

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

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS
BIBLIOTECAS DA UNIFAL-MG 2022**



**ALFENAS/MG
POÇOS DE CALDAS/MG
VARGINHA/MG**

2022

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS

Sistema de Bibliotecas

Reitor

Sandro Amadeu Cerveira

Vice-Reitor

Alessandro Antônio Costa Pereira

Sistema de Bibliotecas

Conselho de Biblioteca

Diretora

Natália Maria Leal Santos

Vice-Diretor

Ronan Lázaro Gondim

Assessoria Técnica

Marcela Gonçalves Borges

Patrícia Conceição da Silva

Ronan Lázaro Gondim

Thaís Aparecida de Lima

Colaboração

Giovani Ribeiro

Marlom César da Silva

Como citar este documento:

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS. Sistema de Bibliotecas. **Relatório de avaliação dos serviços prestados pelas bibliotecas da UNIFAL-MG 2022**. Alfenas: SIBI/UNIFAL-MG, 2022. Disponível em: <https://www.unifal-mg.edu.br/bibliotecas>. Acesso em: dia mês ano.

1 INTRODUÇÃO

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

A primeira avaliação realizada pelo SIBI/UNIFAL-MG ocorreu em 2018. As informações coletadas serviram de base para mudança de procedimentos, criação do novo regulamento com implementação de novas modalidades de empréstimos e aumento do número de itens que podem ser retirados simultaneamente, implementação de novos produtos e serviços como o novo Manual de normalização, Sistema automático para elaboração de ficha catalográfica para TCC's, Dissertações e Teses, implementação de acervo virtual (assinatura de bibliotecas virtuais/e-books), entre outras ações.

Nessa perspectiva, o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alfenas (SIBI/UNIFAL-MG) com o intuito de avaliar as mudanças implementadas e de traçar novas ações voltadas às atuais necessidades dos usuários das Bibliotecas da UNIFAL-MG, realizou mais uma pesquisa de avaliação dos serviços prestados pelas mesmas.

O processo avaliativo constituiu-se, resumidamente, das seguintes etapas:

- a) levantamento dos produtos e serviços a serem avaliados;
- b) elaboração do instrumento de coleta de dados;
- c) aprovação do instrumento de coleta de dados pela Assessoria Técnica do Sistema de Bibliotecas;
- d) divulgação da pesquisa por e-mail, página do Sistema de Bibliotecas, redes sociais, agenda institucional da UNIFAL-MG e boletim da UNIFAL-MG;
- e) análise dos resultados, assim como apresentação das críticas e sugestões.

Destaca-se que os procedimentos de elaboração e aplicação do instrumento de coleta de dados foram realizados por meio de formulário eletrônico disponibilizado via Google *Docs*, entre os dias 07 de novembro e 02 de dezembro de 2022 que contou com a participação dos alunos de graduação, pós-graduação, professores, técnico-administrativos entre outros usuários que frequentam as Bibliotecas, totalizando 166 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/UNIFAL-MG.

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 Nº 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/UNIFAL-MG 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 Santa Clara em Alfenas; Biblioteca do campus de Poços de Caldas e a Biblioteca do campus de Varginha.

O acervo físico das Bibliotecas perfaz um total de 29.840 títulos e 136.657 mil exemplares, entre livros, CDs, DVDs, periódicos, teses e dissertações etc.; já o acervo virtual conta com 27.050 títulos. Assim como o acervo, o número de usuários também cresce expressivamente, passando de 4.768 em 2010 para 8.422 em dezembro de 2022 (UNIFAL, 2011, 2022).

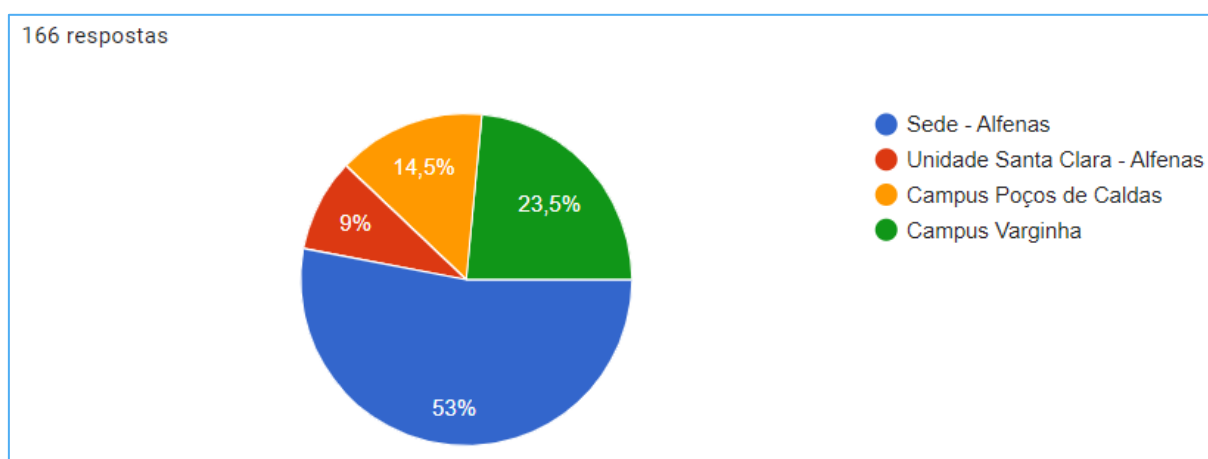
A avaliação dos serviços prestados pelas bibliotecas realizada pelo SIBI/UNIFAL-MG visa traçar ações voltadas às necessidades da comunidade. Nesse sentido, as informações obtidas a partir da coleta de dados estão descritas a seguir e são de fundamental importância para o aprimoramento dos serviços prestados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

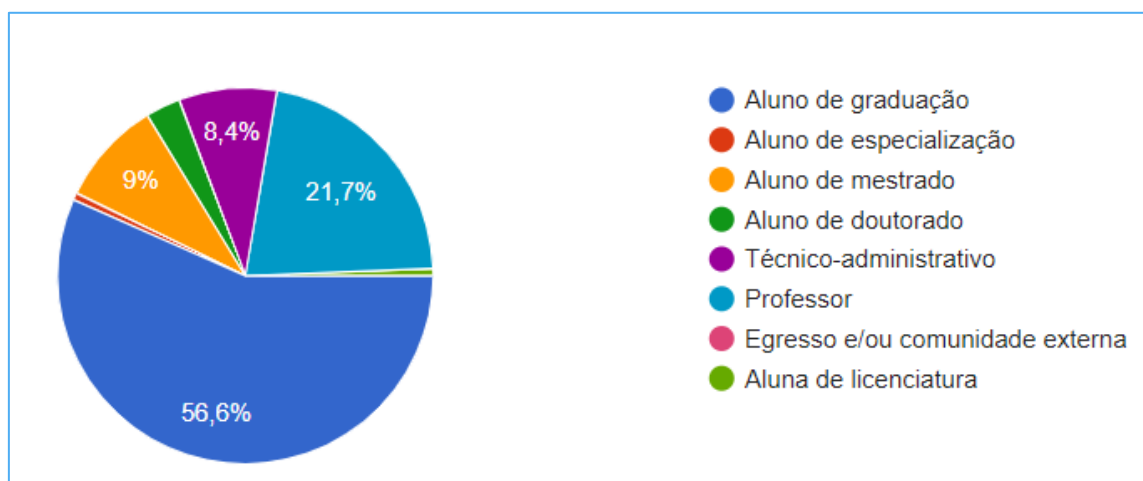
Gráfico 1 – Campus vinculado



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Conforme demonstrado no Gráfico 1, foram registradas 166 participações, havendo participação de todos os *campi* e também da Unidade Santa Clara. Tendo em vista que, dentre as quatro Bibliotecas do SIBI/UNIFAL-MG, a Biblioteca Central atende um maior número de usuários, foi a Biblioteca que registrou maior número de participantes na pesquisa, 53% do total de participações.

Gráfico 2 – Tipo de usuário

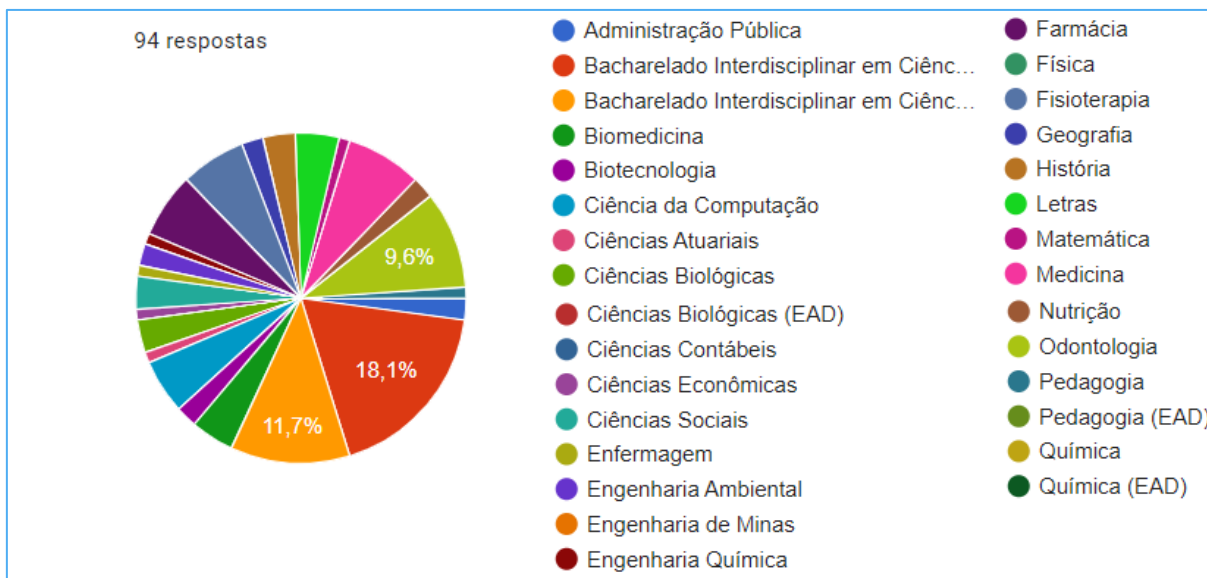


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A maior participação registrada foi dos alunos de graduação, 56,6%, seguida da participação de professores 21,7% e alunos de mestrado com 9% das participações.

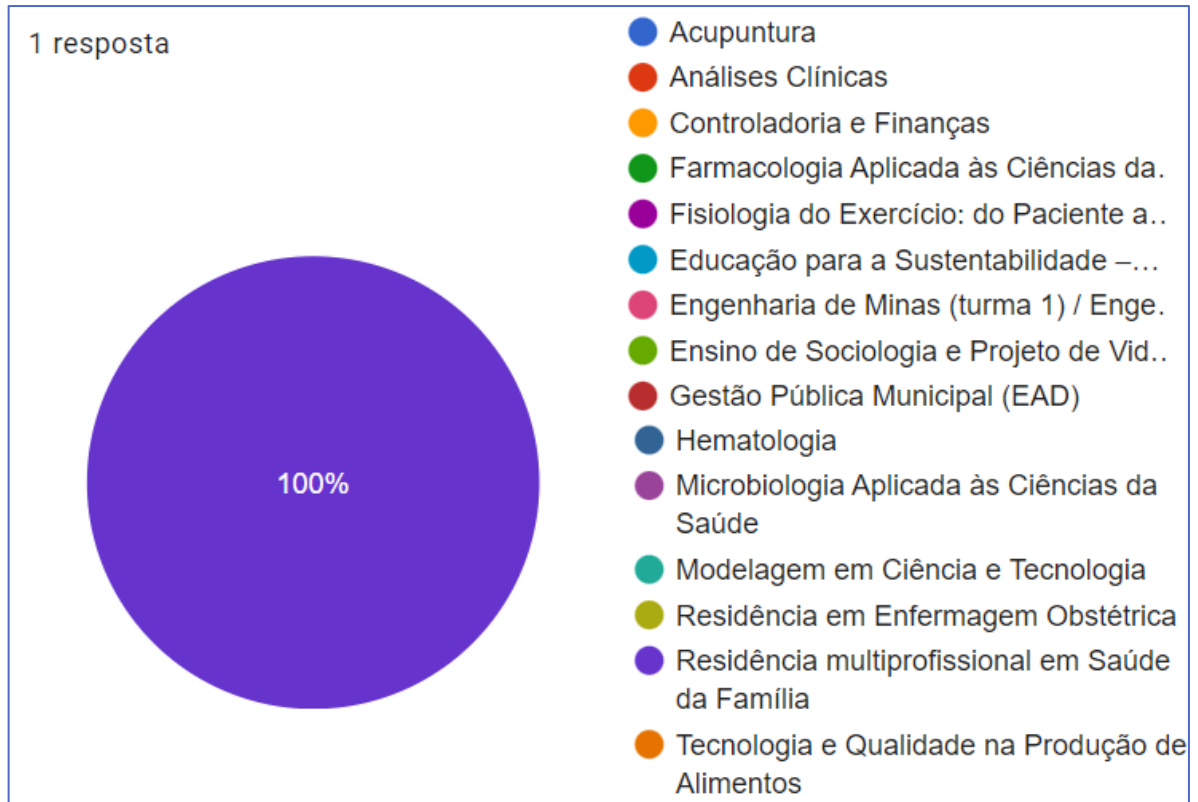
Não foram registradas participações de egressos e/ou comunidade externa.

Gráfico 3 – Participação dos cursos de graduação



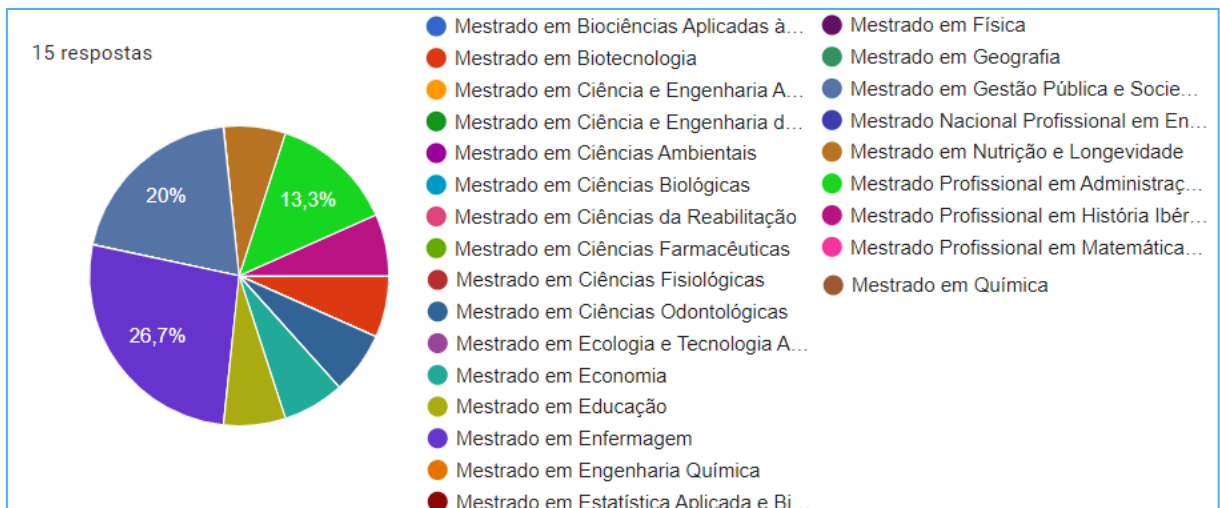
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os Bacharelados Interdisciplinares em Ciência e Economia (18,1%), Ciência e Tecnologia (11,7%) e o curso de Odontologia (9,6%) foram os cursos de graduação com maior participação. Não houve a participação dos discentes dos cursos de Ciências Contábeis, Engenharia de Minas, Física, Pedagogia (Ead), Química, Química (Ead) e Ciências Biológicas (Ead).

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

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

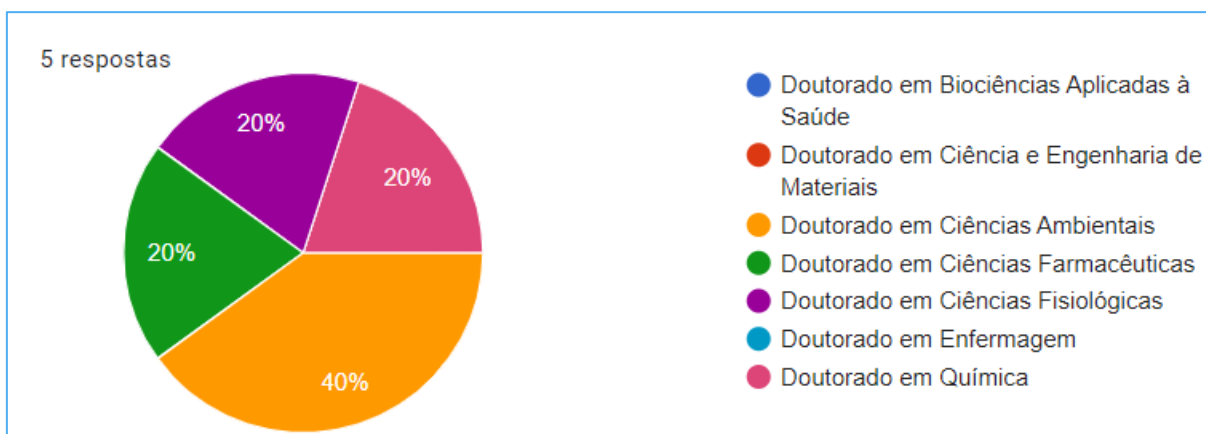
Dos 15 cursos de especialização oferecidos atualmente pela UNIFAL-MG, foi registrada a participação de apenas um curso, o de Especialização em Saúde da Família, modalidade residência.

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

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Dos cursos de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado), houve participação dos discentes de 9 cursos, com destaque para os cursos de Mestrado em Enfermagem (26,7%), Mestrado em Gestão Pública e Sociedade (20%) e Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (13,3%).

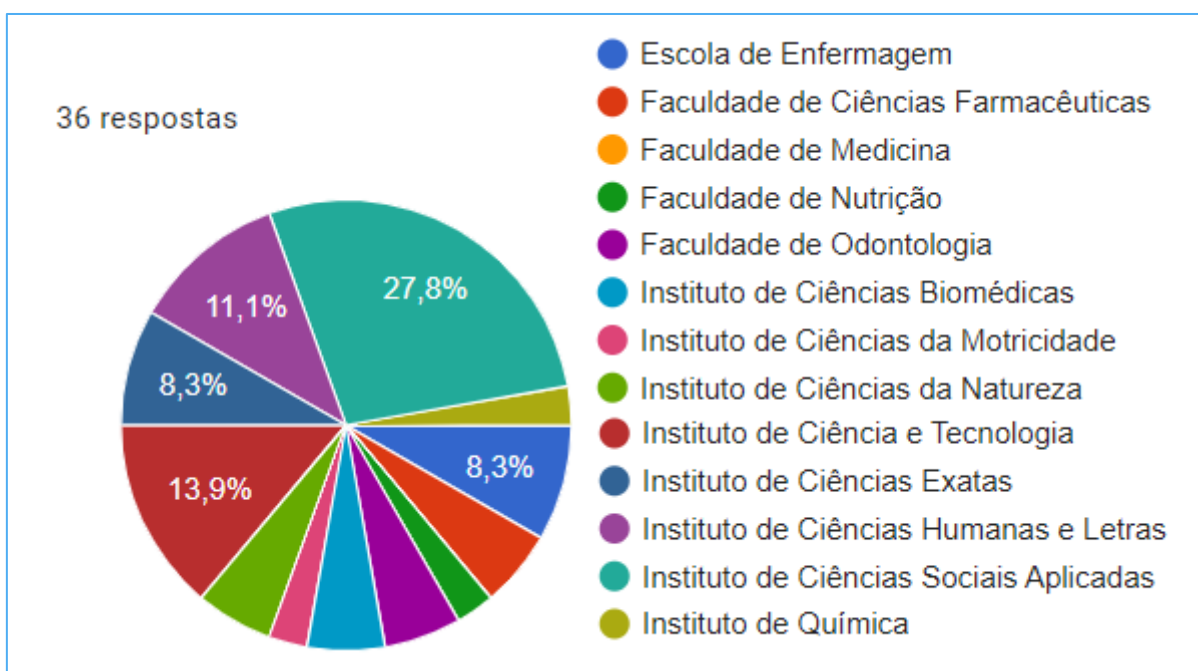
Gráfico 6 - Participação dos cursos de pós-graduação *stricto sensu* (Doutorado)



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Dos cursos de doutorado que são ofertados pela UNIFAL-MG, houve participação de 4, não havendo participação dos discentes que cursam doutorado em Biociências Aplicadas à Saúde, Ciência e Engenharia de Materiais e doutorado em Enfermagem.

Gráfico 7 - Participação das Unidades Acadêmicas



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

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

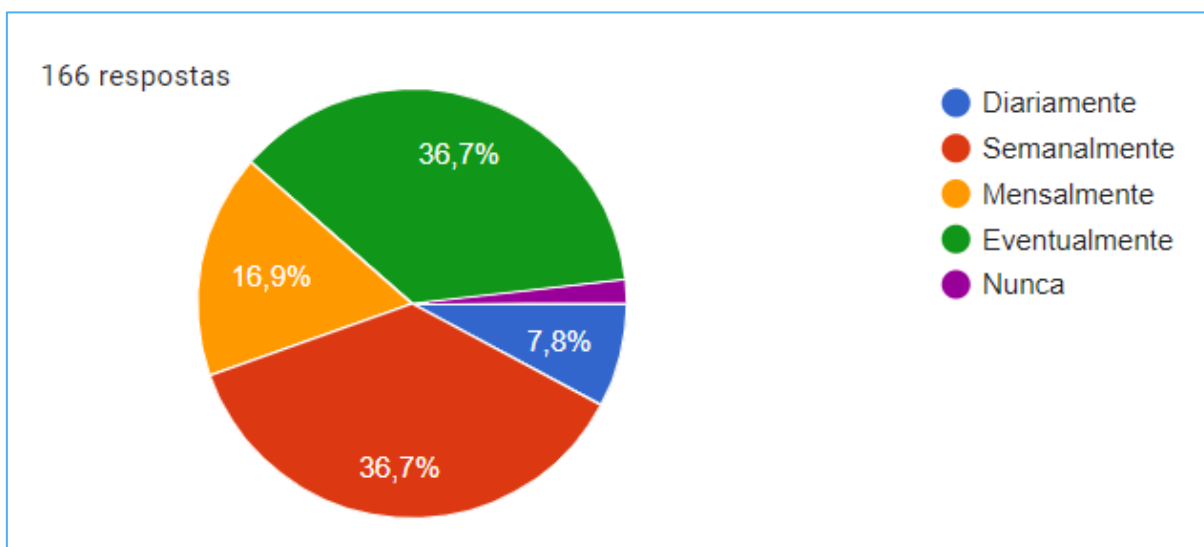
Houve participação de todos os campi, no entanto a participação foi maior no campus Sede, com 53% do total de 166 respostas recebidas, seguido do campus de Varginha (23,5%), campus de Poços de Caldas (14,5%) e por fim pela Unidade Santa Clara (9%). Tal ranking de participação reflete a proporção de tamanho da comunidade acadêmica dos campi, sendo o campus Sede com o maior número de cursos, conseqüentemente maior número de docentes, discentes e técnicos administrativos, e a Unidade Santa Clara possuindo menor número de integrantes e conseqüentemente de participação.

