

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

SAMUEL GONÇALVES PROENÇA

**BIBLIOTECAS DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA:**
uma avaliação de suas condições de funcionamento

Belo Horizonte

2018

SAMUEL GONÇALVES PROENÇA

**BIBLIOTECAS DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA:**

uma avaliação de suas condições de funcionamento

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade.

Orientador: Ricardo Rodrigues Barbosa

Belo Horizonte

2018

P962b

Proença, Samuel Gonçalves.

Bibliotecas dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia [manuscrito] : uma avaliação de suas condições de funcionamento / Samuel Gonçalves Proença. – 2018.
110 f., enc. : il.

Orientador: Ricardo Rodrigues Barbosa.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.
Referências: f. 83-88.
Apêndices: f. 89-95.
Anexos: f. 96-110.

1. Ciência da informação – Teses. 2. Universidades e faculdades públicas – Bibliotecas – Teses. 3. Bibliotecas universitárias – Avaliação – Teses. 4. Bibliotecas escolares – Avaliação – Teses. 5. Bibliotecas – Administração – Teses. I. Título. II. Barbosa, Ricardo Rodrigues. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 025.2:311



UFMG

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

FOLHA DE APROVAÇÃO

"BIBLIOTECAS DOS INSTITUTOS FEDERAIS DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA: UMA AVALIAÇÃO DE SUAS CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO"

Samuel Gonçalves Proença

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**".

Dissertação aprovada em: 02 de maio de 2018.

Por:

Prof. Dr. Ricardo Rodrigues Barbosa - ECI/UFMG (Orientador)

Prof. Dr. Wellington Marçal de Carvalho - UFR

Profa. Dr. Marília de Abreu Martins de Paiva - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI

Prof. Maria Guiomar da Cunha Frota
Sub-Coordenadora

Versão final aprovada em 18/05/2018

Prof. Ricardo Rodrigues Barbosa
Orientador



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 **SAMUEL GONÇALVES PROENÇA**, matrícula:
2016662349

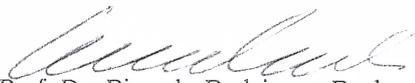
Às 10:00 horas do dia 02 de maio de 2018, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada *ad referendum* pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 11/04/2018, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado ***Bibliotecas dos institutos federais de educação, ciência e tecnologia: uma avaliação de suas condições de funcionamento***, 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. Abrindo a sessão, o Presidente da Comissão, Prof. Dr. Ricardo Rodrigues Barbosa, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra ao candidato para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa do candidato. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença do candidato e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

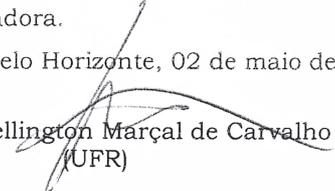
Prof. Dr. Ricardo Rodrigues Barbosa - Orientador	APROVADO
Prof. Dr. Wellington Marçal de Carvalho	APROVADO
Profa. Dra. Marília de Abreu Martins de Paiva	APROVADO

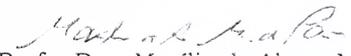
Pelas indicações, o candidato foi considerado APROVADO.

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

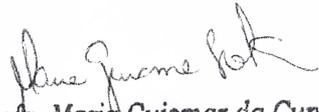
Belo Horizonte, 02 de maio de 2018.


Prof. Dr. Ricardo Rodrigues Barbosa
(ECI/UFMG)


Prof. Dr. Wellington Marçal de Carvalho
(UFR)


Profa. Dra. Marília de Abreu Martins de Paiva
(ECI/UFMG)

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


Profa. Maria Guiomar da Cunha Frota
Sub-Coordenadora do Programa de Pós-Graduação
em Ciência da Informação da UFMG

Dedico este trabalho, em primeiro lugar, a Deus, pela força e coragem durante toda esta longa caminhada.

Dedico à minha família, por sempre acreditar em mim e investir em mim. Mãe, seu cuidado e dedicação foi que deram, em alguns momentos, a esperança para seguir. Pai, sua presença significou segurança e certeza de que não estou sozinho nessa caminhada. Meu irmão, eu agradeço o seu incentivo e amizade. Minha querida esposa, Jessica, por estar sempre comigo, nos piores e melhores momentos.

AGRADECIMENTOS

Antes de Tudo agradeço a Deus. Por tudo o que tens feito, o que vais fazer, tuas promessas e tudo o que és e por ter colocado pessoas tão especiais a meu lado. Tudo que eu sou e tenho agradeço a Ele.

Agradeço também a toda à minha família, meus pais e meu irmão agradeço por acreditarem em mim e pelo incentivo constante na realização desse trabalho.

Em especial agradeço a minha esposa, Jessica, que de forma especial e carinhosa me deu força e coragem, me apoiando nos momentos de dificuldades.

A professora e dr. Bernadete Santos Campello, que iniciou a minha orientação deste trabalho, e o professor e dr. Ricardo Rodrigues Barbosa, meu orientador, pela paciência na orientação e pelo incentivo que tornaram possível a conclusão desta dissertação.

Aos colegas das bibliotecas da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica que participaram espontaneamente deste trabalho. Por causa deles é que esta dissertação se concretizou.

Aos colegas de trabalho do Instituto Federal de Minas Gerais que de alguma forma contribuíram para realização desta dissertação.

Finalmente, gostaria de agradecer a Escola de Ciência da Informação da UFMG pela porta que foi aberta para a realização do mestrado e pela disponibilidade, simpatia e gentileza dos servidores do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação desta estimada Escola.

RESUMO

Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, foram criados pela lei nº 11.892 de 2008 e são instituições de educação superior, básica e profissional. Este estudo avalia as bibliotecas de quatro Institutos Federais, os Instituto Federal de Goiás (IFG), o Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), o Instituto Federal de São Paulo (IFSP) e o Instituto Federal do Ceará (IFCE) a fim de conhecer as suas condições de funcionamento. Tem como objetivo avaliar e compreender as bibliotecas mistas, escolares e universitárias, dos Institutos quanto ao seu funcionamento, recursos humanos, físicos, materiais e informacionais, além dos serviços e produtos oferecidos a fim de gerar subsídios para uma melhor gestão de bibliotecas no Brasil. A população foi constituída de 102 bibliotecas de todos os *campi* dos quatro Institutos, e para a obtenção dos dados optou-se pelo uso de questionário via Internet. Além da aplicação de questionário para a obtenção das informações, foram consultados documentos disponíveis nos *sites* destas instituições e no Portal da Transparência do governo federal. A partir de parâmetros consolidados para bibliotecas escolares e para bibliotecas universitárias criou-se os parâmetros para a avaliação de bibliotecas mistas. O questionário foi aplicado e obteve-se uma taxa de retorno dos questionários eletrônicos de 64%. Os serviços que mais são oferecidos nos Institutos são o empréstimo de livros (98%) e a consulta local ao acervo (98%) e os menos oferecidos são o empréstimo entre bibliotecas (21%) e a comutação bibliográfica (15%). O IFG e o IFSC possuem o catálogo do acervo totalmente informatizado e o IFG possui também maior número de livros por aluno no total são 15 livros por aluno. No IFSP 95% das bibliotecas possuem e praticam a política de desenvolvimento de coleções, no IFSC 86%, no IFG 50% e no IFCE apenas 47%. Mais de 85% das bibliotecas possuem acesso livre à Internet e dispõe de rede sem fio. Os dados mostram que as bibliotecas precisam melhorar, muitas possuem poucos profissionais, algumas não possuem nem um bibliotecário e não possuem catálogo totalmente informatizado do acervo, possuem poucos livros e computadores insuficientes para estudo.

Palavras-chave: biblioteca escolar; biblioteca universitária; biblioteca mista; avaliação de bibliotecas – instrumento; Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia.

ABSTRACT

The Federal Institutes of Education, Science and Technology, were created by law nº 11,892 of 2008 and are institutions of higher education, basic and professional. This study evaluates four libraries Federal Institute, the Federal Institute of Goiás (IFG), the Federal Institute of Santa Catarina (IFSC), the Federal Institute of São Paulo (IFSP) and the Federal Institute of Ceará (IFCE) to know its operating conditions. Its objective is to evaluate and understand the mixed libraries, school and university, of the Institutes as to their functioning, human, physical, material and informational resources, besides the services and products offered to generate subsidies for a better management of libraries in Brazil. The population was constituted of 102 libraries of all the *campuses* of the four institutes, and to obtain the data we opted for the use of questionnaire via Internet. In addition to the application of a questionnaire to obtain the information, documents available on the *websites* of these institutions and on the transparency portal of the federal government were consulted. From the consolidated parameters for school libraries and university libraries a parameters was created for the evaluation of mixed libraries. The questionnaire was applied and a return rate of electronic questionnaires of 64% was obtained. The services that are most offered at the institutes are book lending (98%) and local consultation (98%) and the least offered are loan between libraries (21%) and bibliographic switching (15%). IFG and IFSC have a fully computerized collection catalog and IFG has the highest number of books per student, in total there are 15 books per student. In the IFSP, 95% of libraries own and practice collections development policy, IFSC 86%, IFG 50% and IFCE only 47%. More than 85% of the libraries have free access to the Internet and have a *wireless* network. The data show that libraries need improvement, many have few professionals, some do not even have a librarian, do not have a fully computerized catalog of the collection, have few books and computers to study.

Keywords: school library; university library; library evaluation – tool; Federal Institutes of Education, Science and Technology

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Perfil geral dos respondentes	44
TABELA 2 – Serviços oferecidos nas bibliotecas Instituto Federal de Goiás.	47
TABELA 3 – Livros por aluno e por professor Instituto Federal de Goiás.....	48
TABELA 4 – Espaços destinados para o estudo Instituto Federal de Goiás	50
TABELA 5 – Computadores e acesso à Internet na biblioteca do Instituto Federal de Goiás	50
TABELA 6 – Recursos Humanos Instituto Federal de Goiás.....	51
TABELA 7 – Servidores por aluno Instituto Federal de Goiás.....	51
TABELA 8 – Avaliação da infraestrutura e dos recursos Instituto Federal de Goiás	52
TABELA 9 – Serviços oferecidos nas bibliotecas do Instituto Federal de Santa Catarina	54
TABELA 10 – Livros por aluno e por professor Instituto Federal de Santa Catarina	55
TABELA 11 – Espaços destinados para o estudo Instituto Federal de Santa Catarina	56
TABELA 12 – Computadores e acesso à Internet na biblioteca do Instituto Federal de Santa Catarina	56
TABELA 13 – Recursos Humanos Instituto Federal de Santa Catarina	57
TABELA 14 – Servidores por aluno Instituto Federal de Santa Catarina.....	58
TABELA 15 – Avaliação da infraestrutura e dos recursos Instituto Federal de Santa Catarina	59
TABELA 16 - Serviços oferecidos nas bibliotecas Instituto Federal de São Paulo	60
TABELA 17 – Livros por aluno e por professor Instituto Federal de São Paulo.....	62
TABELA 18 – Espaços destinados para o estudo Instituto Federal de São Paulo	63
TABELA 19 – Computadores e acesso à Internet na biblioteca do Instituto Federal de São Paulo	64
TABELA 20 – Recursos Humanos Instituto Federal de São Paulo.....	65
TABELA 21 – Servidores por aluno Instituto Federal de São Paulo	66
TABELA 22 – Avaliação da infraestrutura e dos recursos Instituto Federal de São Paulo.....	67
TABELA 23 – Serviços oferecidos nas bibliotecas Instituto Federal do Ceará	69
TABELA 24 – Livros por aluno e por professor Instituto Federal do Ceará	70
TABELA 25 – Espaços destinados para o estudo Instituto Federal do Ceará	71
TABELA 26 – Computadores e acesso à Internet na biblioteca do Instituto Federal do Ceará.....	72
TABELA 27 – Recursos Humanos Instituto Federal do Ceará	73
TABELA 28 – Servidores por aluno Instituto Federal do Ceará.....	73
TABELA 29 – Avaliação da infraestrutura e dos recursos Instituto Federal do Ceará	74
TABELA 30 – Comparação dos Institutos em relação aos serviços oferecidos.....	75

