

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PLANEJAMENTO E GOVERNANÇA
PÚBLICA**

NELISSA CARLETO SANDY

BOAS PRÁTICAS DA BIBLIOTECA CENTRAL DO CAMPUS CURITIBA

**RELATORIO TÉCNICO SOBRE SEMINÁRIO
CURITIBA
2011**

BOAS PRÁTICAS DA BIBLIOTECA CENTRAL DO CAMPUS CURITIBA

Relatório sobre Seminário apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Governança Pública da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, em 24 de agosto de 2011, na Sala A302, como cumprimento da Disciplina Tópicos Especiais Aplicados ao Setor Público – Seminários de Casos de Boas Práticas da Gestão Pública.

Orientadora: Profa. Dra. Isaura Alberton de Lima

Co-orientador: Prof. Dr. Armando Rasoto

CURITIBA

2011

CURRICULUM VITAE DO PALESTRANTE

ADRIANO LOPES

Mestre em Tecnologia pela UTFPR (2010), Especialista em Gestão do Conhecimento nas Organizações pela UTFPR (2005), graduado em Biblioteconomia pela UFPR (2004) e em Gestão da Informação pela UFPR do Paraná (2001). Atua como Coordenador-Geral da Editora UTFPR e chefe das Bibliotecas do Campus Curitiba da UTFPR.

Curriculum lattes: <http://lattes.cnpq.br/3799510208742889>

1. Introdução

A Universidade Tecnológica Federal do Paraná, primeira universidade tecnológica do país, dispõe de uma estrutura *multicampi*.

No campus Curitiba, o mais antigo nesta estrutura, situa-se o Departamento de Biblioteca, cujo acervo é de aproximadamente 51.000 livros, que somados aos demais materiais, totalizam 83.500 itens. Este Departamento encontra-se dividido em setores, dentre os quais: Seção de Atendimento ao Usuário, Seção de Processos Técnicos, Setor de Periódicos e Materiais Especiais, Setor de Aquisição de Materiais Bibliográficos, Biblioteca Setorial Ecoville.

Decorrente da expansão universitária, o aumento do número de usuários – atualmente cerca de 9.362 (destes, 7.941 alunos, 987 docentes e 434 técnicos-administrativos) -, em detrimento do parco número de servidores e das dificuldades orçamentárias, vem ocasionando diversos desafios de gestão, os quais ensejaram a implementação de novas metodologias de avaliação das necessidades dos usuários, adoção de ações pró-ativas e não reativas para melhoria dos processos, criação de Boletim de Novas Aquisições para divulgação de obras incorporadas ao acervo, dentre outros.

2. Descrição dos Problemas

Os principais desafios a serem enfrentados eram:

- a) Conhecer o perfil dos usuários da Biblioteca;
- b) Quantificar os livros emprestados, para que a aquisição de novos exemplares fosse eficaz;
- c) Demora na aquisição de livros;
- d) Acesso a alguns setores restrito aos alunos e à comunidade;
- e) Baixo índice de utilização do Portal de Periódicos da Capes (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior);
- f) Reforma da Biblioteca;
- g) Abertura da Biblioteca Ecoville;

- h) Padronização do nome de alunos, professores e técnicos-administrativos da UTFPR no catálogo de autoridades da Biblioteca;
- i) Quantificar o número de usuários de cabines e computadores;
- j) Poucos recursos financeiros;
- k) Manter os usuários informados.

3. Método de implementação e descrição dos resultados

- a) Conhecer o perfil dos usuários da Biblioteca

Para bem responder às demandas dos usuários, a Biblioteca do Campus Curitiba dispõe de um quadro escasso de servidores. Ao par deste quadro, constatou-se a necessidade de primeiramente conhecer o perfil do usuário da Biblioteca, de modo a identificar novas necessidades de produtos e serviços de informação, além de prestar serviço de excelência aos usuários.

Esta pesquisa de satisfação esbarrou nas seguintes dificuldades: escolha da ferramenta de aplicação; estabelecimento do período de aplicação; falta de pesquisas anteriores, as quais poderiam servir de comparativo dos resultados obtidos.