Dentre os tipos de usuário das Bibliotecas, a participação dos discentes de graduação foi a maioria (56,6%), seguida de professores (21,7%) e discentes de mestrado (9%). Dos cursos de graduação a participação dos cursos Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Economia, Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia e o curso de Odontologia foram os que se destacaram no número de participação.

De maneira geral, podemos constatar a participação dos vários segmentos da UNIFAL-MG, o que contribui para a construção de uma percepção das Bibliotecas e dos produtos e serviços prestados a partir de perspectivas diversas trazendo elementos para a tomada de decisões futuras em busca da melhoria contínua da infraestrutura, produtos, serviços e pessoal.

3.2 UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS

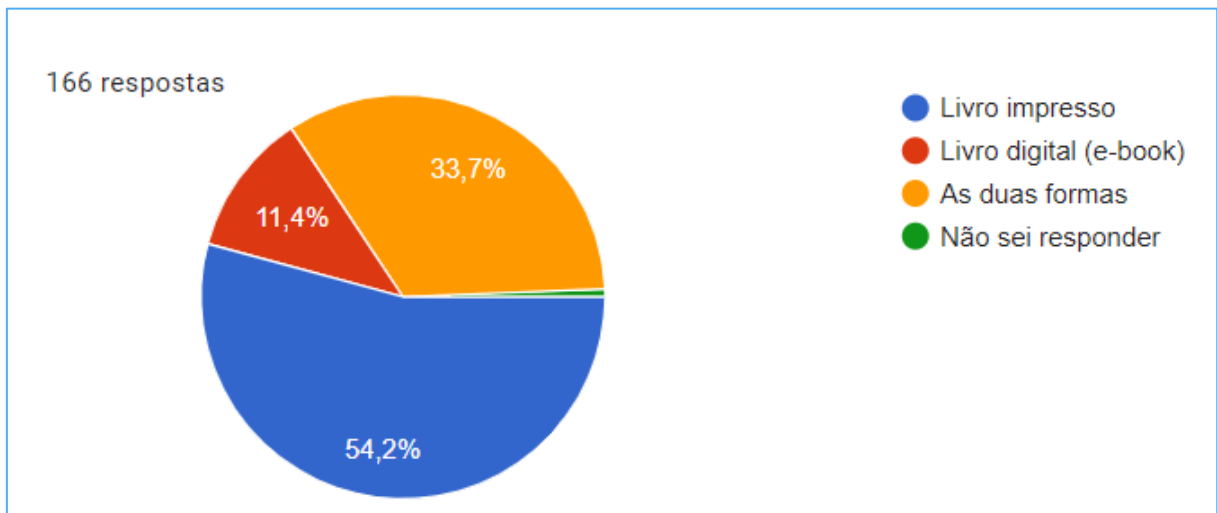
Gráfico 8 - Frequência da utilização dos serviços das Bibliotecas pelos usuários



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Observa-se que a frequência da utilização dos serviços prestados pelas Bibliotecas acontece de forma semanal ou eventual em sua maioria, correspondendo cada uma a 36,7% das respostas. Além disso, foi constatada uma pequena parcela (1,8%) que relatou nunca ter utilizado os serviços oferecidos pelas Bibliotecas.

Gráfico 9 – Preferência em relação à forma de acesso aos livros

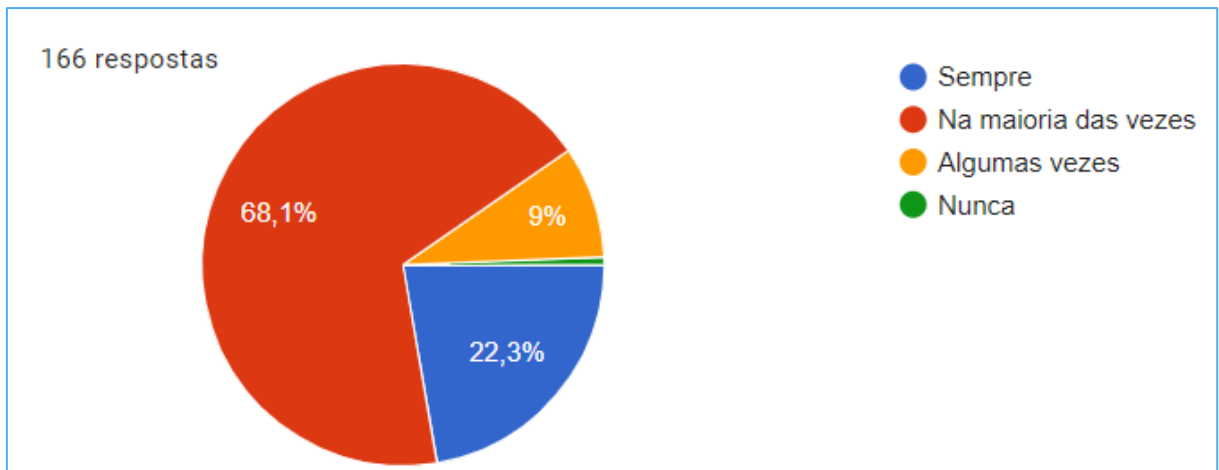


Fontes: Dados da pesquisa (2022).

Constata-se a preferência pelo livro impresso entre os respondentes, 54,4%, entretanto, 33,7% consideram as duas formas e 11,4% preferem livro digital.

Ressalta-se que o acervo virtual foi implementado nas Bibliotecas da UNIFAL-MG em 2021, antes o acervo era composto apenas por obras no formato impresso. Portanto, o e-book é um novo serviço/produto ofertado pelas bibliotecas, que envolve diversos recursos ao leitor, como: relação de temas de cada capítulo, ferramenta de citação, ferramenta de marcação de página, possibilita ao usuário realizar anotações que ficarão salvas na seção Anotações, permite imprimir, realizar/ ouvir o conteúdo em áudio (leitura em voz alta) e vários outros recursos de estudo. Nesse sentido, os usuários precisam de tempo para adaptar-se a esta nova realidade.

Gráfico 10 – Atendimento do acervo às necessidades de estudo e pesquisa



Fontes: Dados da pesquisa (2022).

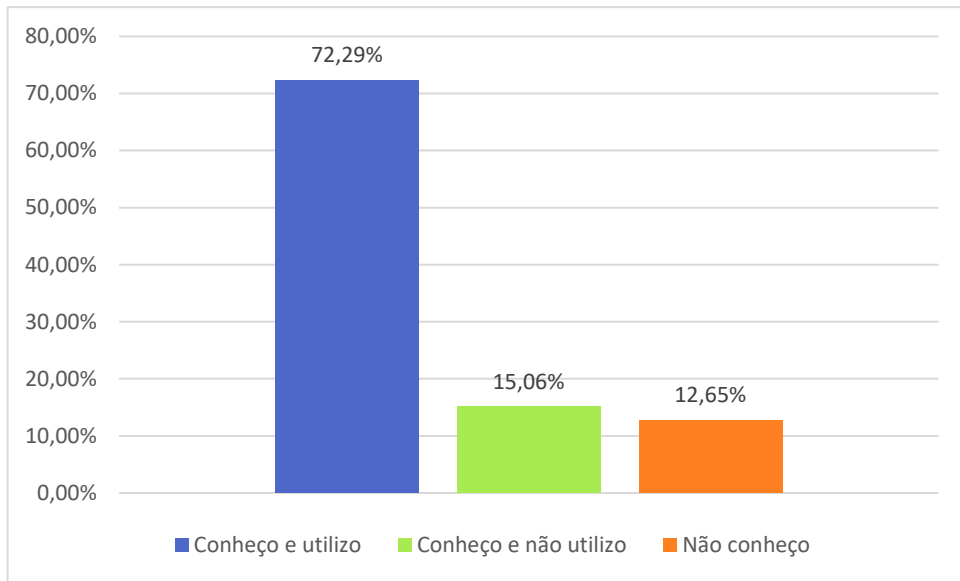
Conforme dados da pesquisa, a frequência de utilização dos serviços das Bibliotecas da UNIFAL-MG é, em sua maioria, de forma semanal ou eventual. Sendo que, na maioria das vezes, os usuários relataram que o acervo atende suas necessidades de estudo e pesquisa, ou seja, conseguem encontrar no acervo das Bibliotecas o material que necessitam. Houve apenas um respondente - técnico-administrativo - que respondeu que o acervo “nunca” atende suas necessidades.

3.3 CONHECIMENTO E UTILIZAÇÃO DOS PRODUTOS E 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 são diferentes para cada tipo de usuário (graduação, pós-graduação, professores, técnico-administrativos).

Gráfico 11 – Empréstimo domiciliar

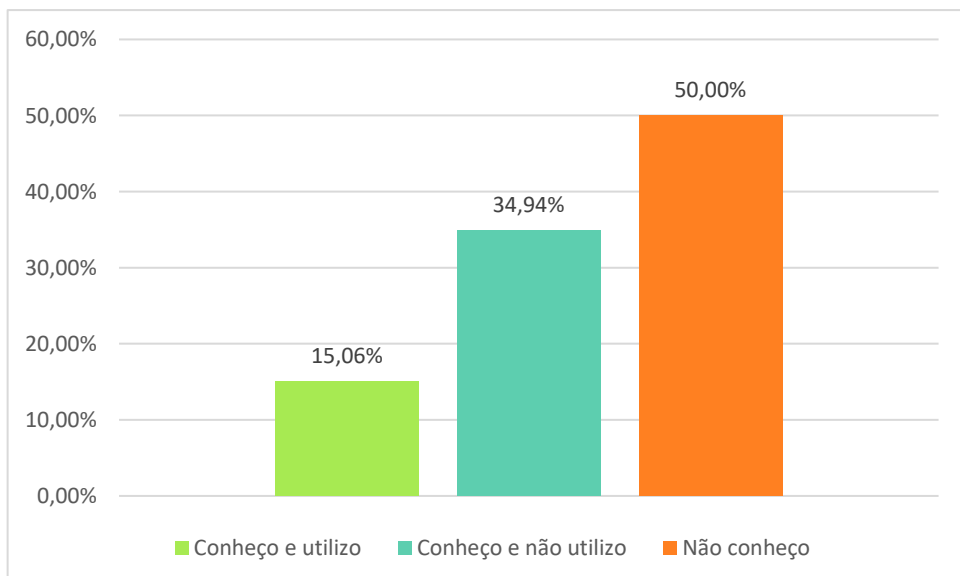


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O serviço de empréstimo domiciliar é conhecido e utilizado pela maioria dos usuários (72,29%), no entanto 15,06 % dos respondentes apesar de conhecerem o serviço, não fazem uso do mesmo. Ainda vale ressaltar que 12,65% dos respondentes declaram não conhecer o serviço.

3.3.2 Empréstimo por hora

Gráfico 12 – Empréstimo por hora

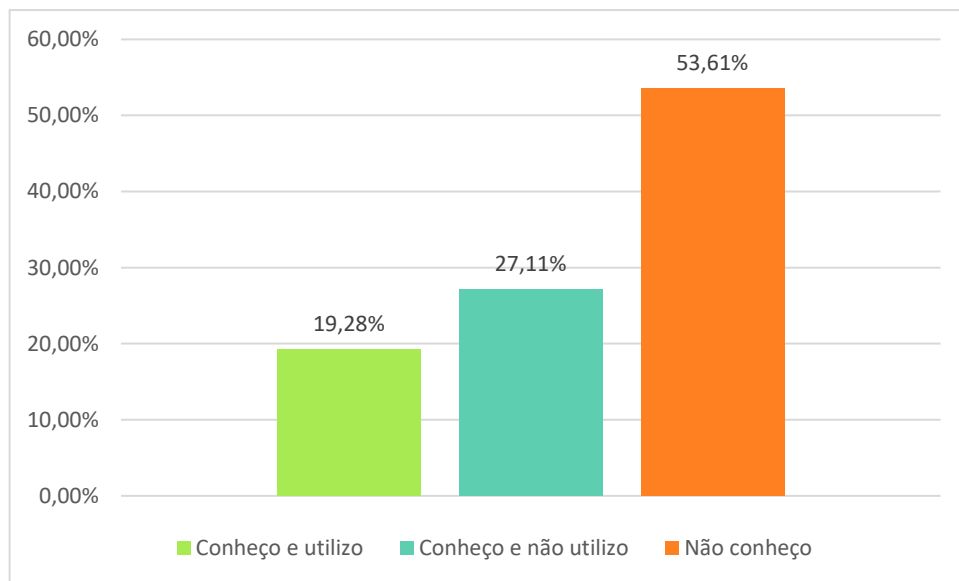


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Modalidade de empréstimo que permite o empréstimo das obras de consulta interna. Nesse caso, a devolução deve ocorrer em até duas horas após o empréstimo. Dos 50% que disseram conhecer o serviço 15,06% não o utilizam. Ressalta-se que essa modalidade, geralmente, é utilizada quando todos os exemplares de uma obra já foram emprestados.

3.3.3 Empréstimo de férias

Gráfico 13 – Empréstimo de férias

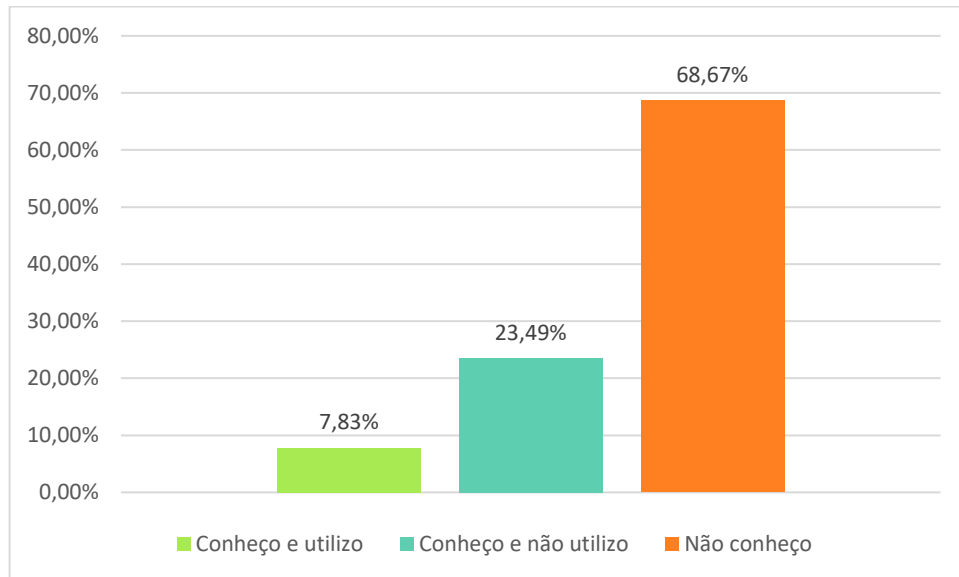


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Modalidade de empréstimo que pode ser realizado a partir da última semana que antecede o início das férias, com data de devolução prevista para o início do período letivo, conforme calendário acadêmico. Ressalta-se que esta modalidade foi implementada em 2019 com a entrada em vigor do novo [regulamento](#) e, embora 53,61% ainda não conheça, 46,39% conhecem, dos quais 19,28% já utilizou esse tipo de empréstimo.

3.3.4 Empréstimo noturno e de fim de semana

Gráfico 14 – Empréstimo noturno e de fim de semana



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

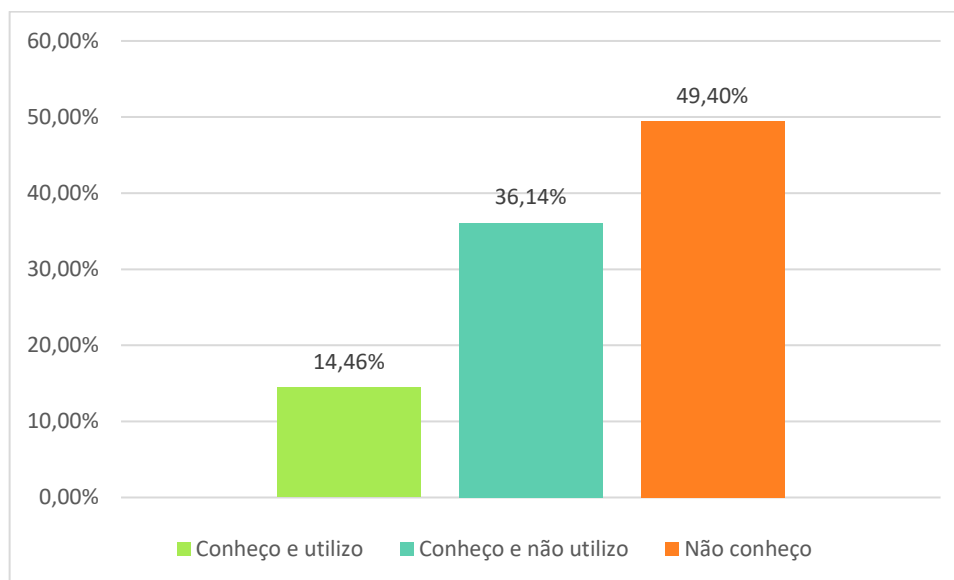
O empréstimo noturno é uma modalidade também implementada em 2019 que permite o empréstimo de periódicos, publicações indicadas para consulta local, além de folhetos técnicos e outras publicações, em caráter especial, na última hora de atendimento das bibliotecas, para devolução na manhã seguinte, até uma hora após o horário de abertura da biblioteca.

Já o empréstimo de fim de semana e feriado libera o material na última hora de atendimento das bibliotecas, para devolução até uma hora após o horário de abertura da Biblioteca do primeiro dia útil subsequente. Essas modalidades ainda são pouco conhecidas, uma vez que 68,67% não conhecem, 31,32% conhecem e uma pequena parcela (7,83%) utiliza o serviço.

3.3.5 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. Nesse caso, as condições para empréstimo são de acordo com a política de cada biblioteca.

Gráfico 15 – Serviço de empréstimo entre Bibliotecas



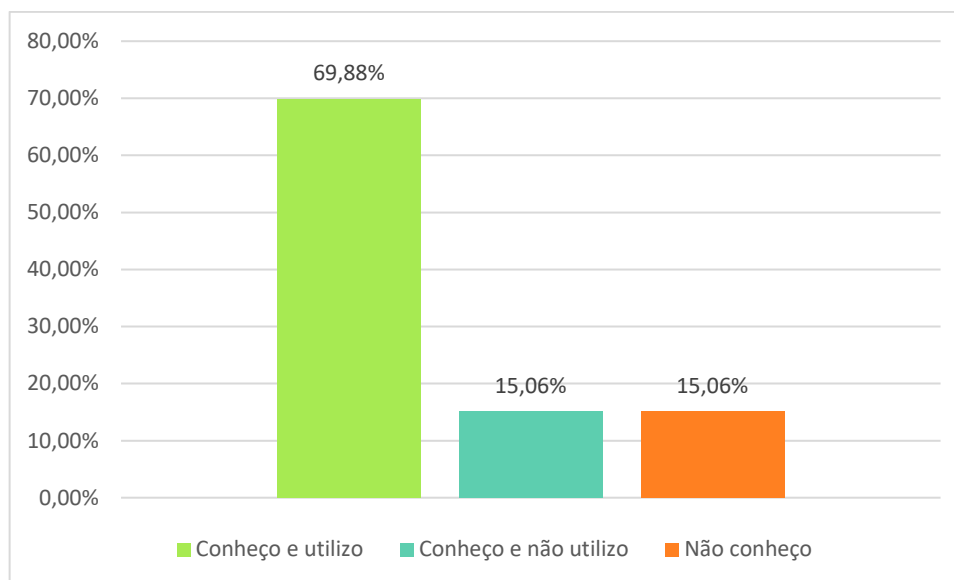
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O serviço de empréstimo entre bibliotecas mesmo sendo conhecido por 50,60% dos participantes da pesquisa é um serviço pouco utilizado, apenas 14,46% dos participantes declararam utilizar tal serviço. Observa-se que uma parcela expressiva, 49,40%, dos participantes da pesquisa declararam não conhecer o serviço de empréstimo entre Bibliotecas (EEB), demonstrando que é necessária maior divulgação desse serviço.

Ressalta-se que essa modalidade de empréstimo visa suprir as deficiências do acervo, possibilitando ao usuário o acesso às obras por meio de outras bibliotecas. Nesse sentido, uma baixa utilização desse serviço, por 14,46%, indica que o acervo das Bibliotecas tem suprido a necessidade dos usuários. O que pode ser comprovado com o Gráfico 10, que mostra que grande parte dos respondentes (90,4%) disseram que o acervo das bibliotecas atende sempre ou na maioria das vezes as necessidades de estudo e pesquisa. Ainda assim, mais do que a utilização, o mais importante é tornar o serviço conhecido para que o usuário possa utilizá-lo em caso de necessidade.

3.3.6 Catálogo online SophiA – Sistema de Consulta ao acervo

Gráfico 16 – Catálogo online SophiA – Sistema de Consulta ao acervo



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

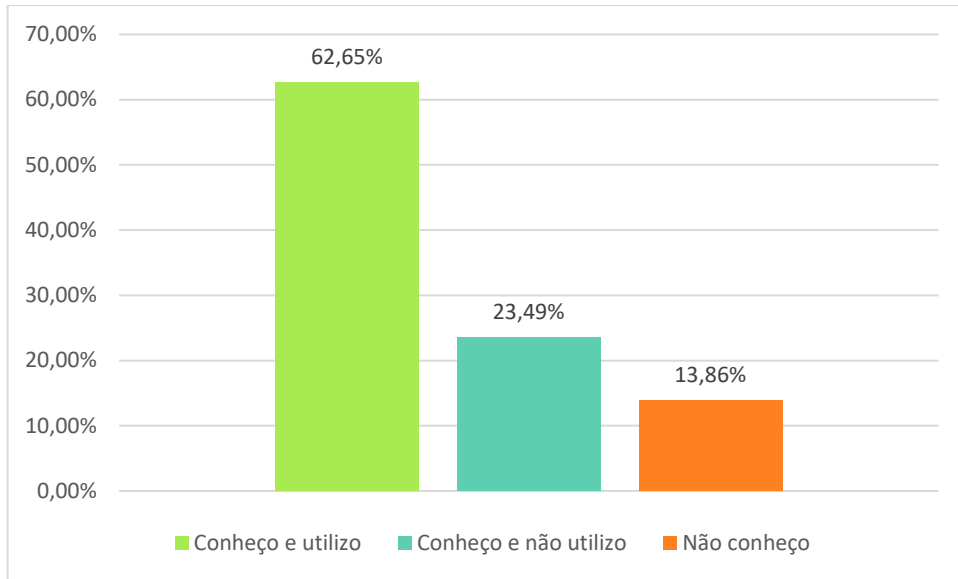
Todo o acervo físico e virtual pode ser consultado por meio do [catálogo online SophiA](#), onde é possível realizar busca simples e combinada, por autor, título, edição e várias outras opções de filtro. De acordo com a pesquisa, 84,94% conhecem o serviço, dos quais 69,88% utilizam.

3.3.7 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 via computador ou dispositivo móvel, bastando para isso acessar a página das Bibliotecas (<http://www.unifal-mg.edu.br/bibliotecas/>) e clicar no link Acervo>Renovação/Reserva ou no ícone correspondente no App e/ou Sophia Mobile e identificar-se (login: CPF e senha).