TABELA 31 – Comparação dos Institutos em relação aos livros por aluno e por professor.....	76
TABELA 32 – Comparação dos Institutos em relação a informatização do acervo	76
TABELA 33 – Comparação dos Institutos em relação Livros didáticos do Programa Nacional do Livro Didático (PNLD) no acervo	77
TABELA 34 – Comparação dos Institutos em relação a política de desenvolvimento de coleções.....	77
TABELA 35 – Comparação dos Institutos em relação aos computadores e o acesso à Internet.....	78
TABELA 36 – Comparação dos Institutos em relação aos servidores por aluno	78
TABELA 37 – Avaliação geral da infraestrutura e dos recursos dos Institutos	79

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Parâmetros para bibliotecas mistas.....	43
QUADRO 2 – Quantidade de alunos e livros do Instituto Federal de Goiás	45
QUADRO 3 – Quantidade de alunos e livros do Instituto Federal de Santa Catarina.....	45
QUADRO 4 – Quantidade de alunos e livros do Instituto Federal de São Paulo	46
QUADRO 5 – Quantidade de alunos e livros do Instituto Federal do Ceará.....	46

LISTA DE ABREVIATURAS

AECID	Agência Espanhola de Cooperação Internacional para o Desenvolvimento
CBBI	Comissão Brasileira de Bibliotecas das Instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica
CEFET	Centro Federal de Educação Tecnológica
CFB	Conselho Federal de Biblioteconomia
CONAB	Companhia Nacional de Abastecimento
CSE	<i>Customer Service Excellence</i>
GEBE	Grupo de Estudos em Biblioteca Escolar
IES	Instituições de Ensino Superior
IFAM	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas
IFBA	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia
IFBAIANO	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano
IFCE	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará
IFES	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo
IFG	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
IFLA	<i>International Federation of Library Associations and Institutions</i>
IFMG	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais
IFNMG	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais
IFPB	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Da Paraíba
IFPI	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
IFSC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
IFSP	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
MEC	Ministério da Educação
OC	Órgão coordenador
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OEI	Organização dos Estados Ibero-Americanos para Educação, Ciência e Cultura
PNLD	Programa Nacional do Livro e do Material Didático

PPC	Projeto Pedagógico de Curso
RFEPCT	Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica
SBBI	Seminários Brasileiro de Bibliotecas das Instituições da RFEPCT
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UTFPR	Universidade Tecnológica Federal do Paraná

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
1.1	JUSTIFICATIVA	20
1.2	PROBLEMA	21
1.3	OBJETIVOS	21
1.3.1	Objetivo geral	21
1.3.2	Objetivos específicos.....	21
1.4	ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	22
2	CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA	23
2.1	BIBLIOTECAS.....	23
2.2	AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS.....	26
2.3	PARÂMETROS PARA AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS.....	30
2.3.1	Serviços de atenção ao usuário	33
2.3.2	Recursos informacionais	35
2.3.3	Recursos físicos e materiais.....	37
2.3.4	Recursos humanos.....	38
3	METODOLOGIA	40
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	42
4.1	PARÂMETROS PARA BIBLIOTECAS MISTAS	42
4.2	PERFIL GERAL DOS RESPONDENTES.....	44
4.3	INSTITUTO FEDERAL DE GOIÁS	46
4.3.1	Perfil dos respondentes	46
4.3.2	Serviços de atenção ao usuário	46
4.3.3	Recursos informacionais	48
4.3.4	Recursos físicos e materiais.....	49
4.3.5	Recursos humanos.....	50
4.3.6	Avaliação das bibliotecas na perspectiva do respondente	52
4.4	INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA.....	53
4.4.1	Perfil dos respondentes.....	53

4.4.2	Serviços de atenção ao usuário	53
4.4.3	Recursos informacionais	54
4.4.4	Recursos físicos e materiais.....	55
4.4.5	Recursos humanos.....	57
4.4.6	Avaliação das bibliotecas na perspectiva do respondente	58
4.5	INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO.....	59
4.5.1	Perfil dos respondentes.....	59
4.5.2	Serviços de atenção ao usuário	59
4.5.3	Recursos informacionais	61
4.5.4	Recursos físicos e materiais.....	63
4.5.5	Recursos humanos.....	65
4.5.6	Avaliação das bibliotecas na perspectiva do respondente	66
4.6	INSTITUTO FEDERAL DO CEARÁ.....	68
4.6.1	Perfil dos respondentes.....	68
4.6.2	Serviços de atenção ao usuário	69
4.6.3	Recursos informacionais	70
4.6.4	Recursos físicos e materiais.....	71
4.6.5	Recursos humanos.....	72
4.6.6	Avaliação das bibliotecas na perspectiva do respondente	74
4.7	COMPARAÇÃO ENTRE OS INSTITUTOS.....	75
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	81
	REFERÊNCIAS	85
	APÊNDICE A – Quantitativo de servidores das bibliotecas dos Institutos Federais do Brasil.....	91
	APÊNDICE B – Questionário para a biblioteca	92
	ANEXO A – Parâmetros GEBE para bibliotecas escolares brasileiras	98
	ANEXO B – Modelo de avaliação de biblioteca universitária	100

1 INTRODUÇÃO

A precariedade na educação é um dos problemas sociais do nosso país, possuímos nível de qualidade abaixo do necessário se o objetivo é sermos um país com alto desenvolvimento socioeconômico. A OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) em relatório publicado em 2017, apresentou um ranking da educação em 36 países, no qual o Brasil amarga a penúltima posição. Assim como a educação, as bibliotecas também precisam melhorar. As bibliotecas brasileiras nunca tiveram a atenção necessária do poder público. Suaiden (2000) diz que somando todos os recursos para a educação a biblioteca nunca foi uma instituição privilegiada. Para ele a biblioteca sempre passou despercebida, inclusive no processo de ensino-aprendizagem. Há uma escassez de livros, de profissionais e inclusive de reconhecer o papel importante que a biblioteca desempenha em relação a leitura, e isso é determinante para manter a biblioteca em último plano. Uma pesquisa realizada por Campello et al (2012) comprova a precariedade no funcionamento das bibliotecas brasileiras e esta questão vem sendo apontada constantemente na literatura (VIANNA, CARVALHO, SILVA, 2004). Silva (1995, p.11) afirma que “a biblioteca escolar brasileira encontra-se sob o mais profundo silêncio: silenciam as autoridades, ignoram-na os pesquisadores, calam-se os professores, omitem-se os bibliotecários”.

Nos seminários ¹ realizados pela Comissão Brasileira de Bibliotecas das Instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (CBBI) bibliotecários dos Institutos da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (RFEPCT) relatam soluções e problemas das bibliotecas em que trabalham. Eles descrevem questões relacionadas a capacitação dos recursos humanos, catalogações do acervo, bibliotecas digitais e do número de servidores, em muitas bibliotecas só há o bibliotecário e em outras nem isso, um mesmo bibliotecário precisa atender bibliotecas de mais de uma cidade.

Silva (1995) diz que os bibliotecários se omitem perante os problemas das bibliotecas, mas para não haver omissão, é necessário que estes profissionais conheçam soluções para os problemas das suas bibliotecas. Essa dissertação tem como proposta a realização de uma avaliação das bibliotecas dos Institutos RFEPCT, com o objetivo de coletar e analisar dados quantitativos em relação as condições de funcionamento para fornecer possíveis soluções para as bibliotecas brasileiras.

¹ Foram realizados nove Seminários Brasileiro de Bibliotecas das Instituições da RFEPCT (SBBI), evento que é realizado bienalmente, nos anos ímpares pela CBBI.

No contexto deste estudo, entende-se como condições de funcionamento, a forma como as bibliotecas estão exercendo as suas atividades, ou seja, quais são os serviços oferecidos aos seus usuários, seu acervo, seus computadores, espaços para estudos em grupo e individual, número de pessoal, etc.

O foco principal da pesquisa são as bibliotecas dos Institutos Federais criados pela lei nº 11.892. Estes Institutos, são instituições de educação superior, básica e profissional, especializados na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com as suas práticas pedagógicas. (BRASIL, 2008)

As bibliotecas dos Institutos são bibliotecas mistas. De acordo com Mattos e Pinheiro (2006, p. 10),

Biblioteca mista é uma união da biblioteca escolar e da universitária, tendo como público os alunos de educação infantil, ensinos fundamental, médio e superior, docentes e funcionários da instituição. Seu objetivo principal é dar suporte ao que é proposto no projeto político pedagógico da instituição, abrigando acervo, produtos e serviços em um mesmo local, originariamente o da biblioteca escolar ali existente.

A tomada de decisões e a operacionalização de uma biblioteca mista são desafiadoras, pois além de lidar com o público adolescente do ensino médio, esse tipo de biblioteca precisa também atender à demanda de um público mais exigente do ensino superior e em alguns casos até da pós-graduação. Para atender um público tão amplo é necessário viabilizar espaços e serviços. O ensino superior demanda um ambiente mais silencioso para o estudo individualizado e o adolescente, do ensino médio, utiliza mais o ambiente para o estudo em grupo e para o uso da internet, então é complexo viabilizar esses espaços e adequar os serviços para ambos os públicos.

Os Institutos Federais fazem parte da RFEPCT que possui em sua composição também a Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR, os Centros Federais de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca – CEFET-RJ e CEFET-MG, as Escolas Técnicas Vinculadas às Universidades Federais e o Colégio Pedro II. (BRASIL, 2008)

A Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica é composta por 38 Institutos. São cinco na região Centro-Oeste, 11 no Nordeste, seis na Norte, nove na Sudeste e sete no Sul do Brasil. Todos os estados do Brasil possuem pelo menos um instituto, sendo que Bahia, Goiás, Pernambuco, Rio de Janeiro e Santa Catarina possuem dois, Rio Grande do Sul três e Minas Gerais cinco. (BRASIL, 2008)

Nos Institutos Federais são ministradas aulas do ensino médio, técnico profissionalizante, do ensino superior, pós-graduação e outros.

Dentre os 38 Institutos, foram escolhidos quatro para a realização do estudo das bibliotecas, sendo que os selecionados para a pesquisa foram os Instituto Federal de

Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG), Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC), Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) e o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE).

Os critérios para escolha dos Institutos tiveram como parâmetro a seleção de Institutos que tenham um sistema de bibliotecas ou similares e, também, possuam o maior número de servidores nas bibliotecas. Foi definido que seria selecionado um Instituto por região, mas na região Norte do Brasil os Institutos não possuem sistema de bibliotecas. Os critérios serão explicados melhor no decorrer da dissertação.

Desde a criação dos Institutos, muitas pesquisas são realizadas e informações são produzidas em relação a eles. Uma das primeiras pesquisas voltada para bibliotecas no âmbito da RFEPCT, relacionada aos Institutos Federais, foi de Becker (2010) que teve como objetivo realizar um estudo sobre a gestão das bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense, usando como parâmetro as quatro funções gerenciais: planejamento, organização, direção e controle.

No ano seguinte, Damasceno (2011) realizou uma pesquisa que identifica a frequência de utilização dos serviços da biblioteca, os fatores relevantes para a utilização dos seus serviços e os fatores que levam à possível subutilização pelos usuários do setor de biblioteca.

