

Joelma Gualberto de Oliveira

**PROCESSO DE AVALIAÇÃO DO INEP / MEC DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS
PERTENCENTES ÀS INSTITUIÇÕES DE EDUCAÇÃO SUPERIOR PRIVADAS DE BELO
HORIZONTE/MG**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado em Ciência da Informação, no curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG, como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Informação, cultura e sociedade

Orientadora: Lígia Maria Moreira Dumont

Belo Horizonte
Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais
2010

Oliveira, Joelma Gualberto de
O48p Processo de avaliação do INEP / MEC de bibliotecas universitárias
pertencentes às instituições de educação superior privadas de Belo
Horizonte / MG [manuscrito] / Joelma Gualberto de Oliveira. – 2010.
281f., enc.

Orientadora: Lígia Maria Moreira Dumont

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais,
Escola de Ciência da Informação

Referências: f.172

1. Biblioteca universitária. 2. Avaliação do ensino superior. 3.
Análise do discurso do sujeito coletivo. I. Dumont, Lígia Maria Moreira. II.
Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Ciência da Informação III.
Título

CDU : 027.7



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

"PROCESSO DE AVALIAÇÃO DO INEP/MEC DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS
PERTENCENTES ÀS INSTITUIÇÕES DE EDUCAÇÃO SUPERIOR PRIVADAS DE
BELO HORIZONTE/MG"

Joelma Gualberto de Oliveira

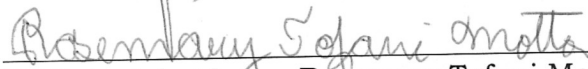
Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de "**Mestre em Ciência da Informação**", linha de pesquisa "**Informação, Cultura e Sociedade (ICS)**".

Dissertação aprovada em: 30 de junho de 2010.

Por:




Profa. Dra. Lúcia Maria Moreira Dumont - ECI/UFMG (Orientadora)



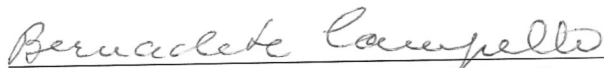
Bibliotecária Mestre Rosemary Tofani Motta - BU/UFMG



Profa. Dra. Lídia Alvarenga - ECI/UFMG



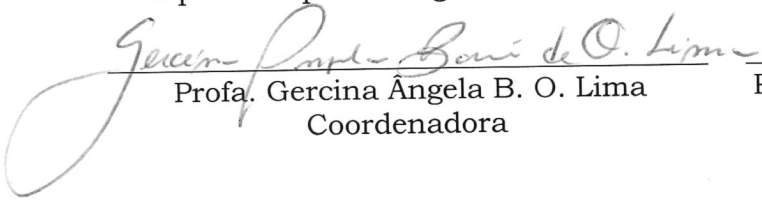
Profa. Dra. Júlia Gonçalves da Silveira - ECI/UFMG



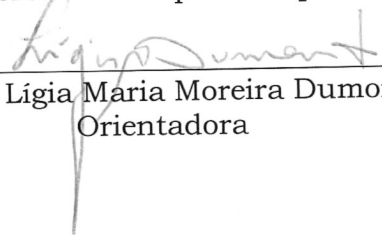
Profa. Dra. Bernadete Santos Campello - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI

Versão final Aprovada por



Profa. Gercina Ângela B. O. Lima
Coordenadora



Profa. Lúcia Maria Moreira Dumont
Orientadora



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE JOELMA GUALBERTO DE OLIVEIRA,
matrícula: 2007655920


Às 14:00 horas do dia 30 de junho de 2010, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 22/06/2010, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado *Processo de avaliação do INEP/MEC de bibliotecas universitárias pertencentes às instituições de educação superior privadas de Belo Horizonte/MG*, requisito final para obtenção do Grau de MESTRE em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, área de concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade (ICS). Abrindo a sessão, a Presidente da Comissão, Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

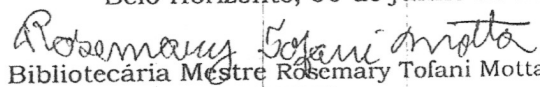
| | |
|--|----------|
| Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont | APROVADA |
| Bibliotecária Mestre Rosemary Tofani Motta | APROVADA |
| Profa. Dra. Lídia Alvarenga | APROVADA |
| Profa. Dra. Júlia Gonçalves da Silveira | APROVADA |
| Profa. Dra. Bernadete Santos Campello | APROVADA |

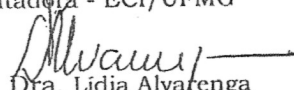
Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

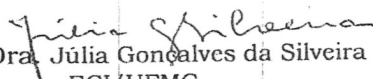
O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pela Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

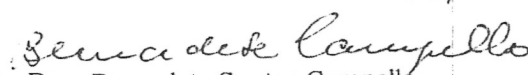
Belo Horizonte, 30 de junho de 2010.


Profa. Dra. Lígia Maria Moreira Dumont
Orientadora - ECI/UFMG

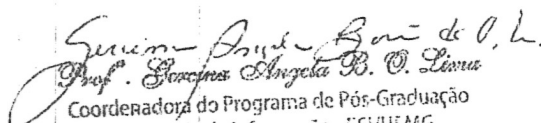

Bibliotecária Mestre Rosemary Tofani Motta
BU/UFMG


Profa. Dra. Lídia Alvarenga
ECI/UFMG


Profa. Dra. Júlia Gonçalves da Silveira
ECI/UFMG


Profa. Dra. Bernadete Santos Campello
ECI/UFMG

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo da Coordenadora.


Prof.ª Graziela Augusta B. O. Lima
Coordenadora do Programa de Pós-Graduação
em Ciência da Informação - ECI/UFMG

O maior sentimento do mundo?
O Amor...

Aos meus amores
Mãe, André e Marquinho

AGRADEÇO

A compreensão dos que tenho em meu convívio diário pelas ausências em função do mestrado e dos muitos compromissos profissionais que tenho que cumprir.

À família pelo apoio nos momentos de indecisão, de acúmulo de atividades, de excesso de cansaço. Em especial ao meu marido, meu filho, minha mãe e minha avó – que em muitos momentos me perguntaram o porquê de fazer tudo ao mesmo tempo.

Aos colegas de trabalho, em especial André, Thaís, Adriane, José Geraldo, Jaime, Eduardo, Leonardo e Alexandre pelo encorajamento diário. À família do Setor de Cadastro e Arquivo, Paulo Ávila, Nara, Andrei, Daniel e Andréia, por termos vencido juntos o desafio de colocar o setor em ordem! Ao Dr. Sérgio Damaso por ter me liberado para a pesquisa quando necessário.

Aos colegas de mestrado pelo cotidiano nas aulas.

Aos amigos de sempre Leandro e Rafaela por se preocuparem comigo e me ajudarem sempre que preciso.

Às minhas estagiárias do coração Elaine e Ana Carolina pelo incentivo e apoio de sempre.

À Isabela pela ajuda na formatação.

Aos entrevistados pela valiosa contribuição ao trabalho.

À professora Lígia pela orientação e apoio na pesquisa e à professora Alcenir pela disciplina Informação e Política Educacional que muito contribuiu na pesquisa.

Ao PPGCI pela compreensão e disponibilidade em ajudar, em especial as secretárias Gisele e Nely.

A Deus por colocar pessoas tão maravilhosas em minha jornada.

OLIVEIRA, Joelma Gualberto. **Processo de avaliação do INEP / MEC de bibliotecas universitárias pertencentes às instituições de educação superior privadas de Belo Horizonte/MG**. 2010. 284f. Dissertação. (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

RESUMO

Este trabalho analisa o processo de avaliação externa das bibliotecas universitárias promovido pelo INEP / MEC devido à necessidade de maior compreensão das variáveis externas bem como das variáveis internas a estas unidades de informação. Compõe as variáveis externas o cenário de ensino superior brasileiro, que registrou grande aumento do número de instituições de educação superior privadas e, conseqüentemente, de oferta de vagas na educação superior. Como cenário interno tem-se o modo como a biblioteca universitária se articula com as atividades pedagógicas desenvolvidas nos cursos de graduação e pós-graduação (quando for o caso) nas instituições de educação superior particulares. Diante dessa realidade, buscou-se atingir o objetivo de analisar as bibliotecas universitárias de instituições privadas de ensino superior a partir do entendimento que os avaliadores do Ministério da Educação, os representantes das instituições de ensino superior particular e os bibliotecários das instituições privadas de ensino têm do processo de sua avaliação. Essa análise visou a obter a opinião desses atores com relação ao papel que essas unidades de informação desempenham no momento da avaliação externa promovida pelo INEP / MEC, bem como no processo de ensino-aprendizagem e a importância que têm na estrutura organizacional destas instituições. A metodologia utilizada na pesquisa de campo foi a Análise do Discurso do Sujeito Coletivo, que se baseia na análise das opiniões dos atores sociais em foco e na construção de um discurso coletivo que represente os atores sociais em questão. Os resultados obtidos apontam que a biblioteca universitária ainda está em posição bastante frágil nas instituições de ensino superior privadas, havendo grande disparidade entre os conceitos apresentados para essa unidade de informação. Concluiu-se também que está presente no processo de avaliação externa grande subjetividade por parte dos avaliadores. Pode-se afirmar, ainda, que o entendimento do que é avaliado nas bibliotecas universitárias não é uniforme e que a inserção dessa unidade de informação nos processos de ensino-aprendizagem é muito incipiente.

Palavras-chave: biblioteca universitária, avaliação do ensino superior, análise do discurso do sujeito coletivo.

ABSTRACT

This paper analyzes the process of external evaluation of university libraries sponsored by INEP / MEC due to the need for greater understanding of the external and internal variables for these information units. External variables are composed by the scenario of university education in Brazil, which recorded a large increase in the number of private university education institutions and, consequently, supply of places in university education. As the internal scene is the way the university library is linked with the activities developed in teaching undergraduate and postgraduate (if applicable) in private university education institutions. Given this reality, we sought to achieve the goal of examining the academic libraries of private university education institutions based on the understanding that the evaluators of the Ministry of Education, the representatives of private university education institutions and the librarians of the private institutions have of the evaluation process. This analysis aimed to obtain the opinion of these agents against the role that these units of information play in the external assessment promoted by INEP / MEC, as well as in the teaching-learning process and the importance they have on organizational structure of these institutions. The methodology used in field research was the analysis of the Collective Subject Discourse, which is based on analysis of the views of social actors and focus on building a collective discourse that represents the social actors concerned. The results indicate that the university library is still in very fragile position in the private university education institutions, there is great disparity between the concepts presented for this unit of information. It was also concluded that a great subjectivity on the part of evaluators is present in the process of external evaluation. It can also be said that the understanding of what is valued in university libraries is not uniform and that the insertion of the unit of information in the teaching-learning process is incipient.

Key-words: university library, evaluation of university education, analysis of the collective discourse.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|---|-----|
| Quadro 1 – Comparação entre os documentos do PARU / CNRS / GERES / PAIUB, elaborado por BARREYRO e ROTHEN, 2008, p.148..... | 49 |
| Quadro 2 – Revisão literária em avaliação da qualidade de unidades de informação..... | 88 |
| Quadro 3 – Os imperativos das cinco leis – antes e agora..... | 90 |
| Quadro 4 – Tipologia para definição e classificação da bibliometria, cienciometria e infometria..... | 93 |
| Quadro 5 – Atribuições de pesos às dimensões do SINAES..... | 102 |
| Quadro 6 – Dimensões de Avaliação: Dimensões 7.4 e 7.5 – Instalações da biblioteca universitária e seus serviços..... | 103 |
| Quadro 7 – Matriz orientadora para avaliação dos cursos tecnológicos e de graduação..... | 107 |
| Quadro 8 – Indicadores para avaliação das bibliotecas universitárias de cursos de graduação e tecnológicos..... | 107 |
| Quadro 9 – O modo de avaliação das bibliografias básica e complementar dos cursos avaliados..... | 129 |
| Quadro 10 – O modo de avaliação do acervo de periódicos nacionais e/ou estrangeiros..... | 130 |
| Quadro 11 – O modo de avaliação das estatísticas produzidas pelas bibliotecas universitárias avaliadas..... | 133 |
| Quadro 12 – O modo de avaliação da qualidade da catalogação dos materiais bibliográficos..... | 134 |
| Quadro 13 – O modo de avaliação da informatização do acervo, os sistemas disponíveis para consulta e empréstimo do material e pesquisa on-line do acervo..... | 135 |
| Quadro 14 – O modelo de avaliação da participação da biblioteca avaliada em redes cooperativas de serviços e/ou informação especializada..... | 136 |
| Quadro 15 – O modo como é avaliada a política de desenvolvimento de coleções..... | 136 |
| Quadro 16 – O modo como é avaliada a equipe da biblioteca..... | 139 |
| Quadro 17 – O modo como são avaliados os equipamentos disponíveis para consulta ao acervo na biblioteca..... | 141 |
| Quadro 18 – O modo como é avaliado o horário de funcionamento da biblioteca..... | 142 |
| Quadro 19 - O modo como é avaliado o espaço físico da biblioteca..... | 143 |
| Quadro 20 - A opinião dos entrevistados sobre os itens utilizados para avaliar a biblioteca universitária..... | 145 |

| | |
|--|-----|
| Quadro 21 - Exclusão ou inclusão de algum item no formulário de avaliação da biblioteca universitária utilizado pelos avaliadores externos..... | 148 |
| Quadro 22 - O que é fundamental para a biblioteca demonstrar sua importância para o bom desempenho dos cursos oferecidos pela instituição avaliada..... | 150 |
| Quadro 23 - O que os avaliadores externos quiseram olhar / verificar no momento da avaliação..... | 152 |
| Quadro 24 - Qual o papel que a biblioteca universitária tem no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição? Em quais aspectos você acredita que ela deva contribuir? | 153 |
| Quadro 25 - Tempo de permanência da comissão nas dependências da biblioteca durante a avaliação externa..... | 155 |
| Quadro 26 - Bibliotecários entrevistados já conheciam ou não o processo de avaliação da biblioteca universitária ou se conheceram por ocasião da avaliação externa..... | 156 |
| Quadro 27 - Preparação dos bibliotecários para a visita da comissão externa de avaliadores..... | 157 |
| Quadro 28 - Responsável por acompanhar a comissão de avaliadores no momento da visita à biblioteca universitária..... | 157 |
| Quadro 29 - Como a comissão avaliou a biblioteca, se solicitou acompanhamento de algum representante da instituição, se foram conhecer a biblioteca <i>in loco</i> | 159 |
| Quadro 30 - Oferta de treinamento, por parte do MEC, no roteiro de avaliação externo..... | 160 |
| Quadro 31 - Periodicidade dos treinamentos nos instrumentos de avaliação.. | 160 |
| Quadro 32 - Tempo médio de duração de uma visita <i>in loco</i> na instituição..... | 161 |
| Quadro 33 - Tempo de permanência da comissão de avaliadores na biblioteca..... | 161 |
| Quadro 34 - O INEP / MEC faz alguma exigência de acompanhamento de representantes da instituição durante a avaliação da biblioteca..... | 161 |
| Quadro 35 - Conhecimento sobre os instrumentos de avaliação..... | 189 |
| Quadro 36 - Preparação do bibliotecário para a visita..... | 190 |
| Quadro 37 - Acompanhamento institucional da equipe de avaliação externa durante a visita..... | 192 |
| Quadro 38 - Tempo de permanência da comissão na biblioteca para avaliação..... | 194 |
| Quadro 39 - O que é examinado pela comissão durante a visita à biblioteca.. | 194 |
| Quadro 40 - A contribuição da biblioteca universitária no desempenho dos cursos de graduação..... | 197 |
| Quadro 41 - Exame da bibliografia básica e complementar dos cursos | |

| | |
|---|-----|
| avaliados..... | 200 |
| Quadro 42 - Exame da presença de periódicos nacionais e/ou estrangeiros.... | 202 |
| Quadro 43 - Exame das estatísticas produzidas..... | 203 |
| Quadro 44 - Exame da qualidade da catalogação..... | 204 |
| Quadro 45 - Exame da informatização do acervo / Sistemas de consulta e de empréstimo / Formas de acesso online à biblioteca..... | 204 |
| Quadro 46 - Exame da participação em redes (cooperativas, de serviços, informação especializada) | 206 |
| Quadro 47 - Exame das políticas de desenvolvimento de coleções..... | 207 |
| Quadro 48 - Exame da composição da equipe da biblioteca..... | 208 |
| Quadro 49 - Exame dos equipamentos da biblioteca..... | 209 |
| Quadro 50 - Exame do horário de funcionamento da biblioteca..... | 211 |
| Quadro 51 - Exame do espaço físico da biblioteca..... | 212 |
| Quadro 52 – Os itens avaliados são suficientes para revelar o papel da biblioteca no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição..... | 213 |
| Quadro 53 – Exclusão ou inclusão de itens a serem avaliados..... | 215 |
| Quadro 54 – O que é fundamental para a biblioteca demonstrar sua importância para o desempenho dos cursos oferecidos pela instituição..... | 216 |
| Quadro 55 - Como a comissão de avaliação trabalhou em relação à biblioteca? Foram conhecê-la <i>in loco</i> ? Ou só solicitaram informações a respeito? Se <i>in loco</i> , foram acompanhados? De quem?..... | 219 |
| Quadro 56 - O tempo de visita da avaliação externa na biblioteca..... | 221 |
| Quadro 57 - O que a comissão de avaliadores verificou durante a visita..... | 222 |
| Quadro 58 - Exame da bibliografia básica e complementar dos cursos avaliados..... | 224 |
| Quadro 59 - Exame da presença de periódicos nacionais e/ou estrangeiros.... | 226 |
| Quadro 60 - Exame das estatísticas produzidas..... | 227 |
| Quadro 61 - Exame da qualidade da catalogação..... | 228 |
| Quadro 62 - Exame da informatização do acervo / Sistemas de consulta e de empréstimo / Formas de acesso online à biblioteca..... | 230 |
| Quadro 63 - Exame da participação em redes (cooperativas, de serviços, informação especializada) | 231 |
| Quadro 64 - Exame das políticas de desenvolvimento de coleções..... | 232 |
| Quadro 65 - Exame da composição da equipe da biblioteca..... | 233 |
| Quadro 66 - Exame dos equipamentos da biblioteca..... | 234 |
| Quadro 67 - Exame do horário de funcionamento da biblioteca..... | 235 |
| Quadro 68 - Exame do espaço físico da biblioteca..... | 236 |
| Quadro 69 - Os itens avaliados são suficientes para revelar o papel da biblioteca no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição..... | 237 |
| Quadro 70 - Exclusão ou inclusão de itens a serem avaliados..... | 240 |
| Quadro 71 - O que é fundamental para a biblioteca demonstrar sua importância para o desempenho dos cursos oferecidos pela instituição..... | 242 |
| Quadro 72 - O INEP / MEC oferece treinamento para aplicação dos | |

| | |
|---|-----|
| instrumentos e procedimentos durante a avaliação externa de condições de oferta de cursos e funcionamento de instituições de educação superior..... | 244 |
| Quadro 73 - Periodicidade dos treinamentos..... | 247 |
| Quadro 74 - O tempo de duração da visita de avaliação na instituição..... | 248 |
| Quadro 75 - O tempo de duração da visita de avaliação na biblioteca..... | 249 |
| Quadro 76 - Recomendação do INEP / MEC para acompanhamento institucional das comissões externas de avaliação..... | 252 |
| Quadro 77 - O papel da biblioteca universitária nas instituições e as contribuições que deve oferecer..... | 254 |
| Quadro 78 - Exame da bibliografia básica e complementar dos cursos avaliados..... | 257 |
| Quadro 79 – Exame da presença de periódicos nacionais e/ou estrangeiros.... | 260 |
| Quadro 80 – Exame das estatísticas produzidas..... | 263 |
| Quadro 81 – Exame da qualidade da catalogação..... | 264 |
| Quadro 82 – Exame da informatização do acervo / Sistemas de consulta e de empréstimo / Formas de acesso online à biblioteca..... | 266 |
| Quadro 83 – Exame da participação em redes (cooperativas, de serviços, informação especializada) | 267 |
| Quadro 84 – Exame das políticas de desenvolvimento de coleções..... | 268 |
| Quadro 85 – Exame da composição da equipe da biblioteca..... | 271 |
| Quadro 86 – Exame dos equipamentos da biblioteca..... | 272 |
| Quadro 87 – Exame do horário de funcionamento da biblioteca..... | 274 |
| Quadro 88 – Exame do espaço físico da biblioteca..... | 275 |
| Quadro 89 – Os itens avaliados são suficientes para revelar o papel da biblioteca no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição..... | 277 |
| Quadro 90 – Exclusão ou inclusão de itens a serem avaliados..... | 280 |
| Quadro 91 - O que é fundamental para a biblioteca demonstrar sua importância para o desempenho dos cursos oferecidos pela instituição..... | 281 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|-----------|
| 1 – Estabelecimentos e matrículas na educação superior privada..... | 36 |
| 2 – Matrículas no ensino superior..... | 36 |
| 3 – Instituições de educação superior segundo a categoria administrativa e a organização acadêmica – 1971 / 1975 / 1980..... | 38 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|------------|---|
| ALA - | American Library Association |
| BIRD - | Banco Mundial |
| CCT - | Centro de Ciência e Tecnologia |
| C & T - | Ciência e Tecnologia |
| CEA - | Comissão Especial de Avaliação da Educação Superior |
| Conaes - | Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior |
| CNRS - | Comissão Nacional para Reformulação da Educação Brasileira |
| CTA - | Comitê Técnico Assessor |
| CFE - | Conselho Federal de Educação |
| CNE - | Conselho Nacional de Educação |
| Capes - | Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior |
| CNPq - | Coordenação Nacional de Pesquisa |
| DSC - | Discurso do Sujeito Coletivo |
| ENC - | Exame Nacional de Cursos |
| Enade - | Exame Nacional de Desempenho de Estudantes |
| ECH - | expressões-chave |
| Ifla - | Federação Internacional das Associações de Instituições Bibliotecárias |
| FID - | Federação Internacional de Documentação |
| FNDE - | Fundo Nacional de Educação |
| Geres - | Grupo Executivo para a Reformulação da Educação Superior |
| Ibict - | Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia |
| Inep - | Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira |
| IAD - | Instrumento de Análise de Discurso |
| LDB - | Lei de Diretrizes e Bases da Educação |
| LibQUAL - | Library Service Quality |
| MARC - | Machine Readable Cataloging |
| MEC - | Ministério da Educação |
| Unesco - | Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura |
| OCDE - | Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico |
| PDI - | Plano de Desenvolvimento Institucional |
| PNBU - | Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias |
| PAQ - | Programa de Avaliação da Qualidade |
| Paru - | Programa de Avaliação da Reforma Universitária |
| Paiub - | Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras |
| Probib - | Programa Nacional de Bibliotecas das Instituições de Ensino Superior |
| Prouni - | Programa Universidade para Todos |
| PPC - | Projeto Pedagógico de Curso |
| PPI - | Projeto Político Institucional |
| SESu - | Secretaria de Educação Superior |
| SNBU - | Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias |
| Servqual - | Service Quality |
| SDBib - | Serviço de Desenvolvimento de Bibliotecas das Instituições Federais de Ensino Superior |
| SIBi - | Sistema de Bibliotecas |
| Sinaes - | Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior |

TCC - Trabalho de Conclusão de Curso
USP - Universidade de São Paulo
Unicamp - Universidade Estadual de Campinas

SUMÁRIO

| | |
|---|------------|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 19 |
| 2 CENÁRIO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR: FIM DO SÉCULO XX E INÍCIO DO SÉCULO XXI..... | 24 |
| <i>2.1 A POLÍTICA NEOLIBERAL NO ENSINO SUPERIOR.....</i> | <i>24</i> |
| <i>2.1.1 A POLÍTICA NEOLIBERAL BRASILEIRA NO ENSINO SUPERIOR.....</i> | <i>27</i> |
| <i>2.1.1.1 PÚBLICO X PRIVADO NA EDUCAÇÃO SUPERIOR.....</i> | <i>33</i> |
| <i>2.2 A AVALIAÇÃO NO ENSINO SUPERIOR: EVOLUÇÃO E PRÁTICAS.....</i> | <i>40</i> |
| <i>2.3 A EVOLUÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO E CONTROLE NO BRASIL.....</i> | <i>45</i> |
| 3 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: CARACTERÍSTICAS E FORMAS DE ATUAÇÃO..... | 57 |
| <i>3.1 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA AO LONGO DOS TEMPOS.....</i> | <i>58</i> |
| <i>3.2 A INSERÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NO AMBIENTE ACADÊMICO.....</i> | <i>68</i> |
| <i>3.2.1 A PARTICIPAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO PROCESSO ENSINO / APRENDIZAGEM.....</i> | <i>71</i> |
| 4 AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS..... | 79 |
| <i>4.1 ALGUNS RELATOS DE AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ENCONTRADOS NA LITERATURA.....</i> | <i>84</i> |
| <i>4.2 PADRÕES DE AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....</i> | <i>91</i> |
| <i>4.3 O SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR – SINAES: CONCEPÇÃO E MODO DE AVALIAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....</i> | <i>96</i> |
| <i>4.3.1 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PELOS INSTRUMENTOS GOVERNAMENTAIS.....</i> | <i>100</i> |
| 5 CAMINHOS DA PESQUISA..... | 114 |
| <i>5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....</i> | <i>114</i> |
| <i>5.2 UNIVERSO DA PESQUISA.....</i> | <i>116</i> |
| <i>5.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....</i> | <i>119</i> |
| <i>5.4 MÉTODOS DE ANÁLISE DOS DADOS.....</i> | <i>120</i> |
| <i>5.4.1 PARA OPERACIONALIZAR A TÉCNICA.....</i> | <i>123</i> |
| 6 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS COM A PESQUISA DE CAMPO..... | 128 |
| <i>6.1 ANÁLISE DOS QUESTIONAMENTOS COMUNS A TODOS OS ENTREVISTADOS.....</i> | <i>128</i> |
| <i>6.2 ANÁLISE DOS QUESTIONAMENTOS COMUNS A DOIS ENTREVISTADOS.....</i> | <i>152</i> |
| <i>6.3 ANÁLISE DOS QUESTIONAMENTOS FEITOS AOS BIBLIOTECÁRIOS ENTREVISTADOS.....</i> | <i>156</i> |
| <i>6.3 ANÁLISE DOS QUESTIONAMENTOS FEITOS AOS SUPERVISORES ENTREVISTADOS.....</i> | <i>158</i> |
| <i>6.4 ANÁLISE DOS QUESTIONAMENTOS FEITOS AOS AVALIADORES EXTERNOS ENTREVISTADOS.....</i> | <i>159</i> |
| <i>6.5 COM A PALAVRA OS ENTREVISTADOS.....</i> | <i>162</i> |
| 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 168 |
| REFERÊNCIAS..... | 175 |
| APÊNDICES..... | 182 |
| Apêndice A – Roteiro de entrevista com Bibliotecários..... | 182 |

| | |
|---|------------|
| Apêndice B – Roteiro de entrevista com responsável pela supervisão dos bibliotecários..... | 186 |
| Apêndice C – Roteiro de entrevista com avaliador externo credenciado pelo MEC..... | 188 |
| Apêndice D – Desenvolvimento da proposta de Análise do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)..... | 185 |

1. INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias se fazem presentes no processo ensino-aprendizagem ao assumirem o papel de mediadoras entre as novas competências que são desenvolvidas no ambiente acadêmico e as informações que a comunidade acadêmica demanda neste processo. Estudos na área localizam a biblioteca universitária como a instância que possibilita às instituições de educação superior “atender às necessidades de informação de um grupo social ou da sociedade em geral, através da administração do seu patrimônio informacional e do exercício de uma função educativa, ao orientar os usuários na utilização da informação” (LÜCK *et al.*, 2000). Na nova conformação social do ambiente acadêmico, as bibliotecas universitárias e os bibliotecários são participantes diretos da construção do fazer pedagógico.

As bibliotecas universitárias do setor privado de ensino sofreram, em sua estrutura técnico-organizacional, grandes impactos devido ao seu pertencimento a um contexto mais amplo formado pelo sistema de ensino superior que, desde meados da década de 90, passa por mudanças em suas formas de organização, de oferta de cursos e de pesquisas. Esses impactos podem ser localizados nas instalações físicas das bibliotecas universitárias, nas formas de desenvolvimento do acervo, nas técnicas empregadas para organização da informação e na disponibilização de produtos e serviços à comunidade acadêmica.

Pode-se notar sua intensificação após a consolidação do processo de avaliação de instituições de ensino superior com a finalidade de regulação e controle. Essa sistemática de avaliação foi implantada durante o governo de Fernando Henrique Cardoso, pelo então Ministro da Educação Paulo Renato de Souza. Com isso, ocorreu uma abertura do mercado educacional para a estruturação de instituições de ensino superior, principalmente pela iniciativa privada.

Essa mudança na gestão do ensino superior pode constituir tanto uma ameaça como um desenvolvimento para as bibliotecas universitárias. Representa o desenvolvimento pelo fato de a biblioteca universitária ter sido incluída como uma das variáveis a ser avaliada pelo Ministério da Educação (MEC). Isso porque, até se adotar a avaliação com fins regulatórios, a grande maioria das bibliotecas universitárias de instituições de ensino superior particulares eram, reconhecidamente, de má qualidade e pouco preocupadas com o atendimento das demandas de informação da comunidade acadêmica, como confirmado por Durham¹ (1989 *apud* REAL, 2007). Constitui-se, também, em ameaça pois, como Cunha ressalta, “o enfoque

¹ DURHAM, E. R. A educação depois da nova constituição: a universidade e a lei de diretrizes e bases da educação nacional. **Em Aberto**, Brasília, ano 8, n. 43, p. 11-18, jul. set. 1989.

do mercado globalizante pode ser perverso para as bibliotecas universitárias, porque elas, tradicionalmente, são centros de custos, e não de captação de recursos” (2000, p. 72).

Atualmente, a avaliação das instituições de educação superior é realizada pelo Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (Sinaes). Criado em 2003, esse sistema é formado por três componentes principais: a avaliação da instituição, dos cursos e do desempenho dos estudantes (BUFRÉM e DUMONT, 2004). Seu processo avaliativo é formado por uma série de instrumentos complementares: autoavaliação, avaliação externa, Enade², avaliação de cursos de graduação e instrumentos de informação (censo e cadastro)³. Como o objetivo do Sinaes é de abarcar grande parte das variáveis envolvidas no processo ensino-aprendizagem durante a avaliação das instituições de educação superior, a biblioteca universitária tem destacada importância nesse processo, pois seu papel é bem delimitado no processo avaliativo das instalações ofertadas nestas instituições, bem como os produtos e serviços por ela ofertados. Além disso, os critérios de análise de outras dimensões institucionais levam em consideração a presença ou ausência do envolvimento da biblioteca universitária nas atividades pedagógicas desenvolvidas na instituição de educação superior.

Esse novo processo de avaliação das instituições de educação superior instituído pelo Sinaes separou a avaliação da instituição (de maneira sistêmica) da avaliação das condições de oferta dos cursos de graduação (focado nas práticas pedagógicas desenvolvidas no decorrer da oferta de curso). Para cada uma delas, produziu um roteiro que orienta as instituições no desenvolvimento de suas ações e que deve ser seguido pelos avaliadores no momento da visita *in loco*. Nesses dois instrumentos, a biblioteca universitária é avaliada na dimensão infraestrutura física e é considerada uma infraestrutura de apoio às atividades de ensino e pesquisa.

Embora o Sinaes tenha sido concebido como uma proposta mais equânime de avaliação das instituições, a literatura aponta críticas ao processo de avaliação empreendido pelo Ministério da Educação (MEC), pois o que se observa na prática de avaliação das instituições é uma transposição do método de avaliação praticado pelo Exame Nacional de Cursos (ENC) para a nova metodologia proposta pelo Sinaes (ROTHEN, 2006).

Buscando conhecer melhor o envolvimento da biblioteca universitária de instituições de ensino superior privadas nesse processo de avaliação externa, a pesquisa buscou responder aos seguintes questionamentos: Qual o entendimento que avaliadores do Ministério da Educação, dirigentes de instituições particulares de ensino superior e bibliotecários têm sobre

² O Enade é realizado com o objetivo de aferir o rendimento dos alunos dos cursos de graduação em relação aos conteúdos programáticos, suas habilidades e competências.

³ Fonte: Site do Instituto de Pesquisas Anísio Teixeira (<http://www.inep.gov.br/superior/sinaes/>).

a biblioteca universitária no processo de avaliação, tendo em vista que ela é um dos grandes elementos de avaliação existentes no Sinaes? E qual a contribuição que eles esperam da biblioteca universitária na avaliação da qualidade do ensino superior? Levanta-se como pressuposto que a existência dessa unidade de informação se deve muito mais a uma imposição legal do que ao reconhecimento de que ela seja capaz de auxiliar no processo de ensino-aprendizagem presente nas instituições de ensino superior.

O objetivo da pesquisa configurou-se então pela análise das bibliotecas universitárias de instituições privadas de ensino superior a partir do entendimento que os avaliadores do Ministério da Educação, os representantes das instituições de ensino superior particular e os bibliotecários das instituições privadas de ensino possuem do processo de sua avaliação, objetivando obter a opinião desses atores com relação ao papel que essas unidades de informação desempenham no processo de ensino-aprendizagem e à importância que têm na estrutura organizacional destas instituições.

A pesquisa em tela tem caráter qualitativo para análise dos dados obtidos na pesquisa de campo. A escolha é em decorrência da natureza da pesquisa qualitativa que

propicia a construção de novas abordagens, revisão e criação de novos conceitos e categorias durante a investigação. Caracteriza-se pela empiria e pela sistematização progressiva de conhecimento até a compreensão da lógica interna do grupo ou do processo em estudo (MINAYO, 2006, p.57).

A pesquisa buscou apreender, pela experiência dos atores envolvidos no processo de avaliação da biblioteca universitária, como este processo se desenvolve e interfere no cotidiano das bibliotecas e dos bibliotecários. Por isso pode-se afirmar que os resultados são dominados pelas reações dos atores envolvidos no processo de avaliação das bibliotecas universitárias, sendo, dessa forma, subjetivos.

A pesquisa é da ordem do subjetivismo, pois a pergunta central levantada como objeto de análise é respondida a partir do conhecimento que cada sujeito participante tem sobre a influência da biblioteca universitária na análise — realizada pelos avaliadores externos designados pelo MEC — da qualidade de ensino das instituições visitadas. Valentim (2005, p.9) explica que o “subjetivismo [...] defende que a construção de conhecimento se dá no próprio sujeito (consciência em geral), pois é o próprio sujeito que produz e dá forma ao objeto”.

Para a pesquisa de campo, optou-se por entrevistas semiestruturadas com a finalidade de deixar o entrevistado livre para discorrer sobre os pontos levantados na questão, bem como outros que lhe ocorressem. A técnica de análise dessas entrevistas ocorre através da técnica do

Discurso do Sujeito Coletivo. Esta é uma proposta de análise de dados qualitativos desenvolvida pelos pesquisadores Ana Maria Cavalcanti Lefèvre e Jorge Juarez Vieira Lefèvre da área de saúde, filiados à Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (USP). É derivada das teorias da semiótica peirciana e da teoria das representações sociais.

Segundo Almeida (2005, p.60), essa técnica “procura resgatar as representações sociais, conhecimentos construídos pelos sujeitos em interações sociais, as quais proporcionam o fundamento da ação dos sujeitos”. Portanto, esta possui conceitos e ferramentas que possibilitaram a viabilização das análises necessárias para se alcançar a resposta para a questão levantada na pesquisa.

Quanto à estrutura, a dissertação está dividida em seis partes: cinco contemplando o conteúdo central da dissertação e a sexta parte as considerações finais. A primeira delas contempla a análise do **cenário da educação superior: fim do século xx e início do século xxi**, que discorre sobre as mudanças no ambiente de ensino superior no Brasil, as influências da ideologia neoliberal no ambiente acadêmico e nos processos de sua avaliação externa. Além disso, são caracterizados os principais processos de avaliação registrados na história do ensino superior e as ideologias que os acompanhavam. Cabe aqui esclarecer que o foco da pesquisa continua sendo a avaliação na biblioteca universitária. A importância em situar os processos de avaliação no contexto político vigente à época está em evidenciar as prioridades de cada matriz de avaliação.

A segunda parte contextualiza historicamente **a biblioteca universitária, caracterizá-la e descreve como ela atua** no ambiente acadêmico. Traçou-se, nessa etapa do trabalho, um breve histórico sobre a evolução da biblioteca universitária no ambiente acadêmico, além de apresentar as principais lutas pelo fortalecimento dessa unidade de informação nas instituições de ensino, sejam elas particulares ou públicas. Destacam-se grandes movimentos institucionais e grandes personalidades do setor de biblioteca que encabeçaram as discussões sobre o papel da biblioteca universitária no ambiente acadêmico.

A terceira parte contou com a descrição dos procedimentos de **avaliação em bibliotecas universitárias**, contemplando ações que extrapolam a avaliação governamental nessas unidades de informação. Observam-se técnicas de avaliação fundamentadas na literatura científica das áreas de biblioteconomia e ciência da informação, bem como são apresentados relatos de resultados obtidos em diversos processos de avaliação da biblioteca universitária.

Na quarta parte, são relatados os **caminhos da pesquisa**, as opções metodológicas feitas, bem como as justificativas pelas escolhas e pelo aporte teórico que embasa as opções feitas. Optou-se por ter como universo da pesquisa instituições de educação superior particulares de Belo Horizonte e suas bibliotecas, bem como os avaliadores que participam do processo de avaliação externa. A escolha por esse universo de pesquisa decorreu do interesse em se pesquisar a representatividade da biblioteca universitária no processo de avaliação das instituições de ensino superior do setor privado, pertencentes ao Sistema Federal de Ensino Superior, bem como sua interação com o processo de ensino-aprendizagem nos cursos de graduação. A dissertação apresenta uma pesquisa social, no âmbito da ciência da informação, com a finalidade de analisar a interação dos atores participantes do processo de avaliação da biblioteca universitária para averiguação de seus serviços e suas condições de funcionamento, para atender às determinações do MEC quanto ao processo de avaliação das condições de oferta do ensino superior no Brasil.

Na quinta parte, é apresentada a **análise dos dados obtidos com a pesquisa de campo** a partir do emprego da técnica Discurso do Sujeito Coletivo. Essa análise foi feita pela comparação entre os depoimentos obtidos nas entrevistas e buscou perceber o grau de coerência destes depoimentos acerca dos itens avaliados na biblioteca universitária. Percebeu-se que o processo de avaliação das bibliotecas universitárias ainda está em fase de consolidação. Foram detectadas muitas incoerências nas respostas obtidas, principalmente sobre o modo como são avaliados os itens elencados durante o processo.

As considerações finais retomam as intenções da pesquisa, sendo apresentado um balanço entre o que foi proposto no projeto de pesquisa e o que se conseguiu alcançar na presente dissertação.

2 CENÁRIO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR: FIM DO SÉCULO XX E INÍCIO DO SÉCULO XXI

A Educação vive, desde o fim do século XX e início do XXI, mudanças em suas formas de concepção, atuação e acesso. Mais especificamente, a educação superior passa por grandes transformações, registradas não só no Brasil, mas em todo o mundo. O processo de neoliberalismo que invadiu a vida universitária vem transformando-a em um bem privado ou mercantil, como bem ressaltou a comissão editorial da revista *Educação & Sociedade: Estudos* (2003). Com isso, a educação estaria deixando de ser um direito de cidadania que, apesar de conquistado, pouco é colocado em prática, para se tornar “a mais nova fronteira de expansão do capital na dita Sociedade do Conhecimento”, como continuam descrevendo os editores da supracitada revista.

São muitas as evidências desse processo de transformação identitária da educação. Dentre elas podem-se destacar: i) a redução do financiamento público, principalmente para a educação superior; ii) a expansão da educação privada acompanhada da sua lógica mercantilista; iii) a paulatina privatização das instituições públicas via contratos de serviço, consultorias, desenvolvimento de pesquisas financiadas e direcionadas às empresas; iv) o crescimento dos sistemas de coordenação, avaliação e controle que, mais do que avaliar e coordenar o crescimento do número de instituições públicas e privadas, estimula estas instituições a uma competição, retirando, dessa forma, a autonomia das escolas, fazendo-as responder às demandas do mercado e não às necessidades de formação de seus alunos (CHAUI, 2003; DIAS SOBRINHO, 2000 e 2003; BARROSO, 2005).

Todas essas evidências se correlacionam em um processo dinâmico no cenário de educação superior. E tal sistemática de avaliação e controle traz uma série de discussões acerca da oposição entre o público e o mercantil, o estatal e o privado, sobre o que é qualidade no ensino superior público e privado, questões também relacionadas à autonomia das universidades públicas e se isso é possível nas universidades privadas, entre outras. Para o melhor entendimento das discussões encadeadas pelas mudanças no cenário educacional superior, retoma-se um pouco da evolução do ensino superior no Brasil e das práticas avaliativas institucionais.

2.1 A POLÍTICA NEOLIBERAL NO ENSINO SUPERIOR

A partir da crise econômica dos anos 70, o modo de organização social e política passou a ser questionado, e o liberalismo assumiu a versão que tem sido denominada de neoliberal. Essa mudança foi motivada pelas transformações do estado de bem-estar ocorridas nos países centrais após, principalmente, a ascensão de Thatcher na Inglaterra e de Reagan nos Estados Unidos. A “chamada “crise fiscal do Estado” e do modelo fordista de produção econômica” (GOMES, 2006, p.163) motivou a implementação das políticas neoliberais que desenham um novo modo de organização do mercado e da acumulação flexível. A máxima que sintetiza as postulações dos Estados neoliberais é "menos Estado e mais mercado" (AZEVEDO, 2004). Como se perceberá mais adiante, essa máxima implicou uma mudança histórica do Estado de bem-estar social para um Estado que, com o incentivo do livre-mercado, privilegia o crescimento do setor privado.

A redefinição do aparato, das funções, das formas de intervenção e dos princípios e valores do Welfare State tem implicações fundantes nas concepções, identidades e redefinição das relações entre a esfera público-estatal e a privada, e o Estado e o mercado passam a ser considerados instrumentos centrais para o desenvolvimento econômico (GOMES, 2006, p. 163-164).

Esses questionamentos resultam em um conjunto de ações, empreendidas a partir da década de 80 nos países neoliberais, que visavam a modernizar a máquina estatal, desburocratizar procedimentos e dar maior autonomia aos órgãos públicos, incluindo aí as escolas mantidas pelo Estado (BARROSO, 2005, p. 726).

Os neoliberais veem as ingerências estatais na economia como coibidoras da liberdade individual. Eles creditam ao mercado a capacidade de regulação do capital e do trabalho e consideram as políticas públicas as principais responsáveis pela crise que perpassa as sociedades. A intervenção estatal estaria afetando o equilíbrio da ordem, tanto no plano econômico como no plano social e moral, na medida em que tende a desrespeitar os princípios da liberdade e da individualidade, valores básicos do *ethos* capitalista (AZEVEDO, 2004).

Outra questão central nos argumentos neoliberais é o "inchamento" da máquina estatal, pois ao tomarem para si a responsabilidade pelos programas sociais que garantem proteção aos trabalhadores, aos excluídos do mercado e aos pobres, os governos geram a necessidade de maiores receitas, suprindo-as com o aumento da carga de tributos e dos encargos sociais. Dessa forma, o caráter não lucrativo das atividades públicas é visto como um mal, pois o pessoal do Estado tende a estimular a expansão dos programas sociais visando unicamente à defesa de seus interesses e à sua manutenção como tal, prática que resulta na hipertrofia da máquina governamental (AZEVEDO, 2004).

As discussões provocadas nos países centrais pela presença da política neoliberal na década de 80 chegaram ao Brasil na década de 90 e começaram a ser implementadas a partir da segunda metade desta década, já que na década anterior o país passava por um processo de redemocratização e de fortalecimento dos direitos sociais e políticos, como será visto

na perspectiva da ampliação e recomposição dos serviços públicos, da participação social e da redemocratização da sociedade e de suas instituições sociais, entre elas, a escola e universidade. (...) O mercado, no Brasil dos anos 80, no campo da educação superior (...) não havia sido capacitado para funcionar como instrumento de controle, regulação e coordenação da educação superior (GOMES, 2006, p.164)

Em relação à política educacional brasileira, em sua perspectiva neoliberal, pode-se dizer que a educação na condição de um dos setores pioneiros de intervenção do estatal é uma das funções permitidas ao "Estado Guardião". Embora a abordagem neoliberal não questione a responsabilidade do governo em garantir o acesso de todos ao nível básico de ensino, ela postula que essa responsabilidade deve ser compartilhada com o setor privado como um meio de estimular a competição e o aquecimento do mercado, mantendo-se o padrão de qualidade na oferta dos serviços. Nesse sentido, mina-se o monopólio estatal existente na área diminuindo-se o corpo burocrático, a máquina administrativa e, conseqüentemente, os gastos públicos (AZEVEDO, 2004).

Há que se ressaltar o fato de essa política não ter sido determinada de maneira instantânea, mas derivar-se de debates já existentes no cenário político desde a década de 80, nos países centrais, que

afectaram a administração pública em geral e, conseqüentemente, a educação. É o caso, por exemplo: da descentralização; da autonomia das escolas; da livre escolha da escola pelos pais; do reforço de procedimentos de avaliação e prestação de contas; da diversificação da oferta escolar (cada "público" com sua escola); da contratualização da gestão escolar e da prestação de determinados serviços (BARROSO, 2005, p.726).

Esses fatores colocaram a produtividade e a eficiência como ordem do dia nas instituições de ensino superior públicas e privadas, bem como nos demais órgãos públicos, e alteraram o modo de regulação do poder público no sistema educacional, fazendo com que o Estado passasse de provedor — Estado de bem-estar, para avaliador e regulador — Estado mínimo.

Essas medidas poderiam ter várias funções, conforme Barroso (2005) continua a descrever. A primeira delas seria atender à necessidade de modernização, desburocratização e combate à ineficiência do Estado. A segunda poderia justificar manobras políticas e econômicas para a implantação de um projeto neoliberal nas instituições públicas de ensino superior, "com o fim de "libertar a sociedade civil" do controle do Estado", significando,

assim, a privatização das instituições públicas. Como uma terceira opção, poderia ser de natureza filosófica e cultural, com o fim de promover a participação comunitária na formação técnica e científica dos cidadãos. Ou ainda, como a quarta opção, ser de natureza pedagógica, cujo fim é adaptar as práticas de ensino às necessidades e deficiências de cada aluno.

Observa-se no cenário da educação superior, tanto nacional como internacional, que as mudanças atendem à segunda opção, conforme atestado por Dias Sobrinho (2003, p.59):

A fórmula que então se produziu e que de modo muito significativo vem progressivamente interferindo na educação superior é a seguinte: qualidade corresponde à eficiência, que se obtém mediante a racionalidade empresarial. Então, a universidade deve aumentar seus rendimentos, tornar-se mais produtiva e mais útil aos projetos econômicos dos governos e às empresas e, ao mesmo tempo, diminuir seus gastos. Hoje, a avaliação se tornou mais onipresente ainda e assume funções mais definidas de controle, fiscalização e intervenção relativamente à educação superior. Em outras palavras, o Estado providência ou facilitador, que, em décadas anteriores procurava atender adequadamente a todas as demandas sociais de educação superior, como um fator de progresso nacional, foi se transformando gradualmente em “Estado interventor”.

A avaliação feita pelo Estado tem característica predominantemente controladora e, ainda segundo Dias Sobrinho (2000), visando à distribuição de recursos — podendo estes ser distribuídos diretamente ou por premiações, e a classificação das instituições por produtividade e quantificação de produtos gerados. Sendo então controladora a avaliação, possui orientação positivista e tecnicista, que entende ser a principal função do processo de formação o

atendimento das demandas imediatas postas pela nova ordem econômica de amplitude global. [...] A universidade assim concebida deveria estar servindo prioritariamente a essas determinações do mercado, aumentando a quantidade e a eficiência funcional de seus formandos como fator de incremento da capacidade concorrencial do país (DIAS SOBRINHO, 2000, p.92).

Verifica-se que, quando a política educacional é estudada sob a perspectiva neoliberal, a sua dimensão como política pública — de total responsabilidade do Estado — é sempre posta em xeque. A política educacional, tal como outras políticas sociais, somente será bem sucedida na medida em que tenha por orientação principal os ditames e as leis que regem os mercados, ou seja, o privado.

2.1.1 A POLÍTICA NEOLIBERAL BRASILEIRA NO ENSINO SUPERIOR

Observa-se, no final do século XX e início do XXI, uma grande expansão do ensino superior bem como das reformas educacionais no Brasil. Além disso, há grande afastamento

do Estado, relacionado principalmente ao financiamento do ensino superior público. Segundo Sorgatto (2008, p. 23)

O Estado, do qual a sociedade esperava o financiamento das necessidades fundamentais como saúde e educação, se abstém desses compromissos sociais. Essa escassez decorre das políticas neoliberais que invadem a sociedade de forma geral e globalizada, cujos princípios não incluem, como prioridade, a educação superior.

Mas é importante ressaltar que já no governo militar, na década de 60, a política que vigorava para a educação superior era de eficiência e produtividade. Nas palavras de Dias Sobrinho (2003, p.68), elas deveriam “seguir o modelo de eficiência de uma empresa privada, na produção de ciência, tecnologia e mão de obra adequadas ao modelo” militar de controle do Estado. Com a reforma universitária de 1968, passou-se a investir pesado no desenvolvimento de um sistema de pós-graduação, e a formação universitária vinculou-se à tríade ensino, pesquisa e extensão. “A política educacional do regime militar brasileiro submetia a educação à produção” e era vista como uma maneira de “modernizar o país por meio do desenvolvimento tecnológico” (DIAS SOBRINHO, 2003, p.68). Então, por que não se pode falar ainda em modelo neoliberal? Principalmente pelo alto nível de regulação estatal, conforme sustenta Gomes (2006, p.164), endossado por Dias Sobrinho, supracitado. Isso porque, além do controle ideológico do que era produzido em pesquisa e repassado aos alunos como se encontra descrito por Dias Sobrinho (2003), havia o controle do mercado através

do controle de preços de bens e serviços e da regulamentação das profissões, fenômeno este correlacionado ao desenvolvimento da educação superior no Brasil. A educação pública preserva então o sentido de antimercadoria, de bem público, provido pelo Estado, dentro dos marcos da preparação e reprodução da mercadoria força de trabalho, necessária ao processo de acumulação capitalista (GOMES, 2006, p.165).

Também na década de 60 dissemina-se um fenômeno entre os países que ficou conhecido como massificação e via como essencial o aumento do acesso ao ensino superior para promover o rápido desenvolvimento econômico. Diante disso, houve forte pressão por parte da sociedade por aumento de vagas no ensino superior. “Entretanto, a opção claramente adotada era a do modelo eficientista da expansão de vagas, com redução de recursos. Assim, estava aberto o caminho para a privatização” (DIAS SOBRINHO, 2003, p.70). Com o caminho livre e menos burocrático para a atuação da iniciativa privada no ensino superior, iniciou-se o processo de abertura

descontrolada de instituições privadas, o que acarreta uma importante deterioração da qualidade educativa, ressalvadas as exceções; (...) cresce a complexidade do sistema, as instituições se tornam mais heterogêneas e desiguais e os poderes públicos entendem que isso requer avaliações que se constituam efetivamente como

vigilância dos resultados, fiscalização ou intervenção no sistema e na “vida privada” da educação superior (DIAS SOBRINHO, 2003, p. 71).

É claro que os sistemas de controle do crescimento das instituições de ensino superior estão vinculados às políticas públicas adotadas nos anos que se seguem ao governo militar. Se na década de 60 era palavra de ordem o fortalecimento das instituições públicas sob o forte controle do Estado, na década de 80 o país passa por um processo de redemocratização e de reconquista dos direitos sociais devido, principalmente, ao enfraquecimento e queda do governo militar. Mas as necessidades sociais constituíram um fardo muito pesado para o Estado brasileiro, que viu a necessidade de aumentar a carga tributária para continuar a garantir os serviços públicos essenciais. Diante disso, na década de 90 iniciam-se as discussões sobre a modernização da máquina estatal, processo ocorrido nos países centrais durante a década de 80, conforme já explicado.

O governo de Fernando Henrique Cardoso (1995-2002) foi o grande responsável pelo processo de “modernização” da máquina estatal brasileira e, conseqüentemente, do ensino superior. Nesse governo, foram instituídas e regulamentadas as políticas neoliberais, marcadamente por um processo de privatização das empresas públicas, de perda de direitos sociais conquistados e pela forte presença do mercado/privado nas instituições públicas.

Durante todo o governo Fernando Henrique Cardoso, as políticas sociais e econômicas estiveram sob a influência da chamada agenda neoliberal. Há dois tipos de agendas que ditam a atuação do Estado no atendimento das necessidades sociais: a agenda sistêmica e a agenda institucional. A agenda sistêmica trata de questões abstratas e globais percebidas pelos representantes governamentais como merecedoras da atenção pública. Já a agenda institucional tende a ser mais pragmática, administrativa, tratando das regulamentações e procedimentos a serem adotados na implementação das políticas públicas (CARVALHO, 2006).

As ideias neoliberais são discutidas sob o contexto da agenda sistêmica, em que são estabelecidas as concepções, a ideologia dominante, que trata das questões filosóficas e políticas que norteiam o ensino superior, além de ser o espaço de formulação das políticas públicas (CARVALHO, 2006).

É ainda no espaço da agenda sistêmica que são tomadas as decisões e, a partir da década de 90, estas decisões, em sua maioria, visam ao atendimento das políticas neoliberais trazidas pelos organismos multilaterais financeiros - Banco Mundial, Banco Interamericano de Desenvolvimento, Organização Mundial do Comércio - e educacionais - Unesco. Foram trazidos novos conceitos para as políticas públicas e, em especial, para a educação superior foi

proposta uma reforma que trouxesse “a modernização administrativa associada aos princípios neoliberais” e que trabalhasse com os conceitos de “avaliação, autonomia universitária, diversificação, diferenciação, flexibilização, privatização” (CARVALHO, 2006, p.127).

O Estado, então, afasta-se do provimento, mas se faz presente como Estado avaliador. Com isso, coloca as instituições de ensino superior públicas em uma situação bem difícil, pois muda a dinâmica de geração e disseminação do conhecimento, diminuindo o tempo destinado a pesquisas *stricto sensu* — assim como os valores destinados a elas, colocando metas para publicação de pesquisas científicas e vinculando o cumprimento de tais metas com os rendimentos percebidos pelos pesquisadores e com a manutenção do financiamento público para as pesquisas, além de outros quesitos característicos da política neoliberal (CHAUÍ, 2003, p.10). A universidade deixa de ser uma instituição social e passa a ser considerada pelo Estado uma organização social, isso porque, com a redefinição dos setores que compõem o Estado, a educação passa a fazer parte do setor de serviços não exclusivos do Estado, não só ela, mas também a saúde e a cultura. E essa mudança abre vasto campo para a expansão das empresas privadas investirem na criação de instituições de ensino superior. Nas palavras da autora, “a educação deixou de ser considerada um serviço público e passou a ser considerada um serviço que pode ser privado ou privatizado” (CHAUÍ, 2003, p.6).

As implicações dessa mudança para a universidade são grandes, pois Chauí (2003, p.6) explica que

Uma organização difere de uma instituição por definir-se por uma prática social determinada de acordo com sua instrumentalidade: está referida ao conjunto de meios (administrativos) particulares para obtenção de um objetivo particular. Não está referida a ações articuladas às ideias de reconhecimento externo e interno, de legitimidade interna e externa, mas a operações definidas como estratégias balizadas pelas ideias de eficácia e de sucesso no emprego de determinados meios para alcançar o objetivo particular que a define. Por ser uma administração, é regida pelas ideias de gestão, planejamento, previsão, controle e êxito. Não lhe compete discutir ou questionar sua própria existência, sua função, seu lugar no interior da luta de classes, pois isso, que para a instituição social universitária é crucial, é, para a organização, um dado de fato. Ela sabe (ou julga saber) por que, para que e onde existe.

A instituição social aspira à universalidade. A organização sabe que sua eficácia e seu sucesso dependem de sua particularidade. Isso significa que a instituição tem a sociedade como seu princípio e sua referência normativa e valorativa, enquanto a organização tem apenas a si mesma como referência, num processo de competição com outras que fixaram os mesmos objetivos particulares.

Segundo os esclarecimentos de Chauí (2003), uma universidade concebida sob a ótica neoliberal tem como focos o mercado, a inovação, a rentabilidade e não mais a sociedade, suas contradições, sua evolução. Ela fecha-se à possibilidade de cooperação com outras instituições, já que precisa obter êxito nas pesquisas inovadoras que produz, pois só assim

garantirá financiamento para outras pesquisas. Ela precisa vencer as demais, mostrar superioridade. Com isso, são privilegiadas as áreas que têm uma relação mais direta com o mercado e as disciplinas que em menor tempo produzem performatividade ou adestram para a realização do mais rentável e competitivo (DIAS SOBRINHO, 2000). Dessa forma, tais políticas inviabilizam a responsabilidade social da universidade, o que coloca em risco a própria identidade dessa instituição (SORGATTO, 2008).

O segmento particular de educação superior também sofreu os efeitos das políticas neoliberais na educação superior. O mais significativo deles, segundo Carvalho (2006, p.129), foi a “diferenciação institucional intrassegmento privado”. Ela explica da seguinte forma o que isso representou para as instituições privadas:

Até 1997, todos os estabelecimentos particulares de ensino usufruíam imunidade tributária sobre a renda, os serviços e o patrimônio. A partir de então, as instituições passaram a ser classificadas em privadas *stricto sensu* e sem fins lucrativos (confessionais, comunitárias e filantrópicas). As primeiras deixaram de se beneficiar, diretamente, de recursos públicos e, indiretamente, da renúncia fiscal, ao passo que as demais permaneceram imunes ou isentas da incidência tributária.

Outro entrave para o setor privado de ensino superior está relacionado com o “poder aquisitivo de sua clientela” (CORBUCCI⁴, 2002 *apud* CARVALHO, 2006, p.129) relacionado, principalmente, com o cenário econômico da década de 90, que trazia como consequência do baixo e oscilante crescimento econômico desemprego e queda na renda real média (CARVALHO, 2006).

Observa-se o crescimento das matrículas nas instituições particulares, principalmente a partir de 1998, quando o país começa a apresentar maior estabilidade econômica. Mas o que passa a preocupar o setor privado é o grande aumento do número de instituições particulares e o consequente aumento da oferta de vagas. Isso faz a relação candidato/vaga diminuir de 2,2 em 1998, para 1,6 em 2002; e aumentar a ociosidade de vagas de 20% em 1998, para 37% em 2002 (CARVALHO, 2006).

Diante desses fatores, pode-se concluir que o problema do acesso ao ensino superior retorna ao seu ponto de partida, pois a questão inicial estava em ampliar o acesso da população a esse grau de formação. E tal acesso era tolhido pelo baixo número de vagas públicas disponíveis e ao elevado grau de exigência dos vestibulares para ingresso. Com a reforma do ensino superior, empreendida a partir da segunda metade da década de 90, ampliou-se o número de vagas, mas não se ampliou o acesso ao ensino superior da maneira

⁴ CORBUCCI, P. R. Avanços, limites e desafios das Políticas do MEC para a educação superior na Década de 90: ensino de graduação. **Texto para Discussão**, IPEA, n.869, mar. 2002.

esperada. Isso porque o ingresso a esse grau de formação esbarrou nas condições financeiras da camada social que carecia de obter essa formação. Nas palavras de Carvalho (2006, p.130)

[...] a questão não é a ausência de vagas para entrada no ensino superior, mas a escassez de vagas públicas e gratuitas, uma vez que a relação candidato/vaga nessas instituições tem aumentado de forma significativa. [...] Em resumo, a política pública para o ensino superior, principalmente no segundo mandato de FHC, parece indicar maior aproximação com os preceitos neoliberais, mostrando coerência entre o discurso e a prática política. No que diz respeito ao segmento público, verificou-se o aprofundamento da parceria público/privada tanto pela disseminação de cursos pagos de extensão como pela relação estreita entre fundações privadas e universidades públicas. A opção política de estímulo à iniciativa privada na expansão de vagas, já estabelecida pelo regime militar no final dos anos 60, foi reafirmada, inclusive, exaltando-se, em várias ocasiões, a eficiência e a produtividade dessas instituições.

Mais recentemente, durante o governo de Luís Inácio Lula da Silva, ainda em curso, está havendo uma tentativa de ampliação efetiva do acesso ao ensino àqueles cidadãos que não possuem condições econômicas de arcar com o custo de uma formação superior particular. São várias as iniciativas de ampliação do acesso à educação superior. O primeiro que se destaca aqui é o Programa Universidade para Todos — Prouni, que surgiu em 2003 para responder também a uma pressão das associações representativas do segmento particular de ensino, já que se verificava grande ociosidade de vagas ofertadas por este segmento. Essa ociosidade advém da grande expansão desse segmento registrada entre os anos de 1998 e 2002, já que o número de vagas ofertadas ultrapassa o número de concluintes do ensino médio⁵, situação verificada no governo de Fernando Henrique Cardoso e que permanece no governo atual.

Outra ação do governo Lula, e que diverge do governo antecessor, é o fortalecimento do ensino superior público com reposição salarial e de pessoal, e abertura de diálogo com a sociedade civil e comunidade acadêmica para estabelecimento de ações políticas e legislação.

Em linhas gerais, em contraste com as recomendações do BIRD e a ação política do governo anterior — que concebiam a educação superior como um serviço comercializado no mercado — destacam-se, nos três anteprojetos, a função social da educação, e, a partir da segunda versão, a definição explícita de bem público, mantendo a gratuidade do ensino em estabelecimentos oficiais.

Um dos resultados dessa retomada de visão da educação como um bem público é o considerável aumento do orçamento das instituições federais de ensino. Carvalho registra um

⁵ Carvalho (2006, p.132) esclarece que “a demanda potencial por ensino superior não se restring[e] ao número de concluintes do ensino médio. [...] Nesse cálculo, inclui-se não apenas parte dos recém-formados, como também aqueles que retornam tardiamente aos bancos escolares”. Mas a possibilidade de ingresso e permanência desses últimos no ensino superior particular é restringida pela queda nos rendimentos reais e pelo ‘fantasma do desemprego’.

aumento de 48% entre 2004 e 2005. Além disso, a meta do atual governo é expandir intensamente e extensamente o sistema federal de ensino. Dados do INEP (2006), trazidos por Carvalho (2006, p.135), confirmam que essa intenção tem prosperado. Segundo o INEP,

10 novas instituições federais encontram-se em processo de institucionalização, além da criação e consolidação de 42 campi. O MEC autorizou a contratação de 5.000 professores — 4.000 para docentes do ensino superior e 1.000 para professores do ensino básico - e cerca de 2.000 técnicos administrativos para hospitais universitários e 1.600 para as demais unidades das Ifes e Cefets.

Embora todas essas melhorias no segmento de ensino superior estejam acontecendo, o governo Lula mantém alguns resquícios da política neoliberal do governo anterior. Permanece, no atual governo, um forte vínculo entre avaliação e financiamento. Isso significa dizer para as instituições de ensino superior que à medida que aumentam sua efetividade recebem mais recursos, já que se faz necessário o atendimento dos indicadores institucionais de gestão e desempenho trazidos no Plano de Desenvolvimento Institucional para recebimento dos recursos. Permanece também a política de prestação de serviços remunerada pelas instituições de ensino, submetendo-as ao controle do Estado e do mercado. Dessa forma, verifica-se no governo Lula a constante alternância das políticas neoliberais e do Estado de bem-estar social. Carvalho (2006, p.135) sintetiza bem os prós e contras da política para a educação superior do governo Lula nas seguintes palavras:

Em suma, a política para educação superior no governo Lula tem se mostrado bastante contraditória, tanto no discurso como na práxis. O discurso presidencial, por um lado, afirma a educação superior como um bem público imbuído de função social, mas, ao mesmo tempo, justifica, constantemente, seu gasto por trazer um retorno econômico futuro à sociedade nos moldes da lógica do investimento em capital humano [...].

2.1.1.1 PÚBLICO X PRIVADO NA EDUCAÇÃO SUPERIOR

O ensino superior particular sempre esteve presente na educação brasileira. E quando se fala em educação pensa-se em ensino público, direito de todos, prestado pelo Estado. Mas a educação liga-se à iniciativa privada pelo princípio da liberdade de ensino. Entende-se desse princípio que, desde que sejam garantidos os elementos básicos da formação do cidadão, o Estado pode conceder às instituições particulares o direito de ensinar, inclusive, algo de diferente que venha a acrescentar na formação dos cidadãos (CURY, 2005).

Um dos suportes da ligação entre a iniciativa privada e o Estado, na prestação de um serviço caracteristicamente estatal, é a legislação.

Uma vez invocado o poder do Estado como provedor daquele direito, seja para garantir a igualdade de oportunidades, seja para intervir no domínio das desigualdades nascidas da distribuição desigual da riqueza, a lei pode permitir que

esse serviço, por formas de controle legal, seja feito pela iniciativa privada (CURY, 2005, p.11).

Já na Constituição de 1824, no seu art. 179, era garantida a “inviolabilidade dos Direitos Cíveis e Políticos dos Cidadãos Brasileiros, que tem por base a liberdade, a segurança individual e a propriedade”. Entre esses direitos cíveis e políticos está o direito ao acesso à instrução primária gratuita aos cidadãos.

Antes mesmo de a Constituição validar esse direito, a Assembleia Constituinte adotou, em 20 de outubro de 1823, uma lei que garantia a todo cidadão o direito de abrir uma escola Elementar sem obrigação de exame ou qualquer tipo de licença. Então se percebe que, ao mesmo tempo em que se garante o acesso livre e gratuito de todos os cidadãos à formação, concede-se à iniciativa privada o direito de fornecer esse serviço aos cidadãos, sendo corresponsável com o Estado pelo fornecimento do serviço educacional aos cidadãos.

Com o passar dos anos, e a proclamação de outras Constituições, foi determinado que as escolas elementares da iniciativa privada deveriam passar por inspeção para verificação do modo como eram tratadas a questão da conduta moral e as condições de higiene. O decreto n. 7.247, de 19/04/1879, dizia em seu art. 1º: “É completamente livre o ensino primário e secundário no município da corte e o superior em todo o Império, salva a inspeção necessária para garantir as condições de moralidade e higiene”. Já o art. 8º permitia a subvenção às escolas particulares, desde que não houvesse escolas públicas por perto (CURY, 2005, p.12).

Após a independência do Brasil, formaram-se dois setores de educação superior, o ensino provido pelo Estado e o particular, oferecido por ordens religiosas ou pela elite local (BAREYRO, 2008).

Os cursos superiores eram criados por lei geral - o que hoje corresponde a uma lei federal - e a iniciativa de sua criação era do imperador. Os diplomas emitidos por essas instituições de ensino superior particulares eram validados somente se as instituições seguissem esse rito (CURY, 2005).

O decreto n. 1.159, de 03/12/1892, aprovou para as escolas particulares “dependentes do Ministério da Justiça e Negócios Interiores” um código que mantinha como parâmetro o ensino oficial superior da União. Diante disso, os cursos de instituições particulares foram normatizados e deveriam prestar todas as informações solicitadas pelas autoridades públicas e passaram a ser inspecionados por autoridades governamentais. Quando as condições ofertadas pelas instituições inspecionadas não correspondiam às condições de ensino dos institutos oficiais do ensino superior, as prerrogativas de ensino e concessão de diploma eram cassadas (CURY, 2005).

O que se observa na história da educação superior é a busca pela liberdade de ensino, a desvinculação dos requisitos educacionais oficiais e isso realmente aconteceu através do decreto n. 8.659, de 5/04/1911. A Lei Orgânica do Ensino Superior e do Fundamental na República, aprovada nesse decreto, é o primeiro documento governamental que deixa clara a desoficialização do ensino. O art. 1º desse decreto reza que: “A instrução superior e fundamental, difundidas pelos institutos creados pela União, não gozarão de privilégio de qualquer espécie”. Além disso, a figura jurídica dos institutos muda, o art. 2º diz que “Os institutos, até agora subordinados ao Ministério do Interior, serão de ora em diante, considerados corporações autônomas, tanto do ponto de vista didactico, como do administrativo” (CURY, 2005, p.15).

O resultado dessa nova legislação foi muito bem colocado por Cury (2005, p.15)

A desoficialização assegurada pela Reforma Rivadávia propiciou a abertura de escolas de todos os tipos. Surgiram instituições de ensino sérias e, sob o impacto de um mercado propício, também as famosas “academias elétricas”. Ora, face mercantilista de que também se recobriu a Reforma Rivadávia reconduz os novos governantes à reinstauração da oficialização, com o retorno do instituto da equiparação.

E a reoficialização realmente aconteceu. O decreto n. 11.530, de 18/03/1915, reorganizou o ensino secundário e o superior. Isso não significou para a iniciativa privada a perda da liberdade de atuação, mas a instauração do controle e da fiscalização de sua atuação pelo Conselho Superior do Ensino. Retornam, com mais rigor, os controles para autorização de funcionamento e possibilidade de cassação das instituições de ensino. Diz o art. 14 do referido decreto que “na falta de qualquer dos requisitos enumerados no artigo antecedente, o inspetor concluirá por aconselhar que não se conceda a pretendida equiparação [...]”. E o art. 20 continua da seguinte forma: “julgada digna de equiparação às federaes uma academia, será essa *regalia* outorgada pelo Ministro [...]” (destaque da autora) (CURY, 2005, p.16)

Observa-se, então, que, na Velha República, mantém-se a liberdade de ensino juntamente com o estatuto da concessão para efeito de equiparação das instituições particulares de ensino com as instituições oficiais estatais, ainda que a vigência do decreto n.8.659, de 5/04/1911, o qual desobriga as instituições de ensino particulares a prestar informação ao poder público e a seguir qualquer parâmetro de ensino, pudesse ameaçar temporariamente tal controle. (CURY, 2005)

O decreto n. 19.851, de 11/04/1931, estabelece normas para a organização do ensino superior e admite claramente a possibilidade de as Universidades serem criadas e mantidas por instituições particulares, desde que elas fossem submetidas à inspeção prévia e

atendessem a requisitos mínimos. Reza o art. 6º: “As universidades brasileiras poderão ser criadas e mantidas pela União, pelos Estados ou, sob a forma de fundações ou de associações, por particulares, constituindo universidades federais, estaduais e livres” (CURY, 2005, p.17).

Diante disso, entre 1931 a 1937, foram expedidos vários decretos criando escolas nacionais, autorizando o funcionamento de escolas superiores, oficializando estatutos e regulamentos e concedendo equiparações, sendo que os estabelecimentos de ensino privados passavam por rigorosa inspeção (CURY, 2005). Barreyro (2008) cita os dados estatísticos apresentados por Sampaio (2000) para demonstrar o crescimento dos estabelecimentos de ensino superior e de matrículas na rede privada de ensino (Tabela 1).

Tabela 1

Estabelecimentos e matrículas na educação superior privada

| Ano | Estabelecimentos | | Matrículas | |
|------|------------------|------|------------|------|
| | Nº | % | Nº | % |
| 1933 | 265 | 64,4 | 14.737 | 43,7 |
| 1935 | 259 | 61,7 | 16.590 | 48,5 |
| 1940 | 293 | 62,5 | 12.485 | 45,1 |
| 1945 | 391 | 63,1 | 19.668 | 48,0 |

Fonte: Sampaio (2000, p.46) apud Barreyro (2008, p.17)

A luta por uma universidade pública, gratuita e de qualidade, com foco na democratização e ampliação do acesso, veio após o governo Vargas, em 1945, através do movimento encabeçado pela União nacional dos Estudantes (criada em 1938). Esta luta ganhou espaço no cenário social, político e econômico do país devido ao processo de desenvolvimentismo, caracterizado por Barreyro (2008, p.17), como sendo o crescimento de indústrias, da urbanização, “o ingresso de capitais e empresas estrangeiras, migração, ascensão social das classes médias etc.”, o que gerou uma demanda maior por escolarização em todos os graus. Tudo isso ocasionou enorme crescimento do ensino superior após 1945 (Tabela 2).

Tabela 2

Matrículas no ensino superior

| Ano | Matrículas |
|------|------------|
| 1945 | 27.253 |
| 1964 | 142.386 |

Fonte: Elaborado com dados de Cunha (1983) citado por Barreyro (2008, p.17) baseado em dados do MEC

Mesmo com esse crescimento do ensino superior público gratuito, nos anos 40, as instituições particulares que ofereciam o ensino secundário foram reconhecidas “no desempenho de função de caráter público. Cabem-lhes, em matéria educativa, os deveres e as responsabilidades inerentes ao serviço público” (CURY, 2005, p.19).