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

Gráfico 17 – Renovação e reserva online pelo SophiA

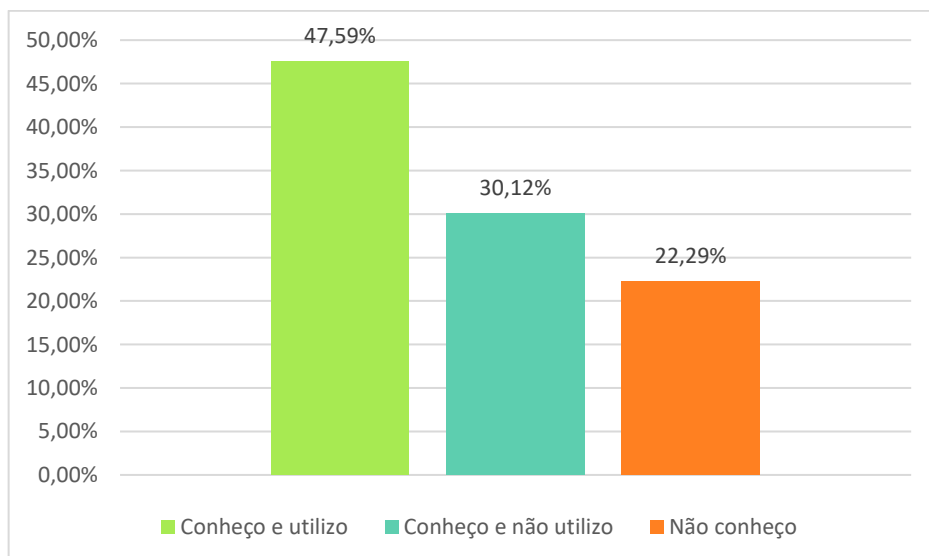


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O serviço de renovação e reserva online de obras das Bibliotecas, de acordo com os dados apresentado no Gráfico 17, é de conhecimento e utilizado pela maioria dos participantes (62,65%), no entanto, ainda há uma parcela, 13,86%, que não tem conhecimento desse serviço oferecido pelas Bibliotecas.

3.3.8 App SophiA

Gráfico 18 – App SophiA



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Conforme dados da pesquisa, 77,71% conhecem o App, sendo que 47,59% declaram utilizar. Já 22,29% responderam que não conhecem o App.

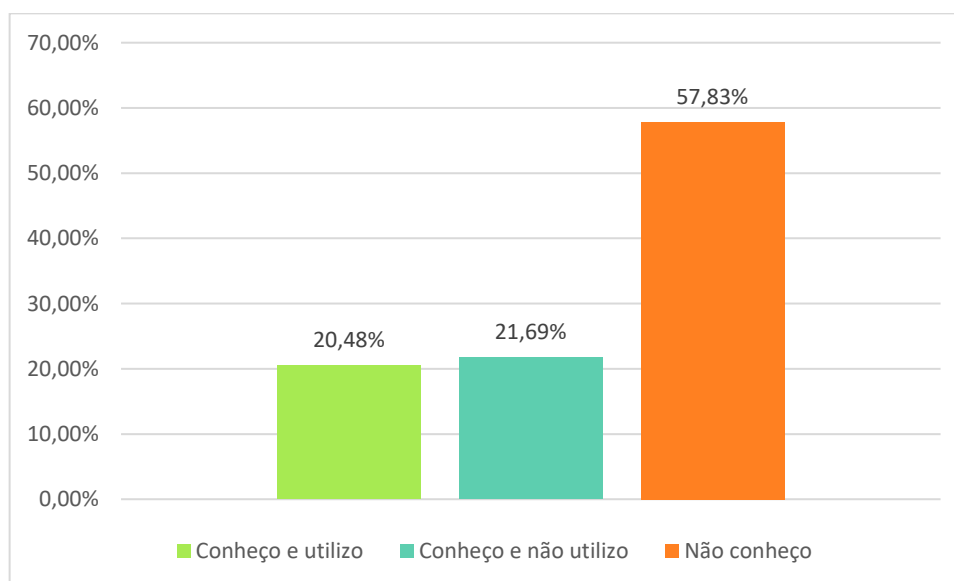
O App SophiA foi implementado em 2019. Por meio do aplicativo o usuário tem acesso a vários serviços, como pesquisa, renovação, reserva, visualização das últimas aquisições das Bibliotecas, alertas, entre outros.

Para ter acesso ao aplicativo, o usuário deverá pesquisar por “Sophia Biblioteca” na *Play Store* (para usuários do sistema Android) ou *Apple Store* (para quem usa iOS) e, após instalado, informar o nome da instituição e realizar login com os dados já cadastrados nas Bibliotecas da UNIFAL-MG.

3.3.9 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 19 – Serviço de orientação para normalização de trabalhos acadêmicos



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

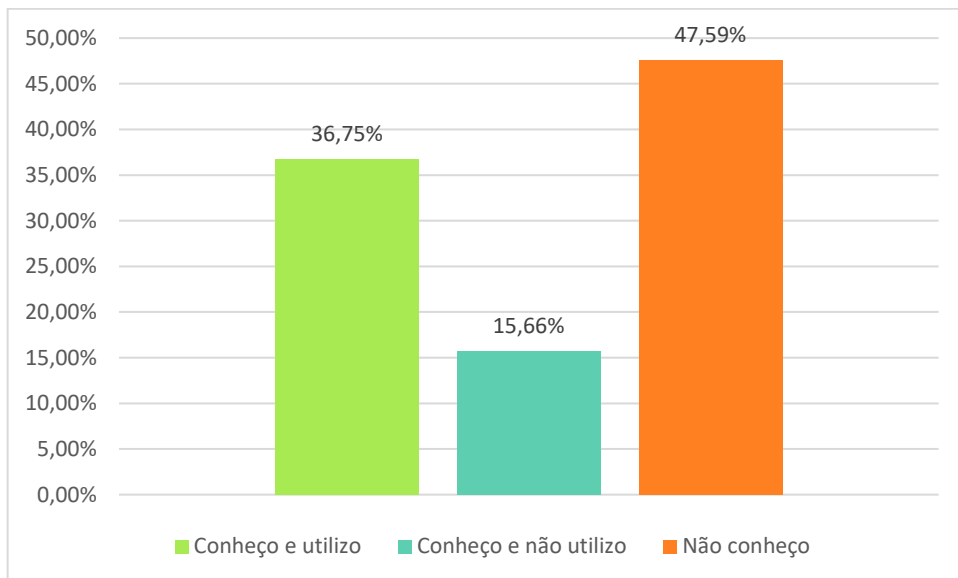
Conforme Gráfico acima, 57,83% declaram não conhecer o serviço de orientação para normalização de trabalhos acadêmicos e 21,69%, apesar de conhecer, não utilizam ou utilizaram o serviço. Uma parcela menor dos participantes, 20,48%, declararam conhecer e utilizar o serviço. É válido destacar que o serviço, por ser um procedimento necessário para o depósito de dissertações e teses nas Bibliotecas da UNIFAL-MG, é mais buscado pelos alunos

de pós-graduação *stricto sensu* no final do curso. Além disso, o SIBI/UNIFAL-MG disponibiliza o Manual de Normalização e Apresentação de Trabalhos Acadêmicos, para apoio, o que tende a diminuir a busca de orientações dos profissionais.

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.

3.3.10 Manual de Normalização e Apresentação de Trabalhos Acadêmicos da UNIFAL-MG

Gráfico 20 – Manual de Normalização



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Embora conhecido pela maioria dos respondentes (52,41%) e utilizado por 36,75%, ainda é desconhecido por 47,59% dos respondentes.

A normalização bibliográfica contribui para a organização, o acesso, a recuperação e a troca de informações, uma vez que traz uniformidade às publicações científicas e auxilia na compreensão e leitura da pesquisa, além de gerar legitimidade e indicar um padrão de qualidade das pesquisas da Instituição, favorecendo assim o intercâmbio nacional e internacional dessas informações.

Elaborado pela equipe de Bibliotecários-Documentalistas da UNIFAL-MG com base nas normas de informação e documentação da Associação Brasileira de Normas Técnicas

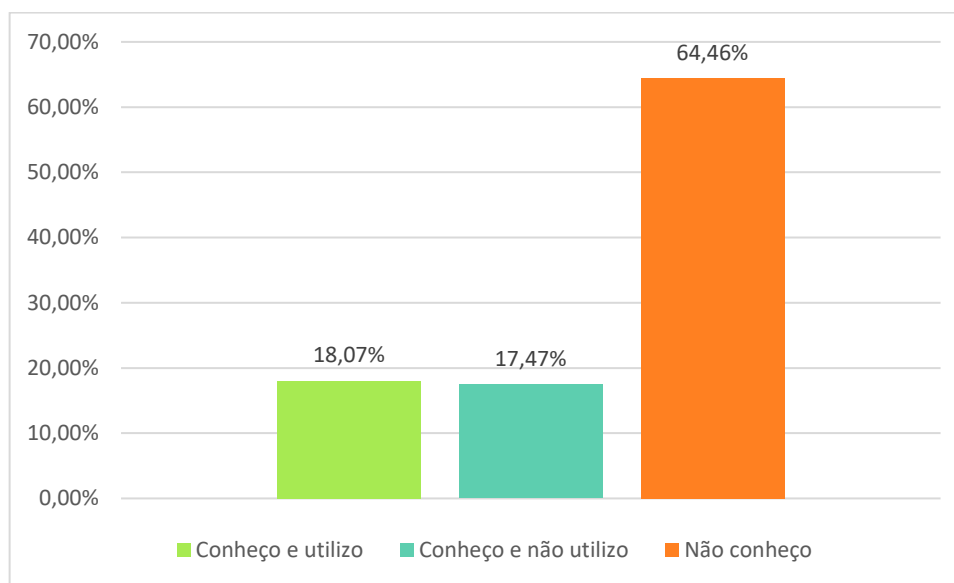
(ABNT) em vigor, o manual de normalização, publicado em 2022, auxilia os discentes no processo de desenvolvimento de trabalhos acadêmicos, assim como orientadores e professores na tarefa de estabelecer o padrão de apresentação de trabalhos.

O manual inclui informações e conceitos para melhor compreensão do que são os trabalhos acadêmicos, sua estrutura, as regras gerais de apresentação de trabalhos, apresentação de projeto de pesquisa, as diferentes formas de citação e elaboração de referências.

O manual conta com possibilidades para apresentação dos trabalhos acadêmicos. Além do formato convencional, os cursos, orientadores e programas podem optar pela apresentação em formato de artigos. Com isso traz adaptações das normas da ABNT para atender às novas formas de apresentação que já vêm sendo praticadas na Universidade.

3.3.11 Sistema de geração automática de ficha catalográfica

Gráfico 21 – Sistema de geração automática de ficha catalográfica



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Sistema disponibilizado recentemente (fevereiro de 2022), é conhecido por 35,54% e utilizado por 18,07%, e desconhecido pela maioria, 64,46%.

Para agilizar o processo de elaboração das fichas catalográficas para os trabalhos acadêmicos da UNIFAL-MG, o Sistema de Bibliotecas, em parceria com o Núcleo de Tecnologia e Informação (NTI), desenvolveu o [Sistema de Geração de Ficha Catalográfica](#) onde os próprios discentes geram a ficha catalográfica do seu trabalho.

O [Sistema de Geração de Ficha Catalográfica](#) permite que os próprios discentes gerem a ficha catalográfica do seu trabalho. O sistema é intuitivo, sendo necessário apenas preencher

os campos com os dados solicitados e o programa faz a ordenação e formatação correta dos dados, apresentando a ficha finalizada e normalizada, no formato pdf, para *download*.

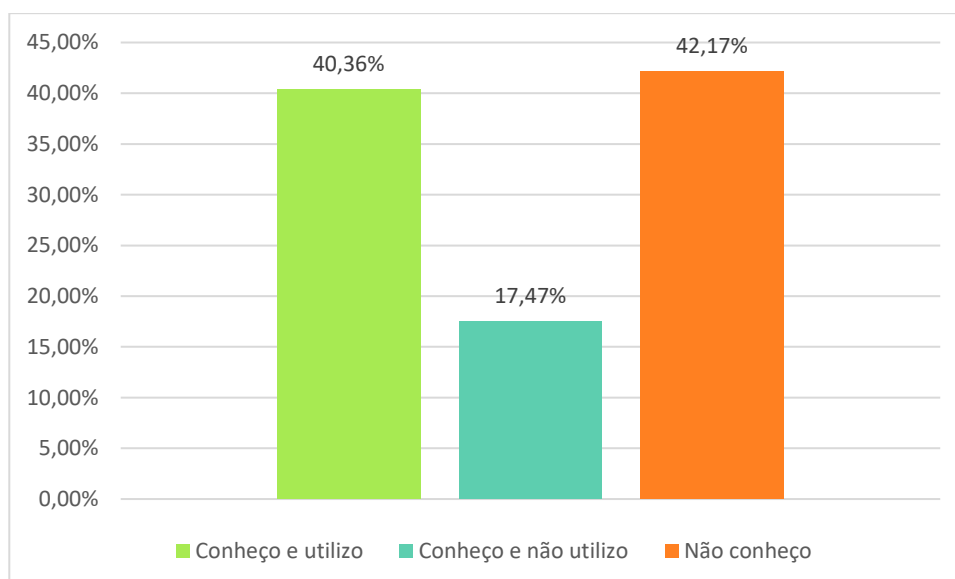
Para outros tipos de materiais bibliográficos editados na UNIFAL-MG como livros, e-books, anais de eventos, entre outros, a ficha catalográfica é elaborada pelos bibliotecários da UNIFAL-MG e é solicitada por meio do preenchimento e envio do formulário disponível no link <https://www.unifal-mg.edu.br/bibliotecas/ficha-catalografica-catalogacao-na-fonte/>.

3.3.12 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 produção científica internacional, contando com 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 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 (<https://www.unifal-mg.edu.br/bibliotecas/servicos/aceso-remoto-capes-cafe/>).

Gráfico 22 – Acesso ao Portal de Periódicos da CAPES



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

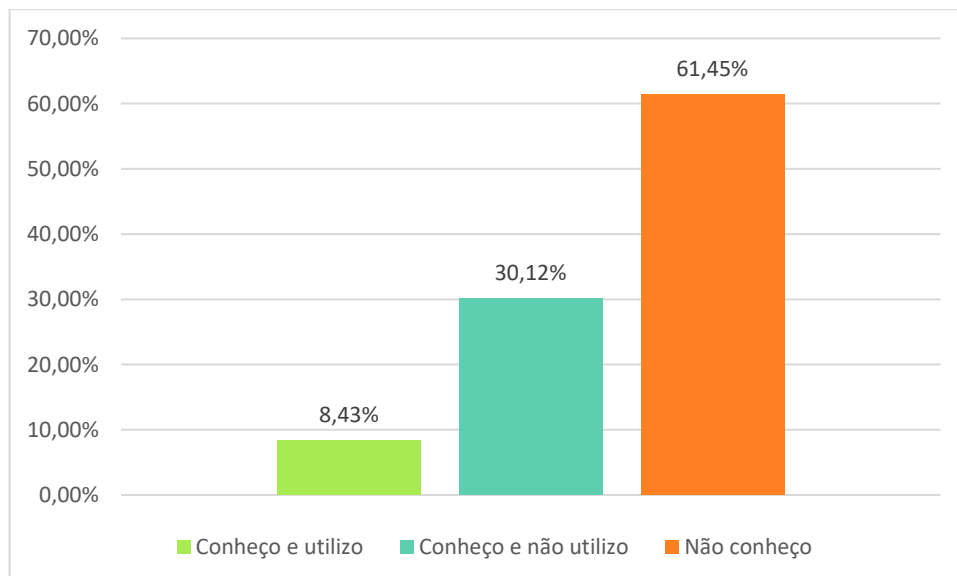
O serviço de acesso ao Portal de Periódicos da CAPES, de acordo com a pesquisa, ainda é desconhecido por 42,17% dos respondentes. Contudo, a maioria (57,87%) conhece o serviço, deste, 40,36% declaram conhecer e utilizar e 17,47% conhecem, mas não utilizam.

3.3.13 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 diretamente o(a) bibliotecário(a) 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 23 – Serviço de Comutação Bibliográfica



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

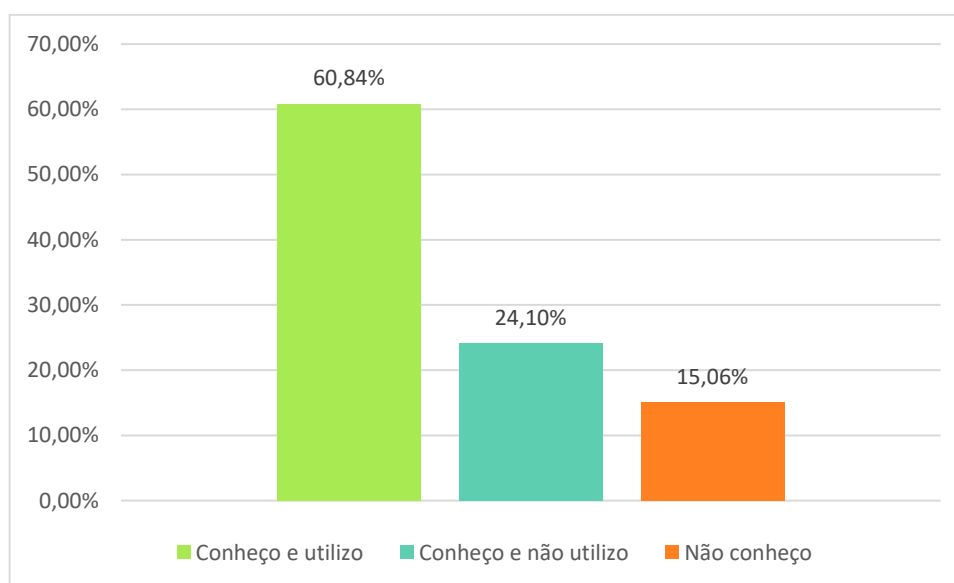
Constata-se que o serviço de Comutação Bibliográfica (COMUT) é pouco utilizado pelos participantes da pesquisa, apenas 8,43% afirmaram utilizar o serviço e 30,12% apesar de

conhecer o serviço não utilizam. Já a maioria dos participantes, cerca de 61,45%, não conhecem o serviço.

Ressalta-se que essa modalidade também é um mecanismo que visa suprir eventuais deficiências do acervo, possibilitando ao usuário o acesso à materiais disponíveis em outras instituições. Nesse sentido, uma baixa utilização desse serviço por 8,43% pode indicar que o acervo das bibliotecas, bem como os recursos ofertados (Portal Capes, por exemplo) tem atendido as necessidades de estudo e pesquisa, conforme pode ser comprovado com o Gráfico 10, onde grande parte dos respondentes (90,4%) disseram que o acervo das bibliotecas atende sempre ou na maioria das vezes as necessidades de estudo e pesquisa. Ainda assim, mais do que a utilização, o mais importante é tornar o serviço conhecido para que o usuário possa utilizá-lo em caso de necessidade.

3.3.14 Bibliotecas Virtuais

Gráfico 24 – Bibliotecas Virtuais



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Embora a implementação de acervo virtual seja recente na instituição, 84,94% dos respondentes relataram conhecer as Bibliotecas Virtuais e 60,84% disseram que utilizam e 15,06% ainda não conhecem.

As bibliotecas disponibilizam duas bibliotecas virtuais: [Biblioteca Virtual da Pearson](#) e a [Minha Biblioteca](#), que juntas oferecem o acesso ilimitado a mais de 20.000 e-books, 24 horas por dia, de qualquer lugar.

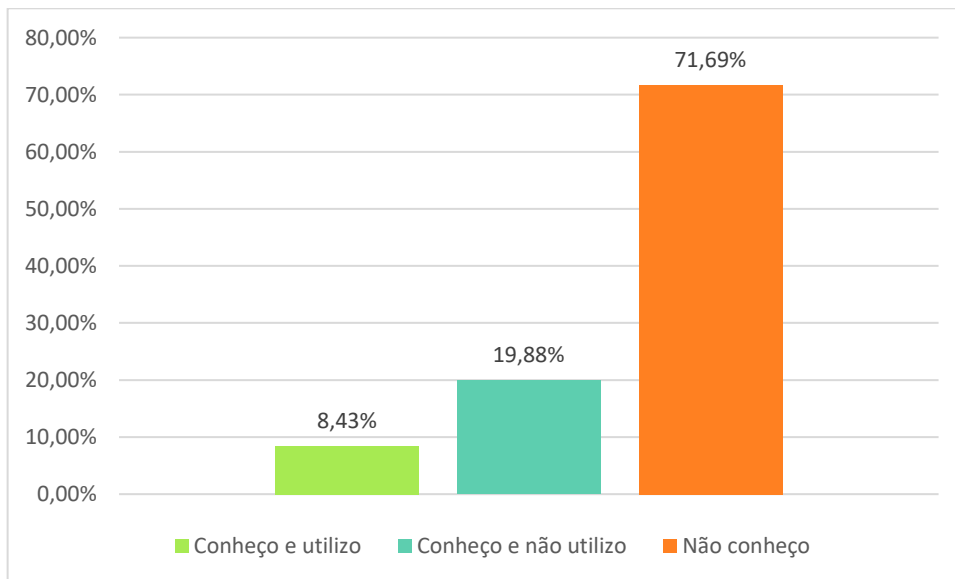
As plataformas disponibilizam diversas ferramentas e funcionalidades, dentre elas marcação de texto, cartões de estudo, metas de leitura, leitura *off-line*, impressão de páginas, resenhas, possibilidade de compartilhar citações e trechos interessantes nas redes sociais e *text to speech* (uma ferramenta de acessibilidade integrada).

As bibliotecas virtuais são integradas ao Sophia Biblioteca, software de gestão utilizado pelas Bibliotecas da UNIFAL-MG, o que possibilita realizar a busca no acervo físico e virtual de uma só vez. Para acessar, o usuário deve entrar no terminal web do SophiA (<https://biblioweb.unifal-mg.edu.br/biblioweb/>) ou App SophiA Biblioteca.

O acesso às bibliotecas virtuais está disponível para discentes regularmente matriculados e servidores, com cadastro ativo nas bibliotecas da UNIFAL-MG.