Em dezembro de 2009 foi realizada a pesquisa, contando com a participação de 1079 usuários. Simultaneamente, realizou-se uma sensibilização junto aos servidores da Biblioteca, bem como junto à Diretoria de Graduação e Educação Profissional (DIRGRAD), com vistas a obter maiores recursos financeiros.

Os resultados da pesquisa de satisfação puderam ser implementados já no início de 2010, através da elaboração de planejamento estratégico (com sugestões de usuários) e início da reforma e unificação das Bibliotecas do campus Curitiba (Central e Pós-Graduação).

Em 2011, os resultados decorrentes da pesquisa de satisfação foram: a conclusão da reforma da Biblioteca Central, a retomada do serviço de capacitação de usuários, a aquisição de estantes metálicas, e a abertura do Setor de Periódicos.

b) Quantificar os livros emprestados, para que a aquisição de novos exemplares fosse eficaz

Realizou-se ainda a emissão de relatórios de livros mais emprestados, de modo a priorizar a aquisição de mais exemplares. Importante ressaltar que tal quantificação nunca fora realizada antes pela UTFPR.

c) Demora na aquisição de livros;

Constatou-se que o processo aquisitivo dos livros era demorado, fato que gerava a perda dos orçamentos realizados. Uma solução para este problema foi a aquisição de livros eletrônicos, que permitiram a dinamização e ampliação do acesso. Ao custo de aproximadamente R\$24.000,00 (vinte e quatro mil reais), foi comprado um pacote de livros eletrônicos da Wiley-IEEE, na modalidade acesso perpétuo, com possibilidade de impressão de todo o conteúdo e acesso remoto ao mesmo. O custo médio foi de R\$ 57,00 (cinquenta e sete) reais por livro. A Wiley-IEEE é uma biblioteca eletrônica que abarca livros de engenharia elétrica, eletrônica e computação, e a aquisição do referido pacote contemplou também os usuários de todos os demais campi da UTFPR.

d) Acesso a alguns setores restrito aos alunos e à comunidade

Percebia-se um baixo índice de utilização da Biblioteca de Pós-Graduação, em detrimento da intensa utilização da Biblioteca Central.

Em observância à política de verticalização da Universidade, ou seja, amplo acesso aos usuários e à comunidade, fez-se a abertura da Biblioteca de Pós-Graduação para todos os alunos – inclusive para os da graduação – juntamente com a mudança de leiaute, de modo a facilitar o acesso aos materiais.

Os resultados desta abertura foram: a maior circulação de materiais, a otimização do espaço destinado aos estudos, e o conseqüente “desafogamento” da Biblioteca Central.

e) Baixo índice de utilização do Portal de Periódicos da Capes (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior)

Notava-se também que o índice de utilização do Portal de Periódicos da Capes (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior) era baixo. O referido Portal é uma biblioteca virtual que disponibiliza gratuitamente o acesso à produção científica do Brasil e exterior, fato que enriquece o estudo e a pesquisa dos usuários.

Para ser implementada e expandida ao maior número possível de usuários, inferiu-se a necessidade de possibilitar o acesso remoto ao Portal Capes. Em conjunto com a Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação (DIRGTI), este serviço foi implementado no início de 2010, por meio da configuração de *Proxy*. Posteriormente, houve a capacitação de servidores da Biblioteca e a divulgação do serviço junto à comunidade.

f) Reforma da Biblioteca

A necessidade premente de reforma decorria da escassez de espaço destinado aos usuários - agravada pela localização do Arquivo e Núcleo de Documentação Histórica, ambos na Biblioteca -, em detrimento de espaços administrativos amplos, além da falta de ligação entre o segundo e terceiro andares.

