



Eixo I – Inovação e Criação

GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: **PROJETO COLETAR**

INFORMATION MANAGEMENT IN UNIVERSITY LIBRARIES: PROJECT COLETAR

ELIANE PAWLOWSKI OLIVEIRA ARAUJO

JACQUELINE PAWLOWSKI OLIVEIRA

Resumo: A boa gestão de uma biblioteca, ou de um sistema de bibliotecas, necessita de um grande volume de informações visto abarcar, nessa atividade, perspectivas e enfoques diferenciados. Conhecer a composição do acervo, os produtos e serviços ofertados, o perfil dos usuários, as características do corpo de colaboradores, a infraestrutura existente, além de, dentre outras, registrar a memória e o histórico dessas unidades é tarefa hercúlea e que exige um aporte tecnológico para que seja exercida de forma adequada e possa propiciar uma recuperação de informação efetiva. Nesta perspectiva, o presente trabalho visa apresentar as atividades realizadas pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais no intuito de estruturar sua gestão de dados administrativos. Retrata-se, assim, a implantação do Sistema Coletar, sendo demonstrados os resultados obtidos no desenvolvimento dessa nova ferramenta. Como conclusão desse processo, considera-se que houve um avanço na gestão de informação ao incorporar questões de usabilidade, por meio de uma melhor interface, e de organicidade da informação. Foi vislumbrada e contemplada, neste trajeto, a necessidade de que os sistemas de suporte tecnológico sejam flexíveis de modo a incorporar novas dimensões de análise, visto que as bibliotecas precisam acompanhar a dinâmica das instituições a que pertencem e a crescente demanda de informações que são requeridas de, e por, suas administrações.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Gestão da Informação. Gestão de bibliotecas.

Abstract: Effective management of a library or library system requires a great deal of information because it encompasses different perspectives and approaches in this activity. Knowing the composition of the collection, the products and services offered, the profile of the users, the characteristics of the staff, the existing infrastructure, and besides that, among others, recording the memory and history of these units is a herculean task and requires a technological support so that it is properly exercised and can provide an effective information retrieval. In this perspective, the present paper aims to present the activities carried out by the Library System of the Federal University of Minas Gerais in order to structure its management of administrative data. It is, thus, portrayed the implantation of the Coletar System, showing the results obtained in the development of this new tool. As a conclusion of this process, it is considered that there has been an advance in information management by

incorporating usability issues, through a better interface, and organicity of information. It was envisioned and contemplated in this path, The need for technological support systems to be flexible in order to incorporate new dimensions of analysis, since libraries need to keep up with the dynamics of the institutions to which they belong, and the growing demand for information that is required of, and by, their administrations.

Keywords: University Library. Information management. Library management

INTRODUÇÃO

A administração pública federal é pautada por iniciativas que visam a melhoria da qualidade da gestão e do desempenho institucional. Esta premissa é visível em uma série de programas e projetos propostos pelo poder executivo com o intuito de promover a realização de mudanças significativas para melhorar e inovar os processos, serviços e produtos, além de criar novos valores institucionais. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, por exemplo, instituiu nos últimos anos o projeto Inovagov, o Processo Eletrônico Nacional (PEN), o projeto Agiliza, a Carta de Serviços ao Cidadão, dentre outros, visando a desburocratização, a simplificação de processos internos, a disponibilização de informação em tempo real, a melhoria da eficiência na gestão dos recursos públicos e o incentivo e viabilização da inovação no setor público.

Essas iniciativas vêm ao encontro de uma visão administrativa que procura articular esforços que resultem em melhoria de processos e serviços com o objetivo de fortalecer e aprimorar as capacidades do Estado na entrega de resultados à sociedade. Considera-se que essa visão acerca da inovação é essencial no contexto atual visto que, nesse século em que a informação tem sido considerada um recurso organizacional, seu gerenciamento passou de um simples procedimento administrativo para uma ação estratégica. Esta percepção é reforçada principalmente quando se considera o ambiente digital, pois se tem verificado, segundo Ramos (1996), que desde o final do século passado a “natureza da própria informação está sendo rapidamente alterada, deixando de ser física e analógica para se tornar eletrônica e digital”.