3.3.15 Plataforma UpToDate

Gráfico 25 – UpToDate



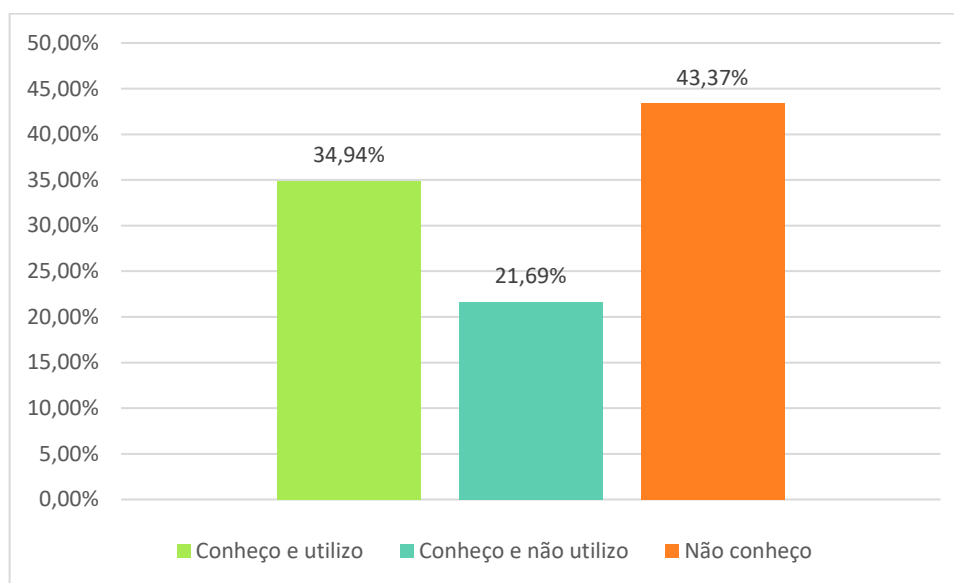
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A plataforma UpToDate é conhecida por 28,31% dos respondentes, e desconhecidas pela maioria, 71,69%. Voltada à área da saúde, o que pode explicar o número menor de respostas que utilizam a plataforma (8,43%), a plataforma UpToDate permite acesso a uma fonte de conhecimento atualizada e fundamental para o exercício da prática clínica e terapêutica, uma vez que disponibiliza o acesso a síntese de conhecimento atual e revisado por especialistas.

Para ter acesso ao [UpToDate](#) é necessário realizar o cadastro a partir de um computador do Campus Sede ou a partir do [Sistema Acadêmico](#), seguindo os passos indicados no vídeo [Como acessar o UpToDate](#). Com o cadastro realizado, o acesso poderá acontecer a partir de qualquer computador e também pelo aplicativo

3.3.16 Biblioteca Digital de Teses e Dissertações UNIFAL-MG

Gráfico 26 – Biblioteca Digital de Teses e Dissertações UNIFAL-MG



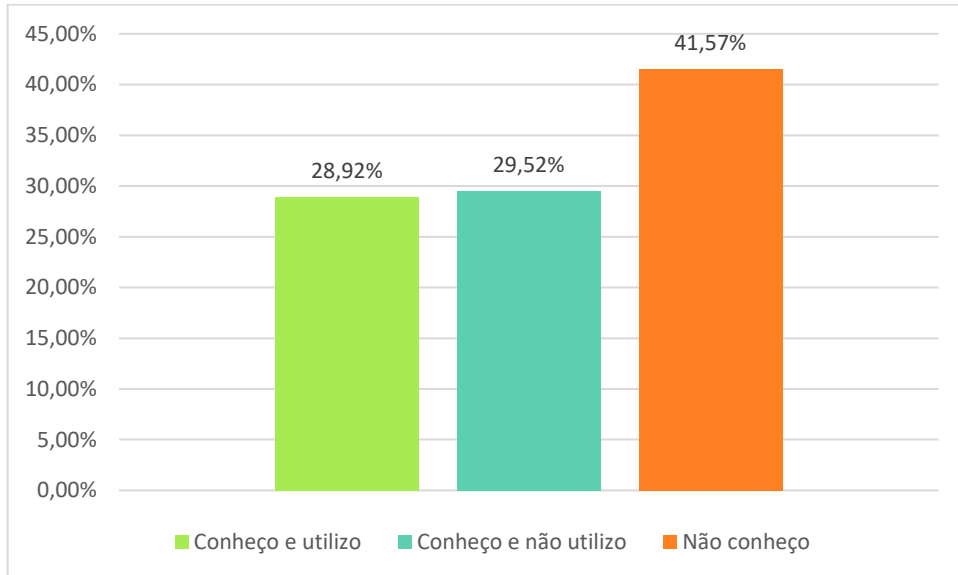
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

De acordo com a pesquisa, 56,63% conhecem a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UNIFAL-MG (BDTD/UNIFAL-MG), dos quais 34,94% a utilizam. No entanto 43,37% desconhecem a BDTD/UNIFAL-MG.

A BDTD/UNIFAL-MG reúne a versão digital completa das teses e dissertações defendidas nos programas de Pós-graduação *stricto sensu* da UNIFAL-MG, tornando-as acessíveis, de forma rápida e sem fronteiras. A BDTD da UNIFAL-MG faz parte de três diretórios de repositórios institucionais, sendo eles o *OpenDOAR (The Directory of Open Access Repositories)*, diretório internacional, a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) do IBICT e o Portal Brasileiro de Publicações Científicas em Acesso Aberto (OASISBR), o que proporciona uma maior divulgação e visibilidade da produção científica da UNIFAL-MG em nível nacional e internacional.

3.3.17 Manuais, guias e tutoriais

Gráfico 27 – Manuais, guias e tutoriais

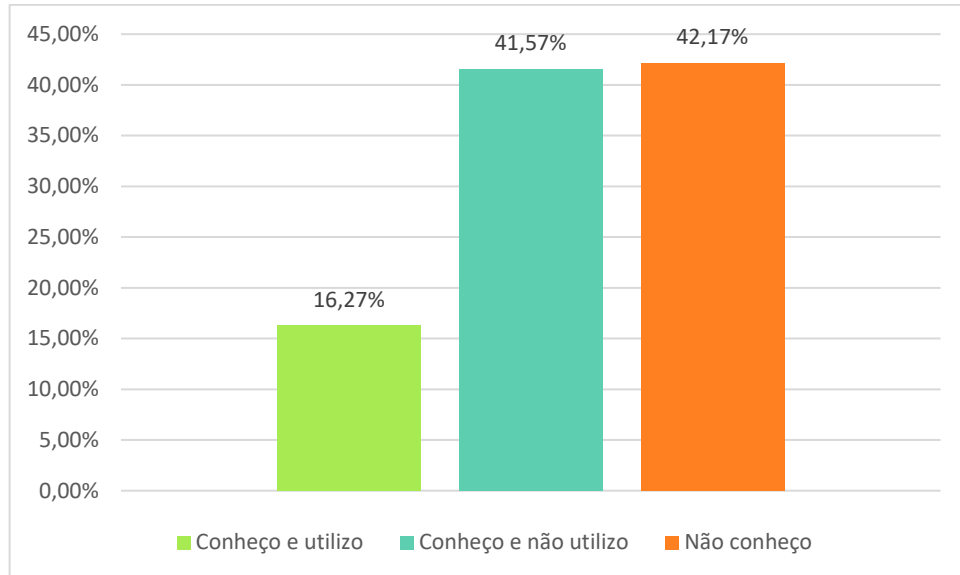


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Para auxiliar o usuário na utilização dos produtos e serviços oferecidos pelas Bibliotecas são disponibilizados tutoriais sobre o APP Sophia, como utilizar o Scanner Planetário, as bibliotecas virtuais, catálogo entre outros no link <https://www.unifal-mg.edu.br/bibliotecas/o-sistema-de-bibliotecas/manuais-guias-e-tutoriais/>. Conforme dados da pesquisa, embora 41,57% desconheçam o material, 58,43% conhecem e destes 28,92% utilizam.

3.3.18 Scanner Planetário

Gráfico 28 – Scanner Planetário



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

O serviço de digitalização de conteúdo é conhecido por 57,83% dos respondentes dos quais 16,27% utilizam, no entanto, o serviço é desconhecido por 42,17% dos respondentes.

O Scanner Planetário é um equipamento de autoatendimento que permite a digitalização de materiais do acervo e envio por e-mail pelo próprio usuário.

A digitalização é permitida nos termos da [Lei nº 9.610/98](#) (Lei de Direitos Autorais). Antes da digitalização é disponibilizado um texto de orientação de uso para ciência e aceite dos termos de utilização do material, além disso é incorporada no conteúdo digitalizado, sob forma de marca d'água, informação sobre direitos autorais.

O serviço está disponível em todas as Bibliotecas da UNIFAL-MG e é mais um mecanismo que visa atenuar possíveis deficiências de número de exemplares.

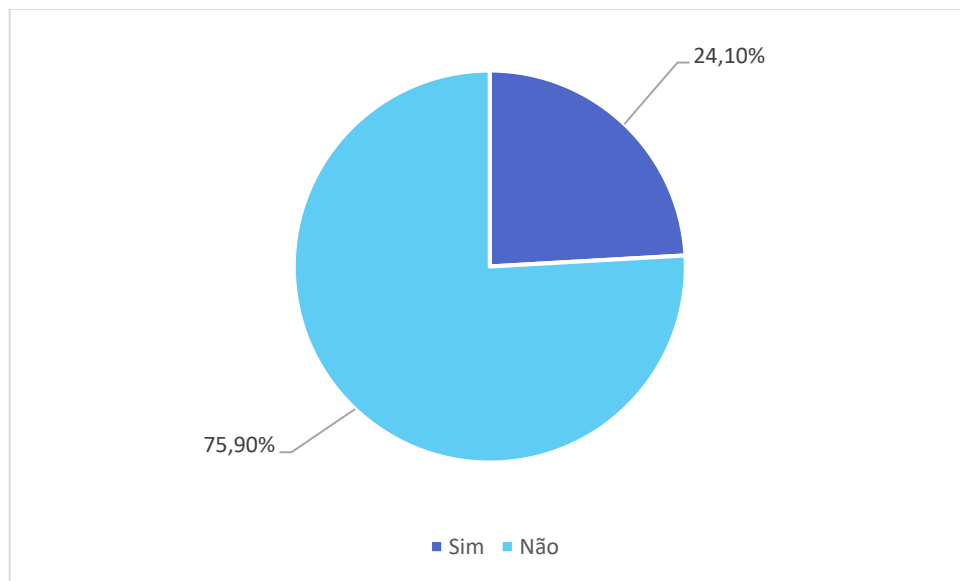
3.3.19 Treinamentos

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 agendadas com antecedência na respectiva Biblioteca.

Gráfico 29 – Participação em Treinamentos



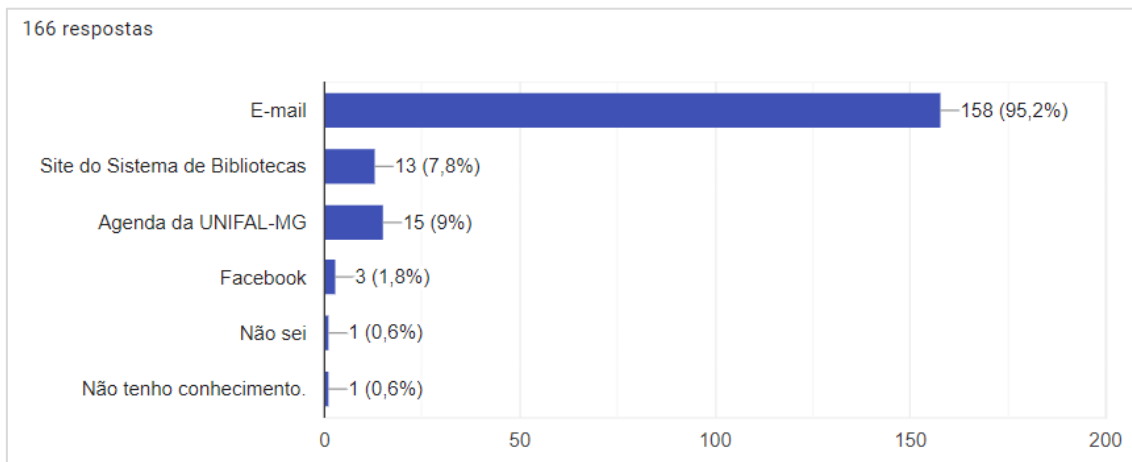
Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Verifica-se que os treinamentos oferecidos e/ou promovidos pelas Bibliotecas ainda têm baixa participação, uma vez que 75,90% dos participantes declaram que nunca participaram de treinamentos, sendo que 24,10% declaram na pesquisa que já participaram de treinamentos oferecidos pelo SIBI/UNIFAL-MG.

A divulgação dos treinamentos geralmente é realizada por e-mail, página do SIBI/UNIFAL-MG e também na Agenda da UNIFAL-MG.

Conforme dados da pesquisa, o e-mail é a forma de acompanhamento dos cursos/treinamentos promovidos pelo SIBI/UNIFAL-MG mais utilizada pelos usuários.

Gráfico 30- Forma de acompanhamento pelos usuários dos cursos/treinamentos oferecidos pelo SIBI/UNIFAL-MG



Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Verifica-se que a comunicação é fundamental. A pesquisa demonstrou que o e-mail é o meio com maior utilização entre os respondentes. Outras formas, como website, Agenda da UNIFAL-MG, redes sociais como o *Facebook* são utilizadas, porém em menor escala.

Destaca-se que é necessário não apenas oferecer recursos/ferramentas para atender as necessidades de informação dos usuários, mas também capacitá-los para que façam uso dos recursos disponibilizados, como meio de agregar valor à sua formação acadêmica.

As Bibliotecas do SIBI/UNIFAL-MG promovem treinamentos ao longo do ano, com o objetivo de transmitir as informações necessárias para que os usuários se sintam mais capacitados a utilizarem, os produtos, serviços e recursos de informação disponibilizados.

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.

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 físico das Bibliotecas perfaz um total de 29.840 títulos e 136.657 mil exemplares, entre livros, CDs, DVDs, periódicos, teses e dissertações, etc.,

As mudanças tecnológicas e culturais que vêm ocorrendo nas últimas décadas tornaram necessária a constituição de acervos em formato virtual. Dessa forma, foram efetivadas assinaturas de duas plataformas de livros virtuais, a Minha Biblioteca (contrato 48/2022) e a Biblioteca Virtual da Pearson (contrato 37/2020). A Biblioteca Virtual da Pearson conta com mais de 13.000 títulos e a Minha Biblioteca com mais de 12.000 títulos das diversas áreas dos cursos ofertados na UNIFAL-MG.

As bibliotecas virtuais foram disponibilizadas em fevereiro de 2021 e integradas ao Sophia Biblioteca, software de gestão utilizado pelas Bibliotecas da UNIFAL-MG, possibilitando a realização da busca no acervo físico e virtual de uma só vez. A aquisição de e-books complementa o acervo físico e proporciona aos usuários o acesso ilimitado e simultâneo (multiusuário) às bibliografias básicas e complementares por meio de uma biblioteca virtual, uma vez que é imprescindível que as referências/bibliografias utilizadas nas disciplinas estejam disponíveis em versões atualizadas, seja no formato impresso ou eletrônico.

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

3.4.1.1 Atualização do acervo físico

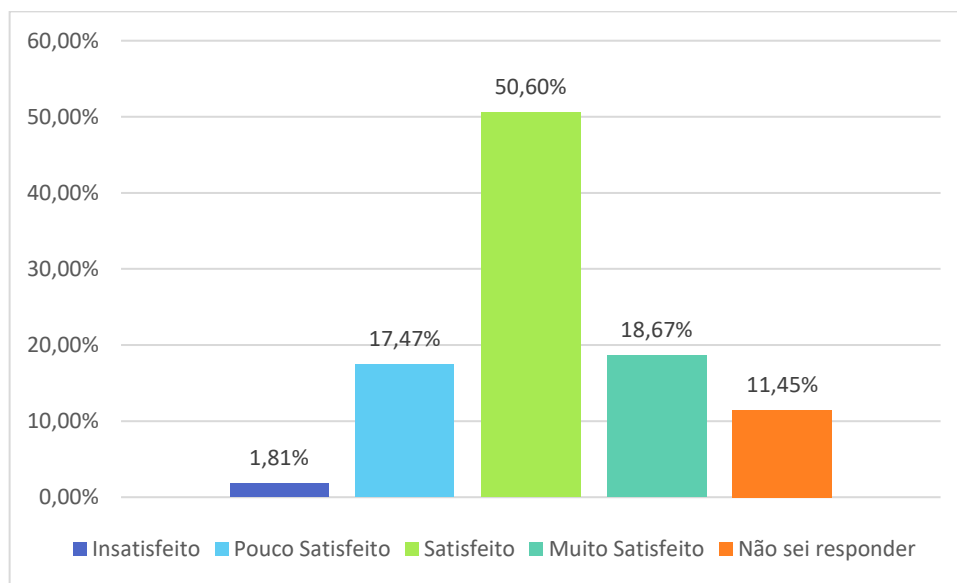
A atualização e expansão do acervo é feita conforme a Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções (Resolução SIBI/UNIFAL-MG nº 002/2019) que é o instrumento normativo que estabelece critérios para planejar e acompanhar o desenvolvimento do acervo de forma racional, com base nas exigências do MEC/INEP de forma a atender as bibliografias básicas e complementares descritas nas unidades curriculares dos cursos oferecidos na Instituição. Além de subsidiar a aplicação anual dos recursos financeiros, a Política também estabelece os parâmetros para a aquisição de coleções em formato eletrônico, visando ampliar o acesso aos usuários e diminuir os problemas de limitações de espaço físico para as coleções em formatos convencionais, atendendo cada vez mais as necessidades reais da comunidade acadêmica.

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, o prazo para inserção de sugestões para aquisição de material bibliográfico.

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 31 – Satisfação em relação à atualização do acervo das Bibliotecas

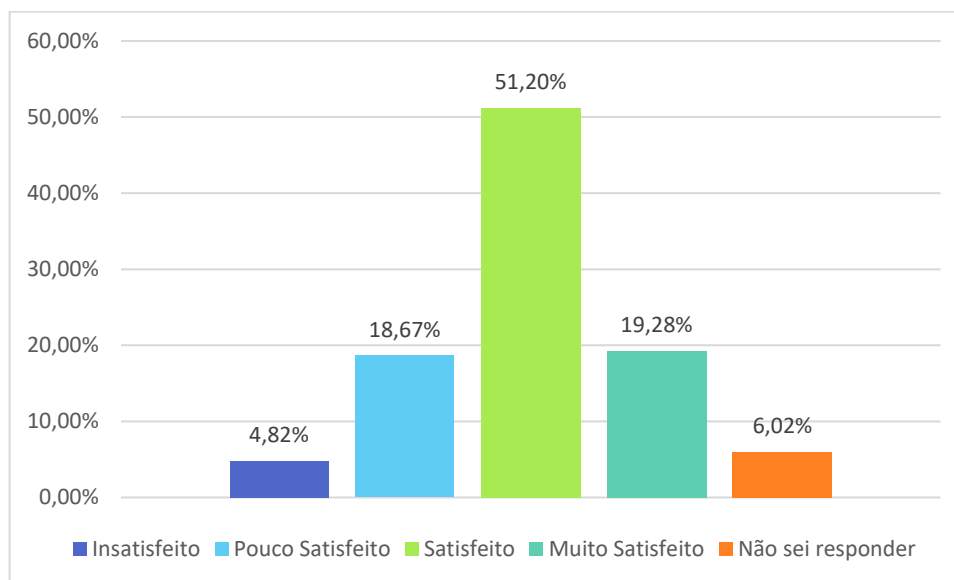


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Avaliação positiva. A maioria dos usuários (69,27%) mostra-se satisfeita com a atualização do acervo, porém é necessário continuar a trabalhar essa questão, visto que uma parcela de usuários (19,28%) demonstraram insatisfação nesse quesito e 11,45% não souberam responder.

3.4.1.2 Satisfação com a quantidade de livros relativos à área

Gráfico 32 – Satisfação em relação a quantidade de livros relativos à área



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Avaliação positiva. Embora o acervo de livros das bibliotecas apresente um número considerável de itens e 70,48% dos respondentes tenham demonstrado satisfação em relação aos livros disponíveis em suas áreas, 23,49% estão pouco satisfeitos ou insatisfeitos com a quantidade de livros em relação à sua área. Sendo, no entanto, necessário construir mecanismos para que os docentes realizem a indicação de títulos para suprir a necessidade de tais áreas.

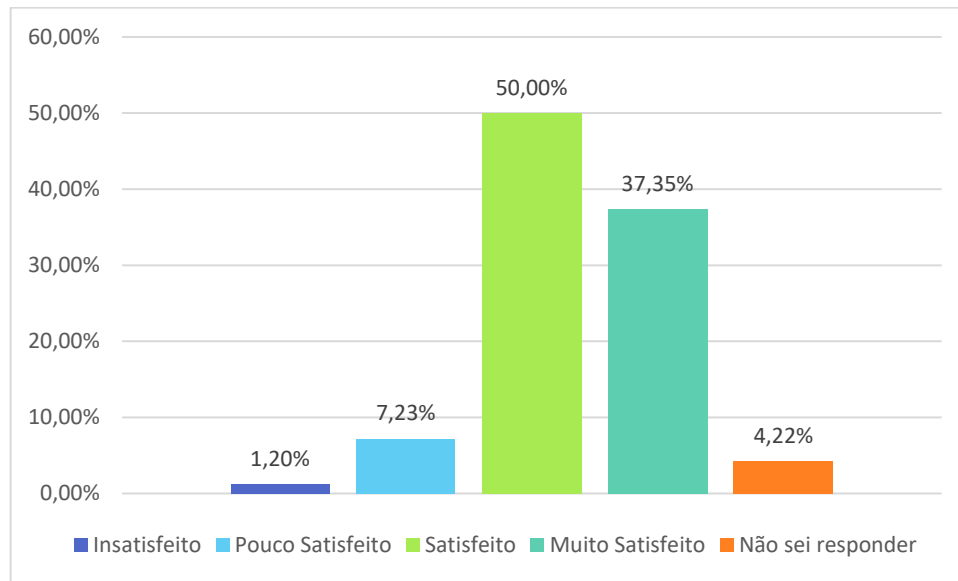
3.4.1.3 Estado de conservação dos livros

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, é necessário orientar e sensibilizar os usuários no uso correto e na preservação do material bibliográfico por meio de campanhas.

Gráfico 33 - Satisfação com o estado de conservação dos livros



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Em relação à satisfação com a conservação do acervo, 87,35% demonstraram satisfação, 8,43% insatisfação e 4,22% não souberam responder.

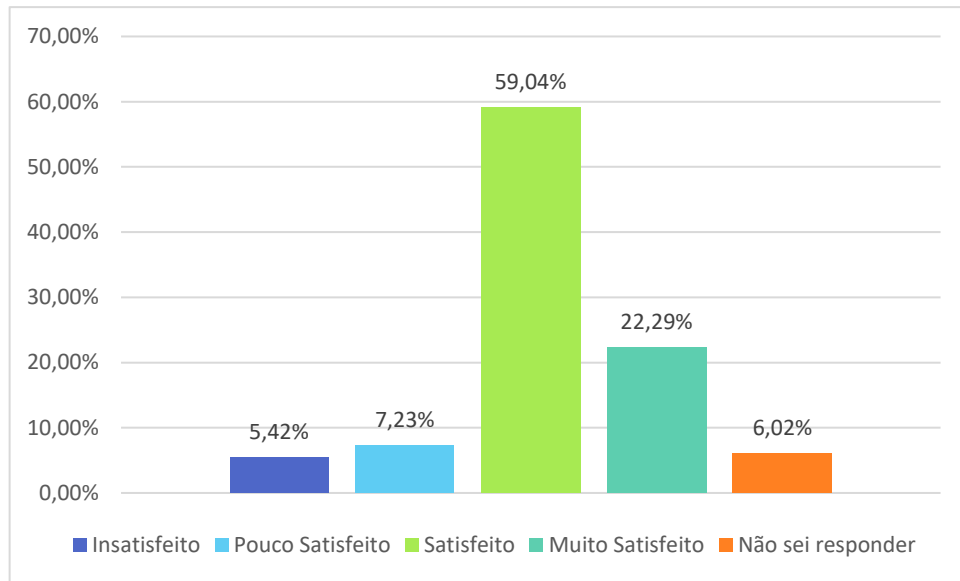
Algumas ações vêm sendo desenvolvidas como meio de orientar e sensibilizar os usuários no uso correto e na preservação do material bibliográfico, como a divulgação de material com as formas adequadas de manuseio das obras, a aquisição do Scanner Planetário e consequente diminuição de fotocópias, procedimento que causa danos às obras se feito de maneira incorreta, além de outras ações que podem ter contribuído para uma melhor conservação dos exemplares.