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), n. 4.024/61, preconiza que continua sendo competência da União o reconhecimento e a inspeção do sistema particular de ensino superior, desempenhada pelo Conselho Nacional de Educação (CNE). Além disso, se antes dessa lei as instituições privadas poderiam ser equiparadas às oficiais, com a nova lei atribui-se isonomia entre as instituições mantidas pelo poder público e pelas entidades privadas. O art. 19 é claro: “Não haverá distinção de direitos, entre os estudos realizados em estabelecimentos oficiais e os realizados em estabelecimentos particulares reconhecidos” (CURY, 2005, p.20). Há que se ressaltar que o CNE “teve importante função como órgão de regulamentação do ensino superior. Sendo composto também por pessoas do ensino particular, segundo a lei, coube-lhe uma importante tarefa na abertura de brechas na legislação”.

O Regime Militar, instalado em 1964, manteve o entendimento da liberdade de ensino das instituições particulares como concessão do poder público e distanciava destas instituições a lucratividade. Isso pode ser visto claramente no parecer do CFE n. 780/79 de Caio Tácito:

Tornou-se tradicional, na jurisprudência do Conselho, a afirmativa de que a atividade educacional deve ser, necessariamente, uma atividade não lucrativa. É certamente razoável a concepção de que a educação e a cultura não são artigos de comércio, em que a perseguição do lucro é a finalidade legítima e precípua do empresário, sujeito às limitações legais ou administrativas cabíveis. Todavia, o conceito não se pode extremar a rigores do absolutismo, a ponto de tornar cada empreendimento de ensino superior um complexo de benemerência e liberalidade, senão mesmo de prodigalidade. Temos para nós que o assunto, em todos os seus graus, é um serviço de utilidade pública, cuja exploração, dependente de autorização estatal, deve ficar sujeita, em sua prestação, a rigoroso controle de disciplina, que não lhe permita ares de mercância (CURY, 2005, p.21).

Em meados da década de 70 e 80, houve crescimento do número de instituições de ensino superior, seja pela aglutinação de instituições isoladas e sua transformação em universidades privadas, seja pelo processo de interiorização de instituições de ensino superior em municípios dos Estados. A Tabela 3 mostra a diversificação administrativa dos estabelecimentos de ensino superior.

Tabela 3

Instituições de educação superior segundo a categoria administrativa e a organização acadêmica — 1971 / 1975 / 1980

| Ano | Universidades | | Estabelecimentos Isolados | | Federações | |
|------|---------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|----------|------------|----------|
| | Públicas (federais e estaduais) | Privadas (particulares e municipais) | Públicos | Privados | Públicas | Privadas |
| 1971 | 31 | 16 | 81 | 511 | - | - |
| 1975 | 36 | 21 | 92 | 711 | - | - |
| 1980 | 43 | 22 | 65 | 643 | 1 | 19 |

Fonte: Sampaio (2000, p.71) com base em dados do MEC, citado por Barreyro (2008, p.20).

O processo de interiorização das instituições de ensino superior foi favorecido pela criação de fundações educacionais “cuja finalidade, na maioria dos casos, era facilitar e garantir a criação de unidades de ensino superior privado, com a utilização de prerrogativas desfrutadas pelas instâncias públicas” (DOURADO, 2001, p.180 apud BARREYRO, 2008, p.20). Isso significa que as fundações eram municipais, portanto públicas, apesar disso, o ensino era pago, já que o serviço era contratado do setor privado. É importante deixar claro que essa situação era legitimada na legislação, pois na Constituição de 1988 rezava que “o princípio de gratuidade nas instituições públicas não se aplica[va] às criadas por lei estadual ou municipal” (Barreyro, 2008, p.20).

Depois de longos anos de privação intelectual trazidos pelo governo militar, a Constituição de 1988 traz várias inovações relacionadas à educação. Alguns deles são:

- educação como direito social (art. 6º);
- educação como dever do Estado, da família e da sociedade (art. 205);
- na ausência do cumprimento de formação do cidadão no ensino fundamental, a autoridade competente será responsabilizada (art. 208);
- caso haja oferta irregular do ensino obrigatório, a autoridade competente também será responsabilizada (art. 208, § 2º);
- as diretrizes e bases da educação estão nas atribuições privativas da União, e esse dever cumpre-se com percentuais vinculados à educação e através da elaboração do Plano Nacional de Educação (art. 22, XXIV; 212 e 214) (CURY, 2005).

Mantiveram-se também, desde longa data, como princípio do ensino, o “Pluralismo de ideias e de concepções pedagógicas e a *coexistência de instituições públicas e privadas de ensino*” (destaque da autora), conforme reza o inciso III do art. 206. Cury (2005, p.22) explica bem o que implica essa coexistência de instituições:

A coexistência é a partilha de um objeto por dois ou mais entes, ao mesmo tempo. Nela, a existência de um dos entes não só permite a do outro, como o próprio conceito contém em si o respeito à diferença. É uma existência simultânea dessas

instituições. Nesse sentido, a Constituição indica uma espécie de concorrência assumida na acepção de direitos iguais buscados por pessoas diferentes. Trata-se, pois, de uma simultaneidade de sujeitos com pretensões sobre um objeto, sem que isso deixe de significar competição sobre um assunto em que os concorrentes possuem igualdade de direitos.

A Carta Magna, então vigente, institui a competição entre instituições públicas e privadas de ensino, mas, vale ressaltar, essa competição está sob a regra da lei. Ela está disciplinada tanto na Constituição quanto nas leis específicas da educação, como a LDB e a lei do Plano Nacional de Educação.

A LDB traz, no art. seu 7º, as condições para a competição entre instituições públicas e privadas de ensino:

O ensino é livre à iniciativa privada, atendidas as seguintes condições:
 I – cumprimento das normas gerais da educação nacional e do respectivo sistema de ensino;
 II – autorização de funcionamento e avaliação de qualidade pelo Poder Público;
 III – capacidade de autofinanciamento, ressalvado o previsto no artigo 213 da Constituição Federal.

Há que se destacar, então, as mudanças incorporadas pela alteração da terminologia adotada na categorização das instituições. Até a década de 60, entendia-se que uma instituição privada só poderia conceder diplomas caso ela se equiparasse com as instituições oficiais, e isso implica ter uma atuação igual às instituições superiores estatais. Após a LDB de 61, as instituições particulares tornam-se isonômicas às estatais, o que significa dizer que a mesma legislação aplicada às instituições públicas passou a ser aplicada também às instituições particulares, e estas passaram a ser também instituições oficiais de ensino superior. Elas ficaram obrigadas a seguir a legislação e não mais a forma como as instituições públicas conduzem o ensino superior.

Com as mudanças instituídas pela Constituição de 1988, bem como pelas alterações trazidas na LDB de 1997, passa-se a admitir a existência de instituições privadas que têm como fim a lucratividade. Isso pode ser comprovado com a análise dos artigos 213 e 150, inciso VI, item “c”, nos quais se reconhece a modalidade de instituição privada não-lucrativa, “e reconhece nelas uma espécie de propriedade privada não-capitalista. Por oposição lógica, haveria a espécie das que podem ter finalidade lucrativa” (CURY, 2005, p.23). Comprova-se também através da análise dos artigos 19 e 20 da LDB/97, principalmente quando o inciso I do art. 20 assinala aquelas “*particulares em sentido estrito*” (destaque da autora).

Percebe-se, com essas análises, que as instituições de ensino superior privadas vão ocupando um espaço que até então era destinado às instituições públicas. E a gravidade disso

está justamente no fato de a legislação permitir a obtenção de lucro naquilo que é de direito do cidadão, o direito de saber, de educar-se.

O fato mais relevante trazido por essas mudanças é a presença da avaliação para autorização de funcionamento de instituições privadas de ensino superior e seu credenciamento para expedição de diplomas. Isso porque ela substitui os conceitos de equiparação e concessão. O processo avaliativo das instituições privadas desloca essa categoria para a de autorização e avaliação de qualidade. Sendo assim, a iniciativa privada “presta um serviço de interesse público por natureza, (...) por meio do sistema contratual de mercado (...). Conformada à legislação educacional, seus atos se tornam oficializados” (CURY, 2005, p.24).

2.2 A AVALIAÇÃO NO ENSINO SUPERIOR: EVOLUÇÃO E PRÁTICAS

Nos anos 60 e principalmente na década de 70, a educação passou a ser tida como essencial para o desenvolvimento econômico de um país. Tal fato foi motivado, principalmente, pelos processos de industrialização e urbanização das cidades, bem como pelo crescimento demográfico da população. De início, houve pressão pela expansão da escola elementar e pela alfabetização da população menos favorecida; com a crescente especialização do trabalho, a população passou a pressionar os governantes pela expansão do acesso ao ensino médio, técnico ou geral, e, por fim, ao ensino superior (FREITAG, 1984 e BUFFA, 2005). Buffa (2005) continua discorrendo sobre tais transformações nas seguintes palavras:

As transformações sociais acarretam modificações substanciais na escolarização que começa cada vez mais cedo e termina cada vez mais tarde na vida das pessoas. Assim, dada a atuação sempre insuficiente do Estado, fica aberto um espaço enorme para a iniciativa particular, que tem sabido ocupá-lo (p.53).

Como destaca Dias Sobrinho (2003, p.56): “Essas transformações no campo educacional, como outras importantes em diferentes momentos históricos, extrapolaram o âmbito estritamente educativo e derramaram suas ações e seus efeitos nos setores mais amplos da economia e da vida social e política”. Dessa forma, a educação passa a ser instrumento da política nacional.

Tal entendimento da educação, principalmente da educação superior, motivou a criação de parâmetros avaliativos para se ter o controle da movimentação dessa nova frente política, bem como para instrumentalizá-la de parâmetros para concessão de investimentos e

prestação de contas. O ensino superior, que até então era visto como momento de formação intelectual e reflexão, passou a operar com os conceitos de eficiência e produtividade, assemelhando-se às empresas.

Nos anos que se seguiram houve pesado investimento em programas de avaliação nos Estados Unidos, na Grã-Bretanha e em outros países industrializados como forma de averiguar essa nova proposta política para o ensino superior. Ocorreu dessa forma porque “as prioridades governamentais costumam exercer, em momentos determinados, forte ingerência sobre a educação e, então, a avaliação é chamada a comprovar os resultados das políticas oficiais no campo educacional” (DIAS SOBRINHO, 2003, p.57).

A presença das práticas avaliativas se fortaleceram à medida que se agravaram as crises econômicas e a população passou, então, a pressionar o Estado para que houvesse popularização do acesso ao ensino superior. Para manter o controle dos gastos e medir a eficiência das instituições públicas e das beneficiárias dos recursos estatais, fez-se necessário rigoroso acompanhamento das políticas oficiais para o ensino superior. E o que motivou as mudanças no ensino superior, nesse processo de controle e avaliação, foi a diminuição dos recursos estatais destinados às universidades públicas (DIAS SOBRINHO, 2003).

Essa avaliação, que privilegia a prestação de contas, ou *accountability*, está ligada aos aspectos quantitativos que comprovem o quanto foi produzido com os valores investidos. Proporciona uma visão simplista e negativa daqueles que produziram aquém do esperado, pois o raciocínio é que estes devem ser deixados de lado, pois significam prejuízo para investimentos futuros; e somente aqueles que atingem as metas propostas é que devem receber investimentos significativos. Dessa forma, a avaliação para prestação de contas acaba

sendo um mecanismo de poder utilizado para justificar tecnicamente uma ação política de consolidação do *apartheid* social. [...] seus efeitos negativos são certos, agindo como um eficaz controle da autonomia pedagógica, exercendo um papel importante na fixação e na reprodução de conteúdos pobres e evitando todas as iniciativas pedagógicas de qualidade que sejam consideradas uma perda de tempo na preparação de alunos para a superação dos exames externos [e para o ingresso no mercado de trabalho] (DIAS SOBRINHO, 2000, p.98).

Um primeiro raciocínio das intenções governamentais poderia induzir a comunidade acadêmica a acreditar numa melhor e mais farta distribuição de recursos para o ensino superior, mas a intenção subjacente a esta política é outra. O maior controle das atividades acadêmicas, embora esteja disfarçado de uma preocupação com a qualidade dos cursos e pesquisas oferecidos à população, visa ao incentivo de expansão das instituições privadas, que são autossuficientes e não dependem de recursos governamentais, bem como ao aumento da competitividade entre as instituições de educação superior. Com isso, as universidades

públicas são levadas a produzir meios para sua sobrevivência, já que os recursos públicos repassados a elas são cada vez menores, conforme atestado por Dias Sobrinho (2000, p. 92). Elas conseguem isso através da cobrança de taxas dos alunos e pela venda de serviços e produtos derivados de pesquisas que visam a alcançar esse fim — ao invés de se preocuparem com o desenvolvimento do próprio conhecimento. Percebe-se, com isso, que a educação superior é, a cada dia, empurrada “para o moinho da competitividade do mercado” (DIAS SOBRINHO, 2000, p.93).

A princípio, essa poderia ser uma maneira de acelerar a economia dos países e levá-los ao crescimento econômico e a um maior desenvolvimento social, mas há que se fazer uma pausa para algumas reflexões.

A primeira delas diz respeito à força política e filosófica presentes na avaliação institucional que irão determinar os rumos do ensino superior, tido como mola propulsora do desenvolvimento econômico de um país, além de ser “o local privilegiado, embora não o único, legitimado e o mais competente para a formação humana” (DIAS SOBRINHO, 2000, p.90). A complexidade da avaliação institucional está no valor das questões colocadas ao debate público. E tornar pública a discussão sobre como melhorar o ensino superior no país não é ruim, pelo contrário, é enriquecedor. Nas palavras de Dias Sobrinho (2000, p.90), “é, portanto, e fundamentalmente um empreendimento de busca de compreensão e de julgamento a respeito da natureza essencial da universidade, e se instaura como processo continuado de construção e melhora”.

Esse tipo de avaliação é conhecido como avaliação emancipatória, pois considera a dimensão social e não somente técnica, e coloca em debate as questões que demonstram possíveis contradições, necessidades e falhas, para auxiliar no processo de tomada de decisões e para redefinir os rumos a serem seguidos.

Por isso, devem ser tomadas como importantes as distintas perspectivas e as múltiplas dimensões de uma instituição, a diversidade de interesses dos grupos, que produzem sua cotidianeidade, sua história, seus compromissos, suas condições e condicionamentos circunstanciais. [...] as avaliações operam como instrumentos quase científicos, quase técnicos, sempre sociais e éticos de consolidação e de denegação de valores (DIAS SOBRINHO, 2000, p.91).

Avaliar o ensino superior envolve questões bem mais complexas que a mera verificação dos procedimentos adotados na formação pós-secundária. Dizer o que é ou não importante em uma instituição superior implica fazer um julgamento de valor, que traz consigo uma “considerável densidade política” e não somente a técnica a ser empregada durante o processo avaliatório. “As disputas em torno das questões de fundo se travam no

terreno dos valores políticos e filosóficos” (DIAS SOBRINHO, 2000, p.90) isso porque estão relacionadas com o destino da educação superior no país e com o desenvolvimento da sociedade em suas esferas econômica, social, cultural e política. Nas palavras de Dias Sobrinho (2000, p.90):

Uma avaliação institucional localizada e específica sempre supera os seus raios imediatos de influência para inscrever-se em palcos cada vez mais ampliados de disputa de valores que dizem respeito a questões fundamentais da sociedade humana. A avaliação institucional tem a ver, pois, com a vida das pessoas e o destino da sociedade.

A complexidade da avaliação está no “valor das questões levantadas no debate público” (DIAS SOBRINHO, 2000, p.90), justamente por suscitar questionamentos impactantes, que trazem a público temas fundamentais da universidade, atribuindo a esses juízo de valor e motivando um posicionamento favorável ou contrário às questões levantadas.

Por outro lado, uma avaliação que tenha a finalidade de mensuração de resultados e de classificação das instituições de ensino superior não estaria contribuindo para o aprimoramento das instituições avaliadas, mas adotando a atitude de apartheid social, como explicado acima. A esse tipo de avaliação atribui-se o nome de avaliação para regulação e controle.

O que se observa como tendência mundial é a conformação desse tipo de avaliação. Como exposto por Dias Sobrinho (2000, p. 92)

Querem impor uma orientação positivista e tecnicista à avaliação todos aqueles que pensam e vivem a universidade como uma instituição a serviço do mercado, tendo como função principal a formação entendida como capital humano e voltada para o atendimento das demandas imediatas postas pela nova ordem econômica de amplitude global (embora não totalmente global). [...] Lamentável que essa asfixia é deliberadamente provocada pelos governos obedientes à cartilha do Banco Mundial, fortíssimo representante de um grupo de organismos internacionais, cujas diretrizes para a educação superior são, resumidamente, e como já se sabe, as seguintes: incentivar a diversidade das instituições educacionais superiores e a competitividade (não a solidariedade) entre elas; estimular a ampliação e a expansão de instituições privadas; levar as universidades públicas a produzir cada vez mais a sua sobrevivência pela venda de serviços e cobrança de taxas dos alunos; vincular os financiamentos dos organismos oficiais a critérios de eficiência e produtividade em termos mercadológicos.

A tendência mundial das políticas educacionais é levar as instituições de ensino superior públicas e privadas a competir não somente entre si, mas também com as empresas do mercado, submetendo-se a avaliações que visem a mensurar a produtividade, a rentabilidade, a eficiência e eficácia dessas instituições. Tal tipo de avaliação é predominantemente quantitativa, mas ao mesmo tempo reducionista, porque promove um

balanço das dimensões institucionais mais visíveis⁶ e facilmente descritíveis. E toda essa massa quantificada de dados é usada de maneira equivocada, muitas vezes para se fazer um julgamento da qualidade do estabelecimento de ensino. “É importante distinguir entre avaliação e medida, descrição e julgamento, apresentação de dados observáveis e interpretação” (DIAS SOBRINHO, 2000, p.94).

É fundamental salientar que a quantificação do que é oferecido pelas instituições faz-se necessária, até porque “a quantidade é índice e função da qualidade. Entretanto, a quantificação, quando sozinha e autossuficiente, é problemática para a compreensão de realidades multidimensionais”, que é o caso das instituições de ensino superior. Dias Sobrinho (2000, p.94) afirma ainda que “A mera descrição, seguida de comparações e “ranking” de instituições, *per si*, não promove a qualidade”.

O autor considera a avaliação institucional de estabelecimentos de ensino superior

[...] um balanço complexo, em que intervêm os recursos da análise, mas, também, os valores pedagógicos e educativos, o sentido proativo, o envolvimento democrático da comunidade na forma de agentes sociais com funções públicas, a globalidade do objeto como princípio heurístico e a busca em conjunto, através de negociações, das transformações qualitativas desejadas (p.96).

Um procedimento avaliativo tecnicista, cuja metodologia utilizada seja basicamente quantitativa, empobrece a relação ensino-aprendizagem e não abre espaço para o debate e a prática de ações de melhoria. Ele apenas avalia os itens em questão como bons ou ruins em relação a outros e classifica as instituições em comparação com outras, ao invés de discutir com a própria instituição avaliada os rumos que pretende seguir, tudo isso em busca da excelência no ensino. Dessa forma, a qualidade não é pautada por valores ético-políticos, que valorizam a formação como um bem público, mas sim um sentido instrumental-funcional, como demandado pelo mercado. Ocorre, então, a seleção de uns e a exclusão de muitos outros.

A insistência na excelência trata de mobilizar a competitividade entre as escolas e os alunos, organizando a educação como um campo de provas cujo objetivo é a seleção dos melhores. Buscar a excelência é buscar a estes, os mais dotados, para tirá-los do suposto marasmo geral e colocar à sua disposição os melhores meios (DIAS SOBRINHO, 2000, p.100 *apud* GENTILI e SILVA, 1995, p.158).

Sintetizando, é importante ressaltar que os procedimentos avaliativos do ensino superior tinham, inicialmente, a intenção de auxiliar no planejamento e no aprimoramento da qualidade do ensino. Eles passam por um processo de evolução e mudança conceitual, para atender às mudanças na economia internacional. No Brasil, a avaliação das instituições de

⁶ Mais detalhes de quais dimensões são mensuradas serão analisados mais adiante na dissertação.

ensino superior não se comporta de maneira diferente, conforme poderá ser visto no próximo item.

2.3 A EVOLUÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO E CONTROLE NO BRASIL

Observam-se, na história da avaliação das instituições de educação superior, iniciativas de autoavaliação por parte de algumas universidades desde a década de 80, com a finalidade de prestação de contas à sociedade civil e como uma ferramenta de gerenciamento e de tomada de decisões. A partir da década de 90, as instituições de educação superior passaram sistematicamente pelo processo de avaliação das condições de oferta de cursos de graduação para aferir a qualidade desses cursos. No decorrer dos anos que se seguem a partir desse marco, três programas de avaliação foram implementados pelas instâncias governamentais com focos e finalidades distintas. Antecedendo a estes programas, foram realizados diversos estudos por comissões governamentais formadas por acadêmicos e inseridas no Ministério da Educação, desde o início da década de 80, a respeito de procedimentos de avaliação do ensino superior e estes estudos fundamentaram os já conhecidos programas de avaliação universitária: Paiub, ENC e Sinaes, como se passa a observar a seguir.

Do trabalho dessas comissões governamentais, foram produzidos diversos documentos que traziam propostas sobre o funcionamento do ensino superior no Brasil. Serão destacados aqui quatro trabalhos que fundamentaram o processo de desenvolvimento da sistemática de avaliação e regulação do segmento de educação superior no Brasil, a saber: Programa de Avaliação da Reforma Universitária (Paru); os trabalhos da Comissão Nacional para Reformulação da Educação Superior (CNRS); os resultados apresentados pelo Grupo Executivo para a Reformulação da Educação Superior (Geres); e o Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (Paiub).

O Programa de Avaliação da Reforma Universitária (Paru) foi desenvolvido por iniciativa do Conselho Federal de Educação (CFE), no final do governo militar, e tinha como objetivo “conhecer as condições reais nas quais se realizavam as atividades de produção e disseminação do conhecimento do sistema de educação superior” (BARREYRO e ROTHEN, 2008, p.133). Os membros dessa comissão acreditavam ser necessários avaliar tanto as universidades como as instituições isoladas de ensino para se proceder a uma “investigação sistemática da realidade” (GRUPO GESTOR DA PESQUISA, 1983, p.84 apud BARREYRO

e ROTHEN, 2008, p.133) com a finalidade de se debater a implementação das propostas de reforma universitária de 1968 e relacioná-las às particularidades das instituições.

Participava do debate proposto no Paru os membros da comunidade universitária com o objetivo de produzir uma reflexão sobre suas próprias práticas para desvendar como estariam sendo concretizados os objetivos de cada instituição superior, levando em consideração o contexto socioeconômico em que estivesse inserida. Os assuntos a serem debatidos eram:

- Gestão das Instituições de Educação Superior (IES): seriam tratados assuntos como: Poder e tomada de decisão, Administração Acadêmica, Administração Financeira e Financiamento e Política de Pessoal.
- Processo de produção e disseminação do conhecimento: seriam estudados: o Ensino e a Pesquisa nas IES e a Interação entre IES e comunidade;
- [...] A qualidade do ensino, a ênfase dada à formação do cidadão e do profissional;
- A relação da pesquisa com o ensino, a importância dada à pesquisa básica e aplicada, bem como sua vinculação às necessidades sociais e empresariais;
- A extensão e a prestação de serviços e a assistência comunitária e sua relação com as atividades de ensino e pesquisa; e
- As atividades administrativas e sua influência no ensino e na pesquisa, os recursos materiais, assim como as representações e aspirações do público acadêmico e não acadêmico e a dimensão política que perpassa por todas essas atividades (BARREYRO e ROTHEN, 2008, p.134).

Com essa metodologia, o Paru pode ser considerado o precursor das experiências de avaliação já que a entendia como um meio para se conhecer a realidade da instituição avaliada, permitindo, assim, a reflexão sobre a prática considerando a avaliação interna um meio para isso. Com essa ideologia, o Paru inaugurou a concepção de avaliação formativa e emancipatória, isso porque, como afirma Cunha (1997, p. 23 apud BARREYRO e ROTHEN, 2008, p.135), “o enfoque da pesquisa era avesso ao tecnicismo dominante no Ministério da Educação”.

Outra preocupação desse programa de avaliação foi a incorporação da dimensão de gestão institucional nos procedimentos avaliativos, já que buscava equilíbrio entre as dimensões constituintes das instituições de educação superior.

O Paru foi desativado “devido a disputas internas do Ministério da Educação, em torno de quem competia fazer a avaliação da Reforma Universitária” (CUNHA, 1997, p.23 apud BARREYRO e ROTHEN, 2008, p.135) e sob alegações de pouca produtividade e não colaboração com as necessidades de outros grupos que cuidavam da reforma universitária.

Em março de 1985, foi instituída, pelo Decreto 91.177, a Comissão Nacional para Reformulação da Educação Superior para a condução dessa reformulação. Era formada por vinte e quatro membros e tinha como marca identitária a heterogeneidade quanto à formação e

atuação profissional do grupo, o que resultou em pouco consenso nos resultados que precisavam apresentar. Defendiam a constituição de uma nova política para o ensino superior, algo mais amplo do que a simples instituição de uma nova lei e acreditavam que “para a superação da crise da universidade brasileira, se deveria aumentar, significativamente, a autonomia universitária que seria acompanhada por um processo externo de avaliação baseado na valorização de mérito acadêmico” (BARREYRO e ROTHEN, 2008, p.137).

Há que se destacar que a Comissão foi o primeiro grupo a falar da constituição de uma agência de avaliação, ou seja, da ideia de um órgão responsável pela avaliação das instituições públicas de ensino superior e que este órgão deveria ser o Conselho Federal de Educação (CFE). Defendia também que a metodologia de avaliação utilizada pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) deveria ser utilizada por todo o sistema. Levantava duas importantes questões trazidas pelo processo de avaliação: “a) o controle social não iria ferir a autonomia universitária? b) quem teria a legitimidade para realizar esse controle?” (BARREYRO e ROTHEN, 2008, p.137). Embora as questões tenham sido colocadas pela Comissão, ela mesma não conseguiu respondê-las satisfatoriamente. Com relação à primeira pergunta, a Comissão considerava que a autonomia universitária não excluía a participação do Estado e da sociedade no processo educacional. Já para a segunda questão, a Comissão apontou vários agentes que poderiam realizar a avaliação, tais como: agentes governamentais, comunidade profissional, agências independentes e a própria instituição. Sugeriu ainda que a avaliação pudesse ser o resultado de pequenos processos avaliativos e que todas as entidades citadas poderiam integrar o conjunto de ações avaliativas das instituições de educação superior.

O Grupo Executivo para a Reformulação da Educação Superior (Geres) foi criado com o objetivo de elaborar uma proposta de Reforma Universitária. Era um grupo mais homogêneo do que a Comissão Nacional para Reformulação da Educação Superior, mas, ainda assim, decidiu adotar como ponto de partida para seus estudos o relatório final dessa Comissão. Reafirmou o ponto de vista da Comissão de que o país precisava de mais que uma lei de uma nova política para o ensino superior. Diante dessa certeza, o Geres se dedicou a elaborar uma proposta que aumentasse a eficiência das Instituições Federais. Esse grupo entendia que para isso acontecer deveria vincular a distribuição de recursos na universidade ao resultado da avaliação institucional. Barreyro e Rothen (2008, p.143) explicam essa proposta:

A ideia do binômio autonomia/avaliação referendada pela comunidade acadêmica seria um dos pontos nevrálgicos da argumentação. O controle das Instituições não seria mais burocrático e ritualista e passaria a ser realizado pelos processos de

avaliação institucional, deixando de verificar o cumprimento da legislação e averiguando o desempenho institucional. [...] o Geres defendia que deveria ser assegurado o recurso mínimo para a sobrevivência das Instituições federais, mas parte do financiamento das atividades deveria estar vinculada aos resultados da avaliação de desempenho.

O Geres discordava em um ponto da proposta da Comissão, pois não acreditava que o CFE não deveria ser uma agência de avaliação, já que haveria a necessidade de “um órgão colegiado com poder deliberativo que mantivesse a unidade do sistema e criasse normas para os órgãos federais” (BARREYRO e ROTHEN, 2008, p.145). O Geres sugeriu que a avaliação fosse realizada pela Secretaria da Educação Superior, no âmbito do Ministério da Educação, e o Conselho seria usuário dos resultados da avaliação para sua ação normativa. Em síntese, o Geres entendia que a avaliação tinha a função de

controlar a qualidade do desempenho da Educação Superior, especialmente a pública. No caso do setor privado, o próprio mercado faria a regulação, pois esse setor depende do sucesso do seu produto para obter os recursos para a sua manutenção e expansão. Assim, nessa lógica, o financiamento da educação superior cumpriria, para o setor público, o mesmo papel que o mercado tem em relação ao privado (BARREYRO e ROTHEN, 2008, p.145).

O Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (Paiub) funcionava como uma “ferramenta para o planejamento e a gestão universitária” (ROTHEN, 2006). De acordo com o autor, esse programa não comprometia a autonomia universitária, pois o papel das instâncias governamentais era induzir à auto-avaliação e de avaliar o resultado dessa autoavaliação. Além disso, esse programa não era extensivo às instituições de ensino privadas, bem como não tinha o caráter de regulação, pelas instâncias governamentais, da qualidade do ensino superior. O Paiub tinha como principal objetivo envolver todos os membros da comunidade acadêmica num processo de reflexão dos rumos da instituição. Sobreira (1999, p.54) o considera como

o marco que traduz o compromisso que as instituições de ensino superior publicamente assumem com o processo de democratização e desenvolvimento da sociedade brasileira. A avaliação adquire, pois, um caráter emancipatório, uma das grandes exigências da comunidade universitária.

Os parâmetros utilizados para esse processo de reflexão eram propostos pelas universidades de acordo com a realidade de cada instituição. Às instâncias governamentais cabia o incentivo de troca de experiências entre as instituições que já haviam realizado a autoavaliação.

O Paiub reflete a concepção de uma universidade emancipada, que dita os rumos da pesquisa científica e da produção de conhecimentos, aparentemente dissociada da sociedade,

mas que fornece a ela o combustível técnico e científico para seu desenvolvimento. Manter na universidade a concepção de uma avaliação para emancipação é ter como foco “[o] aperfeiçoamento contínuo do desempenho acadêmico, [o] planejamento da gestão universitária e [a] prestação de contas à sociedade” (SOBREIRA, 1999, p. 55). A autora cita Dias Sobrinho⁷ (1996) ao argumentar sobre outras intenções presentes no processo avaliativo:

essa avaliação que se restringe a medir a quantidade e volumes e comparar instituições não levando em conta sua diversidade e a identidade que torna única cada uma delas, pode ser útil para os administradores e para os responsáveis pelas políticas educacionais, embora claramente insuficientes em sua função pedagógica. A mera descrição, seguida de comparações e classificação de instituições, por si só não promove a qualidade. A quantificação é um primeiro passo, e é também imprescindível à avaliação, mas de forma alguma suprime a necessidade de outros enfoques e procedimentos que caracterizam a universidade, nos aspectos relativos à aprendizagem, formação e produção de conhecimento e valores. As abordagens quantitativas, embora úteis, são parciais e pobres de significação, se não forem seguidas por uma reflexão de cunho qualitativo.

Em suma, é a universidade quem precisa fornecer a direção a seguir e não é o desenvolvimento econômico quem deve dizer à universidade o que é ou deixa de ser relevante produzir como ciência.

O Quadro 1 compara a proposta dessas primeiras iniciativas de regulação e avaliação do ensino superior:

Quadro 1 — Comparação entre os documentos do Paru / CNRS / Geres / Paiub

| Documento / Tópico | Paru 1983 | CNRES 1985 | Geres 1986 | Paiub 1993 |
|-------------------------------|--|---|---------------------------------------|---|
| Autores | Grupo gestor (especialistas em análise de projetos, sendo alguns técnicos do MEC). | 24 membros provenientes da comunidade acadêmica e da sociedade. | Grupo interno do MEC. | Comissão Nacional de Avaliação (Representativa de entidades). |
| Objetivo | Diagnóstico da educação superior. | Propor nova política educação superior. | Propor nova lei de educação superior. | Propor uma nova sistemática de avaliação institucional. |

⁷ DIAS SOBRINHO, J. Avaliação institucional: marcos teóricos e políticos. **Avaliação / Rede de Avaliação Institucional da Educação Superior – Raies**, Campinas, v.1, n.1, p.15-24, jul., 1996.

| | | | | | |
|--|-------------------------------|--|---|---|--|
| Função / Conceção de Avaliação Justificativa | Formativa | Regulação | Regulação | Regulação | Formativa |
| Tipos de Avaliação | Interna | Externa | Externa | Externa | Auto-avaliação e avaliação externa |
| Agentes da Avaliação | Comunidade acadêmica | Conselho Federal de Educação (para as universidades (para as Faculdades próximas). | Secretaria de Educação Superior para a educação pública. Mercado para a educação privada. | Secretaria de Educação Superior para a educação pública. Mercado para a educação privada. | Endógena e voluntária. |
| Unidade de Análise | Instituição | Instituição | Instituição | Instituição | Instituição, iniciando pelo ensino de graduação. |
| Instrumentos | Indicadores e Estudo de casos | Indicadores de desempenho. | Indicadores de desempenho. | Indicadores de desempenho. | Indicadores de desempenho. |

FONTE: Barreyro e Rothen, 2008, p.148.

Analisando comparativamente essas quatro propostas de avaliação para o ensino superior, pode-se verificar que o documento produzido pelo Geres traz a ideia de controle da qualidade do desempenho educacional à imagem do mercado consumidor, o que irá se desenvolver na proposta do Exame Nacional de Cursos (ENC), como será visto adiante, assim como pontos levantados pela Comissão Nacional, principalmente os relacionados à forma de financiamento do ensino superior. As ideias do Paiub serão retomadas pelo Sistema Nacional de Avaliação de Cursos (Sinaes), implantado a partir de 2004. É interessante observar que o Sinaes recupera a ideia de educação superior como um bem público e a centralidade da

autoavaliação, mas também resgata a ideia de avaliação como referencial para regulação, como será discutido mais adiante.

O Exame Nacional de Cursos (ENC) foi implantado como política de avaliação do ensino superior durante o governo de Fernando Henrique Cardoso (1995-2002), pelo então Ministro da Educação Paulo Renato de Souza. Havia presente a ideia de um processo que tomava como unidade avaliativa os cursos de graduação, desprezando-se assim a instituição.

Na opção de enfatizar o curso, transparece a compreensão de que as IES resumiam-se a federações de cursos que eventualmente ocupavam o mesmo espaço. Tanto que, nas primeiras práticas da Avaliação das Condições de Oferta dos cursos de graduação, os critérios, indicadores de qualidade e instrumentos de avaliação, eram elaborados pelas comissões de especialistas das diversas áreas. Como consequência dessa ação, muitas instituições tinham o mesmo aspecto avaliado com critérios diferentes (ROTHEN, 2006, p. 112).

A partir das ponderações de Rothen (2006), compreende-se que ainda não havia critérios que refletissem o entendimento que as instâncias governamentais tinham para qualidade do ensino superior. Depreende-se, assim, que um primeiro objetivo na mudança da filosofia de avaliação das instituições de educação superior era a desarticulação da emancipação⁸ presente nas instituições e implantação de uma nova lógica administrativa. Essa nova lógica trazia consigo as ideias de concorrência, eficiência e produtividade, correspondentes à concepção neoliberal de modernização da máquina estatal. Santos (2004, p. 31) confirma essa ideia dizendo que a “liberdade acadêmica é vista como um obstáculo à empresarialização da universidade e à responsabilização da universidade ante as empresas que pretendem seus serviços”.

A grande característica dessa política de avaliação é a vinculação da qualidade do ensino superior aos processos de avaliação externa empregados pelo MEC. Era considerada uma instituição de qualidade aquela mais bem colocada nos resultados da avaliação de cursos, instituindo aí a classificação das instituições de ensino de acordo com a nota recebida no momento da avaliação. Esse foi o grande marco para a mudança na visão do que se constituía a avaliação externa e para o início da política neoliberal no ensino superior. Essa política, que será mais bem caracterizada em outro capítulo, foi utilizada para legitimar o processo de expansão do ensino superior, desejada por políticos e dirigentes de instituições de ensino particulares já existentes. E mais ainda, para desmaterializar a qualidade das

⁸ A emancipação na universidade pode ser entendida como “uma *prática* social fundada no reconhecimento público de sua legitimidade e de suas atribuições, num princípio de diferenciação, que lhe confere autonomia perante outras instituições sociais, e estruturada por ordenamentos, regras, normas e valores de reconhecimento e legitimidade internos a ela” (CHAUÍ, 2003, p. 5) (destaque da autora).

instituições de ensino superior públicas, como um instrumento de convencimento da opinião pública, como atesta Afonso⁹ (2000, p. 129 *apud* REAL, 2007, p. 15-16).

Estes tipos de explicações têm outras repercussões e outro impacto em termos de *manipulação da opinião pública* — como se verificou, aliás, a partir do momento em que as referências à falta de qualidade do ensino, avaliada, sobretudo, por provas standardizadas em comparações internacionais, passou a ser um dos argumentos mais utilizados para imputar a responsabilidade pela crise econômica aos sistemas de educação pública, transformando-os em bodes expiatórios (e alvos preferenciais) das reformas educativas neoliberais e neoconservadoras (destaque do autor).

Além da justificativa de modernização da máquina estatal, há outro fator que se contrapõe ao citado como concepção liberal. Este é motivado pela institucionalização de uma política de avaliação com fins regulatórios. Verificava-se que muitas instituições particulares de ensino superior tinham como preocupação primeira a lucratividade da instituição e não a qualidade do ensino oferecido aos estudantes, o que é atestado por Durham¹⁰ (1989, p. 12 *apud* REAL, 2007, p. 26).

O problema não está na existência de instituições privadas, mas em aspectos preocupantes que estão associados a seu crescimento desmesurado [...]. No Brasil, onde muitos estabelecimentos de ensino se organizam como empresas, atendendo a uma população de baixa renda, a lucratividade do empreendimento foi assegurada pela *severa restrição de* infraestrutura de laboratórios e *bibliotecas*, pelos baixos salários pagos aos docentes e pela eliminação da pesquisa. Nessas condições, o ensino é de má qualidade, e a preparação intelectual e profissional que essas escolas oferecem, inaceitável (destaques nossos).

Nesse sentido, algumas soluções foram propostas pelos pesquisadores do assunto para que a qualidade do ensino superior fosse garantida. Cunha¹¹ (1989) acredita que a solução estaria na revalorização da universidade pública para que ela se tornasse “a instituição própria do ensino superior, só se admitindo faculdades isoladas por exceção” (p. 4 *apud* REAL, 2007, p. 27). Já Durham¹² (1989) acredita que devam ser mantidas as instituições privadas de educação superior, mas sob a condição de essas serem reguladas e controladas pelas instâncias governamentais. Dessa forma, as empresas de ensino seriam extintas, sobrevivendo somente aquelas “escolas que oferecessem uma formação adequada e uma opção pedagógica válida” (DURHAM, 1989, p. 12 *apud* REAL, 2007, p.27).

⁹ AFONSO, A. J. **Avaliação educacional**: regulação e emancipação. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

¹⁰ DURHAM, E. R. A educação depois da nova constituição: a universidade e a lei de diretrizes e bases da educação nacional. *Em Aberto*, Brasília, ano 8, n. 43, p. 11-18, jul. set. 1989.

¹¹ CUNHA, L. A. A universidade brasileira nos anos oitenta: sintomas de regressão institucional. *Em Aberto*, Brasília, ano 8, n. 43, p. 2-9, jul./set. 1989.

¹² DURHAM, E. R. A educação depois da nova constituição: a universidade e a lei de diretrizes e bases da educação nacional. *Em Aberto*, Brasília, ano 8, n. 43, p. 11-18, jul. set. 1989.

A proposta de Cunha foi também rejeitada por Goldemberg, Sousa e Nagle¹³ (1988, p. 22 *apud* REAL, 2007, p.27-28), que se pronunciaram sobre a questão nos seguintes termos:

A solução desse problema pela estadualização ou federalização do ensino particular seria não só economicamente inviável, mas, inclusive, indesejável. Ela significaria a absorção, pelo Estado, de uma enorme massa de escolas mal equipadas, de professores despreparados, transferindo, do setor privado para o público, um ensino de má qualidade.

Percebe-se, assim, certa indissociabilidade entre as políticas neoliberais e a avaliação institucional. O Estado necessita de parâmetros aceitos pelo mercado que meçam a qualidade das instituições de educação superior para que possam ser estabelecidas classificações das ‘melhores’ Instituições de Educação Superior, e não com vistas ao planejamento e à gestão da universidade. Essa tentativa iniciou-se com a adoção do Exame Nacional de Cursos, instituído pela Lei 9.131, de 24 de novembro de 1995, que tinha como instrumento principal uma prova que era aplicada aos alunos de determinado curso ao término da graduação (isso justifica o apelido dado a essa prática: “provão”). Como a comunidade acadêmica bem como os estudantes reagiram fortemente contra essa prática, foram sendo acrescentadas novas práticas avaliativas, por meio de portarias e decretos, e a prova, nos moldes como foi proposta, foi extinta. Percebe-se, então, que não havia uma proposta clara e nem uma legislação para a condução do processo de avaliação das instituições públicas e privadas. Será mais detalhado adiante que com o Sinaes ocorreu uma mudança no processo de avaliação da aprendizagem e da qualidade do ensino. Com o Sinaes, esse processo se fragmentou em avaliação institucional promovida pela própria instituição de educação superior, a aplicação do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade) e a avaliação externa com a presença de avaliadores *ad hoc*. O Enade é aplicado aos estudantes de graduação, escolhidos por sorteio, em dois momentos: no início e no fim do curso.

“Até o ano de 2001, todas as questões de avaliação de credenciamento de cursos e reconhecimento de instituições de ensino superior eram de responsabilidade da SESu” (BUFREM E DUMONT, 2004). Em uma primeira tentativa de institucionalização do processo de avaliação, em janeiro de 2001 os especialistas das áreas do conhecimento avaliadas foram convocados para uma reunião de imersão em Brasília visando à elaboração de novos manuais para orientar o processo de avaliação. Nessa reunião foi anunciado que a partir daquela data as avaliações dos cursos seriam procedidas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). Tal decisão foi motivada pelo desejo do

¹³ GOLDEMBERG, J.; SOUSA, P. R.; NAGLE, J. O ensino superior: contribuição ao debate sobre os fundamentos de uma nova Lei de Diretrizes e Bases. *Educação Brasileira*, Brasília, n. 11(22), p. 13-25, 1º sem. 1989.

Ministério da Educação de maior institucionalização das ações de avaliação do ensino superior. Mas a SESu não foi excluída do processo de avaliação, coube a ela a responsabilidade de planejar, orientar, coordenar e supervisionar a formulação e implementação das políticas de avaliação (BUFREM E DUMONT, 2004).

As atividades do Inep foram regulamentadas na Portaria nº. 990, de 02 de abril de 2002. A partir de então o Inep concentrou seus esforços na padronização dos indicadores de avaliação, já que cada curso avaliado contava com indicadores próprios de avaliação (BUFREM E DUMONT, 2004). Em 2003 foi constituída a Comissão Especial de Avaliação da Educação Superior (CEA), que tinha como finalidade elaborar propostas e subsídios para alteração do sistema de avaliação da educação superior com prazo de cento e vinte dias. Era uma comissão composta por representantes das instâncias governamentais e especialistas ligados às universidades públicas e privadas.

Apesar de ter sido um processo marcado por conflitos no Ministério da Educação, a elaboração dos parâmetros que compõem o Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior ocorreu de forma mais transparente. A CEA buscava formatar uma proposta que tivesse como foco a avaliação como um processo de formação/emancipação das instituições, semelhante à ideologia presente no Paiub. Já o Ministério da Educação defendia a manutenção dos procedimentos de avaliação do ENC. Ao examinar o desenrolar da tramitação dessa proposta, percebe-se claramente a tensão entre os dois papéis da avaliação: “em alguns momentos a ênfase ocorre na formação/emancipação e, em outros, na regulação/controle” (ROTHEN, 2006, p. 115).

Na elaboração da proposta, a questão da regulação/emancipação foi tratada em dois momentos. No primeiro momento, a comissão entende que o Estado é responsável por regular e controlar o Sistema de Educação Superior, portanto, “a avaliação com essa finalidade deve superar a concepção e a prática da regulação com mera função burocrática e legalista” (CEA, 2004¹⁴, p. 85-86 *apud* ROTHEN, 2006, p. 115). Isso significa que o controle deve ser articulado à avaliação educativa para, assim, ser uma prática formativa e construtiva e não somente o cumprimento de uma exigência legal.

No segundo momento, a CEA retoma a questão da regulação para apresentar a ideia de que a avaliação, com caráter emancipatório, e a regulação são aspectos distintos. Além disso, enfatizam que a regulação não acontece como consequência da avaliação. Em suma, a comissão entende que a avaliação formativa deve começar nas instituições de ensino superior,

¹⁴ CEA. *Bases para uma nova proposta de avaliação da educação superior*. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/sinaes.pdf>>. Acesso em: mar. 2004 *apud* ROTHEN, J. C. Ponto e contraponto na avaliação institucional...

com o processo de autoavaliação, já que “a universidade é autônoma [e por isso] compete a ela avaliar-se, prestar contas à sociedade e melhorar a qualidade das suas atividades técnico-científicas” (CEA, 2004, p. 94 *apud* ROTHEN, 2006, p. 116). Dentro dessa lógica, o Estado interviria apenas no sentido de oferecer apoio técnico às instituições.

O Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (Sinaes) entende a avaliação como um processo de formação/emancipação das instituições, semelhante à ideologia presente no Paiub, embora haja em sua concepção uma tensão entre os dois papéis da avaliação: ora na formação/emancipação, ora na regulação/controle. Dessa tensão resultou a Lei 10.861/2004, que mantém o papel do Estado avaliador, ou seja, “a ideia de que compete ao Estado apenas avaliar e controlar as Instituições de Educação Superior” (ROTHEN, 2006, p. 115). A autoavaliação não é o centro do processo de avaliação, passando a se constituir, entretanto, em ação obrigatória e uma das etapas desse processo.

No processo de elaboração do Sinaes e dos elementos que o constituem, fica clara a indefinição de que tipo de avaliação está sendo adotado pelo Estado. Há uma evidente pressão por parte das instituições de educação superior para que seja adotada uma avaliação formativa (como era proposto pelo Paiub), mas há um latente interesse por parte do Estado de que seja mantida a avaliação nos moldes do ENC. Isso porque a educação hoje é vista como um

dos mais vibrantes mercados no século XXI. Os analistas da empresa de serviços financeiros Merrill Lynch consideram que o setor da educação tem hoje características semelhantes às que a saúde tinha nos anos 1970: um mercado gigantesco, muito fragmentado, pouco produtivo, de baixo nível tecnológico mas com grande procura de tecnologia, com um grande déficit de gestão profissional e uma taxa de capitalização muito baixa. [...] Em 2002, o Fórum EUA-OCDE concluiu que o mercado global da educação se estava a transformar numa parte significativa do comércio mundial de serviços (SANTOS, 2004, p.27).

A apresentação do cenário da educação superior brasileira teve como objetivo demonstrar como o processo de avaliação do ensino superior evoluiu para a configuração atual e como este segmento está permeado com a política neoliberal. Com esse histórico em mente, passar-se-á a analisar a constituição da biblioteca universitária e a sua participação no processo de ensino-aprendizagem. Além disso, será analisado se o processo de avaliação foi benéfico ou prejudicial à atuação desta unidade de informação no ambiente acadêmico e, ainda, se é possível perceber a lógica neoliberal no processo de avaliação das bibliotecas universitárias, foco desta pesquisa.

3 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: CARACTERÍSTICAS E FORMAS DE ATUAÇÃO

Tradicionalmente, a biblioteca é vista como uma instituição social que preserva o conhecimento social e cultural produzido, sendo mediadora entre os indivíduos e o conhecimento requerido deles na condução de suas vidas. Araújo e Oliveira (2005, p. 36) conceituam a biblioteca como

uma coleção de documentos bibliográficos (livros, periódicos etc.) e não bibliográficos (gravuras, mapas, filmes, discos etc.) organizada e administrada para formação, consulta e recreação de todo o público ou de determinadas categorias de usuários.

Com a presença dos recursos eletrônicos de informação, esse conceito pode ser ampliado para “um sistema de informação que envolve coleções compostas tanto por informações referenciais (metadados) e conteúdos integrais, quanto apenas informações referenciais, com o propósito de facilitar o acesso à informação à comunidade científica e tecnológica” (KURAMOTO, 2006, p.289).

Araújo e Oliveira (2005, p. 37) afirmam que a finalidade da biblioteca universitária “é atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e alunos universitários” e para isso exerce três grandes funções:

- gerencial → Estabelecimento de políticas para a biblioteca universitária objetivando seu melhor desempenho.
- organizadora → É a aplicação das técnicas de organização da informação aos variados materiais disponíveis na biblioteca universitária.
- divulgação → Proporcionar ao usuário acesso aos materiais existentes na biblioteca universitária bem como comunicar a existência desses materiais e das diversas fontes de informação disponíveis.

Três propriedades são identificadas para a efetivação do exercício dessas funções:

- a) propriedades materiais — incluem coleções de documentos (que representam o conhecimento) e equipamentos especializados;
- b) propriedades organizacionais — dizem respeito ao conjunto de estruturas administrativas e de pessoal; e
- c) propriedades intelectuais — engloba a ideia de sistema (sistema de classificação, estrutura de catalogação, política de seleção) (RODRIGUES e DUMONT, 2004).

Nesta última propriedade, pode-se acrescentar a capacidade que a biblioteca universitária precisa ter de articular as atividades que desenvolve com as atividades pedagógicas trabalhadas nos cursos de graduação.

O que foi afirmado acima, por Araújo e Oliveira e por Rodrigues e Dumont, ganha uma dimensão ainda maior, quando se analisa que um dos objetivos da escola hoje, segundo Relatório da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI (DELORS, 1998), é de desenvolver no aluno a capacidade de “aprender a conhecer” ou aprender a aprender. Para atingir tal objetivo, as práticas pedagógicas utilizadas no ensino superior precisam ser elaboradas de modo que

desafiem os alunos a produzir, incorporando, ao trajeto curricular, atividades acadêmicas diversas, tais como: estágios (de iniciação à docência, de iniciação científica e de atividades extensionistas) seminários, oficinas, eventos, entre outras. Estas atividades exigem leitura, elaboração, experimentação, contribuição e criação próprias e devem ser realizadas considerando a pesquisa como atitude do aprender a aprender. (LÜCK *et al.*, 2000, p. 4).

Rodrigues e Dumont (2004) esclarecem que a

abordagem do ensino com pesquisa vai além da iniciativa de acrescer disciplinas que tratem do tema e de seus métodos, é antes uma atitude presente no corpo docente e deve irradiar-se curricularmente por todo o percurso que o aluno irá percorrer na universidade. Dessa forma, todas as atividades do currículo, sejam disciplinas, oficinas, seminários, entre outras, devem ter como princípio metodológico a investigação, instigando os universitários a buscar, além de respostas, a formulação das próprias questões acerca das temáticas abordadas.

Como suporte a essas novas práticas pedagógicas, está a biblioteca universitária, que passa a ser “um local privilegiado de aprendizagem, assim como o [...] próprio bibliotecário que deverá passar a atuar como um agente facilitador do processo ensino-aprendizagem” (LÜCK, *et al.*, 2000, p. 6). E para ser um eficaz suporte a essas novas práticas, a biblioteca universitária precisa dimensionar a execução de suas três funções — gerencial, organizadora e de divulgação - e de suas três propriedades — materiais, organizacionais e intelectuais - para se manter renovada e atualizada, dispondo não somente de materiais informacionais, mas também de fontes eletrônicas de informação. Essa atitude demonstrará que a biblioteca universitária está comprometida com essas novas práticas pedagógicas.

3.1 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA AO LONGO DOS TEMPOS

A biblioteca universitária brasileira tem marcadas em sua história as consequências do processo de formação da sociedade e da pouca importância dada à formação da população. Sabe-se que a alfabetização dos menos abastados se iniciou tardiamente e ainda hoje não

atingiu a todos. É inegável que, ainda hoje, o sistema de ensino brasileiro — seja nos níveis fundamental, médio ou superior — passa por problemas tais como a formação e o aperfeiçoamento contínuo de professores, o incentivo à leitura, o incentivo à formação letrada nas famílias, só para citar alguns fatores que contribuem para a fragilidade da escola no Brasil. Lubisco (2001, p.69) registra que, até o início do século XX, 80% da população brasileira era analfabeta, excluindo-se índios e negros, senão o percentual seria ainda maior. Milanesi¹⁵ (1985, apud LUBISCO, 2001, p.69) revela que

a população brasileira passou direto da oralidade aos meios de comunicação que a reforçaram [rádio e televisão], sem que existisse a possibilidade da cultura letrada — como aconteceu [...] na Europa. [...] em quatro séculos, a população brasileira teve uma precária experiência com a cultura letrada.

E como Dodebei e outros¹⁶ (1998, [f.10], apud LUBISCO, 2001, p.66) deixam claro, toda a dinâmica de disseminação da informação e produção do conhecimento começa e termina na biblioteca, significando isso que o atraso do sistema educacional do país se refletiu no atraso do desenvolvimento das bibliotecas universitárias. Tal afirmativa é reforçada pelas colocações de Silva¹⁷ (1991, p.12, apud LUBISCO, 2001, p.70)

A [...] crise da leitura não é uma doença destas últimas décadas e nem deste século: ela vem sendo reproduzida desde o período colonial, juntamente com a reprodução do analfabetismo, com a falta de bibliotecas e com a inexistência de políticas concretas para a popularização do livro.

Inevitavelmente, a história das bibliotecas universitárias está marcada pelo fato de o país ter instituído universidades tardiamente (SCHROEDER¹⁸, 1969, apud LUBISCO, 2001, p.63). Isso porque, sendo a biblioteca universitária dependente da instituição que a abriga a universidade, a pouca idade desta, além dos efeitos do sistema ditatorial instituído a partir da década de 60, colocam a biblioteca universitária em situação de desvantagem diante dos países que tiveram o sistema universitário desenvolvido precocemente.

Tal fato acarretou para a biblioteca universitária certa fragilidade e lentidão no desenvolvimento de técnicas de organização e disseminação da informação que objetivassem o atendimento às demandas de pesquisa praticada na universidade. Já a partir da década de 50, com a implantação da política de ciência e tecnologia, e, marcadamente, após a Reforma Universitária de 1968, o governo proveu as bibliotecas com a infraestrutura necessária para o

¹⁵ MILANESI, L. **O que é biblioteca**. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1985. 107p. (Coleção Primeiros Passos, 94).

¹⁶ DODEBEI, V. L. et al. Bibliotecas universitárias brasileiras: uma reflexão sobre seus modelos. Informação: CICLO DE ESTUDOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, Rio de Janeiro, 1998. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, SIBI, 1998.

¹⁷ SILVA, E. T. **Leitura na escola e na biblioteca**. 3. ed. Campinas/SP: Papyrus, 1991. 115p.

¹⁸ SCHROEDER, O. B. **Renovação do ensino superior**. Florianópolis: Imprensa Universitária Federal de Santa Catarina, 1969. 245p.

atendimento das demandas dos pesquisadores. Disso pode-se concluir que a política de ciência e tecnologia dos anos 50/60 e a Reforma Universitária de 1968 foram marcos na evolução da biblioteca universitária, com o desenvolvimento técnico na área de biblioteconomia e o provimento de infra-estrutura necessária ao atendimento do usuário e ao aperfeiçoamento das técnicas de organização bibliográfica.

Mesmo com esses pontos favoráveis à atuação da biblioteca universitária no ambiente acadêmico, um ponto ainda causa fragilidade a esta instituição: o estudante universitário e o seu desconhecimento da condução da pesquisa acadêmica. Smit¹⁹ contextualiza o estudante brasileiro quando se defronta com a pesquisa acadêmica:

salvo honrosas exceções [...] não adquire no ensino de 1º e 2º graus a necessária habilidade no uso de recursos informacionais presentes nas bibliotecas. Chega, desta forma, ao 3º grau desprovido de uma bússola para enfrentar o desafio navegacional, expondo-se a naufrágios estrondosos que só não são mais espetaculares porque o ensino universitário de certa forma adaptou-se a esta triste realidade, e passou a adotar a “apostila” ou o “livro-texto” num contexto no qual deveria estar trabalhando com bibliografias e o embate de ideias e posições (PASQUARELLI²⁰, 1996, p.9, apud LUBISCO, 2001, p.67).

Esse cenário, de deficiência na formação de pesquisadores, evidencia a ausência de políticas públicas para o desenvolvimento da escola de ensino fundamental e médio e das bibliotecas escolares e públicas. Lubisco (2001, p.67) coloca que

a escassez de bibliotecas públicas e escolares não só sobrecarrega as bibliotecas universitárias, como principalmente evidencia a falta de políticas públicas para o setor, o pouco número de bibliotecários, o seu despreparo e o dos estudantes no uso dos recursos informacionais — problema presente no País até os dias atuais.

Embora as bibliotecas universitárias tenham se beneficiado com a Reforma Universitária de 1968, a Lei 5.540 do mesmo ano não faz referência ao tema biblioteca. Essa Lei “fixa normas de organização e funcionamento do ensino superior”, e a biblioteca universitária sendo um dos órgãos necessários ao funcionamento do ensino superior não poderia ter sido desconsiderada. Mas, mais uma vez, esse é o resultado do cenário vivido pelas instituições de ensino superior à época da elaboração e aprovação da Lei. Lubisco (2001, p.72) embasou-se na descrição que Etelvina Lima²¹ (1978, p.10) faz deste cenário e afirmou que a universidade era conservadora no modo como construía o conhecimento e fragmentada devido, principalmente, à forma como se originou. Além disso, a universidade estava distante das mudanças que ocorriam fora do ambiente acadêmico, principalmente a

¹⁹ Smit faz essas colocações ao apresentar o livro de Pasquarelli.

²⁰ PASQUARELLI, M. L. R. **Procedimentos para busca e uso da informação**: capacitação do aluno de graduação. Brasília: Thesaurus, 1996. 86p.

²¹ LIMA, E. **A biblioteca no ensino superior**. Brasília: ABDF, 1978. 23p. Convênio CAPES / ABDF. Trabalho apresentado no VIII CBBB, Brasília, 1975.

partir da segunda metade do século XX. Como resultado, as bibliotecas também atuavam de maneira fragmentada, afastadas dos objetivos das universidades e cresciam desordenadamente, não refletindo seu acervo as necessidades da comunidade acadêmica. Dessa forma, as bibliotecas universitárias, mesmo com os investimentos em infraestrutura por parte do governo federal, continuavam sendo setores frágeis na estrutura da universidade. Lima²² (1978, p.10, apud LUBISCO 2001, p.72) aponta duas causas principais para tal fragilidade: i) o distanciamento da biblioteca do planejamento institucional; e ii) o reduzido número de profissionais e sua falta de capacitação para promover o uso dinâmico dos recursos bibliográficos.

Lubisco (2001, p.73) descreve da seguinte maneira o resultado dessa fragilidade:

Se àquela época o planejamento da universidade brasileira estava desvinculado do contexto e o ensino universitário caracterizava-se pela pobreza de metodologias, isto “provocou [...] idêntica indefinição dos objetivos de suas bibliotecas” (LIMA, 1978, p.12). [...] Por isso mesmo, se o planejamento global da universidade for reduzido apenas à ótica do ensino, será fácil depreender também sua desatualização em relação às demandas: a pobreza das metodologias adotadas limitava-no ao professor, à sala de aula, à apostila e ao livro-texto. Diante disso, pode-se chegar à [...] conclusão lógica: a biblioteca era inútil. Assim, sob esse ponto de vista, não chega a causar surpresa a omissão do tema biblioteca no texto da Lei da Reforma.

Mas houve reação a essa situação de apatia vivida pelas bibliotecas. Maria Luísa Monteiro da Cunha, Abner Lellis Vicentini, Edson Nery da Fonseca, Caetano Dias, Etelvina Lima, nomes representativos da área, com o apoio de intelectuais como Rubens Borba de Moraes e Anísio Teixeira, se dedicaram a comprovar a relevância da biblioteca para a universidade e partiram para uma busca de soluções. Fizeram isso através de estudos e visitas técnicas a centros de informação mais avançados (LUBISCO, 2001).

Maria Luísa Monteiro da Cunha tomou como referência a biblioteconomia encontrada nos Estados Unidos, principalmente porque ela partiu de uma mudança de enfoque no ensino, priorizando, então, a formação do cientista à formação do professor. Nesse contexto, as novas atividades de ensino obrigavam o aluno a buscar pelas bibliotecas já que era atribuição do aluno a organização de seminários e de estudos em grupo. Sendo assim, “o professor passou a ser um orientador que incentiva o trabalho individual, promove ‘estudos de casos’ e faz com que o estudante se aperfeiçoe na investigação bibliográfica segundo seu campo de interesse” (CUNHA²³, 1977, p.230-231, apud LUBISCO, 2001, p.74).

²² LIMA, E. **A biblioteca no ensino superior**. Brasília: ABDF, 1978. 23p. Convênio CAPES / ABDF. Trabalho apresentado no VIII CBBBD, Brasília, 1975.

²³ CUNHA, M. L. M. da. Tema 5: bibliotecas universitárias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 7, 1973, Belém. **Anais...** Rio de Janeiro: IBBD, 1977, p.229-250.

Com essas ações em curso, novas demandas chegam às bibliotecas universitárias e isso motiva a realização de estudos e criação de técnicas, padrões e normas vindos de organismos internacionais e nacionais, como Unesco, Federação Internacional de Documentação (FID), Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias (Ifla, American Library Association (ALA) e Library of Congress, como soluções para os problemas presentes na área de biblioteconomia.

Além do aperfeiçoamento da técnica biblioteconômica, há também o convencimento do poder público para início do processo de redefinição das funções da biblioteca universitária no cenário nacional. Esse convencimento ocorreu com a atuação do grupo de bibliotecários citados acima e os trabalhos desenvolvidos por eles. Tem-se o exemplo de Cunha (1977, p.240-241, apud LUBISCO, 2001, p.76), que, em 1973, recomendou urgência para as seguintes providências relacionadas aos bibliotecários e às bibliotecas universitárias:

- Currículo da graduação compatível com o desenvolvimento científico e tecnológico do País;
- Implantação de cursos de pós-graduação nas principais escolas de Biblioteconomia;
- Criação de oportunidades de bolsas de estudo e de estágios no exterior;
- Determinação de 5% do orçamento total da instituição para a biblioteca universitária;
- Autonomia técnica e administrativa para a biblioteca universitária, na condição de órgão suplementar;
- Existência de um sistema nacional de bibliotecas universitárias, vinculado ao Governo, de modo a assegurar apoio ao seu funcionamento, tendo em vista: a) integração das suas atividades; b) racionalização do trabalho; c) intercâmbio de experiências; d) transferência de tecnologia; e) planejamento nos níveis local, regional e nacional.

Outra voz que veio reforçar o grupo já citado é de Antônio Miranda, e ele foi o responsável pelo documento-base do I Seminário Nacional de Biblioteca Universitária, ocorrido em 1978. Nesse documento, ele expõe as ineficiências das bibliotecas universitárias dimensionadas em quatro grupos:

- a) estrutura administrativa, envolvendo os critérios de centralização e descentralização e suas implicações;
- b) processos técnicos, referindo-se à qualidade dos catálogos, à racionalização dos serviços, à formação das coleções e à outra ponta deste item — na verdade, sua razão de ser — o serviço ao usuário (serviço de referência);
- c) pessoal, reiterando outros depoimentos sobre a quantidade insuficiente e a capacitação deficiente, principalmente face à demanda mais qualificada do corpo docente e à necessidade de introduzir o planejamento como um meio de melhor gerir a escassez de recursos e de racionalizar e modernizar procedimentos;
- d) outras dificuldades, resumidas no que ele designa “mudança de mentalidade”, voltada para a busca de soluções e de modelos de serviços próprios e eficientes — em oposição aos importados, recursos suficientes e infra-estrutura condizente com os objetivos da biblioteca e da universidade (LUBISCO, 2001, p.77).

A partir dessa exposição e das ideias trazidas pelo autor, principalmente as relacionadas à criação de um Sistema Brasileiro de Bibliotecas Universitárias — que até então era um sonho distante para a maioria dos bibliotecários acadêmicos, o coro das iniciativas, denúncias, estudos, propostas e depoimentos já existentes no meio acadêmico ganhou a força necessária para a constituição do Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU) e do Programa, de mesmo nome, que viabilizou o plano.

O documento-base para a criação do PNBU foi formulado pelo IBICT através da consolidação das recomendações dadas nos três primeiros SNBUs e apresentado no quarto SNBU, realizado em 1985, na cidade de Campinas.

O PNBU foi criado em 1986 por meio das Portarias MEC 287 e 288, de 24/04/86 e tinha a incumbência de

assegurar condições para a definição de padrões de organização e desenvolvimento de sistemas e serviços bibliográficos nas universidades — bem como dos meios de comunicação e de interligação dos sistemas — e a determinação de diretrizes para aplicação de recursos humanos, bibliográficos, financeiros, tecnológicos que garantissem a consolidação do Sistema Nacional de Bibliotecas Universitárias (GARCIA, 1991, [f.5]).

Dessa forma, o programa se desenvolveu em seis áreas:

- planejamento organizacional;
- financeiro;
- recursos humanos e físicos;
- formação e desenvolvimento de coleções;
- processamento técnico dos documentos;
- automação de biblioteca;
- usuários e serviços; e
- atividades cooperativas.

Além disso, uma importante iniciativa na área foi a organização de Seminários Nacionais de Bibliotecas Universitárias (SNBUs) que funcionam, até os dias atuais, como um movimento articulado entre bibliotecários de universidades e funcionários da administração federal ligados aos programas de pós-graduação e de instituições de pesquisa e desenvolvimento tecnológico. Nesses encontros, a cada dois anos, são discutidas questões que envolvem a biblioteca universitária tais como: “planejamento e gestão; técnicas e tecnologias relacionadas à coleta, indexação, organização, disseminação e uso da informação; serviços, produtos e cooperação, [...]; enfim, todas as variáveis que envolvem a atuação das bibliotecas universitárias no contexto acadêmico” (LUBISCO, 2001, p.81). Esse movimento oferece,

atualmente, certa visibilidade ao setor, e os dois primeiros tiveram “o mérito de provocar a formação de um grupo de estudos, com vistas à implantação de um Sistema Nacional de Bibliotecas Universitárias — conforme desafio lançado por Miranda, em 1978” (p.81).

Para cada área citada do PNBU corresponderam doze diretrizes e quarenta e seis ações, estabelecidas com a finalidade de alcançar os objetivos deste plano, que Garcia (1991, [f.8-9]) resume da seguinte forma:

- a) harmonizar e estimular as atividades desenvolvidas pelas Instituições de Ensino Superior nas áreas de informação e documentação, otimizando a prestação de serviços aos usuários;
- b) integrar ações dos órgãos e setores do MEC incumbidos de atividades ligadas às bibliotecas universitárias;
- c) assessorar o Ministro de Estado da Educação, através da SESu, em matéria referente às bibliotecas universitárias.

Pode-se perceber nos conceitos e definições apresentadas para o PNBU que esse plano trazia consigo novos conceitos e considerações sobre a gestão da informação no ambiente acadêmico, elencadas por Lubisco (2001, p.82) da seguinte forma:

- a) a concepção de informação como valor de mercado;
- b) a intenção de que o documento-base do PNBU se constituísse numa expressão da política governamental para o setor, sintonizada com as políticas de ciência e tecnologia;
- c) que dispusesse de condições objetivas de operacionalização (diretrizes e ações);
- d) e que fosse resultado de uma participação coletiva.

Mas há que se destacar também as resistências e dificuldade com as quais o PNBU teve de conviver para a sua implementação. A primeira delas está relacionada à criação de uma biblioteca central, já que as faculdades isoladas, bem como suas bibliotecas prezavam sua autonomia original, e a criação de uma biblioteca central ameaçava tal autonomia. Infelizmente ameaçava mais pela falta de compreensão dos reais propósitos do PNBU do que pelo plano em si. Ainda assim, esta primeira dificuldade mostrou que “nenhum modelo único de estrutura poderá servir a todas as bibliotecas acadêmicas; para cada instituição deverá ser determinado qual o seu escopo, seus objetivos, seus pontos fortes e fracos, para onde se dirigem suas linhas de ensino, pesquisa e extensão” (MERCADANTE²⁴, 1990, p.15, apud LUBISCO, 2001, p.79).

Uma outra dificuldade de implementação está relacionada ao financiamento do que se havia planejado fazer. Lubisco (2001, p.81) registra a crise econômica dos anos 80, “representada pelo processo inflacionário, o controle das importações e a diminuição dos orçamentos no setor público”, e isso restringiu os investimentos na universidade, em seus

²⁴ MERCADANTE, L. **Análise de modelos organizacionais de bibliotecas universitárias nacionais**. Brasília: Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior, 1990.

programas, laboratórios, e, por consequência, nas bibliotecas universitárias. Nessa época, as bibliotecas tiveram seus recursos de tal forma restringidos que, em alguns casos, eram destinados à estrita manutenção de seu funcionamento e pagamento de pessoal, acarretando grave prejuízo para o desenvolvimento de coleções e a manutenção de convênios com instituições estrangeiras.

Outro problema está relacionado à participação dos bibliotecários nas discussões e implementação do plano. Havia bastante dificuldade de envolver todos, devido principalmente às dimensões continentais do País. Diante dos impedimentos demonstrados, algumas decisões foram tomadas sem considerar a opinião dos bibliotecários envolvidos, de suas bibliotecas e universidades, e a consequência disso foi o pouco envolvimento e compromisso com as atividades trazidas pelo PNBU, o que não traz a sustentação e a democratização necessárias.

Registram-se problemas também quanto ao funcionamento e condução do PNBU. Isso porque o plano não dispunha de uma equipe permanente e com dedicação exclusiva ao plano.

Sua implementação ocorreu através de duas instâncias, criadas como estrutura para lhe dar suporte: uma Secretaria Executiva, responsável pela coordenação e execução de atividades, e um Comitê Técnico Assessor (CTA), incumbido do planejamento, acompanhamento e avaliação do Plano. [...] O CTA exerceu suas atribuições mediante o concurso de Grupos de Trabalho por função, mas enfrentando sempre o problema da comunicação, das dificuldades de realizar encontros presenciais mais amiúde e da posição desfavorável na hierarquia do MEC (LUBISCO, 2001, p.83).

De acordo com o Relatório I PNBU 1986-89, o orçamento se originou do MEC, através da SESu, Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (Capes) e Fundo Nacional de Educação (FNDE), da Coordenação Nacional de Pesquisas (CNPq) e da Finep

na seguinte proporção: 84,14% do Ministério, 3,80% do CNPq e 12,05% da Finep, de um total de US\$ 7,533.254.00 para o período de 86/89. Aliada à oscilação da alocação e distribuição de recursos durante os três anos enfocados, foi considerado ainda como mais um problema a falta de dotação orçamentária específica para o Plano (GARCIA, 1991, [f.18]).

Além da falta de recursos específicos para o PNBU, a integração entre as instituições supracitadas não atendia na prática à articulação que a teoria de concepção do PNBU descrevia. Os seguintes fatores denotavam a desarticulação entre os níveis conceitual/estratégico e o operacional: “a) a diferença de dinamismo encontrada de uma instituição para outra; b) falta de visão compartilhada do Plano por parte do conjunto dos seus integrantes; e c) prioridade de investir em interesses próprios de forma corporativista por parte de algumas IES” (LUBISCO, 2001, p.85).

Há que se registrar o fato de o PNBu ter sido institucionalizado quatro anos após a sua criação, com o nome de Programa Nacional de Bibliotecas das Instituições de Ensino Superior (Probib). Esse programa apresentou uma evolução ao que o PNBu havia apresentado como diretrizes, pois incluiu também itens referentes a serviços e recursos humanos, o que situou “a biblioteca como base para o desenvolvimento de serviços e sistemas de informação e documentação modernos nas universidades” (GARCIA, 1991, [f.24-25]).

Infelizmente o PNBu e o Probib não prosperaram devido à política trazida pelo Governo Collor (1990 a 1992). A Secretaria de Administração do Governo desativou o Probib da então Senesu (atual SESu) e o transformou no Serviço de Desenvolvimento de Bibliotecas das Instituições Federais de Ensino Superior (SDBib), “alocado no quinto escalão do Ministério, o que significa dizer sem nenhum poder de coordenação, condição vital para a implementação do PNBu/Probib e imanente à sua natureza” (GARCIA, 1991, [f.25-26]).

Mesmo com todas essas dificuldades, o PNBu e o Probib registraram grandes avanços técnicos para a área de biblioteconomia e em infraestrutura para as bibliotecas universitárias. De acordo com descrição de Garcia (1991), do total de 46 ações, 9 foram totalmente realizadas, 22 parcialmente e 15 tiveram resultado nulo, próximo, portanto, de 70% do planejamento cumprido. Isso demonstra a necessidade de o setor de biblioteca universitária contar com uma instância de coordenação e promoção de estudos para garantir seu bom funcionamento. E à época, a defesa era de que essa coordenação deveria ser um setor do MEC, já que ele é a instância que coordena e planeja o sistema educacional do país.

