as redes sociais se tornam uma oportunidade para uma comunicação eficiente com os usuários das bibliotecas.

#### 4 QUESTÕES QUALITATIVAS DA PESQUISA

Para o tratamento e análise das questões qualitativas desta pesquisa, foram, primeiramente, definidos termos chaves que foram identificados em cada resposta. Após, foi feita uma contagem de quantas vezes tal termo aparecia. Assim, nas tabelas abaixo são apresentados os principais pontos relatados pelos participantes da pesquisa:

Tabela 1 - Pontos positivos expostos pelos usuários da Biblioteca do **campus** de Poços de Caldas

<b>Pontos positivos</b>	<b>Nº de usuários</b>
Atendimento/funcionários	44
Infraestrutura	11
Acervo (atualização e quantidade)	8
Organização da Biblioteca/Sinalização	4
Limpeza	3
Condições sonoras	2
Horário de funcionamento	2
Iluminação e ventilação	1
Sistema SophiA	1
Circulação (consulta, empréstimo, devolução, renovação, reserva)	1

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 2 - Pontos negativos expostos pelos usuários da Biblioteca do campus de Poços de Caldas

Pontos negativos	Nº de usuários
Acervo (atualização e quantidade)	22
Condições sonoras	18
Infraestrutura	17
Circulação (consulta, empréstimo, devolução, renovação, reserva)	16
Atendimento/funcionários	8
Acessibilidade	8
Equipamentos de informática e Internet	7
Sistema SophiA	3
Horário de funcionamento	2
Quantidade de funcionários	2
Multa (forma de pagamento e baixa)	2
Organização da Biblioteca/Sinalização	2
Iluminação e ventilação	1
Relação com a comunidade/ Informações/comunicação	1

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação aos pontos positivos citados pelos usuários, destaca-se o atendimento da Biblioteca do **campus** de Poços de Caldas, o qual foi citado 44 vezes. O bom atendimento foi ressaltado pela educação, simpatia, cordialidade e disponibilidade na prestação de informações e serviços.

Como pontos negativos citados destacam-se o acervo (22) - atualização e quantidade de títulos e exemplares de livros do acervo; condições sonoras (18) – barulho excessivo dificultando o estudo no ambiente, inclusive nas salas de estudos; infraestrutura (17) – falta de tomadas, infiltrações, espaço para estudo em grupo e individual insuficiente, poucas mesas, espaço limitado etc.; e a circulação (16) – quantidade e prazo de empréstimo, restrição de acesso portando pastas, fichários, estojos etc.

Tabela 3 -Pontos positivos expostos pelos usuários da Biblioteca do **campus** de Varginha

<b>Pontos positivos</b>	<b>Nº de usuários</b>
Atendimento/funcionários	25
Infraestrutura	20
Acervo (atualização e quantidade)	8
Organização da Biblioteca/Sinalização	7
Condições sonoras	5
Iluminação e Ventilação	4
Sistema SophiA	2
Circulação (consulta, empréstimo, devolução, renovação, reserva)	1
Acessibilidade	1
Limpeza	1

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 4 - Pontos negativos expostos pelos usuários da Biblioteca do campus de Varginha

<b>Pontos negativos</b>	<b>Nº de usuários</b>
Acervo (atualização e quantidade)	27
Circulação (consulta, empréstimo, devolução, renovação, reserva)	11
Infraestrutura	8
Condições sonoras	8
Equipamentos de informáticas e Internet	6
Multa (forma de pagamento e baixa)	5
Organização da Biblioteca/Sinalização	4
Iluminação e Ventilação	1
Sistema SophiA	1
Atendimento/funcionários	1
Acessibilidade	1
Entrega de dissertações e teses, Manual de Normalização e RI	1
Relação com a comunidade/ Informações/comunicação	1

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação a Biblioteca do campus Varginha, os pontos positivos ressaltados na pesquisa foram o atendimento (25) e a infraestrutura (20). O atendimento foi destacado pela educação, cordialidade e simpatia dos funcionários e a infraestrutura da Biblioteca pela sua localização e quantidade de mesas e cadeiras para estudo.

Como pontos negativos foram citados, principalmente, o acervo (28) – quantidade de títulos e exemplares e a circulação (11) – quantidade e período de empréstimo.