Para que o resultado seja contínuo é necessário que as Bibliotecas continuem promovendo ações no sentido de melhorar o estado de conservação do acervo.

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-administrativos da UNIFAL-MG. O número de empréstimos simultâneos por usuário é de seis obras.

Gráfico 34 – Satisfação em relação a quantidade de itens que é possível retirar



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Observa-se que a maioria dos participantes está muito satisfeita (22,29%) ou satisfeita (59,04%) com a quantidade de itens que podem ser retirados de uma só vez (quantidade de empréstimo).

Embora 12,65% tenham demonstrado insatisfação, o total de participantes satisfeitos e muito satisfeitos é de 81,33%, um número expressivo de respondentes que demonstraram satisfação em relação a quantidade de empréstimos simultâneos por usuário. Ressalta-se que o número de itens a serem retirados foi aumentado (de 3 para 6) com a aprovação do regulamento em agosto de 2019.

3.4.1.5 Prazo de empréstimo

O prazo de empréstimo dos materiais bibliográficos que compõem o acervo das Bibliotecas da UNIFAL-MG, depende da categoria que o usuário se enquadra e do tipo de material. O prazo de empréstimo atual é apresentado no Quadro 1.

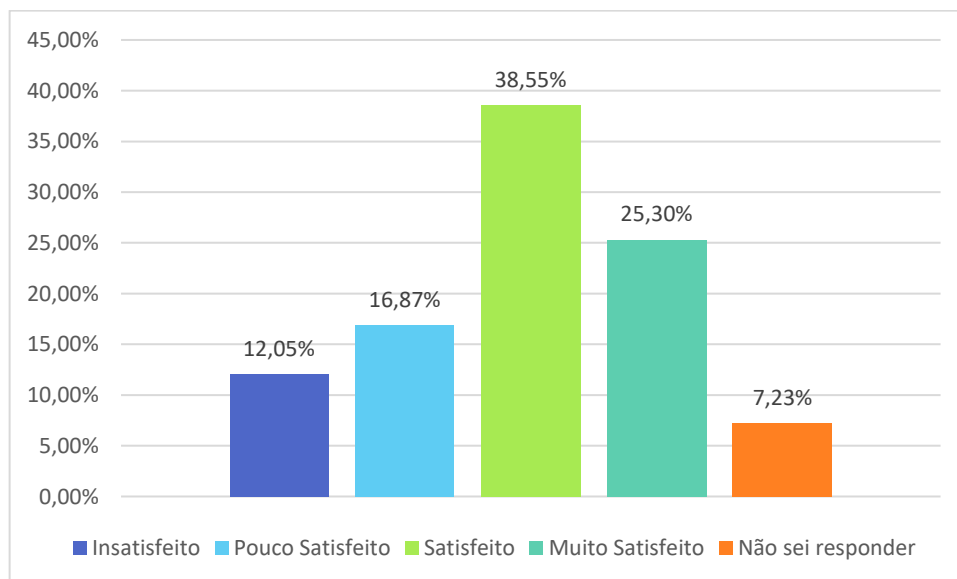
Quadro 1 – Prazo de empréstimo por tipo de usuário

Usuário	Prazo (dias corridos)
Aluno de Graduação	7 dias
Aluno de Pós-graduação	30 dias
Aluno Especial de Graduação	7 dias
Aluno Especial de Pós-graduação	30 dias
Professores	30 dias
TAE'S	7 dias
Membros de projetos	7 dias
Tutor EAD	7 dias
Servidores de Instituições federais conveniadas para utilização das bibliotecas	7 dias

Fonte: Sistema de Bibliotecas (2022).

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

Gráfico 35 – Satisfação em relação ao prazo de empréstimo

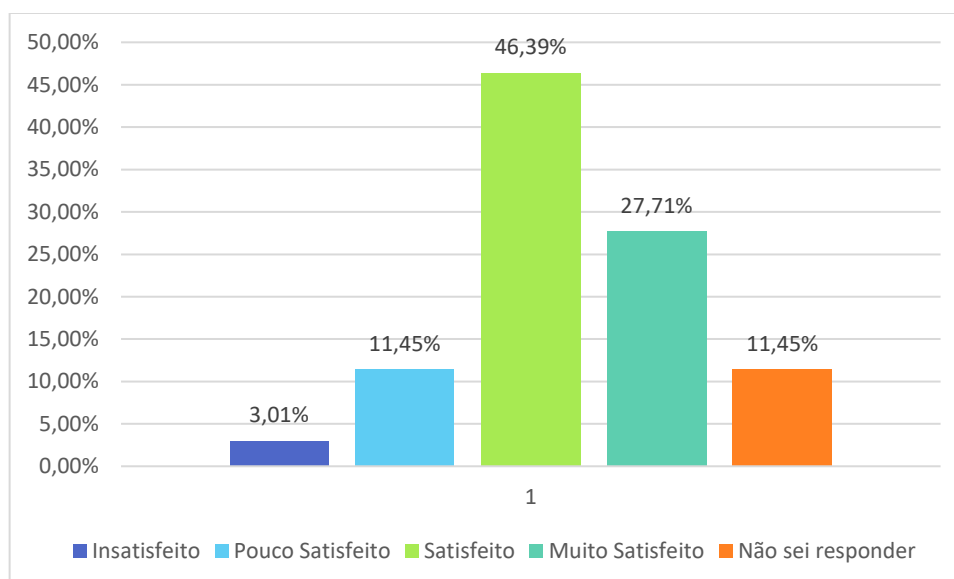


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Percebe-se satisfação com o prazo de empréstimo. Os participantes que declararam estar muito satisfeitos e satisfeitos com o prazo de empréstimo somam 63,85%. Do total de participantes, 28,82% demonstraram insatisfação com o prazo de empréstimos, sendo 16,87% pouco satisfeitos e 12,05% insatisfeitos. Embora constatando uma avaliação positiva com os atuais prazos de empréstimo, não se descarta a necessidade de promover a análise de viabilidade de revisar a política de circulação, tanto no prazo de empréstimo quanto na quantidade de itens a serem retirados simultaneamente visando melhorar ainda mais o nível de satisfação.

3.4.1.6 Satisfação com a quantidade de renovações online

Gráfico 36 - Satisfação com a quantidade de renovações online



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Os participantes que declararam estarem muito satisfeitos e satisfeitos com a quantidade de renovações somam 74,10%. Do total de participantes, 14,46% demonstraram insatisfação com a quantidade de renovações, sendo 11,45% pouco satisfeitos e 3,01% insatisfeitos.

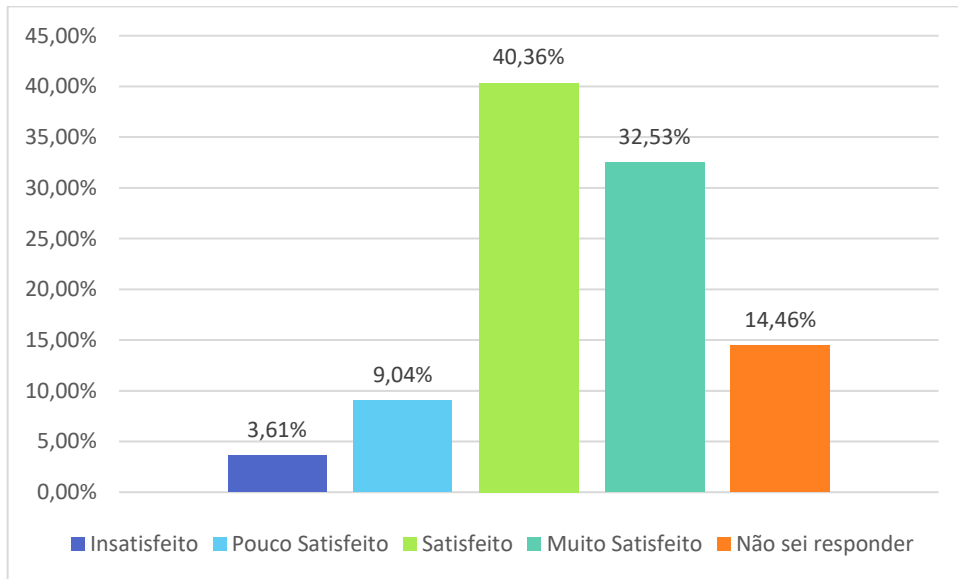
O empréstimo domiciliar pode ser renovado por igual período, a partir do dia seguinte ao empréstimo, pela página do SIBI/UNIFAL-MG, pelo Aplicativo Sophia ou no Balcão de Atendimento das bibliotecas.

A renovação do empréstimo pode ser efetuada por 5 vezes no Terminal Web ou Aplicativo Sophia e ilimitadas vezes no Balcão de Atendimento, caso não haja reservas ativas do título, enquanto o usuário possuir vínculo com a UNIFAL-MG.

Nas questões abertas houveram manifestações sugerindo o aumento da quantidade de renovações online.

3.4.1.7 Satisfação com o catálogo online SophiA

Gráfico 37 - Satisfação com o catálogo online SophiA

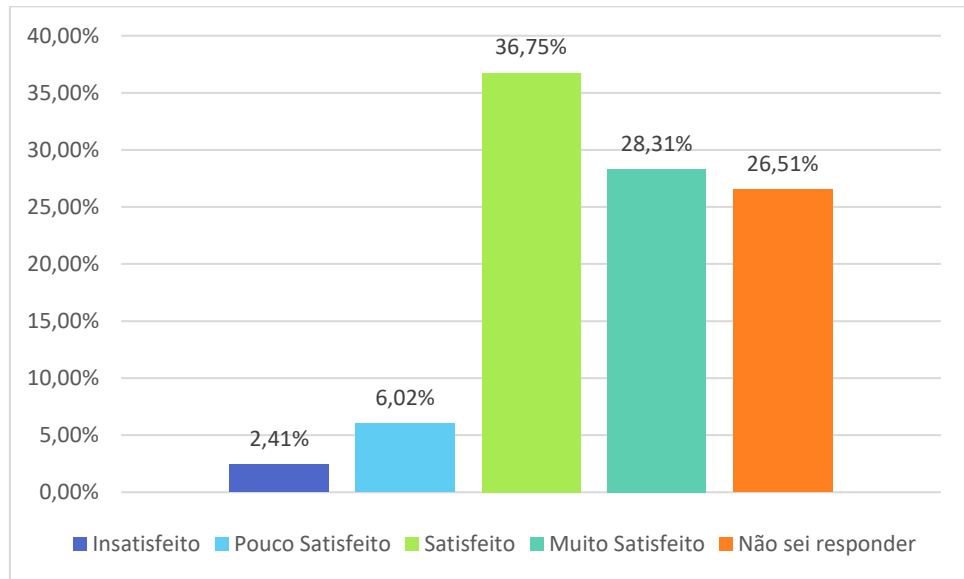


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Verifica-se a satisfação dos participantes em relação ao catálogo online do SophiA. Conforme pesquisa, 72,89% demonstraram satisfação, 12,65% insatisfação e 14,46% não souberam responder.

3.4.1.8 Satisfação com App SophiA

Gráfico 38 – Satisfação com o App SophiA

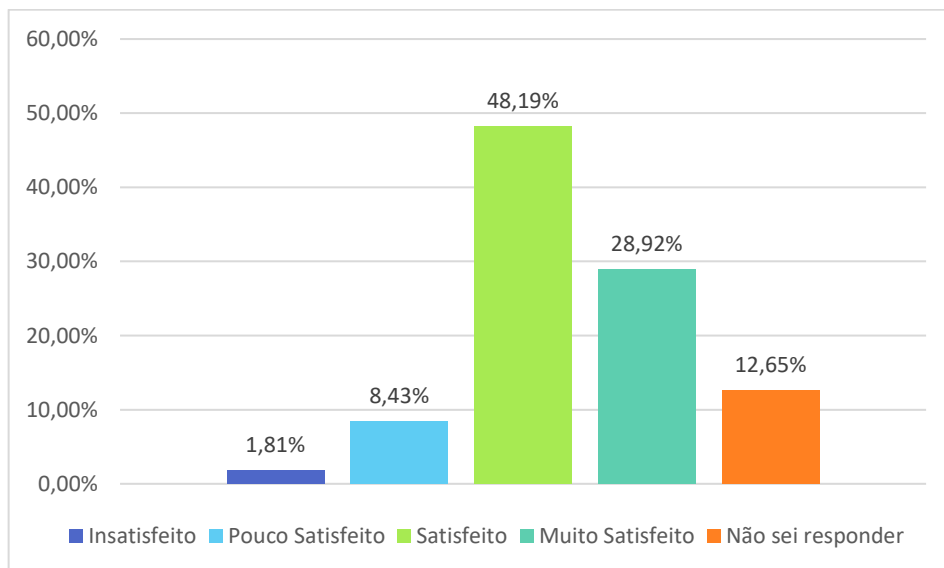


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Verifica-se a satisfação dos participantes em relação ao App SophiA. Conforme pesquisa, 65,06% demonstraram satisfação, 8,43% insatisfação e 26,51% não souberam responder.

3.4.2 Acervo virtual

Gráfico 39 - Satisfação com as Bibliotecas Virtuais

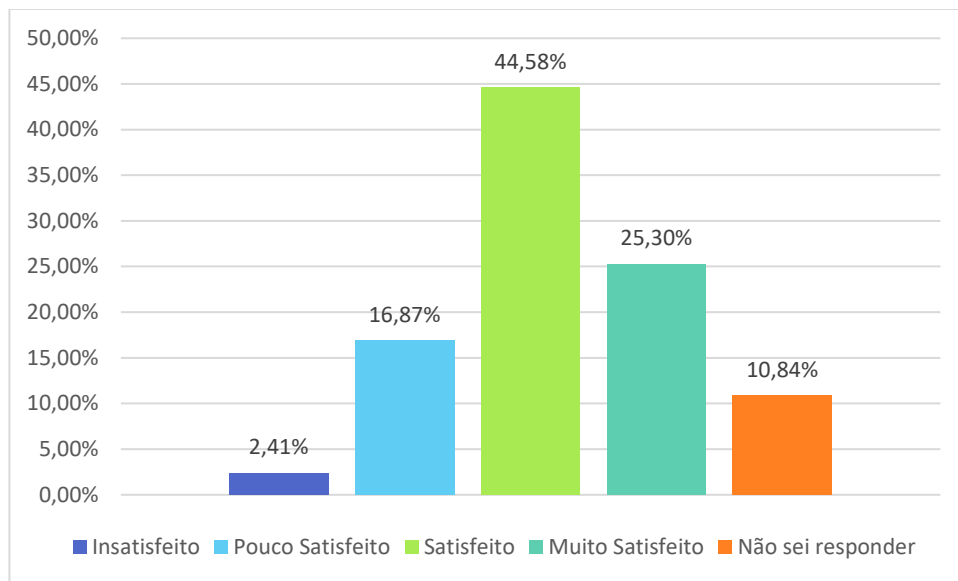


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Verifica-se a satisfação dos participantes em relação às Bibliotecas Virtuais. Conforme pesquisa, 77,11% demonstraram satisfação, 10,24% insatisfação e 12,65% não souberam responder.

3.4.2.1 Acervo virtual: Satisfação em relação à Facilidade de acesso e navegação

Gráfico 40 – Satisfação em relação à Facilidade de acesso e navegação

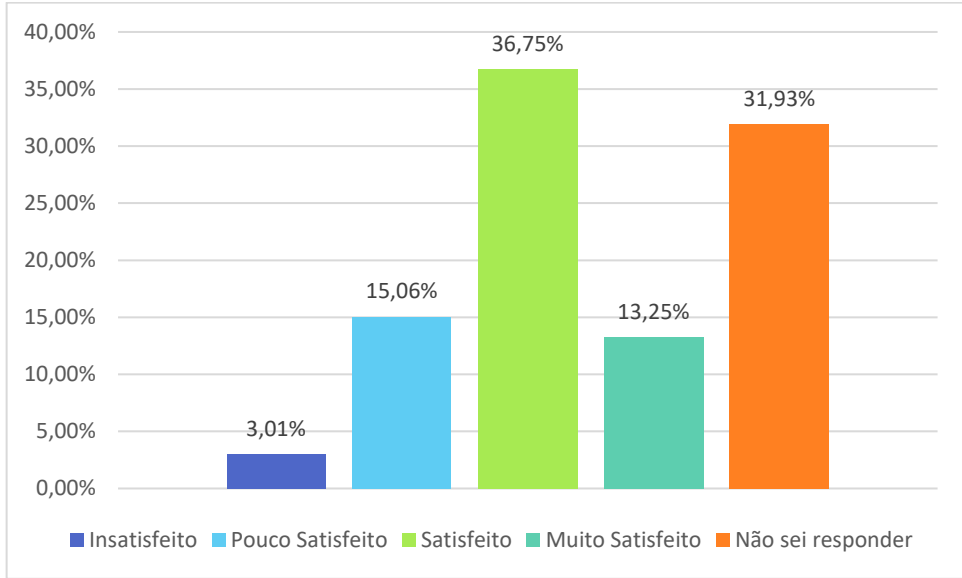


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Avaliação positiva. Embora 10,84% não souberam responder e 19,28% demonstraram insatisfação, 69,88% responderam que estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a facilidade de acesso e navegação do acervo virtual.

3.4.2.2 Acervo virtual: Satisfação em relação às Ferramentas (leitura em voz alta, altocontraste, cartões de estudo, etc.)

Gráfico 41 – Satisfação em relação às Ferramentas

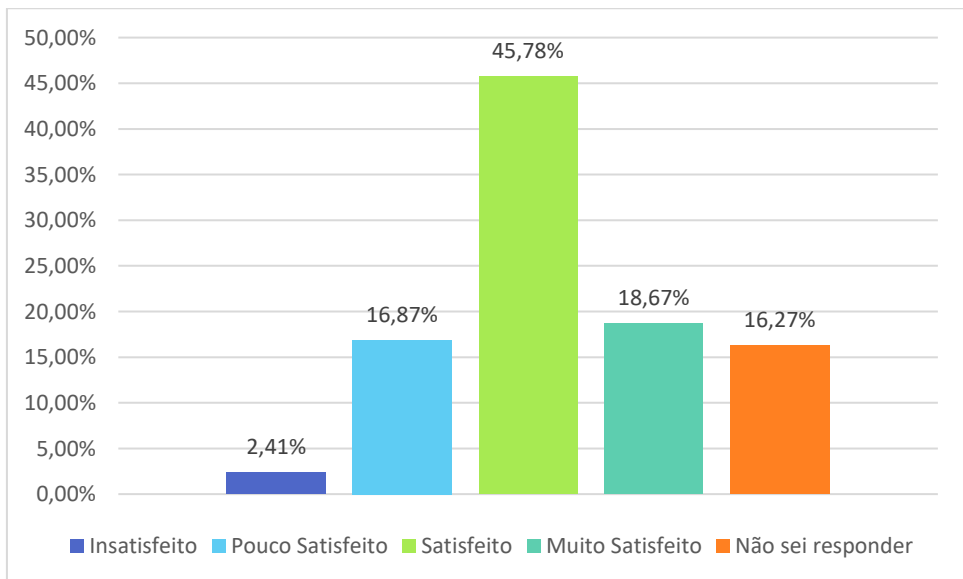


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Embora um número grande de usuários (31,93%) não soube responder, 50% avaliaram de forma positiva, sendo que 18,07% demonstraram insatisfação em relação às ferramentas disponibilizadas nos e-books.

3.4.2.3 Acervo virtual: Satisfação à Pertinência dos títulos (Atendimento à necessidade de estudo)

Gráfico 42 – Satisfação em relação à Pertinência dos títulos



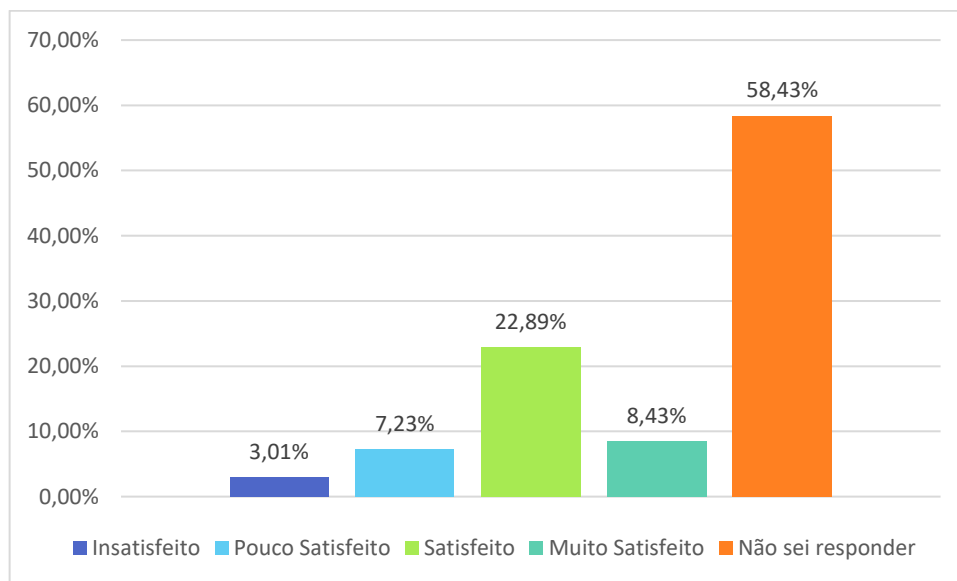
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Avaliação positiva por 64,45% dos respondentes. 16,27% não souberam responder e 19,28% demonstraram insatisfação em relação à pertinência dos títulos disponíveis em meio virtual.

Observa-se uma aceitação do livro virtual, apesar da forma impressa do livro ser a preferência dos participantes da pesquisa, conforme Gráfico 9. Entretanto, vale destacar que o livro digital permite atender um maior número de usuários simultaneamente, o que com o acervo físico não é possível. 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.