Garcia (1991, [f.26]) cita os seis pontos que seriam desenvolvidos, caso o PNBu não tivesse sido desativado:

- a) consolidação do entendimento da “questão biblioteca” no cenário nacional;
- b) visibilidade da ação coordenadora do MEC na promoção do desenvolvimento das bibliotecas universitárias;
- c) necessidade de estabelecer mecanismos formais e regulares de atuação junto à direção das universidades;
- d) abertura de espaço para a ação conjunta de pesquisadores/docentes da área de Biblioteconomia/Ciência da Informação e profissionais responsáveis pela gerência das bibliotecas universitárias;
- e) demonstração de que o desenvolvimento das bibliotecas universitárias repousa no trabalho cooperativo e mecanismos de intercâmbio;
- f) possibilidade de configuração de um Sistema Nacional de Bibliotecas de Ensino Superior.

Garcia (1991, [f.32-33]) faz suas últimas considerações sobre a importância de se ter um planejamento governamental para o setor de biblioteca universitária e de esse planejamento ter continuidade, principalmente pelas novas perspectivas abertas para o setor:

- a) o PNBu foi uma experiência pioneira de planejamento e atuação sistemática no desenvolvimento das bibliotecas universitárias federais, que teve como resultado

principal estender a problematização da biblioteca universitária à administração das universidades, às agências de C&T, e, de certa forma, ao próprio MEC, que, depois do PNB, incorporou alguns procedimentos de atendimento às demandas orçamentárias das bibliotecas;

b) as atividades de planejamento junto às bibliotecas universitárias devem ser retomadas na esteira do PNB, não apenas porque há necessidade de colocá-las em condições modernas de prestação de serviços à comunidade acadêmica e ao setor de C&T, como também permanece uma sensibilização grande criada pelo programa em áreas estratégicas de suporte ao planejamento do setor;

c) o modelo de planejamento a ser adotado deve se orientar no sentido da democratização do processo de planejamento, através da descentralização da sua proposição e da sua execução e conseqüente regionalização dos programas e projetos;

d) os programas e projetos deverão ser separados com relação ao seu alcance ou benefício: se local, regional ou nacional, através de diferentes tipos de apoio e mecanismos de suporte;

e) deverão ser incentivados empreendimentos que, a partir dos recursos e condições diferenciadas das bibliotecas, possam suplementar, complementar ou atender a outras regionalmente ou nacionalmente e à sociedade em geral;

f) o conceito nacional deve ser referido à extensão do acesso a todo o território nacional de sistemas e serviços de bibliotecas universitárias e o conceito de regional deve ser considerado no sentido de aglutinação territorial de bibliotecas, para fins de representação e de cooperação dentro de condições de interação e de comunicação possíveis e por elas definidas, abandonando-se o critério geográfico de grandes regiões do IBGE;

g) é indispensável a instituição de uma unidade de coordenação permanente, com infraestrutura adequada, pessoal qualificado e recursos necessários e próprios, para realizar a coordenação nacional de setor de bibliotecas universitárias, cuja localização e fontes de recursos teriam que ser definidos pelo MEC/Senesu, em conjunto com as principais bibliotecas universitárias e os órgãos de fomento de C&T, nos moldes do que está sendo constituído no IBICT para a Rede de Informação Tecnológica.

Ainda hoje, passados 23 anos de aprovação do PNB e 16 de sua desativação, não se conseguiu no Brasil a institucionalização de uma coordenação de bibliotecas universitárias junto ao MEC ou um Sistema Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior. Um estudo de mestrado desenvolvido no Programa de Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco analisou as políticas públicas voltadas para as bibliotecas universitárias e constatou que a última iniciativa federal para padronizar o sistema de bibliotecas universitárias foi o PNB.

Até 86, quando foi criado o PNB, não havia padronização para o acervo, automação, arquitetura das bibliotecas etc. [...] Além de sistematizar as atividades das bibliotecas universitárias, o plano também congregou as iniciativas que coexistiam naquele momento, havia várias iniciativas governamentais, mas elas estavam dispersas em ministérios que não se comunicavam. [...] Durante os seis anos de funcionamento do PNB, foram investidos cerca de 7 milhões de dólares na padronização das bibliotecas. Aí quando chegou a década de 90, o governo achou que já tinha investido suficientemente em bibliotecas universitárias e decidiu acabar com o plano. [...] Quando o programa foi extinto, os padrões que foram discutidos naquela época e toda aquela movimentação arrefeceram. [...] Então hoje as bibliotecas ligadas ao MEC não têm referenciais ou parâmetros mínimos [...]. (MESQUITA, 2009, [f.2]).

Nota-se que ao longo dos anos as bibliotecas universitárias foram ganhando espaço no ambiente acadêmico à custa de grande luta e engajamento dos bibliotecários. Mas ainda há muito a ser feito para que a biblioteca universitária brasileira seja uma referência em organização e disseminação do conhecimento. Mais uma vez, cabe aos profissionais, hoje envolvidos com esse ambiente, uma atuação condizente com essa necessidade e um engajamento que vá demonstrar a real necessidade de políticas públicas e investimento nas bibliotecas universitárias.

3.2 A INSERÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NO AMBIENTE ACADÊMICO

As bibliotecas universitárias são importantes não somente durante o processo de formação superior, mas também durante a trajetória profissional e cidadã dos indivíduos. Isso porque o desenvolvimento do capitalismo e a presença do neoliberalismo exigem dos profissionais atualizações constantes, forçando-os a participar em processos de educação continuada. E nesses processos a biblioteca universitária participa tanto como fornecedora de informação e dados, como co-orientadora no processo de construção do conhecimento e/ou de sua atualização.

Em 1996, a Unesco promoveu um congresso de âmbito internacional com a finalidade de estudar os novos rumos da educação, desde a formação básica até a universitária. No relatório final desse congresso, encontram-se sintetizadas as principais práticas educacionais que precisariam ser empregadas para que a educação atingisse o seu objetivo maior, que é, segundo o relatório, o desenvolvimento humano. Este pode ser entendido como a “capacidade de raciocinar e imaginar, [...] capacidade de discernir, [...] estudo das responsabilidades” (DELORS, 1996).

Tais práticas educacionais, descreve o relatório, focam o aprendizado em quatro pontos fundamentais que irão acompanhar o indivíduo durante toda sua jornada de aquisição de conhecimento, são eles:

→ aprender a fazer: ligado à aprendizagem de uma profissão e aquisição de uma competência mais ampla que prepare o indivíduo para enfrentar situações complexas;

→ aprender a conhecer ou aprender a aprender: conciliação de uma cultura geral suficientemente vasta, com a possibilidade de dominar, profundamente, um reduzido número de assuntos;

→ aprender a viver juntos: ter o conhecimento acerca do outro, da sua história, tradições e espiritualidade;

→ aprender a ser: é a capacidade de autonomia e de discernimento do indivíduo, juntamente com o reforço da responsabilidade pessoal, na realização de um destino coletivo.

Em síntese, esses quatro pressupostos indicam que, na atual conformação social,

as propostas curriculares devem contemplar conteúdos e estratégias de aprendizagem que capacitem o ser humano para a vida em sociedade, para a atividade produtiva e para a experiência subjetiva, podendo assim constituírem-se em instrumentação da cidadania democrática (LÜCK *et al.*, 2000, p.4).

Tal cenário educacional é extremamente favorável às bibliotecas, visto que elas se inserem “como lugar específico para servir de alicerce ao desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão, tendo como resultado o amplo acesso ao conhecimento” (OLIVEIRA, 2004, p.18).

As bibliotecas universitárias se fazem presentes no processo ensino-aprendizagem ao assumirem o papel de mediadoras entre as novas competências que são desenvolvidas no ambiente acadêmico e as informações que a comunidade acadêmica demanda neste processo. Ela é a instância que possibilita a instituição de educação superior a “atender às necessidades de informação de um grupo social ou da sociedade em geral, através da administração do seu patrimônio informacional e do exercício de uma função educativa, ao orientar os usuários na utilização da informação” (LÜCK *et al.*, 2000, p.2). Na nova conformação social do ambiente acadêmico, as bibliotecas universitárias e os bibliotecários são participantes diretos da construção do fazer pedagógico. Isso se confirma, dentre outras formas, ao se verificar a ênfase que os instrumentos de avaliação utilizados pelo MEC conferem ao item biblioteca universitária.

Uma participação ativa da biblioteca universitária nas atividades de ensino/aprendizagem envolve um estreitamento maior entre os bibliotecários, os alunos e os docentes envolvidos no processo. Para que haja esse estreitamento, é essencial a realização de um estudo das necessidades de informação dos usuários. Lück et al. (2000) sugerem uma metodologia para este estudo, descrita a seguir.

O estudo conta com as seguintes etapas:

- 1) estabelecimento ou aperfeiçoamento do controle geral de usuários: identificação dos usuários em potencial (internos e externos), atualizando ou criando um subsistema de controle geral de usuários;
- 2) categorização, hierarquização ou priorização (inicial) dos usuários e suas necessidades: verificação da proporção existente entre usuários registrados no controle geral de usuários e os profissionais da informação aptos a atendê-los, ou seja, aqueles que trabalhem no serviço

de referência. Havendo número suficiente de profissionais da informação, podem-se adotar critérios para uma primeira categorização e hierarquização ou priorização dos usuários;

3) definição das variáveis quantitativas e qualitativas para o estudo de necessidade do usuário, relacionando conteúdo, estrutura e condições de trabalho do usuário e suas características sociopsicológicas e culturais relativas, principalmente, a:

a) problemas e atividades que o usuário ou grupo de usuários deve desenvolver ou enfrentar;

b) recursos informativos disponíveis ou potencialmente úteis;

c) características sociopsicológicas do usuário.

4) definição das fontes documentais e não documentais que informam sobre as necessidades do usuário;

5) definição das técnicas para cada tipo de fonte, podendo ser análise documental, entrevistas, dinâmica de grupo, observação direta ou participante, entre outras;

6) análise, processamento e representação dos dados;

7) categorização, hierarquização ou priorização (final) dos usuários e suas necessidades: cruzamento dos dados iniciais com os dados resultantes da pesquisa. O que dará origem a uma nova categorização / hierarquização dos usuários, alimentando, assim, o controle geral dos usuários. Diante dessa nova categorização, podem ser estabelecidos níveis de prioridade:

- Nível 1: participação na tomada de decisão. Ex: dirigentes, coordenadores.

- Nível 2: participação em atividades fundamentais da organização. Ex: comissão de avaliação interna.

- Nível 3: líderes, que podem ser eleitos ou identificados através de estudos sociométricos. Ex: colegiado de curso

- Nível 4: difusores da informação. Ex: corpo docente, diretórios acadêmicos.

- Nível 5: outros usuários.

8) planejamento dos serviços e estruturação do sistema de informação com base nos resultados da pesquisa para definir os objetivos que se quer obter da unidade de informação. Com esse resultado em mãos, estrutura-se uma *Política Diferencial de Serviços* visando a estabelecer uma gama de serviços de acordo com os níveis de prioridade e as características dos usuários;

9) avaliação continuada dos serviços de informação prestados através da atualização constante do estudo empreendido e alimentação do sistema de controle geral de usuários dos serviços de informação existentes na biblioteca universitária.

A didática do aprender a aprender não é uma didática que exclui as bibliotecas e os docentes do processo de formação. Pelo contrário, ela faz com que os docentes tenham a capacidade de responder às inquietações manifestadas por cada aluno no estudo das disciplinas. E no caso das bibliotecas, passa a ser demandado delas inovações constantes nos produtos e serviços oferecidos à comunidade acadêmica.

Percebe-se, com a descrição da metodologia de estudo do usuário trazida por Lück *et al.* (2000), que o processo de ensino / aprendizagem ultrapassa a sala de aula e se faz presente em todas as instâncias do ambiente acadêmico. Da mesma forma, as bibliotecas universitárias não devem limitar sua atuação aos alunos e docentes. Elas precisam ir mais além e atuar junto às outras instâncias acadêmicas, fazendo-se presentes nos processos de tomada de decisão. Ou seja, nas palavras de Lück *et al.* (2000, p.5),

a biblioteca universitária estará proporcionando aos estudantes dos cursos de graduação [e de pós-graduação] o desenvolvimento de uma série de habilidades, fundamentais a essa proposta pedagógica, tais como a capacidade de elaboração própria e permanente atualização, motivadora de atitudes críticas e criativas. [Além de ser um eficaz meio para] [...] suprir de informação a estrutura organizacional e acadêmica da Universidade.

3.2.1 A PARTICIPAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO NO PROCESSO ENSINO / APRENDIZAGEM

A participação da biblioteca e do bibliotecário junto aos docentes e pesquisadores nem sempre é fácil. Silveira (1991), em sua dissertação de mestrado, já confirmava o fato e indicava a fragilidade do bibliotecário diante da comunidade educacional. A inserção do bibliotecário nas discussões das práticas educacionais ainda é muito dependente de seu relacionamento com os docentes e pesquisadores e de como se vê inserido no contexto educacional.

São demandadas do bibliotecário certas competências profissionais e atitudes pessoais para que ele assuma um papel educativo. Martucci²⁵ (1998, p.89), citado por Dias *et al.* (2004, p.3), aborda que “na interação com os usuários, muitas vezes, ocorrem situações de ensino-aprendizagem, nas quais o bibliotecário pode ser considerado um professor informal, o que o faz desenvolver um outro tipo de saber: o saber pedagógico”. E esse papel fica mais evidente naquelas situações em que o bibliotecário se vê ‘traduzindo’ em linguagem simplificada conceitos complexos descritos em linguagem especializada.

²⁵ MARTUCCI, E. M. **O conhecimento prático do bibliotecário de referência**. 1998. 187f. Tese (Doutorado em Educação) — Centro de Educação e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 1998.

Tal ação evidencia a característica de mediador que o bibliotecário adota entre a comunidade acadêmica e a informação que sustenta o processo de ensino / aprendizagem. Há que se ressaltar que no ambiente acadêmico o bibliotecário mediará as relações entre docente e discente, docente e docente, técnicos administrativos e docentes, enfim, a biblioteca participa da própria dinâmica de trabalho desenvolvido nas instituições de ensino superior. Nas palavras de Dias *et al.* (2004, p.5),

o trabalho do bibliotecário está diretamente relacionado à mediação do aprendizado, e que este profissional é peça importante em ambientes nos quais todos estejam em um processo contínuo de aprendizagem. Pois o que é aprendido individualmente precisa estar acessível a outras pessoas da organização, aumentando o capital humano e, conseqüentemente, o capital estrutural, o que resultará no capital intelectual da organização.

Dudziak (2003) evidencia que o bibliotecário precisa internalizar quatro conceitos em sua prática profissional para lograr êxito no seu trabalho como mediador entre as fontes de informação e seus usuários, são eles:

- **intencionalidade**: é o direcionamento da interação e do aprendizado;
- **reciprocidade**: é o envolvimento do bibliotecário no processo de aprendizagem e por isso tanto o usuário como ele aprendem;
- **significado**: é quando a experiência é significativa tanto para o bibliotecário quanto para o usuário; e
- **transcendência**: é quando o aprendiz incorpora o que aprendeu no seu cotidiano, extrapolando o momento da aprendizagem.

Um ponto extremamente importante na mediação entre usuários e informação é o momento em que o bibliotecário convence o usuário da sua própria competência em lhe fornecer a informação de que ele precisa (DUDZIAK, 2003). Com certeza, a internalização desses conceitos e sua prática cotidiana farão do bibliotecário uma pessoa mais pró-ativa.

Além disso, o bibliotecário deverá atentar para as diferenças de estilo de aprendizagem dos usuários da biblioteca: “verbal/linguístico, lógica/matemático, visual/espacial, cinético/corporal, musical/rítmico e interpessoal/intrapessoal” (DUDZIAK, 2003).

Essas novas características demandadas das bibliotecas universitárias são motivadas, principalmente, pelas mudanças no paradigma social e econômico vivenciados e pelos constantes questionamentos motivados por elas. Diante disso, há que se ressaltar que

a educação assume papel essencial, quer como formadora de profissionais adaptados ao mercado (empregabilidade), quer como formadora de uma consciência crítica capaz de constituir (ou reconstituir) o conceito de cidadania, buscando uma visão totalizante do ser humano (DUDZIAK, GABRIEL e VILLELA, 2000, [f.5]).

Zabala²⁶ (1998) e Masseto²⁷ (1998), citados por Dudziak, Gabriel e Villela (2000, [f.6]), acreditam que a educação voltada para uma sociedade baseada na construção do conhecimento deve focar alguns os seguintes aspectos:

- formação totalizante do aluno, buscando desenvolver suas habilidades e valores;
- aprendizado significativo com a formação de uma consciência crítica;
- aprendizado participativo, estabelecendo definições e compromissos entre educadores e aprendizes;
- aprendizado contextualizado de acordo com o cotidiano do aprendiz;
- interdisciplinaridade;
- aprendizado cooperativo entre docentes, bibliotecário e aprendizes;
- aprendizado proativo, devendo o aprendiz eleger suas prioridades de formação; e
- educação continuada, buscando a constante atualização dos conteúdos.

Percebe-se na descrição desses pontos que o processo educacional vigente prioriza o aprendizado significativo que coloca o estudante como o responsável pela construção do conhecimento. Para isso, o aprendiz precisa saber como o conhecimento é organizado, como e onde encontrar informação e como usá-la. É justamente nesse momento que a atuação do bibliotecário se faz mais importante, pois a sua responsabilidade nesse processo é atuar como mediador/educador do conhecimento.

Tal processo de alfabetização informacional é conhecido na literatura por educação de usuários. Dudziak, Gabriel e Villela (2000, [f.8]) acreditam que ela envolva

[...] acima de tudo o aprender a aprender, aprender a pensar e ser um usuário eficiente da informação. Aprendendo a identificar, buscar, localizar, avaliar e selecionar a melhor informação, refletindo e escolhendo a alternativa mais pertinente, extrapolando para outras situações, o usuário constrói o conhecimento; torna-se capaz de intervir no processo de construção de conhecimento de outras pessoas.

Os autores, para completar a conceituação, citam Kuhlthau²⁸ (1993), que tem a educação de usuários como um processo que “envolve uso, interpretação e busca de significados da informação, não apenas busca de respostas a perguntas, mas formas de auxiliar o estudante/usuário a construir seus próprios pensamentos e soluções às suas necessidades, desenvolvendo espírito crítico”.

²⁶ ZABALA, A. **Prática educativa**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

²⁷ MASETTO, M. (Org.) **Docência na universidade**. Campinas/SP: Papyrus, 1998.

²⁸ KUHALTHAU, C. C. **Seeking meaning**. Norwood: Ablex, 1993.

Dudziak, Gabriel e Villela (2000) citam vários tipos de aprendizagem que podem ser encontrados no processo de educação de usuários:

→ aprendizagem de conteúdos factuais: é o contato com os acontecimentos, situações, dados e fenômenos do cotidiano do usuário, que podem ser encontrados nos folhetos de divulgação, mapas, tours e nas palestras promovidas pelas bibliotecas;

→ aprendizagem de conceitos e princípios: envolve a compreensão dos significados e a elaboração e construção pessoal de conceitos. A visão desse processo no ambiente da biblioteca envolve a compreensão dos símbolos representativos da informação, como os sistemas de classificação e das linguagens que organizam a informação, tais como o thesaurus;

→ aprendizagem de conteúdos procedimentais: “Compreende a ligação estreita entre os mecanismos motor e cognitivo, baseados na realização de ação ou conjunto de ações” (DUDZIAK, GABRIEL e VILLELA, 2000, [f.9]). Ou seja, é o conhecimento que está por trás dos programas de treinamento de usuários que abrangem instruções sobre o uso de base de dados, catálogos, entre outras fontes de informação; e

→ aprendizagem de conteúdos atitudinais: são os valores, atitudes e normas que devem ser seguidos pelos aprendizes. Os valores estão relacionados ao comportamento ético dos usuários, as atitudes referem-se à conduta das pessoas condizente aos seus valores, e as normas são as regras de comportamentos que devem ser seguidas no convívio social.

Para que o processo de educação de usuários ocorra de fato, faz-se necessário o envolvimento do bibliotecário com as questões colocadas pelos usuários no momento da pesquisa. Leitão (2005, p.20) cita Witter²⁹ (1986, p.33-34) para enfatizar que

quando as pessoas interagem, [fazem] com que entre em ação, de ambas as partes, um complexo de variáveis que influirão decisivamente na quantidade, qualidade, direção e no êxito do relacionamento. Entre essas variáveis estão: motivação, necessidades imediatas, atitudes, valores etc.

Sendo assim, o bibliotecário precisa ser mais do que curador do acervo da biblioteca, ele deve procurar maneiras de interagir com o usuário e demonstrar real preocupação pelas questões colocadas por este no momento da busca. Além disso, deve demonstrar domínio das fontes de informação disponíveis para que seu trabalho tenha credibilidade e gere respeito por parte do usuário. Dessa forma, o bibliotecário

contribuirá para economizar o tempo de busca da informação pelo usuário, gerando assim uma capitalização das tecnologias empregadas, demonstrando que os acervos,

²⁹ WITTER, G. P. Aspectos psicológicos no relacionamento bibliotecário e usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v.15, n.1, p.33-37, jan./jun., 1986.

sejam eles impressos ou eletrônicos, estarão disponíveis e que a biblioteca é uma instituição dinâmica (LEITÃO, 2005, p.23).

Mas o que se encontra na atual conformação das bibliotecas universitárias é o que Tarapanoff, Klaes e Cormier³⁰ (1998, [f.6], apud LUBISCO, 2001, p.) chamam de “uma ação sistêmica articulada — em nível local e nacional — que promova a [...] defasagem das bibliotecas universitárias”, isso porque nos dias de hoje as bibliotecas universitárias padecem dos seguintes problemas, também descritos pelas autoras:

- distanciamento, por parte dos bibliotecários, dos programas globais da universidade;
- falta de apoio dos diversos escalões hierárquicos da universidade para a tomada de decisão dos bibliotecários;
- pouco entrosamento dos bibliotecários no processo acadêmico e dificuldades em entender esse processo;
- falta de definição de objetivos e metas;
- dificuldades de avaliação de desempenho devido à ausência de padrões;
- falta de planejamento integrado;
- ausência de regulamentos que definam a estrutura e a competência das bibliotecas universitárias;
- carência de recursos humanos, materiais e financeiros;
- despreparo do bibliotecário frente às tecnologias, à necessidade de planejar e de dominar técnicas orçamentárias;
- desconhecimento, por parte dos bibliotecários, das novas necessidades informacionais da sociedade, da universidade e do usuário;
- falta de visão estratégica;
- desconhecimento dos bibliotecários sobre as mudanças e desenvolvimento na própria área.

Lubisco (2001) concorda com os autores e localiza os problemas das bibliotecas universitárias e dos bibliotecários que as comandam em três categorias: i) planejamento, administração e recursos humanos; ii) infraestrutura; e iii) usuários e serviços. E mais uma vez pode-se atribuir essas deficiências à falta de um organismo coordenador que represente as bibliotecas universitárias nas instâncias governamentais e que seja responsável pela apresentação e proposição de políticas públicas para o desenvolvimento da biblioteca universitária.

A biblioteca universitária é vista hoje no meio acadêmico como: i) atividade-meio; ii) elemento ausente das instâncias colegiadas das IES, do corpo docente e dos programas de extensão que porventura sejam desenvolvidos; e iii) setor desprovido de estudos de desempenho e de padrões de planejamento e implementação de seus serviços. Tudo isso coloca a biblioteca universitária em situação muito frágil diante da estrutura administrativa que sustenta a universidade.

³⁰ TARAPANOFF, K.; KLAES, R. R.; CORMIER, P. M. J. Biblioteca universitária e contexto acadêmico. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10, Fortaleza, 1998. **Anais...** Fortaleza: Tec Treina, 1998. 1 CD-Rom.

Ainda sobre a relação biblioteca e ensino, podem-se relacionar a formação cultural do brasileiro e a pouca interação dessa unidade de informação com a área de pedagogia. Essa pouca interação justifica-se, de um lado, pela pouca iniciativa do bibliotecário em buscar maior convívio com os docentes, como já se viu. Mas de outro lado, pode-se justificá-la também com o fato de a pedagogia ainda não ter definido um caminho para maior interação entre a biblioteca e as práticas de ensino. Apesar de ambas as áreas, biblioteconomia e pedagogia, reconhecerem a importância da biblioteca no processo ensino-aprendizagem, elas ainda não conseguiram definir práticas curriculares efetivas de inserção dessa unidade de informação no cotidiano escolar. Alguns autores na área de biblioteconomia (BELLUZZO, 2008; BELLUZZO, 2005; CAMPELLO, 2003) buscam ganhar esse espaço através das teorias de competência em informação e no momento de pesquisa escolar, como já apresentado.

Para que haja maior interação entre biblioteca e ensino curricular, Belluzzo (2005, s/pg.) afirma que, de um lado, “o bibliotecário precisa mostrar que a biblioteca é o espaço por excelência para a promoção de experiências criativas de acesso e uso da informação”, e de outro, que “o professor precisa entender que a escola não pode mais se contentar em ser apenas transmissora de conhecimentos”. A escola, nos dias de hoje, precisa preparar seus alunos para “viver no mundo contemporâneo, onde a informação e o conhecimento assumem destaque”.

Belluzzo (2005) e Campello³¹ (2003) afirmam que a adoção da competência em informação no ambiente acadêmico / escolar

- Combina com o ensino onde o professor não é transmissor de conhecimentos.
- Combina com projetos interdisciplinares que permitam examinar assuntos sob diferentes ângulos.
- Exige o abandono da predominância de aulas expositivas.
- Combina com a disponibilização de inúmeros recursos informacionais nos diferentes formatos.
- Permite o trabalho conjunto de professores e bibliotecários em situações de aprendizagem

Além desses fatores, outro ponto de fragilidade da atuação do bibliotecário junto ao corpo docente da IES é o público atendido pelas bibliotecas universitárias. Pfromm Netto³² (1975, p.26, apud LUBISCO, 2001, p.92) descrevem bem o perfil desse público:

A experiência docente revela que boa parte dos estudantes brasileiros não desenvolve, no lar e nas escolas de primeiro e segundo grau, o hábito de ler. Quando universitários leem pouco, leem mal, leem demasiado lentamente [...] Ler é uma

³¹ CAMPELLO, B. S. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.3, p.28-37, set./dez., 2003.

³² PFROMM NETTO, S. A biblioteca como instrumento da tecnologia educacional. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.4, n.1, p.19-32, mar.1975.

experiência penosa e desencorajadora para esses jovens. A situação se agrava quando encontram professores que, em lugar de levá-los gradualmente a desenvolver seus padrões de leitura, adotam o método expositivo e se limitam a apresentar oralmente as informações acumuladas nos materiais impressos.

Infelizmente, ainda se observam nas universidades brasileiras práticas de ensino que retiram do aluno a obrigação de buscar outras fontes que tratam do conteúdo estudado além daquela indicada pelo professor. Lubisco (2001) traz o relato de Diaz Bordenave e Pereira³³ (1991, p.255) sobre os cursos de metodologia de ensino para docentes universitários. Quando esses autores indagavam aos docentes participantes ‘por que os alunos leem pouco’ obtinham as seguintes respostas:

- Eles egressam do ensino secundário sem o hábito de ler e, sobretudo, de frequentar a biblioteca.
- As apostilas condicionam o aluno a não procurar outras fontes.
- A carga horária excessiva não deixa tempo para que os alunos frequentem a biblioteca.
- A biblioteca tem poucos livros, facilidades precárias, mau atendimento.
- Os alunos não sabem como utilizar a biblioteca.
- Muitas obras de consulta indispensáveis estão em idiomas que os alunos não compreendem.
- Os professores não estimulam o uso da biblioteca; em geral os alunos não precisam frequentar a biblioteca para serem aprovados.

A bem da verdade, o docente de hoje é aquele aluno de 1º e 2º grau que não tinha o hábito de frequentar a biblioteca ou ler livros e que também contava com professores que vivenciaram os mesmos problemas. Disso pode-se depreender que a biblioteca universitária brasileira bem como os profissionais que lá atuam padecem do mesmo problema crônico da educação brasileira: um ensino pouco qualificado, pouco exigente e que carece de infraestrutura e seriedade na condução das políticas públicas.

Lubisco (2001, p.93) traz a melhor reflexão para esse quadro encontrado na biblioteca universitária:

[...] quanto mais qualificada a demanda, mais qualificada será a oferta, podendo-se subentender daí ser fundamental a participação ativa do docente em dois níveis: - no conhecimento dos recursos da biblioteca, suas potencialidades e fraquezas; - no planejamento, na avaliação, no estabelecimento e acompanhamento das políticas que a norteiam [...].

Percebe-se, dessa forma, que é necessária uma ação conjunta de melhorias no sistema de ensino brasileiro e na construção/implementação de políticas públicas para as bibliotecas. Santana³⁴ (1993, [f.1], apud LUBISCO 2001, p.102) sintetiza bem esse ciclo reestruturante: “o

³³ DIAZ BORDENAVE, J.; PEREIRA, A. M. A biblioteca como instrumento de ensino-aprendizagem. In: **Estratégias de ensino-aprendizagem**. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 1991. cap.11, p.255-265.

³⁴ SANTANA, I. V. **Análise da situação das bibliotecas universitárias do nordeste**. Salvador: Biblioteca Central da UFBA, 1993. 81f. Documento-base do 1º Seminário de Bibliotecas Universitárias do Nordeste, Salvador, 16 a 19 agosto de 1993.

valor atribuído à biblioteca numa comunidade universitária está estreitamente ligado à qualidade do ensino e à produtividade científica da Instituição: quanto melhor o ensino e maior a produtividade acadêmica, maior será o reconhecimento desse valor”.

Se de um lado tem-se a necessidade de ações mais efetivas por parte das bibliotecas universitárias em prol da inserção dessa unidade de informação no processo de ensino-aprendizagem, de outro se requer da área de educação/pedagogia o reconhecimento do ganho de formação pela inserção da biblioteca em tal processo e atitudes efetivas para que isso ocorra.

4 AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Os processos avaliativos são essenciais para o planejamento da gestão de qualquer instituição. É um processo que conta com um sistema de informação construído de maneira adequada e alimentado constantemente. Lancaster (1996, p.1) diz que a avaliação tem como finalidade reunir “dados necessários para determinar quais dentre várias estratégias alternativas parecem ter mais probabilidade de obter um resultado almejado”.

A avaliação está intimamente ligada ao planejamento. Planeja-se a partir dos resultados de um processo avaliativo, ou avalia-se com o objetivo de analisar o cumprimento de algo planejado. Almeida (2005, p.11) afirma que

A principal função da avaliação é produzir conhecimentos relativos à unidade de informação, à organização em que esta se situa e a seu ambiente, para servir de subsídio ao planejamento tanto na fase de elaboração do plano, programa ou projeto, quanto na fase de implementação das ações. A avaliação possibilita a escolha certa, ou seja, a correta definição dos objetivos no momento da concepção do plano. Na implementação do plano, produz informações que contribuem para a maior produtividade e para a melhoria da qualidade. No final do processo, permite comparar resultados esperados e conseguidos, conhecer o nível de satisfação do público-alvo e os efeitos do planejamento na unidade de informação, na organização e no ambiente.

Desse conceito pode-se depreender que a avaliação em bibliotecas universitárias tem finalidade bastante prática, para subsidiar a tomada de decisões ou o convencimento da necessidade de investir na unidade de informação para melhor atendimento de seus usuários. Lancaster (1996, p.8) lista pelo menos quatro razões para avaliar uma biblioteca:

- 1) “estabelecer uma espécie de ‘escala’ para mostrar em que nível de desempenho o serviço está funcionando no momento”;
- 2) “comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços. [...] para ser válida, implica o uso de um padrão idêntico de avaliação, o número de aplicações possíveis dessa espécie de estudo tende a ser bem limitado”;
- 3) “simplesmente a de justificar sua existência. Um estudo para justificar a existência constitui, de fato, uma análise dos benefícios do serviço ou uma análise da relação entre os benefícios e o custo”; e
- 4) “identificar as possíveis causas de malogro ou ineficiência do serviço, visando a elevar o nível de desempenho no futuro”.

A avaliação para planejamento das atividades das bibliotecas universitárias é promovida com a finalidade de

atribuir valor, julgar mérito e relevância e medir o grau de eficiência e eficácia e o impacto causado pelas ações de determinada organização ou pela implementação de políticas, programas e projetos de informação. A avaliação não ocorre no vácuo, mas como parte do processo do planejamento e da tomada de decisões. [...] não deve ser uma ocorrência isolada, um evento, mas um processo contínuo por meio do qual serviços, programas e projetos são examinados, isolada ou conjuntamente, a fim de garantir o cumprimento de objetivos e metas (ALMEIDA, 2005, p.12-13).

A avaliação com essa finalidade pretende coletar dados sobre os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca universitária e analisá-los de acordo com critérios pré-estabelecidos, buscando verificar o cumprimento de metas e objetivos, ou ainda, sua revisão. Subsidiaria também a tomada de decisões e a definição de programas e atividades que devam ser implantados ou suspensos. Nas palavras de Almeida (2005, p.13), o processo de avaliação para planejamento

dá respaldo ao processo de escolha de prioridades, à alocação de recursos e à definição de métodos e processos técnicos e operacionais, fornecendo, desta forma, subsídios para o planejamento organizacional e para a mudança.

Mais do que servir ao planejamento da biblioteca, a avaliação destina-se em analisar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços oferecidos a eles. E pode ir mais além, desenvolvendo estudos relativos ao não-público, “investigando as razões pelas quais não utilizam serviços dos quais, teoricamente, seriam considerados público-alvo” (ALMEIDA, 2005, p.13).

Pela avaliação, podem-se medir a eficiência e a eficácia na gestão dos recursos presentes na biblioteca universitária. Embora esses sejam conceitos confusos, Almeida (2005, p.14) os esclarece muito bem:

A eficácia está relacionada aos resultados. Mede o grau com que os objetivos do projeto ou da organização foram atingidos. Nesse sentido, o grau de eficácia de um sistema de informação é determinado pelo grau de satisfação dos usuários, considerando-se, particularmente, a rapidez e a precisão desejadas. A eficiência refere-se ao processo, à relação entre os recursos (financeiros, materiais e humanos) aplicados e os benefícios alcançados — a gestão de um projeto ou serviço de informação será tão mais eficiente quanto menor for o seu custo e maior o benefício alcançado, no contexto dos objetivos fixados.

E ainda há mais um conceito relacionado ao bom planejamento das bibliotecas universitárias que precisa fazer parte do cotidiano dessas unidades de informação: a efetividade,

que se refere à capacidade de o programa, projeto ou serviço atender às reais demandas sociais, isto é, à relevância de suas ações e à sua capacidade de alterar as situações encontradas. A efetividade pode ser medida pela quantidade e qualidade das mudanças que o projeto ou a organização foi capaz de produzir; em outras palavras, por seu grau de impacto (ALMEIDA, 2005, p.17).

Infelizmente, existe uma tendência na área de administração de bibliotecas de ofertar a diferentes usuários, de diferentes instituições, serviços semelhantes sem antes ter-se diagnosticado qual tipo de necessidade de informação se faz presente em determinada biblioteca universitária, e Almeida (2005) retoma os estudos de Figueiredo para evidenciar esse fato. O resultado é, então, a subutilização dos serviços de informação que, mesmo sendo eficientes, são pouco eficazes, pois podem estar operando sem atender satisfatoriamente às necessidades dos usuários. Desse resultado negativo é que decorre a importância de avaliar a eficácia e a eficiência dos produtos e serviços existentes na unidade de informação em relação aos objetivos que se pretende atingir ou à mudança que se pretende promover. Nessa situação, a efetividade só poderá ser medida após a promoção das mudanças necessárias.

Almeida (2005, p.16) coloca que para um bom planejamento das bibliotecas universitárias, o bibliotecário necessita conhecer bem:

- as fontes de informação na área (para explorar essas fontes e não duplicar esforços);
- os serviços existentes (para ampliar, descontinuar ou modificar esses serviços);
- seus usuários (para saber se está conseguindo atingir um bom grau de satisfação desses usuários);
- os não-usuários (para saber a razão de não utilizarem aqueles serviços).

Em resumo, planejamento eficaz depende da qualidade e quantidade de dados disponíveis e confiáveis. É indispensável, portanto, que as unidades de informação planejem adequadamente a estrutura de dados que desejam monitorar, de forma a poder dispor desses dados para o planejamento e a tomada de decisões fundamentadas.

A avaliação para medir a qualidade dos produtos e serviços existentes na biblioteca universitária deve funcionar como um controle de qualidade permanente, semelhante ao que se encontra nas indústrias (LANCASTER, 1996). Segundo Abreu e Andalia (1998, p.80 apud VALLS e VERGUEIRO, 2006, p.122) “[a] qualidade, como filosofia gerencial, tem a intenção de atenuar a diferença entre o que o serviço de informação oferece e o que, de fato, o cliente espera desse serviço”. Longo e Vergueiro³⁵ (2003, p. 40, apud VALLS e VERGUEIRO, 2006, p.122) ainda salientam que

a gestão da qualidade pode representar uma alternativa viável para que os serviços de informação ofereçam resposta apropriada às exigências de um novo tempo, considerando principalmente as características de um país em desenvolvimento e as implicações àqueles serviços situados na esfera da administração pública.

³⁵ LONGO, R. M. J; VERGUEIRO, W. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua aplicação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.1, n.1, p.39-59, jul./dez. 2003. Disponível em: <http://server01.bc.unicamp.br/revbib/artigos/art_4.pdf>.

Há várias maneiras de se atestar a qualidade dos produtos e serviços produzidos e prestados pelas bibliotecas universitárias. Pode-se aplicar uma diversidade de técnicas de avaliação para isso. Valls e Vergueiro (2006) fizeram uma revisão de estudos realizados com esta finalidade, no período de 1997 a 2006, e apontam avanço na área de Biblioteconomia relacionado às técnicas utilizadas para aferir a qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação.

Uma das formas apontadas por estes autores está relacionada à modernização das práticas gerenciais. Os estudos trazidos por Valls e Vergueiro (2006, p.121) apontam uma mudança de perspectiva no atendimento dos usuários, significando isso que de um atendimento passivo — em que se preparavam a biblioteca e os instrumentos de pesquisa para receber o usuário quando ele quisesse visitá-la — para um atendimento ativo em que se antecipa a demanda de informação como forma de justificar a continuidade dos investimentos na unidade de informação e como atendimento das exigências legais. Nas palavras dos autores:

[as] tendências sobre a aplicação da gestão da qualidade em serviços de informação evidenciam uma certa predisposição por parte dos dirigentes destes serviços em modernizar as práticas gerenciais utilizadas, buscando inclusive novas formas de organização do trabalho, muito mais focado no atendimento das necessidades do usuário, em contraposição à disponibilização de documentos e informações de forma passiva. [...] se trata [...] de uma orientação para incorporar muitos anos de experiência das bibliotecas em atividades ligadas ao marketing, ao planejamento, à gestão por objetivos, ao controle de custos, à análise funcional etc. A gestão da qualidade, de forma geral, vem incorporando e reorientando todos estes componentes de maneira integrada, tendo como base a filosofia da melhoria contínua de cada processo implantado e uma orientação à satisfação do cliente (GÓMEZ HERNÁNDEZ³⁶, 2002, p.65, apud VALLS e VERGUEIRO, 2006, p.121).

Para que essas modificações no funcionamento dos serviços de informação possam ser implantadas de maneira eficaz, faz-se necessário que o bibliotecário enxergue o usuário como a maior fonte de informação sobre a qualidade dos trabalhos que desenvolve na unidade de informação. Isso porque, de modo geral, o bibliotecário acredita que conhece as necessidades de seus usuários e por isso ele mesmo “está apto a direcionar o planejamento e a execução dos produtos e serviços oferecidos, sem que seja dada ao cliente a chance sequer de se posicionar” (VALLS e VERGUEIRO, 2006, p.123), como também enfatizou Almeida (2005) acima.

Dessa forma, é exigida do bibliotecário uma mudança de postura diante da evolução nas práticas de obtenção de informação, demonstrando assim motivação, comprometimento e envolvimento com a biblioteca universitária e a comunidade acadêmica que a frequenta. É importante também que o bibliotecário demonstre liderança ao trazer inovações em produtos

³⁶ Referência não informada no artigo de Valls e Vergueiro.

gerados e serviços oferecidos aos usuários, isso facilitará o encaminhamento de mudanças que se fizerem necessárias no curto prazo, além de encorajar a equipe de trabalho a se empenhar em realizar suas tarefas com zelo, demonstrando a mesma predisposição para aceitar o processo de mudança na unidade de informação. De acordo com Amboni³⁷ (2002, p.176, apud VALLS e VERGUEIRO, 2006, p.124)

O sistema de liderança de uma biblioteca que tem o compromisso com a qualidade em sua gestão, é o que promove o comprometimento profissional de seus colaboradores e possibilita a formação de um ambiente institucional propício ao desenvolvimento, concedendo autonomia decisória e construindo cadeias de comando leves e ágeis (com poucos níveis hierárquicos).

Com uma liderança forte e uma equipe capacitada e consciente do seu papel e de suas responsabilidades, a biblioteca universitária terá condições mínimas para implantar iniciativas que vão levar a unidade de informação à qualidade.

Mas não pode esquecer-se das dificuldades que qualquer mudança nas rotinas de trabalho de uma biblioteca universitária pode provocar. Valls e Vergueiro (2006, p.124) falam de “barreiras mentais e organizacionais” e as descrevem como “medo da mudança, apego excessivo a regras, descrença dos funcionários, burocracia, medo de perder poder e centralização das lideranças”. Identificados esses fatores, ou alguns deles, devem-se procurar meios de transpor tais dificuldades para que a implantação das mudanças propostas possa fluir como planejada, e os resultados almejados possam ser alcançados. Longo e Vergueiro (2003, p.53, apud VALLS e VERGUEIRO, 2006, p.124) colocam que

Implantar com sucesso a gestão da qualidade em serviços de informação significa entender as barreiras e os conflitos gerados e aprender a gerenciá-los de forma eficiente e eficaz, procurando reduzir a ansiedade dos seres humanos e conduzindo-os a um processo de melhoria contínua. As pessoas têm que estar convencidas — e não ser obrigadas a acreditar —, que esse tipo de gestão implicará vantagens pessoais (e para a organização) apreciáveis. Acima de tudo, essas vantagens são traduzidas em crescimento pessoal.

Diante disso, pode-se afirmar que, mesmo diante das dificuldades que possam surgir no caminho, a qualidade tem de ser uma meta das bibliotecas universitárias que precisa ser alcançada e para tanto precisa ter o empenho da equipe de trabalho da unidade de informação e o apoio da entidade mantenedora da biblioteca. E o mais importante é que a biblioteca universitária passe por constantes processos de avaliação, para averiguar seu crescimento e aprimoramento dentro das metas e dos objetivos estabelecidos.

³⁷ AMBONI, N. de F. **Qualidade em serviços**: dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras. 2002, 227f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) — Centro Tecnológico da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002. Disponível em: <<http://teses.eps.ufsc.br/Resumo.asp?3882>>.

4.1 ALGUNS RELATOS DE AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ENCONTRADOS NA LITERATURA

Percebe-se, de um modo geral, na literatura de gestão da qualidade e avaliação de bibliotecas que a grande maioria das avaliações tem a finalidade de perceber o conceito que o usuário tem sobre o serviço de informação em questão, ou ainda se suas necessidades informacionais estão sendo supridas na unidade de informação que frequenta.

Freitas, Bolsanello e Viana (2008) desenvolveram um estudo de caso na biblioteca do Centro de Ciência e Tecnologia (CCT) da Universidade Estadual do Norte Fluminense cuja finalidade era avaliar os serviços prestados por esta unidade de informação. Pretendia-se verificar: (i) os itens mais críticos nos serviços prestados pela biblioteca em questão, segundo a percepção de alunos dos cursos de graduação (cursos diurnos) e dos cursos de licenciatura (cursos noturnos), e (ii) oportunidades de melhorias e ações que pudessem contribuir para tal, com a participação do administrador da biblioteca.

Para este estudo, os autores utilizaram o modelo Servqual, desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry³⁸ (1988, apud FREITAS, BOLSANELLO e VIANA, 2008, p.90), que é

constituído por 22 itens que compõem cinco dimensões ou determinantes da qualidade [...]:

- **confiabilidade**: [...] é a capacidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente. É uma dimensão importante para a qualidade dos serviços bibliotecários, pois informações corretas e precisas impactam fortemente na qualidade dos trabalhos acadêmicos e científicos;

- **receptividade**: é a disposição de prestar os serviços prontamente e auxiliar os usuários, caracterizando-se por agilidade no atendimento, eficiência em resolver os problemas, atenção personalizada e a cortesia dos funcionários;

- **segurança** (abrange as dimensões competência, cortesia, credibilidade e segurança): refere-se à isenção de qualquer falha, risco ou problema e relaciona-se com o conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de inspirar confiança;

- **aspectos tangíveis**: referem-se à aparência de qualquer evidência física do serviço bibliotecário, ou seja, a aparência limpa, [...] a limpeza das instalações, [...] novos equipamentos e facilidade no acesso às instalações;

- **empatia** (acesso, comunicação e entendimento do cliente): [...] atenção individualizada aos usuários das bibliotecas, buscando atender às suas necessidades específicas. [...] divulgação do horário de funcionamento e regras de utilização dos serviços. [...] com o advento da tecnologia de informação, [...] contato tem sido realizado virtualmente por meio de novos recursos de comunicação.

O Servqual é empregado em duas etapas: na primeira são mensuradas as expectativas prévias dos usuários quanto aos serviços e produtos da biblioteca; e na segunda etapa são

³⁸ PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, New York, v.64, n.1, p.12-40, Spring, 1988.

mensuradas as percepções dos usuários sobre o desempenho do serviço prestado. As avaliações são realizadas com a aplicação de um questionário que utiliza uma escala que se utiliza de extremos com os conceitos “Discordo Totalmente” e “Concordo Totalmente”. Segundo Freitas, Bolsanello e Viana (2008, p.91), esse modelo permite, dentre outros aspectos:

- avaliar a qualidade do serviço à luz de cada uma das cinco dimensões da qualidade, medindo as pontuações obtidas nos itens que compõem cada dimensão;
- fornecer uma medida geral da qualidade dos serviços pela média da pontuação de todas as dimensões;
- identificar, em vários tipos de serviços, os pontos fortes e fracos da organização, servindo de base para a melhoria contínua da qualidade dos serviços;
- comparar um determinado serviço aos serviços dos concorrentes, identificando em quais dimensões este é superior aos concorrentes e em quais dimensões precisa ser aprimorado.

No caso da biblioteca do CCT, estudado por Freitas, Bolsanello e Viana (2008), os três primeiros itens citados acima puderam ser averiguados com a aplicação do modelo Servqual. Os autores obtiveram resultados negativos relacionados, principalmente, ao espaço físico da biblioteca, ao horário de funcionamento, ao reduzido número de profissionais para atender ao público e à presteza desses profissionais, às condições dos equipamentos destinados ao uso dos alunos, à facilidade em encontrar as obras nas estantes, dentre outros. Diante disso, foram promovidas reuniões para apresentar os resultados da pesquisa e propor ações de melhoria.

Apesar de surtir efeitos positivos nessa pesquisa, o modelo Servqual recebeu críticas de diversos autores que afirmaram: i) que as cinco dimensões não eram suficientes para representar a qualidade em outros setores; ii) que a comparação entre percepções e expectativas não adiciona informações sobre a qualidade do serviço, uma vez que elas já estavam contidas no componente das percepções.

Embora tenha recebido críticas, esse modelo foi utilizado em outros estudos aplicados a outras unidades de informação e outros setores produtivos. Isso porque se trata de uma “ferramenta simples e prática, [que contribui] para auxiliar gestores e administradores na avaliação e no monitoramento da qualidade de serviços em ambientes corporativos” (FREITAS, BOLSANELLO e VIANA, 2008, p.99)

O Servqual foi aplicado pela equipe do Sistema de Bibliotecas (SIBi) da Universidade de São Paulo (USP) num esforço em construir um instrumento próprio de pesquisa para implantação da “avaliação continuada da qualidade dos produtos e serviços oferecidos” (SAMPAIO *et al.*, 2004, p.144). Foi realizado um projeto-piloto e a partir dos resultados obtidos a sistemática de avaliação desenvolvida foi incorporada como um processo gerencial

no SIBi/USP. O universo da pesquisa foi composto por usuários internos e externos das bibliotecas integrantes do sistema.

O estudo foi desenvolvido em duas etapas, uma quantitativa e outra qualitativa. A primeira etapa contou com a aplicação de cinco questionários que contemplavam questões referentes às cinco dimensões do Servqual. Os questionários aplicados foram tabulados pela equipe do Projeto de Avaliação da Qualidade que realizou uma análise global dos resultados obtidos, e cada biblioteca integrante do SIBi recebeu os resultados de sua unidade em forma de gráficos para que pudesse proceder a análises mais detalhadas.

A segunda etapa contou com a realização de entrevistas com os usuários das bibliotecas do SIBi. Os usuários entrevistados foram convidados formalmente a participar da pesquisa e a responder a três perguntas abertas que “visavam a levantar dados sobre o que o usuário menos gosta, mais gosta e o que mudaria na biblioteca, se pudesse”. As entrevistas foram realizadas pelo prazo de uma semana e conseguiu-se entrevistar 2.555 usuários em 14 bibliotecas.

O principal resultado observado foi a maior aproximação do usuário com as bibliotecas do sistema. Além disso, a proposta foi considerada viável e necessária para melhor gestão das bibliotecas do SIBi/USP e será incorporada nas ações administrativas do sistema.

Na revisão de literatura empreendida por Valls e Vergueiro (2006), foram relatadas outras experiências de avaliação em bibliotecas universitárias. Eles sinalizaram que a maioria dos estudos empreendidos estão relacionados a mensurar os resultados alcançados na prestação dos serviços de informação e o grau de satisfação do usuário desses serviços. Essas ações estão alinhadas ao “princípio da gestão da qualidade relacionado à tomada de decisões baseada em fatos [...], em que fatos concretos auxiliam o gerenciamento do serviço e o realinhamento de metas e atividades de acordo com os resultados efetivamente alcançados” (p.125).

Andrade³⁹ (2004, apud VALLS e VERGUEIRO, 2006, p.125), em seu estudo de mestrado, analisou indicadores de desempenho e padrões de qualidade para biblioteca universitária e constatou que

Para que se obtenha a garantia da qualidade na implantação de um programa nas bibliotecas, é necessário que os bibliotecários desenvolvam padrões, medidas e indicadores dentro de suas unidades, tendo como alvo as necessidades dos usuários como também promovam a sensibilidade da equipe, implantando treinamento contínuo para que executem bem suas atividades técnicas rotineiras, utilizando-se

³⁹ ANDRADE, M. V. M. **Gestão da qualidade em bibliotecas universitárias**: indicadores de desempenho e padrões de qualidade. 2004, 115f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) — Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2004.

adequadamente das estatísticas como parâmetros de avaliação para determinação de indicadores bons ou ruins, através da interação com seus clientes, transformando suas expectativas em medidas quantitativas e qualitativas (ANDRADE, 2004, p.105 apud VALLS e VERGUEIRO, 2006, p.125).

Outro estudo destacado por Valls e Vergueiro (2006) é o já citado relato da implantação do programa de avaliação da qualidade — PAQ — nas bibliotecas universitárias do SIBi /USP. Além desses, os autores ressaltam trabalhos relacionados ao estudo do cliente, nos quais se espera entender e captar as reais expectativas do usuário em relação aos serviços prestados, buscando sempre atender a elas dentro do possível.

Martins *et al.* (2002) desenvolveram estudos referentes à avaliação da qualidade de serviços do sistema de arquivos da Unicamp, de acordo com a perspectiva dos usuários, e chegaram à conclusão de que o cliente é a pessoa mais indicada para definir suas necessidades e a qualidade dos serviços recebidos. Nas palavras do autor:

É fundamental, na qualidade em serviços, sua dimensão técnica (produtos ou resultados do serviço — O QUE) e a dimensão funcional do processo (COMO o serviço é entregue), bem como a compreensão da relação fundamental entre o que é e a qualidade esperada (expectativas do cliente) *versus* a qualidade experimentada (percebida pelo cliente) (MARTINS *et al.*, 2002, s.n. apud VALLS e VERGUEIRO, 2006, p.127).

Valls e Vergueiro (2006, p.128) salientam um ponto importante ao se referirem às possibilidades de a unidade de serviço suprir as demandas do usuário:

[...] não basta conhecer o que o cliente quer, mas principalmente poder oferecer o que ele precisa. [...] existem serviços com insuficiência de recursos básicos, como, por exemplo, mão de obra e, neste caso, toda a base teórica disponível não tem espaço para sua aplicação.

Um último estudo que se pode destacar da revisão de literatura apresentada por Valls e Vergueiro (2006) é o realizado por Silva⁴⁰ (2000), que estudou a organização do processo de trabalho nas bibliotecas. Embora não seja diretamente relacionado à gestão da qualidade, sua importância está na análise empreendida pela autora das características e facetas da prestação de serviços de informação. Valls e Vergueiro (2006, p.129) complementam a proposta de Silva quando salientam que

A análise sistemática das organizações, advinda da teoria de processos, prevê uma nova forma de enxergar as atividades em operação destacando a eficiência do processo, ou seja, como a atividade é realizada ao longo de todas as etapas, não somente o resultado final do produto ou serviço, que pode ter sido oneroso em vários aspectos. Essa análise sustenta a otimização dos processos que podem ser gerenciados de maneira integrada, compartilhando os recursos, principalmente os

⁴⁰ SILVA, A. E. C. Organização do processo de trabalho em bibliotecas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: UFSC, 2000. 11p. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t016.doc>>.

humanos e tecnológicos, além do próprio mapeamento de seu impacto no resultado final dos serviços prestados.

Freitas, Bolsanello e Viana (2008), em artigo em que apresentaram os resultados da pesquisa realizada na biblioteca do Centro de Ciência e Tecnologia da Universidade Estadual do Norte Fluminense, fizeram uma pequena revisão da literatura na área de avaliação da qualidade de unidades de informação, em semelhança ao realizado por Valls e Vergueiro (2006). Os primeiros autores montaram uma tabela dos principais artigos que versam sobre avaliação da qualidade dos serviços em bibliotecas e este quadro será reproduzido abaixo, como uma forma de deixar este referencial teórico o mais completo possível.

Quadro 2 – Revisão literária em avaliação da qualidade de unidades de informação

| Pesquisas | Contribuições |
|----------------------------|---|
| Chang e Hsieh (1997) | O artigo busca identificar o perfil dos usuários das bibliotecas em Taiwan e determinar o grau de envolvimento destes com os serviços prestados pelas bibliotecas. Propuseram uma abordagem para facilitar a divulgação do uso das bibliotecas no país, assegurando que a qualidade dos serviços prestados atende às necessidades dos usuários. |
| Andaleeb e Simmonds (1998) | O artigo propõe e testa um modelo de cinco fatores para explicar a satisfação dos usuários com bibliotecas universitárias. Os autores identificaram que uma nova dimensão denominada “demeanor” era um importante aspecto dos serviços em bibliotecas e que é uma combinação de duas dimensões do Servqual (empatia e segurança) e vários outros itens. A nova dimensão está associada à sensibilidade dos funcionários para necessidades do usuário, disposição para ouvir seus problemas, sendo educado, cortês, simpático e calmo. |
| Nitecki e Herson (2000) | Desenvolveram um instrumento para identificar os critérios mais importantes segundo a opinião dos usuários e as percepções destes em relação aos serviços prestados. Afirmam que o Servqual não é adequado para avaliar a satisfação dos usuários, mas é relevante para avaliar o desempenho das bibliotecas segundo a opinião destes. |
| Cook e Thompson (2000) | Avaliaram a confiabilidade e a validade do Servqual a partir de uma pesquisa de três anos, realizada com os usuários de uma biblioteca universitária. Os resultados indicaram que os <i>scores</i> obtidos são altamente confiáveis, mas as cinco dimensões do Servqual não foram totalmente atendidas — como consequência, a validade do modelo tradicional pode ser questionada quando aplicada à pesquisas em bibliotecas. Acreditam que pode haver três dimensões em bibliotecas (aspectos tangíveis, confiabilidade ou eficiência do serviço, e influência do serviço) mas |

-
- pesquisas mais profundas precisam ser conduzidas para confirmar essa suposição. Recomendaram cautela aos administradores no uso do Servqual (com as cinco dimensões) em bibliotecas e a verificação periódica da confiabilidade dos *scores* obtidos em pesquisa.
- Snoj e Petermanec (2001) O artigo avaliou o nível da qualidade dos serviços de uma biblioteca universitária na Eslovênia, reportando as principais ações que devem ser implementadas para a melhoria da qualidade dos serviços.
- Vergueiro e Carvalho (2001) O artigo discute a proposição de indicadores de qualidade para serviços de informação que incorporem, simultaneamente, os pontos de vista de administradores e de clientes de bibliotecas universitárias. A partir de indicadores presentes na literatura científica, uma pesquisa é realizada no âmbito da área odontológica, revelando aqueles que se aplicam a essa realidade, além de sugerir ações para a melhoria da qualidade dos serviços em instituições de ensino superior.
- Santos *et al* (2003) Uma técnica de gestão de processos denominada Servpro é proposta com o objetivo de dar suporte à melhoria da qualidade em serviços, em especial os serviços de bibliotecas. Segundo os autores, a técnica abrange somente os processos de que o usuário participa (processos de linha de frente), pois considera que a melhoria da qualidade em serviços ocorre a partir das atividades que são percebidas pelo usuário. Um estudo de caso foi realizado em uma biblioteca universitária com o intuito de investigar a aplicabilidade da técnica.
- Gate (2004) O artigo utilizou o LibQUAL+® para avaliar o impacto de um consórcio de bibliotecas acadêmicas sobre as percepções dos serviços experimentados pelos usuários membros das instituições participantes.
- Sampaio *et al* (2004) O artigo descreve a experiência da implantação do PAQ — Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos e Serviços do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBi/USP) e apresenta parte dos resultados obtidos na pesquisa fundamentada no emprego do modelo Servqual. A análise dos questionários aplicados e das entrevistas permitiu identificar aspectos a serem implementados com o intuito de aperfeiçoar a metodologia empregada e também identificar indicadores que poderão ser incluídos nas próximas etapas do programa.
- Satoh *et al* (2005) O artigo identificou quatro dimensões e seus indicadores que melhor se adequam à avaliação dos serviços em bibliotecas universitárias segundo a opinião dos usuários.
-

-
- Silva *et al* (2006) Propõem um modelo de gestão fundamentado no uso de indicadores que reúne três funções organizacionais desdobradas em seis elementos: proposta (identificação do **valor da informação** para o usuário); comunicação (interface capaz de mensurar os níveis de **percepção / satisfação do cliente**, bem como permitir a vinculação do fluxo informacional da biblioteca para o usuário e vice-versa — *marketing*), e efetivação (atividades que representam o **ciclo de serviços**, a **gestão da produção** de demandas informacionais e as **estratégias nos processos**).
- Valls e Vergueiro (2006) Os autores descrevem a evolução da gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil, destacando, por meio de revisão de literatura nacional, os principais trabalhos publicados e divulgados a partir de 1997, bem como os enfoques abordados por tais trabalhos. O artigo visa a contribuir para o avanço das discussões a respeito da aplicação da gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil e adicionar um novo estudo teórico sobre o tema, que representa a continuidade do trabalho realizado por Valls e Vergueiro (1998).
-

Observa-se, com essa revisão de literatura, que a pesquisa acerca da avaliação da qualidade dos serviços prestados em unidades de informação tem estado em pauta desde a década de 1990 e está em franco crescimento (VALLS e VERGUEIRO, 2006; FREITAS, BOLSANELLO e VIANA, 2008). Os estudos iniciais traziam mais relatos de experiências de avaliação e pouca fundamentação teórica sobre o assunto. De acordo com o levantamento de Valls e Vergueiro (2006), os estudos realizados a partir de fins da década de 90 até os dias atuais apresentam uma fundamentação teórica muito maior, “principalmente pela ocorrência de estudos acadêmicos desenvolvidos na área de ciência da informação e de engenharia de produção” (p.132).

Embora se tenha registrado esse avanço nos estudos de gestão da qualidade, infelizmente o processo avaliativo ainda é visto com restrições pelos serviços de informação, principalmente os estudos que mensuram a qualidade da relação entre o profissional e o usuário da unidade de informação. Sampaio *et al.* (2004) defendem a criação de uma cultura nas unidades de informação em que a avaliação possa ser vista como um processo natural, que represente crescimento para as instituições, “sem a preocupação com o caráter punitivo que, outrora, era atribuído aos sistemas que avaliam pessoas e tarefas” (p.148).

Mesmo que implique se expor, mostrando seus pontos frágeis e insatisfatórios, as bibliotecas necessitam implementar sistemas de avaliação da qualidade como ferramenta de gestão, direcionando, definitivamente, sua atenção para o serviço-fim de toda a biblioteca e serviços de informação: o atendimento ao usuário (SAMPAIO *et al*, 2004, p.148).

4.2 PADRÕES DE AVALIAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Segundo Lancaster (1996, p.2-3), para atender às finalidades da avaliação, que podem ser várias, conforme visto no item anterior, a biblioteca universitária pode ser considerada de várias maneiras - “poderia examinar insumos, produtos ou resultados. [...] Normalmente, o interesse estaria em determinar até que ponto os resultados desejados de um serviço foram obtidos”.

Lancaster (1996) aponta dois métodos para avaliar um serviço de informação: subjetivo e objetivo. Os estudos subjetivos baseiam-se em opiniões daqueles que se utilizam dos serviços prestados e são analisados a partir das qualificações atribuídas pelos participantes da pesquisa. Já os estudos objetivos são baseados em critérios e procedimentos específicos e, principalmente, quantificáveis.

Outro método de avaliação das unidades de informação sugerido por Lancaster (1996) utiliza-se das cinco leis da biblioteconomia, apresentadas por Ranganathan⁴¹, como indicadores a serem avaliados. A primeira delas — Os livros são para usar — indica que a avaliação deverá ser feita com a intenção de checar se as necessidades dos usuários estão sendo atendidas e precisa ser averiguada através de indicadores quantitativos. Esta lei relaciona-se ao custo / eficácia do sistema de informação, ou seja, significa medir se os recursos investidos estão sendo aproveitados pelos usuários. E ainda, se o que está sendo adquirido pelo sistema de informação está sendo utilizado e útil aos usuários.

A segunda lei — A cada leitor seu livro — avalia a disponibilidade do acervo no momento da busca pelo usuário. Pode ainda ser generalizada pela ideia “a cada leitor sua necessidade” (LANCASTER, 1996, p.12) e, por isso, pode ser estendida a outros tipos de necessidades dos usuários. Pode ser avaliado, por exemplo, o número de questões respondidas satisfatória e corretamente.

Na terceira lei de Ranganathan — A cada livro o seu leitor — preconiza-se que o serviço de informação deveria ser avaliado “em função de sua capacidade de informar as pessoas acerca do material que lhes seja potencialmente útil” (p.12). E aí está o desafio para

⁴¹ Figueiredo (1992, p.1) relata que Shialy Ramamrita Ranganathan, nascido em 9 de agosto de 1892, em Shialy, na Índia, visitou muitas bibliotecas inglesas, por volta de 1925, e verificou que elas estavam em diferentes estágios de desenvolvimento. Além disso, “observou que o trabalho nessas bibliotecas era realizado como um agregado de diversas práticas sem uma relação integral. Essas atividades exercidas na base da tentativa/erro, ou a adoção de regras costumeiras profundamente empíricas o levaram a buscar um fio condutor para as várias práticas, e o resultado foi a formulação das cinco leis [da biblioteconomia]”. A enunciação dessas leis foi um marco na área da biblioteconomia, pois elas têm aplicabilidade em todo o fazer profissional do bibliotecário, norteador de decisões acerca das atividades de seleção e aquisição; administração de bibliotecas; recuperação da informação; Classificação e Indexação; Atendimentos aos Usuários, entre outros. Apesar de parecerem simples, as Cinco Leis permitem ao bibliotecário compreensão mais ampla sobre o porquê de seu fazer no contexto social, permitindo a definição de critérios e princípios de ação que permeiam sua posição ética, bem como a escolha de métodos e técnicas a serem aplicados em seu cotidiano profissional.

os avaliadores, pois Lancaster (1996, p.12) afirma que este não é um tipo fácil de avaliação. As facetas de avaliação citadas pelo autor são: medir o quanto a comunidade atendida pelo serviço de informação conhece sobre seus serviços oferecidos, ou ainda “descobrir em que medida a biblioteca está alcançando êxito em informar a seus usuários sobre novas aquisições”. Algumas perguntas poderiam ser de ajuda, tais como:

- 1) Quanto do que é levado à atenção do usuário é realmente relevante para seus interesses?
- 2) Quanto do que é relevante era antes desconhecido pelo usuário?
- 3) Qual a proporção dos itens levados a seu conhecimento que o usuário pede para ver? (LANCASTER, 1996, p.13).

A quarta lei — Poupe o tempo do leitor — indica que deve ser preocupação dos serviços de informação não somente satisfazer as necessidades informacionais do leitor, mas satisfazê-las do modo mais eficiente e no menor espaço de tempo possível. Numa análise de custo / eficácia, o custo do tempo do usuário precisa ser considerado. Nas palavras de Lancaster (1996, p. 13)

Muitas avaliações de bibliotecas e serviços de informação têm o defeito de considerar que o tempo do usuário ‘não tem custo’. Este pressuposto errôneo invalida completamente certas análises de custo-eficácia que têm sido realizadas. O tempo dos usuários não pode ser considerado sem custo, pois o tempo despendido na utilização do material da biblioteca poderia ser usado de outras formas, em alguns casos, mais produtivas. [...] Na avaliação dos serviços de bibliotecas, deve-se atribuir um peso suficiente ao tempo despendido pelo usuário. [...] Para certos tipos de avaliação, na verdade, um serviço de informação não pode ser tratado de modo isolado, mas deve ser visto no contexto da comunidade maior de que faça parte.

Na quinta lei — A biblioteca é um organismo em crescimento — consideram-se os avanços sociais e tecnológicos que precisam ser absorvidos pelo serviço de informação. Adaptando esta lei a um processo avaliatório, quanto mais rapidamente estes avanços forem incorporados à rotina da biblioteca / serviço de informação, mais eficiente será considerada a unidade de informação. “As modernas tecnologias da informática e das telecomunicações estão mudando o próprio conceito que temos de ‘biblioteca’. [...] o acesso e não o patrimônio é que deveria ser o critério principal pelo qual os ‘recursos’ da biblioteca seriam avaliados” (LANCASTER, 1996, p.14).

Silva, Jambeiro e Barreto (2006) discorrem sobre estas mudanças de paradigma por que passam as bibliotecas de um modo geral, quais sejam do analógico para o digital. Segundo estes autores, a biblioteca “tradicional” assume a função de “coleta, organização e disseminação de informação, geral e/ou especializada, no âmbito de uma comunidade específica”. Ela nada mais é do que “uma coleção de livros organizados a partir de uma estrutura que classifica o conhecimento inserido em determinado ambiente físico” (p.265).

Com a inserção do ambiente digital entre as bibliotecas, esses conceitos se ampliam, principalmente o atendimento a uma “comunidade específica”. Com a rede mundial de computadores, a comunidade atendida pode estar do outro lado do Atlântico. E, por isso, as leis de Ranganathan ganham outro dimensionamento, bem como o papel do bibliotecário.

Silva, Jambeiro e Barreto (2006) citam Cloonan e Dove⁴² (2005, p.1) para destacar as atualizações por que passaram estas leis e as sintetizam no quadro a seguir:

Quadro 3 – Os imperativos das cinco leis — antes e agora

| As leis | Na época de Ranganathan | Atualmente |
|--|---|---|
| Livros são para serem usados | Colocar os livros em circulação não significa o mesmo que compartilhar. | Os recursos <i>on-line</i> estão disponíveis onde e quando forem necessários. |
| A cada leitor o seu livro | Quebra as barreiras do princípio da educação (e livros) para todos. | Eliminar os obstáculos que impedem os usuários de fazerem uso efetivo dos recursos eletrônicos. |
| Para cada livro o seu leitor | Abrir os depósitos e preparar catálogos cruzados e eficientes. | Integrar recursos eletrônicos em um ambiente virtual de aprendizagem. |
| Poupe o tempo do leitor | Criar catálogos efetivos para a localização rápida de um livro em particular. | Prover metabuscadores capazes de oferecer ao usuário a possibilidade de pesquisar em todos os recursos disponíveis e <i>links</i> identificando as melhores fontes. |
| A biblioteca é um organismo em crescimento | Ver as bibliotecas como parte de uma comunidade maior. | Oferecer serviços 24 horas, acessíveis de qualquer lugar, promover o acesso à Web invisível. |

Fonte: Silva, Jambeiro e Barreto (2006, p.279) apud Cloonan e Dove (2005, p.5).

Para o sucesso da atualização da biblioteca e/ou serviços de informação, Silva, Jambeiro e Barreto (2006) acreditam ser necessária a consideração de cinco aspectos, são eles:

I- Conexão máxima: nesse quesito o maior desafio para o bibliotecário continua sendo a recuperação da informação, mas agora, para que isso ocorra com eficácia, faz-se necessário “construir tantas possibilidades de acesso quanto possíveis” (p.277), ou seja, utilizar um

⁴² CLOONAN, M. V.; DOVE, J. G. Ranganathan online: do digital libraries violate the tird law. **Library Journal**, Apr., 2005. Disponível em: <<http://www.libraryjournal.com/article/CA512179>>. Acesso em: 02 abr. 2009.

vocabulário controlado que inclua também links para recursos ou fontes de informação similares àqueles buscados pelos usuários.

II- Coleção eletrônica bem arranjada: isso implica construir caminhos que se utilizem de esquemas bem elaborados para que favoreçam uma recuperação relevante da informação. Vale ressaltar o fundamental papel do indexador nesse processo, pois os indexadores eletrônicos não levam em consideração informações, ou conteúdo, que não esteja presente no texto do documento que está sendo indexado. Estes indexadores eletrônicos ainda não conseguiram superar o senso crítico dos bibliotecários indexadores.

III- Biblioteca invisível: todos os recursos disponíveis em meio eletrônico precisam estar conectados às redes de buscadores hoje existentes e isso é possível pela utilização de “padrões de metadados que permitam a integração de vários sistemas, ou bibliotecas digitais, ou recursos informacionais, a exemplo do formato MARC” (p.278).

IV- Navegação eletrônica: as possibilidades de hiperlink permitem que o leitor percorra vários recursos informacionais e que encontre o que busca e ainda informações desconhecidas a ele até aquele momento, mas que atendam a suas necessidades.

V- Web semântica: é a possibilidade de inferência de informação que os mecanismos de busca poderão oferecer a partir do uso intensivo de metadados e descritores.

Para avaliar todas essas novas possibilidades de serviços informacionais eletrônicos, alguns padrões já vêm sendo usados. Silva, Jambeiro e Barreto (2006) apresentam a infometria, que se utiliza da bibliometria, e a cienciometria para estudar os

aspectos quantitativos da informação em qualquer formato, e não apenas registros catalográficos ou bibliografias, referente a qualquer grupo social, e não apenas aos cientistas. Pode incorporar, utilizar e ampliar os muitos estudos de avaliação da informação que estão fora dos limites tanto da bibliometria quanto da cienciometria.

São sintetizadas as diferenças entre essas três formas de avaliação no quadro abaixo:

Quadro 4 – Tipologia para definição e classificação da bibliometria, cienciometria e infometria

| Tipologia | Bibliometria | Cienciometria | Infometria |
|-------------------|--|--|---|
| Objetos de estudo | Livros, documentos, revistas, artigos, autores, usuários | Disciplinas, assunto, áreas, campos | Palavras, documentos, bases de dados |
| Variáveis | Número de empréstimos (circulação) e citações, frequência de | Fatores que diferenciam as subdisciplinas. Revistas, documentos. Como os cientistas se | Difere da cienciometria no propósito das variáveis; por exemplo, medir a recuperação, a relevância, a |

| | | | |
|-----------|--|--|--|
| Métodos | extensão de frases, etc. Ranking, frequência, distribuição | comunicam. Análise de conjunto e de correspondência. | revocação, etc. Modelo vetor-espço; modelos booleanos de recuperação, modelos probabilísticos; linguagem de processamento, abordagens baseadas no conhecimento, tesouros. |
| Objetivos | Alocar recursos: tempo, dinheiro, etc. | Identificar domínios de interesse. Onde os assuntos estão concentrados. Compreender como e quanto os cientistas se comunicam. | Melhorar a eficiência da recuperação. |

Fonte: Silva, Jambeiro e Barreto (2006, p.268) apud Macias-Chapula⁴³ (1998, p.135).