Conforme mencionado por Oliveira *et al* (2010), a mudança que tem ocorrido no relacionamento com a informação aponta para a necessidade das organizações utilizarem uma estrutura tecnológica atualizada a fim de exercerem suas funções de forma eficaz. Essa perspectiva implica cada vez mais no desenvolvimento de ferramentas e na adaptação dos processos administrativos de forma a incorporarem novos procedimentos.

Como parte integrante da estrutura organizacional de uma instituição de ensino superior, as bibliotecas universitárias, considerando tanto a evolução ocorrida no âmbito das tecnologias de informação e comunicação, quanto o advento da sociedade da informação, têm sido impulsionadas a implementarem novos produtos e serviços. Para atender às demandas decorrentes desse novo cenário, têm procurado conduzir suas ações visando alcançar uma gestão de excelência que se dá por meio da incorporação de processos inovativos que possam culminar em uma prática administrativa focada na qualidade e na responsabilidade institucional.

Nesse sentido, partindo dos pressupostos de todo processo administrativo deve ter “um método de trabalho que permita maior rendimento da capacidade produtiva com menor esforço operacional, menores custos, menores riscos, menor tempo na operação e melhor qualidade”, (D’ASCENÇÃO, 2001), a Biblioteca Universitária – Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (SB/UFMG) tem envidado esforços, desde 2010, na construção de plataformas que possam garantir a gestão de sua informação institucional dentro das premissas governamentais de excelência e qualidade, visto que o centro da gestão pública eficaz se baseia nesses princípios.

Inicialmente com o GEDAG - ferramenta para gestão de relatórios gerenciais das bibliotecas da UFMG – a Biblioteca Universitária evoluiu seus padrões de coleta, armazenamento e gestão de dados por meio da implementação do Coletar, um novo sistema que, por meio de interfaces e recursos diferenciados, visa realizar uma gestão da informação mais adequada às demandas crescentes da sociedade da informação e das exigências governamentais. Essa necessidade se fez premente em função da requisição por um melhor conhecimento sobre o que se passa em todas as 25 unidades que compõem o SB/UFMG, visto que algumas informações ainda se encontravam armazenadas de forma não integrada, dificultando o acesso e o desempenho adequado das atividades de gestão, e comprometendo, por conseguinte, uma visão global do Sistema de Bibliotecas. Colaborou também para a implantação de um novo sistema a concepção da importância da interação do usuário com a plataforma que deve contemplar noções de usabilidade da interface web e buscar uma lógica de preenchimento e opções intuitivas, colaborando para o uso adequado e a satisfação na realização da atividade por parte da equipe que fornece as informações ao Sistema.

Para a consecução deste propósito a Biblioteca Universitária instituiu uma Comissão composta por servidores bibliotecários e técnicos visando reestruturar o sistema utilizado, recomendando novas funcionalidades e interfaces. A opção pela reestruturação, e não pela

aquisição de um sistema “pronto”, levou em consideração a necessidade de contemplar a real necessidade e as características do SB/UFMG, de modo a se construir uma ferramenta de apoio à gestão da informação e de suporte à tomada de decisão mais efetiva e adequada ao perfil do Sistema de Bibliotecas da UFMG.

REVISÃO DE LITERATURA

Um aspecto importante quando se fala sobre gestão de bibliotecas foi destacado por Le Coadic na década de 1990 ao mencionar que a Biblioteconomia consiste em uma prática de organização: “a arte de organizar bibliotecas” (1996, p.14). Sem prejuízo ou reducionismo da amplitude das atividades que envolvem essa prática, a afirmativa acima destaca uma vertente fundamental no gerenciamento das bibliotecas que é a organização, viés responsável pela efetividade dos serviços prestados quando se considera que a biblioteca como parte de uma estrutura administrativa. Essa vertente já havia sido destacada por Domingo Buconore, em 1976, quando, ao discriminar sobre as atividades relativas à Biblioteconomia em seu Dicionário de Bibliotecologia¹¹⁷, menciona que a gestão administrativa de uma biblioteca – que compreende recursos, mobiliário, pessoas, uso, dentre outros – deve ser exercida visando maior eficácia e menor esforço no atendimento aos objetivos institucionais.