Tabela 5 - Pontos positivos expostos pelos usuários da Biblioteca da Unidade Educacional II

<b>Pontos positivos</b>	<b>Nº de usuários</b>
Atendimento/funcionários	19
Acervo (atualização e quantidade)	9
Infraestrutura	5
Organização da Biblioteca/Sinalização	4
Horário de funcionamento	3
Circulação (consulta, empréstimo, devolução, renovação, reserva)	2
Condições sonoras	2
Limpeza	2
Sistema SophiA	2
Acessibilidade	1
Iluminação e ventilação	1

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 6 - Pontos negativos expostos pelos usuários da Biblioteca da Unidade Educacional II

<b>Pontos Negativos</b>	<b>Nº de usuários</b>
Acervo (atualização e quantidade)	21
Infraestrutura	16
Condições sonoras	15
Atendimento/funcionários	14
Serviço de xerox	13
Circulação (consulta, empréstimo, devolução, renovação, reserva)	10
Iluminação e ventilação	6
Multa (forma de pagamento e baixa)	4
Sistema SophiA	4
Equipamentos de informática e Internet	3
Relação com a comunidade/ Informações/comunicação	2
Organização da Biblioteca/Sinalização	1

Fonte: Dados da pesquisa

Na Biblioteca da Unidade Educacional II destaca-se como ponto positivo o atendimento (19), pela cordialidade, prontidão e educação dos funcionários.

Os principais pontos negativos ressaltados foram em relação ao acervo (21) - quantidade de títulos e exemplares disponíveis; à infraestrutura (16) – falta de salas para estudo em grupo, falta de espaço para estudo individual, espaço limitado, falta de rede wifi; condições sonoras (15) – barulho do espaço em frente a biblioteca, barulho causado pelo xerox, barulho do atendimento no balcão; atendimento (14) – conversas em demasia, atrapalhado o ambiente de estudo; xerox (13) – barulho e tumulto causado; e circulação (10) – quantidade e prazo de empréstimo.

Tabela 7 - Pontos positivos expostos pelos usuários da Biblioteca do campus Sede

<b>Pontos positivos</b>	<b>Nº de usuários</b>
Infraestrutura	94
Acervo (atualização e quantidade)	84
Atendimento/funcionários	37
Organização da Biblioteca/Sinalização	34
Limpeza	25
Condições sonoras	23
Iluminação e ventilação	17
Sistema SophiA	10
Circulação (consulta, empréstimo, devolução, renovação, reserva)	8
Equipamentos de informática e Internet	8
Horário de funcionamento	5
Relação com a comunidade/ Informações/comunicação	3
Acessibilidade	2

Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 8 - Pontos negativos expostos pelos usuários da Biblioteca do campus Sede  
(continua)

<b>Pontos Negativos</b>	<b>Nº de usuários</b>
Atendimento/funcionários	99
Acervo (atualização e quantidade)	93
Circulação (consulta, empréstimo, devolução, renovação, reserva)	78
Infraestrutura	59
Condições sonoras	52
Iluminação e ventilação	41
Organização da Biblioteca/Sinalização	31
Relação com a comunidade/ Informações/comunicação	21

Tabela 8 - Pontos negativos expostos pelos usuários da Biblioteca do campus Sede  
(conclusão)

<b>Pontos Negativos</b>	<b>Nº de usuários</b>
Sistema SophiA	18
Horário de funcionamento	16
Equipamentos de informática e Internet	11
Multa (forma de pagamento e baixa)	9
Acessibilidade	6
Limpeza	5
Entrega de Dissertações e teses, Manual de Normalização e RI	4
Treinamentos	1

Fonte: Dados da pesquisa

Na Biblioteca do campus Sede os pontos positivos mais citados foram a infraestrutura (94); o acervo (84); atendimento (37); a organização (34) e a limpeza (25).

Os pontos negativos que sobressaíram na pesquisa foram: atendimento (99) – falta de atenção, falta de cordialidade, mal humor, conversas excessivas e em alto som, falta de informação sobre os serviços, uso de celular; acervo (93) – desatualização, quantidade de títulos e exemplares; circulação (78) – quantidade e prazo de empréstimo; infraestrutura (59) – salas de estudos sem isolamento acústico e muito quente; condições sonoras (52) – barulho excessivo nas salas de estudo por falta de isolamento acústico; iluminação/ventilação (41) – ambiente muito quente, sem ventilação e organização e sinalização (31) – falta sinalização e orientação da organização dos livros nas estantes.