Observa-se que, com o uso dos recursos digitais para disponibilização da informação, o foco das avaliações de bibliotecas muda de verificação de insumos aplicados — compreendendo aí verbas e pessoal de pesquisa e desenvolvimento — para averiguação dos indicadores de resultado.

Para sintetizar todo esse processo de mudança que leva a biblioteca do analógico para um novo mundo digital, Silva, Jambeiro e Barreto (2006) utilizam-se das seguintes observações:

[...] estamos diante de um novo *ethos* ético e sociopolítico, irrecusavelmente inserido no “espírito do nosso tempo”, no qual também se insere o que se denomina sociedade da informação, baseada nas redes digitais, ou sociedade do conhecimento, que privilegia o saber perante o fazer. Ambas as denominações são unificadas pelo condicionamento do sucesso pessoal e social à aprendizagem contínua, em uma conformação de círculo virtuoso e, por consequência, de uma educação global. [...] A cultura promove, então, a sua própria ordenação, ao estabelecer normas e regras de conduta que devem ser observadas por todos e cada um de seus membros. [...] Estamos, portanto, irremediavelmente inseridos na cultura digital, e adaptar-se a ela é seguir o espírito do tempo (p. 264-265).

4.3 O SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR — SINAES: CONCEPÇÃO E MODO DE AVALIAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

⁴³ MACIAS-CHAPULA, C. A. O papel da informetria e da cienciometria e sua perspectiva nacional e internacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v.27, n.2, p.134-140, maio/ago. 1998.

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) pode ser caracterizado como um sistema de avaliação que tem por objetivo a melhoria da qualidade acadêmica e da gestão institucional. Nasceu de um amplo trabalho desenvolvido pela Comissão Especial da Avaliação da Educação Superior (CEA), designada pelas Portarias MEC/SESu nº11 de 28 de abril de 2003 e nº19 de 27 de maio de 2003 e instalada pelo então Ministro da Educação, Cristóvão Buarque, em 29 de abril do mesmo ano. A CEA tinha como finalidade “analisar, oferecer subsídios, fazer recomendações, propor critérios e estratégias para a reformulação dos processos e políticas de avaliação da Educação Superior e elaborar a revisão crítica dos seus instrumentos, metodologias e critérios utilizados” (INEP, 2004).

O Sinaes é um sistema avaliativo criado pela Lei 10.861, de 14 de abril de 2004, que se utiliza de diversos instrumentos de avaliação e de agentes externos e internos, operando com procedimentos metodológicos e operacionais comuns, constituindo um sistema de avaliação que abrange todas as Instituições de Ensino Superior do País. Conta com instrumentos de avaliação que são mais ou menos abrangentes, dependendo das características das instituições avaliadas.

A Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, estabelece as diretrizes e bases da educação nacional e, no título IV, art.19, classifica as instituições de ensino como públicas e privadas. Rezam os incisos I e II do referido artigo:

- I- públicas, assim entendidas as criadas ou incorporadas, mantidas e administradas pelo Poder Público;
- II- privadas, assim entendidas as mantidas e administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado.

E o Decreto nº 3.860, de 9 de julho de 2001, dispõe sobre a organização do ensino superior, a avaliação de cursos e instituições, em seu capítulo 3, art.7º trata da organização acadêmica das instituições de ensino superior, classificando-as em:

- “I- universidades;
- II- centros universitários; e
- III- faculdades integradas, faculdades, institutos ou escolas superiores”.

No art.8º o Decreto define o que caracteriza as universidades: “caracterizam-se pela oferta regular de atividades de ensino, de pesquisa e de extensão, atendendo ao que dispõem os arts. 52, 53 e 54 da Lei nº 9.394⁴⁴, de 1996”.

⁴⁴ **Art. 52º.** As universidades são instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano, que se caracterizam por:

- I - produção intelectual institucionalizada mediante o estudo sistemático dos temas e problemas mais relevantes, tanto do ponto de vista científico e cultural, quanto regional e nacional;
- II - um terço do corpo docente, pelo menos, com titulação acadêmica de mestrado ou doutorado;
- III - um terço do corpo docente em regime de tempo integral.

O art.11 define os centros universitários como:

instituições de ensino superior pluricurriculares, que se caracterizam pela excelência do ensino oferecido, comprovada pelo desempenho de seus cursos nas avaliações coordenadas pelo Ministério da Educação, pela qualificação do seu corpo docente e pelas condições de trabalho acadêmico oferecidas à comunidade escolar.

E, por fim, o art.12 define as faculdades: “são instituições com propostas curriculares em mais de uma área do conhecimento, organizadas para atuar com regimento comum e comando unificado”.

Tendo a pesquisa como foco as instituições privadas de ensino, elas são assim definidas no art.20, incisos I, II, III e IV da mesma Lei:

I- particulares em sentido estrito, assim entendidas as que são constituídas e mantidas por uma ou mais pessoas físicas ou jurídicas de direito privado que não apresentem as características dos incisos abaixo;

Parágrafo único. É facultada a criação de universidades especializadas por campo do saber.

Art. 53º. No exercício de sua autonomia, são asseguradas às universidades, sem prejuízo de outras, as seguintes atribuições:

- I** - criar, organizar e extinguir, em sua sede, cursos e programas de educação superior previstos nesta Lei, obedecendo às normas gerais da União e, quando for o caso, do respectivo sistema de ensino;
- II** - fixar os currículos dos seus cursos e programas, observadas as diretrizes gerais pertinentes;
- III** - estabelecer planos, programas e projetos de pesquisa científica, produção artística e atividades de extensão;
- IV** - fixar o número de vagas de acordo com a capacidade institucional e as exigências do seu meio;
- V** - elaborar e reformar os seus estatutos e regimentos em consonância com as normas gerais atinentes;
- VI** - conferir graus, diplomas e outros títulos;
- VII** - firmar contratos, acordos e convênios;
- VIII** - aprovar e executar planos, programas e projetos de investimentos referentes a obras, serviços e aquisições em geral, bem como administrar rendimentos conforme dispositivos institucionais;
- IX** - administrar os rendimentos e deles dispor na forma prevista no ato de constituição, nas leis e nos respectivos estatutos;
- X** - receber subvenções, doações, heranças, legados e cooperação financeira resultante de convênios com entidades públicas e privadas.

Parágrafo único. Para garantir a autonomia didático-científica das universidades, caberá aos seus colegiados de ensino e pesquisa decidir, dentro dos recursos orçamentários disponíveis, sobre:

- I** - criação, expansão, modificação e extinção de cursos;
- II** - ampliação e diminuição de vagas;
- III** - elaboração da programação dos cursos;
- IV** - programação das pesquisas e das atividades de extensão;
- V** - contratação e dispensa de professores;
- VI** - planos de carreira docente.

Art. 54º. As universidades mantidas pelo Poder Público gozarão, na forma da lei, de estatuto jurídico especial para atender às peculiaridades de sua estrutura, organização e financiamento pelo Poder Público, assim como dos seus planos de carreira e do regime jurídico do seu pessoal.

§ 1º. No exercício da sua autonomia, além das atribuições asseguradas pelo artigo anterior, as universidades públicas poderão:

- I** - propor o seu quadro de pessoal docente, técnico e administrativo, assim como um plano de cargos e salários, atendidas as normas gerais pertinentes e os recursos disponíveis;
- II** - elaborar o regulamento de seu pessoal em conformidade com as normas gerais concernentes;
- III** - aprovar e executar planos, programas e projetos de investimentos referentes a obras, serviços e aquisições em geral, de acordo com os recursos alocados pelo respectivo Poder mantenedor;
- IV** - elaborar seus orçamentos anuais e plurianuais;
- V** - adotar regime financeiro e contábil que atenda às suas peculiaridades de organização e funcionamento;
- VI** - realizar operações de crédito ou de financiamento, com aprovação do Poder competente, para aquisição de bens imóveis, instalações e equipamentos;
- VII** - efetuar transferências, quitações e tomar outras providências de ordem orçamentária, financeira e patrimonial necessárias ao seu bom desempenho.

- II- comunitárias, assim entendidas as que são constituídas por grupos de pessoas físicas ou por uma ou mais pessoas jurídicas, inclusive cooperativas de professores e alunos que incluam na sua entidade mantenedora representantes da comunidade;
- III- confessionais, assim entendidas as que são constituídas por grupos de pessoas físicas ou por uma ou mais pessoas jurídicas que atendem a orientação confessional e ideologia específicas e ao disposto no inciso anterior;
- IV- filantrópicas, na forma da lei.

Em consonância com essa classificação, o Sinaes elaborou graus diferentes de avaliação. Embora não dispense nenhum tipo de instituições de ensino superior acima descritos de passar por todos os instrumentos de avaliação trazidos pela nova metodologia proposta pelo Sinaes, tal método de avaliação é composto pelos instrumentos abaixo descritos.

- a) **AUTOAVALIAÇÃO:** Avaliação de inteira responsabilidade da instituição de ensino superior e se realiza a cada três anos. O objetivo maior é buscar a mais ampla e efetiva participação da comunidade acadêmica para a discussão e a análise dos processos de ensino, pesquisa e extensão, tendo em vista a concepção de formação e responsabilidade social da instituição, estando estas condizentes ao proposto no projeto político pedagógico⁴⁵. Articula vários instrumentos: (i) um autoestudo segundo o roteiro geral proposto em nível nacional, acrescido de indicadores específicos, projeto pedagógico, institucional, cadastro, censo; e (ii) o novo instrumento, o Enade.
- b) **AValiação EXTERNA:** Após o processo de autoavaliação e consolidado o relatório do que foi avaliado, a instituição de educação superior submete-se à avaliação externa. Essa avaliação é feita por representantes da comunidade acadêmica e científica, reconhecidos pelas suas capacidades em suas áreas de conhecimento, que possuam compreensão das instituições de ensino superior e sejam designados pelo MEC. “A quantidade e o formato dessa(s) comissão(ões) depende do tamanho e dos perfis da instituição ou sua organização acadêmico-administrativa” (INEP, 2004, p.107).

Os avaliadores externos devem estar atentos à totalidade do que a instituição lhe apresenta sem perder de vista as partes que se compõem ao todo. Devem verificar a relação das partes com o global. Precisam manter-se atentos aos critérios de participação, integração e articulação das relações pedagógicas e de relevância social, sem perder de vista o que a instituição propõe no seu PPI.

A avaliação externa, coerente com a dimensão interna, é um importante instrumento cognitivo, crítico e organizador. Ela exige a organização, a sistematização e o inter-relacionamento do conjunto de informações, de dados quantitativos, de juízos de

⁴⁵ “O Projeto Pedagógico Institucional é um instrumento político, filosófico e teórico-metodológico que norteará as práticas acadêmicas da Instituição de Ensino Superior, tendo em vista sua trajetória histórica, inserção regional, vocação, missão, visão e objetivos gerais e específicos” (MEC, 2005, p.34)

valor sobre a qualidade das práticas e da produção teórica de toda a instituição que está sendo avaliada. Por isso, as ações combinadas de avaliação interna e externa são processos importantes de discussão e reflexão com respeito aos grandes temas de política pedagógica, científica e tecnológica, bem como para tomada de decisão, buscando o fortalecimento ou redirecionamento de ações (INEP, 2004, p.107).

Os avaliadores externos seguem os seguintes procedimentos durante a visita de avaliação:

- análise crítica do material apresentado como resultado da autoavaliação da instituição de ensino superior;
- análise das principais instalações da instituição, tais como biblioteca, laboratórios, salas de aula, entre outras;
- entrevista com as autoridades acadêmicas, bem como representantes de conselhos, professores, funcionários e estudantes;
- elaboração de relatório conclusivo sobre a visita que deve conter os juízos de valor sobre o que foi apresentado à comissão durante a visita e as propostas e sugestões que forem relevantes considerarem. Ao final da visita, a comissão deve discutir com os membros da comunidade acadêmica as linhas gerais de suas observações;
- por último, deve enviar o relatório conclusivo para a Conaes. Esse relatório tem uma dupla função: fornecer informação para a comunidade acadêmica avaliada e assessorar o MEC, e demais instâncias, relativamente às funções de supervisão, regulação e definição de políticas públicas para o ensino superior.

Estes relatórios conclusivos da avaliação externa serão encaminhados também para a instituição que foi avaliada. E ela poderá se manifestar sobre o processo de avaliação e os relatórios num prazo de 30 dias.

- c) **EXAME NACIONAL DE DESEMPENHO DOS ESTUDANTES — ENADE:** O Enade é uma etapa da avaliação da educação superior focada no processo de formação do indivíduo durante o curso superior. Funciona da seguinte forma: são escolhidos grupos amostrais de estudantes em dois momentos de seus percursos de formação superior, um grupo de recém-ingressos e outro que se encontra na reta final dos cursos que estão sendo avaliados. O objetivo é obter elementos para o acompanhamento das ações pedagógicas durante o curso. É importante salientar que não são avaliados todos os cursos oferecidos pelas instituições de ensino superior credenciadas, são escolhidos determinados cursos para passar por este processo avaliativo.

Este método de avaliação representa um grande avanço nas técnicas utilizadas para aferir a qualidade do ensino superior ofertado no Brasil, principalmente porque, neste

processo, a principal fonte de informação é o estudante — o agente que sofre a ação de todos os métodos e técnicas pedagógicas e é influenciado pelos agentes educacionais responsáveis pela transmissão de determinada técnica / conhecimento de certa área profissional.

O Enade é um processo que privilegia o objetivo de avaliar as dinâmicas e movimentos e não simplesmente o resultado final. [...] busca oferecer informações periódicas a respeito do desenvolvimento de cada área, para que isso fundamente e efetivamente induza políticas tendentes à superação de problemas e à elevação da qualidade do ensino de graduação. Para as instituições e os cursos, há de fornecer informações úteis e significativas para os processos de autoavaliação, como subsídio para a reflexão sobre projetos pedagógicos, inovação pedagógica e tecnológica, organização curricular, definição de programas e metodologia (INEP, 2004, p.116).

Após a descrição do amplo funcionamento do Sinaes, o olhar volta-se para o processo de avaliação externa na biblioteca universitária e para a posição que aparece nos roteiros de avaliação dos cursos de graduação e de avaliação institucional.

4.3.1 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PELOS INSTRUMENTOS GOVERNAMENTAIS

A avaliação externa é realizada na instituição de educação superior para atender aos seguintes propósitos:

- para avaliar a instituição como um todo visando a averiguar se a instituição oferece condições de funcionamento para os cursos de graduação que pretende ministrar;
- para autorizar o funcionamento de cursos de graduação nas instituições e neste momento “são avaliadas as três dimensões do curso quanto à adequação ao projeto proposto: a organização didático-pedagógica; o corpo docente e técnico-administrativo e as instalações físicas” (INEP, 2009);
- para reconhecimento do curso, a finalidade desta avaliação é verificar o cumprimento do proposto no projeto político pedagógico; e
- para renovação de reconhecimento a cada três anos, de acordo com o ciclo de avaliações do Sinaes. É calculado o Conceito Preliminar do Curso, e os cursos que obtiverem os conceitos preliminares 1 ou 2 receberão dois avaliadores do MEC por dois dias. Os demais que estiverem acima da média 3 serão avaliados in loco somente se solicitarem.

O INEP⁴⁶ formalizou dois documentos contendo as diretrizes para avaliação das instituições de educação superior e dos cursos de graduação. Nestes documentos são

⁴⁶ O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Anísio Teixeira é o órgão responsável pela operacionalização do processo de avaliação trazido pelo Sinaes e coordenado pela Conaes.

encontrados os itens que serão avaliados e o modo como serão avaliados. E estes itens são divididos em dimensões, grupos de indicadores, indicadores, indicadores imprescindíveis, indicadores aos quais são atribuídos a condição de não se aplica e critérios, no instrumento de avaliação das instituições de ensino superior. São caracterizados da seguinte forma:

- ◆ dimensões: correspondem as dez dimensões⁴⁷ do Sinaes e caracterizam os aspectos institucionais sobre os quais se emite juízo de valor e que refletem a instituição como um todo.
- ◆ grupo de indicadores: não é objeto de pontuação, serve para agrupar com coerência lógica os indicadores de avaliação.
- ◆ indicadores: representam os itens que se pretende avaliar, medir, qualificar, analisar.
- ◆ indicadores imprescindíveis: indicam as condições obrigatórias para o acesso e a permanência no sistema de educação superior. Exigem o conceito mínimo três para aprovação, caso contrário a instituição deverá cumprir a diligência estabelecida pela comissão de avaliadores externos no prazo máximo de cento e oitenta dias.
- ◆ indicadores com a condição NSA (não se aplica): são aqueles cujo atendimento é opcional ao centro universitário e à faculdade, e asseguram a estas instituições o respeito às suas identidades e diversidades. Escolhido este indicador, a comissão de avaliadores externos deverá formular justificativa, em espaço próprio do formulário de avaliação, baseada nos documentos oficiais das instituições — PDI, PPI e PPC⁴⁸.
- ◆ critérios: são os padrões que servem de base para comparação, julgamento ou apreciação de um indicador.

Para cada dimensão avaliada, é atribuído um peso diferente. O Quadro 3 mostra esta atribuição de pesos às dimensões do Sinaes.

⁴⁷ 1ª Missão e plano de desenvolvimento institucional; 2ª Política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, às bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades; 3ª Responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural; 4ª Comunicação com a sociedade; 5ª Políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho; 6ª Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios; 7ª Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação; 8ª Planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da auto-avaliação institucional; 9ª Políticas de atendimento aos estudantes; 10ª Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior (BRASIL, 2005, p.30).

⁴⁸ PDI — Plano de Desenvolvimento Institucional; PPI — Projeto Político Institucional; PPC — Projeto Pedagógico de Curso.

Quadro 5 – Atribuições de pesos às dimensões do SINAES

| Dimensão | Peso relativo |
|---|----------------------|
| Dimensão 1: Missão e plano de desenvolvimento institucional. | 05 |
| Dimensão 2: Perspectiva científica e pedagógica formadora: políticas, normas e estímulos para o ensino, a pesquisa e a extensão. | 30 |
| Dimensão 3: Responsabilidade social da IES. | 10 |
| Dimensão 4: Comunicação com a sociedade. | 05 |
| Dimensão 5: Políticas de pessoal, de carreira, de aperfeiçoamento, de condições de trabalho. | 20 |
| Dimensão 6: Organização e gestão da instituição. | 05 |
| Dimensão 7: Infra-estrutura física e recursos de apoio. | 10 |
| Dimensão 8: Planejamento e avaliação. | 05 |
| Dimensão 9: Políticas de atendimento aos estudantes. | 05 |
| Dimensão 10: Sustentabilidade financeira. | 05 |
| Total | 100 |

Fonte: Brasil, 2005.

A avaliação da biblioteca universitária está inserida na dimensão 7⁴⁹ e contempla os subitens 7.4⁵⁰ e 7.5⁵¹ (Quadro 4). São estas as informações que deverão ser prestadas sobre a biblioteca universitária no momento da avaliação externa.

Quadro 6 – Dimensões de Avaliação: Dimensões 7.4 e 7.5 — Instalações da biblioteca universitária e seus serviços

| Indicadores a serem avaliados | Critérios |
|--|--|
| 7.4.1. Instalações para o acervo, estudos individuais e em grupo | 5- Quando todas as Instalações para o acervo, estudos individuais e em grupo são adequadas para a implementação das políticas constantes dos documentos oficiais da IES (PDI, PPI, PPC, etc.); essa adequação resulta e/ou expressa uma diretriz de ação, acessível ao conhecimento da comunidade interna e externa; todas as Instalações para o acervo, estudos individuais e em grupo atendem aos adequados requisitos de dimensão para o número de usuários, acústica, iluminação, ventilação, mobiliário e limpeza; quando as instalações para o acervo da biblioteca atendem aos seguintes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • condições de armazenagem de modo a assegurar a boa conservação do acervo; • mobiliário e equipamentos adequados; • condições de acesso por meio de catálogos informatizados disponíveis para o público, permitindo a consulta por, no mínimo, autor, título e assunto; quando a biblioteca conta com espaço e mobiliário adequados aos estudos individuais e que |

⁴⁹ Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.

⁵⁰ Biblioteca: espaço físico e acervo.

⁵¹ Biblioteca: serviços

atendem totalmente às necessidades dos alunos e professores; quando a biblioteca conta com espaços isolados acusticamente e mobiliário adequado para estudo em grupo e que atendem totalmente às necessidades dos alunos e professores.

4- Quando a maioria das Instalações para o acervo, estudos individuais e em grupo é adequada para a implementação das políticas constantes dos documentos oficiais da IES (PDI, PPI, PPC, etc.); essa adequação resulta e/ou expressa uma diretriz de ação, acessível ao conhecimento da comunidade interna; a maioria das Instalações para o acervo, estudos individuais e em grupo atende aos adequados requisitos de dimensão para o número de usuários, acústica, iluminação, ventilação, mobiliário e limpeza.

3- Quando algumas das Instalações para o acervo, estudos individuais e em grupo são razoavelmente adequadas para a implementação das políticas constantes dos documentos oficiais da IES (PDI, PPI, PPC, etc.); quando há adequação, esta resulta e/ou expressa, ainda que de forma incipiente, uma diretriz de ação; é de conhecimento da comunidade interna; algumas das Instalações para o acervo, estudos individuais e em grupo atendem aos adequados requisitos de dimensão para o número de usuários, acústica, iluminação, ventilação, mobiliário e limpeza.

2- Quando as Instalações para o acervo, estudos individuais e em grupo são pouco adequadas para a implementação das políticas constantes dos documentos oficiais da IES (PDI, PPI, PPC, etc.).

1- Quando as Instalações para o acervo, estudos individuais e em grupo são totalmente inadequadas para a implementação das políticas constantes dos documentos oficiais da IES (PDI, PPI, PPC, etc.).

7.4.2. Informatização

5 - Quando existe informatização da biblioteca em excelente funcionamento; práticas consolidadas e institucionalizadas; há indicativos claros de organização e gestão com visão de futuro, ação direcionada; consistência nas práticas; política institucional assumida pelos atores internos e visível para a comunidade externa; quando a biblioteca conta com serviço de informatização do acervo e serviço de catalogação, controle de periódicos, reserva e empréstimo, comutação e consulta ao catálogo.

4- Quando existe informatização da biblioteca em bom funcionamento; resulta ou expressa uma diretriz clara e definida para a ação dos atores acadêmicos, é de conhecimento da comunidade interna; denota práticas institucionalizadas e difundidas.

7.4.3. Políticas Institucionais de aquisição, expansão e atualização do acervo e formas de sua operacionalização

3- Quando existe informatização da biblioteca funcionando de forma razoável; resulta ou expressa, ainda que de forma incipiente, uma diretriz de ação; acessível à comunidade interna; as práticas encontram-se em via de institucionalização.

2- Quando existe informatização da biblioteca com funcionamento precário.

1- Quando não existe informatização da biblioteca.

5- Quando todas as Políticas Institucionais de aquisição, expansão e atualização do acervo e formas de sua operacionalização são adequadas para a implementação das políticas constantes dos documentos oficiais da IES (PDI, PPI, PPC, etc.); essa adequação resulta e/ou expressa uma diretriz de ação, acessível ao conhecimento da comunidade interna e externa; todas as Políticas Institucionais de aquisição, expansão e atualização do acervo e formas de sua operacionalização estão implantadas; quando existem na IES políticas implementadas para aquisição, conservação e atualização do acervo e que detalhem claramente, entre outros, os seguintes elementos:

- critérios definidos para a aquisição e conservação do acervo (livros, periódicos, multimeios);
 - indicadores para tomada de decisão, considerando a proposta pedagógica dos cursos e as prioridades para as bibliografias básicas e complementares;
- sistemática regular de aquisição.

4- Quando a maioria das Políticas Institucionais de aquisição, expansão e atualização do acervo e formas de sua operacionalização é adequada para a implementação das políticas constantes dos documentos oficiais da IES (PDI, PPI, PPC, etc.); essa adequação resulta e/ou expressa uma diretriz de ação, acessível ao conhecimento da comunidade interna; a maioria das Políticas Institucionais de aquisição, expansão e atualização do acervo e formas de sua operacionalização está implantada.

3- Quando algumas das Políticas Institucionais de aquisição, expansão e atualização do acervo e formas de sua operacionalização são razoavelmente adequadas para a implementação das políticas constantes dos documentos oficiais da IES (PDI, PPI, PPC, etc.); quando há adequação, esta resulta e/ou expressa, ainda que de forma incipiente, uma diretriz de ação; acessível ao conhecimento da comunidade interna; algumas das Políticas Institucionais de aquisição, expansão e atualização do acervo e formas de sua operacionalização estão em processo de implantação.

2- Quando as Políticas Institucionais de aquisição, expansão e atualização do acervo e formas de sua operacionalização são pouco adequadas para a implementação das políticas constantes dos documentos oficiais da IES (PDI, PPI, PPC, etc.).

1- Quando as Políticas Institucionais de aquisição, expansão e atualização do acervo e formas de sua operacionalização são totalmente inadequadas para a implementação das políticas constantes dos documentos oficiais da IES (PDI, PPI, PPC, etc.).

Fonte: Brasil, 2005.

Pode-se considerar o peso que é atribuído à dimensão que avalia a biblioteca universitária relativo, pois se percebe claramente a interferência da atuação da biblioteca em outras dimensões, tais como na dimensão de políticas de pessoal — qualificação de pessoal e plano de carreira. Há também influência do trabalho prestado pela biblioteca universitária na consideração da dimensão 2, que diz respeito às políticas de ensino, pesquisa e extensão, além da primeira dimensão avaliada, na qual se trata do PDI, do PPI e do PPC das instituições. Esses fatores aumentam a responsabilidade da biblioteca no processo de avaliação externa da instituição.

No caso dos critérios para avaliação de cursos de graduação e tecnológicos, são utilizadas categorias, grupos de indicadores, indicadores e critérios para avaliação dos itens exigidos para funcionamento dos cursos. Estes itens são definidos da seguinte maneira:

- ◆ categorias: agrupamento de grandes características referentes aos aspectos do curso em avaliação. As três categorias de análise⁵² dos cursos contemplam em seus indicadores as dez dimensões do Sinaes.
- ◆ grupo de indicadores: não é objeto de pontuação, serve para agrupar com coerência lógica os indicadores de avaliação.
- ◆ indicadores: representam os itens que se pretende avaliar, medir, qualificar, analisar.
- ◆ critérios: são os padrões que servem de base para comparação, julgamento ou apreciação de um indicador.

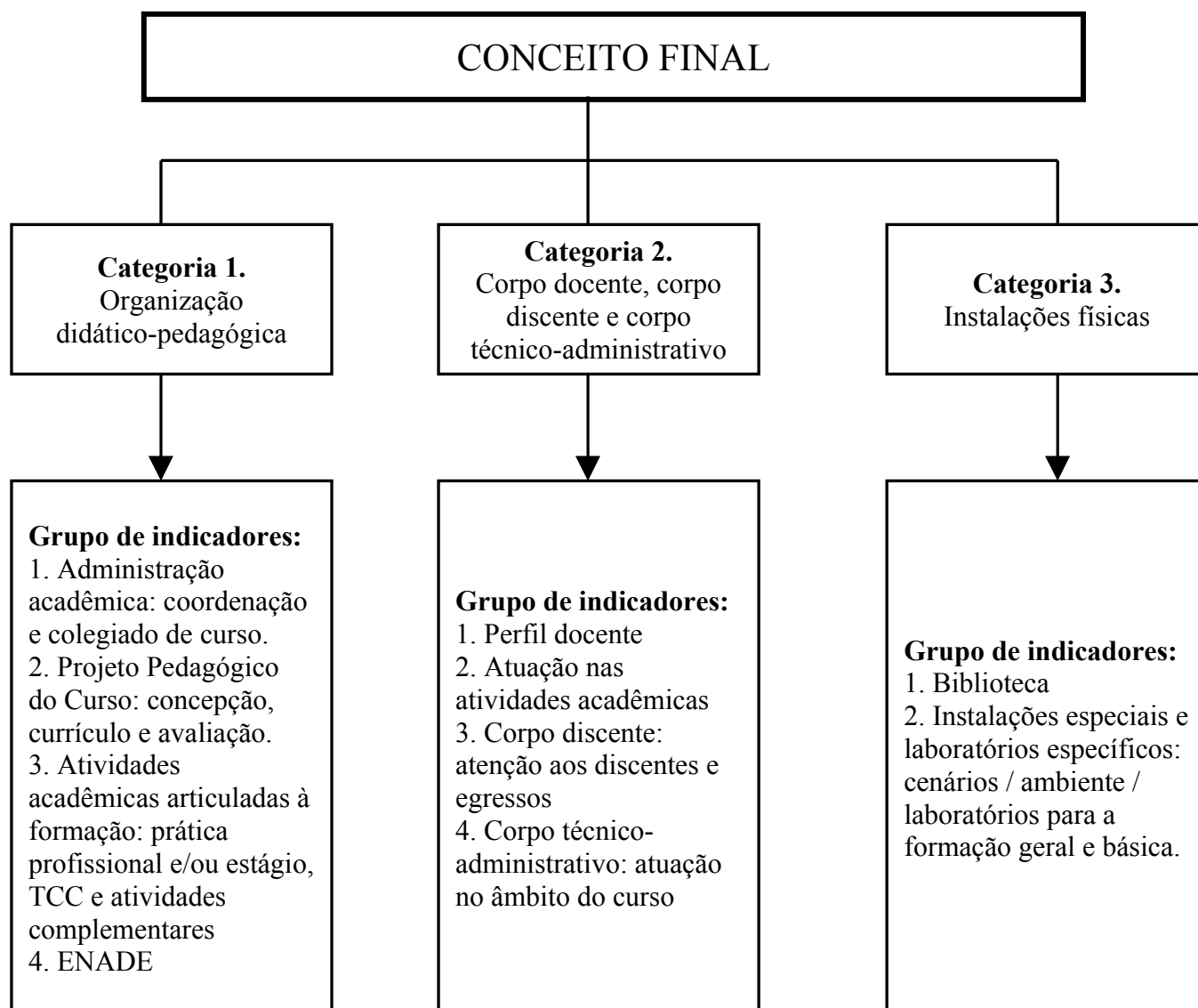
A exemplo da avaliação institucional, na avaliação dos cursos de graduação há também a presença da condição ‘não se aplica’ — NSA — e são as seguintes condições para sua utilização:

⁵² Categoria 1: Organização didático-pedagógica; Categoria 2: Corpo docente, corpo discente e corpo técnico-administrativo; Categoria 3: Instalações físicas.

- 1) o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), segundo as Diretrizes Curriculares, não é obrigatório para todos os cursos;
- 2) a pesquisa não constitui atividade obrigatória para as faculdades e centros universitários;
- 3) alguns laboratórios específicos não são exigidos para determinados cursos (BRASIL, 2006, s/p.).

A avaliação dos cursos de graduação obedece à matriz orientadora apresentada no Quadro 7.

Quadro 7 – Matriz orientadora para avaliação dos cursos tecnológicos e de graduação



FONTE: Brasil, 2006.

Para avaliação da biblioteca universitária são observados os itens apresentados no Quadro 6.

Quadro 8 – Indicadores para avaliação das bibliotecas universitárias de cursos de graduação e tecnológicos

| Indicadores a serem avaliados | Critérios para atribuição de conceitos |
|-------------------------------|---|
| 3.1.1 Livros — Formação Geral | 5- Quando o acervo de livros referente à formação geral desenvolvida no curso é plenamente adequado, em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto pedagógico do curso. Essa adequação resulta e/ou expressa uma diretriz de ação, acessível ao conhecimento da comunidade interna e externa. Quando o acervo atende a toda a bibliografia básica estabelecida nos planos de ensino das unidades de estudo do curso. |

3.1.2 Livros — Formação Específica

4- Quando o acervo de livros referente à formação geral desenvolvida no curso é adequado, em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização,

para a implementação do projeto pedagógico do curso. Essa adequação resulta e/ou expressa uma diretriz de ação, acessível ao conhecimento da comunidade interna. Quando

o acervo atende à maior parte da bibliografia básica estabelecida nos planos de ensino das unidades de estudo do curso.

3- Quando parte do acervo de livros referente à formação geral desenvolvida no curso é adequado, em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto pedagógico do curso. Quando há adequação, esta resulta e/ou expressa, ainda que de forma incipiente, uma diretriz de ação. É de conhecimento da comunidade interna. Quando o acervo atende à parte da bibliografia básica estabelecida nos planos de ensino das unidades de estudo do curso.

2- Quando o acervo de livros referente à formação geral desenvolvida no curso é pouco adequado, em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto pedagógico do curso.

1- Quando o acervo de livros referente à formação geral desenvolvida no curso é totalmente inadequado, em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto pedagógico do curso.

5- Quando o acervo de livros referente à formação específica desenvolvida no curso é plenamente adequado, em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto pedagógico do curso. Essa adequação resulta e/ou expressa uma diretriz de ação, acessível ao conhecimento da comunidade interna e externa. Quando o acervo atende a toda a bibliografia básica estabelecida nos planos de ensino das unidades de estudo do curso.

4- Quando o acervo de livros referente à formação específica desenvolvida no curso é adequado, em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto

pedagógico do curso. Essa adequação resulta e/ou expressa uma diretriz de ação, acessível ao conhecimento da comunidade interna. Quando o acervo atende a maior parte da bibliografia básica estabelecida nos planos de ensino das unidades de estudo do curso.

3- Quando parte do acervo de livros referente à formação específica desenvolvida no curso é adequado, em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto pedagógico do curso. Quando há adequação, esta resulta e/ou expressa, ainda que de forma incipiente, uma diretriz de ação. É de conhecimento da comunidade interna. Quando o acervo atende à parte da bibliografia básica estabelecida nos planos de ensino das unidades de estudo do curso.

2- Quando o acervo de livros referente à formação específica desenvolvida no curso é pouco adequado, em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto pedagógico do curso.

1- Quando o acervo de livros referente à formação específica desenvolvida no curso é totalmente inadequado, em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto pedagógico do curso.

3.1.3 Periódicos, bases de dados específicas, jornais e revistas

5- Quando o acervo de periódicos, bases de dados específicas, jornais e revistas é plenamente adequado em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto pedagógico do curso. Essa adequação resulta e/ou expressa uma diretriz de ação, acessível ao conhecimento da comunidade interna e externa. Quando o acervo de periódicos, bases de dados específicas, jornais e revistas atende a toda a bibliografia básica estabelecida nos planos de ensino das unidades de estudo do curso e supre as necessidades de bibliografia para as atividades complementares de pesquisa (quando for o caso) e de extensão.

4- Quando o acervo de periódicos, bases de dados específicas, jornais e revistas é adequado em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto pedagógico do curso. Essa adequação resulta e/ou expressa uma diretriz de ação, acessível ao conhecimento da comunidade interna. Quando o acervo

de periódicos, bases de dados específicas, jornais e revistas atende à maior parte da bibliografia básica estabelecida nos planos de ensino das unidades de estudo do curso e supre as necessidades de bibliografia para as atividades complementares de pesquisa (quando for o caso) e de extensão.

3- Quando parte do acervo de periódicos, bases de dados específicas, jornais e revistas é adequado em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto pedagógico do curso. Quando há adequação, esta resulta e/ou expressa, ainda que de forma incipiente, uma diretriz de ação. É de conhecimento da comunidade interna. Quando o acervo de periódicos, bases de dados específicas, jornais e revistas atende parte da bibliografia básica estabelecida nos planos de ensino das unidades de estudo do curso e supre as necessidades de bibliografia para as atividades complementares de pesquisa (quando for o caso) e de extensão.

2- Quando o acervo de periódicos, bases de dados específicas, jornais e revistas é pouco adequado em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto pedagógico do curso.

1- Quando o acervo de periódicos, bases de dados específicas, jornais e revistas é totalmente inadequado em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto pedagógico do curso.

3.1.4 Implementação das políticas institucionais de atualização do acervo no âmbito do curso

5- Quando existem políticas institucionais de atualização do acervo no âmbito do curso. As práticas encontram-se consolidadas e institucionalizadas. Há indicativos claros de organização e gestão com visão de futuro refletidas em ações direcionadas; consistência nas práticas; política institucional assumida pelos atores internos e visível para a comunidade externa. As políticas estão definidas e regulamentadas por dispositivos legais e institucionais e efetivamente implantadas há pelo menos um ano.

4- Quando existem políticas institucionais de atualização do acervo no âmbito do curso. Resultam ou expressam uma diretriz clara e definida para a ação dos atores acadêmicos. São de conhecimento da comunidade interna. A maior parte das práticas está institucionalizada e difundida.

3.1.5 Sistema de acesso dos alunos a distância aos recursos bibliográficos

3- Quando existem políticas institucionais de atualização do acervo no âmbito do curso de forma razoável. Resultam ou expressam, ainda que de forma incipiente, uma diretriz de ação; acessível à comunidade interna. As práticas encontram-se em via de institucionalização.

2- Quando existem políticas institucionais de atualização do acervo no âmbito do curso de forma eventual ou acidental. Não decorrem de processo intencional e direcionado por políticas previamente formuladas e/ou ações de gestores, nem resultam de práticas institucionais definidas e divulgadas. As ações de atualização do acervo são pouco freqüentes e inconstantes.

1- Quando não existem políticas institucionais de atualização do acervo no âmbito do curso.

5- Quando há um sistema plenamente ágil de acesso aos recursos bibliográficos (consulta e empréstimo), com possibilidade de acesso a acervos próximos dos alunos (mediante convênios com outras instituições) e com bibliotecas específicas instaladas nos pólos de apoio presencial, além de acesso à biblioteca virtual.

4- Quando há mecanismo de acesso ao material bibliográfico por sistema de empréstimo e envio por correio, complementado por pequena biblioteca de livros da formação geral básica no pólo de apoio presencial, além de acesso à biblioteca virtual.

3- Quando há mecanismo de acesso ao material bibliográfico por sistema de empréstimo e envio por correio, além de acesso à biblioteca virtual.

2- Quando o acesso ao material bibliográfico se limita a sistema de empréstimo e envio por correio.

1- Quando o acesso ao material bibliográfico é completamente por conta do aluno, e a instituição se responsabiliza apenas pelo envio do material instrucional.

FONTE: Brasil, 2006

Lubisco (2008) desenvolveu pesquisa de mestrado e doutorado sobre os instrumentos de avaliação de bibliotecas universitárias, tendo confirmado em sua pesquisa de mestrado a hipótese “de que o INEP não conta com indicadores suficientes e de todo adequados para avaliar as bibliotecas universitárias no contexto da avaliação dos cursos de graduação” (p.13).

Dessa forma, decidiu empreender a elaboração de um sistema de avaliação para bibliotecas universitárias tomando como base sistemas de avaliação de bibliotecas de países ibero-americanos, “cujas universidades se destacam por sua relevância no âmbito acadêmico da região (Argentina, Brasil, Chile, México, Espanha)” (p.12).

O modelo obtido no desenvolvimento dos estudos permitiu o alcance de dois objetivos:

desenvolver uma proposta de critérios e padrões mínimos para avaliar a biblioteca universitária brasileira, com base na literatura e nas experiências pertinentes, [e] oferecer um instrumento indutivo e orientativo ao planejamento e à gestão das bibliotecas acadêmicas (LUBISCO, p. 12).

A matriz avaliativa proposta pela autora muda a categoria de análise em que a biblioteca se insere, ela é retirada da subcategoria ‘instalações físicas’ e passa a ser uma categoria de fato. Seguindo a atual organização das categorias, para a avaliação dos cursos de graduação, ela sairia da categoria 3.1 e passaria a pertencer à suposta categoria 4. Essa mudança pretende fazer com que “a biblioteca universitária logre um status acadêmico-pedagógico dentro da IES. Em consequência, mudam também os grupos de indicadores” (LUBISCO, p.21).

Sintetizando, as mudanças propostas no modo de avaliar a biblioteca universitária são de duas naturezas, conforme demonstrado pela autora:

- 1) Estratégico-conceitual: que reflete uma nova visão acerca do papel da biblioteca universitária no ambiente acadêmico, contemplando o reconhecimento da efetiva participação desta unidade de informação no processo ensino-aprendizagem;
- 2) Estrutural: ao invés de os avaliadores trabalharem com duas colunas — indicadores a serem avaliados e critérios para atribuição de conceitos — eles trabalhariam com quatro colunas, que contemplariam grupos de indicadores, indicador, critérios para se estabelecer a nota, nota. Tais mudanças tornariam o processo de atribuição de conceitos mais transparente e com pouca chance de questionamentos.

A categoria proposta por Lubisco (2008, p.25-26) contempla os seguintes itens:

4.1 Administração

4.1.1 Desenvolvimento institucional do ponto de vista do órgão coordenador do sistema de bibliotecas

4.1.2 Planejamento e avaliação

4.1.3 Formação do pessoal

- 4.1.4 Espaço físico
- 4.1.5 Funcionamento
- 4.1.6 Infraestrutura para os serviços
- 4.1.7 Segurança e condições ambientais

4.2 Contexto Acadêmico

- 4.2.1 Usuários
- 4.2.2 Pessoal da biblioteca

4.3 Formação, processamento técnico e desenvolvimento de coleções

- 4.3.1 Seleção bibliográfica
- 4.3.2 Aquisição bibliográfica
- 4.3.3 Catalogação
- 4.3.4 Acessibilidade da coleção

4.4 Serviços de atenção ao usuário

- 4.4.1 Tipos, quantidade e qualidade

Através do modelo de avaliação proposto por Lubisco (2008), percebe-se que há possibilidade de a biblioteca ser avaliada em seus aspectos qualitativos e em serviços que oferece à comunidade acadêmica, mas que o modelo atual não evidencia. Percebe-se que a matriz atual que avalia a biblioteca universitária tem grande enfoque em aspectos qualitativos que respondem somente à necessidade de alimentação do material didático utilizado em sala, pouco extrapolando para as demais necessidades de informação e serviços demandados durante o processo de formação profissional. Durante a pesquisa de campo, os entrevistados evidenciam esse aspecto do atual processo de avaliação, conforme será visto no capítulo 6.

5 CAMINHOS DA PESQUISA

A proposta da presente dissertação é a realização de uma pesquisa social, no âmbito da ciência da informação, com a finalidade de analisar a interação dos atores participantes do processo de avaliação da biblioteca universitária para averiguação de seus serviços e suas condições de funcionamento. Isso para atender às determinações do MEC quanto ao processo de avaliação das condições de oferta do ensino superior no Brasil.

Minayo (2007) caracteriza a pesquisa social como sendo

[...] os vários tipos de investigação que tratam do ser humano em sociedade, de suas relações e instituições, de sua história e de sua produção simbólica. [...] investigações sociais estão relacionadas a interesses e circunstâncias socialmente concatenadas. Pesquisas nascem de determinado tipo de inserção no real, nele encontrando razões e objetivos. [...] o ato de investigar reflete também dificuldades e problemas próprios das Ciências Sociais, sobretudo sua intrínseca relação com a dinâmica histórica (p.47).

É justamente isso que se propôs nesta pesquisa: analisar o papel que a biblioteca universitária de instituições particulares de ensino desempenha no ambiente acadêmico a partir da interação de bibliotecários, avaliadores externos e dirigentes / coordenadores de curso no momento de avaliação externa empreendida pelo INEP / MEC desta unidade, dentro do contexto maior de avaliação da própria instituição. O objetivo desta análise é, a partir do entendimento que esses atores presentes no ambiente acadêmico possuem do processo de avaliação da biblioteca universitária, obter sua opinião com relação ao papel que essas unidades de informação desempenham no processo de ensino-aprendizagem e a importância que têm na estrutura organizacional acadêmica. Para tanto, buscou-se seguir as etapas de:

- ✓ análise nos documentos oficiais produzidos pelo poder público do que é cobrado das bibliotecas universitárias no momento de sua avaliação;
- ✓ distinção no discurso dos avaliadores do Ministério da Educação, dos dirigentes de instituições de educação superior e bibliotecários de instituições privadas, pontos que reflitam o grau de importância que cada um deles atribui às bibliotecas universitárias e suas funções no ambiente acadêmico e;
- ✓ trazer a visão desses atores quanto ao papel das bibliotecas universitárias no processo de avaliação do ensino superior e sua influência na avaliação *in loco*.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa é de cunho qualitativo, pois busca apreender a posição que a biblioteca universitária ocupa no ambiente acadêmico e no processo de avaliação das condições de oferta de cursos no segmento de educação superior privada. Diante de tal pretensão não se justifica o emprego de metodologia quantitativa, já que se buscam a descrição e a compreensão que três atores diretamente envolvidos no processo de avaliação externa da qualidade de ensino em instituições particulares de educação superior possuem da biblioteca universitária, a saber: os avaliadores designados pelo MEC, os dirigentes / coordenadores de curso e os bibliotecários de instituições particulares.

A pesquisa possui características qualitativas, já que atende ao que preconiza Minayo (2007)

O método qualitativo é o que se aplica ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões, produtos das interpretações que os humanos fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos e a si mesmos, sentem e pensam. [...] as abordagens qualitativas se conformam melhor a investigações de grupos e segmentos delimitados e focalizados, de histórias sociais sob a ótica dos atores, de relações e para análises de discursos e documentos. [...] propicia a construção de novas abordagens, revisão e criação de novos conceitos e categorias durante a investigação. Caracteriza-se pela empiria e pela sistematização progressiva de conhecimento até a compreensão da lógica interna do grupo ou do processo em estudo (p.57).

Martins (2004, p.292) acredita que a pesquisa qualitativa privilegie a

análise de microprocessos, através do estudo das ações sociais individuais e grupais. Realizando um exame intensivo dos dados, tanto em amplitude quanto em profundidade, os métodos qualitativos tratam as unidades sociais investigadas como totalidades que desafiam o pesquisador. Neste caso, a preocupação básica do cientista social é a estreita aproximação dos dados, de fazê-lo falar da forma mais completa possível, abrindo-se à realidade social para melhor apreendê-la e compreendê-la. Se há uma característica que constitui a marca dos métodos qualitativos ela é a *flexibilidade*, principalmente quanto às técnicas de coleta de dados, incorporando aquelas mais adequadas à observação que está sendo feita (grifo da autora).

Lefèvre, Lefèvre e Teixeira (2000, p.15) citam Minayo⁵³ (2000) para afirmar que as pesquisas qualitativas “são mais capazes de incorporar a questão do significado e da intencionalidade como inerentes aos atos, às relações e às estruturas sociais, sendo estas últimas tomadas tanto no seu advento quanto na sua transformação, como construções humanas significativas”. E para apreender o significado das mensagens emitidas pelos atores sociais, são utilizados os discursos, que podem ser “fruto de depoimentos coletados em entrevistas ou estejam eles presentes em artigos de jornais, revistas etc.” (LEFÈVRE, LEFÈVRE e TEIXEIRA, 2000, p.15).

⁵³ MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 1992.

A pesquisa aproxima-se bastante do conceito exposto pelas autoras, pois pretende perceber a interação que a biblioteca universitária, um microambiente, desenvolve com a instituição de educação superior, uma estrutura mais complexa.

Nesse sentido, Valentim (2005, p.19) cita Haguette⁵⁴ (1995, p63) para explicar que a pesquisa qualitativa “fornece uma compreensão profunda de certos fenômenos sociais apoiados no pressuposto da maior relevância do aspecto subjetivo da ação social face à configuração das estruturas sociais”.

Minayo (2007, p.59) cita Mannheim⁵⁵ (1968, p.70) para dizer que, na análise de situações sociais em que a subjetividade fica evidente, faz-se necessário que o pesquisador participe do processo social. Nas palavras do autor, “uma situação humana só é caracterizável quando se tomam em consideração as concepções que os participantes têm dela, a maneira como experimentam suas tensões nesta situação e como reagem a essas tensões assim concebidas”.

A pesquisa buscou apreender, através da experiência dos atores envolvidos no processo de avaliação da biblioteca universitária, como este processo se desenvolve e interfere no cotidiano das bibliotecas e dos bibliotecários. Por isso, pode-se afirmar que os resultados são dominados pelas reações dos atores envolvidos no processo de avaliação das bibliotecas universitárias, sendo, dessa forma, subjetivos.

A pesquisa é da ordem do subjetivismo, pois a pergunta central levantada como objeto de análise é respondida a partir do conhecimento que cada sujeito participante tem sobre a influência da biblioteca universitária na análise — realizada pelos avaliadores externos designados pelo MEC — da qualidade de ensino das instituições visitadas. Valentim (2005, p.9) explica que o “subjetivismo [...] defende que a construção de conhecimento se dá no próprio sujeito (consciência em geral), pois é o próprio sujeito que produz e dá forma ao objeto”.

5.2 UNIVERSO DA PESQUISA

O foco da pesquisa está em instituições de educação superior particulares de Belo Horizonte e suas bibliotecas, bem como nos avaliadores que participam do processo de avaliação externa. Fazem parte do universo da pesquisa instituições de ensino superior

⁵⁴ HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1995.

⁵⁵ MANNHEIM, K. **Ideologia e utopia**. Rio de Janeiro: Zahar, 1968.

mantidas por organizações que obedecem à classificação descrita no Decreto nº 3.860, de 09 de julho de 2001, nos artigos 1º, inciso II⁵⁶, 3º⁵⁷, 7º⁵⁸, 8º⁵⁹, 11⁶⁰ e 12⁶¹.

De acordo com a sinopse da educação brasileira⁶² apresentada pelo Inep / MEC, em Minas Gerais há 283 instituições de ensino superior privado, sendo que em Belo Horizonte estão concentradas 46 instituições e no interior há 237 escolas.

Desse universo de instituições no Estado de Minas Gerais decidiu-se por limitar a pesquisa àquelas localizadas no município de Belo Horizonte, certamente por facilidade logística.

Foram visitadas cinco instituições, correspondendo esse quantitativo a 10,87% do total de instituições presentes no município de Belo Horizonte, sendo esta amostra considerada satisfatória estatisticamente do ponto de vista metodológico.

Nessas instituições foram entrevistados o responsável pela biblioteca, que somente em uma das instituições não era o bibliotecário, mas uma profissional com formação em administração; e o supervisor do trabalho do responsável pela biblioteca, variando entre o diretor da instituição e o diretor da rede de bibliotecas da instituição. Na instituição em que se encontrou o administrador como responsável pela biblioteca, optou-se por manter a entrevista com esse profissional pelo fato de ser ele o responsável por receber a comissão de avaliadores. Os bibliotecários dessa biblioteca não desenvolvem serviços administrativos, executam somente os serviços técnicos de organização do acervo.

Foram realizadas, dentre os supervisores das bibliotecas e os bibliotecários, 8 entrevistas, pois em duas instituições os supervisores dos responsáveis pelas bibliotecas foram colocados como única fonte de informação sobre o processo de avaliação das bibliotecas.

⁵⁶ Art. 1º [...]

I – [...]

II – privadas, quando mantidas e administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado.

⁵⁷ Art. 3º As pessoas jurídicas de direito privado mantenedoras de instituições de ensino superior poderão assumir qualquer das formas admitidas em direito de natureza civil ou comercial, e, quando constituídas como fundação, serão regidas pelo disposto no art. 24 do Código Civil Brasileiro.

⁵⁸ Art. 7º Quanto à sua organização acadêmica, as instituições de ensino superior do Sistema Federal de Ensino classificam-se em:

I – universidades;

II – centros universitários; e

III – faculdades integradas, faculdades, institutos ou escolas superiores.

⁵⁹ Art. 8º As universidades caracterizam-se pela oferta regular de atividades de ensino, de pesquisa e de extensão, atendendo ao que dispõem os artigos 52, 53 e 54 da Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996.

⁶⁰ Art. 11 Os centros universitários são instituições de ensino superior pluricurriculares, que se caracterizam pela excelência do ensino oferecido, comprovada pelo desempenho de seus cursos nas avaliações coordenadas pelo Ministério da Educação, pela qualificação do seu corpo docente e pelas condições de trabalho acadêmico oferecidas à comunidade escolar.

⁶¹ Art. 12 faculdades integradas são instituições com propostas curriculares em mais de uma área de conhecimento, organizadas para atuar com regimento comum e comando unificado.

⁶² Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior/sinopse/default.asp>>. Acesso em: 27 ago. 2009.

Alegaram que somente atendem às solicitações feitas pelos bibliotecários, sem atribuir outros critérios avaliativos, além da disponibilidade financeira.

Há que se ressaltar dificuldades no contato com as instituições de ensino superior privadas, uma vez que o foco da pesquisa estava em um seguimento de mercado. Como qualquer outro, o acesso à estrutura funcional das instituições particulares de ensino superior possui certas restrições, ainda que esteja se tratando de um elemento constituinte do planejamento educacional do país.

Foram entrevistados, também, avaliadores, devidamente credenciados pelo Ministério da Educação, que se dispuseram a contribuir com suas experiências para a execução da pesquisa. Quanto ao número de entrevistas realizadas, seguiu-se o mesmo número de instituições entrevistadas, ou seja, foram entrevistados cinco avaliadores. Esse critério foi adotado visando, principalmente, a manter o equilíbrio entre as opiniões encontradas nas instituições visitadas e entre os avaliadores. Ressalta-se que houve bastante dificuldade em localizar e contatar os avaliadores, pois o MEC não mantém uma listagem de avaliadores credenciados para consulta do público externo. O contato com os avaliadores foi propiciado pela rede de contatos pessoais da orientadora da dissertação, da pesquisadora e demais colegas de profissão.

Não se adotou o critério de especificidade de curso avaliado, como havia sido planejado no projeto da dissertação, pois na análise do formulário avaliativo, disponibilizado pelo MEC, aplicado às bibliotecas universitárias, observou-se que a diferença encontrada entre os parâmetros avaliativos está relacionada à quantidade de exemplares exigidos para bibliografia básica e complementar dos cursos. Nos outros quesitos, não foram encontradas variações relevantes.

Todos os entrevistados foram contatados por telefone e foi agendado horário específico para as entrevistas, que duraram, de um modo geral, entre 40 e 50 minutos, e ocorreram no ambiente de trabalho dos entrevistados. As entrevistas foram realizadas no mês de outubro e final do mês de novembro de 2009.

Buscou-se, na entrevista, perceber o entendimento que esses atores têm do processo de avaliação externa nas bibliotecas universitárias, bem como o que se espera desta unidade de informação como contribuição para as atividades de ensino e pesquisa desenvolvidas na instituição.

5.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa foi a entrevista semiestruturada que Minayo (2007, p.261-262) caracteriza como sendo um roteiro “[...] que combina perguntas fechadas e abertas, em que o entrevistado tem a possibilidade de discorrer sobre o tema em questão sem se prender à indagação formulada”. Marconi e Lakatos (2006) caracterizam este tipo de entrevista como sendo a entrevista focalizada, que se estrutura através de um roteiro de tópicos relativos ao problema, e o entrevistador tem a liberdade de fazer as perguntas que julgar mais convenientes para a situação presente, bem como alterar a ordem das perguntas previamente propostas, fazer esclarecimentos, sondar razões e motivos, não obedecendo, assim, a uma estrutura formal. Aliada a essas vantagens, há um roteiro básico para a entrevista que garante a cobertura de todos os pressupostos em estudo durante a conversa (MINAYO, 2007, p.267). As entrevistas foram gravadas, com o consentimento dos entrevistados, facilitando a análise do material obtido.

Segundo Minayo (2007, p.262), este tipo de entrevista trata da “reflexão do próprio sujeito sobre a realidade que vivencia e a que os cientistas sociais costumam denominar “subjetivos” e só podem ser conseguidos com a contribuição da pessoa”.

A vantagem da entrevista semiestruturada é a superação da limitação dos dados objetivos, oferecendo acesso

a dados da realidade, de caráter subjetivo, isto é, ideias, crenças, maneiras de pensar; opiniões, sentimentos, maneiras de atuar; conduta ou comportamento presente ou futuro; razões conscientes ou inconscientes de determinadas crenças, sentimentos, maneiras de atuar ou comportamentos. [...] oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação. [...] dados de natureza subjetiva, obtid[os] por meio de entrevistas individuais, poderia trazer à luz determinadas questões que, de outro modo, permaneceriam obscuras. (LEFÈVRE, LEFÈVRE e TEIXEIRA, 2000, p.16).

As perguntas foram construídas sobre os mesmos eixos temáticos, mas com argumentação pertinente à posição que cada um dos agentes envolvidos assume no processo de avaliação externa: o avaliador externo como interventor / fiscalizador de uma dada realidade, o diretor da instituição de educação superior particular ou o responsável pela supervisão dos serviços da biblioteca como o principal interessado pelo sucesso da avaliação, e o bibliotecário gerente como o agente duplamente avaliado — pelo Ministério da Educação e pela própria instituição. Isso porque o bibliotecário gerente é o responsável pelo desenvolvimento de produtos e serviços e pelo crescimento da utilização da unidade de informação, bem como por atender aos requisitos previamente determinados no processo de

avaliação. A importância de ouvir esses três sujeitos do processo de avaliação está no objetivo que esta avaliação busca alcançar. Segundo Bufrém e Dumont (2004),

a verificação *in loco* constitui-se no momento de interlocução entre os participantes do processo avaliativo. A partir da observação direta e do conhecimento das relações existentes entre os professores, alunos, pessoal técnico e administrativo, coordenador e direção da instituição, os avaliadores possuem então condições de analisar qualitativamente o funcionamento do curso [...]. É, também, o momento de verificar se a infraestrutura (ambientes e equipamentos) e o pessoal técnico estão a serviços dos objetivos maiores explicitados no projeto do curso e de estabelecer comparações entre as situações reais e os documentos previamente examinados.

Cabe ressaltar que há, no roteiro de entrevista, um núcleo de questionamento comum aos três atores do processo de avaliação da biblioteca universitária, pois são questões fundamentais para analisar a compreensão que os bibliotecários, os avaliadores externos e os dirigentes / coordenadores das instituições avaliadas possuem sobre o funcionamento e a importância da unidade de informação no contexto acadêmico e para a qualidade do ensino superior. É importante esclarecer também que a intenção de cada questão proposta aos entrevistados está no apêndice D, juntamente com a elaboração do Discurso do Sujeito Coletivo, metodologia proposta para analisar os dados coletados, como se pode observar adiante.

5.4 MÉTODOS DE ANÁLISE DOS DADOS

A questão que a pesquisa busca responder envolve o cruzamento de opiniões que os avaliadores do MEC, os dirigentes de instituições de educação superior particulares e os bibliotecários possuem sobre a contribuição das bibliotecas universitárias no processo de ensino-aprendizagem e na avaliação da qualidade das instituições particulares. Diante disso, optou-se pela utilização da técnica denominada Análise do Discurso do Sujeito Coletivo para exame das entrevistas realizadas com os atores acima citados. Esta técnica, segundo Almeida (2005, p.60), “procura resgatar as representações sociais, conhecimentos construídos pelos sujeitos em interações sociais, as quais proporcionam o fundamento da ação dos sujeitos”.

Para melhor operacionalização da técnica, doravante esses atores do processo de avaliação das bibliotecas universitárias serão denominados de bibliotecários, supervisores e avaliadores externos.

O Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) é uma proposta de análise de dados qualitativos desenvolvido pelos pesquisadores Ana Maria Cavalcanti Lefèvre e Jorge Juarez Vieira Lefèvre da área de saúde, filiados à Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São

Paulo (USP). É derivado das teorias da semiótica peirciana e da teoria das representações sociais. As publicações desses pesquisadores servem de base para análise dos dados obtidos com as entrevistas, por isso são muito citados na descrição sobre a operacionalização da técnica.

Na teoria das representações, representar

subentende uma relação entre os elementos disponíveis no fenômeno observado e as representações já construídas e assentadas na consciência do grupo. Pressupõe também escolhas individuais, que se ligam às normas de preferência e aos valores cultivados por uma comunidade (ALMEIDA, 2005, p. 62).

O precursor dessa teoria é Serge Moscovici⁶³ (2003). Para ele, as representações sociais deveriam ser objeto de estudo da psicologia social, embora elas se baseiem na sociologia, principalmente a preconizada por Émile Durkheim.

Para Durkheim, as representações coletivas não estão presas a um só indivíduo, elas são coletivas e usam como referente ou objeto de representação os fenômenos sociais. E para este autor, os fenômenos sociais são exteriores, independentes e coercitivos. Nas palavras do autor

Se é permitido dizer, de certo modo, que as representações coletivas são exteriores às consciências individuais, é porque elas não provêm dos indivíduos tomados isoladamente, mas em seu conjunto; e isto, na verdade, é bem diferente. Na elaboração do resultado comum, cada um contribui com sua parte; mas isso não quer dizer, por exemplo, que os sentimentos privados dos indivíduos adquiram categoria social, enquanto não combinem sua ação com as forças *sui generis* que a associação desenvolve (DURKHEIM⁶⁴, 1994, p.43 apud ALMEIDA, 2005, p.63).

Para superar a dicotomia presente na teoria de Durkheim entre indivíduo e sociedade, foi proposta a teoria das representações, que objetiva

encontrar uma síntese explicativa para o fenômeno socioindividual. [...] O automatismo do indivíduo, que está muito presente no pensamento durkheimiano, é substituído pela noção de autonomia relativa: o indivíduo tem o poder de escolher a melhor forma de representar um fenômeno social e compreendê-lo, levando em conta a conveniência de aceitá-lo de modo integral ou parcial.

Dessa forma, essas representações sociais são analisadas como um fenômeno construído no momento de interiorização, pelos indivíduos, de conjuntos de fatos objetivos. E podem determinar, assim, a causa de condutas coletivas ou individuais, contribuir para a fundamentação da base ideológica em que se fundamenta um sujeito ou um grupo, ou ainda, o que faz determinado grupo ou sujeito agir de determinada maneira em situações específicas.

⁶³ MOSCOVICI, S. **Representações sociais**: investigações em psicologia social. Petrópolis: Vozes, 2003.

⁶⁴ DURKHEIM, E. **Sociologia e filosofia**. São Paulo: Ícone, 1994.

Podem-se compreender as representações sociais como conhecimentos estruturados que são aplicados ao cotidiano do sujeito, influenciando na concepção de mundo desse sujeito, em suas crenças, afirmações, noções e ideias existentes nos discursos, sejam eles individuais ou coletivos. Como as representações sociais são construídas socialmente, devem ser entendidas como “[...] uma forma de conhecimento socialmente elaborada e compartilhada, com um objetivo prático, e que contribui para a construção de uma realidade comum a um conjunto social” (JODELET, 2001, p.22, apud ALMEIDA, 2005, p.67).

Outra base teórica para o DSC é a semiótica peirciana, especialmente nas contribuições de Peirce relacionadas à cadeia semiótica e às definições de signo e interpretante. É importante deixar claro que a sintética exposição que se fará da teoria de Peirce não objetiva cobrir todas as nuances desta importante teoria, apenas enfatiza seus pontos de contato com a metodologia DSC, utilizada para análise dos resultados das entrevistas realizadas.

ALMEIDA (2005, p.67-68) descreve da seguinte forma a teoria peirciana:

Signo, na definição mais geral de Peirce (1972, 2000), é um primeiro que se coloca em relação a um segundo, seu objeto, para determinar um terceiro, que é o seu interpretante. Um signo representa alguma coisa, o objeto de referência, e por este é determinado. O processo de representação somente é concluído quando o signo dá origem a outro tipo de signo que o interpreta, chamado de interpretante. O Interpretante, por sua vez, é o terceiro correlato do signo, sendo: signo (primeiro), objeto (segundo) e interpretante (terceiro). O interpretante é também um signo, pois é a representação de uma representação. É o sentido, o significado ou a concepção geral atribuída ao signo interpretado.

Trazendo esta teoria para o DSC, o discurso será entendido como o signo que, à medida que passa por análises e releituras, distancia-se do objeto de representação. E ainda oferece a possibilidade de representação e interpretação. Representação por colocar-se, o signo, no lugar de um objeto, podendo ser assimilado como este por oferecer elementos que assim o caracterizam.

O discurso pode ser também a

[...] materialização possível do pensamento, uma interpretação do pensamento que [...] é a tradução deste pensamento. [...] o discurso é compreendido como signo-interpretante do pensamento e, caso seja representado e interpretado demasiadamente, se distanciará do objeto do signo, ou do pensamento que originou os discursos dos sujeitos (ALMEIDA, 2005, p.68).

É por isso que Lefèvre e Lefèvre (2000, p.30) falam de uma “matematização da realidade” ao argumentarem sobre os problemas do tratamento de dados qualitativos através do estabelecimento de categorias inferidas a partir da temática abordada pelos entrevistados. Nas palavras dos autores:

[...] este modelo implica, necessariamente, a homogeneização prévia dos sujeitos a serem pesquisados, na medida em que o pensar, o conhecer e o comportar-se diante do fenômeno implica que todos deveriam reagir uniformemente e passivamente ao estímulo, isto é, às alternativas que lhe são colocadas, sendo o resultado final a soma dos “concordo”, “discordo”, ou no máximo, dos “concordo muito”, com aquilo que o pesquisador acha que eles deveriam concordar (p.31).

A proposta do DSC é justamente resgatar a fala do social pela apresentação dos próprios discursos dos entrevistados no momento da análise dos resultados obtidos “para efeito de comparação, comprovação e demonstração. Esse procedimento retorna à fala do social que é o signo mais próximo do pensamento que o produziu” (ALMEIDA, 2005, p.69).

Por fim, pode-se afirmar que esta técnica tem a intenção de compreender a “produção e a evolução dos discursos, além de possibilitar a compreensão da proximidade relativa entre o pesquisador e as representações sociais do pensamento da coletividade” (ALMEIDA, 2005, p.69-70).

5.4.1 PARA OPERACIONALIZAR A TÉCNICA

A proposta de construção do DSC utiliza-se de quatro figuras metodológicas, quais sejam: ancoragem, ideia central, expressões-chave e o discurso do sujeito coletivo.

- A) Ancoragem: Segundo Lefèvre e Lefèvre (2003, p.17), ancoragem é a “manifestação linguística explícita de uma dada teoria, ou ideologia, ou crença, que o autor do discurso professa e que, na qualidade de afirmação genérica, está sendo usada pelo enunciador para “enquadrar” uma situação específica”.
- B) Ideia central: é(são) a(s) afirmação(ões) que pode(m) traduzir o essencial do discurso explicitado pelos sujeitos no momento da entrevista. Nas palavras de Lefèvre e Lefèvre (2003, p.17), “é um nome ou expressão linguística que revela e descreve, da maneira mais sintética, precisa e fidedigna possível, o sentido de cada um dos discursos analisados e de cada conjunto homogêneo de ECH [expressões-chave], que vai dar nascimento, posteriormente, ao DSC”.
- C) Expressões-chave: são transcrições do discurso que revelam sua essência, ou o núcleo discursivo produzido pelo entrevistado. Esses trechos precisam ser destacados pelo pesquisador. Com isso possibilita-se a comparação de

um trecho selecionado do depoimento com a integralidade do discurso e com as afirmativas reconstruídas sob a forma de ideias centrais e ancoragens. [...] as expressões-chave são uma espécie de prova discursivo-empírica da verdade das ideias centrais e das ancoragens e vice-versa (ALMEIDA, 2005, p.17).

D) Discurso do Sujeito Coletivo (DSC): a proposta dessa metodologia é “reconstruir com pedaços de discursos individuais, como em um quebra-cabeça, tantos discursos-síntese quantos sejam julgados necessários para expressar uma dada “figura”, ou seja, um dado pensar ou representação social sobre um fenômeno” (LEFÈVRE e LEFÈVRE, 2003, p.19). Para construir o DSC, faz-se necessário a junção das peças formadas pela ancoragem, pela ideia central e pelas expressões-chave, considerando os seguintes princípios:

→ coerência: é necessário que cada parte do discurso, que fará parte do DSC, se reconheça como constituinte de um todo discursivo coerente e o todo revele suas partes constitutivas.

→ posicionamento próprio: o posicionamento discursivo deve revelar um posicionamento distinto, específico diante do que está sendo pesquisado.

→ tipos de distinção entre os DSCs: as respostas podem variar dentro de dois critérios de distinção: diferença / antagonismo ou complementaridade. Quando os discursos se mostram antagônicos, devem ser apresentados em separado. Já quando são complementares, poderão aparecer num mesmo DSC ou separados, dependendo do julgamento do pesquisador do que será mais produtivo para sua pesquisa. Nessa pesquisa foram verificados, em vários momentos da entrevista, diferença / antagonismo nas respostas e esses foram destacados nos itens A, B, C em diante, dentro de cada resposta dada pela categoria em questão, seja ela de bibliotecários, supervisores ou avaliadores.

→ produção de uma artificialidade natural: o que se intenciona com o DSC é a produção de um discurso único, ou seja, como se somente uma pessoa falasse em nome de uma coletividade. E para obter isso se fazem necessárias algumas operações ‘artificiais’ como limpar alguns fragmentos de particularidades (tais como a menção especificamente de alguém ou algum fato); o encadeamento coerente e claro dos fatos, ainda que isso implique alteração da ordem das falas dos entrevistados; e, ainda, para o caso de repetição de ideias, escolhe-se apenas uma delas (aquela que apresentar as ideias de maneira mais clara e objetiva).

Para a tabulação dos dados obtidos, serão seguidos os seguintes passos:

- 1) análise da resposta de cada entrevistado para cada questão formulada, ou seja, serão transcritos os conteúdos de todas as respostas referentes às questões presentes no roteiro de entrevista na coluna expressões-chave;

- 2) destaque, em cada uma das respostas, das expressões-chave presentes na ideia central da resposta e das expressões-chave das ancoragens⁶⁵ (caso tenham sido expressadas pelos entrevistados) através do uso da função *itálico*.
- 3) separação das ideias centrais destacadas e das ancoragens em suas colunas correspondentes. É importante ressaltar que na coluna ideias centrais serão encontradas descrições do sentido presente nas expressões-chave destacadas e não uma interpretação do que foi destacado.
- 4) identificação e agrupamento das ideias centrais e das ancoragens de mesmo sentido ou equivalente, ou ainda de sentido complementar. Atribuição de indicadores para cada agrupamento, tais como A, B, C; ou I, II, III, entre outras possibilidades. Até esse momento será formado um “Instrumento de Análise de Discurso” — IAD — da seguinte forma:

| Expressões-chave | Ideias centrais | Ancoragem |
|------------------|-----------------|-----------|
| | | |

- 5) criação de uma ideia central ou ancoragem que sintetize os agrupamentos feitos. Devem-se separar as expressões-chave correspondentes a cada síntese feita em IAD específicos da seguinte forma:

IAD – Síntese A

| Expressões-chave | DSC |
|------------------|-----|
| | |

- 6) após a separação das sínteses feitas, deve-se construir um DSC para cada grupo identificado no passo anterior. Para isso, serão utilizadas tantas tabelas como a apresentada acima quantas forem necessárias. Na elaboração do DSC, as expressões-chave serão sequenciadas obedecendo

a uma esquematização clássica do tipo: começo, meio e fim ou do mais geral para o menos geral e mais particular. A ligação entre as partes do discurso ou parágrafos deve ser feita através da introdução de conectivos que proporcionam a coesão do discurso [...]. Devem-se, também, eliminar os particularismos de sexo, idade, eventos particulares, [...] processo que se chama desparticularização (Lefèvre e Lefèvre, 2003, p.55).

⁶⁵ “As ancoragens, diferentemente das ideias centrais, que estão sempre presentes nos depoimentos, só são consideradas, na metodologia do DSC, quando estiverem concreta e explicitamente presentes nesses depoimentos, o que nem sempre acontece” (LEFÈVRE e LEFÈVRE, 2003, p.50), como é o caso do presente estudo.

As entrevistas foram transcritas em sua integralidade e encontram-se no apêndice D, juntamente com esta primeira fase de elaboração do DSC. Optou-se por designar letras A, B, etc. para representar as divergências de opiniões entre os DSC obtidos. No próximo capítulo, parte-se para a análise do discurso social consolidado.

Com vistas ao atendimento do escopo desta pesquisa, a análise ocorreu em duas etapas. A primeira etapa contou com a análise dos DSC, primeiro, dentro das categorias dos atores entrevistados e de seus respectivos roteiros de entrevistas em apêndice, quais sejam avaliadores externos, bibliotecários e os representantes das instituições que supervisionam o trabalho do responsável pela biblioteca. Para cada questão, foi apresentado o DSC, conforme a sequência apresentada e acrescentadas reflexões baseadas nos fatos obtidos e sua correlação com a base teórica da pesquisa, bem como com os requisitos de avaliação do INEP / MEC.

Analizou-se, também, o núcleo comum de questões entre os roteiros de entrevistas dos atores participantes, com o objetivo de construir as reflexões que buscariam responder à questão levantada pela pesquisa, ou seja, o entendimento que avaliadores do Ministério da Educação, dirigentes de instituições particulares de ensino superior e bibliotecários têm sobre a biblioteca universitária no processo de avaliação, tendo em vista que ela é um dos grandes elementos de avaliação existentes no Sinaes, e a contribuição que eles esperam da biblioteca universitária na avaliação da qualidade do ensino superior.