Em 2012, Santos (2012) apresentou um estudo que analisa a importância de uma unidade de informação no fortalecimento da Ciência da Informação e da Tecnologia, por intermédio do auxílio no desenvolvimento das atividades de pesquisa e de extensão nos Institutos Federais, no mesmo ano Sousa (2012) investigou a representação temática de livros por catalogadores, durante a análise de assunto na catalogação, a partir das concepções orientadas para o conteúdo e pela demanda para produzir a informação documentária, em catálogos de bibliotecas dos Institutos Federais.

O número de pesquisas aumentou ano após ano, em 2013 foram inúmeras pesquisas realizadas no âmbito dos Institutos relacionados às bibliotecas. Porto (2013) avaliou a estrutura das Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM) comparando com parâmetros do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Bandeira (2013) analisou a cooperação entre bibliotecas do IFCE, como alternativa de melhoramento dos serviços de informação. Oliveira (2013) realizou uma pesquisa voltada para o IFSP na qual são identificados parâmetros de construção de um instrumento de representação temática para recuperação de informação por assunto. Rizzi (2013) analisou o comportamento de busca por informação científica de alunos e professores do curso de licenciatura em matemática do Instituto Federal do Espírito Santo (IFES). Carvalho (2013) descreveu sob o ponto de vista dos estudantes com deficiência, servidores

do setor de biblioteca e gestores de ensino, como estão as políticas públicas e as condições de acessibilidade e de inclusão nas instituições de ensino e tecnologia assistivas na biblioteca do *campus* Januária do Instituto Federal do Norte de Minas Gerais (IFNMG). Eloi (2013) analisou a temática da avaliação institucional, especificamente, o processo de autoavaliação institucional no contexto do Instituto Federal Baiano (IFBaiano). Souza (2013) analisou como acontece a materialização da força de trabalho dos bibliotecários do IFG, em tempos de produção flexível, no ambiente da biblioteca escolar, na era tecnológica. Albuquerque (2013) analisou as políticas de funcionamento e procedimentos adotados em repositórios institucionais das universidades, com o intuito de auxiliar na definição de estratégias e políticas para subsidiar a criação do repositório institucional de acesso aberto do IFAM.

Em 2014 não foi diferente do ano anterior, vários pesquisadores investigaram os Institutos da RFEPC. Moutinho (2014) identificou as práticas leitoras de estudantes do ensino médio integrado do *campus* Teresina Zona Sul do Instituto Federal do Piauí (IFPI). Silva (2014) buscou compreender o estímulo à pesquisa e o desenvolvimento da competência em informação, nas ações da biblioteca escolar no Instituto Federal da Bahia (IFBA). Mendes (2014) identificou as competências essenciais dos bibliotecários gestores de pessoas nas bibliotecas da RFEPC. Pires (2014) analisou a percepção de qualidade que os alunos têm em relação aos serviços disponibilizados pelo Sistema Pergamum implantado nas bibliotecas dos *campi* Congonhas e Ouro Preto do Instituto Federal de Minas Gerais (IFMG). Santos (2014) identificou e analisou a produção científica e tecnológica no IFBA.

No ano de 2015, Almeida (2015) investigou a questão da competência informacional no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB). Sales (2015) buscou compreender os sistemas integrados de biblioteca e um modelo viável para o IFAM. Sima (2015) verificou o desempenho da Biblioteca do *campus* Bambuí do IFMG. Silva (2015) mapeou as competências profissionais necessárias ao desempenho das atividades dos bibliotecários que atuam na RFEPC do Distrito Federal, a partir da percepção deles. Kautzmann (2015) analisou as competências profissionais dos bibliotecários que atuam nas bibliotecas escolares dos *campi* dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia das regiões Nordeste e Sul do país.

Em 2016, Becker e Faqueti (2016) publicaram um importante livro para RFEPC sobre o panorama geral das bibliotecas, elas realizaram uma pesquisa nacional com as bibliotecas da RFEPC para conhecer a situação real de como as bibliotecas estão sendo estruturadas e geridas. Martins (2016) realizou um estudo sobre o uso de repositórios institucionais. Santos (2016) realizou um mapeamento das práticas de descarte de material bibliográfico em bibliotecas dos Institutos Federais. Pozzatti (2016) realizou um estudo das práticas de inclusão e disponibilização de trabalhos acadêmicos em formato digital, por meio

do software Pergamum nas bibliotecas do IFES, identificando as formas que viabilizam a inclusão destes trabalhos no formato digital. Monsani (2016) estudou técnicas de gamificação para a educação de usuário. Rubim (2016) identificou e analisou práticas e representações de leitura literária de determinado grupo de alunos do *campus* São Mateus do IFES.

Enfim, muitas pesquisas são realizadas em relação as bibliotecas da RFEPCT para prestação de um serviço com mais qualidade para os usuários e a pesquisa em questão visa ser também um subsídio para bibliotecas melhores no Brasil. Para isso ela inicia com revisão de literatura que busca entender as bibliotecas, em especial as mistas, depois a avaliação de bibliotecas e, finalmente, os parâmetros para avaliação de bibliotecas. Posteriormente foi feita apresentação e análise dos dados das bibliotecas dos quatro Institutos sobre serviços oferecidos, horário de atendimento, acervo, espaço físico, infraestrutura para os serviços e os recursos humanos. Esses resultados serão comparados com os parâmetros para bibliotecas mistas. Espera-se, com base nesse estudo, gerar subsídios para uma melhor gestão das bibliotecas brasileiras, e em especial, das bibliotecas dos Institutos da RFEPCT.

1.1 JUSTIFICATIVA

A realização do estudo justifica-se pela importância da qualidade em instituições prestadoras de serviços públicos. As instituições de ensino, em especial no ensino superior, possuem órgãos reguladores, tais como o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), uma autarquia do Ministério da Educação (MEC), que têm a responsabilidade de garantir que a legislação educacional seja cumprida com o propósito de promover a qualidade dos cursos ministrados no Brasil. As bibliotecas, como parte das instalações dos Institutos, contribuem para atingir a qualidade nos processos de avaliações institucionais. Portanto, elas precisam estar em constante busca pela qualidade para melhor atender a seus usuários e para cumprir as exigências dos órgãos que regulam o ensino.

As bibliotecas mistas são instituições complexas que atendem diversos públicos de níveis de ensino diferentes. Neste estudo pretende-se criar um parâmetro específico para este tipo de biblioteca para facilitar a tomada de decisões e a operacionalização desse ambiente peculiar.

Entende-se então a importância desta pesquisa em relação à gestão. A pesquisa apresenta aos gestores dos Institutos, justificativas de investimentos em suas bibliotecas, pois por meio deste estudo, foi possível identificar carências e potencialidades das bibliotecas pesquisadas. Além destes aspectos, o projeto proposto contribui para o desenvolvimento de um sistema de *benchmarking*, que consiste em um processo de avaliação que pode ser

utilizado por bibliotecas, como forma de identificar e incorporar melhores práticas de outras organizações e/ou aperfeiçoar os seus próprios métodos (VERGUEIRO, 2002). Ou seja, estima-se que o resultado do presente estudo poderá ser utilizado como comparativo por parte de outras bibliotecas brasileiras.

1.2 PROBLEMA

Qual é a situação dos serviços prestados, dos recursos humanos, físicos, materiais e informacionais, das bibliotecas dos Institutos da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica?

1.3 OBJETIVOS

Este estudo propõe atender ao objetivo geral e aos objetivos específicos a seguir.

1.3.1 Objetivo geral

O presente projeto tem como objetivo avaliar as bibliotecas mistas dos Institutos da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica quanto aos seus serviços, recursos humanos, recursos físicos, recursos materiais e recursos informacionais, com vistas a gerar subsídios para uma melhor gestão de bibliotecas no Brasil.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Identificar parâmetros para avaliação de bibliotecas;
- b) Definir parâmetros para avaliação de bibliotecas mistas;
- c) Construir formulário para a avaliação das bibliotecas;
- d) Caracterizar os serviços oferecidos pelas bibliotecas;
- e) Identificar os recursos informacionais das bibliotecas;
- f) Categorizar os recursos físicos e materiais da biblioteca quanto ao espaço físico disponível para o estudo em grupo e individual dos alunos;
- g) Relacionar os recursos humanos alocados nas bibliotecas em atividades regulares, quanto ao número, cargos ou funções contratuais;
- h) Investigar a percepção dos servidores respondentes em relação às condições de ventilação, iluminação, segurança, o mobiliário disponível, recursos humanos, serviços, armazenamento do acervo, os equipamentos existentes na biblioteca, etc.;
- i) Comparar dados de cada biblioteca e os dados gerais dos Institutos

pesquisados.

1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

A dissertação está dividida em cinco capítulos: introdução; conceitos gerais e revisão da literatura; metodologia; apresentação e análise dos resultados; e conclusões e recomendações.

A introdução foi dividida em quatro seções: justificativa; problema; objetivos; e estrutura da dissertação.

O capítulo dois dos conceitos gerais e revisão da literatura foram divididos em três seções: bibliotecas; avaliação de bibliotecas; e parâmetros para avaliação de bibliotecas. A primeira seção, sobre as bibliotecas, descreve as universitárias, as escolares e principalmente as mistas. Na segunda seção foi descrito o processo de avaliação de bibliotecas. Na terceira seção, que trata dos parâmetros para a avaliação das bibliotecas, foi exibido os parâmetros para as bibliotecas escolares (GEBE-CFB, 2010), e os parâmetros para bibliotecas universitárias, do modelo de avaliação de biblioteca universitária (LUBISCO, 2011). Esta última seção foi subdividida em serviços de atenção ao usuário, recursos informacionais, recursos físicos e materiais e os recursos humanos.

No capítulo três foi apresentada a metodologia de pesquisa utilizada. O capítulo quatro, de apresentação e análise de resultados, foi dividido em sete seções: parâmetros para avaliação de bibliotecas mistas; perfil geral dos respondentes; Instituto Federal de Goiás; Instituto Federal de Santa Catarina; Instituto Federal de São Paulo; Instituto Federal do Ceará; e comparação entre os Institutos. Enfim no capítulo cinco foram feitas as conclusões e recomendações.

2 CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo foi realizada a conceituação geral e revisão de literatura. Este foi dividido em seções sendo que a primeira faz referência às bibliotecas, a segunda à avaliação de bibliotecas e a terceira aos parâmetros para avaliação de bibliotecas.

2.1 BIBLIOTECAS

As primeiras bibliotecas de que se tem notícia eram chamadas de bibliotecas "minerais", pois seus acervos eram constituídos de tabletes de argila. Depois vieram as bibliotecas vegetais e animais, constituídas de rolos de papiros e pergaminhos, momento em que surge uma das bibliotecas mais famosas da história a biblioteca de Alexandria, no Egito, posteriormente no ano 105 é criado o papel na China, mas apenas em 1440 Johannes Gutenberg cria a imprensa e começam a surgir as grandes bibliotecas de livros como conhecemos hoje. (MARTINS, 2002)

As bibliotecas mistas, foco dessa pesquisa, não possuem muitos conceitos na literatura, mas são um tipo de biblioteca que possuem essa denominação por serem uma junção de bibliotecas de níveis de ensino diferentes. Nesta pesquisa trataremos de uma biblioteca mista que resulta da junção da biblioteca de nível médio e superior, por isso serão apresentadas definições para bibliotecas escolares e universitárias a fim de conceituá-la de forma adequada.