A reforma trouxe consigo a unificação das Bibliotecas, a realocação do Núcleo de Documentação Histórica para outro bloco da Universidade, a mudança do Arquivo e do Processamento Técnico para o terceiro andar, e a mudança de leiaute. Consequentemente, houve a centralização do acervo de livros no primeiro andar; centralização do acervo de periódicos e multimeios no segundo andar; criação de espaço multiuso no primeiro andar, com ênfase em capacitação de usuários; um único acesso para os usuários no primeiro andar; independência do Arquivo; espaços adequados para material aguardando processamento técnico; espaço para reuniões dos servidores da Biblioteca no terceiro andar; espaço para portadores de necessidades especiais no primeiro andar (acervo em braille); abertura do acesso aos Periódicos para todos os usuários; ampliação do número de cabines para estudos em grupo; proteção do acervo de livros de raios solares; utilização de

iluminação natural para o espaço de leitura (mesas próximas às janelas); instalação de ventiladores; abertura da sala de computadores.

A demora para conclusão da reforma ocasionou alguns efeitos negativos: o fechamento da Biblioteca Central na primeira semana de aula e do Setor de Periódicos até o início de maio de 2011; alguns usuários reclamaram da abertura da sala de computadores e do elevado número de mesas no primeiro andar; frustração da equipe de servidores, por falta de verbas para aquisição de móveis novos.

g) Abertura da Biblioteca Ecoville

A importante decisão de abertura da Biblioteca Ecoville trouxe uma série de desafios, dentre os quais, a falta de pessoal para o atendimento e o processo técnico, a falta de mobiliário adequado, insuficiência do acervo.

As soluções para estas questões consistiram no aproveitamento dos móveis e equipamentos que estavam na Biblioteca de Pós-Graduação; o deslocamento de um servidor técnico-administrativo para atendimento (parte da manhã, tarde inteira e parte da noite – das 10 às 19h), e às quartas-feiras atendimento até as 21h por bibliotecário plantonista; nos sábados: escala de plantão para os bibliotecários; substituição de estantes de madeira por estantes metálicas no segundo semestre de 2011.

A Biblioteca Ecoville ainda enfrenta alguns problemas, tais como: na execução das salas de estudos não foi considerada a necessidade de circulação de ar (divisórias do piso ao teto); a Biblioteca encontra-se localizada sobre o restaurante (risco de contaminação do acervo, pode provocar o surgimento de insetos e roedores; barulho que passa pelos *shafts*); as janelas não têm proteção para evitar o desaparecimento de materiais; porta com fechadura na parte superior, o que dificulta o acesso amplo de todos os servidores, especialmente dos que possuem menor estatura.

h) Padronização do nome de alunos, professores e técnicos-administrativos da UTFPR no catálogo de autoridades da Biblioteca

Diante da necessidade de padronização do nome de alunos, professores e técnicos-administrativos da UTFPR no catálogo de autoridades da Biblioteca, sem que tal ação onerasse a Instituição, utilizou-se a Plataforma Lattes.

Em experiência relatada e publicada no IV Encuentro de Catalogación y Metadatos, definiu-se a Plataforma Lattes para pesquisa positiva e negativa de autoridades (pessoas), enquanto utilizou-se a Biblioteca Nacional como fonte de pesquisa de autoridades:

UTFPR
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
Campus Curitiba

Padronização de autoridades

```
000      n # o
005     200911191458.3
008     081201nn|acnna||n      |n ana #d
040     $a BR-CuUTF $c BR-CuUTF
050     4 $b L864
100     1 $a Lopes, Adriano
400     1 $a Assunção, Adriano Lopes
400     1 $a Lopes Assunção, Adriano
670     $a Autor de: Compartilhamento da informação e do conhecimento em
        bibliotecas especializadas, 2005
670     $a PLattes 01/12/2008 $b (graduado em gestão da informação, UTFPR;
        graduado em biblioteconomia, UTFPR; especialista em gestão do
        conhecimento nas organizações, UTFPR; mestre em tecnologia, UTFPR;
        rem.)
675     $a BN online 01/12/2008
678     $a Currículo Lattes: $u http://lattes.cnpq.br/3799510208742889
```