Na segunda etapa foram transcritas respostas de alguns entrevistados que confirmavam os pressupostos levantados na pesquisa, quais sejam: i) a existência da biblioteca universitária nas instituições de ensino superior particulares decorre mais do cumprimento de exigências governamentais do que do seu reconhecimento como unidade participante do processo de ensino-aprendizagem; ii) a invasão do processo neoliberal nas instituições de ensino superior privadas e, por consequência, nas bibliotecas universitárias dessas instituições. Através do destaque das colocações dos entrevistados, foi possível verificar as questões citadas no cotidiano das unidades de informação em estudo e nas instituições em foco.

Com o DSC buscou-se perceber a real concepção que os atores envolvidos na pesquisa têm de biblioteca universitária e de suas funções no ambiente acadêmico, o que possibilitaria confirmar ou refutar a crença inicial de que a existência de biblioteca universitária se deve muito mais a uma imposição legal do que ao reconhecimento de que ela seja capaz de auxiliar no processo de ensino-aprendizagem presente nas instituições de educação superior particulares. Além disso, a análise do DSC dos entrevistados visava a verificar o alcance das políticas neoliberais nas bibliotecas universitárias visitadas, se para essas unidades de informação o neoliberalismo foi algo positivo ou negativo. Pretendia-se perceber, pelo

discurso dos avaliadores externos, se eles adotam o critério de avaliação para controle e regulação ou de avaliação para emancipação, ou seja, se a avaliação das bibliotecas universitárias visa somente ao que é exigido em lei ou se a avaliação resulta na conscientização da importância dessas unidades de informação no ambiente acadêmico e melhoria de suas condições de funcionamento.

6 ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS COM A PESQUISA DE CAMPO

Após a elaboração do Discurso do Sujeito Coletivo (apêndice D), a partir das entrevistas realizadas com bibliotecários, suas chefias imediatas e os avaliadores do Ministério da Educação, foram realizadas as análises das opiniões emitidas por estes sujeitos. Foram aplicados três roteiros de entrevistas diferentes (apêndices A, B e C), de acordo com o entrevistado e a função que desempenha no processo de avaliação, trazendo estes três roteiros um núcleo de questões comuns, cujo objetivo é fornecer subsídios para a questão proposta pela pesquisa, qual seja analisar o papel da biblioteca universitária no processo de avaliação das instituições de ensino superior e de seus cursos. Foram feitas outras perguntas relacionadas ao processo de avaliação da biblioteca que estão relacionadas à opinião do entrevistado sobre o processo.

Cabe ressaltar que o DSC é a união das opiniões dos entrevistados, obtidas no momento da entrevista, com vistas a obter um discurso-síntese que retrate a realidade em questão para obter a representação do fenômeno social em tela. Caso haja divergências de opiniões, deve-se expressá-las em itens específicos e isso foi feito, conforme explicação contida na descrição da metodologia. Diante disso, foi analisado primeiramente o núcleo de questões comuns a todos os entrevistados, com o objetivo de perceber o grau de envolvimento e conhecimento sobre o processo de avaliação da biblioteca universitária dentro do padrão trazido pelo Sinaes. Em seguida, foram analisadas as opiniões de cada categoria entrevistada sobre as demais perguntas feitas no momento da entrevista.

6.1 ANÁLISE DOS QUESTIONAMENTOS COMUNS A TODOS OS ENTREVISTADOS

A primeira questão analisada corresponde ao modo como a biblioteca universitária é avaliada no momento da visita *in loco* dos avaliadores externos, correspondendo à questão de número 07, itens A até K, dos roteiros de entrevista com bibliotecários (apêndice A) e com avaliadores externos (apêndice C), e à questão de número 04, itens A até K, do roteiro de entrevista com o responsável pela supervisão dos bibliotecários e da biblioteca da instituição (apêndice C). Para contrapor as respostas obtidas, são apresentadas as exigências do INEP / MEC de cada item avaliado sempre levando em consideração os critérios para a melhor avaliação do item. Seguem os quadros com os DSC dos entrevistados:

Quadro 9 – O modo de avaliação das bibliografias básica e complementar dos cursos avaliados

| Entrevistado | DSC | Exigência do INEP / MEC |
|---------------------|--|---|
| Bibliotecários | Escolheu bibliografias aleatoriamente, conferiu a estante, se tinha a quantidade mínima exigida, enfim, eles querem ver o livro, conferindo, brevemente, tudo que foi apresentado no relatório preparado por ocasião da visita. | Bibliografia básica: Quando o acervo de livros referente à formação específica desenvolvida no curso é plenamente adequado, em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto pedagógico do curso. Essa adequação resulta e/ou expressa uma diretriz de ação, acessível ao conhecimento da comunidade interna e externa. |
| Supervisor | Avalia a qualidade, temporalidade dos livros, a proporção de número de exemplares por número de alunos, com relação à bibliografia básica e se há bibliografia complementar para ampliar a visão do aluno. Analisa a pertinência dos livros, a abrangência dos conteúdos. A questão maior é se o aluno estuda os livros e se o professor estimula isso. | Quando o acervo atende a toda a bibliografia básica estabelecida nos planos de ensino das unidades de estudo do curso. |
| Avaliador Externo | (A) A quantidade de títulos varia de curso para curso. O que é consenso é que na bibliografia básica há sempre essa proporcionalidade de um título a cada oito alunos, ou um para cada dez. O que é básico deve estar plenamente atendido e ao que é complementar uma unidade atenderia. Com relação à quantidade de títulos indicados, eu considero que tenha que ter no mínimo dois títulos e no máximo três, e o restante das indicações pode ficar na bibliografia complementar. Eu checo o máximo possível de cada bibliografia informada e trabalho por amostragem. (B) A bibliografia básica a gente começa a pesquisar desde o projeto pedagógico [...] e | Bibliografia complementar: Quando o acervo de livros referente à formação geral desenvolvida no curso é plenamente adequado, em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a implementação do projeto pedagógico do curso. Essa adequação resulta e/ou |

a bibliografia reflete a cara do curso oferecido pela instituição. Você tem que saber identificar as questões regionais da instituição, e o avaliador pode contribuir para tentar melhorar a bibliografia.

expressa uma diretriz de ação, acessível ao conhecimento da comunidade interna e externa. Quando o acervo atende a toda a bibliografia básica estabelecida nos planos de ensino das unidades de estudo do curso.

Percebe-se que não há variações na maneira de avaliar as bibliografias básica e complementar dos cursos. Os três atores mantêm o mesmo discurso para esse item avaliado. Há que se destacar somente o acrescentado por um grupo de avaliadores, descrito no item B do DSC dos Avaliadores Externos, que enfatiza a necessidade de as bibliografias básica e complementar definirem a linha teórica dos cursos, podendo esta linha variar de acordo com a região do país. Mas, comparando o exposto no DSC com as exigências do INEP / MEC, percebe-se que este não fixa uma quantidade mínima de exemplares para cada título sugerido nos planos de ensino, isso tanto para a bibliografia básica quanto para a complementar, devendo a instituição de ensino superior avaliada analisar qual a quantidade de exemplares de livros atende à orientação que se encontra nos manuais de avaliação.

Quadro 10 – O modo de avaliação do acervo de periódicos nacionais e/ou estrangeiros

| Entrevistado | DSC | Exigência do INEP / MEC |
|---------------------|---|---|
| Bibliotecários | A) Conferem os periódicos também, eles perguntam quais são as assinaturas, e não conferem as estantes e nem notas fiscais, alguns pedem pra ir lá e pegar um título e outro, mas a ênfase deles é nos livros. | Quando o acervo de periódicos, bases de dados específicas, jornais e revistas é plenamente adequado em quantidade, pertinência, relevância acadêmico-científica e atualização, para a |
| Supervisor | B) Questionam muito neste item. A regra fala que a biblioteca deve ter pelo menos três anos dos títulos dos periódicos e eles conferem. (A) Cobram a presença dos periódicos clássicos dos cursos, eles olham se | implementação do projeto pedagógico do curso. Essa adequação resulta e/ou expressa uma diretriz de ação, acessível ao conhecimento da comunidade |

Avaliador
Externo

estão lá e se foram manuseados pelos alunos. Relacionam também o tempo de existência do curso e o período coberto pelo acervo de periódicos.

(B) Eles se atêm muito à questão da qualidade dos títulos adquiridos e valorizam o periódico eletrônico.

(A) O MEC acha que tem que ter. Para mim vale mais a assinatura do Portal de Periódicos Capes do que a assinatura da revista.

(B) Não há uma valorização de periódicos não. Eu não substituo a assinatura do Portal da Capes pela presença dos periódicos, eu acho que são duas coisas distintas. Eu faço muita questão dos nacionais. Dos estrangeiros eu não faço muita questão.

(C) Não existe uma quantidade específica de títulos que a biblioteca deva apresentar para a comissão, o que se recomenda é que ela tenha assinatura de periódicos técnicos, jornais, revistas de conhecimentos gerais, que seja um ambiente que favoreça a leitura. Se a instituição é uma faculdade, ela não é obrigada a fazer pesquisas, então a gente não cobra tanto a presença dos periódicos científicos. A gente cobra a presença de periódicos de conhecimentos gerais, se é uma

interna e externa. Quando o acervo de periódicos, bases de dados específicas, jornais e revistas atende a toda a bibliografia básica estabelecida nos planos de ensino das unidades de estudo do curso e supre as necessidades de bibliografia para as atividades complementares de pesquisa (quando for o caso) e de extensão.

universidade, ou um centro
universitário a exigência é maior.

Nessa questão fica claro que a compreensão sobre a importância do acesso ao periódico científico precisa ser debatida tanto entre os bibliotecários e seus supervisores quanto entre os avaliadores do INEP / MEC, principalmente a cobrança ou não de periódicos eletrônicos. Na fala dos bibliotecários entrevistados em momento nenhum a questão da presença e valorização ou não do periódico eletrônico aparece, já na fala de alguns supervisores dos bibliotecários essa questão aparece, mas sem grandes destaques. A surpresa é ver os avaliadores, principalmente os classificados nos grupos de opinião (A) e (B) tocarem no assunto, expressarem o formato que consideram mais importante que a biblioteca disponibilize, sendo que em nenhum momento os bibliotecários entrevistados mencionam o formato eletrônico de apresentação do periódico. O que se pode inferir disso é que a exigência ou não pelo formato eletrônico do periódico científico decorre muito mais de uma preferência pessoal do avaliador do que de uma recomendação expressa e pontuada do MEC, ou então, que os avaliadores ainda não compreenderam como esse item deve ser avaliado, necessitando, para isso de uma reciclagem ou um estudo mais aprofundado sobre o modo de se avaliar esse item, já que, por exemplo, o Portal Capes poderia substituir a assinatura dos periódicos impressos.

Outro ponto que merece destaque é com relação à cobertura da coleção. Os bibliotecários entrevistados, principalmente os classificados no item (B) do DSC, dizem que há exigência expressa da necessidade de cobertura de pelo menos três últimos anos de publicação dos periódicos. Os supervisores dos bibliotecários, principalmente os classificados no grupo de opiniões (A), também expressam preocupação com relação ao tempo de publicação do periódico coberto pela coleção da biblioteca. É interessante observar que nenhum avaliador mencionou tal exigência, apresentando visão muito mais branda para avaliar a coleção de periódicos da biblioteca, chegando até a afirmar que este não é um item muito valorizado no processo de avaliação e ainda que não há uma quantidade definida de número de títulos que a biblioteca avaliada deva apresentar em sua coleção. O que os avaliadores deixam claro, principalmente os que fazem parte do grupo (C), é que a exigência varia de acordo com a categoria em que se localiza a biblioteca avaliada, se for de faculdades a exigência é menor, já as que fazem parte de centros universitários e universidades a exigência é mais significativa.

As variações de opinião deixam claro que também nesse item não há consenso sobre a maneira de avaliar a coleção de periódicos das bibliotecas, e o fato preocupante nisso é justamente perceber que entre os bibliotecários houve divergências de opinião sobre o que se exige nesse item.

Quadro 11 – O modo de avaliação das estatísticas produzidas pelas bibliotecas universitárias avaliadas.

| Entrevistado | DSC | Exigência do INEP / MEC |
|---------------------|--|---|
| Bibliotecários | A) Eles nunca cobram e nem perguntam. | Apesar de esse item não constar expressamente dos manuais de avaliação de cursos e das condições de oferta de cursos, há indicativos claros em outros itens, mais especificamente no item que define a avaliação das políticas de desenvolvimento de coleções, que a biblioteca universitária deve manter estatísticas dos produtos e serviços que oferece, pois servem de subsídio para tomada de decisão. |
| Supervisor | B) Olham sim por meio do dossiê. São verificadas as estatísticas de empréstimo, devolução, consulta, multas cobradas, frequência, renovação, se o sistema está disponível on-line, a possibilidade de esse sistema gerar esses relatórios. | |
| Avaliador Externo | Não há uma indicação clara no roteiro de avaliação de análise de estatísticas. Normalmente a gente dá uma olhada no funcionamento em geral. | |

Mais uma vez percebem-se dúvidas e divergências com relação à avaliação de um item. Nesse caso, o supervisor do trabalho dos bibliotecários atribui uma valoração para o item não apresentado nem pelos bibliotecários, nem pelos avaliadores. Credita-se que isso ocorra pela necessidade e pelo compromisso que o bibliotecário tem perante a instituição de ensino superior particular de comprovar os resultados dos investimentos feitos no setor de biblioteca.

Quadro 12 – O modo de avaliação da qualidade da catalogação dos materiais bibliográficos

| Entrevistado | DSC | Exigência do INEP / MEC |
|---------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| Bibliotecários | Não me lembro do exame deste item, | Apesar de esse item não constar |

| | | |
|-------------------|---|---|
| Supervisor | <p>acredito que nunca tenham cobrado. Eu percebo que eles não têm conhecimento para avaliar esse item.</p> <p>(A) Questionam sempre, é uma entrevista bem específica com o bibliotecário. O especialista questiona a catalogação por ter uma visão diferente de organização da informação da que o bibliotecário tem.</p> | <p>expressamente dos manuais de avaliação de cursos e das condições de oferta de cursos, há indicativos claros da exigência de controle da qualidade da catalogação quando se avalia a informatização da biblioteca universitária, pois nesse item exigem-se práticas consolidadas de organização e gestão com visão de futuro, bem como os serviços de informatização e catalogação do acervo.</p> |
| Avaliador Externo | <p>(B) Absolutamente nada.</p> <p>(A) Apesar de não ser um ponto exigido na avaliação, eu analiso sim. Não encontro muito problema com isso não. É mais ou menos formatada essa questão, eles compram o programa pronto e vão inserindo de acordo com a norma técnica.</p> | |
| | <p>(B) Não, disso eu não tenho conhecimento técnico para avaliar. Se o MEC exige, eu não me recordo. Isso aí não é problema, todo mundo trabalha bem direitinho.</p> | |

Percebe-se nessa questão certo exagero dos supervisores do grupo (A), pois fica claro que esse não é um item muito exigido no momento da avaliação, inclusive os avaliadores do grupo (A) expressam claramente que esse não é um item exigido no momento da avaliação. Já os avaliadores do grupo (B) assumem não terem conhecimento técnico para avaliar esse item, embora afirmem que, de um modo geral, as bibliotecas conduzem bem esse assunto.

Quadro 13 – O modo de avaliação da informatização do acervo, os sistemas disponíveis para consulta e empréstimo do material e pesquisa on-line do acervo

| Entrevistado | DSC | Exigência do INEP / MEC |
|---------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| Bibliotecários | Testam o sistema, fazem perguntas | Quando existem informatização |

| | | |
|-------------------|--|---|
| Supervisor | sobre ele, observam o seu funcionamento e questionam o acesso on-line. Consultam e cobram muito, simulam como se fossem usuários. O avaliador conversa com os usuários que estão usando o sistema no momento da visita, perguntam para eles: “você consegue encontrar o que está buscando? Se você não consegue, como a biblioteca o atende? Ela lhe oferece ajuda?” | da biblioteca em excelente funcionamento, práticas consolidadas e institucionalizadas, há indicativos claros de organização e gestão com visão de futuro, ação direcionada, consistência nas práticas, política institucional assumida pelos atores internos e visível para a comunidade externa; quando a biblioteca conta com serviço de informatização do acervo e serviço de catalogação, controle de periódicos, reserva e empréstimo, comutação e consulta ao catálogo. |
| Avaliador Externo | Preocupo-me em analisar, tenho interesse tanto pela informatização que ajuda a localizar o material nas estantes, como a informatização no sentido de segurança, disponibilização do acervo <i>on-line</i> , o atendimento <i>on-line</i> . O controle desse acervo e o levantamento do que foi perdido é importantíssimo para evitar perdas do material. | |

Nesse item houve consenso sobre o modo de avaliação pelos três envolvidos no processo de avaliação das bibliotecas universitárias. Percebe-se, com a evolução das análises, que o que está claramente expresso e bem definido tanto nos manuais quanto no cotidiano das bibliotecas universitárias é mais bem compreendido pelos atores entrevistados e, por isso, pode ser avaliado com mais consistência.

Quadro 14 – O modo de avaliação da participação da biblioteca avaliada em redes cooperativas de serviços e/ou informação especializada

| Entrevistado | DSC | Exigência do INEP / MEC |
|---------------------|--|---|
| Bibliotecários | A) Analisam por meio do dossiê apresentado e fazem questionamentos também. | Esse item é avaliado no momento de avaliação dos sistemas de acesso a distância aos recursos bibliográficos e |

| | | |
|-------------------|---|---|
| Supervisor | B) Não questionam. Isso é o primeiro ponto. Se a biblioteca não tem acesso às grandes bases de dados, a avaliação já começa mal. Então é questionada e é avaliada a qualidade de sua rede de informações. | também no item que considera as formas de acesso aos periódicos disponíveis para consulta. A preocupação está sempre em saber se a biblioteca universitária tem acesso às melhores fontes de informação para os cursos que oferece. |
| Avaliador Externo | A gente cobra sim, porque julga importante que a instituição tenha contato com outras na obtenção de informação. | |

Apesar de o grupo (B) dos bibliotecários entrevistados afirmar que esse não é um item cobrado no processo de avaliação da biblioteca, o grupo (A) dos bibliotecários está em consenso com os demais entrevistados da importância para a biblioteca em manter convênio com outras instituições de informação e que este é um item considerado pelos avaliadores externos.

Quadro 15 – O modo como é avaliada a política de desenvolvimento de coleções

| Entrevistado | DSC | Exigência do INEP / MEC |
|---------------------|---|--|
| Bibliotecários | A) Questionam sim, ou veem no dossiê apresentado. Perguntam sobre o percentual da receita direcionado para a manutenção da biblioteca. Perguntam quando é feita a compra. | A política de desenvolvimento de coleções é avaliada de duas maneiras: no âmbito dos cursos ofertados e no âmbito das políticas institucionais. Segue a descrição de cada uma delas: |
| Supervisor | B) Nunca questionaram. Os entrevistados não responderam a questão. Apenas citaram particularidades de suas instituições. | * no âmbito dos cursos ofertados: quando existem políticas institucionais de atualização do acervo no âmbito do curso. As práticas encontram-se consolidadas e institucionalizadas. Há |
| Avaliador Externo | (A) A política de desenvolvimento de coleções tem que atender as exigências do MEC, principalmente com relação ao número de exemplares de bibliografia básica. O mais importante é perceber se a política de desenvolvimento de | indicativos claros de organização e gestão com visão de futuro refletidas em ações |

coleções foi discutida pela instituição e está sendo colocada em prática. A política de atualização do acervo tem que ser aprovada pelo conselho universitário da instituição, isso tem que fazer parte dos documentos oficiais da instituição, se não têm, eles têm de correr atrás disso. Isso tem que constar explicitamente do PDI — Plano de Desenvolvimento Institucional. A gente cobra como a política de desenvolvimento do acervo é executada.

(B) Isso está mais no PDI e na coordenação, para a seleção do acervo. É uma questão que não é da biblioteca, é do colegiado do curso. Deve ser definido fora da biblioteca. Se o professor não solicita, o acervo não cresce.

direcionadas; consistência nas práticas; política institucional assumida pelos atores internos e visível para a comunidade externa. As políticas estão definidas e regulamentadas por dispositivos legais e institucionais e efetivamente implantadas há pelo menos um ano.

* no âmbito das políticas institucionais: quando todas as Políticas Institucionais de aquisição, expansão e atualização do acervo e formas de sua operacionalização são adequadas para a implementação das políticas constantes dos documentos oficiais da IES (PDI, PPI, PPC, etc.); essa adequação resulta e/ou expressa uma diretriz de ação, acessível ao conhecimento da comunidade interna e externa; todas as Políticas Institucionais de aquisição, expansão e atualização do acervo e formas de sua operacionalização estão implantadas; quando existem na IES políticas implementadas para aquisição, conservação e atualização do acervo e que detalhem claramente, entre

outros, os seguintes elementos:

- critérios definidos para a aquisição e conservação do acervo (livros, periódicos, multimeios);
 - indicadores para tomada de decisão, considerando a proposta pedagógica dos cursos e as prioridades para as bibliografias básicas e complementares;
 - sistemática regular de aquisição.
-

Há sérios problemas de compreensão do que deve ser exigido no processo de avaliação da formação da coleção da biblioteca. As opiniões emitidas deixaram claro que os bibliotecários entrevistados não atribuem a devida importância ao item, que os supervisores do trabalho dos bibliotecários não compreendem bem o que sejam as políticas de desenvolvimento do acervo, pois no momento da entrevista ficaram citando quais as bibliografias presentes no acervo das bibliotecas, e, por fim, que as políticas de desenvolvimento de coleções ainda não são reconhecidas como o instrumento-base para a formação de um acervo de qualidade que atenda às necessidades de informação da comunidade acadêmica. Já a opinião dos avaliadores divergiu com relação à responsabilidade pelo encaminhamento da questão na instituição.

Ouvir de um avaliador que as políticas de desenvolvimento do acervo são um assunto alheio à biblioteca é no mínimo perigoso, pois demonstra que mesmo tendo as políticas de avaliação externa da biblioteca universitária, essa ainda ocupa posição bastante frágil na estrutura das instituições de ensino. Ou ainda, certo descuido dos bibliotecários em não se colocarem como responsáveis pela elaboração das políticas de desenvolvimento de acervo nas instituições de ensino. Pode também evidenciar a pouca autonomia que o bibliotecário tem dentro da instituição da qual faz parte. Tal afirmativa é reforçada pelo fato de o avaliador ser professor integrante do sistema federal de ensino, sendo, portanto, usuário de bibliotecas acadêmicas.

O mais recomendável pelos instrumentos de avaliação está descrito na opinião emitida pelo grupo (A) dos avaliadores

O mais importante é perceber se a política de desenvolvimento de coleções foi discutida pela instituição e está sendo colocada em prática. A política de atualização do acervo tem que ser aprovada pelo conselho universitário da instituição, isso tem que fazer parte dos documentos oficiais da instituição [...] Isso tem que constar explicitamente do PDI — Plano de Desenvolvimento Institucional. A gente cobra como a política de desenvolvimento do acervo é executada.

Quadro 16 – O modo como é avaliada a equipe da biblioteca

| Entrevistado | DSC | Exigência do INEP / MEC |
|-------------------|--|--|
| Bibliotecários | Perguntaram se tem bibliotecário e se ele tem registro no CRB. Checam se as pessoas estão capacitadas para atender e quantas pessoas trabalham na biblioteca. Perguntam também se há bibliotecário em todos os turnos de aula. | Apesar de esse item não constar expressamente dos manuais de avaliação de cursos e das condições de oferta de cursos, para que todos os outros sejam bem avaliados, é fundamental uma equipe coesa e bem treinada, liderada por bibliotecário, pois é esse profissional que detém a formação técnica necessária para garantir o bom funcionamento da biblioteca universitária. |
| Supervisor | Eles questionam o treinamento da equipe, se há bibliotecários para atender aos turnos de aula, presença de estagiários para trabalhar junto com os bibliotecários. Há uma preocupação muito grande da comissão com a quantidade e qualidade da equipe. | |
| Avaliador Externo | (A) Avalio, mas a estrutura, a formação dessa equipe não são explicitadas pelo MEC de como devem ser constituídas. Isso não está definido. Você não tem essa exigência explicitada de que tem que ter um bibliotecário na biblioteca. Você tem que ter um responsável pela biblioteca, o MEC não exige. (B) Tem que ter um bibliotecário, tem que ter alguém que fale em nome da biblioteca com conhecimento técnico. | |

A gente quer saber a qualificação das pessoas, e eu estou falando do bibliotecário.

(C) A gente se preocupa com a capacitação da equipe, sendo que essa é sempre pequena, nunca tem muita gente e acho que precisaria de ter mais pessoas para orientar melhor os alunos.

O que traz maior preocupação nesse item é a fala do grupo (A) de avaliadores externos sobre a não exigência do MEC da presença de um bibliotecário na biblioteca avaliada, pois se corre um risco imenso haver no setor responsáveis que não detêm conhecimento técnico para organizar o setor, sem falar na possibilidade de descaracterização do ambiente biblioteca. Interessante observar que somente um avaliador entrevistado emitiu essa opinião, todos os outros valorizaram a presença e disseram da necessidade de haver um bibliotecário à frente do setor de biblioteca para uma boa avaliação do mesmo.

De um modo geral, os três atores entrevistados entendem que a base da equipe da biblioteca é o bibliotecário, e que ele precisa estar bem capacitado para que o setor evolua cada vez mais.

Quadro 17 – O modo como são avaliados os equipamentos disponíveis para consulta ao acervo na biblioteca

| Entrevistado | DSC | Exigência do INEP / MEC |
|---------------------|---|---|
| Bibliotecários | (A) Não focam muito, não, em algumas avaliações eles não perguntam nada não. (B) Eles olham para ver se está adequado, se está de acordo com dossiê apresentado. | Este item é avaliado no momento em que se analisam as instalações para o acervo, estudos individuais e em grupo, pois se exige nesse item que haja na biblioteca mobiliário e equipamentos adequados. |

| | |
|-------------------|---|
| Supervisor | Sim, eles avaliam, verificam muito a disponibilidade e qualidade dos equipamentos. |
| Avaliador Externo | (A) O MEC exige que os alunos tenham acesso a terminais de computador, e isso nem precisa estar na biblioteca, esses terminais precisam facilitar para o aluno o acesso à secretaria acadêmica e aos serviços da biblioteca, não tem limite definido. A questão de equipamentos é analisada como um todo na instituição, não há nada específico para a biblioteca. Esse é um item bem tranquilo (B) É sempre o que sobra do laboratório de informática, que não serve mais, e vai para a biblioteca. |

A descrição sobre o modo de avaliação desse item diverge entre os atores envolvidos no processo de avaliação da biblioteca universitária. Percebe-se certo exagero de preocupação por parte dos supervisores e divergência de opiniões entre bibliotecários, já que os do grupo (A) dizem que esse item não é focado durante a avaliação e os do grupo (B) afirmam que este é um item considerado. Há também divergência sobre o modo como os avaliadores consideram o item, pois o grupo (A) diz que a avaliação dos equipamentos é considerada como um todo na instituição e o grupo (B) afirma que considera o que está presente na biblioteca, e os acha inadequados já que é sempre o que sobra do laboratório de informática.

Quadro 18 – O modo como é avaliado o horário de funcionamento da biblioteca

| Entrevistado | DSC | Exigência do INEP / MEC |
|---------------------|--|--|
| Bibliotecários | (A) Eles não questionam. (B) Perguntam se a biblioteca funciona nos horários de aula e consideram o | Apesar de esse item não constar expressamente dos manuais de avaliação de cursos e das <u>condições de oferta de cursos,</u> |

| | | |
|------------------------------|---|---|
| Supervisor Avaliador Externo | <p>horário satisfatório.</p> <p>Questionam sim, pressionam inclusive. (A) O MEC não faz nenhuma exigência com relação a esse item. O que se exige é, se a instituição tem curso noturno, a biblioteca tem que abrir no período da noite, ou seja, a biblioteca tem que funcionar em todos os turnos em que há curso.</p> <p>(B) Sabe que eu não sei, eu não me recordo de ter uma regra específica para o horário de funcionamento e nem se isso é questionado no momento da visita.</p> <p>(C) Questiono sim, eu acho que é um compromisso da instituição de ensino superior atender ao público externo.</p> | <p>para que todos os outros sejam bem avaliados, a manutenção de um horário regular de funcionamento é fundamental para garantir o acesso dos usuários ao que é oferecido pela unidade de informação.</p> |
|------------------------------|---|---|

A avaliação desse item não é uma constante nos processos de avaliação, isso fica evidente ao perceber as respostas do grupo (A) dos bibliotecários e do grupo (B) dos avaliadores entrevistados, ambos demonstram dúvida sobre a avaliação do item. Já os grupos (B) dos bibliotecários, (A) e (C) dos avaliadores, bem como os supervisores dos bibliotecários consideram que seja algo importante de ser avaliado.

Quadro 19 – O modo como é avaliado o espaço físico da biblioteca

| Entrevistado | DSC | Exigência do INEP / MEC |
|---------------------|---|---|
| Bibliotecários | <p>(A) Consideram satisfatórios, pela análise do dossiê apresentado.</p> <p>(B) Eles olham tudo, a acessibilidade, se a sala de estudo em grupo fica cheia e sempre pedem para ver projetos de ampliação.</p> | <p>Quando todas as Instalações para o acervo, estudos individuais e em grupo são adequadas para a implementação das políticas constantes dos documentos oficiais da IES</p> |
| Supervisor | Eles perguntam e são averiguadas as | |

Avaliador
Externo

condições, inclusive eles contam quantas mesas e cadeiras nós temos e fazem a relação disso com o número de alunos que temos. Analisam os ambientes de estudo individual e em grupo.

(A) Tem que ter os ambientes de sala de estudo em grupo, sala de estudo individual, ambiente de leitura, iluminação adequada, circulação de ar, acessibilidade para portadores de deficiência. É um dos mais bem desenhados na instituição.

(B) Quando existem espaços de discussão em grupo nunca são devidamente isolados, sempre passa barulho para os outros ambientes.

(PDI, PPI, PPC, etc.); essa adequação resulta e/ou expressa uma diretriz de ação, acessível ao conhecimento da comunidade interna e externa; todas as Instalações para o acervo, estudos individuais e em grupo atendem aos adequados requisitos de dimensão para o número de usuários, acústica, iluminação, ventilação, mobiliário e limpeza; quando as instalações para o acervo da biblioteca atendem aos seguintes requisitos:

- condições de armazenagem de modo a assegurar a boa conservação do acervo;
- mobiliário e equipamentos adequados;
- condições de acesso por meio de catálogos informatizados disponíveis para o público, permitindo a consulta por, no mínimo, autor, título e assunto; quando a biblioteca conta com espaço e mobiliário adequados aos estudos individuais e que atendem totalmente às necessidades dos alunos e professores; quando a biblioteca conta com espaços isolados acusticamente e mobiliário adequado para estudo em grupo

e que atendem totalmente às necessidades dos alunos e professores.

Percebe-se consenso na importância de se avaliar o ambiente da biblioteca entre os atores envolvidos no processo de avaliação de cursos. Embora tenha sido afirmado pelo grupo (A) de avaliadores externos que a biblioteca é um dos ambientes mais bem desenhados na instituição, há que se considerar a necessidade de isolamento acústico do ambiente de estudo em grupo, tendo em vista o afirmado pelo grupo (B) de avaliadores.

A próxima pergunta a ser analisada considera a opinião dos entrevistados sobre os itens utilizados para avaliar a biblioteca universitária. Questiona-se se eles são suficientes para revelar o desempenho da biblioteca para o bom andamento dos cursos e do processo de ensino-aprendizagem. Corresponde ao item 08 dos roteiros de entrevista com bibliotecários (apêndice A) e com avaliadores externos (apêndice C) e à questão de número 05 do roteiro de entrevista com responsável pela supervisão dos bibliotecários e da biblioteca da instituição (apêndice B). Seguem os quadros com os DSC dos entrevistados:

Quadro 20 - A opinião dos entrevistados sobre os itens utilizados para avaliar a biblioteca universitária

| Entrevistado | DSC |
|---------------------|---|
| Bibliotecários | (A) Eu acho que o papel não, porque eu percebi que é muito mais uma avaliação quantitativa do que qualitativa; a avaliação não é uniforme; além disso, o tempo que eles têm para avaliar toda a instituição é muito curto. E ainda, todo esse processo de avaliação deveria ser aliado a uma presença constante na instituição. |
| | (B) Eu acho que sim, porque eles avaliam tudo. E ainda, dentro de cem pontos atribuídos à instituição, você é responsável por quarenta. Acho que eles não deveriam ser menos rigorosos, e o |

| | |
|-------------------|---|
| Supervisor | <p>MEC cobrando isso tudo ajuda bastante a melhorar a qualidade da biblioteca.</p> <p>(A) Eu acho que poderia ser um pouco mais rigoroso. A biblioteca é o pulmão da instituição, acho que muitas vezes os itens avaliados são muito flexíveis. A biblioteca vai muito além disso. Eu acredito que haja uma fragilidade no processo de avaliação, há uma dissociação entre o que poderia efetivamente ser feito e aquilo que se apresenta às comissões. A avaliação do suporte técnico, do trabalho com as informações presentes no acervo, fica muito a desejar, efetivamente não é avaliado.</p> |
| Avaliador Externo | <p>(B) Todos os itens são bastante completos, porque perpassa a necessidade do usuário, a necessidade do acervo propriamente dita, a capacitação / qualificação do bibliotecário, registro em órgão profissional, espaço para estudo em grupo, estudo individual e outras políticas mais.</p> <p>(A) Acredito que até o momento sim. Se você vê que os principais itens solicitados pelo MEC estão sendo atingidos, você julga aquela biblioteca capaz de atender aos cursos daquela instituição. Talvez o ponto fundamental seja a política de fomento para a biblioteca. Então o que eu acho mais importante é ver a política de renovação de acervo. Muitas vezes eles não têm uma política clara de destinação de verbas para isso e nem fazem essa renovação com frequência. O que a instituição tem que garantir é o livro ser utilizado pelo professor e pelo aluno. Há que se lembrar que a avaliação da biblioteca impacta lá no projeto pedagógico, no PDI.</p> <p>(B) Gostaria de aumentar que o número de funcionários fosse um qualificador. Poderia ser por regras objetivas. Hoje isso é subjetivo e ainda cabe recurso para o que é avaliado.</p> |

Nessa questão tem-se uma polarização das opiniões, a formação do grupo que acredita que os itens avaliados não conseguem demonstrar o desempenho da biblioteca no bom andamento do curso e do grupo que acredita que esses itens destacam o bom desempenho da

biblioteca junto aos cursos de graduação avaliados. Há que se destacar algumas opiniões de ambos os grupos:

- Grupo que opinou sobre a não completude dos itens de avaliação:

Bibliotecários grupo (A): “Eu acho que o papel não, porque eu percebi que é muito mais uma avaliação quantitativa do que qualitativa [...]”. Merece destaque aqui a afirmação de que a avaliação não é uniforme, ou seja, cada instituição avalia a biblioteca atribuindo pesos diferentes aos mesmos itens.

Supervisores grupo (A): “Eu acho que poderia ser um pouco mais rigoroso. [...] acho que muitas vezes os itens avaliados são muito flexíveis. [...] Eu acredito que haja uma fragilidade no processo de avaliação, há uma dissociação entre o que poderia efetivamente ser feito e aquilo que se apresenta às comissões”. Com essa opinião percebe-se que há nas instituições avaliadas a cultura de se preparar a biblioteca para a visita do MEC, o que não deveria ser praticado, pois a avaliação deveria refletir o cotidiano da biblioteca e não uma situação preparada para avaliação. Percebem-se aqui evidências da ideologia neoliberal no ambiente da biblioteca universitária, pois, ao preparar a biblioteca especificamente para obter bom resultados na avaliação externa empreendida pelo INEP / MEC, valoriza-se mais a manutenção da instituição de ensino no mercado do que a importância de manter essa unidade de informação apta a dar suporte ao processo de ensino-aprendizagem. E o mais triste que isso é perceber, pela fala dos entrevistados, que o trabalho desempenhado pelos bibliotecários que realmente influenciam na formação dos alunos não é avaliado: “A avaliação do suporte técnico e do trabalho com as informações presentes no acervo fica muito a desejar, efetivamente, não é avaliado”.

Avaliadores grupo (B): “Gostaria de aumentar que o número de funcionários fosse um qualificador. Poderia ser por regras objetivas. Hoje isso é subjetivo e ainda cabe recurso para o que é avaliado”. Com certeza a existência de regras objetivas diminuiria consideravelmente a subjetividade e as divergências no modo de avaliação dos itens da biblioteca.

- Grupo que opinou sobre a completude dos itens avaliados na biblioteca:

Bibliotecários grupo (B): “[...] dentro de cem pontos atribuídos à instituição você é responsável por quarenta. [...] e o MEC cobrando isso tudo ajuda bastante a melhorar a qualidade da biblioteca”. Essa opinião evidencia o fator punitivo como o responsável pela melhoria das condições da biblioteca, estão claros aqui os efeitos produzidos pelas políticas neoliberais nessa unidade de informação. O risco é trocar a conscientização da necessidade da biblioteca no ambiente acadêmico pela punição, pois, caso futuramente a punição for diminuída ou não exista mais, todo o trabalho de melhoria da biblioteca poderá ser perdido,

ou ainda a biblioteca poderá ser subutilizada. Está evidente que o processo de avaliação externa contribuiu expressivamente com a melhoria das condições de funcionamento das bibliotecas universitárias, mas o problema que se encontra está justamente na motivação da melhoria, que ocorreu por motivação neoliberal, pelo desejo de fazer do ensino superior um mercado rentável de formação profissional.

Supervisores grupo (B): “Todos os itens são bastante completos, porque perpassam a necessidade do usuário, a necessidade propriamente dita do acervo, a capacitação / qualificação do bibliotecário, registro em órgão profissional, espaço para estudo em grupo, estudo individual e outras políticas mais”.

Avaliadores grupo (A): “[...] Se você vê que os principais itens solicitados pelo MEC estão sendo atingidos você julga aquela biblioteca capaz de atender aos cursos daquela instituição. Talvez o ponto fundamental seja a política de fomento para a biblioteca. [...] Há que se lembrar que a avaliação da biblioteca impacta lá no projeto pedagógico, no PDI”. Como já expresso pelos avaliadores, há outros serviços disponibilizados na biblioteca e pelo bibliotecário, que também auxiliam na formação profissional do aluno de graduação e que vão além da consulta ao livro, há que se considerar o acesso aos periódicos científicos, às bases de dados estatísticas, aos experimentos realizados em instituições especializadas, entre outros, que ultrapassam o acesso ao livro e cujo acesso é garantido pela biblioteca universitária. Um fator importantíssimo levantado por esse grupo de opiniões é o impacto da avaliação da biblioteca na avaliação de outros itens, tais como o PDI e o Projeto Pedagógico do Curso.

Na próxima questão a ser considerada, perguntou-se aos entrevistados se eles excluiriam ou incluiriam algum item no formulário de avaliação da biblioteca universitária utilizado pelos avaliadores externos. Esta questão corresponde ao item 09 dos roteiros de entrevista com bibliotecários (apêndice A) e com avaliadores externos (apêndice C), e à questão de número 06 do roteiro de entrevista com responsável pela supervisão dos bibliotecários e da biblioteca da instituição (apêndice B). Seguem suas respostas:

Quadro 21 – Exclusão ou inclusão de algum item no formulário de avaliação da biblioteca universitária utilizado pelos avaliadores externos

| Entrevistado | DSC |
|----------------|----------|
| Bibliotecários | (A) Não. |

(B) Incluiria um bate-papo com o usuário, com a instituição, o coordenador de curso, o professor, sobre o papel da biblioteca na

| | |
|-------------------|--|
| Supervisor | <p>instituição, isso porque o MEC apertando mais, mais será dada atenção para a qualidade da biblioteca e são os alunos que ganham com isso. Acho que eles poderiam melhorar alguns itens.</p> <p>(A) Eu não excluiria nenhum item, eu acrescentaria mais itens. Eles poderiam passar mais tempo na biblioteca [...]. São feitas perguntas muito rápidas e que não são capazes de avaliar a efetiva integração da biblioteca com o desenvolvimento dos cursos.</p> <p>(B) Eu até excluiria, mas na falta de indicadores, se eu excluir, eu pioro a situação. Se nós tivermos melhores indicadores, mais mensuráveis, aí eu posso excluir vários dos que temos hoje. Teria que desenvolver novos e melhores indicadores para haver uma avaliação qualitativa da biblioteca.</p> <p>(C) Eu não teria sugestões do que excluir ou acrescentar porque o manual é bastante analítico e ajuda você a elaborar uma política de funcionamento, de fazer com que se tenha uma biblioteca que realmente atenda ao aluno.</p> |
| Avaliador Externo | <p>(A) Não, as coisas têm de ser analisadas como um todo. Eu acho que a parte da biblioteca está bem definida para o momento, porque ela pega a parte do acervo, do acesso, do espaço físico.</p> <p>(B) Eu acho que está tudo bem coberto, só a questão do periódico que eu acho que poderia ter um peso maior.</p> |

Há, para essa questão, quatro grupos de opiniões. O primeiro deles é o grupo dos que não incluiriam nem excluiriam nada, formado por bibliotecários (A) e avaliadores externos (B). Já o segundo grupo é formado por aqueles que incluiriam algo no processo de avaliação, seja um “um bate-papo com o usuário, com a instituição, o coordenador de curso, o professor, sobre o papel da biblioteca na instituição”, formado pelos bibliotecários (B), seja maior rigor no processo de avaliação para que aspectos qualitativos do trabalho do bibliotecário possam ser percebidos e analisados, composto por supervisores (A), ou ainda, maior peso na avaliação dos periódicos disponíveis na biblioteca, conforme sugestão dos avaliadores externos (B).

O terceiro grupo é formado por aqueles que acreditam na necessidade de melhoria geral nos indicadores de avaliação e é formado pelo grupo (B) dos supervisores. E por fim, há aqueles que estão satisfeitos com os itens elencados para avaliação, que servem, inclusive, de guia para o bom funcionamento de uma biblioteca, grupo este formado pelos supervisores (C) e avaliadores externos (A).

A última questão comum aos três roteiros de entrevistas busca obter a opinião dos entrevistados sobre o que eles consideram fundamental para a biblioteca demonstrar sua importância para o bom desempenho dos cursos oferecidos pela instituição avaliada. Corresponde ao item 10 dos roteiros de entrevista com bibliotecários (apêndice A) e com avaliadores externos (apêndice C) e à questão de número 07 do roteiro de entrevista com responsável pela supervisão dos bibliotecários e da biblioteca da instituição (apêndice B). Seguem suas respostas:

Quadro 22 – O que é fundamental para a biblioteca demonstrar sua importância para o bom desempenho dos cursos oferecidos pela instituição avaliada

| Entrevistado | DSC |
|---------------------|---|
| Bibliotecários | (A) Maior interesse da diretoria, ampla utilização por professores e um bom relacionamento entre eles e o bibliotecário, pois isso melhora nossos serviços e faz com que participemos ativamente do processo de ensino-aprendizagem. (B) Trabalho e disciplina, tem que ter gente muito boa de serviço. (C) Bom relacionamento com o usuário e equipamentos que atendam melhor às necessidades da biblioteca. |
| Supervisor | (A) Dentro da instituição eu acho que é oferecer possibilidades de integração entre os bibliotecários e os docentes. O bibliotecário tem de ser tido como um gestor de um lugar importantíssimo dentro da instituição, que tem um peso de 40% na avaliação do MEC. Ele precisa incentivar que os alunos utilizem os serviços e o acervo disponível, é a ação que decorre dos itens avaliados. A |

avaliação visa a provocar isso, a efetiva utilização da biblioteca.

(B) Suporte informacional - o papel que a biblioteca tem nessa conexão entre o profissional que está se formando, o pesquisador de pós-graduação e a informação é o que traz qualidade. Se você não tiver pessoas conscientes, engajadas com a proposta institucional, como é que você leva isso pra frente? É um conjunto de fatores que dão a exata dimensão da importância da biblioteca no contexto institucional.

Avaliador Externo

(A) Eu acho que o processo de avaliação como um todo contribui para a qualidade, mas acho que não basta isso. Tem que levar em consideração Enade, avaliação interna da instituição. E o que eu acho fundamental na biblioteca é uma política de atualização de acervo. Isso porque quando o professor busca outras fontes para desenvolver o curso dele, a bibliotecária não deve ficar sofrendo para isso ser atendido. É isso que a gente quer evitar.

(B) A gente costuma ser sempre positivo e busca perceber se aquele ambiente é utilizado pelos alunos, que eu acho o fator mais importante. E o Sinaes, como todo sistema, como todo plano, está passando por aperfeiçoamentos. O próprio esquema de pontuação, a frequência das visitas *in loco*, o tempo de duração dessas visitas têm passado por mudanças.

(C) Um bom acervo e funcionários muito bem educados e dispostos a ensinar.

(D) Ela em si não pode deixar de existir, as bibliotecas são muito importantes, não só por uma questão acadêmica, pedagógica, mas também por uma questão cultural. O que está em questão é o espaço de construção da identidade cultural científica e de crescimento do conhecimento em um dado período de tempo. Algumas instituições colocam a existência da biblioteca como o atendimento a mais um requisito do MEC e acabam fazendo o

mínimo. A biblioteca configura-se como um espaço de reflexão e construção da cultura, ela está ali não só para atender ao MEC, mas para atender a uma comunidade. Boas bibliotecas redundam em bons cursos.

Das respostas obtidas há que se destacar a do grupo (D) de avaliadores externos em que se encontra a melhor definição do motivo de haver bibliotecas universitárias, já que é enfocado o papel cultural das bibliotecas no ambiente acadêmico e sua vocação natural para a preservação da história da ciência e da pesquisa científica. Merecem destaque as palavras:

[...] Algumas instituições colocam a existência da biblioteca como o atendimento a mais um requisito do MEC e acabam fazendo o mínimo. A biblioteca configura-se como um espaço de reflexão e construção da cultura, ela está ali não só para atender ao MEC, mas para atender a uma comunidade [...].

O grupo (A) dos supervisores levanta a questão de que a avaliação das bibliotecas objetiva a efetiva utilização desse setor, e essa opinião pode ser completada pelo que foi expresso pelo grupo (C) dos avaliadores externos, bem como pelo grupo (B) dos supervisores, os quais afirmam que uma boa equipe de trabalho é fundamental para garantir o bom atendimento às demandas informais do ambiente acadêmico.

Já o grupo (A) dos avaliadores externos afirma que o que vai garantir a importância da biblioteca no ambiente acadêmico é uma política de desenvolvimento de acervos adequada às necessidades da instituição e sua efetiva aplicação. E isso contribui com o sucesso das atividades acadêmicas desenvolvidas pelos professores, assim como daquelas propostas aos alunos.

6.2 ANÁLISE DOS QUESTIONAMENTOS COMUNS A DOIS ENTREVISTADOS

A questão “o que os avaliadores externos quiseram olhar / verificar no momento da avaliação” foi feita aos bibliotecários e aos supervisores de seus serviços com o objetivo de perceber qual o enfoque central da avaliação de biblioteca na visão dos entrevistados. Seguem as respostas obtidas:

Quadro 23 – O que os avaliadores externos quiseram olhar / verificar no momento da avaliação

| Entrevistado | DSC |
|---------------------|--|
| Bibliotecários | A) Eles querem ver o acervo, a quantidade de livros indicados, a |

presença de bibliografia básica e complementar, os periódicos, o estado em que o livro está, o estado de conservação e utilização do livro. Se o livro estiver zerado, é porque ele não está sendo usado.

Supervisor B) Eles querem ver como que o aluno usa a biblioteca
(A) Eles querem saber a relação do que está no sistema com o que está no acervo. Algumas comissões pedem também as notas fiscais dos livros para ter a certeza de que o livro faz parte do acervo da instituição. Querem saber se a biblioteca empresta ou não livros, se o pesquisador consegue achar o livro sozinho, se os livros são atualizados, se os livros indicados no plano de ensino coincidem com o acervo da biblioteca.

(B) Analisam alguns serviços, acervo e estatística. Apesar de terem o roteiro, os avaliadores se pautam muito na sua postura e no que você apresenta sobre a biblioteca. Vai muito mais de quem recebe do que de quem avalia.

Os entrevistados tocam em pontos importantíssimos da avaliação, e os mais cobrados pelos avaliadores são o acervo - livros e periódicos - e o modo como a biblioteca é utilizada pelo aluno, se o aluno consegue se movimentar de maneira autônoma e ágil na biblioteca para encontrar as informações buscadas. Mas o enfoque maior é na coleção, se os livros fazem parte mesmo do acervo da biblioteca ou não, se são utilizados. Foi destacado também pelo grupo (B) de supervisores que o MEC se pauta muito mais pela postura do avaliado do que pelos manuais de avaliação.

A questão 06 presente em ambos os roteiros de entrevista dos bibliotecários responsáveis pelas bibliotecas avaliadas (apêndice A) e dos avaliadores externos (apêndice C) reza: “Qual o papel que a biblioteca universitária tem no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição? Em quais aspectos você acredita que ela deva contribuir?”. A intenção presente é perceber a opinião dos atores que têm meios para influenciar a qualidade apresentada pela biblioteca universitária no meio acadêmico. Seguem as respostas:

Quadro 24 – Qual o papel que a biblioteca universitária tem no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição? Em quais aspectos você acredita que ela deva contribuir?

| Entrevistado | DSC |
|-------------------|---|
| Bibliotecários | <p>A) A biblioteca é um órgão que auxilia docentes e discentes para o bom desempenho dos cursos, é uma extensão da sala de aula, um espaço de estudo, de difusão do conhecimento. Porque o aluno não vai comprar todos os livros de que ele vai precisar no curso dele, e aí eles vêm aqui na biblioteca e acham o suporte de que precisam. E assim a biblioteca consegue ter um papel ativo no desempenho dos cursos da instituição</p> |
| Avaliador Externo | <p>B) O principal aspecto para o qual a biblioteca deve contribuir é na pontuação do curso no MEC. E se a biblioteca tiver que perder pontos na avaliação, a diretoria deve estar muito consciente de que está sujeita a ser mal-avaliada em alguns itens.</p> <p>(A) É impossível um curso funcionar sem a biblioteca. O coração da instituição é o trânsito do aluno na biblioteca, utilizando os livros. Muita gente menospreza isso. Eu acho que nada substitui o aluno ir ao ambiente da biblioteca, ter um contato com aquele material. A Internet não é solução para tudo, é preciso que os alunos consultem os livros também. O que a gente incentiva é não só o uso dos livros, mas também a atualização do acervo.</p> <p>(B) Antigamente, a biblioteca era mais necessária, com os documentos físicos. Hoje em dia, com o advento da Internet, não há uma necessidade de haver livros na biblioteca, porque você acha muito conteúdo na Internet. E o que acontece hoje é uma subutilização da biblioteca. Colocar todo esse peso na biblioteca... não é que não precise, mas não é tanto assim. Tem hora que ela vira um elefante branco. Não é porque a instituição tem uma boa biblioteca que ela terá um bom curso. O nosso aluno não está direcionado para pesquisa, ele não tem tempo, ele trabalha o dia todo e vai para a instituição à noite, então não vai adiantar ter uma excelente biblioteca se o aluno não usa.</p> |

Para esta questão há respostas que caminham na linha da avaliação para emancipação e outro conjunto de respostas que demonstram o caráter regulador, portanto, neoliberal, do processo de avaliação. O grupo de bibliotecários (A) e de avaliadores externos (A) concorda que a avaliação é um procedimento necessário para verificação do modo de execução de algo com o caráter agregador das boas experiências colhidas entre os pares no cotidiano. Eles reconhecem a importância da biblioteca para o processo de formação acadêmica, e consideram a biblioteca sua parte integrante.

Já o grupo de bibliotecários (B) e de avaliadores externos (B) considera que a biblioteca deve contribuir primordialmente para a avaliação do MEC, que a presença dela no cenário acadêmico decorre de uma exigência do processo de avaliação de curso. Mais uma vez, percebe-se claramente a influência neoliberal nas colocações dos entrevistados, pois reduz toda gama de produtos e serviços qualitativos oferecidos por essa unidade de informação em quesitos quantitativos. Isso porque esse tipo de ação reducionista promove o simples balanço das dimensões mais visíveis e facilmente descritíveis da biblioteca universitária. Esse tipo de análise empobrece a relação mantida entre a biblioteca e seus usuários e não abre espaço para o debate e ações de melhoria. Como enfatizado por Dias Sobrinho (2000), a mera comparação e o estabelecimento de ‘ranking’ entre as bibliotecas e instituições avaliadas não promovem melhorias e, por consequência, a qualidade.

Além disso, percebe-se que há uma tendência entre os avaliadores do grupo (B) em acreditar que o acervo eletrônico disponível na rede mundial de computadores oferece toda gama de informação necessária à formação profissional do estudante. Que o estudante tem a tendência natural de não utilizar a biblioteca somente pelo fato de ele ser um aluno trabalhador, que frequenta suas aulas no período noturno. E por isso ele não será também um aluno pesquisador, por consequência, a biblioteca fica dispensada do processo de ensino-aprendizagem. O que não está sendo considerado aqui são os diferentes serviços prestados pelas bibliotecas ao aluno que estuda e trabalha, bem como aos demais, tais como empréstimo da coleção, os serviços de alerta, de disseminação seletiva da informação, de comutação bibliográfica, de orientação para normalização de trabalhos acadêmicos, entre outros. Como bem enfatizado pelo grupo (A) de avaliadores: “O coração da instituição é o trânsito do aluno na biblioteca, utilizando os livros. Muita gente menospreza isso. Eu acho que nada substitui o aluno ir ao ambiente da biblioteca, ter um contato com aquele material”.

A questão relacionada ao tempo de permanência da comissão nas dependências da biblioteca avaliando-a é comum aos roteiros de avaliação dos bibliotecários responsáveis pelas bibliotecas (apêndice A) e dos supervisores do trabalho dos bibliotecários (apêndice B).

O objetivo é perceber na fala dos entrevistados se a percepção sobre o processo de avaliação é coincidente. Seguem as respostas:

Quadro 25 – Tempo de permanência da comissão nas dependências da biblioteca durante a avaliação externa

| Entrevistado | DSC |
|---------------------|--|
| Bibliotecários | Varia, não sei precisar, cerca de 30 minutos a duas horas. |
| Supervisores | (A) Cada comissão tem um perfil diferente, algumas já demoraram vinte minutos, outras duas horas avaliando a biblioteca. Para reconhecer, ficou mais tempo e, para autorizar, ficou menos tempo. Até porque no reconhecimento há mais detalhes que precisam ser vistos. E para autorizar é só a verificação da bibliografia dos dois primeiros períodos. (B) Nas avaliações anteriores, a média era de quarenta a cinquenta minutos. Estas últimas têm demandado um pouco mais de tempo, cerca de uma hora e trinta a duas horas. |

Percebe-se que, mesmo os supervisores apresentando mais explicações que os bibliotecários, a variação de tempo de permanência da comissão na biblioteca universitária é sempre a mesma - de trinta minutos a duas horas - variando somente de acordo com a natureza da avaliação, se para autorização ou reconhecimento de curso, ou ainda avaliação institucional.

Com o fim das perguntas comuns a mais de um entrevistado, passa-se a seguir à análise das perguntas feitas diretamente a cada ator do processo de avaliação entrevistado, sendo o primeiro deles o bibliotecário responsável pela biblioteca avaliada.

6.3 ANÁLISE DOS QUESTIONAMENTOS FEITOS AOS BIBLIOTECÁRIOS ENTREVISTADOS

A primeira pergunta feita aos bibliotecários entrevistados procura saber se eles já conheciam o processo de avaliação da biblioteca universitária ou se eles o conheceram por ocasião da visita à biblioteca da instituição na qual trabalham. Foi possível obter dois DSC entre os entrevistados: um dos que já conheciam o processo de avaliação do MEC e outro que passou a conhecê-lo por ocasião da visita dos avaliadores externos à instituição em que trabalham. São eles:

Quadro 26 – Bibliotecários entrevistados já conheciam ou não o processo de avaliação da biblioteca universitária ou se conheceram por ocasião da avaliação externa

DSC dos Bibliotecários

A) Não tinha nenhuma experiência anterior, por isso não conhecia. Vi parcialmente na universidade e conheci devido à visita do MEC. Depois disso, o conhecimento sobre os instrumentos de avaliação passou a fazer parte das minhas atribuições.

B) Sim, e, a partir disso, eu preparo a biblioteca.

A próxima questão versou sobre a preparação dos bibliotecários para a visita da comissão externa de avaliadores. Para esse caso, há duas situações: daqueles que foram apoiados pela diretoria durante o processo de preparação para recepção da visita de avaliação, buscando envolver a todos em todas as áreas, e dos que buscaram se instruir por conta própria e ainda ajudaram a instituição em outros itens. Isso comprova que, em muitas instituições, o bibliotecário ou o responsável pela biblioteca é quem tem que dar o primeiro passo para o reconhecimento da importância desse setor na instituição. Segue o DSC obtido:

Quadro 27 – Preparação dos bibliotecários para a visita da comissão externa de avaliadores

DSC dos Bibliotecários

A) Não, participei de um curso de como preparar a biblioteca para a avaliação.

B) Eu estudei as normas e a diretoria deu um excelente suporte e todos os funcionários são envolvidos nos procedimentos preparatórios para a visita.

Na questão de número três do formulário de entrevista com o bibliotecário, questiona-se sobre quem foi o destinado a acompanhar a comissão de avaliadores no momento da visita à biblioteca universitária. O objetivo era perceber o grau de confiança que a instituição tem no bibliotecário responsável pela biblioteca. O que se percebeu entre os entrevistados foi um grupo de instituições que confiam plenamente nos responsáveis pela biblioteca e não enviam nenhum representante da instituição além do bibliotecário. E há outras instituições que preferem acompanhar a comissão e supervisionar o que o bibliotecário vai dizer sobre a biblioteca.

Percebe-se também que em nenhum momento o bibliotecário é excluído do processo de avaliação da biblioteca. Alguns chegam a ficar responsáveis por outros itens relacionados à avaliação, como o responsável B, que também comanda a parte administrativa da instituição.

Isso demonstra grande confiança por parte da instituição no profissional que está à frente da biblioteca. Abaixo os DSC dos entrevistados:

Quadro 28 – Responsável por acompanhar a comissão de avaliadores no momento da visita à biblioteca universitária

DSC dos Bibliotecários

A) Sim, eu acompanhei a avaliação.

B) A diretoria, o coordenador do curso e os funcionários também acompanharam.

Segue abaixo reprodução da fala do responsável B, em destaque o momento no qual relata sua responsabilidade por outros setores avaliados na instituição:

“Sim, todo o processo. Porque, como eu sou responsável pela área administrativa, tenho que ter um relacionamento muito próximo dos avaliadores e por isso acompanho a avaliação de todos os setores. Normalmente eles chegam e conversam com o diretor da escola, a mantenedora. E a partir daí o diretor chama o coordenador do curso que está sendo avaliado e passam a primeira manhã ali, analisando o projeto pedagógico do curso e demais relatórios. A partir dessa conversa é que eles montam o roteiro da visita e depois disso é que entramos no acompanhamento aos itens avaliados. No caso específico da biblioteca, eles conversam comigo, depois a gente vai para o espaço. Tudo o que a gente informou no formulário eletrônico, eles checam. Conversam com os funcionários e com os alunos, criando um espaço próprio para conversar sobre a faculdade e sobre os serviços da biblioteca. Algumas comissões escolhem os alunos que serão entrevistados, e outras pedem que a escola faça essa escolha. Isso é aleatório, depende da comissão”.

De modo geral, embora as respostas obtidas na entrevista com os bibliotecários demonstrem que eles se encontram preparados para o momento de avaliação externa, as respostas anteriores não evidenciaram efetividade em suas ações. Como exemplo disso tem-se o momento da avaliação das políticas de desenvolvimento de coleções, questão em que ficou evidente a pouca importância que o bibliotecário atribuiu ao item avaliado e seu pouco envolvimento na definição dessas políticas.

A quarta, a quinta e a sexta perguntas do roteiro de entrevista com o bibliotecário foram analisadas em comparação, ora com as respostas dos supervisores pelo trabalho do bibliotecário, ora com as respostas dos avaliadores externos. Optou-se por esse tipo de análise para se perceber o grau de envolvimento e conhecimento sobre o processo de avaliação através dos destaques das divergências e concordâncias dos entrevistados. Da mesma forma, da sétima à décima questões, as respostas obtidas na entrevista com o bibliotecário foram analisadas em comparação ao que foi expresso pelos demais entrevistados.

6.3 ANÁLISE DOS QUESTIONAMENTOS FEITOS AOS SUPERVISORES ENTREVISTADOS

A primeira questão do roteiro de entrevista com os supervisores pelo trabalho do bibliotecário visa saber como a comissão avaliou a biblioteca, se solicitou acompanhamento de algum representante da instituição, se foram conhecer a biblioteca *in loco*. Segue o DSC dos entrevistados:

Quadro 29 – Como a comissão avaliou a biblioteca, se solicitou acompanhamento de algum representante da instituição, se foram conhecer a biblioteca *in loco*

DSC dos Supervisores

- (A) Visitam a biblioteca.
 - (B) Com relação ao acompanhamento, cada comissão se comporta de um modo, algumas querem ir sozinhas, outras querem a presença da bibliotecária, das atendedoras, da coordenação do curso avaliado.
 - (C) O responsável por cada área avaliada fica incumbido de acompanhar os avaliadores e o chefe do departamento do curso que está sendo avaliado.
 - (D) Eles vão acompanhados pelo coordenador de curso, diretoria e bibliotecário.
-

Percebe-se que cada comissão trabalha de uma maneira com relação ao acompanhamento dos representantes da instituição que está sendo avaliada. O ponto em comum é o fato de todas irem *in loco* para conhecer o trabalho que a biblioteca desenvolve na instituição.

A segunda e terceira perguntas do roteiro de entrevista com o supervisor foram analisadas em comparação com as respostas dos bibliotecários entrevistados. Da quarta à sétima questão as respostas obtidas na entrevista com o supervisor foram analisadas em comparação ao que foi expresso pelos demais entrevistados. Optou-se por esse tipo de análise para se perceber o grau de envolvimento e conhecimento sobre o processo de avaliação através dos destaques das divergências e concordâncias dos entrevistados.

6.4 ANÁLISE DOS QUESTIONAMENTOS FEITOS AOS AVALIADORES EXTERNOS ENTREVISTADOS

Com relação ao roteiro de entrevistas com os avaliadores externos, passa-se à análise das questões direcionadas somente a eles e não coincidentes com os demais roteiros de entrevistas.

A primeira delas versa sobre a oferta de treinamento, por parte do MEC, no roteiro de avaliação externo. Todos os avaliadores entrevistados afirmaram que há oferta de treinamento nos instrumentos de avaliação, bem como material complementar distribuído on-line. Segue o DSC dos entrevistados:

Quadro 30 – Oferta de treinamento, por parte do MEC, no roteiro de avaliação externo

DSC dos Avaliadores Externos

Sim, não só treinamento como também reciclagem em um seminário. E o MEC disponibiliza material *on-line* também para poder orientar sobre as mudanças que ocorrem na legislação. Quando implantaram o programa do Sinaes foi feita uma abertura para os interessados se inscreverem e eles foram então habilitados para trabalhar no programa de avaliação do MEC, por meio do Sinaes. Nós, avaliadores, contamos com um roteiro de indicadores para serem analisados e, para o caso da biblioteca, esse roteiro não tinha um nível de detalhamento muito grande. E quando esse roteiro foi colocado a campo, descobriu-se que alguns pontos deveriam ser modificados. Quase que anualmente nós avaliadores somos convocados para discutir esse roteiro, sugerir alterações, dentre eles, inclusive, a biblioteca.

Na segunda questão solicita-se a periodicidade desses treinamentos nos instrumentos de avaliação. O que os avaliadores externos informam é que não há periodicidade definida para que eles ocorram, mas sempre que acontece mudança significativa na legislação de avaliação de cursos e das instituições, eles são convocados para novo treinamento. A seguir, o DSC apresentado:

Quadro 31 – Periodicidade dos treinamentos nos instrumentos de avaliação

DSC dos Avaliadores Externos

Não tem periodicidade definida não, depende se há alguma mudança na avaliação. Quando abrange todos os itens do roteiro, dura às vezes uma semana. Quando é só um detalhamento sobre determinado item, dura somente um dia.

O que se buscou saber na terceira questão foi o tempo médio de duração de uma visita *in loco* na instituição. As respostas obtidas variaram de quatro a cinco dias, considerando o tempo do traslado. Mantendo o foco no período de efetiva permanência na instituição avaliada, a variação cai para dois a três dias. Segue o DSC:

Quadro 32 – Tempo médio de duração de uma visita *in loco* na instituição

DSC dos Avaliadores Externos

(A) Ela dura cinco dias, dos quais o primeiro e o último são para deslocamento, então a visita dura efetivamente três dias, com exceção da avaliação institucional, que é mais demorada.

(B) Para a avaliação de curso, são dois dias *in loco* e dois dias de traslado. E a de avaliação institucional são cinco dias.

Com relação ao tempo de permanência da comissão de avaliadores na biblioteca, as respostas obtidas indicam que a variação média é de duas horas até uma manhã ou tarde completas, de toda sorte, fica a critério do avaliador. Seguem as respostas obtidas:

Quadro 33 – Tempo de permanência da comissão de avaliadores na biblioteca

DSC dos Avaliadores Externos

(A) Isso fica um pouco a critério do avaliador. A gente vai estar observando como é o controle de entrada e saída dos alunos e dos materiais, como os alunos usam a biblioteca, se o registro é manual ou eletrônico, se tem segurança eletrônica dos livros, como é o manuseio, reposição, manutenção do acervo, que tipo de indexamento usa para os títulos.

(B) Depende se o curso estiver sendo implantado ou autorizado. No credenciamento dos cursos e recredenciamento, a visita é mais demorada, mas não passa de duas horas.

Na autorização, a visita é mais rápida.

(C) Não dura mais que duas horas, geralmente é uma tarde ou uma manhã.

A última questão a ser analisada verifica se o INEP / MEC faz alguma exigência de acompanhamento de representantes da instituição durante a avaliação da biblioteca. O que se

percebeu é que, mais uma vez, isso fica a critério do avaliador. Segue o DSC dos avaliadores para esse item:

Quadro 34 - O INEP / MEC faz alguma exigência de acompanhamento de representantes da instituição durante a avaliação da biblioteca

DSC dos Avaliadores Externos

(A) Com certeza, no início eu faço contato com a bibliotecária e solicito que um representante da instituição me acompanhe, normalmente o coordenador de curso [...] ou um professor, ou um chefe de departamento, ou o diretor acadêmico.

(B) Não é necessário, o que a gente quer é conversar com o bibliotecário livremente e com o pessoal da biblioteca.

6.5 COM A PALAVRA OS ENTREVISTADOS

As entrevistas permitem ainda as seguintes reflexões sobre a contribuição da biblioteca universitária ao processo de avaliação externo das instituições de ensino superior:

→ A avaliação da biblioteca pauta-se muito mais em um procedimento quantitativo do que qualitativo, mesmo com as mudanças instituídas pelo Sinaes, conforme afirmado pelo responsável C: “[...] eu percebi que é muito mais uma avaliação quantitativa do que qualitativa, mas todos esses itens comprovam que a biblioteca pode oferecer um bom serviço. E ainda há um outro ponto, a avaliação não é uniforme, porque muito do que eu lhe respondi aqui algumas comissões questionaram e outras não. A única coisa que é mais uniforme é a quantidade de livros por disciplina / curso avaliado”.

→ O foco da avaliação guarda resquícios da filosofia empregada pelo Exame Nacional de Cursos, pois está nos livros que formam o núcleo didático dos cursos.

→ Percebe-se pouca ênfase nos serviços qualitativos prestados pelos bibliotecários, o que foi inclusive ressaltado pelo supervisor A nas seguintes palavras: “São feitas perguntas muito rápidas e que não são capazes de avaliar a efetiva integração da biblioteca com o desenvolvimento do curso”; e ainda pelo supervisor B: “[...] o roteiro não cobre tudo o que é oferecido pela biblioteca. Por que você percebe hoje quais são os indicadores para avaliar a biblioteca? Você vai ter alguns serviços, acervo e estatística. Será que são só esses indicadores que a biblioteca oferece para uma avaliação qualitativa dos seus serviços? Ela vai mais além, muito mais além e se você não está preparado para o momento da avaliação, você se restringe a responder esses itens mínimos que são solicitados e não demonstra o que

realmente enriquece o trabalho da biblioteca, aquilo que você tem de melhor. Agora, os avaliadores, apesar de terem o roteiro, se pautam muito na sua postura e no que você apresenta sobre a biblioteca.

→ Embora haja problemas no processo de avaliação das bibliotecas universitárias, estas unidades de informação registram grandes melhorias em sua infraestrutura, nas condições para atendimento aos usuários e no reconhecimento do bibliotecário como um gestor dos insumos e demandas que fazem parte do cotidiano da biblioteca. Seguem alguns depoimentos dos entrevistados que confirmam as melhorias:

- Responsável B: “[...] o MEC é muito claro, ele fala para nós que, na avaliação, 60% é da parte pedagógica do curso e 40% é para a biblioteca. Se a biblioteca perder ponto, a parte pedagógica não vai poder perder nada. É a técnica, não tem jeito. Você vai perder ponto por não comprar livro? Por não processar o livro? E são coisas muito fáceis de resolver. E você tem 40 pontos, quase a metade do que está sendo avaliado, você vai perder isso? Não depende de ninguém, só depende da instituição. Eu acho que a escola não quer um bibliotecário técnico, ela quer um bibliotecário gestor para poder gerenciar isso e discutir esses parâmetros com a direção da escola. Com relação à contribuição da biblioteca para o desenvolvimento do curso, é necessária a aproximação do bibliotecário com os professores da instituição. Eu, por exemplo, tenho uma aula na disciplina de metodologia. Uma aula é na biblioteca, e a gente faz uma atividade com os alunos, explica como funciona a biblioteca”.
- Responsável C: “[A biblioteca] Tem um papel muito importante e aqui na instituição a diretoria consegue enxergar a importância desse papel. Ela sabe que a biblioteca é uma extensão da sala de aula, um espaço de estudo, de difusão do conhecimento [...] Aqui é muito incentivado que os professores frequentem a biblioteca, que os alunos venham [...] a maioria valoriza e utiliza muito. Então, com isso, a biblioteca consegue ter um ativo papel no desempenho dos cursos da instituição”.
- Responsável B: “Se melhorou a qualidade do ensino, eu acho que é por causa das avaliações periódicas. E eu vejo um aumento do número de pessoas utilizando a biblioteca, até pelo tipo do aluno que tem entrado na escola, que é um aluno sem dinheiro, que depende mais da biblioteca para estudar”.
- Responsável D: “[...] E o MEC cobrando isso tudo, eu acho que ele cobra bastante e esse método ajuda bastante a melhorar a qualidade da biblioteca. Porque se todos os itens não forem atendidos, o curso não é aprovado”.

- Responsável B: “Hoje a biblioteca existe dentro da instituição e contribui muito para o desenvolvimento do curso, e eu atribuo isso ao rigor da avaliação. Porque antigamente tudo que tinha de ruim era encostado na biblioteca, mas agora isso está bem diferente: “não encosta não, porque senão vão lhe cobrar o encosto lá na frente”. Por que como que com o encosto você constrói um sistema automatizado? Como que com o encosto você orienta o aluno no dia a dia? Como que você alcança, dentro dos cem pontos da avaliação, 40 pontos? Se você colocar gente que não trabalha bem, você vai perder os pontos. Não tem jeito. Então lá tem que ter gente muito boa de serviço, que consiga manter um bom relacionamento com os professores, para complementar o processo de ensino-aprendizagem”. “Esse processo de avaliação com esses requisitos, pra gente foi um negócio, porque você não tem que mendigar mais, você tem que cumprir. Nesse caso mesmo, como que você vai ter um sistema automatizado e on-line se você não tem computador para o aluno fazer pesquisa? Como é que a biblioteca é informatizada se ela não tem um espaço pro aluno digitar o trabalho dele? Esses requisitos, pra gente, foi um *negócio*. Porque agora não tem mais aquela história de deixar para depois, pode até ficar para depois, mas na véspera da visita eles colocam tudo em ordem. E eles não podem deixar para organizar tudo na véspera da visita porque senão o aluno fala: “eles colocaram isso aí só porque o MEC vinha”. Essa avaliação do MEC é uma ferramenta e tanto, foi muito bom! Agora tudo de biblioteca é muito caro, qualquer compra que você faça é sempre 300 mil, 200 mil. E se tem reclamação você fala: “tudo bem... qual nota você quer tirar?”, e acabam comprando, nem que seja na véspera da visita”.