Fragoso (2002, p.124), diz o seguinte sobre biblioteca escolar:

Longe de constituir mero depósito de livros, a biblioteca escolar é um centro ativo de aprendizagem. Nunca deve ser vista como mero apêndice das unidades escolares, mas como núcleo ligado ao pedagógico. A biblioteca trabalha com os educadores e não para eles ou deles isolados. Integrada à comunidade escolar, a biblioteca proporcionará a seu público leitor uma convivência harmoniosa com o mundo das ideias e da informação.

Uma definição contemporânea do Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia diz que biblioteca é

1. Coleção de material impresso ou manuscrito, ordenado e organizado com o propósito de estudo e pesquisa ou de leitura geral ou ambos [...]; 2. "Coleção organizada de registros da informação, assim como os serviços e respectivo pessoal, que têm a atribuição de fornecer e interpretar esses registros, a fim de atender às necessidades de informação, pesquisa, educação e recreação de seus usuários. [...]; 3. Sala ou prédio onde são guardadas, ordenadamente, coleções de livros e outras espécies documentárias. (CUNHA, 2008, p. 48-49)

Atualmente, para se garantir o pleno funcionamento de uma biblioteca, é necessário contar com um espaço adequado, contendo: mesas de estudo individuais e salas de estudo em grupo; acervo adequado aos usuários; recursos humanos em número suficiente

e capacitado; e prestação de serviços que vão ao encontro do anseio dos usuários. Esses enfoques norteiam esta pesquisa e servem como elementos determinantes na análise dos dados obtidos.

No Brasil, existe o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), criado através da Lei nº 10.861, que institui a avaliação das instituições de educação Superior (IES), dos cursos e do desempenho dos estudantes. O SINAES avalia o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente e as instalações (INEP, 2017). A avaliação das bibliotecas é relevante no conceito final das avaliações feitas nos cursos de graduação e possuem o foco no acervo de livros e de periódicos.

O processo nacional de avaliação, portanto, visa a estimular a melhoria da qualidade acadêmica e da gestão institucional das IES, articulando regulação – concebida como vigilância e ordenamento do Estado em relação às condições requeridas para realizar suas finalidades e objetivos – e avaliação – vista como análise da materialização de seu compromisso social de formação. (LUBISCO, 2011, p.12)

No instrumento de avaliação do SINAES de 2016, a avaliação das bibliotecas é realizada a partir de três indicadores: quantidade de livros que se tem nas bibliografias básicas das ementas das disciplinas de um Projeto Pedagógico de Curso (PPC); quantidade de livros que se tem nas bibliografias complementares das ementas das disciplinas de um Projeto Pedagógico de Curso (PPC); e quantidade de periódicos disponíveis que possuem relação com o curso avaliado. Nos demais eixos de avaliação do INEP a biblioteca também é avaliada, mas não há critérios claros e objetivos. Lubisco (2011) faz uma crítica contundente ao SINAES, argumentando que considera importante a avaliação realizada pelo SINAES, mas outros itens precisam ser avaliados, como os recursos humanos disponíveis por número de aluno, espaço físico disponível por aluno, dias e horários de funcionamento das bibliotecas, infraestrutura, segurança, condições ambientais, entre outros.

Biblioteca universitária deve dispor de um instrumento que não só revele com fidedignidade seus status dentro da instituição (avaliação diagnóstica), mas que subsidie suas atividades de planejamento e gestão (avaliação corretiva). (LUBISCO, 2011, p.19)

A avaliação dos cursos superiores realizada pelo SINAES possui cinco conceitos possíveis para todos os indicadores. O conceito um e dois são insatisfatórios e um curso que recebe esta nota é reprovado, o conceito três é o satisfatório e mínimo para a aprovação de um curso superior, e o conceito cinco é o ideal e o almejado pelas instituições de ensino superior.

Segundo as Diretrizes para bibliotecas escolares, da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), que apresenta parâmetros para bibliotecas

básicas, a biblioteca escolar é fundamental para formação de cidadãos bem-sucedidos, desenvolvendo competências para a aprendizagem ao longo da vida:

A biblioteca escolar proporciona informação e ideias fundamentais para sermos bem-sucedidos na sociedade atual, baseada na informação e no conhecimento. A biblioteca escolar desenvolve nos estudantes competências para a aprendizagem ao longo da vida e desenvolve a imaginação, permitindo-lhes tornarem-se cidadãos responsáveis. (IFLA/UNESCO, 2006, p.3)

Ao analisarmos de forma a comparar as bibliotecas do Brasil com as demais bibliotecas estrangeiras, é perceptível uma grande diferença ainda com relação a estrutura e objetivos. Alguns autores como (SUAIDEN, 2000; MILANESI, 2002; ALMEIDA JUNIOR, 2003) entendem de forma alinhada que as bibliotecas públicas brasileiras, em destaque as menores, que atendem um público menor, estão se escolarizando. Este fenômeno parece estar mais presente nos países em desenvolvimento, e isto provavelmente devido à ausência de verbas públicas que deveriam ser usadas como um investimento a cultura e informação. Nos países desenvolvidos, as bibliotecas se apresentam com uma estrutura que vai além de simples coleções de livros, elas representam uma fonte de informação cotidiana, com os mais diversos assuntos. Uma estrutura ambiental aconchegante, acesso à Internet de forma gratuita, coleções de livros e periódicos atualizados faz com que as pessoas tenham prazer e vontade de estar naquele ambiente. Foi nos Estados Unidos que surgiu a ideia de bibliotecas como centros referenciais, com isso as bibliotecas passaram a atuar como uma ponte que contribui para solucionar problemas de informações cotidianas. As bibliotecas públicas no Brasil são instituídas principalmente para desenvolver um papel educacional, trabalham em sua maioria apenas para suprir as necessidades existentes nas grades curriculares de cada instituição. Nos países desenvolvidos as bibliotecas desenvolvem o papel educacional e social, contribuindo para um aprimoramento do conhecimento comunitário.

Neste trabalho usaremos a terminologia “biblioteca mista”, mas não há um consenso na Ciência da Informação para denominar uma biblioteca que atenda múltiplos grupos de usuários. Alguns defendem o termo “biblioteca mista”, outros, “biblioteca tecnológica” e recentemente Moutinho (2014) denominou como “biblioteca multinível”. De qualquer forma, ela pode ser considerada como uma junção de bibliotecas de níveis de ensino diferentes, neste caso são bibliotecas escolares e universitárias, atendem públicos do nível médio e superior de ensino, e algumas atendem ainda a comunidade externa, tendo um papel educacional e social parecido com as bibliotecas públicas de países desenvolvidos, contribuindo para o aprimoramento do conhecimento comunitário.

2.2 AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS

Avaliação é definida pelo dicionário de administração e negócios (DUARTE, 2011, p. 121) como o

(1) Ato de avaliar. (2) Forma de estimar um número, valor, qualidade, quantidade ou importância de uma coisa, produção ou trabalho. (3) Verificação sistemática da potencialidade planejada para uma organização em relação à sua produtividade. (4) Comparar o resultado em relação ao planejado para verificar se os objetivos foram conseguidos. Ver: ato, valor, forma, estimativa, qualidade, quantidade, produção, trabalho, verificação, sistema, potencialidade, planejamento, organização, produtividade e avaliação do desempenho.

Lancaster (2004, p.8), diz que “a avaliação é feita não como um exercício intelectual, mas para reunir dados úteis para atividades destinadas a solucionar problemas ou tomar decisões.”

As bibliotecas são parte importante das escolas e das Instituições de Ensino Superior (IES), elas não existem por si mesmas, mas sim para promover as missões das instituições às quais pertencem e estão ligadas, tanto na produção quanto no desenvolvimento do conhecimento nas atividades de ensino, pesquisa e extensão (BRITO, 2012). Como já foi dito anteriormente, na área de educação do Brasil, existem órgãos reguladores, sendo um deles o INEP, que realiza um controle de qualidade constante dos cursos autorizando e reconhecendo cursos superiores a partir de controles pré-estabelecidos. A biblioteca é parte destas instituições, o que exige dela uma avaliação constante de suas atividades.

Para Almeida (2005, p. 11), a

principal função da avaliação é produzir conhecimentos relativos à unidade de informação, a organização em que a 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.

Drucker (1999), diz que as organizações têm constantemente a tentação de permanecerem inertes e seguras na posição que estão, mas elas sabem que, para promover e preservar a saúde organizacional, elas necessitam de alcançar bons níveis de desempenho. Nesse sentido, as práticas avaliativas, de acordo com Kersten e Israel (2005), trazem vários benefícios, entre eles: melhoria no processo de controle; maior alinhamento entre as metas do trabalhador e da instituição; e melhoria no processo de comunicação entre os funcionários.

No seu conjunto, diversos benefícios organizacionais podem ser alcançados por meio de processos criteriosos de avaliação (ALMEIDA, 2005; CHIAVENATO, 2009; LANCASTER, 2004; LUCENA, 1977; MARRAS, 2002; PONTES, 2008; ROGERS e BADHAM, 1994), sendo eles:

- apresentar resultados à sociedade e aos clientes;
- adaptar e aprimorar serviços, programas e projetos;
- conhecer a organização e gerar informações organizacionais;
- demonstrar qualidade e permitir a melhoria constante da qualidade;
- descobrir o surgimento de novos talentos na organização;
- dinamizar o planejamento da empresa;
- elaborar planos de ação e estabelecer os resultados esperados;
- facilitar o autodesenvolvimento e fornecer feedback aos empregados;
- fornecer oportunidades de crescimento e condições de efetiva participação a todos os membros da organização tendo em vista, de um lado, os objetivos organizacionais e, de outro, os objetivos individuais;
- identificar empregados que necessitam de aperfeiçoamento;
- definir o grau de contribuição (individual ou grupal) nos resultados da empresa;
- melhorar a comunicação entre os níveis hierárquicos;
- melhorias econômicas, financeiras, na produtividade, qualidade, satisfação dos clientes e nas competências das pessoas e da empresa;
- obter o comprometimento dos colaboradores em relação aos resultados almejados;
- oferecer oportunidades para que o potencial se manifeste;
- permitir condições de medição do potencial humano no sentido de determinar sua plena aplicação;
- permitir o tratamento dos recursos humanos como importante vantagem competitiva da organização e cuja produtividade pode ser desenvolvida, dependendo obviamente da forma de administração;
- posicionar o empregado em um (cargo) onde possa render mais e estar mais satisfeito;
- proporcionar ao empregado conhecer seus pontos fortes e fracos e procurar corrigir as deficiências;
- servir como coadjuvante em decisões de carreira, salários e participação nos resultados;
- servir como propagador de programas de qualidade;

- servir para levantamento de necessidades de treinamento e desenvolvimento;
- subsidiar programas de mérito, promoções e transferências.

Os principais objetivos, para se avaliar uma biblioteca são: estabelecer um parâmetro para mostrar em qual nível de desempenho o serviço está funcionando no momento, comparar o desempenho de várias bibliotecas ou serviços, justificar sua existência e identificar as possíveis causas de malogro ou ineficiência do serviço, visando a elevar o nível de desempenho no futuro. (LANCASTER, 2004)

Lancaster (2004) considera que a avaliação de uma biblioteca pode ser subjetiva ou objetiva. Estudos subjetivos, baseados em opiniões, são considerados úteis, mas a avaliação terá utilidade máxima se for analítica e diagnóstica, com vistas a descobrir como o serviço poderia melhorar, e isso é muito difícil de ocorrer em uma avaliação baseada apenas em opiniões. O ideal então é que se adotem critérios objetivos, quantificáveis.