Ainda como resultado da pesquisa, através de pergunta aberta os usuários apresentaram sugestões visando a melhoria dos serviços e atendimento prestados pelas Bibliotecas da UNIFAL-MG. As recomendações são apresentadas nas tabelas a seguir em ordem decrescente, identificando assim as principais reivindicações dos usuários.

As sugestões apresentadas pelos participantes vinculados à Biblioteca do campus de Poços de Caldas são apresentadas na Tabela 9.

Tabela 9 - Sugestões expostas pelos usuários sobre a Biblioteca do campus de Poços de Caldas

Sugestões	Nº de vezes que citada
Mais silêncio na Biblioteca	9
Aumentar a quantidade de itens para empréstimo	7
Aumentar a quantidade de exemplares do acervo	7
Manutenção dos computadores e aumento da quantidade	6
Melhorar o procedimento de pagamento/baixa de multa (pagamento em outros banco e/ou no campus, recebimento do comprovante de pagamento por e-mail, baixa automática)	6
Aquisição de mais títulos	5
Aumentar o número de salas de estudos	4
Aumentar o prazo de empréstimo	3
Efetividade no serviço de notificação de prazo para devolução	3
Isolamento acústico para salas de estudos em grupo	3
Acesso com pastas, estojos, fichários	2
Adoção de e-books (livro digital)	2
Mais tomadas	2
Melhorar o tratamento para com os funcionários	2
Separação de espaços de estudo	2
Atenção à acessibilidade	1
Atualização do acervo	1
Aumentar o número de renovações	1
Auxílio quanto a normalização de artigos/periódicos	1
Construção do novo prédio (cobrar)	1
Foco no usuário (novos serviços, melhor atendimento, atenção aos novatos)	1
Mais funcionários para atendimento	1
Mais mesas de estudo	1
Melhorar o procedimento para entrega de dissertações	1
Mudança da recepção (balcão de atendimento) devido ao barulho	1
Não renovação de livros com alta procura	1
Realizar manutenção dos armários	1
Suspensão de empréstimo como forma alternativa de sanção por atraso	1

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 10 são apresentadas as sugestões dos participantes vinculados à Biblioteca do campus de Varginha.

Tabela 10 - Sugestões expostas pelos usuários sobre a Biblioteca do campus de Varginha

<b>Sugestões</b>	<b>Nº de vezes que citada</b>
Aumentar a quantidade de exemplares do acervo	14
Aquisição de mais títulos	8
Aumentar a quantidade de itens para empréstimo	4
Atualização do acervo	4
Melhorar o procedimento de pagamento/baixa de multa (pagamento em outros bancos e/ou no campus, recebimento do comprovante de pagamento por e-mail, baixa automática)	4
Manutenção dos computadores e aumento da quantidade	3
Adoção de e-books (livro digital)	3
Aumentar o número de salas de estudos	1
Aumentar o prazo de empréstimo	1
Devolução de livros em qualquer biblioteca	1
Diminuir prazo de empréstimo para professores	1
Criar espaço confortável para leitura	1
Estabelecer número mínimo de usuários para uso da sala de estudo em grupo	1
Maior divulgação dos serviços prestados	1
Mais armário	1
Mais silêncio na Biblioteca	1
Prazos variados de empréstimo conforme utilização do material bibliográfico	1
Uso do ar condicionado no calor	1

Fonte: Dados da pesquisa

As sugestões para melhoria da Biblioteca da Unidade II são apresentadas na Tabela 11.

Tabela 11 - Sugestões expostas pelos usuários sobre a Biblioteca da Unidade Educacional II

<b>Sugestões BUE</b>	<b>Nº de vezes que citado</b>
Aquisição de mais títulos	15
Retirar xerox da biblioteca	12
Ampliação da área para estudo (sala de em grupo e cabine individual)	11
Aumentar a quantidade de exemplares do acervo	10
Mais silêncio na biblioteca	6
Ampliação do espaço da biblioteca	4
Isolamento acústico para salas de estudos em grupo	4
Atenção à acessibilidade	3
Efetividade no serviço de notificação de prazo para devolução	3
Melhorar o atendimento - estimular a satisfação do funcionário em trabalhar e prestar bom atendimento	3
Melhorar o procedimento de pagamento/baixa de multa (pagamento em outros bancos e/ou no campus, recebimento do comprovante de pagamento por e-mail, baixa automática)	3
Aumentar a quantidade de itens para empréstimo	2
Acesso com pastas, estojos, fichários	2
Adoção de e-books (livro digital)	2
Aumentar o prazo de empréstimo	2
Capacitação dos funcionários (treinamentos)	2
Maior divulgação dos serviços prestados	2
Melhorar a iluminação	2
Amenizar barulho externo	1
Atualização do acervo	1
Disponibilizar rede wi-fi	1
Realizar pesquisa de satisfação dos serviços e atendimento	1

Fonte: Dados da pesquisa

E por fim, a contribuição de sugestões para melhoria dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca do campus Sede, são apresentadas na Tabela 12.