→ Um dos grandes problemas do processo de avaliação das bibliotecas universitárias foi muito bem delineado pelo supervisor A: “A biblioteca é o pulmão da instituição, acho que muitas vezes os itens avaliados são muito flexíveis [...] eu acredito que haja uma fragilidade no processo de avaliação, há uma dissociação entre o que poderia efetivamente ser feito e aquilo que se apresenta às comissões. A avaliação do suporte técnico, do trabalho com as informações presentes no acervo, fica muito a desejar, efetivamente não é avaliado”. Tal afirmação demonstra que o que é posto em análise não consegue avaliar itens relevantes do trabalho realizado na biblioteca, quais sejam, principalmente o contato entre bibliotecário e usuário, o trabalho de pesquisa bibliográfica, a integração biblioteca-professor, entre outros trabalhos de natureza qualitativa.

→ Outro grande problema pôde ser detectado através da análise comparativa das respostas obtidas na entrevista com bibliotecários, supervisores e avaliadores externos para a

maneira como é realizada a avaliação da biblioteca. Percebe-se claramente nas respostas de alguns itens dúvidas sobre o que será avaliado e como será pontuado o que está sendo apresentado pela biblioteca. Podem ser registrados também alguns excessos no atendimento às exigências feitas pelo MEC e, o mais preocupante, o desconhecimento — por parte dos avaliadores — de alguns itens avaliados na biblioteca. Tais constatações podem ser confirmadas pelos depoimentos abaixo:

- Na questão que trata da avaliação dos periódicos, o avaliador B afirma: “O MEC acha que tem que ter, eu acho irrelevante. A biblioteca não precisa mais ter o periódico impresso, se você for na Internet, você acha os periódicos”. Embora haja expressa recomendação que, principalmente, centros universitários e universidades mantenham a coleção de periódicos sempre atualizada, o avaliador citado faz prevalecer o que ele considera mais importante no momento da avaliação.
- Sobre a avaliação das políticas de desenvolvimento de coleções, o MEC exige que elas sejam discutidas e aprovadas pelo conselho universitário da instituição de ensino superior, mas na entrevista com os avaliadores externos foram registradas as seguintes opiniões dos avaliadores D e E:
 - Avaliador D: “Isso está mais no PDI e na coordenação para a seleção do acervo. E isso é um pouco complicado porque você tem que fazer uma reunião com o seu corpo docente para definir a linha teórica que o curso vai seguir. E é o colegiado do curso que precisa criar uma identidade para o curso. É uma questão que não é da biblioteca, é do colegiado do curso. Deve ser definida fora da biblioteca”.
 - Avaliador E: “O que acontece é assim: o corpo docente vai demandando, a base é o professor. Se o professor não solicita, o acervo não cresce. Então eu acho que se tem aí um problema de gestão que muitas vezes impede que o livro esteja disponível na biblioteca”.

É preocupante observar posturas como a apresentada pelo avaliador D em um item que trata da base de sustentação da biblioteca representada pelo seu acervo e demonstra desconhecimento da finalidade do item na biblioteca.

- Com relação à avaliação do acervo de periódicos, percebem-se exageros, em relação ao que o MEC exige, na opinião do responsável B e supervisor A:
 - Responsável B: “A regra fala que a biblioteca deve ter pelo menos três anos dos títulos dos periódicos”.

- Supervisor A: “Há uma cobrança significativa disso, cobram a presença dos periódicos clássicos dos cursos. Relacionam também o tempo de existência do curso e o período coberto pelo acervo de periódicos. Porque muitas bibliotecas compram os periódicos por causa da visita do MEC. Então eles olham se estão lá e se foram manuseados pelos alunos”.

Tais excessos podem estar relacionados à preocupação de se manter a competitividade da instituição no segmento de ensino superior privado.

Comparando essas opiniões à forma como é avaliado o acervo de periódico, conforme descrição dos avaliadores externos A e C será percebido que o fator quantitativo não é avaliado nesse item. O que se avalia é se a biblioteca mantém um ambiente que favorece a leitura.

- Avaliador A: “Não existe uma quantidade específica de títulos que a biblioteca deva apresentar para a comissão, o que se recomenda é que ela tenha assinatura de periódicos técnicos, jornais, revistas de conhecimentos gerais, que seja um ambiente que favoreça a leitura. Mas não há um elenco de itens a serem apresentados, que vai dos critérios da instituição e das atividades que ele propõe para formação”.

- Avaliador C: “É verificado, mas a gente tem levado em consideração muitas variáveis, por exemplo, se a instituição é uma faculdade, ela não é obrigada a fazer pesquisas, então a gente não cobra tanto a presença dos periódicos científicos. A gente cobra a presença de periódicos de conhecimentos gerais. Agora, se é uma universidade, ou um centro universitário e tem que ter pesquisa, aí o enfoque é completamente diferente, a exigência é maior”.

- Outro exagero percebido está relacionado com a avaliação do espaço físico. O responsável B considera que há necessidade de o número de assentos disponíveis na biblioteca ser proporcional ao número de alunos matriculados: “A gente faz aquela conta de tantos assentos por número de alunos matriculados e eles sempre pedem pra ver projetos de ampliação”. Já o avaliador A esclarece que: “Tem que ter os ambientes de sala de estudo em grupo, sala de estudo individual, ambiente de leitura, iluminação adequada, circulação de ar. É verificado se o número de assentos ou de mesa é adequado, não existe nenhuma proporção estatística do número de assentos por número de alunos matriculados não. É simplesmente, é suficiente ou não”. Estas afirmações foram endossadas pelo avaliador B: “[...] é recomendado que haja cabines individuais, cabines para discussão em grupo, ambiente de leitura, acessibilidade para

portadores de deficiência. E eu não me lembro de ter números específicos de assentos por quantidade de alunos, a gente não entra nesse nível de detalhamento”.

- Detectou-se que o maior ponto de coesão sobre a forma de avaliação de um item está na descrição da análise do item A – Bibliografias básica e complementar, mas ainda assim há divergências relacionadas à quantidade de exemplares a serem adquiridos dos títulos que formam ambas as coleções. Há ainda a argumentação do avaliador A sobre a possibilidade de o professor não indicar bibliografia complementar.

O que torna essas observações interessantes é justamente o fato de elas permitirem comparar o grau de conhecimento e envolvimento que bibliotecários, supervisores e avaliadores externos demonstram ter no processo de avaliação das bibliotecas universitárias. Conhecer as reflexões desses atores sobre a importância da biblioteca durante a avaliação externa das instituições de ensino superior privadas, bem como nas ações de ensino-aprendizagem, permite o vislumbramento do futuro dessas unidades de informação no ambiente acadêmico que passa pela definição do papel que a biblioteca universitária deverá assumir no ambiente universitário. Ela poderá ser mais um instrumento de competitividade e validação do modelo neoliberal de organização do ensino superior, ou uma ativa participante nas atividades de ensino-aprendizagem desenvolvidas na formação técnica e/ou científica.

Além disso, percebeu-se, no momento da análise do que o INEP / MEC avaliam, que o bibliotecário não tem total domínio sobre os itens avaliados. Os avaliadores externos e os supervisores demonstraram ter maior esclarecimento sobre os parâmetros de avaliação da biblioteca universitária. O fato de a opinião dos bibliotecários divergir sobre a exigência de determinado item na biblioteca universitária e o modo como este é avaliado indica que eles precisam ser mais bem treinados sobre o processo de avaliação externa dessas unidades de informação. Os bibliotecários são os principais responsáveis pela definição da forma de atuação da biblioteca universitária no ambiente acadêmico, já que têm o conhecimento técnico sobre seu funcionamento e suas necessidades.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise do processo de avaliação externa das bibliotecas universitárias foi motivada pela necessidade de maior compreensão das variáveis externas compostas pelas características institucionais das instituições de educação superior privadas e suas formas de organização, bem como o entendimento de como o MEC avalia as bibliotecas universitárias pelo exame dos formulários de avaliação. Para tal, o entendimento das variáveis internas também se fará necessário, principalmente com relação ao papel que as bibliotecas universitárias têm no processo ensino-aprendizagem em instituições particulares e o modo como são percebidas pelas instâncias de tomada de decisão nessas instituições, já que influenciam o exercício das atividades de gerenciamento, organização e divulgação⁶⁶ das bibliotecas universitárias.

Como variável externa, observou-se o cenário de ensino superior brasileiro, que registrou grande aumento do número de instituições de educação superior privadas e, conseqüentemente, de oferta de vagas na educação superior. Esses fatores estimularam a concorrência entre essas instituições, fazendo-as inovar em técnicas de marketing e ofertas de novos cursos, produtos e serviços para evitar a ociosidade de vagas ofertadas em seus processos seletivos, bem como para manter o aluno em suas instituições até a conclusão do curso. Isso fez da biblioteca universitária mais um espaço de marketing e de promoção da confiabilidade da instituição, o que também demanda inovações por parte dos bibliotecários na administração das atividades técnico-administrativas, principalmente das atividades ligadas à divulgação da informação.

Como variável interna, considerou-se o modo como a biblioteca universitária se articula com as atividades pedagógicas desenvolvidas nos cursos de graduação e pós-graduação (quando for o caso) nas instituições de educação superior particulares. Além disso, sabe-se que as bibliotecas universitárias são dependentes de um contexto maior, a própria instituição de educação superior com suas atividades de ensino e pesquisa, com o foco principal nas atividades de ensino de graduação das instituições particulares. Sendo assim, essas instituições têm hoje como guia para o planejamento de suas atividades os parâmetros de avaliação determinados pelas instâncias governamentais. Real (2007, p. 72) confirma isso colocando que a avaliação externa pode ser considerada um dos principais elementos de

⁶⁶ São compreendidos como atividades de gerenciamento o estabelecimento de políticas para a biblioteca universitária objetivando seu melhor desempenho, a atividade de organização, que engloba a aplicação das técnicas de organização da informação aos variados materiais disponíveis na biblioteca universitária e, por fim, a atividade de divulgação, que envolve a disponibilização dos materiais existentes para o usuário, bem como a comunicação da existência desses materiais e das diversas fontes de informação existentes.

formulação e instrução política para o ensino superior, que passa a ser uma política em si, deixando de ser um dos instrumentos de política do ensino superior.

Diante dessa realidade, a pesquisa buscou atingir o objetivo de analisar as bibliotecas universitárias de instituições privadas de ensino superior a partir do entendimento que os avaliadores do Ministério da Educação, os representantes das instituições de ensino superior particular e os bibliotecários das instituições privadas de ensino possuem do seu processo de avaliação. Essa análise visava a obter a opinião desses atores com relação ao papel que essas unidades de informação desempenham no momento da avaliação externa promovida pelo INEP / MEC, bem como no processo de ensino-aprendizagem e a importância que têm na estrutura organizacional destas instituições.

Um dos objetivos específicos foi analisar nos documentos oficiais produzidos pelo poder público o que é cobrado das bibliotecas universitárias no momento de sua avaliação, com relação às atividades de gestão, organização e disseminação, e se o que é cobrado é pertinente à técnica preconizada na literatura científica da área de biblioteconomia e sua inserção no fazer pedagógico.

Com a contribuição dos estudos desenvolvidos por Lubisco (2001 e 2008) em suas pesquisas de mestrado e doutorado, verificou-se que o INEP ainda não possui uma matriz avaliadora que seja condizente com os produtos e serviços existentes nas bibliotecas universitárias. O fato de ela ser analisada como parte integrante do item 7 Instalações a desconfigura como um espaço participante do processo de ensino-aprendizagem, compreendendo-a muito mais como um depósito do material bibliográfico necessário na condução das disciplinas. Tanto é assim que nas entrevistas os bibliotecários e seus supervisores destacaram o caráter quantitativo do processo avaliativo e, ainda, que a entrevista feita com o bibliotecário e sua equipe, no momento da avaliação, não conseguiu aferir o aspecto qualitativo do trabalho desempenhado por esse profissional.

Outro objetivo específico que se buscou atingir foi distinguir no discurso dos avaliadores do Ministério da Educação, dos dirigentes de instituições de educação superior e bibliotecários de instituições privadas pontos que reflitam o grau de importância que cada um deles atribui às bibliotecas universitárias e suas funções no ambiente acadêmico.

De modo geral, observou-se que os entrevistados consideram a biblioteca parte importante do ambiente acadêmico, embora tenha havido comentários que sugeriam a substituição dos livros pelos documentos eletrônicos. Outros consideravam o investimento em biblioteca acadêmica, em alguns momentos, excessivo, considerando a biblioteca um “elefante branco” pouco utilizado pela comunidade acadêmica, principalmente pelos alunos

de graduação, por eles não demonstrarem ter perfil de pesquisadores e serem alunos que trabalham durante o dia e à noite não terem tempo para ir à biblioteca.

Há que se destacar dois comentários de avaliadores externos que demonstram o subjetivismo presente no processo avaliativo das bibliotecas universitárias bem como a influência da ideologia neoliberal de regulação e controle. De um lado, tem-se um avaliador que reconhece a biblioteca como parte integrante do ambiente acadêmico, por motivos que suplantam os próprios processos de avaliação e de ensino-aprendizagem. De outro, há outro avaliador que parece até mesmo desmerecer a presença da biblioteca universitária.

O primeiro argumenta que a existência da biblioteca universitária decorre das necessidades acadêmicas e pedagógicas, mas que, além dessas necessidades, essa unidade de informação existe por uma questão cultural, pela necessidade de construção da identidade cultural científica e de crescimento do conhecimento em um dado período de tempo. Ele ainda ressalta o fato de em algumas instituições a presença da biblioteca estar em função das exigências do MEC, e ela prover somente a função de atender aos requisitos de avaliação do MEC, o que confirma a suposição inicial de que a presença da biblioteca universitária no ambiente acadêmico decorre muito mais de exigência legal e de promoção das instituições de ensino superior do que da conscientização de seu papel no processo de ensino-aprendizagem.

O segundo avaliador parece não ver tanta utilidade para a biblioteca no ambiente acadêmico por causa do perfil de estudante que o ensino superior privado recebe hoje: um aluno que trabalha e depende de seu trabalho para se manter no ensino superior. De acordo com suas ponderações, essa sobrecarga dispensaria o aluno da pesquisa, então, em uma sequência lógica, se não há pesquisa não há necessidade de biblioteca. A opinião expressa por esse entrevistado deixa claro que não adiantaria nem mesmo investimentos em melhorias na infraestrutura para tentar atrair os alunos. Em síntese, o aluno de ensino superior de Belo Horizonte não tem perfil de aluno que usa a biblioteca, diante disso ela vira um “elefante branco” na instituição e está lá somente para compor o cenário de aprovação de cursos e das condições de funcionamento da instituição. Nessa postura é flagrante o desconhecimento dos trabalhos realizados por bibliotecas universitárias em prol da integração com atividades de ensino-aprendizagem. Até porque, caso se trate mesmo somente de uma exigência legal a existência da biblioteca universitária nas instituições de ensino superior privadas, o Estado não iria exigir da sociedade algo que não pudesse ter uma aplicação efetiva com ganhos sociais reconhecidos.

A análise comparativa das opiniões dos atores entrevistados deixou claro que o subjetivismo presente no processo de avaliação das condições de ensino e dos cursos de

graduação, com certeza, é o maior complicador do processo, não só para as bibliotecas universitárias, mas também para as demais dimensões acadêmicas avaliadas. Apesar da presença de indicadores de avaliação, sua compreensão não é uniforme, ela passa também pelas preferências pessoais dos avaliadores.

Embora haja subjetivismo no processo avaliativo das bibliotecas, os entrevistados afirmaram que esta avaliação se pauta mais em aspectos quantitativos do que qualitativos. Refletindo sobre essa situação paradoxal, pode-se inferir que o subjetivismo encontrado no momento da avaliação está na escolha do que será avaliado, uma vez que o formulário de avaliação permite ao avaliador certa flexibilidade de ponderação. Ainda outro fator que pode explicar esse paradoxo é o fato de algumas funcionalidades da biblioteca serem avaliadas juntamente com outras, por exemplo, o item que avalia as instalações da biblioteca contempla também a avaliação dos equipamentos utilizados para pesquisa nas bases de dados existentes. E, como se percebe que o tempo destinado à avaliação da biblioteca pode ser curto, itens que não estão no foco principal do quesito avaliado podem passar despercebidos tanto pelo avaliador quanto pelos avaliados.

Outro problema que a pesquisa de campo trouxe está relacionado à não avaliação dos serviços qualitativos prestados pelos bibliotecários, conforme enfatizaram os supervisores A e B (apêndice D), quando afirmaram que no momento da visita in loco são feitas perguntas muito rápidas aos bibliotecários que não são capazes de avaliar a efetiva integração da biblioteca com o curso. E, ainda, que o roteiro de avaliação do INEP / MEC não cobre tudo o que é oferecido pela biblioteca.

Houve uma questão na qual se solicitou aos entrevistados a consideração da possibilidade de exclusão ou inclusão de algum item no formulário de avaliação. Com as respostas obtidas, evidenciou-se, novamente, o subjetivismo do processo avaliativo, uma vez que foram polarizadas quatro opiniões. Houve o grupo dos que não mudariam nada e dos que sugeriram a inclusão de alguns itens. Houve, ainda, aqueles que acreditavam que todos os itens colocados em análise deveriam ser revistos para se obter maior coerência entre o que é realizado de fato nas bibliotecas universitárias e o que é avaliado. E, por último, registrou-se o grupo dos que usam os itens avaliados para organizar o funcionamento das bibliotecas universitárias de suas instituições. Esse último grupo precisa ser visto com certa preocupação, uma vez que suas bibliotecas não são organizadas em coerência com a proposta pedagógica da instituição, mas exclusivamente para se atender às exigências de regulação e controle governamental.

Os supervisores dos bibliotecários no ambiente acadêmico foram unânimes em reconhecer a importância da biblioteca universitária no ambiente acadêmico. Tem-se como exemplo o que diz o Supervisor C sobre a importância da integração dessa unidade de informação com os docentes e a prática de organizar aulas no ambiente da biblioteca, ações muito benéficas no processo de ensino-aprendizagem. O supervisor ressalta que esse nem é um item avaliado pelo INEP / MEC, mas é a ação que resulta do processo de avaliação externa. Foi interessante perceber que, embora as melhorias na biblioteca universitária tenham decorrido do processo avaliativo, em alguns casos os resultados positivos sentidos no ambiente acadêmico resultaram no reconhecimento institucional da importância dessa unidade de informação e no maior uso de seus serviços.

Por isso, apesar de se encontrarem falhas no processo de avaliação das bibliotecas universitárias, há que se destacar os bons resultados obtidos no ambiente acadêmico em decorrência da existência desse processo. Na fala do Supervisor C, percebe-se claramente que os tomadores de decisões das instituições de ensino superior privadas começam a tomar consciência das inconsistências presentes no modo de avaliação das bibliotecas universitárias. Apesar disso, eles reconhecem a importância daquilo que não é avaliado, mas oferecido à comunidade acadêmica, bem como da importância do trabalho do bibliotecário como gestor dessa unidade de informação.

O bibliotecário reconhece a parcela de contribuição que o processo de avaliação externa oferece para as melhorias das bibliotecas universitárias e isso pode ser confirmado nos depoimentos dos Bibliotecários entrevistados B e C. Esses bibliotecários afirmaram que, após a instituição passar pelo processo de avaliação externa, a biblioteca passou a existir de verdade na instituição e ser respeitada pela comunidade acadêmica. Além disso, foram registradas melhorias na qualificação da equipe e maior proximidade com o usuário, entendendo usuário também o docente, a direção da instituição e os alunos, sem distinção.

Buscou-se, na pesquisa, evidenciar em que medida o processo de avaliação interfere na organização das atividades técnico-administrativas executadas pelas bibliotecas universitárias.

Percebeu-se, na fala dos entrevistados, que todos os envolvidos no processo de avaliação externa das bibliotecas universitárias sentem sua interferência no cotidiano dessas unidades de informação. Houve momentos nas entrevistas em que os bibliotecários afirmaram utilizar os indicadores avaliados pelo MEC como justificativa para solicitar melhorias para as bibliotecas. Hoje os itens avaliados são utilizados como instrumento de negociação com a direção das instituições para conseguir melhorias para as bibliotecas universitárias. De acordo

com o depoimento do bibliotecário B, o processo de avaliação tirou os bibliotecários da ‘condição de mendicância’ por melhores condições nas bibliotecas universitárias e os colocou mais perto das instâncias de tomada de decisão das instituições, cabendo ao bibliotecário conduzir bem as negociações sobre as exigências feitas pelo INEP / MEC.

Não se pode deixar de ressaltar nesse depoimento a constatação de que o processo de avaliação externa das bibliotecas acadêmicas em muito contribuiu para melhorar suas condições de funcionamento e aumentar sua frequência.

A contribuição que se procurou oferecer com o desenvolvimento desta pesquisa para o processo de avaliação externa das condições de funcionamento das bibliotecas universitárias foi ressaltar as fragilidades conceituais desse processo, principalmente relacionadas ao fato de a biblioteca ser avaliada juntamente com o indicador Instalações. Ressaltar que, mesmo com essas fragilidades, as bibliotecas universitárias lograram melhores condições de funcionamento, conforme restou demonstrado pelos depoimentos colhidos na etapa de entrevistas. O sistema de avaliação de cursos e das instituições foi extremamente benéfico para as bibliotecas, principalmente na questão das melhorias das condições físicas, da qualidade e quantidade do acervo e da autonomia e visibilidade que a unidade de informação e o bibliotecário ganharam nas instituições de ensino.

A preocupação que se tem e a crítica que se faz em torno dessas melhorias estão justamente no que as motivou, na relação que mantém com as políticas neoliberais no ensino superior privado. Isso porque a questão neoliberal invade o ambiente universitário, estimulando as instituições a competir por alunos, por tecnologias, por incentivos governamentais, dentre outros. E esses fatores são prejudiciais para mais avanços em pesquisas científicas e troca de experiências. Para a biblioteca universitária, o prejuízo pode residir, por exemplo, em impedimentos de convênios entre bibliotecas de instituições da rede privada de ensino, o que restringe a busca por informações científicas. Essa competitividade pode impedir o bom desenvolvimento do serviço de empréstimo entre bibliotecas, uma vez que as instituições de ensino superior privadas podem não autorizar o estabelecimento desses convênios, já que eles partem do princípio de utilização do acervo de outras bibliotecas.

Chauí (2003) deixa claro que uma instituição de ensino superior concebida sob base neoliberal tem como focos o mercado, a inovação, a rentabilidade e não mais a sociedade, o avanço da ciência. Isso porque se fecha à possibilidade de cooperação, já que precisa sempre vencer as demais, mostrar superioridade.

Há que se considerar ainda o subjetivismo presente nesse processo avaliativo, o que ficou claro nas análises comparativas das respostas dos entrevistados. Acredita-se que ele seja

resultado tanto da flexibilidade existente nos instrumentos de avaliação, quanto do fato de alguns itens contemplarem a avaliação de outros itens, e o avaliador deter-se, então, no que está mais evidente, ou mais lhe interessa, no que acredita ser mais pertinente. Pode-se afirmar que esse é o ponto de maior fragilidade da avaliação externa. Conforme evidenciado pelo Bibliotecário C em uma das respostas, a avaliação não é uniforme, uma vez que comissões diferentes enfocam diferentes pontos. O item que detém maior coesão na avaliação é a quantidade de livros por disciplina / curso avaliado.

Sugere-se que em estudos futuros se aplique a matriz avaliativa desenvolvida por Lubisco (2008) em sua pesquisa de doutorado sobre as bibliotecas universitárias de instituições privadas de ensino, para que se reflita sobre os produtos e serviços qualitativos ofertados nessas unidades de informação, o que, no atual processo avaliativo, não é evidenciado. Como exemplo tem-se a análise dos serviços de atenção ao usuário, que no atual processo de avaliação externa não está contemplada. A importância deste estudo está no fato de os bibliotecários e supervisores entrevistados terem ressaltado o caráter meramente quantitativo do atual processo de avaliação das bibliotecas acadêmicas.

Como a matriz avaliadora da biblioteca universitária resulta de estudos científicos, cabe também à área de biblioteconomia validá-la como um método de avaliação dessas unidades de informação e buscar, junto às instâncias governamentais, mudanças nos parâmetros de avaliação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, C. C. de. Discurso do sujeito coletivo: reconstruindo a fala do “social”. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.) **Métodos qualitativos de pesquisa em ciência da informação**. São Paulo: Polis, 2005. p.59-79.

ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília: Briquet de Lemos, 2005.

ARAÚJO, E. A.; OLIVEIRA, M. de. A produção do conhecimento e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, M. de (Coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005. p. 29 a 43.

AZEVEDO, Janete Maria Lins de. **A educação como política pública**. Campinas: Autores Associados, 2004.

BARREYRO, G. B. **Mapa do ensino superior privado**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2008. (Série Documental. Relatos de Pesquisas, 37).

BARREYRO, G. B.; ROTHEN, J. C. Para uma história da avaliação da educação superior brasileira: análise dos documentos do PARU, CNRES, GERES, e PAIUB. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, SP, v.13, n.1, p.131-152, mar.2008.

BARROSO, J. O estado, a educação e a regulação das políticas públicas. **Educação e Sociedade**, Campinas, v.26, n.92, p.725-751, out. 2005.

BELLUZZO, R. C. B. A competência em informação: um fator integrado entre a biblioteca e a escola. XXI CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECNOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Apresentação. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/CBBB/trabalhos/regina.pps>>. Acesso em: 15 jan 2010.

BELLUZZO, R. C. B. Como desenvolver a competência em informação (CI): uma mediação integrada entre a biblioteca e a escola. CRB-8 Digital, São Paulo, v.1, n.2, p.11-14, out. 2008. Disponível em: <<http://www.crb8.org.br/ojs/crb8digital>>. Acesso em: 15 jan 2010.

BRASIL. Decreto nº 3.860, de 9 de julho de 2001. Dispõe sobre a organização do ensino superior, a avaliação de cursos e instituições, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/download/superior/2001/Legislacao/Decreto_3860_09_07_2001.doc>. Acesso em: 23 ago. 2008.

BRASIL. Decreto Federal nº 5.773, de 9 de maio de 2006. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/download/superior/institucional/Decreto_5773_06.pdf>. Acesso em: 23 ago. 2008.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Promove estudos, pesquisas e avaliações sobre o Sistema Educacional Brasileiro. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/>>. Acesso em 29 nov. 2009.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **SINAES — Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior**: da concepção à regulamentação. 2. ed. ampl. Brasília: INEP, 2004.

BRASIL. Ministério da Educação. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Avaliação externa de instituições de educação superior**: diretrizes e instrumentos. Brasília: INEP, 2005. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/download/superior/2005/avaliacao_institucional/Avaliacao_Institucional_Externa.pdf>. Acesso em 29 nov. 2005.

BRASIL. Ministério da Educação. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação**. Brasília: INEP, 2006. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/download/condicoes_ensino/2006/instrumento_25_abril_2006.pdf>. Acesso em 10 nov. 2008.

BRASIL. Ministério da Educação. **[Lei Nº 9.394, de 20 de Dezembro de 1996](#)**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm>. Acesso em 14 ago. 2006.

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei Nº 10.861, de 14 de Abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior — SINAES e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm>. Acesso em: 3 set. 2005.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria Nº 2.051, de 9 de Julho de 2004**. Regulamenta os procedimentos de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído na Lei nº 10.861, de 14 de Abril de 2004. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/download/superior/2004/Legislacao/Portaria_2051_SINAES_regulamentacao.doc>. Acesso em: 3 set. 2005.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Ensino Superior. **Portaria N° 11, de 28 de abril de 2003**. Institui a Comissão Especial com a finalidade de analisar, oferecer subsídios, fazer recomendações, propor critérios e estratégias para a reformulação dos processos e políticas de avaliação do ensino superior e elaborar a revisão crítica dos seus instrumentos, metodologias e critérios utilizados. Disponível em: <<http://www.abmes.org.br/legislacao/2003/portarias.htm>>. Acesso em: 3 set. 2005.

BUFFA, E. O público e o privado como categoria de análise da educação. In: LOMBARDI, J. C.; JACOMELI, M. R. M.; SILVA, T. M. T. da (Orgs.). **O público e o privado na história da educação brasileira: concepções e práticas educativas**. Campinas, SP: Autores Associados, 2005. (Coleção Memória da educação). p.41-58.

BUFREM, L. S.; DUMONT, L. M. M. D. Avaliação de cursos de graduação da área de ciência da informação no Brasil: análise de práticas. In: ENCUNRO DE DIRECTORES, VII, 2004; ENCUENTRO DE DOCENTES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGIA DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUL, VI, 2004, Mar del Plata. [*Anais eletrônicos...*] Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, 2004. 1 CD-ROM.

CARVALHO, C. H. A. de. Política para o ensino superior no Brasil (1995-2006): ruptura e continuidade nas relações entre público e privado. In: SILVA JR., J. dos R.; OLIVEIRA, J. F. de; MANCEBO, D. (Orgs.) **Reforma universitária: dimensões e perspectivas**. Campinas, SP: Alínea, 2006. Cap.8, p. 125-139.

CHAUÍ, M. A universidade pública sob nova perspectiva. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, n.24, p. 5-15, set / dez. 2003.

COMISSÃO EDITORIAL. Apresentação. **Revista Educação & Sociedade: Estudos**, v. 24, n.84, p. 1-5, 2003.

CURY, C. R. J. Conferência de abertura — o público e o privado na história da educação brasileira: concepções e práticas educativas. In: LOMBARDI, J. C.; JACOMELI, M. R. M.; SILVA, T. M. T. da (Orgs.). **O público e o privado na história da educação brasileira: concepções e práticas educativas**. Campinas, SP: Autores Associados, 2005. (Coleção Memória da educação). p.3-30.

DELORS, J. *et al.* **Educação — um tesouro a descobrir**: relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI. Brasília: UNESCO, 1998. 288 p.

DIAS, M. M. K.; BELLUZZO, R. C. B.; PINHO, F. A.; PIRES, D. Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. **Revista Digital**

de **Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.2, n.1, PNBU.1-16, jul./dez., 2004.

DIAS SOBRINHO, J. **Avaliação da educação superior**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000. 235p.

DIAS SOBRINHO, J. **Avaliação**: políticas educacionais e reformas da educação superior. São Paulo: Cortez, 2003. 198p.

DUDZIAK, E. A. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p.23-35, jan./abr., 2003.

DUDZIAK, E. A.; GABRIEL, M. A.; VILLELA, M. C. O. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à sociedade do conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12. Florianópolis, 24 a 28 de abr. 2000. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2000. 1 CD-Rom.

FIGUEIREDO, N. M. de. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**, Brasília, v.21, n.3, p.186-191, set./dez., 1992.

FREITAG, B. **Escola, Estado e sociedade**. 5. ed. rev. São Paulo: Moraes, 1984.

FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; VIANA, N. R. N. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v.37, n.3, p.88-102, set./dez., 2008.

GARCIA, M. L. A. **Plano nacional de bibliotecas universitárias**: planejamento e permanência. [Brasília: Finep], 1991. 42f.

GOMES, A. M. Identidades discursivas público-estatal e privado-mercado. In: SILVA JR., J. dos R.; OLIVEIRA, J. F. de; MANCEBO, D. (Orgs.) **Reforma universitária**: dimensões e perspectivas. Campinas, SP: Alínea, 2006. Cap. 10, p.157-170.

KURAMOTO, H. Biblioteca digital brasileira: integrando a ICT brasileira. In: MARCONDES, C. H. *et al.* **Bibliotecas digitais**: saberes e práticas. 2. ed. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2006. p. 287-301.

LEITÃO, B. J. M. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária**. Rio de Janeiro: Interciência, 2005.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C.; TEIXEIRA, J. J. V. **O discurso do sujeito coletivo**: uma nova abordagem metodológica em pesquisa qualitativa. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2000.

LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C. **O discurso do sujeito coletivo**: um novo enfoque em pesquisa qualitativa (desdobramentos). Ed. rev. e ampl. Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2003.

LUBISCO, N. M. L. **A biblioteca universitária no processo de “avaliação das condições de oferta” dos cursos de graduação pelo MEC**: o caso da UFBA. 2001. 300 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) — Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2001.

LUBISCO, N. M. L. Biblioteca universitária brasileira: instrumento para seu planejamento e gestão, visando a avaliação do seu desempenho — documento base. In: SEEMINÁRIO: AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA BRASILEIRA. Salvador, 29 de setembro a 1º de outubro 2008. **Anais...** Salvador: UFBA.

LUCK, E. H. *et al.* A biblioteca universitária e as diretrizes curriculares do ensino de graduação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12. Florianópolis, 24 a 28 de abr. 2000. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2000. 1 CD-Rom.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006. 289 p.

MARTINS, H. H. T. de S. Metodologia qualitativa de pesquisa. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 30, n. 2, p. 289-300, maio/ago. 2004.

MESQUITA, R. **Dissertação analisa funcionamento das bibliotecas das Ifes**. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/new/visualizar.php?id=10740>>. Acesso em: 04 jun. 2009.

MINAYO, M. C. de S. (Org.) **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 10. ed. São Paulo: Hucitec, 2007.

OLIVEIRA, L. R. de. **Biblioteca universitária**: uma análise sobre os padrões de qualidade atribuídos pelo Ministério da Educação ao contexto brasileiro. 2004. 123f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) — Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas / SP, 2004.

REAL, G. C. M. **A qualidade revelada na educação superior**: impactos da política de avaliação no Brasil. 2007. 205 p. Tese (Doutorado em Educação) — Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

RODRIGUES, M. E. F.; DUMONT, L. M. M. A lógica da organização e distribuição do conhecimento na universidade: implicações no processo de ensino-aprendizagem, em especial, nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação. **DataGramZero — Revista de Ciência da Informação**, v.5, n.2, abril, 2004.

ROTHEN, J. C. Ponto e contraponto na avaliação institucional: análise dos documentos de implantação do SINAES. In: SILVA JR., J. dos R.; OLIVEIRA, J. F. de; MANCEBO, D. (Orgs.). **Reforma universitária**: dimensões e perspectivas. Campinas, SP: Alínea, 2006. (Coleção Políticas Universitárias). Cap. 7, p. 107 a 124.

SAMPAIO, M. I. C. et al. PAQ — Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.1, p.142-148, jan./abril, 2004.

SANTOS, B. de S. **A universidade no século XXI**: para uma reforma democrática e emancipatória da universidade. São Paulo: Cortez, 2004. (Coleção Questões da Nossa Época, v. 120). 120 p.

SILVA, H. P. da; JAMBEIRO, O.; BARRETO, A. M. Bibliotecas digitais: uma nova cultura, um novo conceito, um novo profissional. In: MARCONDES, C. H. et al (Orgs.). **Bibliotecas digitais**: saberes e práticas. 2. ed. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2006. p. 263-292.

SILVEIRA, J. G. da. **Bibliotecário acadêmico**: papéis atribulados pelo ritmo descompassado entre o ambiente universitário e suas bibliotecas. 1991. 172f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) — Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1991.

SOBREIRA, I. F. **A disseminação da informação na avaliação institucional e seus reflexos na cultura organizacional da UFMG.** 1999. 129p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) — Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1999.

SORGATTO, N. S. **Avaliação institucional e universidade:** entre a identidade e a representação. 2008. 106f. Dissertação (Mestrado em Educação) — Centro de Ciências da Educação, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2008.

VALENTIM, M. L. P. (Org.) **Métodos qualitativos de pesquisa em ciência da informação.** São Paulo: Polis, 2005.

VALLS, V. M.; VERGUEIRO, W. de C. S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11, p.118-137, jan./abr., 2006.

APÊNDICES

Apêndice A – Roteiro de entrevista com Bibliotecários

1- Você conhecia os instrumentos de avaliação? S ____ N ____

Conhecia antes da visita ou por ocasião da mesma?

2- A instituição de educação superior promoveu ações em prol de prepará-lo para a visita? Em caso afirmativo, por iniciativa de quem?

3- Você acompanhou a Comissão durante a visita? Mais alguém da instituição também acompanhou?

4- Quanto tempo a comissão permaneceu na biblioteca?

5- O que ela quis olhar / verificar?

6- Qual o papel que a biblioteca universitária tem no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição? Em quais aspectos você acredita que ela deva contribuir?

7- A comissão examinou? Como?

a) Bibliografia básica e complementar dos cursos avaliados:

b) Presença de periódicos nacionais e/ou estrangeiros:

c) Estatísticas:

d) Qualidade da catalogação:

e) Informatização do acervo / Sistemas de consulta e de empréstimo / Formas de acesso online à biblioteca

f) Participação em redes (cooperativas, de serviços, informação especializada):

g) Política de desenvolvimento de coleções:

h) Equipe da biblioteca:

i) Equipamentos:

j) Horário de funcionamento:

k) Espaço físico:

8- Acredita que esses itens sejam suficientes para revelar o papel da biblioteca no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição?

9- Você excluiria ou incluiria algum item?

10- O que você destacaria como fundamental para a biblioteca demonstrar sua importância para o desempenho dos cursos oferecidos pela instituição?

Apêndice B – Roteiro de entrevista com responsável pela supervisão dos bibliotecários e da biblioteca na instituição

1- Como a comissão de avaliação trabalhou em relação à biblioteca?

Foram conhecê-la *in loco*? ____ Ou só solicitaram informações a respeito? ____

Se *in loco*: A sós ____ Acompanhados ____
 Neste caso, por quem? Coord. de curso ____ Bibliotecário ____
 Diretor ____ Outro _____

2- Quanto tempo levaram visitando a biblioteca? (ou indagando sobre ela)?

3- O que quiseram olhar / verificar?

4- Qual o entendimento que você tem sobre cada um dos itens avaliados relacionados a seguir? O que cada um lhe sugere? O que lhe parece que a comissão de avaliadores externos quis dizer com eles:

a) Bibliografia básica e complementar dos cursos avaliados:

b) Presença de periódicos nacionais e/ou estrangeiros:

c) Estatísticas:

d) Qualidade da catalogação:

e) Informatização do acervo:

f) Sistemas de consulta e de empréstimo:

g) Formas de acesso online à biblioteca:

h) Participação em redes (cooperativas, de serviços, informação especializada):

i) Política de desenvolvimento de coleções:

j) Equipe da biblioteca:

k) Equipamentos:

l) Horário de funcionamento:

m) Espaço físico:

5- Esses itens são suficientes para avaliar o papel da biblioteca dentro do curso, isto é, para revelar se ela contribui ou não para o desempenho do curso?

6- Você excluiria ou incluiria algum item?

07- O que você destacaria como fundamental para a biblioteca demonstrar sua importância para o desempenho dos cursos oferecidos pela instituição?

Apêndice C – Roteiro de entrevista com avaliador externo credenciado pelo MEC

- 1- O Ministério da Educação oferece treinamento para aplicação dos instrumentos e procedimentos durante a avaliação externa de condições de oferta de cursos e funcionamento de instituições de educação superior?
- 2- Qual é a periodicidade desses treinamentos e quanto tempo duram?
- 3- Em média, quanto tempo dura uma visita de avaliação em uma instituição?
- 4- E quanto tempo dura, em média, a avaliação da biblioteca? Ela ocorre em mais de um dia de visita?
- 5- A comissão solicita que algum representante da instituição avaliada o acompanhe no momento de avaliação da biblioteca? Qual a recomendação que o MEC faz para este caso?
- 6- Qual o papel que a biblioteca universitária tem no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição? Em quais aspectos você acredita que ela deva contribuir?
- 7- Como a comissão examina os seguintes itens:
 - a) Bibliografia básica e complementar dos cursos avaliados:
 - b) Presença de periódicos nacionais e/ou estrangeiros:
 - c) Estatísticas:
 - d) Qualidade da catalogação:
 - e) Informatização do acervo:
 - f) Sistemas de consulta e de empréstimo:
 - g) Formas de acesso online à biblioteca:
 - h) Participação em redes (cooperativas, de serviços, informação especializada):

i) Política de desenvolvimento de coleções:

j) Equipe da biblioteca:

k) Equipamentos:

l) Horário de funcionamento:

m) Espaço físico:

8- Acredita que esses itens sejam suficientes para revelar o papel da biblioteca no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição?

9- Você excluiria ou incluiria algum item?

10- O que você destacaria como fundamental para a biblioteca demonstrar sua importância para o desempenho dos cursos oferecidos pela instituição?

Apêndice D – Desenvolvimento da proposta de Análise do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)

A proposta metodológica de Análise do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) foi desenvolvida seguindo os seis passos apresentados para a elaboração do DSC.

A análise iniciou-se pela entrevista com o responsável pela biblioteca das instituições visitadas (apêndice A), logo após foi considerada a entrevista com os supervisores pelo trabalho dos responsáveis pela biblioteca (apêndice B) e, por fim, foi analisada a entrevista realizada com os avaliadores externos credenciados pelo MEC (apêndice C).

É importante ressaltar que a identidade dos entrevistados foi preservada, sendo designada uma letra do alfabeto para cada entrevistado para identificá-lo no momento da análise dos dados.

Seguem-se as análises:

O DSC DOS RESPONSÁVEIS PELAS BIBLIOTECAS DAS INSTITUIÇÕES VISITADAS

Foi elaborada a seguir uma tabela para cada questão feita no momento da entrevista e analisadas as respostas, de acordo com a proposta metodológica do DSC.

Questão 01 - Você conhecia os instrumentos de avaliação? Conhecia antes da visita ou por ocasião da mesma?

Nessa primeira questão buscou-se saber sobre os conhecimentos prévios que os responsáveis pelas bibliotecas tinham dos instrumentos de avaliação e, dos entrevistados, foram encontrados dois grupos: um que não conhecia e nem tinha experiência com os instrumentos de avaliação e outro que já tinha um conhecimento prévio dos instrumentos avaliadores. Além disso, após o primeiro grupo conhecer esses instrumentos eles passaram a fazer parte do cotidiano dos entrevistados.

Quadro 35 – Conhecimento sobre os instrumentos de avaliação

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|---------------|---|--|--|
| Responsável A | Não. <i>Conheci devido a visita do MEC</i> na instituição em que trabalho. | Conheci devido a visita do MEC (A) | A) Não tinha nenhuma experiência anterior, por isso não conhecia. Vi parcialmente na universidade e conheci devido a visita do MEC. |
| Responsável B | Vim para montar a biblioteca, pois a instituição tinha o primeiro e o segundo grau, mas não tinha o nível superior. A partir do momento que houve o interesse pela criação do ensino superior na instituição <i>o conhecimento sobre os instrumentos de avaliação passou a fazer parte das minhas atribuições</i> . Quando eu cheguei, já havia uma minuta do que seria o projeto do curso, a partir disso fui eu que comprei todo o material para a biblioteca. Além disso, havia uma consultoria na instituição para nos auxiliar na preparação para a visita de autorização de curso. <i>Não tinha nenhuma experiência anterior</i> no processo de avaliação, comecei a entender disso junto com a escola. | [...] o conhecimento sobre os instrumentos de avaliação passou a fazer parte das minhas atribuições. (B) Não tinha nenhuma experiência anterior (A) | Depois disso o conhecimento sobre os instrumentos de avaliação passou a fazer parte das minhas atribuições. B) Sim, e, a partir disso, eu preparo a biblioteca. |
| Responsável C | <i>Não conhecia</i> , foi a primeira experiência com biblioteca universitária. Hoje conheço, mas na época não. <i>Vi parcialmente na universidade</i> . | Não conhecia, parcialmente na universidade. (A) | Vi na |

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| Responsável D | <i>Sim. A gente tem um documento do MEC com as normas para a visita. E aí a gente prepara a biblioteca de acordo com essas normas.</i> | Sim. E aí a gente prepara a biblioteca (B) |
| Responsável E ⁶⁷ | <i>Já, a instituição encaminha pra gente um dossiê do que será cobrado.</i> | Já. A instituição encaminha pra gente (B) |

Questão 02 - A instituição de educação superior promoveu ações em prol de prepará-lo para a visita? Em caso afirmativo, por iniciativa de quem?

Nessa questão o objetivo era perceber o grau de preocupação que a instituição tem em preparar seus funcionários para responder às demandas da avaliação.

Quadro 36 – Preparação do bibliotecário para a visita

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|---------------|--|---|---|
| Responsável A | <i>Não. Pelo contrário, fui eu quem instruí a instituição sobre a preparação. Busquei todas as informações pertinentes e participei de um curso de como preparar a biblioteca para a avaliação. Ao final do curso, levei todas as informações coletadas para a diretoria</i> | Não, fui eu quem instruí a instituição sobre a preparação, participei de um curso de como preparar a biblioteca para a avaliação. (A) | A) Não, participei de um curso de como preparar a biblioteca para a avaliação. B) Eu estudei as normas e a diretoria deu um excelente suporte e todos os funcionários são envolvidos nos procedimentos |
| Responsável | <i>Olha, quando é hora de chamar o MEC todos os</i> | [...] todos os funcionários | |

⁶⁷ Aqui cabe um esclarecimento sobre este entrevistado. De acordo com a estrutura da instituição, e como existem várias bibliotecas nesta instituição, há um sistema de bibliotecas dirigido por um bibliotecário. Diante disso foi entrevistado o bibliotecário que recebeu a comissão, que está na biblioteca diariamente e seu supervisor imediato, que, neste caso, é o diretor do sistema de bibliotecas, por isso a entrevista do supervisor do responsável pela biblioteca aborda as questões em maior profundidade. Primou-se, com as entrevistas, o respeito pela estrutura hierárquica das instituições visitadas e não pelo nome do cargo ocupado. O único critério estabelecido era de se entrevistar o bibliotecário ou responsável pela biblioteca que recebeu a(s) comissão(ões) e o seu supervisor imediato, e assim foi feito. Então o que ocorreu foi que em umas instituições o supervisor imediato do bibliotecário era o próprio diretor da instituição, em outras já havia presente uma estrutura hierárquica maior, como é o caso deste entrevistado.

| | | |
|------------------|---|---|
| B | <p><i>funcionários são envolvidos nos procedimentos preparatórios para a visita.</i> E como a escola era pequena não tinha jeito de ser diferente, agora que estamos maiores é que estão sendo criados setores específicos para tratar dos assuntos relacionados à avaliação que o MEC faz nas escolas. E com relação ao envolvimento de todos, não tem jeito de ser diferente, porque a responsabilidade é muito grande e, dentro do processo de avaliação, 40% de uma avaliação é bastante significativo para não dar a devida importância.</p> | <p>são envolvidos nos preparatórios para a visita. procedimentos preparatórios para a visita. (B)</p> |
| Responsável C | <p><i>Não, cheguei no primeiro dia junto com a visita dos avaliadores.</i> Pareceu-me que a biblioteca não havia sido preparada para esta visita que participei, nem os funcionários que aqui estavam. Tinha a bibliografia indicada no projeto pedagógico, mas não houve ações extras para preparar a biblioteca.</p> | <p>Não, cheguei no primeiro dia junto com a visita dos avaliadores. (A)</p> |
| Responsável D | <p>Não, porque eu já estou aqui há quarenta anos e então eu já sei o que é necessário ter na biblioteca para a visita. Agora <i>lá no início sim, eu estudei as normas para avaliação da biblioteca. Hoje, se saiu alguma norma nova a gente procura conhecer, participar de seminários de atualização com as novas normas. A gente está sempre se atualizando.</i></p> | <p>[...] lá no início sim, eu estudei as normas para avaliação da biblioteca. Hoje, A gente está sempre se atualizando. (B)</p> |
| Responsável E | <p><i>Treinamento não, mas a diretoria deu um excelente suporte. Eles tinham um passo a passo que foi encaminhado para nós.</i></p> | <p>Treinamento não, mas a diretoria deu um excelente suporte. (C)</p> |

Questão 03 - Você acompanhou a Comissão durante a visita? Mais alguém da instituição também acompanhou?

O que se buscou nessa questão foi perceber como a instituição se comporta com relação à biblioteca e ao responsável por ela. Se ela confia nesse responsável como única fonte de informação sobre a biblioteca.

Quadro 37 – Acompanhamento institucional da equipe de avaliação externa durante a visita

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|---------------|---|--|---|
| Responsável A | <i>Sim.</i> A visita aqui na instituição durou uma semana e em todas as visitas feitas à biblioteca eu estava presente. Montei um dossiê com todas as informações da biblioteca e entreguei aos avaliadores. Na hora da visita eles já conheciam a biblioteca então a visita foi muito objetiva. | Sim (A) | A) Sim, eu acompanhei a avaliação. |
| Responsável B | <i>Sim,</i> todo o processo. Porque, como eu sou responsável pela área administrativa, tenho que ter um relacionamento muito próximo dos avaliadores e por isso acompanho a avaliação de todos os setores. Normalmente eles chegam e conversam com o diretor da escola, a mantenedora. E a partir daí o diretor chama o coordenador do curso que está sendo avaliado e passam a primeira manhã ali, analisando o projeto pedagógico do curso e demais relatórios. A partir dessa conversa é que eles montam o roteiro da visita e depois disso é que entramos no acompanhamento aos itens avaliados. No caso específico da biblioteca <i>eles conversam comigo, depois a gente vai para o espaço.</i> Tudo que a gente informou no formulário eletrônico eles checam. Conversam com os funcionários e com os alunos eles criam um espaço próprio para conversar sobre a faculdade e sobre os serviços da biblioteca. Algumas comissões escolhem os alunos que serão entrevistados, e outras pedem para a escola fazer essa escolha. Isso é aleatório, | Sim, eles conversam comigo, depois a gente vai para o espaço (A) | B) A diretoria, o coordenador do curso e os funcionários também acompanharam. |

depende da comissão.

| | | |
|------------------|--|--|
| Responsável C | <i>Acompanhei, também a diretoria, o coordenador do curso e os funcionários</i> dos horários que a comissão visitou a biblioteca. | Acompanhei, também a diretoria, o coordenador do curso e os funcionários (B) |
| Responsável D | <i>Sempre.</i> E geralmente os coordenadores dos cursos que estão sendo avaliados, alguns chefes de departamentos, e muito raramente os diretores de ensino. Mas <i>eles chegam e me apresentam para a comissão e dali para frente é comigo.</i> Apesar de não ser bibliotecária sou eu a responsável. Mas daí eu apresento as bibliotecárias para a comissão, digo que elas são responsáveis pela parte técnica. E depois disso eu mostro tudo que oferecemos, sistema, livros, as instalações. | Sempre, eles chegam e me apresentam para a comissão e dali para frente é comigo (A) |
| Responsável E | <i>Acompanhei todas,</i> tive avaliadores aqui que chegaram na biblioteca à meia noite e fiquei aqui esperando por eles. E a nossa nota foi ótima, eles acharam tudo ótimo. <i>Geralmente o coordenador do curso também acompanha.</i> E <i>algumas vezes o diretor das bibliotecas</i> vem acompanhando a comissão também. | Acompanhei todas (A) Geralmente o coordenador do curso também acompanha, algumas vezes o diretor das bibliotecas. (B) |

Questão 04 - Quanto tempo a comissão permaneceu na biblioteca?

Pelo tempo médio dos avaliadores na biblioteca tem-se uma idéia se a avaliação é mais ou menos detalhista. Há comissões bastante rigorosas, que checam em detalhes o que foi informado nos formulários eletrônicos preenchidos por ocasião da visita, já outras trabalham com

amostragens e ainda há aquelas que olham superficialmente os itens solicitados da biblioteca. Não há um padrão, isso poderá ser melhor observado no momento de análise das respostas dos avaliadores credenciados pelo MEC.

Quadro 38 – Tempo de permanência da comissão na biblioteca para avaliação

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|---------------|---|--|--|
| Responsável A | <i>Foram poucas horas. Não sei precisar quanto tempo demorou.</i> | Foram poucas horas. Não sei precisar | Varia, não sei precisar, cerca de 30 minutos a duas horas. |
| Responsável B | Parte do dia, <i>por volta de duas horas...</i> Não mais que isso | Por volta de duas horas | |
| Responsável C | <i>Não me lembro bem, deve ter sido de 30 a 40 minutos.</i> | Não me lembro bem, de 30 a 40 minutos | |
| Responsável D | Normalmente <i>30 minutos.</i> | 30 minutos | |
| Responsável E | <i>Varia, depende do curso, cerca de uma hora, uma hora e trinta.</i> | Varia, cerca de uma hora, uma hora e trinta. | |

Questão 05 - O que ela quis olhar / verificar?

Buscou-se, com essa questão, perceber qual o enfoque central da avaliação de biblioteca. E o resultado obtido é que, de um modo geral, o item mais cobrado é a presença dos livros indicados pelos professores.

Quadro 39 – O que é examinado pela comissão durante a visita à biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|---------------|---|---|--|
| Responsável A | <i>A coleção como um todo. Eles chegaram a ir à estante e verificar algumas obras. Os periódicos, principalmente os internacionais, os serviços prestados, o site e o ambiente.</i> | A coleção como um todo, os periódicos (A) | A) Eles querem ver o acervo, a quantidade de livros indicados, a presença de bibliografia básica e |

| | | | |
|------------------|---|--|--|
| Responsável B | São os aspectos elencados no SINAES. Olham o básico para o funcionamento de uma biblioteca. Desses, o que é mais enfatizado é <i>o acervo</i> . Eles checam, pegam títulos aleatórios e por disciplina. Exigem <i>a presença de bibliografia básica e complementar</i> , no nosso caso indicamos sempre três títulos como bibliografia básica e três como complementar. Os avaliadores exigem uma média de um livro para cada seis alunos ou um livro para cada dez alunos. É checada a existência das bibliografias indicadas no projeto pedagógico de maneira aleatória. Na verdade, a gente se prepara para a visita, a gente sempre compra os materiais, mas quando é para a ocasião da visita todos os detalhes são conferidos e a gente se prepara mesmo para poder cumprir tudo. | O acervo, a presença de bibliografia básica e complementar (A) | complementar, os periódicos, o estado que o livro está, o estado de conservação e utilização do livro. Se o livro estiver zerado, é porque ele não está sendo usado. |
| Responsável C | <i>Quantidade de livros indicados</i> , faziam perguntas se a biblioteca era automatizada, quantos livros eram emprestados, como era o atendimento, questionavam se as instalações eram muito utilizadas. Mas mesmo sendo meu primeiro dia na instituição deu tempo de ler o regulamento da biblioteca, os relatórios que já haviam sido feitos, e as funcionárias que aqui estavam me ajudaram também. | Quantidade de livros indicados (A) | B) Eles querem ver como que o aluno usa a biblioteca |
| Responsável D | Estas últimas comissões estão bem exigentes, eles não querem que a gente demonstre o sistema para eles, eles mesmos querem utilizar e encontrar os livros que desejam verificar. Solicitam o acompanhamento de um auxiliar, como se fosse usuários mesmo. Daí eles olham se tem o número suficiente de bibliografias, se específica ou complementar. Aí eles vão direitinho no bloco e na parte que o livro está, aqui a gente separa por bloco e parte, isso porque o nosso sistema é muito bom e a gente conseguiu | Eles querem ver como que o aluno usa a biblioteca (B) | Querem ver também o estado que o livro está, o estado de conservação e utilização do livro. Se o |

fazer o mapinha no sistema que indica a localização física do livro na estante e eles seguem isso e encontram direitinho. Então quer dizer, *eles querem ver como que o aluno usa a biblioteca*, eles não querem que o funcionário dê o livro na mão deles. Eles *querem ver também o estado que o livro está, o estado de conservação e utilização do livro. Se o livro estiver zerado, é porque ele não está sendo usado*. Querem ver também o espaço de estudo da biblioteca. A gente tem o espaço de estudo em grupo e as cabines de estudo individual.

livro estiver zerado, é porque ele não está sendo usado (A)

| | | |
|---------------|--|---|
| Responsável E | <i>A primeira coisa que eles avaliam é a coleção</i> , eles vão até a estante olham, manuseiam os livros, conferem os carimbos. Eles são muito criteriosos. Pesquisam nos sistemas, pedem pra gente ir lá e pegar os livros. | A primeira coisa que eles avaliam é a coleção (A) |
|---------------|--|---|

Questão 06 - Qual o papel que a biblioteca universitária tem no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição? Em quais aspectos você acredita que ela deva contribuir?

Analisando as respostas para essa pergunta o que se tem é o claro reflexo do processo de avaliação para regulação versus a avaliação para emancipação. O responsável B demonstra uma clara e exclusiva preocupação com a avaliação e deixa de lado o real motivo de existência da biblioteca na instituição, qual seja, o informado pelos responsáveis A, C e E, ser o suporte para as atividades pedagógicas dos cursos presentes nas instituições. A biblioteca não deve existir para o MEC, mas sim para atender aos alunos, para ser um espaço de aprendizado e reflexão.

Apesar da visão comercial demonstrada pelo responsável B, ele ressalta um ponto importante, que é a proximidade do bibliotecário com os professores da instituição, pois assim a biblioteca estará sempre bem informada das demandas do curso.

Quadro 40 – A contribuição da biblioteca universitária no desempenho dos cursos de graduação

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|------------------|---|---|---|
| Responsável A | <i>A biblioteca é um órgão que auxilia docentes e discentes para o bom desempenho dos cursos aqui na instituição. Como é uma instituição que ministra cursos de ciências humanas falamos que a biblioteca é o laboratório. Ela deveria ser considerada como item principal para o desenvolvimento das atividades, entretanto, muitas vezes não recebe a merecida atenção.</i> | A biblioteca é um órgão que auxilia docentes e discentes para o bom desempenho dos cursos, entretanto, muitas vezes não recebe a merecida atenção. (A) | A) A biblioteca é um órgão que auxilia docentes e discentes para o bom desempenho dos cursos, é uma extensão da sala de aula, um espaço de estudo, de difusão do conhecimento. Porque o aluno não vai comprar todos os livros que ele vai precisar no curso dele, e aí eles vêm aqui na biblioteca e acham o suporte que precisam. E assim a biblioteca consegue ter um ativo papel no desempenho dos cursos da instituição |
| Responsável B | <i>Eu acho que o principal aspecto que a biblioteca deve contribuir é na pontuação do curso no MEC. Porque o MEC é muito claro, ele fala para nós que, na avaliação, 60% é da parte pedagógica do curso e 40% é para a biblioteca. Se a biblioteca perder ponto a parte pedagógica não vai poder perder nada. É a técnica, não tem jeito. Você vai perder ponto por não comprar livro? Por não processar o livro? E são coisas muito fáceis de resolver. E você tem 40 pontos, quase a metade do que você está sendo avaliado, você vai perder isso? Não depende de ninguém, só depende da instituição. Eu acho que a escola não quer um bibliotecário técnico, ela quer um bibliotecário gestor para poder gerenciar isso e discutir esses parâmetros com a direção da escola. Com relação a contribuição da biblioteca para o desenvolvimento do curso, é necessária a aproximação do bibliotecário com os professores da instituição. Eu, por exemplo, tenho uma aula na disciplina de metodologia. Uma aula é na biblioteca, e a gente faz uma atividade com os alunos, explica como funciona a biblioteca. Depois a professora de metodologia solicita aos alunos um levantamento bibliográfico, valendo ponto, e no</i> | O principal aspecto que a biblioteca deve contribuir é na pontuação do curso no MEC. É a técnica, não tem jeito. (B) É necessária a aproximação do bibliotecário com os professores da instituição. o professor só roteiriza o caminho que se deve seguir, depois é com eles mesmos e por isso eles devem procurar a biblioteca (C) Nós já passamos por diversas avaliações e | B) O principal aspecto que a biblioteca deve contribuir é na pontuação do curso no MEC. E se a biblioteca tiver que perder pontos na avaliação a diretoria deve estar muito consciente de que está sujeita a ser mal-avaliada em alguns itens. |

laboratório de informática fazemos a parte do acesso virtual. Com isso o índice de reclamação diminui cerca de 70%. Então eu acho muito importante os alunos saberem que a biblioteca está aqui e para ajudar a eles mesmos. Eu brinco com os alunos que *o professor só roteiriza o caminho que se deve seguir, depois é com eles mesmos e por isso eles devem procurar a biblioteca*. Para ter a liberdade de pesquisar a partir do roteiro indicado pelo professor. *Nós já passamos por diversas avaliações: de abertura, de autorização de curso, de reconhecimento, de novo processo de avaliação e nunca tiramos nota ruim. E se perdemos ponto em algumas delas a diretoria foi muito consciente de que estava sujeita a ser mal-avaliada em alguns itens*, procuramos deixar tudo muito claro.

nunca tiramos nota ruim. E se perdemos ponto em algumas delas a diretoria foi muito consciente de que estava sujeita a ser mal-avaliada em alguns itens (B)

Responsável
C

Tem um papel muito importante e aqui na instituição e a diretoria consegue enxergar a importância desse papel. Ela sabe que *a biblioteca é uma extensão da sala de aula, um espaço de estudo, de difusão do conhecimento*, e muitas faculdades têm uma biblioteca bem estruturada, mas não conseguem enxergar esse papel que a biblioteca tem na instituição, não valorizam este espaço de aprendizagem. Aqui é muito incentivado que os professores freqüentem a biblioteca, que os alunos venham. Lógico que tem um ou outro professor que não valoriza muito, e não consegue passar isso para os seus alunos, mas a maioria valoriza e utiliza muito. Então, com isso, *a biblioteca consegue ter um ativo papel no desempenho dos cursos da instituição*.

A diretoria consegue enxergar a importância desse papel. [...] a biblioteca é uma extensão da sala de aula, um espaço de estudo, de difusão do conhecimento. A diretoria consegue enxergar a importância desse papel. A biblioteca consegue ter um ativo papel no desempenho dos cursos da instituição (A)

Responsável

É primordial. Uma vez eu fui no auditório receber os

É primordial. Se [o

- D alunos, e eu falei em nome da biblioteca e eu disse o seguinte: “o aluno, de um modo geral, vai a aula, ouve o professor e faz suas tarefas, mas *se ele quiser se dar bem na vida ele precisa ir à biblioteca pegar os livros, estudar, ser um pouco auto-didata porque o que ele tem para se aprofundar está na biblioteca*. Aí ele vai brilhar lá na frente”. E eu fui aplaudida de pé, e é nisso que continuo acreditando. Eu acho que o papel da biblioteca é muito importante, tanto que eles voltam, falam da biblioteca. Têm uma proximidade grande com a biblioteca.
- Responsável Ela é uma extensão da sala de aula, e acredito que nós, funcionários, bibliotecários, somos educadores também. É um local de cultura, entretenimento. Tem aluno que fica aqui o dia todo, por isso nós temos que proporcionar um ambiente agradável ao estudo. A biblioteca *é um suporte importantíssimo para o aluno, porque ele não vai comprar todos os livros que ele vai precisar no curso dele, e aí eles vêm aqui na biblioteca e acham o suporte que precisam*. E a biblioteca tem que ter todo aquele material, não é só porque o MEC vem não, é porque o aluno precisa mesmo. Pro aluno transformar as informações que ele recebe na sala de aula em conhecimento ele precisa de vir à biblioteca. E a gente se preocupa em poupar o tempo do aluno também, porque nós temos alunos que têm um tempo curtíssimo pra vir na biblioteca. *Ele não pode perder tempo*.
- E Ela é uma extensão da sala de aula. É um suporte importantíssimo para o aluno, porque ele não vai comprar todos os livros que ele vai precisar no curso dele, e aí eles vêm aqui na biblioteca e acham o suporte que precisam (A)

Questão 07 - A comissão examinou? Como? Item A - Bibliografia básica e complementar dos cursos avaliados

As respostas a esta questão retratam uma uniformidade de entendimentos quanto ao que é exigido das bibliotecas com relação à bibliografia básica e complementar. Nas expressões-chave pode-se notar um excesso de preocupação dos responsáveis pela biblioteca quanto a prover o avaliador das informações sobre o acervo. Vários entrevistados mencionaram a existência de dossiês especialmente preparados para receber os avaliadores.

Quadro 41 – Exame da bibliografia básica e complementar dos cursos avaliados

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|---------------|--|---|---|
| Responsável A | Visita in loco. <i>Conferência.</i> | Conferência | Escolheu bibliografias aleatoriamente, conferiu a estante, se tinha a quantidade mínima exigida, enfim, eles querem ver o livro, conferindo, brevemente, tudo que foi apresentado no relatório preparado por ocasião da visita. |
| Responsável B | <i>Escolhem bibliografias aleatoriamente</i> , andam no meio das estantes, pedem alguns títulos. Utilizam o sistema de automatização da biblioteca. Só para conferir se tudo que a gente informou no relatório e no projeto pedagógico estava lá na biblioteca. | Escolhem bibliografias aleatoriamente | |
| Responsável C | <i>Conferiu a estante, se tinha a quantidade mínima exigida</i> , e o que não estava lá eles consultaram o sistema da biblioteca para ver se havia a quantidade exigida, faziam isso com o projeto do curso na mão. | Conferiu a estante, se tinha a quantidade mínima exigida | |
| Responsável D | Depois da reunião com a coordenação, onde já tem um documento preparado com todos os itens que eles vieram verificar, inclusive da biblioteca. Lá já consta toda a bibliografia usada pelos professores, com autor, título, quantidade de exemplares, a relação da quantidade de alunos que temos com o número de exemplares disponíveis na biblioteca. Então quando eles vêm à biblioteca <i>fazem uma conferência breve do que foi apresentado nesse</i> | Fazem uma conferência breve do que foi apresentado nesse relatório e o que a biblioteca oferece | |

relatório e o que a biblioteca oferece. Mas também o que eu acho que ajuda é que a aparência é muito boa, é tudo muito bom aqui. E outra coisa também que nos ajuda é que as bibliotecárias daqui são preciosas, e elas têm muito zelo com a catalogação do livro e com o assunto que está naquele livro, ela vai e lança todos aqueles assuntos que o livro têm. Tanto do livro quanto do periódico, e ainda vem o resumo do artigo, vem o conteúdo do material multimídia que acompanha o livro e o periódico. Eles acham facilmente tudo que procuram.

| | | |
|------------------|--|---|
| Responsável E | Nós preparamos um dossiê com antecedência da visita. Então nesse dossiê nós listamos toda a bibliografia do curso, todos os serviços, enfim, tudo que a biblioteca tem. Alguns consultam o sistema, muitas vezes eles pedem pra gente manusear o sistema, até para ver se a gente conhece o sistema. E pedem mesmo, <i>eles querem ver o livro, conferem a quantidade dos livros</i> , os carimbos | Eles querem ver o livro, conferem a quantidade dos livros |
|------------------|--|---|

Questão 07 - A comissão examinou? Como? Item B – Presença de periódicos nacionais e/ou estrangeiros

O entendimento da cobrança desse item é controverso, o responsável B tem um entendimento bem mais rigoroso do que é cobrado do que os outros entrevistados. Em nenhum momento os demais entrevistados citaram a necessidade de se ter periódicos em determinadas quantidades. O responsável E chegou a citar que o Portal de Periódicos da Capes é capaz de substituir a presença dos periódicos impressos na biblioteca. E isso demonstra que este item não é cobrado no mesmo rigor entendido pelo responsável B.

Outra hipótese para esse entendimento do responsável B num grau de cobrança tão elevado pode ser a experiência por ter passado por avaliações feitas por comissões extremamente rigorosas, que obedeciam a antigos indicadores.

Quadro 42 - Exame da presença de periódicos nacionais e/ou estrangeiros

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|---------------|---|---|---|
| Responsável A | Visita in loco. <i>Conferência.</i> | Conferência (B) | A) Conferem os periódicos também, eles perguntam quais são as assinaturas, e não conferem as estantes e nem notas fiscais, alguns pedem pra ir lá e pegar um título e outro, mas a ênfase deles é nos livros. |
| Responsável B | <i>Questionam muito neste item. A regra fala que a biblioteca deve ter pelo menos três anos dos títulos dos periódicos.</i> Na parte dos estrangeiros eles não cobram muito, porque são mais difíceis de serem utilizados, por causa da dificuldade de leitura em língua estrangeira. Agora com o portal de periódico da CAPES eles estão olhando mais se a escola tem acesso ao portal ou não, e isso facilita muito para nós. Mas os alunos usam muito pouco os periódicos, eles gostam de jornal, revista de conhecimentos gerais, mas a parte técnica são poucos. | Questionam muito neste item. A regra fala que a biblioteca deve ter pelo menos três anos dos títulos dos periódicos (B) | B) Questionam muito neste item. A regra fala que a biblioteca deve ter pelo menos três anos dos títulos dos periódicos e eles conferem. |
| Responsável C | <i>Eles perguntaram quais eram as assinaturas, e não conferiram as estantes e nem notas fiscais.</i> Eles se atinham mais ao plano de ensino e ao projeto pedagógico dos cursos, se não era cobrado lá eles também não cobravam. | Eles perguntaram quais eram as assinaturas, e não conferiram as estantes e nem notas fiscais (A) | |
| Responsável D | <i>Eles conferem os periódicos também, vêm se tem periódicos nacionais e estrangeiros. É o que te falei, primeiro eles olham o relatório que a gente preparou antes da visita, depois eles vem aqui e conferem tudo nas estantes.</i> | Eles conferem os periódicos também. (A) | |
| Responsável E | <i>Pedem às vezes pra ir lá e pegar um título e outro, mas a ênfase deles é nos livros.</i> Acho que porque a instituição tem convênio com a CAPES, e a CAPES eles conhecem muito e confiam, então eles não questionam muito. Se dão por satisfeitos. | Pedem às vezes pra ir lá e pegar um título e outro, mas a ênfase deles é nos livros. (A) | |

Questão 07 - A comissão examinou? Como? Item C – Estatísticas

Mais uma vez os respondentes se divergem quanto ao que é avaliado. Aqui tem-se dois grupos: os que acreditam que as estatísticas produzidas pela biblioteca são verificadas pelos avaliadores do MEC, e aqueles que pensam que esse item não é cobrado. Maiores esclarecimentos serão obtidos na entrevista com os avaliadores.

Quadro 43 - Exame das estatísticas produzidas

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|------------------|--|-------------------------|---------------------------------------|
| Responsável A | <i>Através do dossiê</i> apresentado | Através do dossiê (B) | A) Eles nunca cobram e nem perguntam. |
| Responsável B | <i>Eles nunca cobraram.</i> | Eles nunca cobraram (A) | |
| Responsável C | <i>Não perguntaram</i> e nem conferiram. | Não perguntaram (A) | B) Olham sim através do dossiê. |
| Responsável D | <i>Olham sim</i> as estatísticas de frequência, de consulta, eles vêm muito se a biblioteca é freqüentada pelo estado do livro, se ele é muito usado é sinal que os alunos freqüentam muito. Pelos relatórios de empréstimo também eles vêm a questão da frequência. | Olham sim (B) | |
| Responsável E | <i>No dossiê</i> a gente manda, então eles não pedem isso não. | No dossiê (B) | |

Questão 07 - A comissão examinou? Como? Item D - Qualidade da catalogação

Apesar de esse não ser um item do formulário de avaliação das bibliotecas, foi questionado aos responsáveis a avaliação desse item para perceber se os avaliadores se atinham a este formulário ou se o extrapolavam em suas avaliações. O DSC proposto evidencia que a comissão de avaliadores respeita o roteiro de avaliação.

Quadro 44 - Exame da qualidade da catalogação

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|---------------|---|---|---|
| Responsável A | <i>Não me lembro do exame deste item.</i> | Não me lembro do exame deste item. | Não me lembro do exame deste item, acredito que nunca tenham cobrado. |
| Responsável B | <i>Nunca cobraram este item também. Isso é muito técnico, não é? Eles viram com relação a normalização da biblioteca, planilha de entrada de dados. E eu informo isso no dossiê que entrego a eles no início da visita.</i> | Nunca cobraram este item também | Eu percebo que eles não têm conhecimento para avaliar esse item. |
| Responsável C | <i>Também não perguntaram. A gente vê que eles não têm conhecimento para avaliar esse item porque não são bibliotecários. O conhecimento que eles têm é geral.</i> | Também não perguntaram. A gente vê que eles não têm conhecimento para avaliar esse item | |
| Responsável D | <i>Não interferem, se tiver o livro lá, de fácil localização já é o suficiente.</i> | Não interferem | |
| Responsável E | <i>Não questionam não.</i> | Não questionam não | |

Questão 07 - A comissão examinou? Como? Item E - Informatização do acervo / Sistemas de consulta e de empréstimo / Formas de acesso online à biblioteca

Nesse item é consenso o modo de avaliação do sistema utilizado para informatizar a biblioteca. Através de testes, observação e questionamentos, eles concluem se a informatização da biblioteca atende ou não ao esperado.