A avaliação diagnóstica, também chamada de diagnóstico organizacional, é definida por Almeida (2005, p. 11) como um

processo sistematizado, com tempo e espaço definidos, de avaliação de serviços em organizações pode ser denominado diagnóstico organizacional. Consiste numa intervenção na rotina da organização, usando conceitos e métodos das ciências sociais para avaliar o estado da organização num determinado momento. Seus objetivos específicos são: identificar pontos fortes e fracos na estrutura e no funcionamento da organização; compreender a natureza e as causas dos problemas ou desafios apresentados; descobrir formas de solucionar esses problemas; e melhorar a eficiência e a eficácia organizacionais.

A partir dos dados levantados no diagnóstico, serão recomendadas mudanças organizacionais, que podem referir-se: objetivos e estratégias; habilidades, conhecimentos e atitudes das pessoas; processos interpessoais e intergrupais; estruturas organizacionais; e tecnologias (ALMEIDA, 2005).

A avaliação de biblioteca é essencial, pois bibliotecas precisam constantemente provar que estão fornecendo serviços de qualidade para diversas finalidades. Para avaliar as bibliotecas é possível utilizar ferramentas de pesquisas criadas na própria instituição ou utilizar ferramentas consolidadas externas, como o LibQUAL+ e o *Customer Service Excellence* (CSE).

Ferramentas de pesquisa para avaliação de qualidade como o LibQUAL+ e o CSE têm o benefício de fornecer estruturas testadas para uma avaliação detalhada da qualidade, que sejam aceitas e estimadas pelas comunidades em que são usadas.

O LibQUAL+ é uma ferramenta de pesquisa baseada na Web que usa a Teoria da Qualidade do Serviço Gap para verificar o que os usuários esperam do serviço da biblioteca, bem como a forma como percebem a qualidade do serviço recebido. É um instrumento padronizado que permite *benchmarking* a nível local, nacional e internacional. LibQUAL+ é

uma pesquisa de avaliação de qualidade de serviço desenvolvida pela *Association of Research Libraries* com base no ServQUAL, instrumento de mensuração da qualidade percebida, criado por três pesquisadores norte-americanos, de marketing, Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1988. (BRITO; VERGUEIRO, 2012)

O LibQUAL+ tem como objetivos promover uma cultura de excelência no fornecimento de serviços de biblioteca, ajudar a compreender as percepções dos usuários sobre a qualidade do serviço da biblioteca, recolher e interpretar sistematicamente o feedback dos usuários da biblioteca ao longo do tempo, fornecer informações de avaliações que possibilitem a comparação de instituições parecidas (*benchmarking*), identificar as melhores práticas no serviço de biblioteca, melhorar as habilidades analíticas dos membros da equipe de bibliotecas para interpretar e atuar em dados. (ATKINSON; GRAHAM, 2017)

O LibQUAL+ possui 22 questões principais de pesquisa que medem a percepção do usuário sobre a qualidade do serviço. É possível adicionar questões relacionadas à competência informacional, o uso da biblioteca e a satisfação geral do usuário. No final do questionário possui uma caixa de comentários para respostas abertas e uma posterior análise qualitativa. Os 22 itens principais da pesquisa medem as percepções do usuário sobre a qualidade do serviço em três dimensões (ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES):

- Valor afetivo do serviço (aspectos humanos da qualidade dos serviços);
- Controle da informação (aspectos como suporte da informação, facilidade de acesso à informação de forma autônoma);
- Biblioteca como lugar (aspectos ligados às características físicas e tangíveis das bibliotecas).

O CSE foi introduzido em 2008 pelo governo do Reino Unido para encorajar, capacitar e premiar organizações que estão prestando serviços com base em uma verdadeira compreensão das necessidades e preferências de seus clientes e comunidades. Como o próprio nome sugere, *Customer Service Excellence* é voltado para um serviço excelente ao cliente e visa testar em profundidade as áreas que a pesquisa indicou que são prioritárias para os clientes ou que são mais deficitárias. O processo do CSE procura entender a visão do cliente com detalhe. O CSE não é específico para bibliotecas ele é voltado para organizações diferente do LibQUAL+ adaptado especificamente para as bibliotecas. (ATKINSON; GRAHAM, 2017)

O CSE possui cinco critérios: (CABINET OFFICE, 2017)

- Visão do cliente (identificar e coletar informações sobre os clientes e ter capacidade de usar essas informações);
- Cultura organizacional (cultura verdadeiramente focada no cliente);

- Informação e acesso (informações precisas devem ser fornecidas aos clientes, serviço de comunicação eficaz.);
- Entrega (ouvir a opinião dos clientes sobre o serviço prestado e sobre a forma de entrega do serviço);
- Pontualidade e serviço de qualidade (prontidão e manutenção dos prazos acordados sem detrimento da qualidade).

O LibQUAL+ tem suas origens na América do Norte, tem sido utilizada por mais de 2.600 instituições em 31 países diferentes em cinco continentes e é uma pesquisa de satisfação de bibliotecas amplamente utilizada. (HEATH, 2011)

As bibliotecas que desejam se comparar com as demais, de várias partes do mundo, inclusive do Brasil, para ajudar suas instituições a se tornarem mais competitivas internacionalmente, devem usar então o LibQUAL+ que é difundido e utilizado mundialmente.

O LibQUAL+ e o CSE procuram fornecer aos usuários da biblioteca a oportunidade de dizer onde seus serviços precisam melhorar, para que a biblioteca possa responder e gerenciar melhor suas expectativas. A biblioteca pode, a partir disso, desenvolver serviços que melhor atendam às expectativas dos seus usuários, comparando os dados da sua biblioteca com o de outras instituições parecidas, e examinando as práticas destas bibliotecas.

Ressalta-se que nesta pesquisa o LibQUAL+ e o CSE não foram utilizados, pois a pesquisa não tem a pretensão de saber as percepções dos usuários das bibliotecas, mas sim de entender as condições de funcionamento e a percepção do servidor atuante na biblioteca em relação à mesma.

2.3 PARÂMETROS PARA AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS

As bibliotecas dos Institutos são bibliotecas mistas, atendem ao ensino médio e o superior. Não foi encontrado na literatura, parâmetros específicos para bibliotecas mistas. Portanto, nesta seção iremos apresentar um parâmetro para biblioteca escolar, o documento “Biblioteca escolar como espaço de produção do conhecimento: parâmetros para bibliotecas escolares”, e um parâmetro para biblioteca universitária, (GEBE-CFB, 2010) “modelo de avaliação de biblioteca universitária” (LUBISCO, 2011).

Para facilitar o entendimento do texto os documentos “Biblioteca escolar como espaço de produção do conhecimento: parâmetros para bibliotecas escolares” (GEBE-CFB, 2010) e o “modelo de avaliação de biblioteca universitária” (LUBISCO, 2011) serão chamados, respectivamente, de parâmetros para bibliotecas escolares e parâmetros para bibliotecas universitárias.

Os parâmetros para bibliotecas escolares (GEBE-CFB, 2010), publicado em 2010, é um referencial para a qualidade das bibliotecas escolares do Brasil. Idealizado e produzido pelo Grupo de Estudos em Biblioteca Escolar (GEBE) da Escola de Ciência da Informação da UFMG em parceria com o Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB), ele possui parâmetros que são referenciais para que escolas brasileiras embasem suas decisões sobre sua biblioteca. Os indicadores do parâmetro possuem nível básico e exemplar de qualidade para uma biblioteca escolar, conforme ANEXO A.

O documento parâmetros para bibliotecas escolares é dividido em duas partes, a primeira com o conjunto de indicadores e a segunda parte com um instrumento de avaliação e planejamento. O conjunto de indicadores são relativos a: espaço físico que diz respeito a quantos metros uma biblioteca escolar deve ter, quantos assentos para estudo e espaços para trabalho; acervo que se refere a quantidade de livros que a biblioteca possui e se ela possui outros gêneros textuais, sonoros, visuais e digitais; computadores com acesso à Internet que diz respeito a número de computadores que a biblioteca possui; organização do acervo tem relação com a forma com que o acervo é organizado, se possui catálogo informatizado e pontos de acesso para recuperação de itens do acervo do catálogo; serviços e atividades se refere a regularidade do oferecimento de serviços e quais os serviços estão sendo realizados; pessoal diz respeito aos recursos humanos da biblioteca. (GEBE-CFB, 2010)

A segunda parte deste documento possui um instrumento de avaliação e planejamento que foi construído para permitir que a comunidade escolar obtenha um retrato de sua biblioteca ou estabeleça planos para sua criação, é uma espécie de questionário para a biblioteca definir sua realidade e suas metas. (GEBE-CFB, 2010)

Os parâmetros para bibliotecas universitárias ANEXO B (LUBISCO, 2011) é um documento elaborado de acordo com o segundo documento final do seminário avaliação da biblioteca universitária brasileira. Estes parâmetros podem servir como instrumento base para orientação dos processos de certificação de qualidade das bibliotecas universitárias brasileiras. Eles podem ser utilizados como ferramenta de apoio ao planejamento, à gestão e à autoavaliação das bibliotecas. Os parâmetros para bibliotecas universitárias foram elaborados com base no modelo de avaliação do ensino superior de 2009 e propõe melhorias e novos aspectos a atual forma de avaliação dos cursos universitários do Brasil.

O documento parâmetros para bibliotecas universitárias é dividido em cinco grupo de indicadores: administração; comunidade acadêmica; formação desenvolvimento e processamento das coleções; e o grupo serviços de atenção ao usuário. Estes grupos são subdivididos em 14 indicadores de qualidade, e cada um destes indicadores possui cinco

conceitos de qualidade, assim como a avaliação dos cursos superiores realizada pelo SINAES do INEP. (LUBISCO, 2011)

O grupo de indicadores “administração” possui os seguintes indicadores: desenvolvimento institucional do ponto de vista do órgão coordenador do sistema de bibliotecas (OC) que refere-se à situação orgânica do OC e suas implicações quanto ao planejamento da gestão e do orçamento; planejamento e avaliação que refere-se ao modelo de gestão, à prática de planejamento e ao sistema de avaliação; pessoal refere-se ao controle do pessoal no que diz respeito à gestão dos processos de interesse da IES e do próprio servidor – frequência, férias, licenças, lotação, remanejamento etc. - e trata dos programas de educação continuada, considerando os objetivos, as necessidades, as demandas e a inovação do sistema de bibliotecas; espaço físico refere-se aos espaços destinados aos usuários, à administração e aos materiais; funcionamento refere-se aos dias e horários de abertura da biblioteca; infraestrutura para os serviços, refere-se aos recursos técnicos e tecnológicos disponíveis, para uso interno e para os usuários; segurança e condições ambientais refere-se ao ambiente da biblioteca em geral, relacionado com a segurança dos bens e das pessoas, assim como ao conforto e à racionalidade de distribuição dos espaços, segundo seu uso. (LUBISCO, 2011)

O grupo de indicadores “comunidade acadêmica” possui dois indicadores: usuários, que se refere ao controle dos diferentes tipos de usuários (estudantes de graduação e pós-graduação, professores, pesquisadores, pessoal técnico-administrativo e comunidade externa); projeto pedagógico de curso (PPC)/plano de ensino, que se refere à integração do trabalho da biblioteca com o PPC. (LUBISCO, 2011)

O grupo de indicadores “formação, desenvolvimento e processamento das coleções” é composto por quatro indicadores, sendo eles: seleção de recursos informacionais refere-se ao processo de escolha dos materiais de informação que serão incorporados ou descartados, segundo as necessidades, a pertinência, a atualidade, a quantidade, tipo, suporte, o idioma, tendo em vista os critérios estabelecidos na política de seleção e aquisição; aquisição de recursos informacionais que refere-se ao processo de obtenção dos materiais de informação por compra, doação e permuta, segundo os critérios estabelecidos na política de desenvolvimento de coleções; tratamento da informação que refere-se ao processo de registro e indexação dos documentos adquiridos, com base nas normas internacionais, de modo a assegurar a representação e a recuperação eficazes da coleção; condições de acesso à coleção que refere-se às condições de controle quantitativo, de armazenamento e de acesso a todo tipo de recursos informativos. (LUBISCO, 2011)

O grupo de indicadores “serviços de atenção ao usuário” é dividido em apenas um indicador, o de prestação de serviços, que se refere a todos os aspectos relativos aos serviços aos usuários, tendo em vista sua satisfação. (LUBISCO, 2011)

A partir disso e com base no documento Biblioteca escolar como espaço de produção do conhecimento: parâmetros para bibliotecas escolares (GEBE-CFB, 2010), o modelo de avaliação de biblioteca universitária (LUBISCO, 2011) e do conhecimento do objeto de pesquisa, o grupo de indicadores e os indicadores que serão apresentados nesta dissertação são:

- Serviços de atenção ao usuário:
 - Prestação de serviços;
 - Funcionamento.
- Recursos informacionais:
 - Livros da coleção;
 - Informatização.
- Recursos físicos e materiais:
 - Espaço físico;
 - Infraestrutura para os serviços.
- Recursos humanos:
 - Pessoal.