Nesse sentido, a utilização de sistemas informatizados tem se consolidado como uma tendência e um forte aliado das instituições para o bom desempenho das funções relacionadas à gestão. O atingimento de padrões de excelência nessas unidades de informação está relacionado a uma gestão de informação adequada que possa retratar o cenário, direcionar as ações em pontos que necessitem de intervenção e reforçar aquelas que têm trazido resultados relevantes. Apesar das bibliotecas não se inserirem em um mercado competitivo, no qual a captação de clientes e a maior geração de lucros são referências de sucesso, sua medida de competência relaciona-se, dentre outros, à satisfação do usuário, a prestação de serviços de qualidade e ao investimento de recursos pela instituição a qual se filia.

¹¹⁷ Dziekaniak (2003) menciona a publicação de Buconore – O Dicionário de Bibliotecologia: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomia, archivología, tipografía y materiales afines – procurando definir conceitos relativos a uma definição de Biblioteconomia. Segundo transcrição da autora (2003, p.25) Buconore define a Biblioteconomia como “El conjunto de conocimientos teóricos y técnicos relativos a la organización y administración de una biblioteca. Comprende una parte doutrinaria que estudia la teoría de la selección y adquisición de libros, catalogación, clasificación y el régimen económico administrativo de la biblioteca: recursos, local y mobiliário, personal, conservación de los libros y uso de la biblioteca, y una parte que se relaciona propiamente com el arte de administrarla de gobernala, para realizar com la mayor eficacia y el menor esfuerzo los fines específicos de la institución. La primera parte es científico-técnica, la segunda, en cambio, política-administrativa, pues comprende el estudio de los métodos medios y formas más convenientes para asegurar un buen servicio público de lectura”.

A satisfação do usuário, uma das principais premissas que orientam o trabalho das bibliotecas, tem ampliado o seu escopo: de uma visão interna contemplando a comunidade usuária vinculada à instituição de ensino/pesquisa a qual pertence, para o conceito de usuário-cidadão entendido como qualquer indivíduo da sociedade que utilize ou possa vir a utilizar os serviços prestados pelas bibliotecas. Essa tendência é visível nas instituições públicas de ensino, entidades sujeitas às normativas do Estado no tocante ao fornecimento de serviço de qualidade, esfera que tem editado diversas normas infraconstitucionais modificando a forma de gestão em benefício do cidadão.

Silva e Araújo (2014) destacam um aspecto dessa nova relação fomentada pelo Estado, que objetiva inverter o polo da relação Estado-Cidadão em favor desse último, como a edição do Decreto nº 6.932, de 2009, que institui a Carta de Serviços ao Cidadão, e da Lei nº 12.527, de 2011 (denominada Lei de Acesso à Informação - LAI), que confere ao cidadão o direito de obter do Estado as informações necessárias ao pleno exercício da liberdade e da cidadania. Segundo os autores (2014, p. 1663-1664),

Essa Carta de serviços, obrigatória a sua elaboração e divulgação por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente à sociedade, é um documento que tem por objetivo informar ao cidadão dos serviços prestados, as formas de acesso e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A LAI, por sua vez, pressupõe a existência de uma estrutura informacional, nas instituições públicas, que possa atender às demandas dos cidadãos no que se refere ao fornecimento de informações diversas. Por estar amparada em conceitos como transparência pública e participação cidadã, esta Lei garante ao indivíduo condições para a construção da cidadania ao assegurar o direito ao acesso à informação produzida e/ou gerenciada por entidades públicas.

Sob esta perspectiva, a implantação de sistemas de informação em ambientes digitais tem se configurado como uma necessidade para os gestores de instituições públicas poderem atender as determinações legais e garantir o cumprimento das premissas de transparência e publicidade. Mais, ainda, possibilitam a realização da gestão dos setores e órgãos de modo eficaz. No caso das bibliotecas universitárias, essa necessidade e imprescindibilidade são visíveis pela quantidade de elementos que estão subjacentes à prestação de um serviço de qualidade ao usuário e à realização de uma gestão adequada da máquina pública.

Um sistema de gestão de informação contempla a coleta, a armazenagem, processamento e distribuição de informação a partir de dados organizados em uma plataforma

digital. Uma de suas vantagens é subsidiar a tomada de decisão com mais rapidez, bem como atender as demandas em tempo hábil, atributos que no contexto da sociedade da informação possuem valor imensurável. Conforme menciona Zorrinho (1991), gerir a informação é, decidir o que fazer com base em informação e também decidir o que fazer sobre informação. Segundo o autor, associa-se a esse entendimento a capacidade de selecionar, em um repositório, aquela informação que é relevante para uma determinada decisão.