Quadro 45 - Exame da informatização do acervo / Sistemas de consulta e de empréstimo / Formas de acesso online à biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|---------------|--|---|---|
| Responsável A | Só houve perguntas se o acervo era informatizado e qual o programa era utilizado. <i>Através da pergunta sobre o</i> | Através da pergunta sobre o programa e da | Testam o sistema, fazem perguntas sobre ele, observam o seu |

| | | | |
|---------------|---|--|---|
| | <i>programa e da observação in loco.</i> Eles testaram o sistema online. | observação in loco | funcionamento e questionam o acesso online. |
| Responsável B | <i>Testam o sistema.</i> Pediram a lista dos materiais que estavam emprestados, um deles. E eles têm pedido agora também o banco de dados da biblioteca. A gente gera um relatório e eu coloco em um CD para eles e eles levam. | Testam o sistema | |
| Responsável C | <i>Fizeram perguntas sobre o funcionamento e só consultaram aqueles livros que eles não encontraram a quantidade suficiente na prateleira.</i> Outra coisa que eles faziam é, se percebiam que o livro não havia sido emprestado nenhuma vez, eles perguntavam o porquê. Eles não têm um padrão de avaliação, o único padrão é com relação à quantidade, mesmo assim você vê que eles ainda ficam em dúvida. <i>Questionaram também o acesso online à biblioteca, mas não fizeram testes.</i> | Fizeram perguntas sobre o funcionamento e só consultaram aqueles livros que eles não encontraram a quantidade suficiente na prateleira. Questionaram também o acesso online à biblioteca, mas não fizeram testes | |
| Responsável D | <i>Olham e querem utilizar o sistema.</i> Com relação ao acesso online nós nunca fomos questionados. | Olham e querem utilizar o sistema | |
| Responsável E | Consultam sim, <i>testam o sistema.</i> | Testam o sistema. | |

Questão 07 - A comissão examinou? Como? Item F - Participação em redes (cooperativas, de serviços, informação especializada)

A necessidade de participação em redes não é consenso na avaliação, pois em algumas instituições isso é questionado e em outras não. Esta é mais uma evidência da falta de padrão dos indicadores e que o processo de avaliação externa é subjetivo. Há recomendações, mas os itens, em geral, são pouco objetivos.

Quadro 46 - Exame da participação em redes (cooperativas, de serviços, informação especializada)

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|---------------|--|--|---|
| Responsável A | <i>Através do dossiê apresentado. Eles perguntaram também.</i> | Através do dossiê apresentado. Eles perguntaram também (A) | A) analisam através do dossiê apresentado e fazem questionamentos também. B) não questionam. |
| Responsável B | <i>Questionam a participação no Comut e os convênios com outras bibliotecas, mas não aprofundaram nisso não.</i> | Questionam a participação no Comut e os convênios com outras bibliotecas (A) | |
| Responsável C | <i>Não questionaram.</i> | Não questionaram (B) | |
| Responsável D | <i>No relatório que a gente envia já tem todos esses dados. E quando eles chegam aqui eles vêem que tem e pronto e acabou. E eles entrevistam os alunos também, pra saber se eles estão usando essas bases de dados, esses serviços, então não tem como enganar não.</i> | No relatório que a gente envia já tem todos esses dados. E quando eles chegam aqui eles vêem que tem (A) | |
| Responsável E | <i>Não questionam não, mas todos os nossos convênios são informados no dossiê.</i> | Não questionam não (B) | |

Questão 07 - A comissão examinou? Como? Item G - Política de desenvolvimento de coleções

Essa é uma das questões fundamentais para este modelo de avaliação, focado em avaliar o acervo das bibliotecas, e ainda é possível encontrar divergências no modo de avaliá-lo. Na instituição D os avaliadores não têm o hábito de questionar sobre a política de desenvolvimento do acervo.

Quadro 47 - Exame das políticas de desenvolvimento de coleções

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|---------------|--|--|--|
| Responsável A | Através do <i>dossiê apresentado</i> . | Dossiê apresentado (A) | A) Questionam sim, ou vêm no dossiê apresentado. Perguntam sobre o percentual da receita direcionado para a manutenção da biblioteca. Perguntam quando é feita a compra. |
| Responsável B | <i>A gente informa no projeto o percentual da receita direcionado para a manutenção da biblioteca, apesar de não ser cumprido, porque o diretor da escola tem que passar para a comissão uma planilha com o planejamento para os próximos cinco anos. E nesse planejamento é informado quanto vai ser gasto na atualização do acervo, treinamento de funcionários. Mas isso é feito por causa da exigência do SINAES, não significa que será cumprido.</i> | A gente informa no projeto o percentual da receita direcionado para a manutenção da biblioteca, por causa da exigência do SINAES, não significa que será cumprido. (A) | B) Nunca questionaram. |
| Responsável C | <i>A única coisa que eles perguntaram foi quando é feita a compra, daí nós informamos que é feita semestralmente, e mais nada.</i> | A única coisa que eles perguntaram foi quando é feita a compra. (A) | |
| Responsável D | <i>Nunca questionaram não. Acho que porque está tudo bem. A gente sempre recebe A nas avaliações.</i> | Nunca questionaram não. Acho que porque está tudo bem (B) | |
| Responsável | <i>Perguntam sim, e o documento segue junto com o dossiê</i> | Perguntam sim (A) | |

E preparado.

Questão 07 - A comissão examinou? Como? Item H - Equipe da biblioteca

Na avaliação desse item a comissão deixa claro que julga ser importante a presença do bibliotecário na biblioteca, e isso evidencia que este profissional faz a diferença no funcionamento da biblioteca e no atendimento aos usuários. A comissão enfatiza também a necessidade de o bibliotecário se manter atualizado com as técnicas de gestão das bibliotecas universitárias ao questionar sobre a qualificação do bibliotecário.

Quadro 48 - Exame da composição da equipe da biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|------------------|--|---|---|
| Responsável A | Através do <i>dossiê apresentado</i> . | Dossiê apresentado | Perguntaram se tem bibliotecário e se ele tem registro no CRB. Checam se as pessoas estão capacitadas para atender e quantas pessoas trabalham na biblioteca. Perguntam também se tem bibliotecário em todos os turnos de aula. |
| Responsável B | <i>Eles checam se as pessoas estão capacitadas para atender</i> . E eu informo nos relatórios a qualificação da equipe da biblioteca. E eles colocam em todo o processo avaliativo o que eles acham dos responsáveis pelos setores. Eles chamam o diretor e o coordenador do curso e expõem os pontos fortes e fracos encontrados, e pontuam que a instituição deve melhorar nisso ou naquilo. | Eles checam se as pessoas estão capacitadas para atender | |
| Responsável C | <i>Perguntaram se tem bibliotecário, quantas pessoas trabalham na biblioteca, e só.</i> | Perguntaram se tem bibliotecário, quantas pessoas trabalham na biblioteca | |
| Responsável D | Eles não olham isso não. <i>Tem que ter um bibliotecário com registro direitinho no CRB</i> em todos os horários de funcionamento da biblioteca. | Tem que ter um bibliotecário com registro direitinho no | |

CRB

| | | |
|---------------|---|---|
| Responsável E | Perguntam, mas no dossiê também já tem. Porque tem uma equação matemática de que pra tantos alunos a biblioteca tem que ter tantos funcionários, e isso é informado no dossiê. E <i>eles perguntam também se tem bibliotecário em todos os turnos de aula, a qualificação do pessoal também e a filiação ao CRB.</i> Como está a limpeza da biblioteca. | Eles também perguntam se tem bibliotecário em todos os turnos de aula, a qualificação do pessoal também e a filiação ao CRB |
|---------------|---|---|

Questão 07 - A comissão examinou? Como? Item I – Equipamentos

A intenção nessa questão era perceber se a comissão valoriza bons equipamentos para consulta ao acervo, já que na questão 07-E foi questionado se a comissão examinou o sistema de informatização do acervo e, pelas respostas obtidas, percebeu-se que esse é um item valorizado pela comissão. Apesar disso, a avaliação dos equipamentos das bibliotecas mostrou-se contraditória à exigência impressa na questão 07-E.

Quadro 49 - Exame dos equipamentos da biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|---------------|--|--|---|
| Responsável A | Através do <i>dossiê apresentado. Visita in loco.</i> | Dossiê apresentado. Visita in loco (B) | (A) Não focam muito não, em algumas avaliações eles não perguntam nada não. |
| Responsável B | <i>Não focaram muito não</i> , acho que porque não acharam necessário. Na verdade eu acho que hoje a biblioteca demanda muito mais gestão do que técnica. Porque você tem certos itens que não cabe discussão, você tem que cumprir. Esse processo de avaliação com esses requisitos, pra gente foi um negócio, porque você não tem que mendigar mais, você tem que cumprir. Nesse caso mesmo, | Não focaram muito não. (A) | (B) Eles olham para ver se está adequado, se está de acordo com dossiê apresentado. |

como que você vai ter um sistema automatizado e online se você não tem computador para o aluno fazer pesquisa? Como é que a biblioteca é informatizada se ela não tem um espaço pro aluno digitar o trabalho dele? Esses requisitos, pra gente, foi um negócio. Porque agora não tem mais aquela história de deixar para depois, pode até fica para depois, mas na véspera da visita eles colocam tudo em ordem. E eles não podem deixar para organizar tudo na véspera da visita porque senão o aluno fala: “eles colocaram isso aí só porque o MEC vinha”. Essa avaliação do MEC é uma ferramenta e tanto, foi muito bom! Agora tudo de biblioteca é muito caro, qualquer compra que você faça é sempre 300 mil, 200 mil. E se tem reclamação você fala: “tudo bem... qual nota você quer tirar?” e acabam comprando, nem que seja na véspera da visita.

| | | |
|------------------|--|---|
| Responsável C | <i>Não perguntaram nada.</i> | Não perguntaram nada (A) |
| Responsável D | Eles utilizam os terminais pra fazer a consulta e <i>nunca comentaram nada sobre isso não</i> . Acredito que seja porque atende ao esperado. | Nunca comentaram nada sobre isso não (A) |

| | | |
|---------------|---|---|
| Responsável E | Perguntam e no dossiê a gente informa também. E <i>eles olham para ver se está adequado também.</i> | Eles olham para ver se está adequado também (B) |
|---------------|---|---|

Questão 07 - A comissão examinou? Como? Item J - Horário de funcionamento

A intenção dessa questão era perceber se a comissão exige que a biblioteca funcione nos turnos: manhã, tarde e noite e se percebeu que o exigido é seu funcionamento durante o período de aula.

Quadro 50 - Exame do horário de funcionamento da biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|---------------|--|--|--|
| Responsável A | Através do <i>dossiê apresentado.</i> | Dossiê apresentado. (A) | (A) Eles não questionam. |
| Responsável B | Isso a gente informa, então <i>eles não questionam</i> , já que está dentro do horário de funcionamento da escola. | Eles não questionam. (A) | (B) Perguntam se a biblioteca funciona nos horários de aula e consideram o horário satisfatório. |
| Responsável C | <i>Perguntaram se a biblioteca funcionava nos horários que havia aula na instituição.</i> | Perguntaram se a biblioteca funcionava nos horários que havia aula na instituição. (B) | |
| Responsável | <i>Consideraram o horário satisfatório.</i> | Consideraram o horário | |

| | | |
|------------------|---|-----------------------------|
| D | | satisfatório (B) |
| Responsável E | A gente já informa no dossiê, e <i>eles não perguntam não</i> . | Eles não perguntam não. (A) |

Questão 07 - A comissão examinou? Como? Item K - Espaço físico

O que se pretendia com a questão era perceber qual o grau de importância que a comissão atribuiu ao item espaço físico. As respostas evidenciaram que este é um item relevante no processo de avaliação.

Quadro 51 - Exame do espaço físico da biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|------------------|--|---|---|
| Responsável A | Através do <i>dossiê apresentado</i> . | Dossiê apresentado. (A) | (A) Consideram satisfatório, pela análise do dossiê apresentado. |
| Responsável B | A gente faz aquela conta de tantos assentos por número de alunos matriculados e <i>eles sempre pedem pra ver projetos de ampliação</i> . | Eles sempre pedem pra ver projetos de ampliação. (B) | (B) Eles olham tudo, a acessibilidade, se a sala de estudo em grupo fica cheia e sempre pedem para ver projetos de ampliação. |
| Responsável C | A única coisa que eles <i>questionaram</i> foi <i>com relação à sala de estudo em grupo, se fica cheia</i> . Aí eu fiquei em dúvida do que eles queriam com essa informação, se era pra saber se o espaço estava pequeno, ou se a biblioteca era | Questionaram com relação à sala de estudo em grupo, se fica cheia. (B) | |

bem freqüentada.

| | | |
|------------------|--|--|
| Responsável D | <i>Também satisfatório.</i> | Também satisfatório. (A) |
| Responsável E | <i>Eles olham a acessibilidade, cabines, pra ver se são suficientes, iluminação, olham tudo.</i> | Eles olham a acessibilidade, olham tudo. (B) |

Questão 08 - Acredita que esses itens sejam suficientes para revelar o papel da biblioteca no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição?

Essa é uma pergunta que busca evidenciar a opinião dos bibliotecários entrevistados sobre o papel da biblioteca no processo de avaliação, já que espera-se que ela desempenhe um papel fundamental na formação profissional dos estudantes de ensino superior.

Quadro 52 – Os itens avaliados são suficientes para revelar o papel da biblioteca no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|------------------|--|--|---|
| Responsável A | Acho que <i>tudo isso deveria ser aliado a uma presença constante na instituição</i> , assim como pesquisas com os estudantes e professores. | Tudo isso deveria ser aliado a uma presença constante na instituição. (A) | (A) Eu acho que o papel não, porque eu percebi que é muito mais uma avaliação quantitativa do que qualitativa; a avaliação não é uniforme; além disso, o tempo que eles têm para avaliar toda a |
| Responsável | Acho que <i>sim, porque dentro de cem você é responsável por</i> | Sim, porque dentro de | |

- B *quarenta*, eu acho que isso é muito importante. A única crítica que eu faço é que existe um rigor muito grande para quem é pequeno, e não há o mesmo rigor para quem é grande. É muito caro para quem é pequeno, porque o dinheiro é curtinho. Já para quem é federal sempre tem recurso daqui e dali para dar a manutenção necessária. Mas *acho que não deveriam ser menos rigorosos*, só o tratamento é que deveria ser igual. *Se melhorou a qualidade do ensino, eu acho que é por causa das avaliações periódicas. E eu vejo um aumento do número de pessoas utilizando a biblioteca, até pelo tipo do aluno que tem entrado na escola, que é um aluno sem dinheiro, que depende mais da biblioteca para estudar.* O livro é super manipulado, não fica na prateleira de jeito nenhum. O aluno que tem baixa renda utiliza muito mais a biblioteca para estudar, muito, mas muito mesmo. É coisa assim, vamos pegar essas bolsas do ProUni, é tipo dobrar o número de acesso, é muita coisa. Por outro lado esse é um aluno que não briga por bobagem na biblioteca e obedece melhor as regras da biblioteca, se interessa mais pela biblioteca. Ele usa mais a infra-estrutura da escola.
- Responsável C *Eu acho que o papel não, porque eu percebi que é muito mais uma avaliação quantitativa do que qualitativa*, mas todos esses itens comprovam que a biblioteca pode oferecer um bom serviço. E ainda *tem um outro ponto, a avaliação não é uniforme*, porque muito do que eu te respondi aqui
- cem você é responsável por quarenta. [...]acho que não deveriam ser menos rigorosos. Se melhorou a qualidade do ensino, eu acho que é por causa das avaliações periódicas. E eu vejo um aumento do número de pessoas utilizando a biblioteca, até pelo tipo do aluno que tem entrado na escola, que é um aluno sem dinheiro, que depende mais da biblioteca para estudar.
- (B) instituição é muito curto. E ainda todo esse processo de avaliação deveria ser aliado a uma presença constante na instituição.
- (B) Eu acho que sim, porque eles avaliam tudo. E ainda, dentro de cem pontos atribuídos à instituição você é responsável por quarenta. Acho que eles não deveriam ser menos rigorosos, e o MEC cobrando isso tudo ajuda bastante a melhorar a qualidade da biblioteca.
- (B) Eu acho que o papel não, porque eu percebi que é muito mais uma avaliação quantitativa do que qualitativa [...] tem

algumas comissões questionaram e outras não. *A única coisa que é mais uniforme é a quantidade de livros por disciplina / curso avaliado.*

um outro ponto [...] A única coisa que é mais uniforme é a quantidade de livros por disciplina / curso avaliado. (A)

Responsável
D

Eu acho que sim, porque eles avaliam tudo. E para mim a biblioteca é a fonte principal do saber, mais do que a sala de aula. O professor que me ouvir dizer isso vai pensar que sou louca, mas o 'rato de bibliotecas' brilha lá fora. *E o MEC cobrando isso tudo*, eu acho que ele cobra bastante e esse método *ajuda bastante a melhorar a qualidade da biblioteca. Porque se todos os itens não forem atendidos, o curso não é aprovado.* Pelo menos de dois em dois anos ele está aqui para acompanhar a evolução do acervo, do atendimento.

Eu acho que sim, porque eles avaliam tudo. E o MEC cobrando isso tudo ajuda bastante a melhorar a qualidade da biblioteca. Porque se todos os itens não forem atendidos, o curso não é aprovado. (B)

Responsável
E

Eu acho que não, acho que não é o ideal ainda não. Mas *o tempo que eles têm pra avaliar toda a instituição é muito curto.* Acho que é razoável, pela realidade brasileira.

Eu acho que não, acho que não é o ideal ainda não [...] o tempo que eles têm pra avaliar toda a instituição é muito curto. (A)

Questão 09 - Você excluiria ou incluiria algum item?

Busca-se, com esta questão, perceber quais as críticas que os bibliotecários entrevistados fazem ao que é posto em análise no momento de avaliação da biblioteca pela comissão de avaliadores do MEC.

Quadro 53 – Exclusão ou inclusão de itens a serem avaliados

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|---------------|---|--|--|
| Responsável A | Não. | Não. (A) | (A) Não. |
| Responsável B | Não. | Não. (A) | (B) Incluiria um bate-papo com o usuário, com a instituição, o coordenador de curso, o professor, sobre o papel da biblioteca na instituição, isso porque o MEC apertando mais, mais será dada atenção para a qualidade da biblioteca e são os alunos que ganham com isso. Acho que eles poderiam melhorar alguns itens. |
| Responsável C | Não. Todos esses itens são importantes. <i>E incluiria um bate-papo com o usuário, sobre a biblioteca, questionar para a instituição, o coordenador de curso, o professor e os usuários sobre o papel da biblioteca na instituição.</i> | Incluiria um bate-papo com o usuário instituição, o coordenador de curso, o professor e os usuários sobre o papel da biblioteca na instituição. (B) | |
| Responsável D | <i>Eu acho que o MEC deveria apertar mais, porque quanto mais eles exigirem mais será dada atenção para a qualidade do ensino, da biblioteca e são os alunos que ganham com isso.</i> | Eu acho que o MEC deveria apertar mais [...] mais será dada atenção para a qualidade da biblioteca e são os alunos que ganham com isso. (B) | |
| Responsável E | Olha você me pegou meio de surpresa, embora eu não tenha nenhuma sugestão assim de imediato, eu acho que eles | Eu acho que eles poderiam melhorar | |

poderiam melhorar alguns itens.

alguns itens. (B)

Questão 10 - O que você destacaria como fundamental para a biblioteca demonstrar sua importância para o desempenho dos cursos oferecidos pela instituição?

A intenção nessa questão é perceber a opinião dos bibliotecários entrevistados sobre o papel da biblioteca nas instituições de ensino superior, independentemente de passarem ou não por um processo de avaliação.

Quadro 54 – O que é fundamental para a biblioteca demonstrar sua importância para o desempenho dos cursos oferecidos pela instituição

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|------------------|--|--|---|
| Responsável A | <i>Maior interesse da diretoria, ampla utilização por professores.</i> | Maior interesse da diretoria, ampla utilização por professores. (A) | (A) Maior interesse da diretoria, ampla utilização por professores e um bom relacionamento entre estes e o bibliotecário, pois isso melhora nossos serviços e faz com que participemos ativamente do processo de ensino-aprendizagem. |
| Responsável B | Hoje a biblioteca existe dentro da instituição e contribui muito para o desenvolvimento do curso e eu atribuo isso ao rigor da avaliação. Porque antigamente tudo que tinha de ruim era encostado na biblioteca, mas agora isso está bem diferente: “não encosta não, porque senão vão te cobrar o encosto lá na frente”. Porque como que com o encosto você | Tem que ter gente muito boa de serviço(B), que consiga manter um bom relacionamento com os professores, para complementar o processo | (B) Trabalho e disciplina, tem que ter gente muito boa de serviço. |

constrói um sistema automatizado? Como que com o encosto você orienta o aluno no dia-a-dia? Como que você alcança, dentro dos cem pontos da avaliação, 40 pontos? Se você colocar gente que não trabalha bem você vai perder os pontos. Não tem jeito. Então lá *tem que ter gente muito boa de serviço, que consiga manter um bom relacionamento com os professores, para complementar o processo de ensino-aprendizagem*. E volto a falar, a parte técnica, se precisar terceirizar você terceiriza, mas *a parte de gestão demanda conhecimento sobre a instituição*.

Responsável
C

Participar ativamente do processo de ensino-aprendizagem, ter um bom relacionamento com o corpo docente, bem como o corpo docente com o bibliotecário. E principalmente com o usuário. Essa aproximação te permite uma troca de aprendizagem, seja entre o bibliotecário e o professor, que você pode passar para o usuário, seja entre o usuário e o bibliotecário, para se aprimorar o atendimento. Principalmente porque, muitas vezes o professor não sabe de todos os serviços que oferecemos para a comunidade acadêmica. *A proximidade do bibliotecário com o docente faz com que a gente melhore nossos serviços*.

Responsável

Eu acho que é trabalho e disciplina, tem gente que acha que

de ensino-aprendizagem. [...] a parte de gestão demanda conhecimento sobre a instituição. (A)

Participar ativamente do processo de ensino-aprendizagem, ter um bom relacionamento com o corpo docente, bem como o corpo docente com o bibliotecário (A). E principalmente com o usuário (C). A proximidade do bibliotecário com o docente faz com que a gente melhore nossos serviços.(A)

(C) Bom relacionamento com o usuário e equipamentos que atendam melhor às necessidades da biblioteca.

Eu acho que é trabalho e

| | | |
|------------------|---|---|
| D | o marketing funciona, que ele cobre as falhas, mas eu não. Eu acredito no trabalho e na disciplina, se você for organizado e trabalhar muito o seu trabalho vai aparece, com certeza vai. Então <i>uma biblioteca bem organizada ela aparece</i> , jogam confete mesmo. | disciplina. [...] uma biblioteca bem organizada ela aparece. (B) |
| Responsável E | <i>Um acervo atualizado, adequado</i> , que não é a realidade. Tinha que ter <i>uma sintonia maior entre o professor e a biblioteca</i> . Eles pecam nisso, não sei se é porque eles têm trabalho demais, não sei, mas isso ainda não é bom. Outra coisa, <i>equipamentos que atendessem melhor as necessidades da biblioteca</i> , porque a gente tem que ter maior agilidade no atendimento do aluno, pra gente trabalhar melhor. | Um acervo atualizado, adequado [...] uma sintonia maior entre o professor e a biblioteca, (A) [...] equipamentos que atendessem melhor as necessidades da biblioteca. (C) |

- ***O DSC DOS SUPERVISORES DO TRABALHO DOS RESPONSÁVEIS PELA BIBLIOTECA DAS INSTITUIÇÕES VISITADAS***

Será elaborada a seguir uma tabela para cada questão feita no momento da entrevista e analisadas as respostas, de acordo com a proposta metodológica do DSC. É importante salientar que, em duas instituições visitadas, não foi possível o acesso aos supervisores do trabalho da biblioteca e de seus responsáveis. Foi explicado pelos responsáveis pelas bibliotecas, que na instituição cabe somente a eles avaliar o que é necessário para que a biblioteca seja avaliada positivamente pela comissão de avaliadores do MEC. E que todas as demandas surgidas para isso são apresentadas às instâncias superiores e atendidas na medida do possível. Isso pode evidenciar: ou que o responsável pela biblioteca tem autonomia para tomar as decisões e elas são todas acatadas pela instituição, e isso ocorre pela competência demonstrada no desempenho de suas atividades; ou revela que a instituição atribui pouco valor às suas bibliotecas; ou ainda, que a instituição não considera que a biblioteca possa contribuir para o processo de avaliação da qualidade da instituição tão decisivamente, quanto afirmado na pesquisa.

Questão 01 - Como a comissão de avaliação trabalhou em relação à biblioteca? Foram conhecê-la *in loco*? Ou só solicitaram informações a respeito? Se *in loco*, foram acompanhados? De quem?

Buscou-se perceber com essa questão se os supervisores dos bibliotecários demonstram preocupação com o fato de as comissões de avaliação visitarem sozinhas ou não a biblioteca a ser avaliada, se eles demonstram algum receio de o bibliotecário receber os avaliadores sozinho para a entrevista de avaliação. O objetivo é perceber qual o grau de confiança que os supervisores demonstram no profissional que está à frente das bibliotecas.

Quadro 55 – Como a comissão de avaliação trabalhou em relação à biblioteca? Foram conhecê-la *in loco*? Ou só solicitaram informações a respeito? Se *in loco*, foram acompanhados? De quem?

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|---|--|--|
| Supervisor A | <i>Elas visitaram in loco a biblioteca para constatar se as informações apresentadas no formulário eletrônico eram verdadeiras. Então eles foram até a biblioteca, olharam prateleira por prateleira, consultaram o sistema, manusearam os livros, os registros, notas fiscais. Tudo o que é efetivamente pertinente ao item biblioteca. Quanto ao acompanhamento na biblioteca, cada comissão se comporta de um modo. Algumas querem ir sozinhas até a biblioteca e consultar o sistema, outras querem a presença da</i> | Elas visitaram in loco a biblioteca para constatar se as informações apresentadas no formulário eletrônico eram verdadeiras. (A) [...] cada comissão se comporta de um modo. Algumas querem ir | (A) Visitam a biblioteca. (B) Com relação ao acompanhamento, cada comissão se comporta de um modo, algumas querem ir sozinhas, outras querem a presença da bibliotecária, das atendentes, da coordenação do curso avaliado. |

| | | | |
|----------------------------|--|--|---|
| | <p><i>bibliotecária, das atendedoras, da coordenação do curso avaliado. Depende de cada comissão, elas querem sempre sentir se o que foi relatado no formulário eletrônico e no projeto pedagógico dos cursos acontece de fato na biblioteca.</i></p> | <p>sozinhas até a biblioteca e consultar o sistema, outras querem a presença da bibliotecária, das atendedoras, da coordenação do curso avaliado. (B)</p> | <p>(C) O responsável por cada área avaliada fica incumbido de acompanhar os avaliadores e o chefe do departamento do curso que está sendo avaliado.</p> |
| Supervisor B ⁶⁸ | <p>Todas as visitas que participei na instituição <i>as avaliações foram in loco</i>. Existe uma preocupação institucional muito grande da qualidade das informações e o acompanhamento dessas avaliações, então <i>elas fazem a designação de uma comissão interna para acompanhamento dessa comissão de avaliadores. Então, o responsável por cada área avaliada fica incumbido de acompanhar os avaliadores e o chefe do departamento do curso que está sendo avaliado.</i></p> | <p>As avaliações foram in loco. (A) Eles fazem a designação de uma comissão interna para acompanhamento dessa comissão de avaliadores. Então, o responsável por cada área avaliada fica incumbido de acompanhar os avaliadores e o chefe do departamento do curso que está sendo avaliado. (C)</p> | <p>(D) Eles vão acompanhados pelo coordenador de curso, diretoria e bibliotecário.</p> |
| Supervisor C | <p>Primeiro eles têm a informação prévia, informada no formulário eletrônico e depois <i>elas vão até a biblioteca pra confirmar aquilo que foi informado</i>. E observam se o livro foi emprestado, se tem política de desenvolvimento de</p> | <p>Eles vão até a biblioteca pra confirmar aquilo que foi informado, [...]o que olha mesmo é se usa ou</p> | |

⁶⁸ Aqui cabe um esclarecimento sobre este entrevistado. De acordo com a estrutura da instituição, e como existem várias bibliotecas nesta instituição, há um sistema de bibliotecas dirigido por um bibliotecário. Diante disso foi entrevistado o bibliotecário que recebeu a comissão, que está na biblioteca diariamente e seu supervisor imediato, que, neste caso, é o diretor do sistema de bibliotecas, por isso a entrevista deste supervisor aborda as questões em maior profundidade. Primou-se, com as entrevistas, o respeito pela estrutura hierárquica das instituições visitadas e não pelo nome do cargo ocupado. O único critério estabelecido era de se entrevistar o bibliotecário ou responsável pela biblioteca que recebeu a(s) comissão(ões) e o seu supervisor imediato, e assim foi feito. Então o que ocorreu foi que em umas instituições o supervisor imediato do bibliotecário era o próprio diretor da instituição, em outras já havia presente uma estrutura hierárquica maior, como é o caso deste entrevistado.

coleções, estatísticas, e o que olha mesmo é se usa ou não usa a biblioteca e em que intensidade. Basicamente é isto. E gostaram da variedade de títulos, chegaram a dizer que a nossa biblioteca ainda não é tão grande, mas é bem diversificada, que pesa positivamente na avaliação. *Eles vão acompanhados pela coordenação, porque caso haja alguma dúvida de algum item que esteja relacionado com a biblioteca o coordenador já esclarece a dúvida. Eles vão acompanhados pelo coordenador de curso, diretoria e bibliotecário.* Aliás o principal entrevistado é o bibliotecário. Então ele tem que dominar bem os assuntos avaliados.

não usa a biblioteca e em que intensidade.

Eles vão acompanhados pela coordenação, porque caso haja alguma dúvida de algum item que esteja relacionado com a biblioteca o coordenador já esclarece a dúvida. Eles vão acompanhados pelo coordenador de curso, diretoria e bibliotecário. (D)

Supervisor D Não concedeu entrevista.

Supervisor E Não concedeu entrevista.

Questão 02 - Quanto tempo levaram visitando a biblioteca? (ou indagando sobre ela)?

A intenção dessa pergunta é analisar em que grau de profundidade as comissões vem avaliando as bibliotecas, pois pelo tempo médio dos avaliadores na biblioteca tem-se uma idéia se as comissões estão sendo mais ou menos detalhistas.

Quadro 56 – O tempo de visita da avaliação externa na biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|---|--|
| Supervisor A | Nós já tivemos comissões que <i>demoraram vinte minutos</i> , que olharam superficialmente os itens. E já tivemos comissões que <i>demoraram duas horas avaliando a biblioteca</i> . Já tivemos avaliadores aqui que quiseram saber se o livro dele estava na biblioteca e se havia sido manuseado. Então <i>cada comissão tem um perfil diferente</i> . | Demoraram vinte minutos [...] demoraram duas horas avaliando a biblioteca [...] cada comissão tem um perfil diferente.(A) | (A) Cada comissão tem um perfil diferente, algumas já demoraram vinte minutos outras duas horas avaliando a biblioteca. Para reconhecer ficou mais tempo e para autorizar ficou menos tempo. Até |

Supervisor B

Nas avaliações anteriores a média era de 40 a 50 minutos, o pessoal vinha com o tempo muito curto, mas já vinham com uma série de informações já preenchidas nos formulários. Estas últimas também já vem com essas informações, porém, e acho até que pela maturidade do processo de avaliação, eles têm demandado um pouco mais de tempo. Acho até que por entender a responsabilidade que têm por esse momento. Então o tempo médio das últimas avaliações é de uma hora e trinta, uma hora e quarenta, podendo chegar até em duas horas na biblioteca. Não por falta de informação não, mas por um interesse maior, um engajamento maior em analisar as informações prestadas antes da visita. Então isso contribuiu muito para melhoria do processo de avaliação e das notas atribuídas pela comissão. Não sei se foi por experiência ou por uma nova orientação do MEC.

Supervisor C

Olha varia muito. Para reconhecer ficou mais tempo e para autorizar fica menos tempo, até porque no reconhecimento já tem mais detalhes que precisam ser vistos, o acervo está maior. E para autorizar é só a verificação da bibliografia dos dois primeiros períodos. Então gira em cerca de duas horas no máximo, não passa disso não. Até porque quando eles chegam e vêem que está tudo em ordem, que o espaço é bom, não sentem a necessidade de ficar esmiuçando muito não.

Nas avaliações anteriores a média era de 40 a 50 minutos, [...]Estas últimas têm demandado um pouco mais de tempo. [...] o tempo médio das últimas avaliações é de uma hora e trinta, uma hora e quarenta, podendo chegar até em duas horas na biblioteca. (B)

Varia muito. Para reconhecer ficou mais tempo e para autorizar fica menos tempo, até porque no reconhecimento já tem mais detalhes que precisam ser vistos, o acervo está maior. E para autorizar é só a verificação da bibliografia dos dois primeiros períodos [...] gira em cerca de duas horas no máximo. (A)

porque no reconhecimento já tem mais detalhes que precisam ser vistos. E para autorizar é só a verificação da bibliografia dos dois primeiros períodos.

(B) Nas avaliações anteriores a média era de quarenta a cinquenta minutos. Estas últimas têm demandado um pouco mais de tempo, cerca de uma hora e trinta a duas horas.

Supervisor D Não concedeu entrevista.

Supervisor E Não concedeu entrevista.

Questão 03 - O que quiseram olhar / verificar?

A intenção dessa questão era deixar o supervisor livre para ressaltar o que é mais cobrado no momento da avaliação das bibliotecas.

Quadro 57 – O que a comissão de avaliadores verificou durante a visita

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|---|---|
| Supervisor A | Normalmente <i>eles querem saber a relação do que está no sistema com o que está no acervo. E algumas comissões pedem também as notas fiscais dos livros, para ter a certeza de que o livro faz parte do acervo daquela instituição.</i> Algumas pedem as notas fiscais de três anos atrás, eles querem saber se aqueles livros foram comprados para a faculdade ou para receber a comissão, ou ainda se eles foram emprestados para a faculdade ou doados de outras instituições. | Eles querem saber a relação do que está no sistema com o que está no acervo. E algumas comissões pedem também as notas fiscais dos livros, para ter a certeza de que o livro faz parte do acervo daquela instituição. (A) | (A) Eles querem saber a relação do que está no sistema com o que está no acervo. Algumas comissões pedem também as notas fiscais dos livros para ter a certeza de que o livro faz parte do acervo da instituição. Querem saber se a biblioteca empresta ou não livros, se o pesquisador consegue achar o livro sozinho, se os livros são atualizados, se os livros indicados no plano de ensino coincidem com o acervo da biblioteca. |
| Supervisor B | Essas comissões sempre foram muito metódicas e sempre seguem o roteiro de avaliação e que nós, avaliados, respondemos antes da visita. Eu sou da opinião que quem recebe a comissão tem de estar muito mais preparado do que quem vem avaliar, até porque o roteiro não cobre tudo que é oferecido pela biblioteca. Porque, você percebe hoje, quais são os indicadores para avaliar a biblioteca? Você vai ter <i>alguns serviços, acervo e estatística.</i> Será que são só esses indicadores que a biblioteca oferece para uma avaliação qualitativa dos seus serviços? Ela vai mais além, muito mais | Alguns serviços, acervo e estatística. [...] os avaliadores, apesar de terem o roteiro, se pautam muito na sua postura e no que você apresenta sobre a biblioteca. Vai muito mais de quem recebe do que de quem avalia. (B) | (B) Analisam alguns serviços, acervo e estatística. Apesar de terem o roteiro, os avaliadores se pautam muito na sua postura e no que você apresenta sobre a biblioteca. Vai muito mais de quem recebe do que de quem avalia. |

além e se você não está preparado para o momento da avaliação você se restringe a responder esses itens mínimos que são solicitados e não demonstra o que realmente enriquece o trabalho da biblioteca, aquilo que você tem de melhor. Agora, *os avaliadores, apesar de terem o roteiro, se pautam muito na sua postura e no que você apresenta sobre a biblioteca.* Eu falo que é “show time”, mas com qualidade, com conteúdo, demonstrando que aquilo que é feito na biblioteca tem importância. *Vai muito mais de quem recebe do que de quem avalia.*

| | | |
|--------------|--|---|
| Supervisor C | <i>Principalmente se empresta ou não empresta livros, se o pesquisador consegue achar o livro sozinho, se os livros são atualizados, se os livros indicados no plano de ensino coincidem com o acervo da biblioteca e se é proporcional a quantidade de alunos matriculados na disciplina.</i> | Principalmente se empresta ou não empresta livros, se o pesquisador consegue achar o livro sozinho, se os livros são atualizados, se os livros indicados no plano de ensino coincidem com o acervo da biblioteca. (A) |
|--------------|--|---|

Supervisor D Não concedeu entrevista.

Supervisor E Não concedeu entrevista.

Questão 04 - Qual o entendimento que você tem sobre cada um dos itens avaliados relacionados a seguir? O que cada um lhe sugere? O que lhe parece que a comissão de avaliadores externos quis dizer com eles? Item A - Bibliografia básica e complementar dos cursos avaliados

A questão 04 corresponde aos itens elencados no formulário de avaliação de uma biblioteca universitária pela comissão de avaliadores externos. Ela é subdividida entre os itens de A a K e são coincidentes com a questão 07, itens A a K, do formulário de entrevista com os responsáveis pelas bibliotecas das instituições visitadas e também com a questão 07, itens A a K, do formulário de entrevista com os avaliadores externos credenciados pelo MEC. As intenções presentes em cada questão já foram expostas em cada item da questão 07 na análise das respostas dos responsáveis pelas bibliotecas das instituições visitadas, seção anterior, devendo-se adequar somente o ator do processo de avaliação em questão. A seguir apresenta-se o DSC para cada item analisado.

Quadro 58 – Exame da bibliografia básica e complementar dos cursos avaliados

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|---|---|--|
| Supervisor A | <i>Ela avalia pela qualidade, pela temporalidade dos livros, dez anos é o tempo máximo de validade de uma bibliografia para a área, a não ser os clássicos. Também o número de exemplares para o número de alunos na instituição, pela legislação atual é um livro para cada seis alunos, na legislação antiga era um livro para cada dez alunos, isso para a bibliografia básica. E para a complementar eles pedem três livros para as atividades complementares. Analisam a pertinência dos livros, a abrangência dos conteúdos. Eles correlacionam a proposta da disciplina, os livros de bibliografia básica e complementar indicados e vêem a pertinência desses livros com o conteúdo proposto na disciplina.</i> | Avalia pela qualidade, pela temporalidade dos livros, o número de exemplares para o número de alunos na instituição. [...] na legislação antiga era um livro para cada dez alunos, isso para a bibliografia básica. E para complementar eles pedem três livros. Analisam a pertinência dos livros, a abrangência dos conteúdos. | Avalia a qualidade, temporalidade dos livros, a proporção de número de exemplares por número de alunos, com relação à bibliografia básica e se há bibliografia complementar para ampliar a visão do aluno. Analisam a pertinência dos livros, a abrangência dos conteúdos. A questão maior é se o aluno estuda os livros e se o professor estimula isso. |
| Supervisor B | <i>Eles se prendem muito a questão quantitativa e qualitativa, a qualidade da bibliografia básica e complementar e se elas estão disponíveis em quantidade suficiente, dentro do que é</i> | Eles se prendem muito a questão quantitativa e qualitativa, a qualidade | |

exigido minimamente. Aqui nos adotamos o parâmetro um livro pra cada dez alunos.

da bibliografia básica e complementar e se elas estão disponíveis em quantidade suficiente, dentro do que é exigido minimamente.

Supervisor C

A quantidade suficiente para atender aquele número de sete para cada cinqüenta alunos. A bibliografia complementar, é para ampliar a visão do aluno com a leitura de outros autores que tratam do mesmo assunto. A questão maior é se o aluno estuda os livros e se o professor estimula isso. Acredito que, por mais que a gente tente, nem sempre consegue porque a gente trabalha com aluno profissional, que trabalha, e não tem muito tempo para leituras que ultrapassem aquelas que são cobradas na sala de aula. Não obstante, há esse tipo de direcionamento, que os alunos leiam outras bibliografias além das básicas. Essa variedade ajuda muito quem está fazendo TCC, para a base teórica dele. Na realidade o MEC exige a bibliografia básica com quantidade razoável para empréstimo, e no caso da complementar ele aceita até um exemplar do título. Ele gosta muito quando se tem vários títulos de bibliografia complementar.

A quantidade suficiente para atender aquele número de sete para cada cinqüenta alunos. A bibliografia complementar, é para ampliar a visão do aluno com a leitura de outros autores que tratam do mesmo assunto. A questão maior é se o aluno estuda os livros e se o professor estimula isso. Na realidade o MEC exige a bibliografia básica com quantidade razoável para empréstimo, e no caso da complementar ele aceita até um exemplar do título.

Supervisor D

Não concedeu entrevista.

Supervisor E

Não concedeu entrevista.

Questão 04 - Qual o entendimento que você tem sobre cada um dos itens avaliados relacionados a seguir? O que cada um lhe sugere? O que lhe parece que a comissão de avaliadores externos quis dizer com eles? Item B – Presença de periódicos nacionais e/ou estrangeiros

Quadro 59 – Exame da presença de periódicos nacionais e/ou estrangeiros

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|---|---|
| Supervisor A | Há uma cobrança significativa disso, <i>cobram a presença dos periódicos clássicos dos cursos. Relacionam também o tempo de existência do curso e o período coberto pelo acervo de periódicos.</i> Porque muitas bibliotecas compram os periódicos por causa da visita do MEC. Então <i>eles olham se estão lá e se foram manuseados pelos alunos.</i> Eles conferem nos planos de ensino se os periódicos são citados lá e questionam: “por que vocês compraram esses periódicos se eles não estão sendo usados nas disciplinas?” Eles entendem que é obrigação do professor de incluir esse tipo de material em suas aulas e do coordenador de cobrar essa inclusão. | Cobram a presença dos periódicos clássicos dos cursos. Relacionam também o tempo de existência do curso e o período coberto pelo acervo de periódicos. [...] eles olham se estão lá e se foram manuseados pelos alunos. (A) | (A) Cobram a presença dos periódicos clássicos dos cursos, eles olham se estão lá e se foram manuseados pelos alunos. Relacionam também o tempo de existência do curso e o período coberto pelo acervo de periódicos. (B) Eles se atêm muito a questão da qualidade dos títulos adquiridos e valorizam o periódico eletrônico. |
| Supervisor B | <i>Eles se atêm muito a questão da qualidade dos títulos adquiridos.</i> Um aspecto positivo dessa avaliação é a <i>valorização do periódico eletrônico</i> , se não estiver disponível eletronicamente, nós assinamos o impresso. Caso haja o eletrônico, nós fazemos opção por ele, pela questão do acesso, principalmente. A biblioteca tem horário de funcionamento, então quanto maior o número de periódicos eletrônicos, melhor atenderá o nosso usuário. Principalmente por causa dos programas de pós-graduação. | Eles se atêm muito a questão da qualidade dos títulos adquiridos. [...] valorização do periódico eletrônico. (B) | |
| Supervisor C | Olha é interessante ter os periódicos porque é uma literatura que atualiza as informações dos livros, é uma leitura mais | | |

agradável, mais imediata.

Supervisor D Não concedeu entrevista.

Supervisor E Não concedeu entrevista.

Questão 04 - Qual o entendimento que você tem sobre cada um dos itens avaliados relacionados a seguir? O que cada um lhe sugere? O que lhe parece que a comissão de avaliadores externos quis dizer com eles? Item C – Estatísticas

Quadro 60 - Exame das estatísticas produzidas

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|---|---|--|
| Supervisor A | Cobram também, <i>eles olham os relatórios emitidos por ocasião da visita. Estatísticas de empréstimo, devolução, consulta, multas cobradas, frequência.</i> E eles, com base nisso, questionam: “por que os alunos do curso X não estão indo muito à biblioteca, por que o empréstimo está baixo”. Então nós temos que preparar toda uma justificativa para esses questionamentos. | Eles olham os relatórios emitidos por ocasião da visita. Estatísticas de empréstimo, devolução, consulta, multas cobradas, frequência. | São verificadas as estatísticas de empréstimo, devolução, consulta, multas cobradas, frequência, renovação, se o sistema está disponível online, a possibilidade de esse sistema gerar esses relatórios. |
| Supervisor B | <i>São verificados todos os pontos, empréstimo, frequência, renovação, devolução, se o sistema está disponível online, a possibilidade de esse sistema gerar esses relatórios.</i> Já estamos estudando a possibilidade do usuário ter acesso a essas estatísticas também, porque onde se tem qualidade pode-se ser transparente. | São verificados todos os pontos, empréstimo, frequência, renovação, devolução, se o sistema está disponível online, a possibilidade de esse sistema gerar esses relatórios. | |
| Supervisor C | É fundamental para orientar a tomada de decisão, para indicar se está valendo a pena investir. E o próprio sistema | | |

gera esses relatórios. E até manutenção das perdas.

Supervisor D Não concedeu entrevista.

Supervisor E Não concedeu entrevista.

Questão 04 - Qual o entendimento que você tem sobre cada um dos itens avaliados relacionados a seguir? O que cada um lhe sugere? O que lhe parece que a comissão de avaliadores externos quis dizer com eles? Item D – Qualidade da catalogação

Quadro 61 - Exame da qualidade da catalogação

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|---|---|
| Supervisor A | <i>Cobram muito isso, é uma entrevista bem específica com o bibliotecário.</i> | Cobram muito isso, é uma entrevista bem específica com o bibliotecário. (A) | (A) Questionam sempre, é uma entrevista bem específica com o bibliotecário. O especialista questiona a catalogação por ter uma visão diferente de organização da informação da que o bibliotecário tem. |
| Supervisor B | Isso é uma guerra antiga, né. Uma briga do bibliotecário com o especialista, porque eles querem que fique tudo agrupado e de acordo com os instrumentos que nós utilizamos você sabe que não é bem assim. Eles só se satisfazem quando nós explicamos que o lugar de pesquisa não é a estante, que nós temos buscadores que localizam o material e informam onde eles estão localizados nas estantes. <i>O especialista questiona a catalogação por ter uma visão diferente de organização da informação da que o bibliotecário tem.</i> E aí vem a nossa preocupação, porque aqui todos os catalogadores já passaram pela referência, pra saber como a informação é buscada lá na ponta. Porque uma coisa é a ferramenta, o modo como ela é abastecida, agora como o usuário pede é outra coisa totalmente diferente, e isso influencia o modo como a | O especialista questiona a catalogação por ter uma visão diferente de organização da informação da que o bibliotecário tem. Os avaliadores questionam sempre. (A) | (B) Absolutamente nada. |

informação é indexada. Precisamos expandir os cabeçalhos de assunto e é isso que vai dar qualidade para a catalogação. *Os avaliadores questionam sempre.*

- Supervisor C *Absolutamente nada*, mesmo porque eles entrevistam o bibliotecário que já posiciona, e ainda quando eles consultam o sistema e vêem que tudo funciona bem eles não questionam muito. Além disso, eles já tem tudo respondido no formulário eletrônico e eles só querem verificar se o que foi informado é verdade. Absolutamente nada, (B)
- Supervisor D Não concedeu entrevista.
- Supervisor E Não concedeu entrevista.

Questão 04 - Qual o entendimento que você tem sobre cada um dos itens avaliados relacionados a seguir? O que cada um lhe sugere? O que lhe parece que a comissão de avaliadores externos quis dizer com eles? Item E - Informatização do acervo / Sistemas de consulta e de empréstimo / Formas de acesso online à biblioteca

Quadro 62 - Exame da informatização do acervo / Sistemas de consulta e de empréstimo / Formas de acesso online à biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|--|--|
| Supervisor A | Sim, eles têm acesso, <i>consultam e cobram muito.</i> | Consultam e cobram muito. | Consultam e cobram muito, simulam como se fossem usuários. O avaliador conversa com os usuários que estão usando o sistema no momento da visita, perguntam para eles: “você consegue encontrar o que está buscando? Se você não consegue, como a biblioteca te |
| Supervisor B | Isso é o primeiro ponto, é tão importante quanto a questão quantitativa e qualitativa do acervo. Porque? Porque precisamos de um sistema que gerencie as demandas da biblioteca, é ele que vai otimizar os procedimentos e dar condições para a biblioteca oferecer informações cada vez | O avaliador conversa com os usuários que estão usando o sistema no momento da visita, perguntam para eles: | |

mais precisas para o usuário. Afeta qualitativamente o tipo de informação prestada pelo sistema, a agilidade que isso é feito, e o grau de satisfação do usuário com a biblioteca. Além disso, afeta também a abrangência dessas informações. *O avaliador conversa com os usuários que estão usando o sistema no momento da visita, perguntam para eles: “você consegue encontrar o que está buscando? Se você não consegue como a biblioteca te atende? Te oferece ajuda?”* O sistema é fundamental, é fundamental, ele afere a qualidade do serviço que é prestado pela biblioteca.

“você consegue encontrar o que está buscando? Se você não consegue como a biblioteca te atende? Te oferece ajuda?”

atende? Te oferece ajuda?”

Supervisor C *Simularam sim, até pra ver se funcionava. Simularam como se fossem usuários, pra ver se atende às necessidades da instituição. E a nossa biblioteca é 100% informatizada, inclusive com atendimento online.*

Simularam sim, como se fossem usuários.

Supervisor D Não concedeu entrevista.

Supervisor E Não concedeu entrevista.

Questão 04 - Qual o entendimento que você tem sobre cada um dos itens avaliados relacionados a seguir? O que cada um lhe sugere? O que lhe parece que a comissão de avaliadores externos quis dizer com eles? Item F - Participação em redes (cooperativas, de serviços, informação especializada)

Quadro 63 - Exame da participação em redes (cooperativas, de serviços, informação especializada)

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|---|--|--|
| Supervisor A | <i>Ah isso é o primeiro ponto. Se a biblioteca não tem acesso às grandes bases de dados a avaliação já começa mal. Então nós consideramos muito importante para a instituição ter</i> | Isso é o primeiro ponto. Se a biblioteca não tem acesso às grandes bases | Isso é o primeiro ponto. Se a biblioteca não tem acesso às grandes bases de dados a avaliação já |

| | | | |
|--------------|---|--|--|
| | acesso às bases de dados. | de dados a avaliação já começa mal. | começa mal. Então é questionado e é avaliada a qualidade de sua rede de informações. |
| Supervisor B | A biblioteca não se restringe apenas ao acervo, nós temos também as redes de cooperação, o Comut, a base de dados, a biblioteca digital, o Portal da Capes, as redes de relacionamento que são as bibliotecas parceiras, através do empréstimo entre bibliotecas, e por aí vai. Uma preocupação que nós temos é saber de qual instituição vêm os avaliadores, e se você tem alguma rede que você participa em conjunto com a instituição da qual pertence o avaliador, é ela que vai ser a primeira a ser mostrada. Porque ele tem a noção exata do nível de qualidade daquela rede, porque ele é usuário. Então você conhecer o seu avaliador, é fundamental, é estratégico. Então <i>é questionado e é avaliada a qualidade da sua rede de informações.</i> | É questionado e é avaliada a qualidade da sua rede de informações. | |
| Supervisor C | Sei que tem assinatura do Comut, convênio com outras bibliotecas, tanto a gente pode emprestar quanto servir a outras instituições. | | |
| Supervisor D | Não concedeu entrevista. | | |
| Supervisor E | Não concedeu entrevista. | | |

Questão 04 - Qual o entendimento que você tem sobre cada um dos itens avaliados relacionados a seguir? O que cada um lhe sugere? O que lhe parece que a comissão de avaliadores externos quis dizer com eles? Item G - Política de desenvolvimento de coleções

Quadro 64 - Exame das políticas de desenvolvimento de coleções

| | | | |
|--------------|------------------|---------------|-----|
| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|------------------|---------------|-----|

| | | |
|--------------|--|---|
| Supervisor A | Nós temos adquirido hoje em função da demanda do professor. E além do que é demandado para o funcionamento das disciplinas, nós temos atividades extensionistas que demandam a aquisição de material bibliográfico complementar e isso é adquirido de acordo com a demanda do professor responsável pelas atividades extensionistas. | Os entrevistados não responderam a questão. Apenas citaram particularidades de suas instituições. |
| Supervisor B | Nós temos uma política já estabelecida, mas estamos revendo essa política acompanhando a atualização dos procedimentos, inclusive institucional. A biblioteca trabalha em total sintonia com a universidade. Procuramos adquirir as obras solicitadas pelos professores um semestre antes de se iniciar o próximo semestre letivo e tudo isso de forma automatizada. O professor quando cadastra o seu plano de ensino no banco de dados, já sinaliza para a biblioteca os livros que ainda não fazem parte do nosso acervo. E isso já vem direto para a nossa base de dados e daí procedemos a aquisição dos materiais. | |
| Supervisor C | Todo semestre há renovação do acervo, vai depender da indicação dos docentes, de mudanças em procedimentos técnicos e científicos. Há essa preocupação, principalmente com os novos cursos. | |
| Supervisor D | Não concedeu entrevista. | |
| Supervisor E | Não concedeu entrevista. | |

Questão 04 - Qual o entendimento que você tem sobre cada um dos itens avaliados relacionados a seguir? O que cada um lhe sugere? O que lhe parece que a comissão de avaliadores externos quis dizer com eles? Item H - Equipe da biblioteca

Quadro 65 – Exame da composição da equipe da biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|--|--|
| Supervisor A | Sim, <i>eles questionam sobre o treinamento da equipe, se há bibliotecários para atender aos turnos de aula, a presença de estagiários para trabalhar junto com os bibliotecários</i> , se temos esses convênios e como fazemos os convênios de estágio. Com relação à limpeza da biblioteca, como é feita a higienização da biblioteca. Mensalmente é feito um treinamento com a equipe da biblioteca para melhorar o atendimento dos alunos, até porque recebemos alunos de outras instituições para estudar, pegar livros emprestados, e por isso o atendimento tem que ser o mais cordial possível, o mais preciso possível. | Eles questionam sobre o treinamento da equipe, se há bibliotecários para atender aos turnos de aula, a presença de estagiários para trabalhar junto com os bibliotecários [...]. | Eles questionam sobre o treinamento da equipe, se há bibliotecários para atender aos turnos de aula, a presença de estagiários para trabalhar junto com os bibliotecários. Há uma preocupação muito grande da comissão com a quantidade e qualidade da equipe. |
| Supervisor B | O momento da visita é um momento muito tenso. Então o que nós fizemos? No momento da apresentação da biblioteca nós apresentamos: um relatório, em CD, do acervo que atende ao curso avaliado e um dossiê sobre a biblioteca e seus serviços, suas políticas, seu conselho técnico-administrativo, todos os dados estatísticos exigidos na avaliação, para que nós possamos fazer a apresentação e a comissão validar os dados impressos. Com relação ao corpo técnico-administrativo, é colocado numa tabela quais os profissionais integram a equipe da biblioteca, a idade, a formação, o cargo que ocupam e o tempo de casa que a pessoa tem. Isso dá uma transparência e uma visibilidade. <i>Mas há uma preocupação muito grande da comissão com a quantidade e com a qualidade da equipe.</i> | Há uma preocupação muito grande da comissão com a quantidade e com a qualidade da equipe. | |
| Supervisor C | Temos equipe que atende todo o período de funcionamento da biblioteca. | | |

Supervisor D Não concedeu entrevista.

Supervisor E Não concedeu entrevista.

Questão 04 - Qual o entendimento que você tem sobre cada um dos itens avaliados relacionados a seguir? O que cada um lhe sugere? O que lhe parece que a comissão de avaliadores externos quis dizer com eles? Item I – Equipamentos

Quadro 66 - Exame dos equipamentos da biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|--|--|
| Supervisor A | <i>Sim, eles avaliam</i> e isso é um problema, porque o espaço físico não comporta o atendimento ideal a esse item. Então nós estamos desenvolvendo um projeto de ampliação do espaço físico e do número de computadores para atender corretamente a esse item. E tem um outro fator relacionado a isso que é a velocidade de processamento das informações, que precisa ser rápido. E aí <i>a comissão questiona a biblioteca e o nosso gestor de TI sobre a agilidade da rede de computadores da instituição</i> . E o nosso gestor de TI responde à comissão do por que o sistema está lento. | Sim, eles avaliam [...] a comissão questiona a biblioteca e o nosso gestor de TI sobre a agilidade da rede de computadores da instituição. | Sim, eles avaliam, verificam muito a disponibilidade e qualidade dos equipamentos. |
| Supervisor B | <i>Verificam muito a disponibilidade e qualidade dos equipamentos</i> , e isso é um ponto de barganha para nós, para melhorarmos a qualidade do nosso parque tecnológico. Tem muita gente que critica o MEC, eu falo: “São MEC”, porque o MEC abriu uma série de possibilidades para a biblioteca. E foi um validador da capacidade e do papel vital da biblioteca na instituição. Você não tem nenhum curso hoje aprovado sem comprovar a qualidade da biblioteca. Isso valorizou o profissional, valorizou o segmento e abriu n possibilidades. | Verificam muito a disponibilidade e qualidade dos equipamentos. | |

Supervisor C Temos equipamentos que servem tanto para os trabalhos técnicos como para o aluno consultar o acervo e realizar suas pesquisas.

Supervisor D Não concedeu entrevista.

Supervisor E Não concedeu entrevista.

Questão 04 - Qual o entendimento que você tem sobre cada um dos itens avaliados relacionados a seguir? O que cada um lhe sugere? O que lhe parece que a comissão de avaliadores externos quis dizer com eles? Item J - Horário de funcionamento

Quadro 67 - Exame do horário de funcionamento da biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|----------------|----------------------------|
| Supervisor A | <i>Questionam sim</i> , apesar de funcionarmos de maneira ininterrupta e aos sábados também. | Questionam sim | Questionam sim, inclusive. |
| Supervisor B | <i>Pressionam</i> e querem saber até quantos funcionários tem por turno. | Pressionam | |
| Supervisor C | Funcionamos o dia todo, e os alunos vêm e ficam a tarde estudando, fora do horário normal de aula. | | |
| Supervisor D | Não concedeu entrevista. | | |
| Supervisor E | Não concedeu entrevista. | | |

Questão 04 - Qual o entendimento que você tem sobre cada um dos itens avaliados relacionados a seguir? O que cada um lhe sugere? O que lhe parece que a comissão de avaliadores externos quis dizer com eles? Item K - Espaço físico

Quadro 68 - Exame do espaço físico da biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|---|---|--|
| Supervisor A | Normalmente <i>eles perguntam e contam quantas mesas e cadeiras nós temos e fazem a relação disso com o número de alunos que nós temos. Analisam os ambientes de estudo individual e estudo em grupo</i> , e eles fazem uma continha lá da relação entre o número de alunos matriculados e o número de assentos existentes na biblioteca. | Eles perguntam e contam quantas mesas e cadeiras nós temos e fazem a relação disso com o número de alunos que nós temos. Analisam os ambientes de estudo individual e estudo em grupo | Eles perguntam e são averiguadas as condições, inclusive eles contam quantas mesas e cadeiras nós temos e fazem a relação disso com o número de alunos que temos. Analisam os ambientes de estudo individual e em grupo. |
| Supervisor B | <i>É perguntado e são averiguadas as condições</i> . Se existem salas de estudo individual e em grupo, onde está o atendimento, a referência, a parte de empréstimo. | É perguntado e são averiguadas as condições. | |
| Supervisor C | O espaço está pequeno e temos projetos de ampliação. | | |
| Supervisor D | Não concedeu entrevista. | | |
| Supervisor E | Não concedeu entrevista. | | |

Questão 05 - Esses itens são suficientes para avaliar o papel da biblioteca dentro do curso, isto é, para revelar se ela contribui ou não para o desempenho do curso?

Essa questão pretende colocar em evidência a opinião dos supervisores pelos serviços dos bibliotecários sobre a importância da biblioteca no momento da avaliação, pois a expectativa da comissão é que ela atenda aos requisitos da avaliação e demonstre ser fundamental na formação profissional dos graduandos.

Quadro 69 - Os itens avaliados são suficientes para revelar o papel da biblioteca no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|---|--|
| Supervisor A | <i>Eu acho que poderia ser um pouco mais rigoroso. A biblioteca é o pulmão da instituição, acho que muitas vezes os itens avaliados são muito flexíveis, e como eles só tem dois dias para fazer a avaliação de toda a instituição, a biblioteca é um passo, além de todos os outros. Eu acho que eles poderiam solicitar mais informações, cobrando das instituições possibilidades de melhoria dos acervos, não estou dizendo que é o caso específico nosso, apesar de termos de estar sempre atentos a atualização do nosso acervo. Mas eu acredito que haja uma fragilidade no processo de avaliação, há uma dissociação entre o que poderia efetivamente ser feito e aquilo que se apresenta às comissões. A avaliação do suporte técnico, do trabalho com as informações presentes no acervo, fica muito a desejar, efetivamente não é avaliado.</i> | Eu acho que poderia ser um pouco mais rigoroso. A biblioteca é o pulmão da instituição, acho que muitas vezes os itens avaliados são muito flexíveis [...]. eu acredito que haja uma fragilidade no processo de avaliação, há uma dissociação entre o que poderia efetivamente ser feito e aquilo que se apresenta às comissões. A avaliação do suporte técnico, do trabalho com as informações presentes no acervo, fica muito a desejar, efetivamente não é avaliado. (A) | (A) Eu acho que poderia ser um pouco mais rigoroso. A biblioteca é o pulmão da instituição, acho que muitas vezes os itens avaliados são muito flexíveis. A biblioteca vai muito além disso. eu acredito que haja uma fragilidade no processo de avaliação, há uma dissociação entre o que poderia efetivamente ser feito e aquilo que se apresenta às comissões. A avaliação do suporte técnico, do trabalho com as informações presentes no acervo, fica muito a desejar, efetivamente não é avaliado. (B) Todos os itens são bastante completos, porque perpassa a necessidade do usuário, a necessidade do acervo propriamente dita, a capacitação / qualificação do bibliotecário, registro em órgão profissional, espaço para estudo em grupo, estudo individual e outras políticas mais. |
| Supervisor B | <i>Não, a biblioteca vai muito além disso. Uma discussão que se tem hoje é sobre quais os indicadores para avaliação da</i> | A biblioteca vai muito além disso. [...] | |

biblioteca. Quais são os indicadores que uma biblioteca precisa para uma avaliação qualitativa, não de acervo, mas de serviços. E precisamos ter uma visão mais crítica dos indicadores. *Esse levantamento dos indicadores é fundamental para a evolução dos procedimentos de avaliação, para que ela seja qualitativa e não só do acervo, mas de todos os serviços oferecidos pela biblioteca. É uma melhoria da visão do papel da biblioteca no cenário acadêmico.* Não basta tecnologia, não bastam investimentos, nós temos que gastar com qualidade e voltados para um objetivo. Temos que desenvolver indicadores qualitativos para avaliar o papel da biblioteca na formação dos seus discentes.

Esse levantamento dos indicadores é fundamental para a evolução dos procedimentos de avaliação, para que ela seja qualitativa e não só do acervo, mas de todos os serviços oferecidos pela biblioteca. É uma melhoria da visão do papel da biblioteca no cenário acadêmico. (A)

Supervisor C

Todos esses itens fazem parte do manual de avaliação, então você tem que seguir aquela receitinha para ser bem avaliado. Esses índices são internos que alimentam o sistema de avaliação e eles vão sendo somados e isso gera um conceito ao final da avaliação da biblioteca, que é uma das principais dimensões da avaliação. Então *todos os itens são bastante completos, porque perpassa a necessidade do usuário, a necessidade do acervo propriamente dita, a capacitação / qualificação do bibliotecário, registro em órgão profissional, espaço para estudo em grupo, estudo individual e outras políticas mais. O que a comissão quer saber é se o curso dispõe de bibliografia suficiente para iniciar e se a instituição comprova se aquele acervo é dela.* Depois, com o reconhecimento, se os alunos utilizaram aquele acervo, porque não há como desenvolver um curso a “cuspe e giz”, você tem que desenvolver

Todos os itens são bastante completos, porque perpassa a necessidade do usuário, a necessidade do acervo propriamente dita, a capacitação / qualificação do bibliotecário, registro em órgão profissional, espaço para estudo em grupo, estudo individual e outras políticas mais. O que

pesquisas, incentivar a leitura das bibliografias. E depende bastante da seriedade das comissões.

a comissão quer saber é se o curso dispõe de bibliografia suficiente para iniciar e se a instituição comprova se aquele acervo é dela. (B)

Supervisor D Não concedeu entrevista.

Supervisor E Não concedeu entrevista.

Questão 06 - Você excluiria ou incluiria algum item?

O objetivo nessa questão é perceber a análise crítica que os supervisores fazem do processo de avaliação dos itens correspondentes à biblioteca.

Quadro 70 - Exclusão ou inclusão de itens a serem avaliados

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|--|---|
| Supervisor A | <i>Eu não excluiria nenhum item, eu acrescentaria mais itens. Eles poderiam passar mais tempo na biblioteca, conversar com quem estiver usando a biblioteca no momento da visita. São feitas perguntas muito rápidas e que não são capazes de avaliar a efetiva integração da biblioteca com o desenvolvimento dos cursos.</i> | Eu não excluiria nenhum item, eu acrescentaria mais itens. Eles poderiam passar mais tempo na biblioteca [...]. São feitas perguntas muito rápidas e que não são capazes de avaliar a efetiva integração da biblioteca com o | (A) Eu não excluiria nenhum item, eu acrescentaria mais itens. Eles poderiam passar mais tempo na biblioteca [...]. São feitas perguntas muito rápidas e que não são capazes de avaliar a efetiva integração da biblioteca com o desenvolvimento dos cursos. (B) Eu até excluiria, mas na falta de indicadores, se eu excluir eu pioro a situação. Se nós tivermos melhores indicadores, mais mensuráveis, aí eu |

| | | | |
|--------------|--|---|---|
| Supervisor B | <p><i>Eu até excluiria, mas na falta de indicadores, se eu excluir eu pioro a situação. Se nós tivermos melhores indicadores, mais mensuráveis, aí eu posso excluir vários dos que temos hoje.</i> Porque eu não entendo o seguinte: porque que uma instituição que monta aquele circo para receber o MEC, que investe um quinto do que nós investimos na biblioteca recebe a mesma nota que nós, que desenvolvemos um trabalho sério, recebemos? Tem alguma coisa errada nos parâmetros de avaliação. Por isso que eu acho que o MEC tem que ser, a cada dia, mais rigoroso. Ele tem que primar pela qualidade. Diante disso, eu desenvolveria novos indicadores para a eliminação de outros. <i>Teria que desenvolver novos e melhores indicadores, para se ter uma avaliação qualitativa da biblioteca.</i></p> | <p>desenvolvimento dos cursos. (A)</p> <p>Eu até excluiria, mas na falta de indicadores, se eu excluir eu pioro a situação. Se nós tivermos melhores indicadores, mais mensuráveis, aí eu posso excluir vários dos que temos hoje. Teria que desenvolver novos e melhores indicadores, para se ter uma avaliação qualitativa da biblioteca. (B)</p> | <p>posso excluir vários dos que temos hoje. Teria que desenvolver novos e melhores indicadores, para se ter uma avaliação qualitativa da biblioteca.</p> <p>(C) Eu não teria sugestões do que excluir ou acrescentar porque o manual é bastante analítico e te ajuda a elaborar uma política de funcionamento, de fazer com que se tenha uma biblioteca que realmente atenda o aluno.</p> |
| Supervisor C | <p><i>Eu não teria sugestões do que excluir ou acrescentar porque o manual é bastante analítico e te ajuda a elaborar uma política de funcionamento, de fazer com que se tenha uma biblioteca que realmente atenda o aluno.</i> Então quem segue essa receita do MEC consegue atingir um bom padrão de qualidade nas suas bibliotecas.</p> | <p>Eu não teria sugestões do que excluir ou acrescentar porque o manual é bastante analítico e te ajuda a elaborar uma política de funcionamento, de fazer com que se tenha uma biblioteca que realmente atenda o aluno. (C)</p> | |

Supervisor D Não concedeu entrevista.

Supervisor E Não concedeu entrevista.

Questão 07 - O que você destacaria como fundamental para a biblioteca demonstrar sua importância para o desempenho dos cursos oferecidos pela instituição?

Pretende-se perceber se os supervisores entrevistados valorizam a biblioteca como um espaço de ensino-aprendizagem, independente do processo de avaliação de cursos.

Quadro 71 – O que é fundamental para a biblioteca demonstrar sua importância para o desempenho dos cursos oferecidos pela instituição

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|---|---|--|
| Supervisor A | <i>Dentro da instituição eu acho que é oferecer possibilidades de integração entre os bibliotecários e os docentes. Isso às vezes fica muito solto na instituição, e o professor raramente vai à biblioteca. Eu acho que o bibliotecário tem de ser aliado à coordenação do curso e aos professores o tempo todo, para isso eu acho que o bibliotecário tem de se fazer presente na sala dos professores, nas reuniões dos professores, nas reuniões de diretoria. Ele tem de ser tido como um gestor de um lugar importantíssimo dentro da instituição, que tem um peso de 40% na avaliação do MEC. Se o MEC coloca a biblioteca como responsável por 40% da avaliação do curso e as outras coisas todas, carteira, laboratórios, infra-estrutura, como o restante, a biblioteca é a mais importante figura dentro da instituição. Por isso que eu estou falando que ela</i> | Dentro da instituição eu acho que é oferecer possibilidades de integração entre os bibliotecários e os docentes. [...] o bibliotecário [...] tem de ser tido como um gestor de um lugar importantíssimo dentro da instituição, que tem um peso de 40% na avaliação do MEC.(A) | (A) Dentro da instituição eu acho que é oferecer possibilidades de integração entre os bibliotecários e os docentes. O bibliotecário tem de ser tido como um gestor de um lugar importantíssimo dentro da instituição, que tem um peso de 40% na avaliação do MEC. Ele precisa incentivar que os alunos utilizem os serviços e o acervo disponível, é a ação que decorre dos itens avaliados. A avaliação visa provocar isso, a efetiva utilização da biblioteca. <u>(B) O suporte informacional, o papel que</u> |

é o pulmão da instituição, é ela que dá as regras aqui.

- Supervisor B O suporte. *O suporte informacional, o papel que biblioteca tem nessa conexão entre o profissional que está se formando, o pesquisador de pós-graduação e a informação é o que traz qualidade. Se você não tiver pessoas conscientes, engajadas com a proposta institucional, como é que você leva isso pra frente?* E aí eu estou falando especificamente do bibliotecário. Se você não tiver pessoas que realmente entendam do negócio da biblioteca como é que você participa, com sucesso, num processo de avaliação desses? *É um conjunto de fatores que dão a exata dimensão da importância da biblioteca no contexto institucional.* O próprio MEC coloca a biblioteca com um peso enorme, apesar de estarmos na parte de instalações físicas, e essa é a grande crítica que eu faço dos parâmetros de avaliação. O próprio MEC admite que não tem competência suficiente para avaliar a biblioteca.
- O suporte informacional, o papel que biblioteca tem nessa conexão entre o profissional que está se formando, o pesquisador de pós-graduação e a informação é o que traz qualidade. Se você não tiver pessoas conscientes, engajadas com a proposta institucional, como é que você leva isso pra frente? É um conjunto de fatores que dão a exata dimensão da importância da biblioteca no contexto institucional.
- Supervisor C *Incentivar que os alunos utilizem os serviços e o acervo disponível. Também essa prática de integrar o bibliotecário com os professores, trazer os alunos para terem aula na biblioteca. Inclusive isso nem é avaliado pelo MEC, mas é a ação que decorre dos itens.* Ter uma Incentivar que os alunos utilizem os serviços e o acervo disponível. Também essa prática de
-

biblioteca para não ser utilizada não adianta o investimento. *A eficiência e a eficácia são em decorrência da utilização da biblioteca e é o que interfere na formação do aluno. A avaliação visa provocar isso, a efetiva utilização da biblioteca.* Porque não adianta maquiagem, comprar só por causa da vinda da comissão, tem de estar comprovado no livro que ele foi utilizado, pelo seu desgaste natural. Por isso que tem que ter formalizado nas políticas de desenvolvimento institucional o percentual que vai ser investido na biblioteca para se ter um acervo de qualidade.

integrar o bibliotecário com os professores, trazer os alunos para terem aula na biblioteca. Inclusive isso nem é avaliado pelo MEC, mas é a ação que decorre dos itens. [...] A eficiência e a eficácia são em decorrência da utilização da biblioteca e é o que interfere na formação do aluno. A avaliação visa provocar isso, a efetiva utilização da biblioteca. (A)

Supervisor D Não concedeu entrevista.

Supervisor E Não concedeu entrevista.

- ***O DSC DOS AVALIADORES EXTERNOS, CREDENCIADOS PELO MEC***

Será elaborada a seguir uma tabela para cada questão feita no momento da entrevista e analisadas as respostas, de acordo com a proposta metodológica do DSC.

Questão 01 - O Ministério da Educação oferece treinamento para aplicação dos instrumentos e procedimentos durante a avaliação externa de condições de oferta de cursos e funcionamento de instituições de educação superior?

Essa questão tem como objetivo perceber se o INEP / MEC se preocupa com a preparação dos avaliadores e de que forma faz isso.