Para uma melhor compreensão da pesquisa os indicadores serão descritos nos tópicos seguintes. O documento parâmetros para bibliotecas escolares (GEBE-CFB, 2010) possui apenas o nível básico e exemplar para qualificar uma biblioteca, mesma forma que está pesquisa irá adotar, todos os indicadores serão divididos em apenas dois conceitos de qualidade, exemplar ou básico. O parâmetro para bibliotecas universitárias possui cinco níveis de conceitos, assim como o instrumento de avaliação de cursos do INEP. Esse trabalho utilizará o conceito três como básico e o cinco como exemplar, da mesma forma que o INEP faz nas avaliações de cursos superiores, quando um curso recebe conceito é aprovado e o conceito cinco é o máximo na avaliação de um curso.

2.3.1 Serviços de atenção ao usuário

Os parâmetros para bibliotecas escolares (GEBE-CFB, 2010) destacam os serviços e atividades necessários em uma biblioteca escolar básica e exemplar. Os serviços considerados principais para uma biblioteca escolar no documento são:

- consulta no local;
- empréstimo domiciliar;

- atividades de incentivo à leitura e orientação à pesquisa;
- serviço de divulgação de novas aquisições;
- exposições;
- levantamento bibliográfico;
- boletim de alerta.

Nos parâmetros para bibliotecas universitárias (LUBISCO, 2011), são citados alguns dos serviços listados acima e outros serviços. Os serviços para uma biblioteca universitária, de acordo com os parâmetros para bibliotecas universitárias, são:

- consulta local ao acervo geral /total /tipo e suporte material/assunto etc.;
- consulta local a obras de referência /total/tipo e suporte material/assunto etc.;
- pesquisas orientadas/total e tipo de usuário/tipo e suporte material/assunto;
- empréstimo em domicílio, Reserva, Devolução/total e tipo de usuário/tipo e suporte material/assunto;
- empréstimo entre bibliotecas/total e tipo de usuário/tipo e suporte material/assunto;
- comutação bibliográfica/total e tipo de usuário;
- capacitação de usuários (por demanda, por oferta/ tipo de usuário);
- catalogação na publicação dos trabalhos produzidos na IES;
- serviço de fotocópias;
- acesso livre à Internet para usuários;
- visitas guiadas;
- orientação para normalização de trabalhos acadêmicos;
- página web com oferta de serviços;
- serviços para pessoas com deficiência;
- serviços para alunos e docentes de cursos a distância;
- outros serviços (prescindíveis): disseminação seletiva, tradução de resumos, elaboração de resumos etc.

Além dos serviços prestados, Lubisco (2011), neste mesmo indicador de qualidade, considera como positivo possuir um regulamento de empréstimo e uso da biblioteca único para todo o sistema de biblioteca, processo de empréstimos automatizados integrados ao sistema de bibliotecas, linhas telefônicas, fax, correio convencional e eletrônico para os serviços de atendimento ao usuário, realização de estudos de satisfação dos usuários.

A respeito do funcionamento da biblioteca, dias e horários de abertura da biblioteca, no parâmetro para bibliotecas escolar não diz nada a respeito disto, mas nos

parâmetros para bibliotecas universitárias, Lubisco (2011) diz que uma biblioteca, com o conceito máximo, funciona 7 dias por semana e mais de 12 horas diárias ininterruptas, oferecendo nos 7 dias todos os serviços. Uma biblioteca, com o conceito básico, abre cinco ou seis dias por semana e 12 horas diárias ininterruptas de segunda à sexta-feira, sendo que caso abra apenas cinco dias na semana, ela precisará abrir no mínimo quatro ou cinco horas aos sábados, ainda que no sábado não ofereça todos os serviços.

Fundamentado nos parâmetros apresentados, definiu-se que no presente estudo o nível básico em relação aos serviços é a execução de 60% dos serviços listados abaixo e o nível exemplar é a execução de 100%:

- acesso livre à Internet para usuários;
- biblioteca digital de trabalhos acadêmicos;
- boletim de alerta;
- catalogação na publicação (ficha catalográfica);
- comutação bibliográfica;
- consulta local ao acervo geral;
- empréstimo de livros;
- empréstimo entre bibliotecas;
- levantamento bibliográfico;
- orientação para normalização de trabalhos acadêmicos;
- página web;
- renovação pela Internet;
- reserva pela Internet;
- serviço de divulgação de novas aquisições;
- treinamento de usuários (Capacitação).

2.3.2 Recursos informacionais

Nos parâmetros para bibliotecas escolares (GEBE-CFB, 2010) foi estabelecido que uma biblioteca exemplar necessitasse de um catálogo informatizado que possibilite o acesso remoto a todos os itens do acervo e uma recuperação por autor, título, assunto e outros, para que o usuário possa fazer a pesquisa e aprender a utilizar os recursos do acervo de maneira simples. Além de possuir um catálogo para a organização do acervo, é necessário possuir cinco títulos por aluno. O acervo precisa também contemplar a diversidade de gêneros textuais e fontes de informação variadas, tais como: enciclopédias, dicionários, almanaques e atlas. A biblioteca precisa contar ainda com revistas, documentos sonoros, visuais e digitais.

O acervo da biblioteca reflete a proposta de aprendizagem baseada nos textos autênticos: precisa abrigar a variedade de discursos e seus portadores, mantendo-se atualizado e dinâmico, acompanhando a produção acelerada dos recursos informacionais na atualidade. (CAMPELLO; SILVA, 2000, p.60)

Nos parâmetros para bibliotecas universitárias é considerado que, em uma biblioteca exemplar, a política de aquisição deva ser orientada aos programas de graduação e pós-graduação oferecidos e que a aquisição anual deve ser de ao menos um livro por aluno. Além disso, neste parâmetro eles consideram que uma biblioteca, em seu nível exemplar, precisa possuir: entre 10 a 15 livros por aluno matriculado; 100 livros para cada professor de dedicação exclusiva; um livro de leitura obrigatória para cada sete alunos; 10 títulos por disciplina; e um livro incorporado por aluno por ano (incremento anual).

Outro documento que abrange também os recursos informacionais são as diretrizes da IFLA (2006) que considera que uma biblioteca escolar deve conter em seu acervo ao menos 10 livros por aluno. Uma escola pequena deve conter no mínimo 2500 títulos relevantes e atualizados que contemplem todas as idades, níveis de competência e percursos pessoais do público a que se destina. Para as diretrizes da IFLA no mínimo 60% do acervo deve corresponder a títulos relacionados com o *currículo* escolar e a biblioteca deve conter também materiais de lazer, como literaturas populares, DVDs, revistas e outros.

O grupo de indicadores “recursos informacionais” foi dividido em dois indicadores. No primeiro indicador para os livros na coleção foi estabelecida como básico a necessidade de três exemplares de livros por aluno, 20 exemplares de livros por professor e possuir política de desenvolvimento de coleções. Como exemplar foi estabelecido 10 exemplares/aluno, 100 exemplares por professor e possuir e praticar a política de desenvolvimento de coleções. O segundo indicador é a informatização do acervo da biblioteca, no nível básico o catálogo da biblioteca deve incluir pelo menos os livros do acervo, permitindo recuperação por autor, título e assunto e no nível exemplar o catálogo é informatizado e possibilita o acesso remoto a todos os itens do acervo; permite – além de recuperação por autor, título e assunto – recuperação por outros pontos de acesso.

O Programa Nacional do Livro e do Material Didático (PNLD) foi criado em 1985 pelo governo federal e consiste na distribuição gratuita de livros didáticos para os alunos de escola pública de educação básica do Brasil das redes federal, estaduais, municipais e distrital e às instituições de educação infantil comunitárias, confessionais ou filantrópicas sem fins lucrativos, e conveniadas com o Poder Público. A distribuição, controle e o setor de armazenamento dos livros do PNLD é alvo de constantes discussões no meio biblioteconômico. Alguns consideram que é responsabilidade das bibliotecas o controle e a distribuição dos livros do PNLD, mas o armazenamento deve ser em outro setor e não na biblioteca, outros dizem que nada relacionado ao PNLD é função da biblioteca.

O livro didático enviado pelo Ministério da Educação através do Programa Nacional do Livro Didático ao aluno não é acervo de biblioteca. Esse tipo de obra é de uso dos alunos em sala de aula e não é registrado, pois, como obra integrante do catálogo da biblioteca. A validade imposta a esses materiais é de 3 (três) anos – segundo recomendações do MEC – e eles devem ser encaminhados para doação após esse período para outras instituições públicas ou descartadas por meio de licitação. (BELO HORIZONTE, 2009, p.13)

Por ser um assunto controverso, não foi considerado parâmetro o controle, distribuição ou armazenamento dos livros didáticos na biblioteca.

2.3.3 Recursos físicos e materiais

Os recursos físicos e materiais são essenciais para o funcionamento da biblioteca. Eles englobam itens como mobiliário, instalações físicas, equipamentos e materiais de consumo e permanentes.

O documento parâmetros para bibliotecas escolares (GEBE-CFB, 2010), pontua que uma biblioteca, em seu nível exemplar, precisa possuir: uma área superior a 300 m²; assentos suficientes para acomodar uma classe inteira com 40 alunos, usuários avulsos e grupos de alunos; um balcão de atendimento e ambiente específico para atividades técnicas, com mesas, cadeiras e computadores com acesso à Internet para uso exclusivo de cada um dos funcionários.

Nos parâmetros para bibliotecas universitárias (LUBISCO, 2011) é estabelecido que o edifício da biblioteca possua pelo menos: 1m²/aluno matriculado e um assento por cinco alunos; sala de estudos individuais para quatro a seis usuários; disponibilidade de mesas individuais para total de 6% dos alunos; uma sala de reuniões; um depósito para materiais diversos; um computador para entre 15 a 20 usuários; dois computadores para 400 transações diárias, sendo um para empréstimo e um para devolução e renovação na biblioteca; um escâner; um micro por profissional de biblioteca. Além disso, eles precisam oferecer acesso livre à Internet, a exemplo do que recomenda o “Manifesto Biblioteca Escolar: a biblioteca escolar no ensino e aprendizagem para todos”² que diz que a biblioteca precisa dispor de Internet e de rede sem fio.

A IFLA (2006) considera que a biblioteca precisa de acessibilidade, poucos ruídos, iluminação e temperatura adequada, de espaço suficiente para acomodação dos setores, do acervo e dos usuários.