O bom desempenho das instituições está relacionado à habilidade de processar informações, o que pode culminar em geração de conhecimento e/ou execução de procedimentos de forma eficiente. Compreende-se, desta forma, que a informação, assim como os outros recursos organizacionais, deve ser gerenciada visando auxiliar os gestores a um desempenho adequado de suas tarefas. Por esse motivo é fundamental que a instituição desenvolva mecanismos que permitam o armazenamento e processamento da informação, o que se configura como um processo de valor agregado. Esse processo compreende, de maneira genérica, um amplo acesso a informação institucional, consolidada e integrada em uma única via de acesso, personalizada por meio de relatórios específicos e criação de relacionamentos entre as informações armazenadas, disponível por meio de interfaces próprias individualizadas, e que enfatiza o gerenciamento de conteúdo visando, dentre outros, o apoio à tomada de decisão (BERGERON, 1996).

PERCURSO METODOLÓGICO

Foi utilizada para fins deste artigo uma análise em fonte primária: a plataforma em ambiente digital do Sistema Coletar.

RESULTADOS

O Coletar (Figura 1), assim como o sistema anterior, foi desenvolvido utilizando software livre, o que lhe confere baixo custo no desenvolvimento e a possibilidade de instalação em ambientes heterogêneos. A ferramenta foi implementada utilizando o software PHP 5.0 e o banco de dados MySQL, ambientes gratuitos que possuem ótima performance e garantem a segurança dos dados. Os requisitos para a implantação foram o Sistema operacional Linux e o Servidor web Apache. A plataforma utiliza links intuitivos para navegação e os padrões utilizados no sistema atendem aos requisitos de usabilidade, o que torna desnecessário o treinamento prévio dos usuários para o preenchimento dos dados.

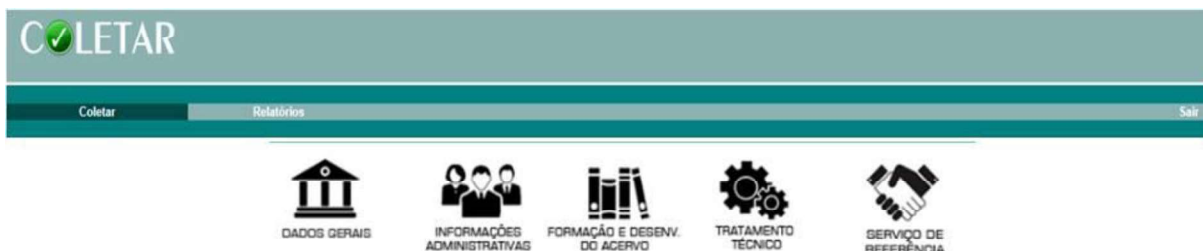
Figura 1. Tela principal



Fonte: Coletar

A primeira versão do sistema foi implantada em 2017 para coletar dados referentes ao ano de 2016. O layout desenvolvido buscou agrupar em cinco grandes grupos as informações a serem coletadas (Figura 2), que contemplam os itens: Dados Gerais, Informações Administrativas, Formação e Desenvolvimento do Acervo, Tratamento Técnico e Serviço de Referência. O usuário, por meio de um identificador e uma senha, cria uma visão personalizada do sistema, acessando uma página que só ele preenche. As informações consolidadas de todo o sistema são acessíveis ao administrador que gerencia a plataforma, cuja operacionalização é feita por duas divisões técnicas do SB/UFMG: Divisão de Planejamento, Gestão e Apoio a Projetos (DPGAP), responsável pelo gerenciamento do sistema e Divisão de Tratamento e Tecnologia da Informação (DITTI), responsável pela administração da rede.

Figura 2. Coletar – tela principal



Fonte: Coletar

Na opção sobre “Dados Gerais” (Figura 3) são coletados dados que caracterizam a unidade de informação, como o nome da biblioteca, área de conhecimento, endereço físico, telefones, horário de funcionamento, endereço do site institucional e outros canais de

comunicação em ambiente digital (a exemplo de blogs mantidos pela biblioteca, página de facebook, twitter) dentre outros. Também são contemplados nesse campo informações sobre a visão e missão da biblioteca, registro de sua história institucional (Informações Estruturais), seus acervos especiais e participação em redes de colaboração (Informações Especializadas).