3.4.2.4 Satisfação relativa à Plataforma *UpToDate*

Gráfico 43 - Satisfação com a plataforma *UpToDate*

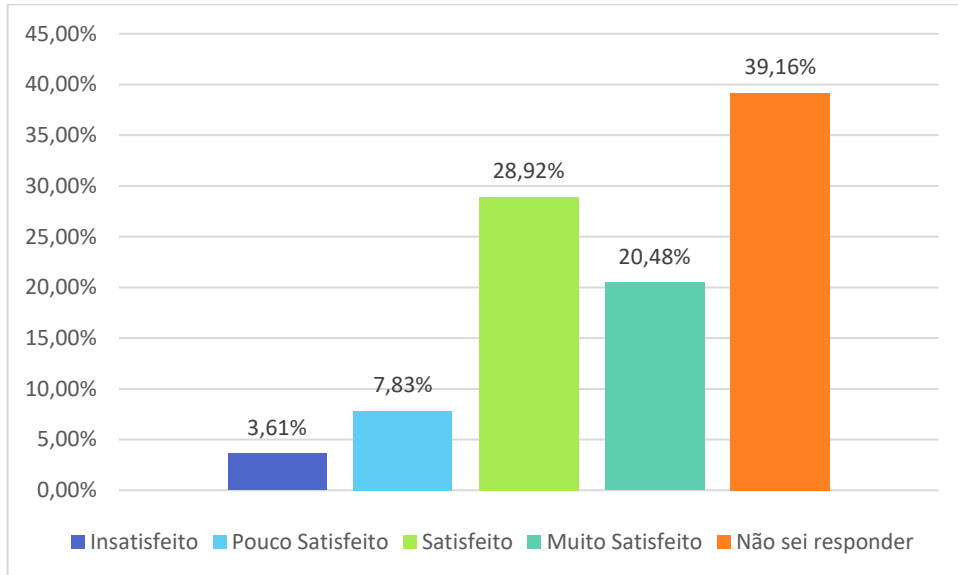


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Conforme pesquisa, 31,32% demonstraram satisfação com a plataforma *UpToDate*, 10,24% insatisfação e 58,43% não souberam responder.

3.4.3 Satisfação com o Manual de normalização

Gráfico 44 - Satisfação com o Manual de normalização

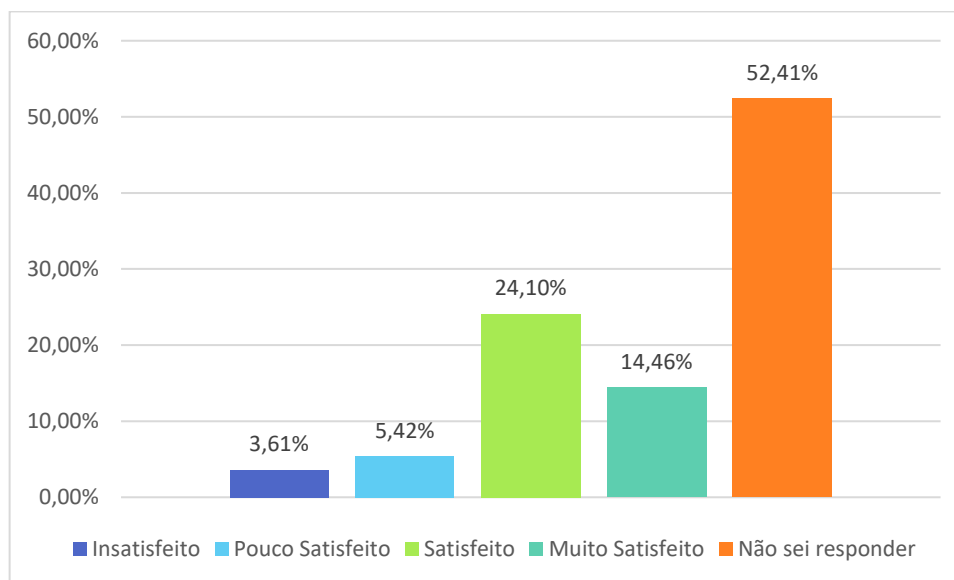


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

49,4% demonstraram satisfação com o manual de normalização, 11,44% insatisfação e 39,16% não souberam responder. Conforme mencionado anteriormente, o manual de normalização, publicado em 2022, auxilia os discentes no processo de desenvolvimento de trabalhos acadêmicos, assim como orientadores e professores na tarefa de estabelecer o padrão de apresentação de trabalhos.

3.4.4 Satisfação com o Sistema de geração automática de ficha catalográfica

Gráfico 45 - Satisfação com o Sistema de geração automática de ficha catalográfica



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Para gerar a ficha no [Sistema de Geração de Ficha Catalográfica](#) é necessário apenas preencher os campos com os dados da dissertação, tese, trabalho de conclusão de curso ou monografia de especialização. O programa faz a ordenação e formatação correta dos dados, apresentando a ficha finalizada e normalizada, no formato pdf, para *download*. Para auxiliar, no próprio sistema, constam instruções para o preenchimento dos campos e um passo a passo para inclusão da ficha no trabalho. Conforme dados da pesquisa 38,56% demonstraram satisfação com o sistema de geração de ficha catalográfica, 9,03% insatisfação e 52,41% não souberam responder.

3.4.5 Infraestrutura

Atualmente a UNIFAL-MG possui quatro Bibliotecas:

A **Biblioteca Central**, do campus Sede, possui 2.661m² de área construída, sendo 1.703 m² no andar térreo e 958 m² 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 Santa Clara**, em Alfenas, ocupa área de 200m², capacidade para 40 assentos, 2 (duas) salas de estudo em grupo, 1 computador para acesso à base local; 36 escaninhos para guarda de material de uso pessoal.

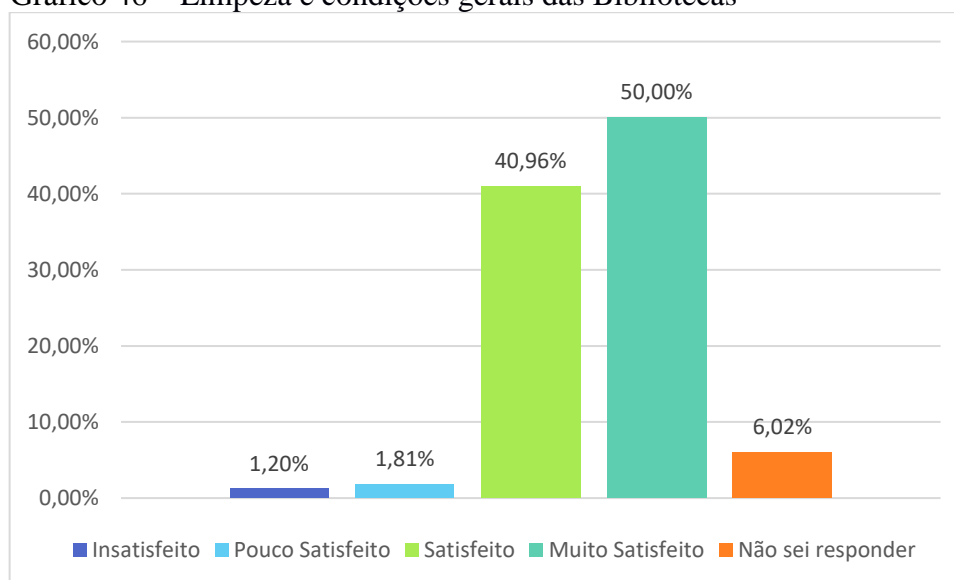
A **Biblioteca do Campus de Poços de Caldas**, ocupa área de 450m² com 158 assentos, 4 salas de estudo em grupo, 11 mesas de estudo individual, 11 computadores para uso em pesquisa e trabalhos acadêmicos; 77 escaninhos para guarda de bolsas e mochilas. Além das 4 salas de estudo na parte interna da Biblioteca, a Biblioteca do Campus Poços de Caldas, também possui 14 salas de estudo na parte externa, no Prédio A.

A **Biblioteca do Campus de Varginha – MG** ocupa uma área de 600 m², com 128 assentos, 4 salas de estudo 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.

3.4.5.1 Limpeza e condições gerais do prédio

Gráfico 46 – Limpeza e condições gerais das Bibliotecas



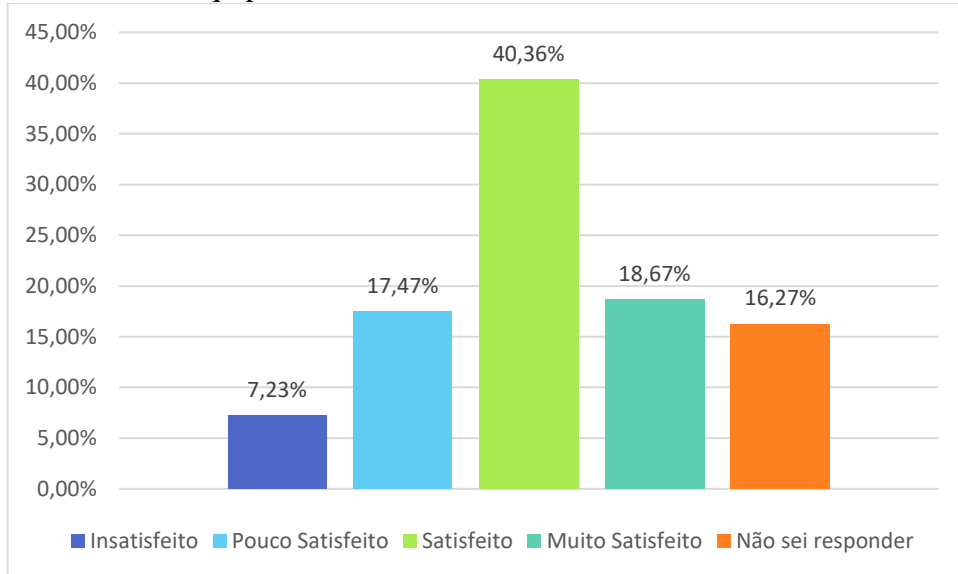
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Conforme Gráfico 46, as condições gerais e limpeza das Bibliotecas atendem satisfatoriamente aos usuários. 90,96% estão satisfeitos ou muito satisfeitos, 6,02% não souberam responder e 3,01% demonstraram insatisfação.

Mesmo com a satisfação apresentada acima, é válido ressaltar a necessidade de manutenção da disponibilidade de funcionários para realização da atividade em horários adequados para melhor manutenção do ambiente propício ao estudo e concentração.

3.4.5.2 Equipamentos de informática

Gráfico 47 – Equipamentos de informática

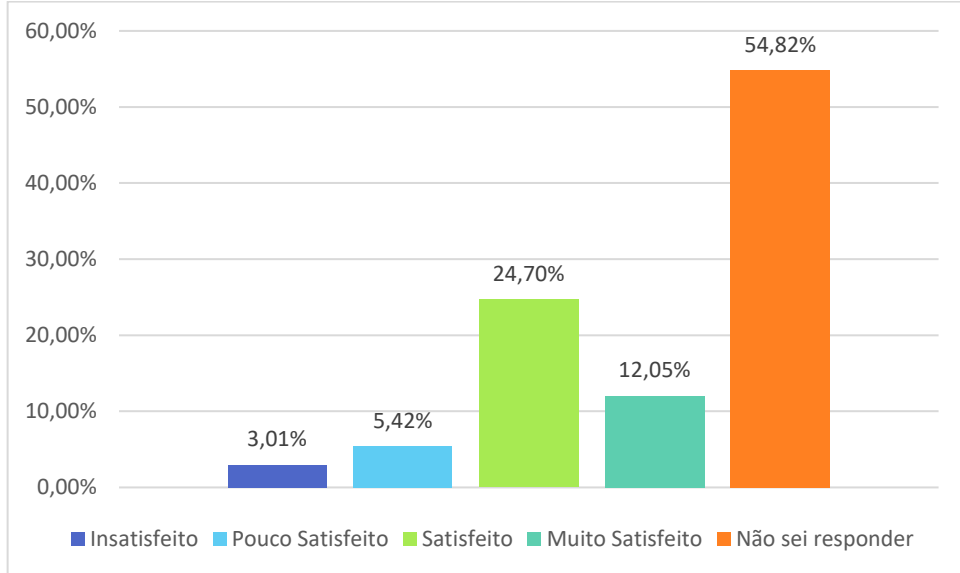


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Observa-se que é apresentado um índice de 59,03% de satisfação em relação aos equipamentos de informática em todas as Bibliotecas, sendo que 24,70% demonstraram insatisfação e 16,27% não souberam responder.

3.4.5.3 Scanner planetário

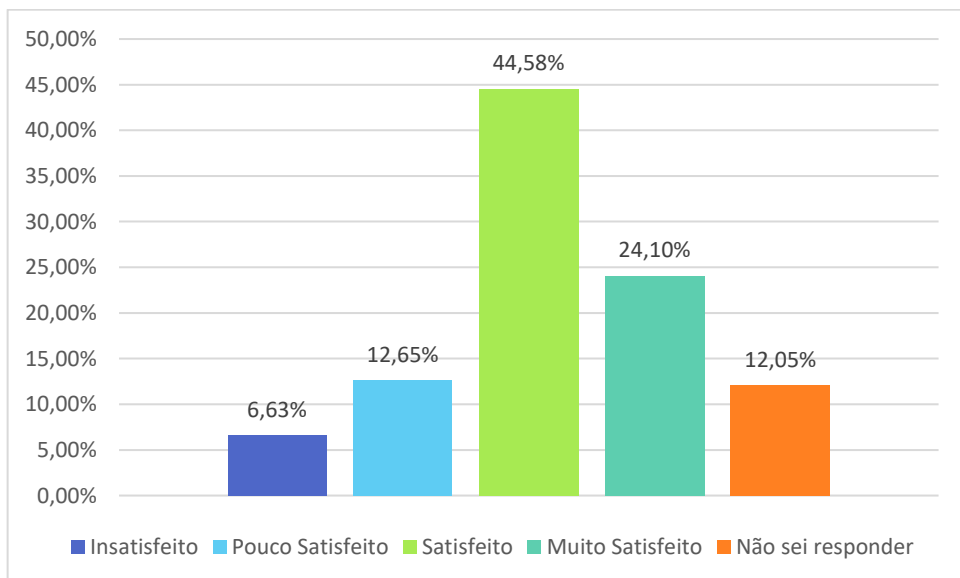
Gráfico 48 - Satisfação com scanner planetário



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

36,75% demonstraram satisfação com o scanner planetário, 8,43% insatisfação e 54,82% não souberam responder.

Gráfico 49 – Satisfação com a internet



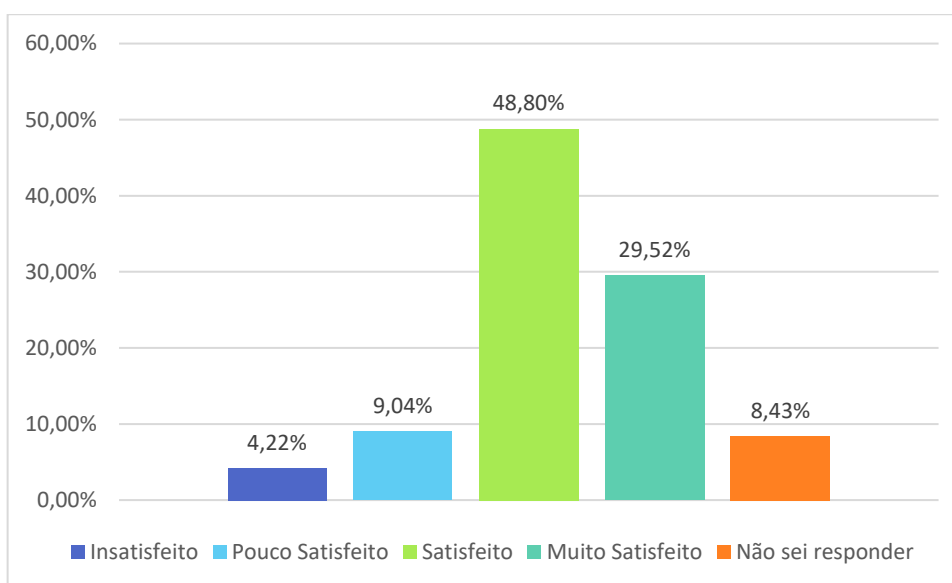
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Conforme pode ser visto no gráfico acima, o acesso à internet nas Bibliotecas também obteve uma avaliação positiva na medida em que 68,68% estão satisfeitos ou muito satisfeitos com esse quesito. 12,05% não souberam responder e 19,28% relataram insatisfação.

3.4.5.4 Ambiente de leitura/estudo individual e em grupo

Em todas as Bibliotecas existem salas para estudo em grupo, sendo 5 na Biblioteca Central, 2 na Unidade Santa Clara, 4 na Biblioteca do Campus de Varginha e 4 na Biblioteca do Campus Poços de Caldas. Além das 4 salas de estudo na parte interna da Biblioteca, a Biblioteca do Campus Poços de Caldas, também possui 11 mesas no espaço de estudo individual, dentro da biblioteca e 14 salas de estudo na parte externa, no Prédio A.

Gráfico 50 - Satisfação com o ambiente para estudo individual

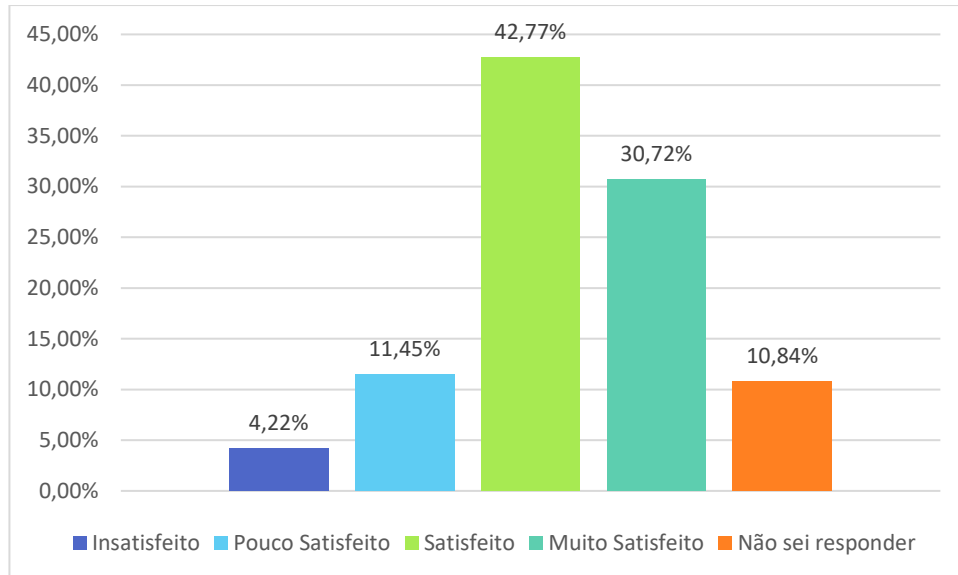


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

78,32% demonstraram satisfação com o ambiente para estudo individual, 8,43% não souberam responder e 13,26% demonstraram insatisfação.

Embora todas as bibliotecas contam com espaço para estudo individual e tenham tido uma avaliação positiva, conforme consta no Gráfico 50, há a solicitação de melhorias no espaço para estudo individual, disponibilização de cabines para estudo, contida no processo SEI [23087.005928/2021-14](#).

Gráfico 51 - Satisfação com o ambiente para estudo em grupo



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

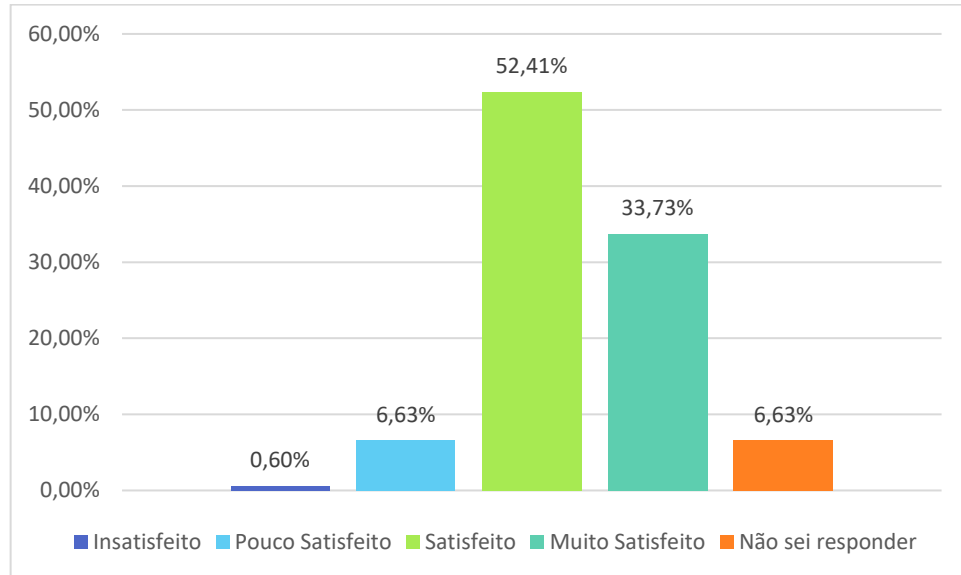
73,49% demonstraram satisfação com o ambiente para estudo em grupo, 10,84% não souberam responder e 15,67% demonstraram insatisfação.

Os ambientes para estudo individual e em grupo nas Bibliotecas, de maneira geral, atendem às necessidades dos usuários, de acordo com a avaliação dos participantes da pesquisa.

No entanto, apesar do nível de satisfação apresentado, observa-se no Gráfico 51 que esses ambientes nas Bibliotecas precisam de atenção. É necessário 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.

3.4.5.5 Mobiliário

Gráfico 52 - Satisfação com o mobiliário das Bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

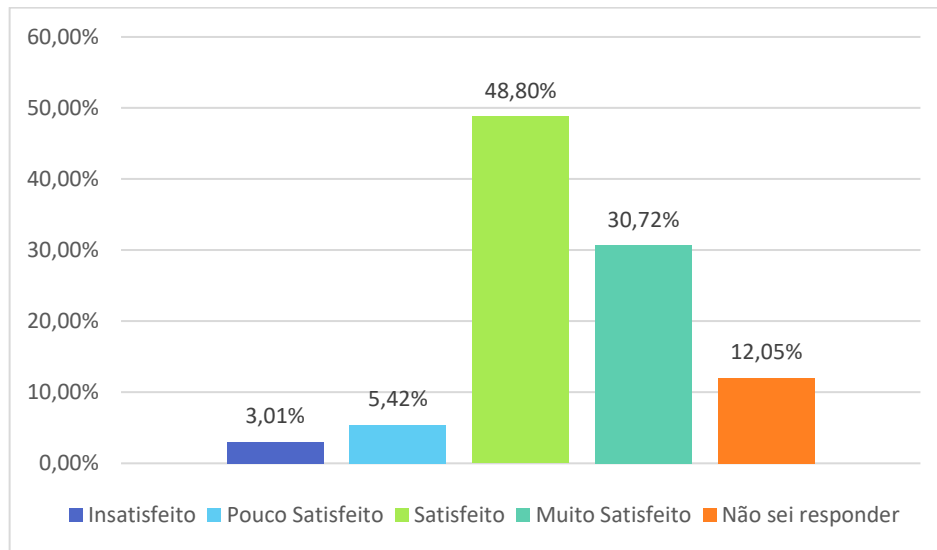
Sobre a avaliação do mobiliário das Bibliotecas, constata-se uma avaliação positiva, sendo essa de 86,14%. 6,63% não souberam responder e 7,23% demonstraram insatisfação.