Uma biblioteca acessível é um espaço que acolhe o máximo possível de pessoas em suas atividades e possui instalações prontas para atender qualquer um, independente de

² Título original: *School Library Manifesto: the school library in teaching for all*. 1999

deficiência física. Os funcionários desta biblioteca devem ser solícitos e estar preparados para atender um público especial. Uma biblioteca acessível precisa ter um projeto arquitetônico bem elaborado e produtos apropriados para cada público.

Uma biblioteca mista precisa ter pouco barulho, pois é um local que exige concentração e reflexão coisas que para muitos exige o silêncio. Mas ao mesmo tempo, bibliotecas são locais de discussão, trabalhos em grupo e trocas de ideia. Para conseguir alcançar esses dois objetivos as bibliotecas precisam de espaço, espaço para estudo em grupo, espaço para equipe técnica e espaço para o estudo individual.

No estudo serão avaliados o espaço físico e a infraestrutura para os serviços. Em relação ao espaço físico foi definido que uma biblioteca mista necessita no nível básico de um acento para 10 alunos, precisa conter 1% do total de alunos de salas para estudo em grupo e mesas individuais na quantidade de 2% do total de alunos o nível exemplar um acento para seis alunos 4% do total de alunos de salas para estudo em grupo e mesas individuais na quantidade de 2% do total de alunos. Em relação a infraestrutura para os serviços, recursos técnicos e tecnológicos disponíveis para o usuário, o básico é um computador para 40 alunos e, o exemplar, um computador para 20 alunos.

2.3.4 Recursos humanos

Os recursos humanos, elemento chave em uma biblioteca, precisam possuir em seu nível exemplar bibliotecário e funcionários para atendimento aos usuários em todos os turnos em que a escola funciona de acordo com os parâmetros para bibliotecas escolares (GEBE-CFB, 2010)

Na literatura científica brasileira, é consenso que a biblioteca precisa ser composta por um responsável devidamente capacitado e qualificado, principalmente um bibliotecário, e uma equipe também devidamente qualificada e preparada. (MAYRINK, 1991; MACEDO, 2005).

Nos parâmetros para bibliotecas universitárias (LUBISCO, 2011) é considerado que, em um ambiente ideal de uma universidade, as bibliotecas devam manter uma proporção de pessoal segundo o número de usuários, conforme segue:

- um bibliotecário para 400 a 500 alunos;
- um auxiliar de biblioteca para até 500 alunos;
- um bibliotecário-chefe/setor do OC e das Bibliotecas Setoriais;
- dois estagiários/bibliotecário para os serviços ao usuário (auxílio na localização de material, empréstimo, comutação bibliográfica) e apoio aos serviços técnicos (pré-catalogação e catalogação cooperativa, reposição de material nas estantes, etiquetagem).

Outro documento que destaca esse assunto é as Diretrizes do IFLA/UNESCO (2006) que afirma que a biblioteca deve ser composta pelo bibliotecário, responsável pelo planejamento e gestão da biblioteca e por uma equipe adequada.

Com as considerações apresentadas, foi estabelecido que uma biblioteca mista necessita basicamente de um bibliotecário para 1200 alunos e um auxiliar de biblioteca para 600 aluno. No nível exemplar é necessário um bibliotecário para 600 alunos, um auxiliar de biblioteca para 400 alunos.

No próximo capítulo serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados para a realização desta pesquisa.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa é de natureza diagnóstica que, de acordo com Michel (2009, p.106) “é um tipo de pesquisa aplicada que se dedica a explorar e analisar criticamente o ambiente, levantando e definindo problemas”. Michel (2009, p.106), continua dizendo que esse tipo de pesquisa se propõe “a fazer uma “varredura” na vida organizacional, ou do grupo social, procurando verificar quais problemas estão impedindo o alcance dos objetivos e das políticas sociais ou organizacionais”. Conforme Lancaster (2004), a avaliação que foi realizada nesse estudo é analítica e diagnóstica, pois procura descobrir como melhorar os serviços e o funcionamento das bibliotecas adotando critérios objetivos, quantificáveis.

Essa pesquisa caracteriza-se, de acordo com Gil (2009):

- a) do ponto de vista da sua natureza: pesquisa aplicada, pois objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigidos à solução de problemas específicos, no caso a implantação ou otimização das bibliotecas;
- b) do ponto de vista da abordagem do problema: é uma pesquisa quantitativa utilizada basicamente dados estatísticos (percentagem, média, moda, etc.)
- c) do ponto de vista dos objetivos: é uma pesquisa descritiva, pois tem como objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecer relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas e coletas de dados através de questionário;
- d) do ponto de vista dos procedimentos técnicos: é um levantamento, pois ela envolve a interrogação de pessoas cujo comportamento e condições de trabalho se procura conhecer.

O projeto teve início com o levantamento bibliográfico relacionado à RFEPCT. Neste momento do estudo foi definida a amostragem da pesquisa, amostragem esta intencional. O critério para a escolha da amostra foi o número de servidores que possuem os Institutos, o APÊNDICE A demonstra o quantitativo de servidores nas bibliotecas de cada Instituto, e possuir necessariamente um sistema de bibliotecas ou similares. A seleção teve como princípio escolher um Instituto por região do Brasil para entender as peculiaridades no funcionamento das bibliotecas dos Institutos em cada região do Brasil, no entanto, nenhum Instituto da região Norte do Brasil possui sistema de bibliotecas.

Então, o principal critério para a escolha dos Institutos foi possuir um maior número total de servidores na biblioteca, considerando neste caso apenas os bibliotecários e os auxiliares de biblioteca destes Institutos e o outro critério é possuir sistema de biblioteca ou similares, para este critério foi utilizado o documento “Instituições da RFEPCT que possuem sistemas de bibliotecas (SIBI ou similares) constituídos formalmente” elaborado por Becker,

Facheti e Moreira (2015). O Instituto Federal de São Paulo não aparece na lista feita por Becker, Facheti e Moreira (2015), mas no *site* deste instituto consta que há uma coordenação de bibliotecas e por isso ele foi selecionado para a pesquisa.

Com base nesses critérios, os Institutos selecionados para o estudo foram o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG), Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC), Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) e o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE).

Em seguida, após entender melhor a RFEPCT e definir a amostra, foi realizado um levantamento bibliográfico em relação às bibliotecas, a avaliação de bibliotecas e os parâmetros para a avaliação de bibliotecas universitárias e escolares.

A partir das informações levantadas em relação aos parâmetros para a avaliação de bibliotecas universitárias e escolares, foram criados parâmetros para a avaliação de bibliotecas mistas e, com base nisso, foi elaborado um questionário (APÊNDICE B).

Após a elaboração do questionário foi aplicado um pré-teste para um bibliotecário de uma das bibliotecas dos Institutos Federais RFEPCT e foram encontrados alguns erros como erros de enunciados e de opções de resposta que foram corrigidos.

Após as correções o questionário foi encaminhado para o e-mail das 102 bibliotecas dos quatro Institutos Federais e ficou disponível para resposta do dia 11 de setembro de 2017 até o dia 07 de outubro. Semanalmente foram encaminhados e-mails para as bibliotecas que ainda não haviam respondido. O questionário foi elaborado e aplicado utilizando o Qualtrics³.

Além dos dados obtidos através da aplicação dos questionários, esse estudo obteve dados através do Portal da Transparência, dos *sites* institucionais, dos sistemas de informação ao cidadão dos Institutos ou com os coordenadores do Sistema de biblioteca dos Institutos. Os dados obtidos foram analisados com base nos parâmetros criados, neste trabalho, para a avaliação de bibliotecas mistas.

³ Qualtrics é um software que permite que os usuários colem e analisem dados on-line para diferentes fins.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, no primeiro momento, foi apresentado o parâmetro para bibliotecas mistas que foi elaborado neste trabalho. Posteriormente foi revelado o perfil geral dos respondentes dos questionários. Logo em seguida os dados dos quatro Institutos foram apresentados, o Instituto Federal de Goiás, o Instituto Federal de Santa Catarina, o Instituto Federal de São Paulo e o Instituto Federal do Ceará, sendo que as seções dos Institutos foram subdivididas em perfil dos respondentes, serviços de atenção ao usuário, recursos informacionais, recursos físicos e materiais, recursos humanos e avaliação das bibliotecas na perspectiva dos respondentes. No final deste capítulo foram comparados os dados dos quatro Institutos.

4.1 PARÂMETROS PARA BIBLIOTECAS MISTAS

A partir da adaptação dos parâmetros do documento parâmetros para bibliotecas escolares (GEBE-CFB, 2010) e dos parâmetros para bibliotecas universitárias (LUBISCO, 2011), foi criado um parâmetro próprio para avaliação de bibliotecas mistas. Além dos parâmetros para bibliotecas escolares e universitárias, o parâmetro para bibliotecas mistas, toma como base também, o contexto atual dos Institutos e a legislação 11.892 de criação dos Institutos.

Os livros didáticos do Programa Nacional do Livro Didático (PNLD) são constantemente incluídos em discussões relacionadas às bibliotecas dos Institutos Federais, tema inclusive que foi motivo de debate no VII Seminário Brasileiro de Bibliotecas das Instituições da RFEPCT (SANCHEZ; SALES; SOUZA, 2014). A distribuição e controle deles é alvo constante de discussões também na literatura biblioteconômica. Os livros didáticos são materiais de consumo que possuem um tempo de vida útil de três anos e não devem nem mesmo ser incorporados ao acervo, de acordo com Sanchez, Sales e Souza (2014).

De acordo com a lei nº 11.892 (BRASIL, 2008, art. 8º), os Institutos devem ter pelo menos 50% de educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos e 20% de cursos de licenciatura, bem como programas especiais de formação pedagógica, com vistas na formação de professores para a educação básica, sobretudo nas áreas de ciências e matemática, e para a educação profissional. Levando isso em consideração os parâmetros foram estabelecidos no quadro 1.

QUADRO 1 – Parâmetros para bibliotecas mistas

Grupo de Indicadores	Indicador	Conceito	Crerios de Análise
SERVIÇOS DE ATENÇÃO AO USUÁRIO	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Refere-se a todos os aspectos relativos aos serviços aos usuários, tendo em vista sua satisfação.	B	1) As BB oferecem 60% dos serviços destacados no nível exemplar.
		E	1) As BB oferecem todos os itens indicados: <ul style="list-style-type: none"> • Acesso livre à Internet para usuários • Biblioteca digital de trabalhos acadêmicos • Boletim de alerta • Catalogação na publicação (ficha catalográfica) • Comutação bibliográfica • Consulta local ao acervo geral • Empréstimo de livros • Empréstimo entre bibliotecas • Levantamento bibliográfico • Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos • Página web • Renovação pela Internet • Reserva pela Internet • Serviço de divulgação de novas aquisições • Treinamento de usuários (Capacitação)
	FUNCIONAMENTO Refere-se aos dias e horários de abertura da biblioteca.	B	1) As BB abrem 5 dias/semana e 12 horas diárias ininterruptas de segunda à sexta-feira.
		E	1) As BB abrem 6 dias/semana e mais de 12 horas diárias ininterruptas, oferecendo todos os serviços.
RECURSOS INFORMACIONAIS	LIVROS DA COLEÇÃO Refere-se ao número de livros na coleção	B	1) As BB possuem 3 exemplares de livros/aluno. 2) As BB possuem 20 exemplares de livros/professor 3) A biblioteca possui política de desenvolvimento de coleções
		E	1) As BB possuem 10 exemplares de livros/aluno 2) As BB possuem 100 exemplares de livros/professor 3) A biblioteca possui e pratica a política de desenvolvimento de coleções
	INFORMATIZAÇÃO Refere-se a informatização do acervo	B	1) O catálogo da biblioteca inclui pelo menos os livros do acervo, permitindo recuperação por autor, título e assunto
		E	1) O catálogo da biblioteca é informatizado e possibilita o acesso remoto a todos os itens do acervo; permite – além de recuperação por autor, título e assunto – recuperação por outros pontos de acesso
RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS	ESPAÇO FÍSICO Refere-se aos espaços destinados aos usuários	B	1) O edifício apropriado para biblioteca e segue o padrão 1 assento/10 alunos. 2) Para usuários: <ul style="list-style-type: none"> • Salas para estudo em grupo, em quantidade de 1% do total de alunos. • Assentos individuais na quantidade para 2% do total de alunos.
		E	1) O edifício é apropriado para biblioteca e segue o padrão: 1 assento/6 alunos. 2) Para usuários: <ul style="list-style-type: none"> • Salas para estudo em grupo, em quantidade de 4% do total de alunos. • Assentos individuais em quantidade de 6% do total de alunos.
	INFRAESTRUTURA PARA OS SERVIÇOS Refere-se aos recursos técnicos e tecnológicos disponíveis, para uso interno e para os usuários.	B	1) As BB contam com 1 computador/40 alunos. 2) As BB oferecem acesso livre à Internet e dispõem de rede sem fio
		E	1) As BB contam com 1 computador/20 usuários. 2) As BB oferecem acesso livre à Internet e dispõem de rede sem fio