Figura 3. Dados Gerais



Fonte: Coletar


No campo Informações Administrativas buscou-se contemplar questões relativas a equipe, infraestrutura física, de equipamento e mobiliário, além de questões sobre acessibilidade (Figura 4). Nessa última, foi incorporada a demanda anual do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) feita às bibliotecas sobre acessibilidade de modo a facilitar o envio de informações para o Censo da Educação Superior. Como ferramentas de auxílio desse tópico (e de outros afins), foram importadas para o Sistema as informações de orientação ao preenchimento fornecidas pelo manual daquele Instituto, que são acionadas por meio do ícone de ajuda  (Figura 5):

Figura 4. Informações Administrativas



Fonte: Coletar

Figura 5. Opção de auxílio ao preenchimento

Banheiros adaptados	Sim	🔗
Bebedouros e lavabos adaptados	Sim	🔗
Entrada/Saída com dimensionamento	Sim	🔗
Equipamento eletromecânico (elevadores, esteiras, etc)	Sim	🔗
Espaço para atendimento adaptado	Sim	🔗
Mobiliário adaptado	Sim	🔗
Rampa de acesso com corrimão	Sim	🔗
Sinalização tátil	Sim	🔗
Sinalização visual	Sim	🔗
Sinalização sonora	Sim	🔗
Ambientes desobstruídos que facilitam a movimentação de cadeirantes e pessoas com deficiência visual	Sim	🔗
Ambiente ou serviço adaptado para usuários que necessitam de condições especiais de acessibilidade		

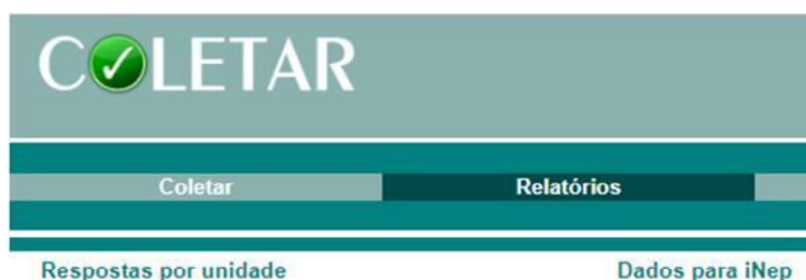
Banheiros adaptados: Banheiros com layouts adaptados (lavatórios, espelhos, barras de apoio, vasos, papeleiras, mictórios e área de transferência) para atender a quem utiliza cadeira de rodas, aparelhos ortopédicos, próteses e também a quem precisa de apoio, como idosos e crianças. O espaço livre no banheiro deve ser suficiente para manobrar a cadeira de rodas. Devem ser facilmente acessados, ficando próximos das circulações principais e sinalizados. Fonte: INEP 2016

OK

Fonte: Coletar

Sobre as informações fornecidas ao Inep, cabe destacar que todos os itens relativos ao Censo são contemplados no Coletar, estando distribuídos no Sistema conforme a temática, mas sendo agrupados, ao final do preenchimento, em um relatório específico para facilitar o envio de informações quando solicitado pelo Ministério da Educação (Figura 6).

Figura 6. Dados para Inep



Fonte: Coletar

Em relação à Formação e Desenvolvimento do Acervo são coletadas informações estruturadas em cinco grupos: Acervo, Aquisições, Controle patrimonial, Inventário e Conservação (Figura 7). No menu sobre Acervo, as informações se relacionam a quantidade de títulos de livros, periódicos e outros materiais, monográficos ou não, discriminação do formato (impresso, digital ou outro formato) e informações sobre bases de dados. Sobre a Aquisição de Material, o sistema coleta informações relativas tanto a sugestões efetuadas pela comunidade universitária, quanto sobre o que foi realmente adquirido conciliando, em um único local, informações que permitam uma avaliação sobre as demandas e seu atendimento. Neste tópico é importante destacar que o Coletar configura-se uma ferramenta capaz de auxiliar não apenas a diretoria do SB/UFMG no acompanhamento das atividades de suas

bibliotecas setoriais, mas também de auxiliar as bibliotecas na organização de suas informações gerenciais, consolidando em uma plataforma seus registros administrativos internos facilitando sua gestão e eliminando a geração de várias planilhas em softwares diferenciados.