Tabela 12 - Sugestões expostas pelos usuários sobre a Biblioteca do campus Sede  
(continua)

Sugestões	Nº de vezes que citada
Melhorar o atendimento - estimular a satisfação do funcionário em trabalhar e prestar bom atendimento	59
Aumentar a quantidade de exemplares do acervo	41
Aquisição de mais títulos	28
Aumentar o prazo de empréstimo	25
Ampliação da área para estudo (sala de em grupo e cabine individual) com luminárias e acesso à internet (plug)	21
Aumentar a quantidade de itens para empréstimo	19
Isolamento acústico para salas de estudos em grupo	17
Silêncio	17
Ar condicionado	16
Maior divulgação dos serviços prestados	14
Capacitação dos funcionários (treinamentos, atualização)	13
Efetividade no serviço de notificação de prazo para devolução	12
Atualização do acervo	11
Abrir as janelas	9
Ampliar o horário de funcionamento da Biblioteca (sábado à tarde, domingo, observar horário de encerramento das aulas a noite)	9
Acesso com pastas, estojos, fichários	8
Melhor sinalização das estantes	8
Melhorar o procedimento de pagamento/baixa de multa (pagamento em outros bancos e/ou no campus, recebimento do comprovante de pagamento por e-mail, baixa automática)	8
Adoção de e-books (livro digital)	7
Criar espaço confortável para leitura	5
Amenizar barulho externo (conversas de funcionários, alarmes de carros)	4
Atualização do manual de normalização	4
Melhorar a iluminação	4
Melhorar o horário do laboratório de informática (sem interrupção)	4
Realizar pesquisas de satisfação sobre o atendimento e serviços prestados	4
Ampliação e melhoria da organização do espaço	3
Aplicativo para renovação	3

Tabela 12 - Sugestões expostas pelos usuários sobre a Biblioteca do campus Sede  
(conclusão)

Sugestões	Nº de vezes que citada
Circulação de todos os exemplares (obras da referência, de consulta interna)	3
Isolar o barulho do balcão de atendimento	3
Mais funcionário para atendimento	3
Manutenção dos computadores e aumento da quantidade	3
Melhorar a rede wi-fi	3
Disponibilização de mesas para estudo no térreo	2
Disponibilizar recursos do Windows nos computadores	2
Foco no usuário (novos serviços, melhor atendimento, atenção aos novatos)	2
Impedimento de renovação devido a reserva da obra, somente depois de esgotado o número de renovações	2
Melhorar o software de busca	2
Móveis mais confortáveis (cadeiras)	2
Separação de espaços de estudo	2
Armários maiores	1
Aumentar o acervo de periódicos impressos	1
Aumentar o número de renovações	1
Aumentar o prazo para retirada do livro em reserva	1
Cursos/treinamentos para usuários	1
Disponibilizar computadores para pesquisa no hall de entrada	1
Implementação de serviço para cópia (xerox)	1
Melhor classificação e organização dos assuntos	1
Melhorar a acessibilidade	1
Melhorar a manutenção dos banheiros	1
Melhorar apresentação do pop-up do site (dificuldade para fechar)	1
Poder entrar com livros emprestados	1
Prazos variados de empréstimo conforme utilização	1
Realizar manutenção do elevador (muito barulho)	1
Suspensão de empréstimo como forma alternativa de sanção por atraso	1

Fonte: Dados da pesquisa

As sugestões expostas pelos usuários, assim como os resultados apresentados pela pesquisa, serviram como subsídios para a elaboração de propostas de ações a seguir.