3.4.5.6 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 53 – Acessibilidade oferecida pelas Bibliotecas



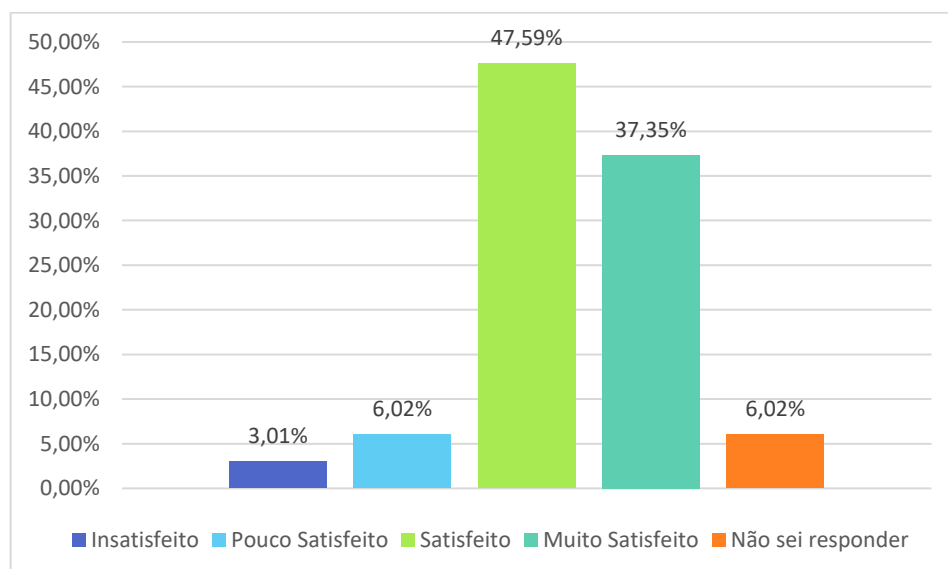
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Observa-se que grande parte dos respondentes, 79,52% avaliaram de forma positiva. 12,05% não souberam responder e 8,43% demonstraram insatisfação.

Destaca-se que 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.

3.4.6 Ventilação e iluminação

Gráfico 54 - Satisfação quanto à ventilação e iluminação das Bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

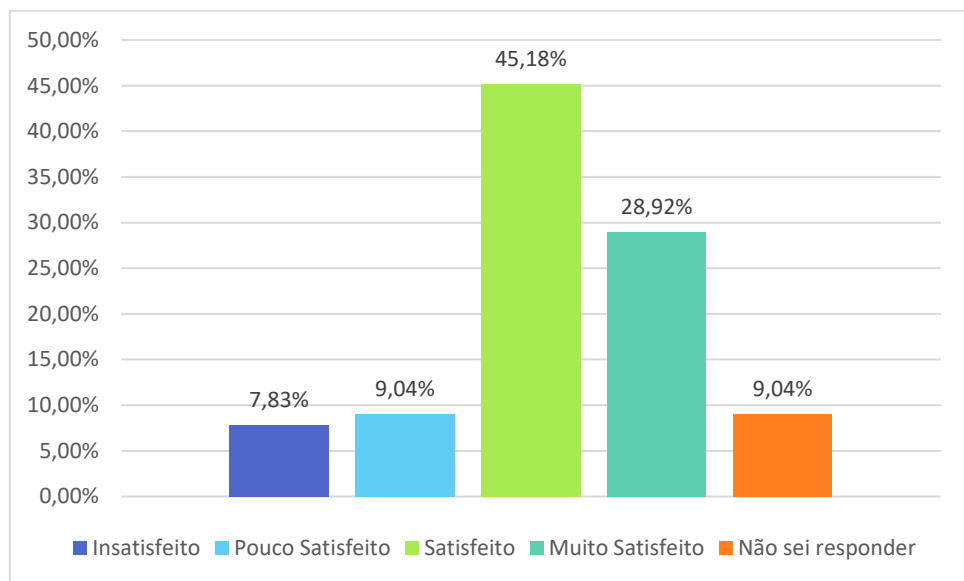
No que diz respeito a ventilação e iluminação nas Bibliotecas, observa-se que há uma demonstração de satisfação da maioria (84,94%). 9,03% demonstraram insatisfação e 6,02% não souberam responder. Um dos respondentes (referente à Biblioteca Central) relatou “Falta ventilação nas salas de estudo em grupo. Acredito que um ventilador de teto em cada uma das salas seria o suficiente. A quantidade de janelas é muito bom. Porém, se não deixar a porta aberta, não tem por onde o ar ventilar.”

3.4.7 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 55 - Satisfação em relação às condições sonoras das Bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Avaliação positiva. 74,10% demonstraram satisfação, 9,04% não souberam responder e 16,87% insatisfeitos.

O espaço dedicado a respostas abertas foi utilizado nove vezes para relatar questões referentes às condições sonoras das bibliotecas.

Há a necessidade de substituição de divisórias por *drywall* para isolamento das salas de estudo em grupo para que possa diminuir/cessar o barulho provocado pela interação na

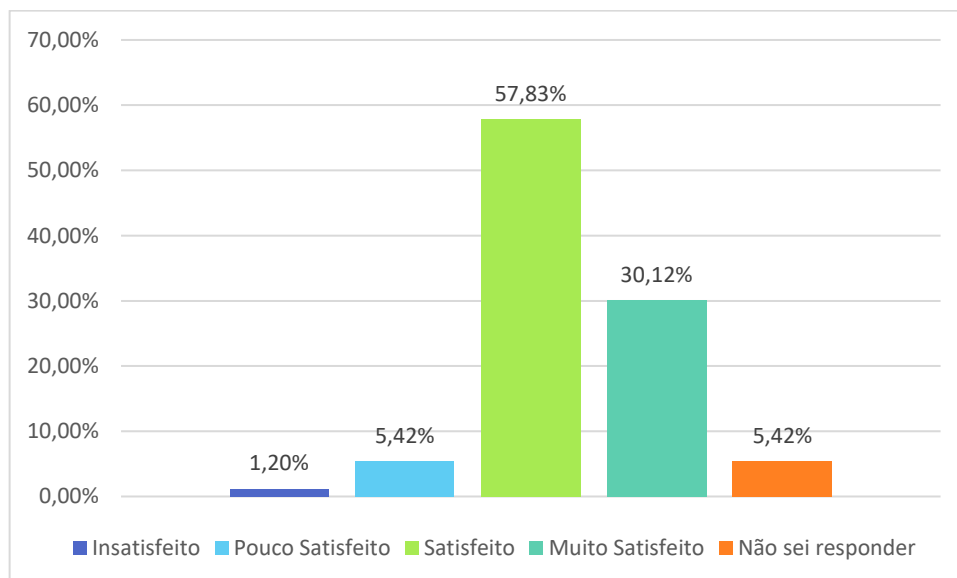
realização de trabalhos ou estudos em grupos na Biblioteca Central. Na Unidade Santa Clara e Campus Varginha a Biblioteca está localizada em frente a ambientes de muita movimentação e ruídos, conforme sugerido por um dos respondentes ao mencionar que a biblioteca deveria: “Ser em outro local, pois fica em um ambiente de socialização. O barulho atrapalha.”

Também foi citado “Acho que o silêncio absoluto é essencial na biblioteca. As vezes os alunos fazem muito barulho e até mesmo as funcionárias da biblioteca, quando está no fim do expediente ficam "agitadas".” Nesse aspecto deve haver uma melhor reorganização e orientação dos funcionários e usuários para que seja garantido um ambiente adequado ao estudo.

3.4.8 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 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 56 - Satisfação com a sinalização disponibilizada nas Bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

De maneira geral os participantes da pesquisa estão satisfeitos com a sinalização nas Bibliotecas. 87,95% demonstraram satisfação, 5,42% não souberam responder e 6,62%

demonstraram insatisfação. Embora a avaliação tenha sido positiva, ressalta-se a importância de oferecer ao usuário uma orientação visual eficiente para obter acesso aos serviços e produtos existentes nas Bibliotecas, usufruindo assim dos benefícios proporcionados pelas mesmas.

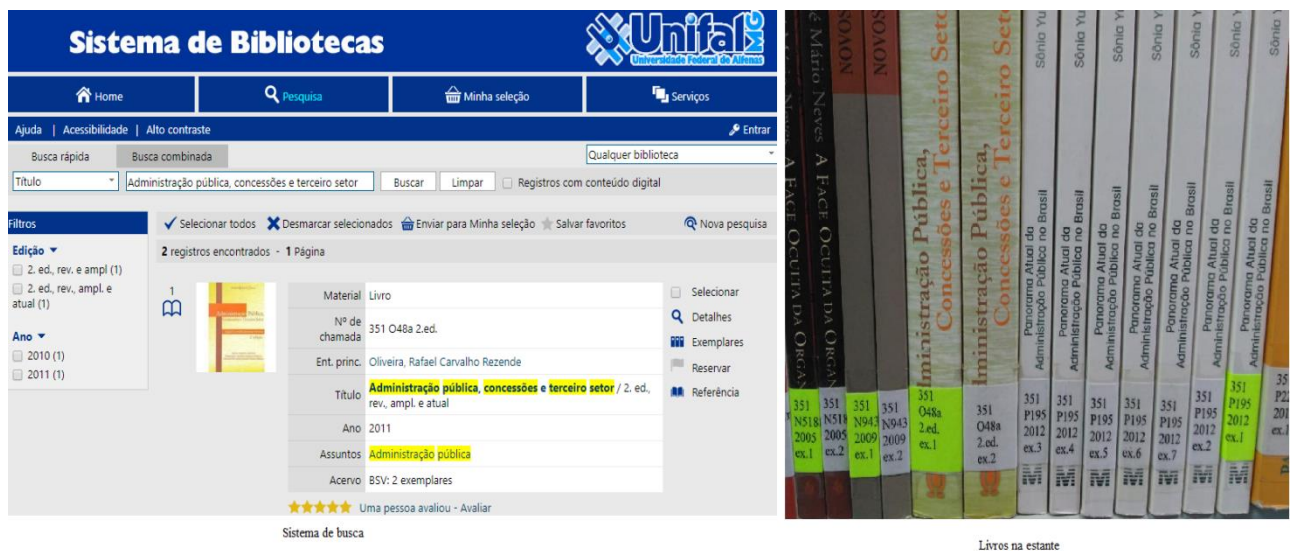
3.4.8.1 Indicação da localização dos livros

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 objetivam 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 pela classificação do assunto, notação do sobrenome do autor e pela edição ou ano 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



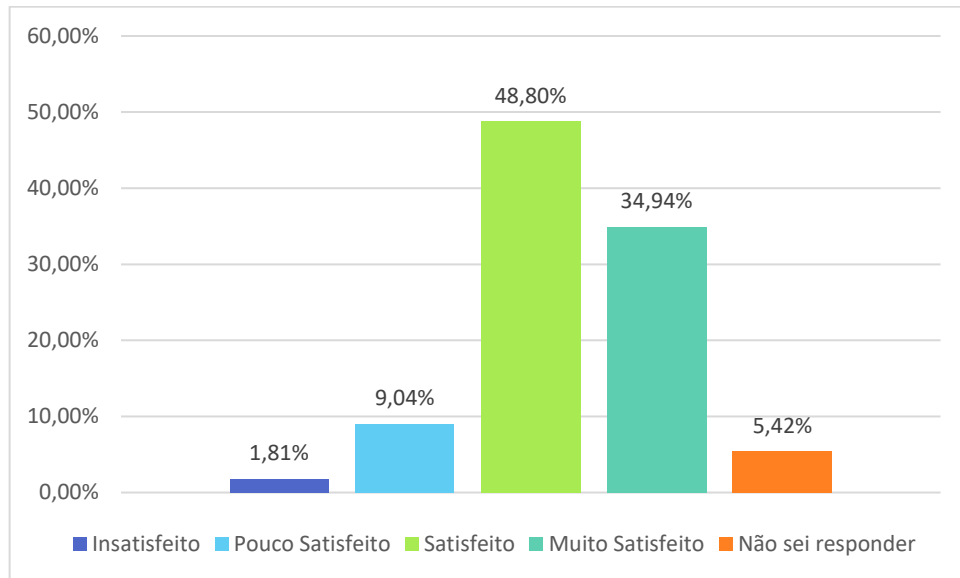
Fonte: Sistema de Bibliotecas (2022).

Assim, 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

O Gráfico 57 demonstra a satisfação dos usuários em relação à forma de indicação da localização dos livros nas estantes.

Gráfico 57 - Satisfação com a indicação dos livros nas estantes



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

No que diz respeito à indicação da localização dos livros nas estantes verifica-se, de forma geral, que é satisfatória em todas as Bibliotecas. 83,73% demonstraram satisfação, 10,85% demonstraram insatisfação e 5,42% não souberam responder.

3.4.9 Atendimento oferecido

O serviço de atendimento de uma biblioteca lida com necessidades específicas dos usuários, das pessoas que procuram a biblioteca, seja presencialmente ou nos canais de atendimento remoto que são colocados à disposição para atendimento (e-mail, WhatsApp, 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 atendimento.

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

3.4.9.1 Quantidade de funcionários

Atualmente as Bibliotecas contam com o quadro de servidores e funcionários apresentado no Quadro 2 abaixo:

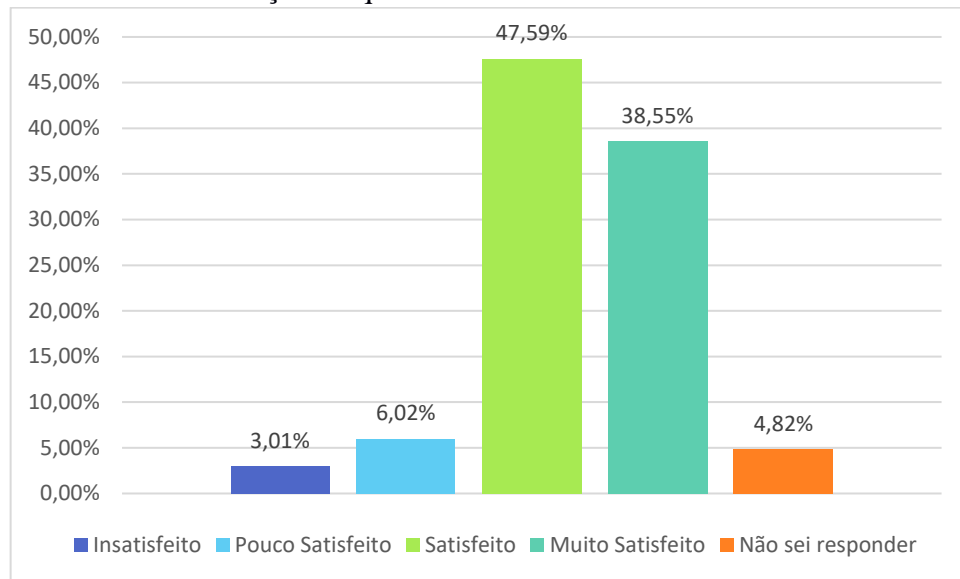
Quadro 2 - Quadro de pessoal das Bibliotecas

Biblioteca	Quantidade	
Biblioteca Central - Campus Sede	5	Funcionários terceirizados
	3	Bibliotecários-Documentalistas
	1	Assistente em administração
Biblioteca da Unidade Santa Clara	4	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
	1	Secretário-executivo

Fonte: Dados da pesquisa

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

Gráfico 58 – Avaliação da quantidade de funcionários



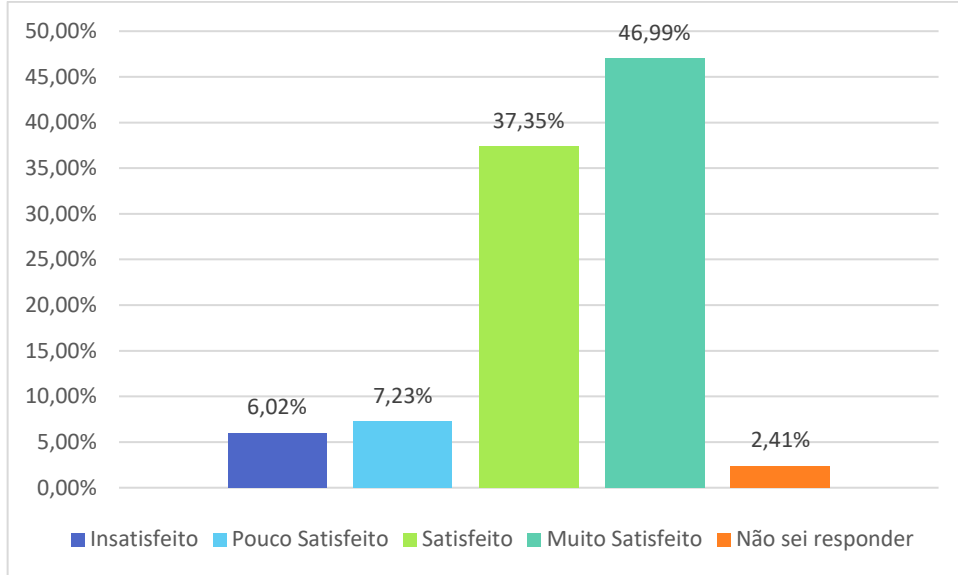
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A quantidade de funcionários para atendimento nas Bibliotecas foi avaliada como satisfatória, chegando a representar 86,14% de satisfação, 9,03% demonstraram insatisfação e 4,82% não souberam responder.

Vale ressaltar que, atualmente, pela falta de funcionários terceirizados para atendimento, alguns bibliotecários estão tendo que realizar tal atividade em grande parte de seu horário de trabalho, adiando assim a realização das atividades que são de suas atribuições, e a oferta de novos serviços. Tal fato tem acontecido principalmente na Biblioteca do campus de Poços de Caldas, que conta apenas com dois atendentes terceirizados. Ressalta-se ainda que as Bibliotecas funcionam nos três períodos, manhã, tarde e noite, sem interrupção de horário.

3.4.9.2 Disponibilidade e cordialidade

Gráfico 59 - Satisfação com a disponibilidade e cordialidade

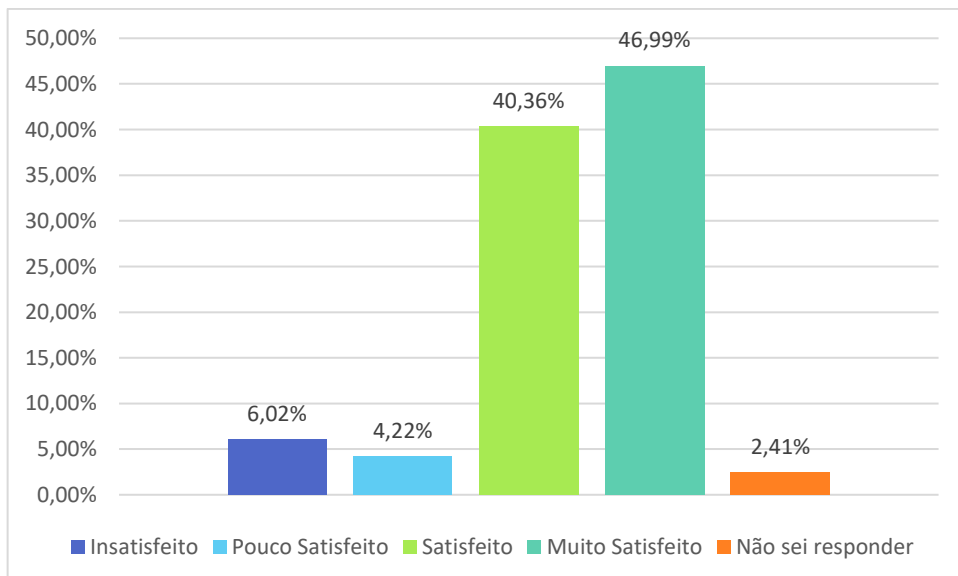


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Verifica-se que a disponibilidade e cordialidade dos funcionários foram bem avaliadas. 84,34% demonstraram satisfação, 13,25% demonstraram insatisfação e 2,41% não souberam responder.

3.4.9.3 Capacidade dos funcionários em oferecer informações

Gráfico 60 - Satisfação com a capacidade dos funcionários em oferecer informações



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Verifica-se a satisfação dos participantes em relação à capacidade dos funcionários em oferecer informações a respeito dos serviços oferecidos pelas bibliotecas. 87,35% demonstraram satisfação, 10,24% insatisfação e 2,41% não souberam responder.

No espaço destinado à apresentação de críticas e sugestões, foi sugerido “Treinamentos para os funcionários” e também houve algumas demonstrações de insatisfação. Dessa forma, é necessário considerar a promoção de treinamentos que possibilitem aos funcionários o desenvolvimento de suas habilidades e competências da melhor forma possível, refletindo assim no aprimoramento do atendimento prestado ao usuário.

3.4.9.4 Horário de atendimento

As Bibliotecas do SIBI/UNIFAL-MG atendem conforme horário a seguir:

Biblioteca Central – campus Sede -

Alfenas

Segunda a sexta-feira: 07h10min às 20h50min

Biblioteca Unidade Santa Clara -

Alfenas

Segunda a sexta-feira: 07h10min às 20h50min

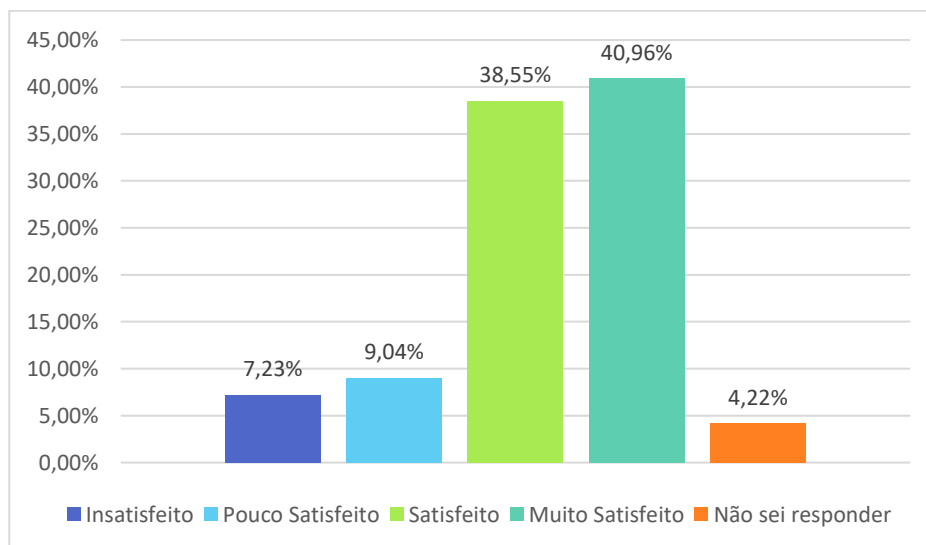
Biblioteca Campus Poços de Caldas

Segunda a sexta-feira: 08h10min às 21h20min

Biblioteca Campus Varginha

Segunda a sexta-feira: 07h30min às 21h50min

Gráfico 61 - Satisfação com os horários de funcionamento das Bibliotecas

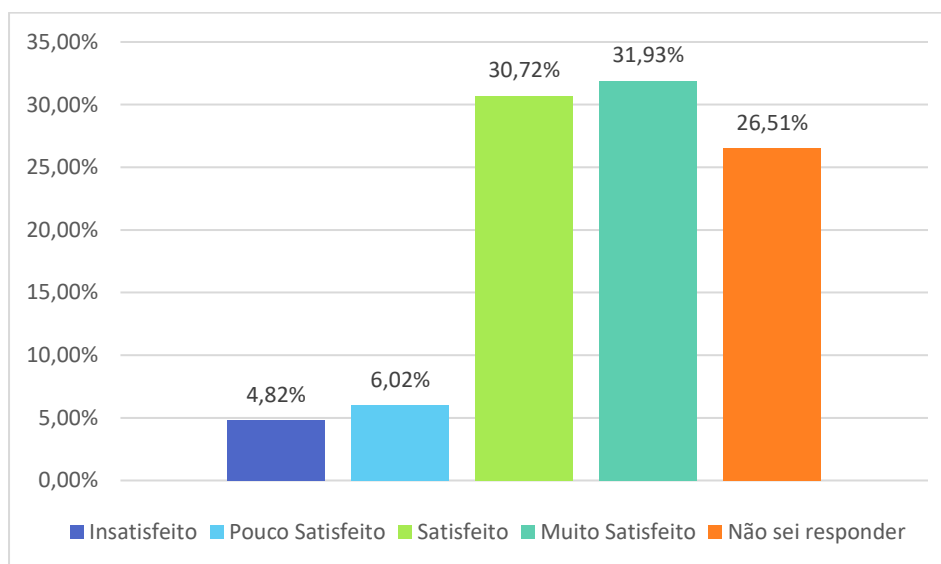


Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Avaliação positiva na medida em que 79,51% demonstraram satisfação. Entretanto, 4,22% não souberam responder e 16,27% demonstraram insatisfação. No espaço destinado à apresentação de críticas e sugestões, houve a sugestão de extensão do horário de atendimento. Nesse sentido cada biblioteca deve analisar o potencial de ampliação considerando o quantitativo de pessoal disponível.