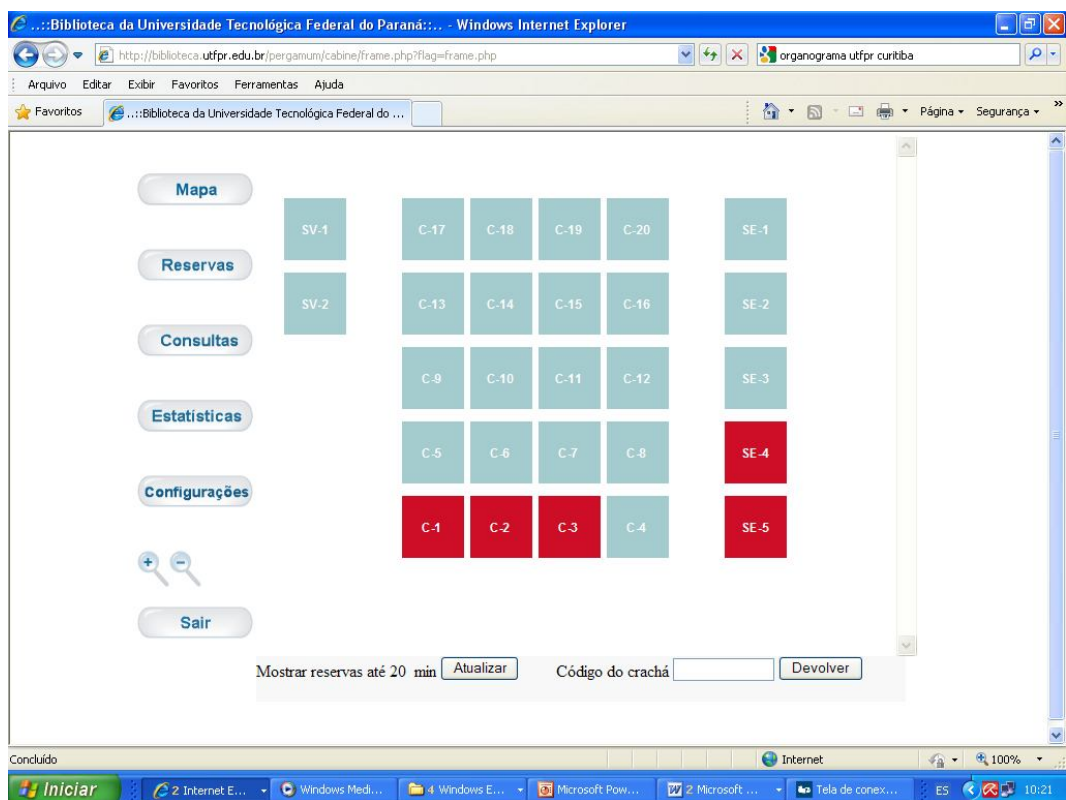
LOPES, Adriano (2011)

Foram dificuldades encontradas nesta experiência inovadora: a Universidade não possuía, à época, acesso ao Lattes Institucional; e atualmente o Sistema de Bibliotecas da UTFPR ainda não faz parte do Consórcio de Bibliotecas mantido pela Biblioteca Nacional (possibilita copiar ou baixar registros bibliográficos, via Internet, das bases de dados da Fundação Biblioteca Nacional, disponíveis no site <http://www.bn.br>).

i) Quantificar o número de usuários de cabines e computadores

Para ofertar um serviço de qualidade e acesso ao maior número de usuários, sentiu-se a necessidade de conhecer o número de usuários de cabines e

computadores. Sem custo algum, foi implantado o módulo de controle de cabines do Pergamum (sistema integrado e informatizado de Bibliotecas, que controla funções de aquisição, empréstimo etc), que possibilita inclusive a informação, em tempo real, quanto ao número de usuários:



LOPES, Adriano (2011)

j) Poucos recursos financeiros

As restrições orçamentárias demandaram soluções criativas para a aquisição de novos exemplares, dentre elas, a realização de campanha de arrecadação de livros de literatura e DVDs (sugestão dos usuários na pesquisa de satisfação) e negociação de multas (em vez de pagar o valor total da multa, o aluno adquire um livro ou DVD e o doa à Biblioteca).