## 5 AÇÕES PROPOSTAS

Após a apresentação e análise dos resultados obtidos na pesquisa de avaliação, a Assessoria Técnica do Sistema de Bibliotecas, com a colaboração dos demais bibliotecários, técnicos-administrativo e funcionários terceirizados lotados nas Bibliotecas, elaboraram propostas de ações na busca de aperfeiçoamento do atendimento e serviços prestados nas Bibliotecas do SIBI. Sendo assim, propõe-se as seguintes ações:

- a) Melhoria da sinalização das estantes;
- b) Aquisição do App SophiA para facilitar o acesso aos serviços das Bibliotecas por meio de dispositivos móveis;
- c) Elaboração de novo regulamento para uso do espaço e do acervo;
- d) Realização de um trabalho conjunto entre Bibliotecas e Núcleo de Acessibilidade para identificar as necessidades e adequar o ambiente das mesmas conforme norma de acessibilidade vigente;
- e) Buscar junto à empresa prestadora de serviço terceirizado cursos de capacitação para os atendentes, como o curso de atendimento ao cidadão;
- f) Solicitar à PROPLAN o estudo de melhorias na ambientação (ventilação, calor, frio, poeira, barulho etc.);
- g) Solicitar novo *layout* para o ambiente de estudo, individual e em grupo (Biblioteca do campus Sede);
- h) Substituir as divisórias das salas de estudos em grupo por divisórias de *drywall*;
- i) Realizar maior divulgação dos serviços prestados através da página do Sistema de Bibliotecas, redes sociais e outros meios;
- j) Realização de campanha do silêncio para minimizar o barulho dentro das Bibliotecas;
- k) Ampliação do horário de funcionamento;
- l) Ampliar o número de colaboradores;
- m) Criação de uma política de desenvolvimento do acervo;
- n) Solicitação de aquisição de Scanner planetário para viabilizar a digitalização de material bibliográfico, pelos próprios usuários, respeitando as leis de direito autoral;
- o) Criação de ambiente para leitura, confortável e descontraído, com aquisição de puffs e sofás);

- p) Solicitação de aquisição de mais estantes visando o aumento e melhorando a organização;
- q) Solicitação de rebaixamento da iluminação do acervo bibliográfico;
- r) Treinamentos de usuários para que possam conhecer as Bibliotecas e os recursos oferecidos pelas mesmas;
- s) Realização de novas pesquisas como meio de aproximação com os usuários e *feedback* dos serviços prestados;
- t) Aquisição de e-books;
- u) Automação de procedimentos;
- v) Solicitar a mudança do serviço de xerox da Biblioteca da Unidade II;
- w) Aquisição de equipamentos de autoatendimento, com tecnologia RFID, para maior autonomia dos usuários;
- x) Melhoria no Manual de Normalização;
- y) Simplificar o procedimento para depósito das Dissertações Teses.

Cabe destacar que as ações a serem implementadas serão executadas de acordo com o prazo necessário: ações de curto, médio e longo prazo. Contudo, é possível fortalecer alguns aspectos que foram considerados positivos em cada biblioteca e que as mesmas busquem dentro de seus limites e potencialidades propiciar informações de fácil acesso para apoiar o desenvolvimento de ensino, pesquisa e extensão.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O processo de avaliação nas Bibliotecas permite conhecer seus pontos frágeis e insatisfatórios, sendo, pois, uma ferramenta de gestão que contribui para o direcionamento de ações para o seu serviço fim: o atendimento ao usuário.

Com esta avaliação foi possível determinar os pontos fortes e fracos de cada biblioteca como também determinar a melhor maneira de associar os recursos disponíveis com as necessidades dos usuários. É necessário colocar em prática mudanças contínuas com vistas a buscar a melhoria na qualidade dos serviços prestados pelas Bibliotecas.

Por fim, foi de fundamental importância a realização da avaliação da satisfação das Bibliotecas tendo em vista que a mesma se apresentou como elemento de aproximação entre as bibliotecas e seus usuários.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Jozete Soares de et al. **Relatório de avaliação sobre a percepção da comunidade acadêmica a respeito dos serviços do sistema de bibliotecas**. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufc.br/wp-content/uploads/2017/12/rel-avaliacao-servicos-2011.pdf>>. Acesso em: 27 jul. 2018.

COZIN, Sheila Kátia; TURRINI, Ruth Natalia Teresa. Avaliação dos produtos e serviços de uma biblioteca de enfermagem: satisfação do usuário. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 16, n. 4, p. 758-764, Ago. 2008. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692008000400017&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692008000400017&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 27 jul. 2018.

DIAS SOBRINHO, José. Avaliação educativa: produção de sentidos com valor de formação. **Avaliação**, Campinas, v. 13, n.1, p. 193-207, 2008.

PRADO, Heloísa de Almeida. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1979.