As bibliotecas oferecem canais para atendimento remoto, como e-mail, telefone, WhatsApp. Apesar do e-mail ser o principal canal de atendimento remoto, o Sistema de Bibliotecas e as Bibliotecas do Campus de Varginha e de Poços de Caldas também oferecem atendimento via WhatsApp.

Gráfico 62 - Satisfação com atendimento remoto



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

62,65% demonstraram satisfação. Entretanto, 26,51% não souberam responder e 10,84% demonstraram insatisfação.

3.4.10 Satisfação com o Site

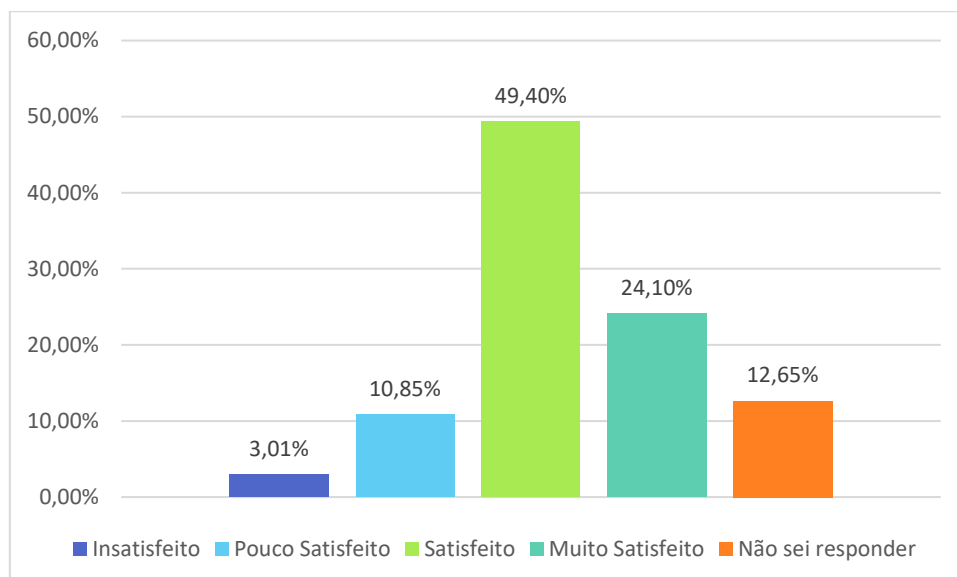
A nova página do Sistema de Bibliotecas foi lançada em fevereiro de 2022. O novo *layout* busca facilitar o acesso aos serviços, conteúdo e informações sobre as Bibliotecas.

Além dos serviços já oferecidos, como consulta ao acervo, renovação e reserva, foram disponibilizados novos recursos e relação dos recursos tecnológicos

disponibilizados pelo SIBI/UNIFAL-MG que oferecem acesso a conteúdo e serviços de forma remota, entre outros.

Com a nova página, o SIBI/UNIFAL-MG busca facilitar ainda mais o acesso às informações e serviços, oferecendo ao usuário uma melhor experiência de navegação.

Gráfico 63 - Satisfação com o Site



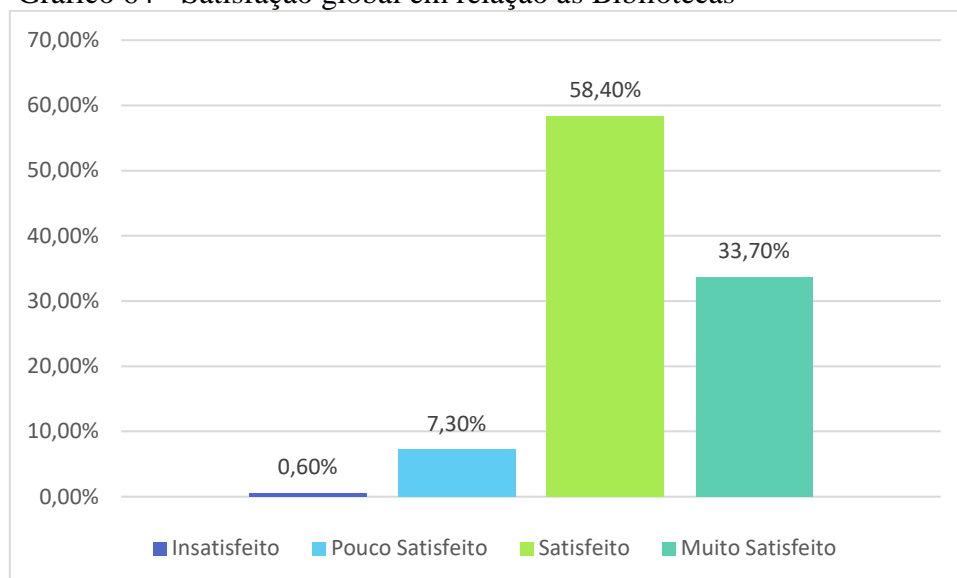
Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Verifica-se a satisfação dos participantes em relação à página do Sistema de Bibliotecas. Conforme pesquisa, 73,50% demonstraram satisfação, 13,86% insatisfação e 12,65% não souberam responder.

Destaca-se que a página está em constante atualização e melhorias.

3.4.11 Satisfação global

Gráfico 64 - Satisfação global em relação às Bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

De forma geral a satisfação global em relação às Bibliotecas, foi positiva. O índice de satisfação global com os serviços prestados pelas Bibliotecas foi de 92,1% e 7,9% demonstraram insatisfação.

No entanto, também houve uma pequena porcentagem (0,60%) de manifestação de insatisfação. Observa-se que a soma da manifestação de insatisfação global em relação aos produtos e serviços prestados representa 7,9% das respostas, o que requer uma atenção nos pontos de insatisfação apresentados na pesquisa, principalmente nas questões destinadas às sugestões de melhorias.

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, na tabela abaixo são apresentados os principais pontos relatados pelos participantes da pesquisa:

Tabela 1 – Sugestões de melhorias

Pontos levantados	Nº de menções pelos dos usuários
Atendimento/funcionários	9
Infraestrutura	8
Acervo físico (atualização e quantidade e processo de aquisição)	10
Acervo virtual (ampliação e ferramentas, impressão)	3
Organização da Biblioteca/Sinalização	1
Limpeza	1
Condições sonoras	6
Horário de funcionamento	6
Iluminação e ventilação	1
Sistema SophiA (envio de notificação)	4
Circulação (consulta, empréstimo, devolução, renovação, reserva)	12
Melhorar a forma de pagamento de multas	5
Regras de utilização	4
Nada Consta	1
Site	1
Normalização	1
Tutoriais	1
Wi-fi	1

Fonte: Dados da pesquisa

Aumentar o acervo de empréstimos de livros físicos relacionados à história

Treinamentos para os funcionários

Horário de funcionamento até às 21:50 e nos finais de semana até o horário da tarde.

Deixar aberto em fluxo contínuo o sistema de pedidos de novos livros para as disciplinas. Mesmo que sejam licitados e comprados 1x/ano.

Aumentar prazo para devolução e número de renovações

Oferecer o método pix para pagar multas.

Aumentar o prazo de empréstimos para servidores, ou então o número de vezes que podemos renovar via sistema.

Ampliar a base de livros digitais

Acho que o silêncio absoluto é essencial na biblioteca. As vezes os alunos fazem muito barulho e até mesmo as funcionárias da biblioteca, quando está no fim do expediente ficam "agitadas".

A implementação da emissão automatizada de Nada Consta, tendo em vista que é um documento utilizado em vários outros processos da Unifal

Aumentar a quantidade de bibliotecas virtuais, incluindo títulos estrangeiros.

Agradecida

Notificar que os livros precisam ser devolvidos no exato dia de devolução, ao invés de um dia antes. De preferência fazer os dois, mas caso não tenha como dar preferência ao aviso no dia da devolução

Serviço de impressão de livros digitais, de acordo com a legislação.

Mais livros de UI/UX, interface web, programação web, melhorar o acesso a internet (tudo no campus santa clara)

Aumentar a quantidade de exemplares e o prazo para os empréstimos.

Mais opções de livros

Melhorar o atendimento! Principalmente um dos homens que ficam na entrada. Super grosso!

Melhorar a estrutura da biblioteca

Aumentar o acervo de livros físicos da área de linguagem e de literatura e aumentar o período de empréstimo para 15 dias.

Mais funcionários e melhorar cursos oferecidos a eles.

poder levar pastas normalmente para dentro (já que não é possível roubar livros em pastas minúsculas) e poder sair da biblioteca por um período de tempo sem ter que tirar tudo do armário. No geral, revisar as regras da biblioteca.

Site é poluído, muita informação.

Melhorar o atendimento. Precisei localizar um livro, pedi ajuda e fui deixada plantada sem saber o que fazer. Fiquei tão chateada que desisti do empréstimo e ã retornei mais. A mulher que me

atendeu além de rir (com deboche) quando falei meu nome foi atender outra pessoa que chegou depois de mim e simplesmente me ignorou. Foi horrível.

Empréstimos de livros por mais tempo.

O ambiente de estudos na biblioteca do campus de Poços de Caldas, por vezes, é um pouco barulhento, faltando respeito por parte dos usuários. A implementação de regras mais rígidas quanto a isso auxiliaria a dinâmica e eficiência de estudos de quem utiliza os espaços físicos desta biblioteca.

Ser em outro local, pois fica em um ambiente de socialização. O barulho atrapalha.

Para os cursos noturnos pensamos em mais tempo de empréstimo dos livros, e mais acessibilidade de horários. Muitos alunos são de outras cidades e vêm de ônibus, precisando ir à biblioteca em horário de aulas.

O acervo online é muito útil e poderia ser ainda mais abrangente.

Gostaria que o app Sophia enviasse notificações para renovação dos livros retirados.

Facilitar a forma de pagamento de multas, muito trabalhoso a forma atual.

O sistema de pesquisa é bem arcaico, com dificuldades nos preenchimentos de campos/seleção, e muita informação específica/compactada. Quem chega de cara e quer tentar explorar não consegue, mesmo tendo facilidade com meios digitais. É chato e desgastante ter que ficar avaliando minuciosamente o que precisa ser buscado/clicado. Isso sem contar com a atualização de páginas, que as vezes não acontece. As meninas da biblioteca sempre ficam de cara fechada (maioria), o que deixa bem claro que elas não estão abertas para retirar dúvidas e informações. Confesso que as vezes me sinto incomodado em querer esclarecer dúvidas. O sistema de pagamento de multas ficou no milênio passado, sendo ridicularmente antiquado. Meu Deus! Ter que gerar um boleto específico. Pagar somente em um banco. Correr atrás de emeio de biblioteca específica (campus). Anexar comprovante. Passar por análise, e ainda depois ter a liberação... Creio eu, que pelos meios digitais disponíveis hoje, pode acontecer uma atualização. Ademais, acho desnecessário o lembrete de 2 dias antes do vencimento e 1 dia (ou mesmo dia) não. Seria interessante enviar no mesmo dia para assim que o aluno já ter acesso e ler o emeio, ele poder resolver a pendência. Grato por ter a oportunidade de expressar sobre. Canais de atendimento rápidos e claros, poderiam gerar um maior interesse numa área tão interessante e importante na graduação de um aluno. As vezes me sinto com preguiça até de passar na frente da biblioteca.

Aumentar o prazo de devolução e fazer a renegociação de dívidas por atraso.

Deixar os manuais de normalização mais claros e atualizar os templates para um formato .docx. Se possível, gostaria que os bibliotecários criassem um modelo de citações no Mendeley e Zotero, pois reduziria o tempo com correções de erros nas referências.

Funcionários evitem de ficar conversando sobre coisas da vida pessoal, pois quem vai para estudar na biblioteca não tem um bom lugar de estudos em casa. Elas estavam falando muito alto sobre casas Bahia e eu estava tentando estudar na parte cima e me atrapalhou. O horário poderia ser mais flexível porque tenho aula integral e a biblioteca fechar antes das 9h e sobra pouco tempo para estudar. Poderia fechar mais tarde ou abrir aos sábados, no dia do feriado também não abriu. Não há necessidade de arrastar aquele carrinho com apenas 1 livro dentro, além de fazer o maior barulho ele atrapalha na concentração, colocar alguma coisa nas rodinhas para evitar barulho tão alto pode ser uma opção. O Wi-Fi só pega bem do lado mais próximo da entrada sendo que as mesas de estudo estão do lado oposto, poderia atender mais o lado que os alunos sentam para estudar.

Mais obras voltadas ao mercado financeiro e educação financeira.

Disponibilidade do horário para noturno, reavaliação da regra quanto a permissão de entrada de materiais como pastas, cadernos, sacolas, etc...

Gostaria de ter disponível para consulta este livro: Livro Fisiopatologia Da Nutrição E Dietoterapia, 1ª Ed 2021

Prolongar o prazo na hora da devolução dos livros

Aumentar a quantidade de renovações online pelo SophiA.

Facilitar pagamento de multa

A conversa dos funcionários atrapalha

Colocar um quadro nas salas de estudo em grupo

A biblioteca em si é muito boa. Porém o ruim é pra ter acesso a área de estudo não pode entrar com muitas coisas.

Os funcionários (homens) da biblioteca, deveriam ser mais educados. Sempre estão lá com a cara ruim e falando com falta de educação. Ademais, as cabines de estudo em grupo sempre estão cheias, deveriam organizar mais para que todos possam ter acesso.

Deveria melhorar a mobilidade do aluno pois os armários exclusivos para guardar material é uma burocracia, tem que retirar tudo da bolsa para entrar na biblioteca e isso gasta tempo, além disso uma estudante como eu que passa o dia todo na biblioteca não pode sair por cinco minutos e tomar um copo de café que deve retirar todo material da mesa, guardar na mochila que está lá no armário, entregar chave de armário e ai passa 5 minutos você volta, pega chave, retira tudo novamente da bolsa, guarda material no armário para voltar a estudar e esses detalhes parece bobo mas gera estresse e insatisfação. Ainda mais para pessoa que não moram em alfenas e só tem a biblioteca para estudar, então a minha opinião para que melhore a mobilidade do aluno seria ter acesso de onde esse aluno mora, primeiramente, e caso não seja na cidade de alfenas que ele possa ter mais acesso a esse serviço de poder guardar seu material no armário e assim poder

estudar tranquilamente e também sair por 5 minutos q seja para tomar um ar, beber um café sem ter que ficar retirando material e guardando tudo novamente. Outra questão são as salas destinadas para grupo, além de ser mínimas para a quantidade de alunos que usam as salas muitas vezes são mal usadas por alunos que ficam jogando conversa fora e isso ou as vezes não é visto por quem trabalha lá ou vêem mas não tomam nenhuma atitude de perceber como estão usando a sala. No mais, vale salientar a necessidade de mais tomadas para aparelhos eletrônicos em alguma áreas da Biblioteca que limitam o local de uso.

Não colocar horários quando o livro deve ser entregue no mesmo dia, pois isso gera multa; muitas vezes esse tempo é pouco para a utilização do livro.

Aquisição de livros com anuência do professor

Cadeiras mais confortáveis nas mesas de estudo.

Falta ventilação nas salas de estudo em grupo. Acredito que um ventilador de teto em cada uma das salas seria o suficiente. A quantidade de janelas é muito bom. Porém, se não deixar a porta aberta, não tem por onde o ar ventilar.

Satisfeito

Aumentar o prazo de entrega dos livros

Acredito que poderiam ter livros mais voltados para o entretenimento dos estudantes pois essa seria uma forma maravilhosa de estimular a leitura por prazer entre os estudantes. Então aumentar o acervo da universidade seria excelente. Também acho que a biblioteca poderia funcionar aos sábados, ao menos durante o dia. Muitos estudantes usam o ambiente para estudar e se funcionasse aos sábados ajudaria bastante.

Local adequado para leitura e com comodidade para descanso, como pufes e almofadas grandes no chão

1) Aumentar acervo digital, sem se descuidar do impresso, pois o uso de telas para estudo divide opiniões sobre conforto, qualidade devida e saúde dos olhos e outros efeitos. 2) tornar menos burocrático o caminho até o e-book; 3) Buscar plataformas abertas e/ou livres para acesso de material bibliográfico digital; 4) de modo geral a Universidade precisa de um fortalecimento da inclusão digital. As dificuldades financeiras e de conhecimento técnico para cuidar dos equipamentos digitais, por parte dos estudantes e a comunidade em geral, além do uso de celulares em afastado as pessoas dos notebooks o que tenho observado como docente, uma onda de exclusão digital dos estudantes (isto carece de confirmação por estudos e pesquisas deste tipo). Parabém, pela pesquisa.

Seria bacana se os estudantes pudessem estudar no espaço do acervo, próximo aos livros.

tutorial

aumentar o tempo de funcionamento para 22h nos dias de semana e abrir na parte da manhã pelo menos aos sábados (08h - 12h), para curso integral que 3x por semana as aulas terminam 19h, a biblioteca fechar 20:50, 20:30 o aluno ter que sair, pq a funcionária "gentilmente" "manda" que o aluno se retire, muito pouco tempo a ser utilizado de fato dentro da biblioteca... considerando que depois que aula termina as 19h, não necessariamente ele vai para biblioteca, ele faz um lanche primeiro. Questão do barulho: funcionarias do período da tarde para noite, a conversa delas dependendo onde o aluno está sentado, dá para ouvir e atrapalha demais, já que o aluno vai para biblioteca por conta do silencio. Por conta do ambiente ser aberto, a atenção é facilmente interrompida pelo ruído e pelo barulho.-- Além dos alunos, todos funcionários, inclusive da limpeza, arrastam as cadeira, e é o tempo todo, não tem um horário certo do dia, ou um período, mas principalmente de tarde para noite... Já pensei em pedir para levantar a cadeira quando for guardar, mas enfim...para lugar que é para se ter silencio, tem-se barulho demais. Salas em grupo a acústica não é boa, se ouve tudo que é falado na outra sala, se o grupo discute algum assunto e outro grupo quer estudar em silencio, não tem como !! O fato da sala ser direcionada a grupo de estudos também não é respeitada, pois sempre ocorre de um único aluno, utilizar, e outro aluno ter que sinalizar para ele que a sala é para uso coletivo, ou seja em grupo, já que isso não compete ao funcionário na biblioteca informar ao aluno, acho que o funcionário não precisa retirar o aluno da sala, basta informa-ló do que está escrito na porta: Amigo, caso não não tenha lido, a sala é para uso em grupo. O ideal seria cabines individuais, com bancadas, divisórias e tomada, pois assim não desconcentraria e a questão da conversa paralela que sempre ocorre de alunos e funcionários seria menos perceptível. Seria um espaço adequado para uma leitura silenciosa. Sobre tudo isso é necessário ressaltar que estamos numa universidade inclusiva e que seus usuários diga-se aluno são portadores de necessidades especiais, mesmo elas não sendo nítida, o deficit de atenção, a forma que em que eles processam as informações sensoriais em cada ambiente interfere no seu rendimento. O simples fato de um barulho atrapalha todo um planejamento da função executiva e foco do aluno que seria para estudo, e o cérebro distrai e fica pensando quando esse barulho vai terminar, e aí a dificuldade em dar sequência na atividade em si e perder o ritmo.

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/UNIFAL-MG. Sendo assim, propõe-se as seguintes ações:

- a) Sugerir junto à Prima melhorias no SophiA e App (mudança no sistema de notificação do SophiA e App, cadastro de usuários, login e senha igual ao sistema acadêmico e demais sistemas da UNIFAL-MG - processo SEI 23087.005799/2021-56) visando facilitar o acesso aos serviços das Bibliotecas por meio de dispositivos móveis;
- b) Analisar a alteração no número de renovações online;
- c) Analisar a possibilidade de alteração do regulamento em alguns pontos levantados nas questões abertas, tais como: circulação/renovação; formato de pagamento de multas, dentre outras orientações relacionadas ao mesmo;
- 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) Direcionar atendente e/ou estabelecer outros métodos para apoio personalizado ao usuário na busca pela informação/material, em especial, na Biblioteca Central;
- g) Realizar acompanhamento de maneira contínua e realizar orientações necessárias ao bom atendimento aos usuários;
- h) Oferecer o método pix para pagar multas (processo SEI 23087.018811/2022-73);
- i) Solicitar à PROPLAN o estudo de melhorias na ambientação (ventilação, calor, frio, poeira, barulho etc.);
- j) Solicitar novo *layout* para o ambiente de estudo, individual e em grupo (Biblioteca do campus Sede) 23087.005928/2021-14;
- k) Solicitar instalação de quadros nas salas de estudo em grupo;

- l) Solicitar a substituição das divisórias das salas de estudo em grupo por divisórias de *drywall*;
- m) Realizar maior divulgação dos serviços prestados através da página do Sistema de Bibliotecas, redes sociais e outros meios;
- n) Ampliação do horário de funcionamento, mediante reposição/ampliação do número de profissionais;
- o) Ampliar o número de colaboradores na Biblioteca de Poços de Caldas;
- p) Criação de ambiente para leitura, confortável e descontraído, com aquisição de puffs e sofás);
- q) Aumentar o ambiente de estudo (mais mesas) próximo ao acervo (Biblioteca Central);
- 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) Manter a assinatura das Bibliotecas Virtuais;
- u) Divulgar as ferramentas disponíveis nas Bibliotecas Virtuais, como método de impressão;
- v) Sintetizar as informações na página do Sistema de Bibliotecas tanto quanto possível;
- w) Disponibilizar novo terminal web SophiA;
- x) Implementar/melhorar canais de atendimento remoto ao usuário;
- y) Automação de procedimentos, como o Nada Consta;
- z) Aquisição de equipamentos de autoatendimento, com tecnologia RFID, para maior autonomia dos usuários;
- aa) Atualização do Manual de Normalização sempre que houver atualização nas normas da ABNT;
- bb) Realizar o planejamento da limpeza de forma a minimizar os ruídos provocados pela execução;
- cc) Analisar melhor forma de divulgação do processo de aquisição de livros físicos junto ao corpo docente;
- dd) Implementar forma de acompanhamento online das sugestões de aquisição de material bibliográfico.

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.

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 apresenta 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. 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.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS. **Sistema de Bibliotecas.** 2022. Disponível em: <https://www.unifal-mg.edu.br/bibliotecas/> Acesso em: 02 jan. 2023.