Figura 7. Formação e desenvolvimento do acervo

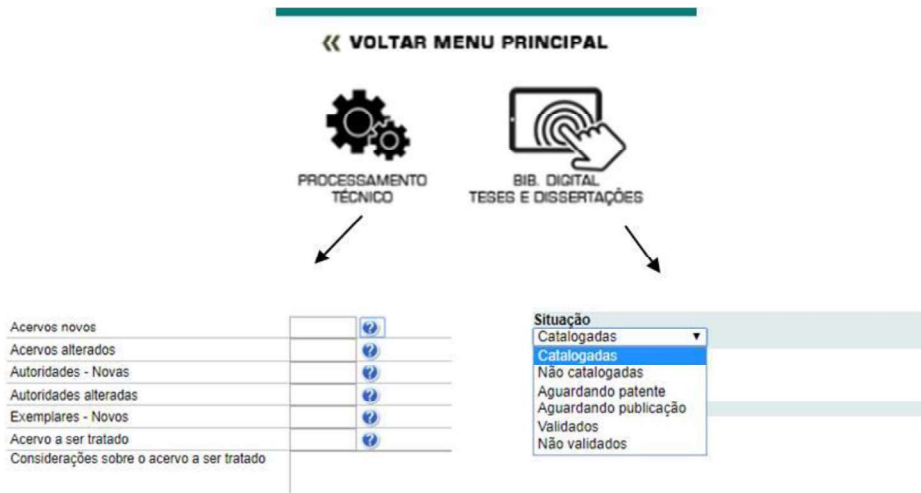


Fonte: Coletar

No campo relativo ao Controle Patrimonial são informadas as entradas e saídas de material no acervo, bem como seu valor contábil. No tocante ao Inventário, coletam-se informações sobre desbastamento e dados do último inventário realizado e no item referente à Conservação, dados sobre encadernação artesanal, comercial e reparos realizados.

O quarto grupo temático do Sistema se refere ao Tratamento Técnico (Figura 8). Neste, busca-se a coleta de informações relativas tanto ao processamento técnico do acervo, quanto ao registro das monografias, dissertações e teses na biblioteca digital.

Figura 8. Processamento técnico



Fonte: Coletar

O último campo do Coletar é relativo aos Serviços de Referência (Figura 9). Dividido em quatro blocos, nele são inseridas informações relativas a Produtos e serviços, Educação

do usuário, Circulação e atividades de Divulgação e Cultura. O primeiro item subdivide-se em quatro áreas: Serviços básicos – que coleta informações específicas para o Inep, serviços de Normalização, Comutação e Publicações relacionadas à biblioteca. Em Educação do usuário coletam-se informações sobre treinamentos, palestras, dentre outras atividades educativas promovidas por, ou com participação da biblioteca. O campo Circulação compreende informações sobre empréstimos e consultas ao acervo e o relativo à Divulgação e Cultura contempla as ações relacionadas a eventos promovidos ou sediados na biblioteca e atividades comunicativas realizadas, como Boletins, Alertas, Exposição de novas aquisições, dentre outras.

Figura 9. Serviços de Referência



Fonte: Coletar

Um aspecto importante do Sistema como um todo é a possibilidade dos usuários poderem migrar dados do ano anterior, o que facilita o preenchimento de campos que não se alteram anualmente, como missão, endereço e dados estruturais (como área física, mobiliário, etc). Outro aspecto funcional constante do Sistema refere-se ao suporte no preenchimento: além dos ícones de ajuda presentes em todas as questões a serem preenchidas, está sendo elaborado um manual para auxiliar no preenchimento e visualização do sistema de forma integralizada. Como o Coletar está em sua primeira fase de implantação algumas funcionalidades ainda estão sendo estruturadas estando previsto a implementação total do sistema até o final de 2018. Como implementação futura, também está sendo analisada a possibilidade de extração de dados que já existem no Pergamum, por meio de extração automática, para contemplar alguns dados no sistema.

O Coletar possui em sua estrutura de suporte, na parte do Administrador (Figura 10), campos que permitem a criação e personalização de relatórios, atribuição de usuários e senhas e a inserção de novos argumentos a serem preenchidos conforme novas demandas forem surgindo.