Tendo em vista o profícuo meio acadêmico, foi pedido ao Curso de Arquitetura e Urbanismo um projeto de mobiliário que será confeccionado na nova entrada da Biblioteca Central.

Ao Curso de Design foi pedido um projeto de balcões para a Biblioteca. A empresa Junior de Design está realizando os estudos para a elaboração dos projetos, enquanto duas alunas estão desenvolvendo Trabalho de Conclusão de Curso com proposta de mobiliário para terminais de consulta.

k) Manter os usuários informados

Tem sido realizada a contínua capacitação dos servidores para melhorar a qualidade do atendimento, bem como implementou-se a assinatura nas mensagens enviadas pelo *broadcast* para dar mais confiabilidade às notícias.

Ressalte-se ainda a utilização das mídias sociais (Facebook, com 67 amigos, e Twitter, com 341 seguidores) como forma de divulgação das atividades da Biblioteca e diálogo com os usuários.

4. Desafios para melhoria

Conforme se depreende da leitura, o processo de melhoria na oferta de produtos e serviços pela Biblioteca do campus Curitiba é contínuo, e possui a marca indelével da ampla participação dos usuários. Assim, as sugestões e críticas são analisadas, estudadas e implementadas.

Membros do corpo discente presentes à palestra sugeriram, por exemplo, a criação de vídeos explicativos (por exemplo, contendo o passo a passo para configuração do *Proxy* para utilização do Portal Capes), ação esta prontamente acolhida pelo gestor, que assegurou que em breve será objeto de estudos para posterior implementação.

Bom atendimento é o atendimento de qualidade, caracterizado pela tempestividade e suficiência. O serviço público oferece um bom atendimento ao cidadão quando seus servidores entendem qual a finalidade maior que perpassa as rotinas administrativas: o bem comum. Esta visão sistêmica do atendimento, atrelada à ampla participação popular e à busca de soluções eficientes, econômicas, morais e impessoais para os desafios que surgem, faz com que a Administração caminhe no sentido de se tornar verdadeiramente Pública e Democrática.




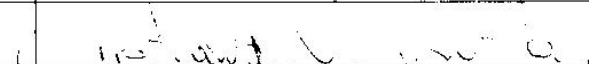

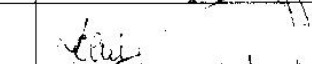
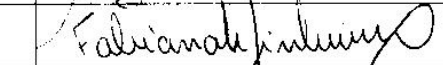
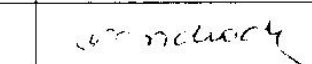
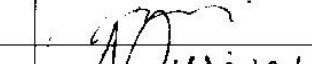
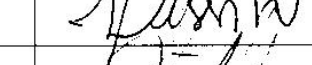
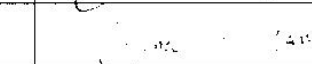

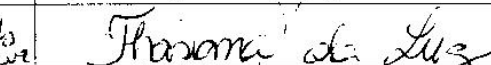
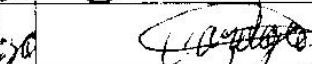

ANEXO A – Lista de Participantes

Seminário Boas Práticas da Biblioteca Central do Campus Curitiba

Data: 24.08.2011

Palestrante: Adriano Lopes

Lista de presença

1. Aline Silva Quadros	
2. Angela de Fátima Caron	
3. Caio Cesar Zerbatto	
4. Cleonice Mendonça Pirolla	
5. Cristiano Vieira Rotta	
6. Diego Buligon	
7. Elizane Maria de S. Wilhelm	
8. Fabiana Wayss Pinheiro	
9. Juliana Trianoski Hegenberg	
10. Liliane Cristina Ramos de Andrade	
11. Luciane M. W. Linczuk	
12. Lucimara Oldani Taborda Coimbra	
13. Maria Aparecida Pessin	
14. Maria Christina dos Santos	
15. Nelissa Carleto Sandy	
16. Paulo Roberto Ienzura Adriano	
17. Rosel Garcez Trevisan	
18. Thasiano Maria Kubijko	
19. Paulo Carmalho Verdejo	
20. Mônica A. R. da Silva	
21.	