Quadro 72 – O INEP / MEC oferece treinamento para aplicação dos instrumentos e procedimentos durante a avaliação externa de condições de oferta de cursos e funcionamento de instituições de educação superior

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|--|---|
| Avaliador A | <i>Sim, não só treinamento como também reciclagem. Eu faço avaliação há muitos anos, e participo desde o início, quando era uma proposta de verificação de alguns setores da instituição, e dentre eles estava a biblioteca, mas não era tão organizado com é hoje. Depois, quando implantaram o programa do SINAES foi feita uma abertura para os interessados se inscreverem e eles foram então habilitados para trabalharem no programa de avaliação do MEC, através do SINAES, em instituições que estivessem fazendo ou reconhecimento, ou autorização ou revalidação de reconhecimento. E para isso contam com um roteiro de indicadores para serem analisados, e, para o caso da biblioteca, esse roteiro não tinha um nível de detalhamento muito grande. E quando esse roteiro foi colocado a campo se descobriu que alguns pontos deveriam ser modificados. Então o que a gente observa é que quase que anualmente os avaliadores são convocados para se discutir esse roteiro, sugerir alterações, dentre eles inclusive biblioteca. Porque a avaliação passa por</i> | Sim, não só treinamento como também reciclagem [...] quando implantaram o programa do SINAES foi feita uma abertura para os interessados se inscreverem e eles foram então habilitados para trabalharem no programa de avaliação do MEC, através do SINAES [...] E para isso contam com um roteiro de indicadores para serem | Sim, não só treinamento como também reciclagem em um seminário. E o MEC disponibiliza material online também para poder orientar sobre as mudanças que ocorrem na legislação. Quando implantaram o programa do SINAES foi feita uma abertura para os interessados se inscreverem e eles foram então habilitados para trabalharem no programa de avaliação do MEC, através do SINAES. Nós avaliadores contamos com um roteiro de indicadores para serem analisados, e, para o caso da biblioteca, esse roteiro não tinha um nível de detalhamento muito grande. E quando esse roteiro foi colocado a campo se descobriu que alguns pontos deveriam ser modificados. Quase que anualmente nós avaliadores somos convocados para se discutir esse roteiro, |

| | | |
|---|--|--|
| <p>momentos delicados, por exemplo: quantos títulos são necessários pra você ter, para determinados cursos, de bibliografia básica e complementar. Desses quantos podem ser em inglês? Pode ter bibliografia em língua inglesa? Como que é o acesso dos alunos a esse material? Diante de tudo isso, o roteiro de avaliação vai passando por um refinamento, de acordo com a evolução do processo educativo. A gente tem sido convidado a participar dos programas de atualização. A periodicidade é anual, e quando o treinamento não é in loco nós sempre recebemos considerações e sugestões de avaliação dos itens presentes no manual.</p> | <p>analisados, e, para o caso da biblioteca, esse roteiro não tinha um nível de detalhamento muito grande. E quando esse roteiro foi colocado a campo se descobriu que alguns pontos deveriam ser modificados [...] quase que anualmente os avaliadores são convocados para se discutir esse roteiro, sugerir alterações, dentre eles inclusive biblioteca</p> | <p>sugerir alterações, dentre eles inclusive biblioteca.</p> |
| <p>Avaliador B</p> | <p><i>Oferece sim. O meu treinamento foi a dois, três anos atrás. E depois eu fui recebendo informes sobre as atualizações.</i></p> | <p>Oferece sim, depois eu fui recebendo informes sobre as atualizações</p> |
| <p>Avaliador C</p> | <p><i>Oferece, a gente faz capacitação. E o MEC disponibiliza material online também para poder orientar sobre as mudanças que ocorrem na legislação.</i></p> | <p>Oferece. E o MEC disponibiliza material online também para poder orientar sobre as mudanças que ocorrem na legislação</p> |
| <p>Avaliador D</p> | <p><i>Sim, porque para você aprender a lidar com o instrumento</i></p> | <p>Sim e quando há</p> |

de avaliação você precisa de conhecê-lo, *e quando há alterações nós também somos chamados para nos reciclar.* Além disso, é um canal aberto para você dar sugestões, eles sempre atendem muito bem os avaliadores.

Avaliador E Sim, *eventualmente sim, nós nos encontramos em um seminário e aí algumas atualizações nos são repassadas e novos avaliadores são treinados.* Esse treinamento consiste em entender todo o processo de avaliação, os limites e regras, quais são os ambientes do SINAES que gerencia isso, hoje é tudo eletrônico. E também a gente simula certas situações e procedimentos a tomar, de toda ordem, questões de postura.

Questão 02 - Qual é a periodicidade desses treinamentos e quanto tempo duram?

Saber se os avaliadores são frequentemente treinados e quanto tempo dura esse treinamento é essencial para se perceber em que grau de profundidade os itens avaliados são discutidos, e é justamente isso que essa questão busca apreender.

Quadro 73 – Periodicidade dos treinamentos

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|---|--|--|
| Avaliador A | O treinamento, <i>quando abrange todos os itens do roteiro, ele dura às vezes uma semana. Quando é só um detalhamento sobre determinado item, dura somente um dia.</i> Depende da complexidade do que será discutido. | Quando abrange todos os itens do roteiro [...] dura às vezes uma semana. [...] Quando é só um detalhamento sobre determinado item, dura somente um dia | Não tem periodicidade definida não, depende se há alguma mudança na avaliação. Quando abrange todos os itens do roteiro dura às vezes uma semana. Quando é só um detalhamento sobre determinado item, dura somente um dia. |

| | | |
|-------------|--|---|
| Avaliador B | <i>A periodicidade é relativa, depende se há alguma mudança na avaliação.</i> | É relativa, depende se há alguma mudança na avaliação |
| Avaliador C | <i>Não tem periodicidade definida não. Acho que depende muito da questão das mudanças dos processos de avaliação.</i> | Não tem periodicidade definida não [...] depende [...] das mudanças dos processos de avaliação. |
| Avaliador D | <i>Sempre que tem grandes mudanças no processo de avaliação, e duram três dias.</i> | Sempre que tem grandes mudanças no processo de avaliação, e duram três dias |
| Avaliador E | <i>Como eu disse, pode ser anualmente e dura geralmente de dois a cinco dias. Agora eu creio que vai mudar um pouquinho, porque a proposta do MEC é avaliar os cursos que estão ruins, e isso é verificado por outros meios, como o ENADE e o senso da educação superior. A visita vai funcionar como um castigo, vamos dizer assim.</i> | Pode ser anualmente e dura geralmente de dois a cinco dias |

Questão 03 - Em média, quanto tempo dura uma visita de avaliação em uma instituição?

Nessa questão buscou-se perceber se as comissões trabalham com os mesmos prazos nas visitas que fazem às instituições. Vale ressaltar que há dois tipos de avaliação das instituições de ensino superior: a avaliação institucional e a avaliação de curso e em cada uma delas há itens específicos para serem avaliados.

Quadro 74 – O tempo de duração da visita de avaliação na instituição

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|---|---|
| Avaliador A | <i>Ela dura cinco dias, dos quais o primeiro e o último são para deslocamento, então a visita dura efetivamente três dias.</i> Se dá preferência para que se esteja no local da avaliação de dois a três dias. | Ela dura cinco dias, dos quais o primeiro e o último são para deslocamento, então a visita dura efetivamente três dias (A) | (A) Ela dura cinco dias, dos quais o primeiro e o último são para deslocamento, então a visita dura efetivamente três dias, com exceção da avaliação institucional, que é mais demorada. (B) Para a avaliação de curso são dois dias in loco e dois dias de traslado. E a de avaliação institucional são cinco dias. |
| Avaliador B | São dois tipos de avaliação, a avaliação de curso e a avaliação institucional. <i>Para a avaliação de curso são dois dias in loco e dois dias de traslado. E a de avaliação institucional são cinco dias.</i> E elas podem ocorrer separadas. | Para a avaliação de curso são dois dias in loco e dois dias de traslado. E a de avaliação institucional são cinco dias. (B) | |
| Avaliador C | <i>Em média três dias, com exceção da avaliação institucional, que é mais demorada.</i> | Em média três dias, com exceção da avaliação institucional, que é mais demorada. (A) | |
| Avaliador D | <i>Quatro dias, dois dias são de viagem e dois dias são de visita mesmo.</i> Primeiro você tem uma reunião com os seus colegas para ver como será avaliada aquela instituição, você tem todos os relatórios eletrônicos, então você tem um olhar eletrônico para a instituição e se planeja sobre como você vai conferir aqueles itens informados. | Quatro dias, dois dias são de viagem e dois dias são de visita mesmo. (B) | |

Avaliador E *Três dias*, mas antes da visita nós temos que abrir todos os formulários e ler todas as informações. Três dias. (A)

Questão 04 - E quanto tempo dura, em média, a avaliação da biblioteca? Ela ocorre em mais de um dia de visita?

Nessa questão busca-se saber se o MEC faz alguma recomendação sobre o tempo que deve durar a avaliação da biblioteca e em que grau de profundidade ela deve ser avaliada.

Quadro 75 – O tempo de duração da visita de avaliação na biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|--|---|
| Avaliador A | <i>Isso fica um pouco a critério do avaliador, porque, como a instituição tem acesso a informação de tudo que será avaliado, ela prepara uma espécie de dossiê com informação de tudo que será avaliado. Muitas vezes a gente fica em dúvida com relação a alguns itens, e prefere checar o que foi informado. No meu caso, quando eu vou a uma instituição eu faço uma visita longa à biblioteca, não no sentido de permanência na biblioteca, mas eu divido a avaliação em três momentos. Então num primeiro momento eu converso com a bibliotecária, explico o que eu pretendo com a avaliação, que eu tenho a necessidade de verificar alguns títulos. Desse contato prévio, normalmente a bibliotecária já me entrega uma listagem do que a biblioteca tem e oferece de serviços. Daí eu peço para a bibliotecária os itens que constam no plano de ensino dos professores. Então a gente usa uma sala reservada para leitura dos alunos, e nesse momento a gente vai estar observando como é o controle de entrada e</i> | <i>Isso fica um pouco a critério do avaliador [...] No meu caso, quando eu vou a uma instituição eu faço uma visita longa à biblioteca [...] eu converso com a bibliotecária, explico o que eu pretendo com a avaliação [...] Daí eu peço para a bibliotecária os itens que constam no plano de ensino dos professores [...] a gente usa uma sala reservada para leitura</i> | (A) Isso fica um pouco a critério do avaliador. A gente vai estar observando como é o controle de entrada e saída dos alunos e dos materiais, como os alunos usam a biblioteca, se o registro é manual ou eletrônico, se tem segurança eletrônica dos livros, como é o manuseio, reposição, manutenção do acervo, que tipo de indexamento que usa para os títulos. (B) Depende se o curso estiver sendo implantado ou autorizado. No credenciamento dos cursos e credenciamento a visita é mais demorada, mas não passa de duas horas. Na autorização a visita é mais rápida. (C) Não dura mais que duas horas, |

saída dos alunos e dos materiais, como os alunos usam a biblioteca, se o registro é manual ou eletrônico, se tem segurança eletrônica dos livros, como é o manuseio, reposição, manutenção de acervo, que tipo de indexamento que usa para os títulos. Muitas vezes a gente nota uma satisfação da bibliotecária e uma insatisfação da instituição. E já aconteceu de a gente verificar que os exemplares disponíveis na biblioteca não correspondem ao indicado pelo professor no plano de ensino. Os livros estão desatualizados, quando é só uma reimpressão a gente ainda pode aceitar, mas se houve uma atualização da edição ou uma nova edição e a biblioteca ainda dispõe do título antigo nós solicitamos que seja adquirida a nova edição.

dos alunos, e nesse momento a gente vai estar observando como é o controle de entrada e saída dos alunos e dos materiais, como os alunos usam a biblioteca, se o registro é manual ou eletrônico, se tem segurança eletrônica dos livros, como é o manuseio, reposição, manutenção de acervo, que tipo de indexamento que usa para os títulos. (A)

geralmente é uma tarde ou uma manhã.

Avaliador B

Depende, se o curso estiver sendo implantado, ou sendo autorizado, nem sempre existe a biblioteca montada, há o compromisso de se montar a biblioteca. Mas na maioria das avaliações que eu fui a biblioteca já estava toda montada. Daí a visita é mais rápida. No credenciamento dos cursos e credenciamento a visita é mais demorada, mas não passa de duas horas. Quando você pega comissões mais exigentes, eles contam tudo, mas normalmente é por amostragem.

Depende, se o curso estiver sendo implantado, ou sendo autorizado [...] a visita é mais rápida. No credenciamento dos cursos e credenciamento a visita é mais demorada, mas não passa de duas horas. (B)

| | | |
|-------------|--|--|
| Avaliador C | É uma visita, que <i>não dura mais que duas horas</i> . | Não dura mais que duas horas (C) |
| Avaliador D | Antes de eu ir à biblioteca eu faço uma verificação nos planos de ensino, para ver quantos e quais livros estão na bibliografia básica, e a checagem na biblioteca será por amostragem. Se não tiver a quantidade adequada dos exemplares eu peço a ficha de tombamento daqueles livros, com quem está emprestado, enfim faço mais exigências. <i>Demora um pouco, geralmente é uma tarde.</i> | Demora um pouco, geralmente é uma tarde. (C) |
| Avaliador E | A biblioteca é uma das mais importantes instalações visitadas, a gente procura levantar se a bibliografia é suficiente. E para o caso de protelação de compra a gente solicita a compra imediata dos materiais didáticos e rebaixa a nota da biblioteca. E <i>a gente gasta uma manhã, ou uma parte da manhã visitando a biblioteca.</i> | A gente gasta uma manhã, ou uma parte da manhã visitando a biblioteca. (C) |

Questão 05 - A comissão solicita que algum representante da instituição avaliada o acompanhe no momento de avaliação da biblioteca? Qual a recomendação que o MEC faz para este caso?

Pretende-se perceber, nesta questão, qual a recomendação que o MEC faz sobre o comportamento do avaliador no momento da avaliação da biblioteca.

Quadro 76 – Recomendação do INEP / MEC para acompanhamento institucional das comissões externas de avaliação

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|---|---|---|
| Avaliador A | <i>Com certeza, no início eu faço contato com a bibliotecária e a gente solicita que um representante da instituição vá conosco, que normalmente é o coordenador de curso. Até para uma questão de gentileza ele acompanha a gente em</i> | Com certeza, no início eu faço contato com a bibliotecária e a gente solicita que | (A) Com certeza, no início eu faço contato com a bibliotecária e solicito que um representante da instituição me acompanhe, que normalmente é o |

| | | | |
|-------------|--|---|---|
| | <p>todas as visitas, <i>ou um professor, ou um chefe de departamento</i>. Até para a gente demonstrar que não está ali com a intensão de prejudicar ninguém. Principalmente porque o processo de avaliação é sempre tenso e normalmente, mesmo que a gente encontre tudo muito bem organizado, sempre temos algo a acrescentar. Isso faz parte dessa atividade do MEC, que é a busca pela qualidade. A biblioteca ainda é uma ferramenta considerada importante para o desenvolvimento dos cursos, apesar de hoje a gente ter um certo direcionamento para as mídias eletrônicas, mas normalmente todo mudo imprime os documentos disponíveis para fazer a leitura dos mesmos.</p> | <p>um representante da instituição vá conosco, que normalmente é o coordenador de curso [...] ou um professor, ou um chefe de departamento. (A)</p> | <p>coordenador de curso [...] ou um professor, ou um chefe de departamento, ou o diretor acadêmico.</p> <p>(B) Não é necessário, o que a gente quer é conversar com o bibliotecário livremente e com o pessoal da biblioteca.</p> |
| Avaliador B | <p><i>Normalmente vai o coordenador do curso e quando chega na biblioteca o bibliotecário</i>. Pra dizer como funciona a biblioteca, como é o processo de aquisição, tudo isso é perguntado para o bibliotecário, discutido com o coordenador de curso e questionado também ao dirigente da instituição. Tudo isso para evitar fraudes, mas mesmo assim algumas fraudes acontecem.</p> | <p>Normalmente vai o coordenador do curso e quando chega na biblioteca o bibliotecário (A)</p> | |
| Avaliador C | <p><i>Sim, no momento da biblioteca especificamente a gente exige a presença da bibliotecária chefe e dependendo da biblioteca, se não está muito clara, a gente faz entrevista com os funcionários também, e normalmente o diretor acadêmico ou o coordenador de curso acompanha a gente nessa visita.</i></p> | <p>Sim, no momento da biblioteca especificamente a gente exige a presença da bibliotecária chefe e dependendo [...] o diretor acadêmico ou o coordenador de curso acompanha a gente nessa visita.</p> | |

(A)

| | | |
|-------------|---|--|
| Avaliador D | <i>Normalmente eu faço junto com o pessoal da biblioteca. Eu conto com a colaboração deles para me mostrarem os livros, as notas fiscais, caso seja necessário. E eles são sempre muito atenciosos e me ajudar a dirimir as dúvidas, porque eu posso cometer um erro caso eu não seja acompanhada por alguém.</i> | Normalmente eu faço junto com o pessoal da biblioteca. (B) |
| Avaliador E | <i>Depende, não é necessário, o que a gente quer é conversar com o bibliotecário livremente. Quem normalmente vem com a gente é o coordenador de curso. Os bibliotecários tem que estar preparados para explicar como funciona a biblioteca. O gestor pode até ir, mas não fica o tempo todo com a gente. E documentação é uma coisa muito importante, a gente pede todas as notas fiscais para ver se os livros são patrimônio da instituição, conversa com os alunos para ver se a biblioteca está atendendo bem.</i> | Depende, não é necessário, o que a gente quer é conversar com o bibliotecário livremente. Quem normalmente vem com a gente é o coordenador de curso. (B) |

Questão 06 - Qual o papel que a biblioteca universitária tem no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição? Em quais aspectos você acredita que ela deva contribuir?

O objetivo aqui é deixar o entrevistado livre para emitir a sua opinião sobre o papel da biblioteca universitária no ambiente acadêmico.

Quadro 77 – O papel da biblioteca universitária nas instituições e as contribuições que deve oferecer

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|------------------|---------------|-----|
|--------------|------------------|---------------|-----|

| | | | |
|-------------|---|---|---|
| Avaliador A | <p><i>Eu acho essencial, embora hoje os processos eletrônicos de referência, de busca estejam extremamente desenvolvidos, eu acho que nada substitui o aluno ir ao ambiente da biblioteca, poder manusear aquele livro, observar as figuras. Quer dizer, ter um contato com aquele material, ao passo que com a mídia eletrônica ele vai ter que imprimir, gastar tinta, papel. A biblioteca ainda é um local e uma estrutura necessária para o bom funcionamento do curso.</i></p> | <p>Eu acho essencial [...] eu acho que nada substitui o aluno ir ao ambiente da biblioteca [...] ter um contato com aquele material [...] A biblioteca ainda é um local e uma estrutura necessária para o bom funcionamento do curso. (A)</p> | <p>(A) É impossível um curso funcionar sem a biblioteca. O coração da instituição é o trânsito do aluno na biblioteca, utilizando os livros. Muita gente menospreza isso. Eu acho que nada substitui o aluno ir ao ambiente da biblioteca, ter um contato com aquele material. A Internet não é solução para tudo, é preciso que os alunos consultem os livros também. O que a gente incentiva é, não só o uso dos livros, mas também a atualização do acervo.</p> |
| Avaliador B | <p><i>Antigamente a biblioteca era mais necessária, com os documentos físicos. Hoje em dia com o advento da Internet não há uma necessidade de ter livros na biblioteca, porque você acha muito conteúdo na Internet. E o que acontece hoje é uma subutilização da biblioteca. O aluno quer que o professor dê tudo “de mão beijada” e busca informação nem sempre confiável na Internet. Eu detesto ler no computador, por mais que tenha Internet eu imprimo tudo. Então eu acho fundamental que o aluno vá a biblioteca para conhecer e utilizar os livros que ali estão. É necessário, entretanto, que a biblioteca se recicle, que ela renove constantemente o seu acervo.</i></p> | <p>Antigamente a biblioteca era mais necessária, com os documentos físicos. Hoje em dia com o advento da Internet não há uma necessidade de ter livros na biblioteca, porque você acha muito conteúdo na Internet. E o que acontece hoje é uma subutilização da biblioteca. (B)</p> | <p>(B) Antigamente a biblioteca era mais necessária, com os documentos físicos. Hoje em dia com o advento da Internet não há uma necessidade de ter livros na biblioteca, porque você acha muito conteúdo na Internet. E o que acontece hoje é uma subutilização da biblioteca. Colocar todo esse peso na biblioteca... não é que não precise, mas não é tanto assim. Tem hora que ela vira um elefante branco. Não é porque a instituição tem uma boa biblioteca que ela terá um bom curso. O nosso aluno não está direcionado para pesquisa, ele não tem tempo, ele trabalha o dia todo e vai para a instituição a noite, então não vai adiantar ter uma excelente biblioteca se o aluno não usa.</p> |
| Avaliador C | <p><i>Depende da biblioteca, o que a gente incentiva, não só o uso dos livros, mas também a atualização do acervo.</i></p> | <p>O que a gente incentiva, não só o uso dos livros, mas</p> | |

também a atualização do acervo (A)

Avaliador D *Eu acho que vai depender do aluno, porque não vai adiantar ter uma excelente biblioteca se o aluno não usa. O nosso aluno não está direcionado para pesquisa, ele não tem tempo, ele trabalha o dia todo e vai para a instituição a noite. Então colocar todo esse peso na biblioteca... não é que não precise, mas não é tanto assim. O meu aluno tem uma carga de vida muito pesada, então ele não tem tanto tempo assim para utilizar a biblioteca, ele está trabalhando. O aluno também não cuida muito do livro, é uma questão de educação, de cidadania. E nem os alunos, aí estou falando nacionalmente, não é um aluno de biblioteca. Tem hora que ela vira um elefante branco. Não é porque a instituição tem uma boa biblioteca que ela terá um bom curso. Ela poderá contribuir na medida que ela tiver uma quantidade de acervo que o aluno possa levar o livro pra casa, porque lá ele não terá tempo pra consultar; e na medida que foi despertado lá um link com a pesquisa. E muitas vezes isso não acontece, sempre fica uma coisa muito longe. O pessoal da biblioteca tinha que ajudar os alunos na elaboração do TCC, com as normas da ABNT, com o levantamento bibliográfico. E isso não acontece hoje.*

Eu acho que vai depender do aluno, porque não vai adiantar ter uma excelente biblioteca se o aluno não usa. O nosso aluno não está direcionado para pesquisa, ele não tem tempo, ele trabalha o dia todo e vai para a instituição a noite. Então colocar todo esse peso na biblioteca... não é que não precise, mas não é tanto assim [...] Tem hora que ela vira um elefante branco. Não é porque a instituição tem uma boa biblioteca que ela terá um bom curso (B)

Avaliador E *É impossível um curso funcionar sem a biblioteca. O coração da instituição é o trânsito do aluno na biblioteca, utilizando os livros. Muita gente menospreza isso, dizendo que é preciso incentivar a parte prática, mas a consulta aos livros está incluída nisso também. A gente está muito*

É impossível um curso funcionar sem a biblioteca. O coração da instituição é o trânsito do aluno na

| | |
|--|--|
| preocupado com o índice de leitura dos alunos, com que eles se aventurem no universo da pesquisa. <i>A Internet não é solução para tudo, é preciso que os alunos consultem os livros também. O papel da biblioteca é muito importante.</i> | biblioteca, utilizando os livros. Muita gente menospreza isso [...] A Internet não é solução para tudo, é preciso que os alunos consultem os livros também. O papel da biblioteca é muito importante (A) |
|--|--|

Questão 07 – Como a comissão examina? Item A - Bibliografia básica e complementar dos cursos avaliados

Igual às questões 07-A do formulário de entrevistas com o responsável pela biblioteca avaliada e 04-A do formulário de entrevista com o supervisor do trabalho dos responsáveis pelas bibliotecas avaliadas.

Quadro 78 - Exame da bibliografia básica e complementar dos cursos avaliados

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|---|--|
| Avaliador A | Conforme as instruções do MEC. <i>A quantidade de títulos varia de curso para curso. As exigências do MEC estão relacionadas com a área e o curso avaliado. O que é consenso é que na bibliografia básica há sempre essa proporcionalidade de um título a cada oito alunos, ou um para cada dez. E que a bibliografia complementar pode, inclusive, não estar presente. Isso porque a complementar, como o próprio nome diz, ela vai complementar o conhecimento. E se o professor sugere, ela deve estar presente na biblioteca e se ele não sugere, você não vai chegar no momento da avaliação e dizer para ele que ele</i> | A quantidade de títulos varia de curso para curso [...] O que é consenso é que na bibliografia básica há sempre essa proporcionalidade de um título a cada oito alunos, ou um para cada dez. E que a bibliografia | (A) A quantidade de títulos varia de curso para curso. O que é consenso é que na bibliografia básica há sempre essa proporcionalidade de um título a cada oito alunos, ou um para cada dez. O que é básico deve estar plenamente atendido e o que é complementar uma unidade atenderia. Com relação à quantidade de títulos indicados eu considero que tenha que ter no mínimo dois títulos e no máximo três e o restante das indicações |

deveria sugerir umas bibliografias complementares. Isso não acontece porque não há essa exigência nos manuais. Quando o professor sugere a gente espera encontrar pelo menos um exemplar do título sugerido na biblioteca. É dentro daquela condição de que o que é básico deve estar plenamente atendido e o que é complementar uma unidade atenderia.

complementar pode, inclusive, não estar presente. Isso porque a complementar [...] vai complementar o conhecimento. E se o professor sugere, ela deve estar presente na biblioteca e se ele não sugere, você não vai chegar no momento da avaliação e dizer para ele que ele deveria sugerir umas bibliografias complementares [...] o que é básico deve estar plenamente atendido e o que é complementar uma unidade atenderia.
(A)

podem ficar na bibliografia complementar. Eu checo o máximo possível de cada bibliografia informada, e trabalho por amostragem.

(B) A bibliografia básica a gente começa a pesquisar desde o projeto pedagógico e a bibliografia reflete a cara do curso oferecido pela instituição. Você tem que saber identificar as questões regionais da instituição, e o avaliador pode contribuir em tentar melhorar a bibliografia.

Avaliador B Eu tento evitar juízo de valor. A gente sabe que algumas instituições, principalmente do interior do Brasil, têm dificuldades em ter um corpo docente qualificado e isso dificulta a indicação de bibliografias relevantes para os cursos. *Você tem que saber identificar as questões regionais da instituição, e o avaliador pode contribuir em tentar melhorar a bibliografia.* Mas infelizmente muitas instituições não conseguem cumprir com o número mínimo de bibliografias básicas e com a existência das

Você tem que saber identificar as questões regionais da instituição, e o avaliador pode contribuir em tentar melhorar a bibliografia (B)

complementares. Mas nas capitais a biblioteca precisa se preocupar em atender esses requisitos e buscar sempre se manter atualizada.

Avaliador C

A bibliografia básica a gente começa a pesquisar desde o projeto pedagógico, e a gente tem um momento de discussão do projeto pedagógico, como estão estruturadas as disciplinas e se os livros escolhidos atendem ao propósito das disciplinas. Normalmente nessa fase a gente já começa a sentir falta de bibliografias clássicas dos conteúdos básicos dos cursos, e a bibliografia reflete a cara do curso oferecido pela instituição. Na fase da entrevista com o bibliotecário aí a gente analisa a infraestrutura, o acesso do aluno ao livro, o tempo de empréstimo, o número de livros que podem ser emprestados, livros disponíveis para consulta interna e isso aumenta a disponibilidade do material. Tem a conferência da presença dos livros na estante e a extensão dessa conferência vai depender da instituição que está sendo avaliada e do tipo de avaliação que está sendo feito, se de autorização, ou reconhecimento. No caso de autorização é mais fácil de verificar, porque a instituição tem que ter somente a bibliografia de dois semestres e nesse caso costuma-se verificar livro a livro e se tem o carimbo da instituição em todos os exemplares. E a gente sempre faz por amostragem. Quando é reconhecimento a gente analisa isso de um modo geral, até porque nós temos outros meios de se verificar isso, principalmente pela entrevista com os alunos. No reconhecimento é muito mais fácil, você já tem o aluno, o professor já está trabalhando, então a gente tem outros meios.

A bibliografia básica a gente começa a pesquisar desde o projeto pedagógico [...] e a bibliografia reflete a cara do curso oferecido pela instituição (B)

| | | |
|-------------|--|---|
| Avaliador D | <p>Eu considero que <i>tenha que ter no mínimo dois títulos e no máximo três e o restante das indicações podem ficar na bibliografia complementar. E os que forem indicados como bibliografia básica têm que ter a quantidade de exemplares suficiente, de acordo com o que o MEC recomenda.</i> Agora se você tem dois turnos tem que somar o número de alunos, manhã e noite e aplicar a proporcionalidade correta.</p> | <p>Tenha que ter no mínimo dois títulos e no máximo três e o restante das indicações podem ficar na bibliografia complementar. E os que forem indicados como bibliografia básica têm que ter a quantidade de exemplares suficiente, de acordo com o que o MEC recomenda (A)</p> |
| Avaliador E | <p><i>Nós checamos o máximo possível de cada bibliografia informada, e trabalhamos por amostragem.</i> Então quando a gente verifica que alguns planos de ensino não foram atendidos a gente aumenta a amostra e começa a baixar a nota da biblioteca e colocar recomendações que deverão ser atendidas pela instituição. Recomendamos ao gestor pessoalmente a melhoria das condições da biblioteca. A comissão tem que fazer isso, não pode deixar passar não.</p> | <p>Nós checamos o máximo possível de cada bibliografia informada, e trabalhamos por amostragem (A)</p> |

Questão 07 – Como a comissão examina? Item B – Presença de periódicos nacionais e/ou estrangeiros

Igual às questões 07-B do formulário de entrevistas com o responsável pela biblioteca avaliada e 04-B do formulário de entrevista com o supervisor do trabalho dos responsáveis pelas bibliotecas avaliadas.

Quadro 79 - Exame da presença de periódicos nacionais e/ou estrangeiros

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|--|--|
| Avaliador A | <p>Isso tem sofrido grandes modificações porque os periódicos nacionais, mesmo alguns periódicos estrangeiros, através do sistema de permuta eles chegam facilmente em todas as bibliotecas distribuídas pelo país. Isso funciona bem quando a instituição tem publicação própria, porque ela troca, ou faz a permuta, o seu periódico com outras que também publicam. Quando você tem que adquirir títulos de periódicos para a biblioteca você fica dependente da disponibilidade de recurso para aquela unidade, para a biblioteca. Então o volume é sempre menor. Mais recentemente o MEC implantou o sistema de acesso ao portal de periódicos CAPES que dá um acesso relativamente amplo aos periódicos publicados internacionalmente. Mas o acesso é limitado, porque alguns títulos, e/ou volumes não estão disponíveis. Nem todos os artigos de um mesmo volume estão disponibilizados. O que eu sinto é que a biblioteca deve ponderar o custo de renovação dos periódicos nacionais e estrangeiros que pretende assinar, e para isso precisam fazer estatísticas do uso dos periódicos. Porque não adianta você assinar um título que você não vai usar. <i>Não existe uma quantidade específica de títulos que a biblioteca deva apresentar para a comissão, o que se recomenda é que ela tenha assinatura de periódicos técnicos, jornais, revistas de conhecimentos gerais, que seja um ambiente que favoreça a leitura.</i> Mas não há um elenco de itens a serem apresentados, vai dos critérios da instituição e das atividades que ele propõe para formação.</p> | <p>Não existe uma quantidade específica de títulos que a biblioteca deva apresentar para a comissão, o que se recomenda é que ela tenha assinatura de periódicos técnicos, jornais, revistas de conhecimentos gerais, que seja um ambiente que favoreça a leitura. (C)</p> | <p>(A) O MEC acha que tem que ter [...] Para mim vale mais a assinatura do Portal de Periódicos CAPES do que a assinatura da revista.</p> <p>(B) Não há uma valorização de periódicos não [...] Eu não substituo a assinatura do Portal da Capes pela presença dos periódicos, eu acho que são duas coisas distintas. Eu faço muita questão dos nacionais. Dos estrangeiros eu não faço muita questão.</p> <p>(C) Não existe uma quantidade específica de títulos que a biblioteca deva apresentar para a comissão, o que se recomenda é que ela tenha assinatura de periódicos técnicos, jornais, revistas de conhecimentos gerais, que seja um ambiente que favoreça a leitura. Se a instituição é uma faculdade, ela não é obrigada a fazer pesquisas, então a gente não cobra tanto a presença dos periódicos científicos. A gente cobra a presença de periódicos de conhecimentos gerais [...] se é uma universidade, ou um centro universitário [...] a exigência é maior.</p> |
| Avaliador B | <p><i>O MEC acha que tem que ter,</i> eu acho irrelevante. A</p> | <p>O MEC acha que tem</p> | |

biblioteca não precisa mais ter o periódico impresso, se você for na Internet você acha os periódicos. Há vários sites que os disponibilizam. *Para mim vale mais a assinatura do Portal de Periódicos CAPES do que a assinatura da revista.* Eu acho que tem que ter bom senso, a avaliação se resume no bom senso do avaliador.

que ter [...] Para mim vale mais a assinatura do Portal de Periódicos CAPES do que a assinatura da revista. (A)

Avaliador C

É verificado, mas a gente tem levado em consideração muitas variáveis, por exemplo, *se a instituição é uma faculdade, ela não é obrigada a fazer pesquisas, então a gente não cobra tanto a presença dos periódicos científicos. A gente cobra a presença de periódicos de conhecimentos gerais. Agora se é uma universidade, ou um centro universitário* e tem que ter pesquisa, aí o enfoque é completamente diferente, *a exigência é maior.*

É verificado [...] se a instituição é uma faculdade, ela não é obrigada a fazer pesquisas, então a gente não cobra tanto a presença dos periódicos científicos. A gente cobra a presença de periódicos de conhecimentos gerais [...] se é uma universidade, ou um centro universitário [...] a exigência é maior (C)

Avaliador D

Eu faço muita questão dos nacionais. Dos estrangeiros eu não faço muita questão. E você tem os eletrônicos também, porque não tem espaço para guardar tudo que é publicado.

Eu faço muita questão dos nacionais. Dos estrangeiros eu não faço muita questão (B)

| | | |
|-------------|---|---|
| Avaliador E | Não é toda instituição que investe nisso, e o que eu vejo é que eles colocam muita coisa lá para compor cenário. E com os periódicos ocorre assim, <i>não há uma valorização de periódicos não</i> . E a compra de periódicos em língua inglesa nem sempre é feita por causa da dificuldade de acesso. <i>Eu não substituo a assinatura do Portal da Capes pela presença dos periódicos, eu acho que são duas coisas distintas.</i> | Não há uma valorização de periódicos não [...] Eu não substituo a assinatura do Portal da Capes pela presença dos periódicos, eu acho que são duas coisas distintas (B) |
|-------------|---|---|

Questão 07 – Como a comissão examina? Item C – Estatísticas

Igual às questões 07-C do formulário de entrevistas com o responsável pela biblioteca avaliada e 04-C do formulário de entrevista com o supervisor do trabalho dos responsáveis pelas bibliotecas avaliadas.

Quadro 80 - Exame das estatísticas produzidas

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|--|---|
| Avaliador A | <i>O MEC não exige que isso seja feito, mas a gente tem feito isso e olhado também o ambiente.</i> Então tem vários aspectos, e embora não esteja explicitado que você deva consultar as estatísticas de uso, de frequência, entre outras, eu normalmente tenho interesse disso. E pelo fato de a maioria das bibliotecas estarem informatizadas você tem relatórios sucintos que te fornecem essas informações. | O MEC não exige que isso seja feito, mas a gente tem feito isso e olhado também o ambiente | Não há uma indicação clara no roteiro de avaliação de análise de estatísticas não. Normalmente a gente dá uma olhada no funcionamento em geral. |
| Avaliador B | <i>Normalmente a gente dá uma olhada em como está funcionando o sistema de empréstimo, o funcionamento em geral.</i> | Normalmente a gente dá uma olhada em como está | |

| | | |
|-------------|--|---|
| | | funcionando o sistema de empréstimo, o funcionamento em geral |
| Avaliador C | Dos reconhecimentos que fiz a gente não analisou nenhum relatório consolidado. A gente olha aquele papelzinho que registra a data de devolução do livro, só para evitar fraude, para perceber se o livro foi comprado só por ocasião da visita ou para o desenvolvimento do curso. <i>A gente não se preocupa muito em analisar esses dados consolidados não.</i> A gente analisa mais no momento da entrevista com os alunos e professores. | A gente não se preocupa muito em analisar esses dados consolidados não |
| Avaliador D | Como eu não sou muito ligada a estatística não, só se eu ver alguma coisa de errado que eu peço as estatísticas. E como tem a parte de avaliação institucional, <i>isso fica com o avaliador institucional. Para a avaliação de cursos isso não é muito pedido não.</i> | Isso fica com o avaliador institucional. Para a avaliação de cursos isso não é muito pedido não |
| Avaliador E | Quando nós perguntamos sobre o sistema o bibliotecário explica as estatísticas que podem ser obtidas no sistema. A instituição tem o interesse de informatizar até para ver se o que foi investido está sendo usado. <i>Não há uma indicação clara no roteiro de avaliação de análise de estatísticas não.</i> | Não há uma indicação clara no roteiro de avaliação de análise de estatísticas não |

Questão 07 – Como a comissão examina? Item D - Qualidade da catalogação

Igual às questões 07-D do formulário de entrevistas com o responsável pela biblioteca avaliada e 04-D do formulário de entrevista com o supervisor do trabalho dos responsáveis pelas bibliotecas avaliadas.

Quadro 81 - Exame da qualidade da catalogação

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|---|--|---|
| Avaliador A | <i>Apesar de não ser um ponto exigido na avaliação eu analiso sim, porque se uma biblioteca não está bem indexada e bem catalogada ela é uma ferramenta deficiente. Porque você não consegue localizar a informação que você está buscando, retarda o seu serviço ou você ainda não encontra.</i> | Apesar de não ser um ponto exigido na avaliação eu analiso sim (A) | (A) Apesar de não ser um ponto exigido na avaliação eu analiso sim. Não encontro muito problema com isso não. É mais ou menos formatada essa questão, eles compram o programa pronto e vão inserindo de acordo com a norma técnica. |
| Avaliador B | <i>Não, isso eu não tenho conhecimento técnico para avaliar. Se o MEC exige eu não me recordo, mas eu não vou cobrar algo que eu não tenho conhecimento técnico para avaliar.</i> | Não, isso eu não tenho conhecimento técnico para avaliar. Se o MEC exige eu não me recordo (B) | (B) Não, isso eu não tenho conhecimento técnico para avaliar. Se o MEC exige eu não me recordo. Isso aí não é problema, todo mundo trabalha bem direitinho. |
| Avaliador C | <i>Quando a gente chega para avaliar a bibliotecária já faz uma apresentação da biblioteca mostrando que está dentro das normas técnicas. Então a gente não tem questionado muito isso não.</i> | A gente não tem questionado muito isso não. (B) | |
| Avaliador D | <i>Isso eu olho, até porque não encontro muito problema com isso não. É mais ou menos formatada essa questão. Eu acho que precisaria de mais pessoas para orientar como utilizar o que tem na biblioteca, eu acho que precisa de mais funcionários na biblioteca. Mas o que está lá está bem feito. Eles compram o programa pronto e vão inserindo de</i> | Isso eu olho, até porque não encontro muito problema com isso não. É mais ou menos formatada essa questão [...] Eles | |

acordo com a norma técnica.

compram o programa pronto e vão inserindo de acordo com a norma técnica. (A)

Avaliador E *Isso aí não é problema, todo mundo trabalha bem direitinho.*

Isso aí não é problema, todo mundo trabalha bem direitinho. (B)

Questão 07 – Como a comissão examina? Item E - Informatização do acervo / Sistemas de consulta e de empréstimo / Formas de acesso online à biblioteca

Igual às questões 07-E do formulário de entrevistas com o responsável pela biblioteca avaliada e 04-E do formulário de entrevista com o supervisor do trabalho dos responsáveis pelas bibliotecas avaliadas.

Quadro 82 - Exame da informatização do acervo / Sistemas de consulta e de empréstimo / Formas de acesso online à biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|---|--|--|
| Avaliador A | <i>Preocupo em analisar, tenho interesse tanto pela informatização que ajuda a localizar o material nas estantes, como a informatização no sentido de segurança. Eu acho que ainda é um grande problema na biblioteca, além da danificação do material, o desaparecimento de publicações. Então a informatização do acervo, o controle desse acervo e o levantamento do que foi perdido é importantíssimo para evitar perdas do material.</i> | Preocupo em analisar, tenho interesse tanto pela informatização que ajuda a localizar o material nas estantes, como a informatização no sentido de segurança | Preocupo em analisar, tenho interesse tanto pela informatização que ajuda a localizar o material nas estantes, como a informatização no sentido de segurança, disponibilização do acervo online, o atendimento online. O controle desse acervo e o levantamento do que foi perdido é importantíssimo para evitar perdas do material. |

| | | |
|-------------|---|---|
| | | [...] o controle desse acervo e o levantamento do que foi perdido é importantíssimo para evitar perdas do material. |
| Avaliador B | <i>Isso é analisado.</i> | Isso é analisado |
| Avaliador C | <i>A gente questiona mais no caso de catalogação, a disponibilização do acervo online. Isso a gente considera no momento da avaliação. O atendimento online, isso é um ponto positivo. Alguns casos a gente analisa se a instituição faz assinatura de periódicos online, no caso do Portal de Periódicos CAPES.</i> | A gente questiona mais no caso de catalogação, a disponibilização do acervo online [...] O atendimento online |
| Avaliador D | <i>A maioria está informatizada e eu verifico como funciona o sistema.</i> | Eu verifico como funciona o sistema. |
| Avaliador E | <i>Quando a instituição está em processo de autorização, comprando os livros, o sistema ainda está sendo montado. Quando é reconhecimento o sistema já está todo montado e eles precisam desse sistema para rastrear o uso dos livros. Todas as instituições que visitei utilizam o sistema para saber sobre o uso da biblioteca.</i> | Todas as instituições que visitei utilizam o sistema para saber sobre o uso da biblioteca. |

Questão 07 – Como a comissão examina? Item F - Participação em redes (cooperativas, de serviços, informação especializada)

Igual às questões 07-F do formulário de entrevistas com o responsável pela biblioteca avaliada e 04-F do formulário de entrevista com o supervisor do trabalho dos responsáveis pelas bibliotecas avaliadas.

Quadro 83 - Exame da participação em redes (cooperativas, de serviços, informação especializada)

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|---|--|--|
| Avaliador A | <i>A gente cobra sim, porque julga importante que a instituição tenha contato com outras na obtenção de informação.</i> | A gente cobra sim, porque julga importante que a instituição tenha contato com outras na obtenção de informação. | A gente cobra sim, porque julga importante que a instituição tenha contato com outras na obtenção de informação. |
| Avaliador B | <i>A gente analisa, e eu acho isso muito relevante. Acho importantíssimo o empréstimo entre bibliotecas, porque nas bibliotecas federais tem muito recurso para ser gasto com acervo, então as demais faculdades têm que ter acesso ao que existe nas federais, porque as bibliotecas são muito boas e o recurso é público.</i> | A gente analisa, e eu acho isso muito relevante. Acho importantíssimo o empréstimo entre bibliotecas | |
| Avaliador C | <i>A gente leva em consideração sim, mas a gente tem que atender a legislação com relação ao papel de cada tipo de instituição: da faculdade, do centro universitário e da universidade. O rigor é sempre variado.</i> | A gente leva em consideração sim, mas a gente tem que atender a legislação | |
| Avaliador D | <i>Eu também verifico, mas eu acho que não funciona muito não. Será que o aluno busca isso? Será que ele tem tempo para usar isso. Hoje em dia o mais inovador está sendo o uso das bibliotecas digitais. A quantidade de obras que ficam disponíveis. É muito bom.</i> | Eu também verifico | |

Avaliador E *Eu analiso sim, e geralmente é o Comut, o empréstimo em outras bibliotecas.* Eu analiso sim

Questão 07 – Como a comissão examina? Item G - Política de desenvolvimento de coleções

Igual às questões 07-G do formulário de entrevistas com o responsável pela biblioteca avaliada e 04-G do formulário de entrevista com o supervisor do trabalho dos responsáveis pelas bibliotecas avaliadas.

Quadro 84 - Exame das políticas de desenvolvimento de coleções

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|---|--|---|
| Avaliador A | <i>A política de desenvolvimento de coleções tem que atender as exigências do MEC, principalmente com relação ao número de exemplares de bibliografia básica. O mais importante é perceber se a política de desenvolvimento de coleções foi discutida pela instituição e está sendo colocada em prática. O que muitas instituições fazem é terceirizar os serviços de lanchonete e reprografia e destinar 1% do que é obtido com essa terceirização para a manutenção da biblioteca. Essa é uma prática muito elogiada pelo MEC. Então, quer dizer, o MEC tem uma exigência que é uma régua e a instituição, que não quer ter a pontuação mínima, vai buscar meios de sempre melhorar a qualidade do que ela oferece para os seus alunos.</i> | A política de desenvolvimento de coleções tem que atender as exigências do MEC, principalmente com relação ao número de exemplares de bibliografia básica. O mais importante é perceber se a política de desenvolvimento de coleções foi discutida pela instituição e está sendo colocada em prática (A) | (A) A política de desenvolvimento de coleções tem que atender as exigências do MEC, principalmente com relação ao número de exemplares de bibliografia básica. O mais importante é perceber se a política de desenvolvimento de coleções foi discutida pela instituição e está sendo colocada em prática. A política de atualização do acervo tem que ser aprovada pelo conselho universitário da instituição, isso tem que fazer parte dos documentos oficiais da instituição, se não tem eles têm de correr atrás disso. Isso tem que constar explicitamente do PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional. A gente cobra como a política de desenvolvimento do acervo é executada. |

- Avaliador B *Sim, isso é um dos pontos fundamentais. A partir do momento que um livro é solicitado pelo professor isso é monitorado. Quando ele pede é adquirido? Em quanto tempo? Se não é adquirido, por que isso ocorre? A biblioteca tem orçamento fixo, ou é variável? Se um aluno solicita a compra de um livro, como isso é analisado? Esses são os aspectos analisados.* Sim, isso é um dos pontos fundamentais. A partir do momento que um livro é solicitado pelo professor isso é monitorado (A) (B) Isso está mais no PDI e na coordenação, para a seleção do acervo. É uma questão que não é da biblioteca, é do colegiado do curso. Deve ser definido fora da biblioteca. Se o professor não solicita o acervo não cresce.
- Avaliador C *Depende muito do rigor da avaliação. E a gente tem cobrado isso. A política de atualização do acervo tem que ser aprovada pelo conselho universitário da instituição. Porque o que acontece muito é ela estar presente no regimento, mas não tem o comprometimento da direção da instituição. Então isso tem que fazer parte dos documentos oficiais da instituição, se não tem eles têm de correr atrás disso. Isso tem que constar explicitamente do PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional. A gente cobra como a política de desenvolvimento do acervo é executada. Qual o período de compra? Quanto é destinado para isso? Normalmente as bibliotecárias já mostram como que essa política é executada.* A gente tem cobrado isso. A política de atualização do acervo tem que ser aprovada pelo conselho universitário da instituição [...] isso tem que fazer parte dos documentos oficiais da instituição, se não tem eles têm de correr atrás disso. Isso tem que constar explicitamente do PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional. A gente cobra como a política de desenvolvimento do acervo é executada (A)
- Avaliador D *Isso está mais no PDI e na coordenação, para a seleção do acervo. E isso é um pouco complicado porque você tem* Isso está mais no PDI e na coordenação,

que fazer uma reunião com o seu corpo docente para definir a linha teórica que o curso vai seguir. E é o colegiado do curso que precisa criar uma identidade para o curso. *É uma questão que não é da biblioteca, é do colegiado do curso. Deve ser definido fora da biblioteca.*

para a seleção do acervo [...] É uma questão que não é da biblioteca, é do colegiado do curso. Deve ser definido fora da biblioteca. (B)

Avaliador E O que acontece é assim: o corpo docente vai demandando, a base é o professor. *Se o professor não solicita o acervo não cresce.* Então eu acho que se tem aí um problema de gestão que muitas vezes impede que o livro esteja disponível na biblioteca.

Se o professor não solicita o acervo não cresce (B)

Questão 07 – Como a comissão examina? Item H - Equipe da biblioteca

Igual às questões 07-H do formulário de entrevistas com o responsável pela biblioteca avaliada e 04-H do formulário de entrevista com o supervisor do trabalho dos responsáveis pelas bibliotecas avaliadas.

Quadro 85 - Exame da composição da equipe da biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|---|---|--|
| Avaliador A | <i>Avalio, mas a estrutura, a formação dessa equipe não é explicitada pelo MEC de como deve ser constituído. Isso não tem definido. A gente sabe que o custo com pessoal é alto, mas percebe que o bibliotecário consegue impor a importância da biblioteca no contexto da instituição e consegue pessoal qualificado para auxiliá-lo. Você não tem essa exigência explicitada de que tem que ter um bibliotecário na biblioteca. Você tem que ter um</i> | Avalio, mas a estrutura, a formação dessa equipe não é explicitada pelo MEC de como deve ser constituído. Isso não tem definido [...] Você não tem essa | (A) Avalio, mas a estrutura, a formação dessa equipe não é explicitada pelo MEC de como deve ser constituído. Isso não tem definido [...] Você não tem essa exigência explicitada de que tem que ter um bibliotecário na biblioteca. Você tem que ter um responsável pela biblioteca, o MEC não exige. |

| | | | |
|-------------|---|--|---|
| | <i>responsável pela biblioteca, o MEC não exige.</i> | exigência explicitada de que tem que ter um bibliotecário na biblioteca. Você tem que ter um responsável pela biblioteca, o MEC não exige. (A) | (B) Tem que ter um bibliotecário, tem que ter alguém que fale em nome da biblioteca com conhecimento técnico. A gente quer saber a qualificação das pessoas, e eu estou falando do bibliotecário. |
| Avaliador B | <i>Tem que ter um bibliotecário, tem que ter alguém que fale em nome da biblioteca com conhecimento técnico.</i> O resto é decisão da instituição, porque se ele estiver presente a gente sabe que as decisões foram tomadas com parâmetros técnicos. | Tem que ter um bibliotecário, tem que ter alguém que fale em nome da biblioteca com conhecimento técnico (B) | (C) A gente se preocupa com a capacitação da equipe, sendo que essa é sempre pequena, nunca tem muita gente e acho que precisaria de ter mais pessoas para orientar melhor os alunos. |
| Avaliador C | <i>Não há um questionamento na composição, a gente se preocupa com a capacitação dos funcionários.</i> | A gente se preocupa com a capacitação dos funcionários. (C) | |
| Avaliador D | <i>É sempre pequena, nunca tem muita gente e acho que precisaria de ter mais pessoas para orientar melhor os alunos,</i> promover mais a biblioteca, dar mais movimento ao que é trabalhado ali. | É sempre pequena, nunca tem muita gente e acho que precisaria de ter mais pessoas para orientar melhor os alunos (C) | |
| Avaliador E | <i>A gente quer saber a qualificação das pessoas, e eu estou falando do bibliotecário.</i> E os outros funcionários executam as atividades burocráticas. | A gente quer saber a qualificação das pessoas, e eu estou falando do | |

 bibliotecário (B)

Questão 07 – Como a comissão examina? Item I – Equipamentos

Igual às questões 07-I do formulário de entrevistas com o responsável pela biblioteca avaliada e 04-I do formulário de entrevista com o supervisor do trabalho dos responsáveis pelas bibliotecas avaliadas.

Quadro 86 - Exame dos equipamentos da biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|---|--|---|
| Avaliador A | <i>O MEC exige que os alunos tenham acesso a terminais de computador, e isso nem precisa estar na biblioteca, esses terminais precisam facilitar para o aluno o acesso à secretaria acadêmica e aos serviços da biblioteca. Então o que é que eu faço? Quando eu vou na biblioteca eu procuro saber quantos terminais o aluno tem disponível para ter acesso ao sistema de consulta do acervo da biblioteca e se existem outros mecanismos de consulta pela Internet. Mas também não tem limite definido, só pergunta se existe ou não, no mais vai da sensibilidade do avaliador de perceber se aquilo atende a demanda da instituição ou não.</i> | O MEC exige que os alunos tenham acesso a terminais de computador, e isso nem precisa estar na biblioteca, esses terminais precisam facilitar para o aluno o acesso à secretaria acadêmica e aos serviços da biblioteca [...] não tem limite definido. (A) | (A) O MEC exige que os alunos tenham acesso a terminais de computador, e isso nem precisa estar na biblioteca, esses terminais precisam facilitar para o aluno o acesso à secretaria acadêmica e aos serviços da biblioteca, não tem limite definido. A questão de equipamentos é analisada como um todo na instituição, não há nada específico para a biblioteca. Esse é um item bem tranquilo (B) É sempre o que sobra do laboratório de informática, que não serve mais, e vai para a biblioteca. |
| Avaliador B | <i>A questão de equipamentos é analisada como um todo na instituição, obviamente a biblioteca faz parte da instituição então isso é analisado. Mas não há nada específico para a biblioteca.</i> | A questão de equipamentos é analisada como um todo na instituição [...] não há nada específico para a | |

| | | |
|-------------|---|---|
| | | biblioteca. (A) |
| Avaliador C | NÃO RESPONDEU. | |
| Avaliador D | De vez em quando os computadores são velhinhos, né. <i>É sempre o que sobra do laboratório de informática, que não serve mais, e vai para a biblioteca.</i> Algumas salinhas de multimídia, poucas, que não vejo muito uso não. | É sempre o que sobra do laboratório de informática, que não serve mais, e vai para a biblioteca (B) |
| Avaliador E | Geralmente ele consulta online ou às vezes na biblioteca tem uns quatro ou cinco equipamentos. <i>A gente quer saber como os alunos consultam a biblioteca, se têm acesso aos equipamentos de consulta ao acervo. Esse é um item bem tranqüilo.</i> | A gente quer saber como os alunos consultam a biblioteca, se têm acesso aos equipamentos [...] Esse é um item bem tranqüilo (A) |

Questão 07 – Como a comissão examina? Item J - Horário de funcionamento

Igual às questões 07-J do formulário de entrevistas com o responsável pela biblioteca avaliada e 04-J do formulário de entrevista com o supervisor do trabalho dos responsáveis pelas bibliotecas avaliadas.

Quadro 87 - Exame do horário de funcionamento da biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|--|---|
| Avaliador A | <i>O MEC não faz nenhuma exigência com relação a esse item. O que se exige é, se a instituição tem curso noturno, a biblioteca tem que abrir no período da noite, se não tem</i> | O MEC não faz nenhuma exigência com relação a esse | (A) O MEC não faz nenhuma exigência com relação a esse item. O que se exige é, <u>se a instituição tem curso noturno, a</u> |

| | | | |
|-------------|---|--|---|
| | não é obrigada a manter esse horário de funcionamento. Uma exigência explicitada da quantidade de horas que a biblioteca deve funcionar não tem. Tem que ter definido um horário de funcionamento, e ele tem de ser cumprido, mas não existe uma definição de quantidade de horas que uma biblioteca deve funcionar. | item. O que se exige é, se a instituição tem curso noturno, a biblioteca tem que abrir no período da noite (A) | biblioteca tem que abrir no período da noite, ou seja, a biblioteca tem que funcionar em todos os turnos que tem curso. |
| Avaliador B | <i>Sabe que eu não sei.</i> Eu acho que a biblioteca tem que estar disponível quando tem aluno. Então se a biblioteca está disponível para o alunado, no horário das aulas, já é o suficiente. <i>Eu não me recordo de ter uma regra específica para o horário de funcionamento.</i> | Sabe que eu não sei [...] Eu não me recordo de ter uma regra específica para o horário de funcionamento. (B) | (B) Sabe que eu não sei, eu não me recordo de ter uma regra específica para o horário de funcionamento e nem se isso é questionado no momento da visita. (C) Questiono sim, eu acho que é um compromisso da instituição de ensino superior atender ao público externo. |
| Avaliador C | <i>A biblioteca tem que funcionar em todos os turnos que tem curso</i> | A biblioteca tem que funcionar em todos os turnos que tem curso (A) | |
| Avaliador D | <i>Questiono, porque eu questiono também se quem não é da instituição pode frequentar a biblioteca. Porque eu acho que é um compromisso da instituição de ensino superior atender ao público externo.</i> Eu acho que tem que funcionar bem mais tempo além do horário de aula. Tem que se envolver com a comunidade. | Questiono [...] eu acho que é um compromisso da instituição de ensino superior atender ao público externo (C) | |
| Avaliador E | <i>Eu não lembro se é questionado isso no momento da visita.</i> | Eu não lembro se é questionado isso no momento da visita (B) | |

Igual às questões 07-K do formulário de entrevistas com o responsável pela biblioteca avaliada e 04-K do formulário de entrevista com o supervisor do trabalho dos responsáveis pelas bibliotecas avaliadas.

Quadro 88 - Exame do espaço físico da biblioteca

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|---|--|---|
| Avaliador A | <i>Tem que ter os ambientes de sala de estudo em grupo, sala de estudo individual, ambiente de leitura, iluminação adequada, circulação de ar.</i> É verificado se o número de assentos ou de mesa é adequado, não existe nenhuma proporção estatística do número de assentos por número de alunos matriculados não. É simplesmente, é suficiente ou não. | Tem que ter os ambientes de sala de estudo em grupo, sala de estudo individual, ambiente de leitura, iluminação adequada, circulação de ar (A) | (A) Tem que ter os ambientes de sala de estudo em grupo, sala de estudo individual, ambiente de leitura, iluminação adequada, circulação de ar, acessibilidade para portadores de deficiência. É um dos mais bem desenhados na instituição. |
| Avaliador B | <i>Isso é analisado, porque é recomendado que tenham cabines individuais, cabines para discussão em grupo, ambiente de leitura, acessibilidade para portadores de deficiência.</i> E eu não me lembro de ter números específicos de assentos por quantidade de alunos, a gente não entra nesse nível de detalhamento. Mais uma vez é o bom senso. | Isso é analisado, porque é recomendado que tenham cabines individuais, cabines para discussão em grupo, ambiente de leitura, acessibilidade para portadores de deficiência (A) | (B) Quando existem espaços de discussão em grupo nunca são devidamente isolados, sempre passa barulho para os outros ambientes. |
| Avaliador C | <i>A gente avalia basicamente três aspectos. O espaço do acervo, se há espaço para expansão, principalmente na autorização. A questão do acesso ao aluno aos livros. E espaço dedicado ao estudo individual e em grupo na biblioteca.</i> | A gente avalia basicamente três aspectos. O espaço do acervo, se há espaço para expansão [...] A | |

| | | |
|-------------|---|--|
| | | questão do acesso ao aluno aos livros. E espaço dedicado ao estudo individual e em grupo na biblioteca. (A) |
| Avaliador D | <i>Quando existem espaços de discussão em grupo nunca são devidamente isolados, sempre passa barulho para os outros ambientes. Então não tem espaço para discussão que não passe barulho para os outros ambientes da biblioteca. E isso eu acho um grande problema.</i> | Quando existem espaços de discussão em grupo nunca são devidamente isolados, sempre passa barulho para os outros ambientes (B) |
| Avaliador E | <i>Geralmente é apresentado dentro das possibilidades financeiras da instituição. É um dos mais bem desenhados na instituição. A cobrança vem quando a gente encontra situações precárias, não só na parte quantitativa da avaliação, quanto na qualitativa.</i> | Geralmente é apresentado dentro das possibilidades financeiras da instituição. É um dos mais bem desenhados na instituição (A) |

Questão 08 - Acredita que esses itens sejam suficientes para revelar o papel da biblioteca no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição?

Nessa questão busca-se evidenciar a opinião dos avaliadores sobre a importância da biblioteca no momento da avaliação.

Quadro 89 - Os itens avaliados são suficientes para revelar o papel da biblioteca no desempenho dos cursos oferecidos pela instituição

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|------------------|---------------|-----|
|--------------|------------------|---------------|-----|

| | | | |
|-------------|--|--|---|
| Avaliador A | <p><i>Acredito que até o momento sim. Se você vê que os principais itens solicitados pelo MEC estão sendo atingidos você julga aquela biblioteca capaz de atender aos cursos daquela instituição. E acho que não pode ser mais rigoroso que isso, porque infelizmente ainda temos grandes desigualdades sociais pelo país.</i> Então se, a partir de um determinado momento fosse estabelecido um critério muito rigoroso, principalmente dentro daquilo que a gente faz que é uma avaliação muito objetiva, você pode penalizar uma instituição que tem uma carência econômica e não uma carência de interesse. Então é essencial que a gente foque naquilo que é essencial para a qualidade do ambiente de estudo da biblioteca. Do jeito que as coisas caminham, eu acho muito complicado você estabelecer exigências muito rígidas para todas as áreas e pode acabar comprometendo o funcionamento de algumas bibliotecas.</p> | <p>Acredito que até o momento sim. Se você vê que os principais itens solicitados pelo MEC estão sendo atingidos você julga aquela biblioteca capaz de atender aos cursos daquela instituição. E acho que não pode ser mais rigoroso que isso, porque infelizmente ainda temos grandes desigualdades sociais pelo país (A)</p> | <p>(A) Acredito que até o momento sim. Se você vê que os principais itens solicitados pelo MEC estão sendo atingidos você julga aquela biblioteca capaz de atender aos cursos daquela instituição. Talvez o ponto mais fundamental seja a política de fomento para a biblioteca. Então o que eu acho mais importante ver é a política de renovação de acervo. Muitas vezes eles não têm uma política clara de destinação de verbas para isso e nem fazem essa renovação com frequência. O que a instituição tem que garantir é o livro ser utilizado pelo professor e pelo aluno. Há que se lembrar que a avaliação da biblioteca impacta lá no projeto pedagógico, no PDI.</p> |
| Avaliador B | <p><i>Eu acho que sim, talvez o ponto mais fundamental seja a política de fomento para a biblioteca. O mais comum é que não tenha recursos para a biblioteca. Então o que eu acho mais importante ver é a política de renovação de acervo. Como que vai ser a destinação de verbas para a biblioteca. Eles não têm uma política clara de destinação de verbas para isso e nem fazem essa renovação com frequência. Esse é o grande problema.</i></p> | <p>Eu acho que sim, talvez o ponto mais fundamental seja a política de fomento para a biblioteca [...] Então o que eu acho mais importante ver é a política de renovação de acervo [...] Eles não têm uma política clara de destinação de verbas para isso e nem fazem essa renovação</p> | <p>(B) Gostaria de aumentar que o número de funcionários fosse um qualificador. Poderia ser por regras objetivas. Hoje isso é subjetivo e ainda cabe recurso para o que é avaliado.</p> |

| | | |
|-------------|--|---|
| | | com frequência. Esse é o grande problema (A) |
| Avaliador C | <i>Acredito que sim, na verdade o que a instituição tem que garantir que seja feito é se o livro é utilizado pelo professor e pelo aluno, essa é a minha preocupação maior. Então muitas dessas respostas a gente tira do momento da entrevista. É fundamental o atendimento aos outros itens, mas é fundamental analisar a dimensão dada ao curso, de acordo com o projeto pedagógico proposto. Mais uma avaliação qualitativa do que quantitativa.</i> | Acredito que sim, na verdade o que a instituição tem que garantir que seja feito é se o livro é utilizado pelo professor e pelo aluno, essa é a minha preocupação maior (A) |
| Avaliador D | <i>Gostaria de aumentar que o número de funcionários fosse um qualificador. Porque normalmente tem um bibliotecário, mas ele não pode ficar todos os turnos então você põe os auxiliares. Poderia ser por regras objetivas. Hoje isso é subjetivo e ainda cabe recurso para o que é avaliado.</i> | Gostaria de aumentar que o número de funcionários fosse um qualificador [...] Poderia ser por regras objetivas. Hoje isso é subjetivo e ainda cabe recurso para o que é avaliado. (B) |
| Avaliador E | <i>Dentro da avaliação do MEC a biblioteca é um espaço muito bem olhado, no item instalações é o mais importante, mais importante até do que a sala de aula. Mas a gente não se deixa impressionar por isso não, o foco está em ver se ela é freqüentada, se atende bem aos alunos. A avaliação da biblioteca impacta lá no projeto pedagógico, no PDI. Eu acho que os itens são satisfatórios sim, mas a avaliação in</i> | A avaliação da biblioteca impacta lá no projeto pedagógico, no PDI. Eu acho que os itens são satisfatórios sim, mas a avaliação in |

| | |
|--|--|
| <i>avaliação in loco é importante porque permite uma avaliação qualitativa do que é informado nos formulários eletrônicos.</i> | loco é importante porque permite uma avaliação qualitativa do que é informado nos formulários eletrônicos. (A) |
|--|--|

Questão 09 - Você excluiria ou incluiria algum item?

O objetivo dessa questão é perceber se os avaliadores entrevistados fazem alguma crítica aos itens disponíveis para avaliação.

Quadro 90 - Exclusão ou inclusão de itens a serem avaliados

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|--|--|
| Avaliador A | <i>Não</i> , a gente sempre se sente satisfeito com o que tem sido apresentado. | Não (A) | (A) Não, as coisas têm de ser analisadas como um todo. Eu acho que a parte da biblioteca está bem definida para o momento, porque ela pega a parte do acervo, do acesso, do espaço físico. |
| Avaliador B | Eu acho que tudo faz parte da análise, <i>as coisas têm de ser analisadas como um todo</i> . Você tem que ter o bom senso de analisar caso a caso. | As coisas têm de ser analisadas como um todo (A) | (B) Eu acho que está tudo bem coberto, só a questão do periódico que eu acho que poderia ter um peso maior. |
| Avaliador C | <i>Eu acho que a parte da biblioteca está bem definida para o momento, porque ela pega a parte do acervo, do acesso, do espaço físico</i> . Eu acho que está adequado, não tiraria e nem colocaria nada não. | Eu acho que a parte da biblioteca está bem definida para o momento, porque ela pega a parte do acervo, do acesso, do espaço físico (A) | |

| | | |
|-------------|---|--|
| Avaliador D | <i>Eu acho que os itens são suficientes.</i> Eu sugeriria que a pesquisa e a biblioteca deveriam ser localizadas fisicamente próximas uma da outra. Tem que se criar um espaço só de pesquisa e biblioteca. | Eu acho que os itens são suficientes (A) |
| Avaliador E | <i>Eu acho que está tudo bem coberto, só a questão do periódico que eu acho que poderia ter um peso maior.</i> Quando a instituição tem pós-graduação fica mais fácil de encontrar periódicos. | Eu acho que está tudo bem coberto, só a questão do periódico que eu acho que poderia ter um peso maior (B) |

Questão 10 - O que você destacaria como fundamental para a biblioteca demonstrar sua importância para o desempenho dos cursos oferecidos pela instituição?

Pretende-se perceber se os avaliadores valorizam a biblioteca como um espaço de ensino-aprendizagem independentemente do processo de avaliação.

Quadro 91 - O que é fundamental para a biblioteca demonstrar sua importância para o desempenho dos cursos oferecidos pela instituição

| Entrevistado | Expressões-chave | Idéia Central | DSC |
|--------------|--|--|---|
| Avaliador A | <i>Eu tenho um carinho muito grande pela biblioteca, principalmente porque a utilizo muito. E quem não tem é porque não conhece, se não conhece não ama, não é? A gente costuma ser sempre positivo e busca perceber se aquele ambiente é utilizado pelos aluno, que eu acho o</i> | A gente costuma ser sempre positivo e busca perceber se aquele ambiente é utilizado pelos aluno, | (A) Eu acho que o processo de avaliação como um todo contribui para a qualidade, mas acho que não basta isso. Tem que se levar em consideração ENADE, avaliação interna da instituição. E o que eu acho |

fator mais importante. E o SIANES, como todo sistema, como todo plano, está passando por aperfeiçoamentos. E quando esse sistema começa a produzir resultados você se senta e se aquieta, isso tem que estar sempre em discussão, sempre em movimento. O próprio esquema de pontuação, a frequência das visitas in loco, o tempo de duração dessas visitas, têm passado por mudanças. Mas eu acho que são mudanças que estão embasadas pelo que se viu e se os cursos vêm apresentando um bom comportamento, para que o ônus da visita se eu tenho mecanismos externos de controle e esses mecanismos continuam me mostrando o bom andamento do curso.

Avaliador B

Eu acho que o processo de avaliação como um todo contribui para a qualidade, mas acho que não basta isso. Tem que se levar em consideração ENADE, avaliação interna da instituição. E o que eu acho fundamental na biblioteca é uma política de atualização de acervo. Mas muitas vezes não sai da biblioteca essa política, mas das instâncias superiores, e aí está o problema. Eu acho que tem que ser uma coisa bem articulada entre a biblioteca e a direção.

que eu acho o fator mais importante. E o SIANES, como todo sistema, como todo plano, está passando por aperfeiçoamentos.

[...] O próprio esquema de pontuação, a frequência das visitas in loco, o tempo de duração dessas visitas, têm passado por mudanças (B)

Eu acho que o processo de avaliação como um todo contribui para a qualidade, mas acho que não basta isso. Tem que se levar em consideração ENADE, avaliação interna da instituição. E o que eu acho fundamental na biblioteca é uma política de atualização de acervo (A)

fundamental na biblioteca é uma política de atualização de acervo. Isso porque quando o professor busca outras fontes para desenvolver o curso dele, a bibliotecária não deve ficar sofrendo para isso ser atendido. É isso que a gente quer evitar.

(B) A gente costuma ser sempre positivo e busca perceber se aquele ambiente é utilizado pelos aluno, que eu acho o fator mais importante. E o SIANES, como todo sistema, como todo plano, está passando por aperfeiçoamentos. O próprio esquema de pontuação, a frequência das visitas in loco, o tempo de duração dessas visitas, têm passado por mudanças.

(C) Um bom acervo e funcionários muito bem educados e dispostos a ensinar.

(D) Ela em si não pode deixar de existir, as bibliotecas são muito importantes, não só por uma questão acadêmica, pedagógica, mas também por uma questão cultural. O que está em questão é o espaço de construção da identidade cultural científica e de crescimento do conhecimento em um dado período de tempo. Algumas instituições colocam a existência da biblioteca como o atendimento a mais um requisito do MEC

| | | | |
|-------------|--|---|---|
| Avaliador C | <p><i>A atualização do acervo é o mais importante.</i> Porque hoje em dia o que não é atualizado cai no esquecimento, então a bibliografia se não for atualizada vai cair no esquecimento. <i>O professor vai buscar outras fontes para desenvolver o curso dele. A bibliotecária não deve ficar sofrendo para isso ser atendido,</i> fazer mil solicitações, ficar esperando três meses para o livro chegar. <i>É isso que a gente quer evitar.</i></p> | <p>A atualização do acervo é o mais importante [...] O professor vai buscar outras fontes para desenvolver o curso dele. A bibliotecária não deve ficar sofrendo para isso ser atendido [...] É isso que a gente quer evitar. (A)</p> | <p>e acabam fazendo o mínimo. A biblioteca configura-se como um espaço de reflexão e construção da cultura, ela está ali não só para atender ao MEC, mas para atender a uma comunidade. Boas bibliotecas redundam em bons cursos.</p> |
| Avaliador D | <p><i>Um bom acervo e funcionários muito bem educados e dispostos a ensinar.</i> Porque às vezes encontramos funcionários que não gostam de conversar. Os bibliotecários precisam ser participantes, conversar mais com os usuários.</p> | <p>Um bom acervo e funcionários muito bem educados e dispostos a ensinar (C)</p> | |
| Avaliador E | <p><i>Ela em si não pode deixar de existir, as bibliotecas são muito importantes, não só por uma questão acadêmica, pedagógica, mas também por uma questão cultural. O que está em questão é o espaço de construção da identidade cultural científica e de crescimento do conhecimento em um dado período de tempo.</i> Eu jamais colocaria em questão a presença da biblioteca. Mas <i>algumas instituições colocam a existência da biblioteca como o atendimento a mais um requisito do MEC e acabam fazendo o mínimo.</i> Atendem, mas não fazem isso porque consideram importante, fazem somente para obter avaliação favorável do curso. Eu acho que as instituições deveriam desenvolver</p> | <p>Ela em si não pode deixar de existir, as bibliotecas são muito importantes, não só por uma questão acadêmica, pedagógica, mas também por uma questão cultural. O que está em questão é o espaço de construção da</p> | |

programas de incentivo a leitura, porque as gerações atuais estão muito mais imagéticas. Elas confiam muito mais no que vêem do que no que lêem. Para eles o que vale é a imagem e isso faz com que a capacidade de reflexão caia bem, porque o livro tem características de levar a pessoa a ter uma complementação do muito que a imagem não tem. *A biblioteca configura-se como um espaço de reflexão e construção da cultura, ela está ali não só para atender ao MEC, mas para atender a uma comunidade. Boas bibliotecas redundam em bons cursos.*

identidade cultural científica e de crescimento do conhecimento em um dado período de tempo [...] algumas instituições colocam a existência da biblioteca como o atendimento a mais um requisito do MEC e acabam fazendo o mínimo [...] A biblioteca configura-se como um espaço de reflexão e construção da cultura, ela está ali não só para atender ao MEC, mas para atender a uma comunidade. Boas bibliotecas redundam em bons cursos. (D)