Figura 10. Área do Administrador do Sistema



Fonte: Coletar

O desenvolvimento do Sistema, apesar de ter sido feito por equipe multidisciplinar na área de Biblioteconomia, Gestão e Projetos e Tecnologia da Informação, contou com a participação de todos os servidores do SB/UFMG, na apresentação de sugestões e melhorias. Dentro do cronograma de finalização da implantação está prevista uma avaliação individualizada por cada gestor de biblioteca, a fim de contemplar os ajustes necessários e as peculiaridades de cada unidade informacional que possuem demandas específicas em função de suas áreas de conhecimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A modernização das estruturas de coleta e processamento de informações gerenciais é fator essencial ao bom desempenho das organizações, sejam elas públicas ou privadas. Esta visão é referendada pela existência de várias normas, como as ISO 11620:2014 e 16439:20148, editadas pela *The British Standards Institution*, que tratam respectivamente, sobre indicadores de desempenho para bibliotecas e sobre o impacto social das bibliotecas¹¹⁸. Na esfera estatal, a imprescindibilidade desta visão vincula-se não apenas à característica de suporte a tomada de decisão, mas também à necessidade de atendimento de demandas da sociedade que tem sido cada vez mais empoderada por meio de medidas governamentais, exemplificada no presente artigo pela Lei de Acesso à Informação.

Neste sentido, para que essas condições de eficácia sejam atendidas de forma satisfatória, duas questões devem ser observadas: a primeira refere-se à capacidade dos sistemas informatizados de gestão serem desenvolvidos em estruturas que permitam seu remodelamento pelos administradores. Considerando que novas demandas surgem anualmente, quer pelo Inep, outros órgãos governamentais ou pelas administrações locais, os sistemas devem incorporar a característica de ser autogerido, não dependendo dos desenvolvedores para a inclusão de ajustes pontuais. Essa possibilidade traz dinamicidade ao

¹¹⁸ As normas ISO 11620:2014 : Information and documentation : Library performance indicators e ISO 16439:2014 : Methods and procedures for assessing the impact of libraries são apresentadas por Silva (2014) em estudo sobre indicadores de desempenho.

sistema, fator chave em tempos de uma sociedade da informação e do fortalecimento da figura do usuário-cidadão.

A segunda questão refere-se à responsabilidade dos usuários no fornecimento de informações ao sistema. Uma plataforma digital apenas processa e modela os dados, mas não os cria. As informações geradas, registradas em relatórios e divulgadas como oficiais são oriundas do trabalho de servidores que atuam nas bibliotecas designados para alimentar o sistema.

Desta forma, para que os sistemas sejam funcionais, as decisões tomadas tenham referências sólidas e os usuários das informações possam ter suas demandas atendidas de forma satisfatória, o sistema deve conter dados precisos, corretos e referendados. Somente com o cumprimento dessa premissa os sistemas informatizados poderão cumprir o papel a eles destinado e se configurarem realmente como o suporte esperado para uma gestão da informação eficaz.

REFERÊNCIAS

BERGERON, P. **Information Resources Management**. ARIST, v. 31, 1996

BRASIL. **Decreto n. 6.932, de 11 de ago. de 2009**. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a Carta de Serviços ao Cidadão e dá outras providências. Brasília, DF, ago 2009

BRASIL. **Lei n. 12.527, de 18 de nov de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF, nov 2011

D'ASCENÇÃO, L. C. M. **Organização, sistemas e métodos**. São Paulo: Atlas, 2001.

DZIEKANIAK, C. V. **Sistema de gestão para biblioteca universitária (SGBU)**. Dissertação. Universidade Federal de Santa Maria. 2003

LE COADIC, Y. F. **A Ciência da Informação**. Brasília, 1996

OLIVEIRA, J. P.; ARAUJO, E. P. O.; MARTINS, A. L.; CARVALHO, W. M.; VIANA, P. H. A.; RENAULT, L. V. Potencialidade de novas ferramentas para execução das atividades meio em Bibliotecas Universitárias. **Anais**. XVI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. 2010.

RAMOS, P. A. B.. A gestão na organização de unidades de informação. **Ciência da Informação**, v.25, n. 1, 1996. Disponível em http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_51329ff1a0_0008767.pdf

SILVA, P. F.; ARAUJO, E. P. O. Carta de Serviços ao Cidadão: aplicabilidade em bibliotecas universitárias. **Anais**. XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 2014

SILVA, C. G. Indicadores de desempenho em Sistemas de Informação para a Administração Local. **Atas** - Encontro Nacional de Arquivos Municipais, [S.l.], n.11, 2014

ZORRINHO, C. **Gestão da Informação**. Lisboa: Presença, 1991