RECURSOS HUMANOS	PESSOAL Refere-se ao controle do pessoal	B	1) As BB mantêm uma proporção de pessoal segundo o número de usuários conforme segue: • 1 bibliotecário/ 1200 alunos. • 1 auxiliar de biblioteca/ 600 alunos.
		E	1) As BB mantêm uma proporção de pessoal segundo o número de usuários conforme segue: • 1 bibliotecário/600 alunos • 1 auxiliar de biblioteca até 400 alunos

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: B Básico; E Exemplar; BB Bibliotecas.

Por ser considerado um assunto controverso, os livros didáticos não constam no parâmetro proposto, mas foi aplicada questão no questionário relacionada aos livros do PNLD. Na análise dos dados serão apresentadas informações relacionadas aos livros didáticos no grupo de indicadores “recursos informacionais”, a fim apenas de conhecimento, para compreender o panorama atual da responsabilização pela organização e distribuição dos livros didáticos nas bibliotecas dos Institutos.

4.2 PERFIL GERAL DOS RESPONDENTES

De um universo de 102 bibliotecas, 66 responderam o questionário, ou seja, retorno de mais de 64% das bibliotecas, taxa de retorno eficiente para questionários aplicados eletronicamente, já que Weible e Wallace (1998, p. 19) verificaram que a taxa de resposta de questionários encaminhados eletronicamente tem um retorno de aproximadamente 26% apenas. Veja na tabela 1 o perfil dos respondentes:

TABELA 1 – Perfil geral dos respondentes

Sexo	Masculino	11	17%
	Feminino	55	83%
Faixa etária	até 30 anos	14	21%
	31 a 40 anos	37	56%
	41 a 50 anos	10	15%
	51 a 60 anos	4	6%
	61 anos ou mais	1	2%
	Formação Acadêmica	Ensino Médio	1
Graduação		8	12%
Especialização		43	65%
Mestrado		14	21%
Cargo	Bibliotecário	59	89%
	Auxiliar de biblioteca	7	11%
Responsável pela biblioteca	Sim	47	71%
	Não	19	29%
Tempo no instituto	menos de 1 ano	6	9%
	de 1 a 3 anos	18	27%
	de 3 a 5 anos	15	23%
	de 5 a 10 anos	20	30%
	10 anos ou mais	7	11%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Na tabela 1 é possível ver que a maioria dos servidores possui menos de 10 anos na instituição uma característica comum da maioria dos Institutos Federais do Brasil, pois são instituições que começaram a existir apenas em 2008 através da lei nº 11.892.

A quantidade de alunos foi relacionada nos quadros 2, 3, 4 e 5 e foi obtida com os Institutos. No IFG a obtenção dos dados se deu pelo do serviço de informação ao cidadão e se refere a dezembro de 2016, no IFSC os dados foram obtidos no anuário estatístico 2017 do ano base 2016 e se refere ao mês de dezembro de 2016, no IFSP os dados foram obtidos no *site* institucional em dados dos alunos matriculados e se refere a dezembro de 2016 e os dados do IFCE foram obtidos no *site* institucional, mais especificamente no banco de informações chamado de IFCE em números⁴ e se referem ao primeiro semestre de 2017.

Os dados sobre os acervos dos Institutos foram relacionados também nos quadros 2, 3, 4 e 5 e foram obtidos no relatório de gestão consolidado do exercício de 2016 do IFG, no Relatório de gestão do exercício de 2016 do IFSC, nas estatísticas do sistema Pergamum do IFSP referente a setembro de 2017 e no IFCE os dados foram obtidos através de solicitação encaminhada a Coordenação das Bibliotecas do IFCE que encaminhou os números referentes a setembro de 2017.

QUADRO 2 – Quantidade de alunos e livros do Instituto Federal de Goiás

Campi	Alunos	Livros	Campi	Alunos	Livros
Águas Lindas	328	917	Oeste	316	2288
Aparecida de Goiânia	531	4969	Inhumas	442	14736
Anápolis	638	5974	Jataí	890	23718
Formosa	691	7022	Senador Canedo	164	566

Fonte: Elaborado pelo autor.

QUADRO 3 – Quantidade de alunos e livros do Instituto Federal de Santa Catarina

Campi	Alunos	Livros	Campi	Alunos	Livros
Araranguá	1220	7608	Itajaí	1465	3904
Caçador	1174	2824	Jaraguá do Sul	1112	7628
Canoinhas	1579	4550	Joinville	1920	7152
Chapecó	1443	8848	Lages	1854	4950
Criciúma	1596	6467	São Carlos	1286	2272
Florianópolis	6218	48272	São Miguel do Oeste	1015	5274
Garopaba	855	2250	Tubarão	437	950
Gaspar	1705	7557	Urupema	387	2158
Geraldo Werninghaus	1333	4303	Xanxerê	1126	3746

Fonte: Elaborado pelo autor.

⁴ Coletânea de dados acadêmicos do Instituto Federal do Ceará, como perfil de estudantes, informações sobre cursos, entre outros elementos. Disponível no site <http://ifceemnumeros.ifce.edu.br>

QUADRO 4 – Quantidade de alunos e livros do Instituto Federal de São Paulo

<i>Campi</i>	Alunos	Livros	<i>Campi</i>	Alunos	Livros
Araraquara	1091	7477	Itaquaquetuba	681	0
Avaré	642	5296	Jacareí	698	3283
Barretos	1026	6609	Jundiaí	478	936
Birigui	578	7518	Matão	744	6259
Boituva	1032	3190	Piracicaba	697	3902
Capivari	399	5668	Pirituba	18	526
Caraguatatuba	1268	10713	Presidente Epitácio	726	4602
Catanduva	470	5335	Salto	773	4705
Cubatão	1152	7987	Sorocaba	486	2864
Guarulhos	1380	8614	Suzano	1183	4364
Hortolândia	655	3234	Votuporanga	617	7124
Ilha Solteira	39	2143			

Fonte: Elaborado pelo autor.

QUADRO 5 – Quantidade de alunos e livros do Instituto Federal do Ceará

<i>Campi</i>	Alunos	Livros	<i>Campi</i>	Alunos	Livros
Acaraú	1196	6141	Jaguaribe	580	3438
Aracati	1367	5909	Juazeiro do Norte	2109	6153
Camocim	523	2302	Limoeiro do Norte	1612	16949
Canindé	904	9894	Paracuru	300	132
Caucaia	567	2409	Quixadá	1768	5521
Crateús	1040	7069	Tauá	277	3751
Crato	1066	7911	Tianguá	183	3635
Fortaleza	8697	40175	Umirim	215	1462
Iguatu	1655	15907			

Fonte: Elaborado pelo autor.

4.3 INSTITUTO FEDERAL DE GOIÁS

4.3.1 Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes é do gênero Feminino, possuem no máximo 50 anos de idade e possuem especialização. Apenas três respondentes são responsáveis pela biblioteca. Em relação ao tempo na instituição três possuem de um a três anos, três possuem de cinco a 10 anos e dois possuem mais de 10 anos de instituto.

4.3.2 Serviços de atenção ao usuário

Todas as bibliotecas do IFG disponibilizam os seguintes serviços acesso livre à

Internet para usuários, catalogação na publicação (ficha catalográfica), consulta local ao acervo geral, empréstimo de livros, empréstimo entre bibliotecas, renovação pela Internet, reserva pela Internet, treinamento de usuários (capacitação), como é possível ver na tabela 2.

TABELA 2 – Serviços oferecidos nas bibliotecas Instituto Federal de Goiás.

Serviços principais para uma biblioteca mista	Oeste	Formosa	Jataí	Águas Lindas	Aparecida de Goiânia	Inhumas	Senador Canedo	Anápolis	Total	% de serviços oferecidos pelas bibliotecas
Acesso livre à Internet para usuários	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
Catalogação na publicação (ficha catalográfica)	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
Consulta local ao acervo geral	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
Empréstimo de livros	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
Empréstimo entre bibliotecas	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
Renovação pela Internet	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
Reserva pela Internet	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
Treinamento de usuários (Capacitação)	1	1	1	1	1	1	1	1	8	100%
Levantamento bibliográfico	1	1	1	1	1	1	1	0	7	88%
Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos	1	1	1	1	0	1	1	1	7	88%
Página web	1	1	0	1	1	1	1	1	7	88%
Serviço de divulgação de novas aquisições	1	1	1	0	1	1	0	1	6	75%
Boletim de alerta	1	0	1	1	1	0	0	0	4	50%
Biblioteca digital de trabalhos acadêmicos	0	1	1	0	0	0	0	0	2	25%
Comutação bibliográfica	1	0	0	0	0	0	1	0	2	25%
% de serviços oferecidos por cada biblioteca	93%	87%	87%	80%	80%	80%	80%	73%		

Fonte: Elaborado pelo autor.

Na tabela 2 é perceptível que poucas bibliotecas possuem bibliotecas digitais de trabalhos acadêmicos e o serviço de comutação bibliográfica. Nenhum outro serviço foi citado pelas bibliotecas e todas as bibliotecas possuem o nível básico de serviços do parâmetro proposto, 60% dos serviços listados, mas nenhuma oferece 100% dos serviços, nível exemplar.

O *campus* Senador Canedo não atende cinco dias por semana ou/e não atende 12 horas diárias ininterruptas. Os *campi* Águas Lindas, Aparecida de Goiânia e Oeste atendem

cinco dias por semanas e 12 horas diárias ininterruptas, nível básico do parâmetro, e *os campi* Anápolis, Formosa, Inhumas e Jataí atendem seis dias por semana ou mais e por mais de 12 horas ininterrupta, nível exemplar do parâmetro.

Pelo que se verificaram após a aplicação do questionário várias bibliotecas do IFG funcionam seis dias por semana ou mais e por mais de 12 horas ininterruptas, três delas funcionam cinco dias por semana por 12 horas diárias ininterruptas e apenas uma das bibliotecas não atende cinco dias por semana ou/e não atende 12 horas diárias ininterruptas.

Considerando o parâmetro elaborado para bibliotecas mistas, apenas a biblioteca de Senados Canedo não está no nível básico no quesito horário de funcionamento.

4.3.3 Recursos informacionais

Considerando os parâmetros para avaliação de bibliotecas mistas, uma biblioteca com nível básico precisa de ao menos três livros por aluno. Todas as bibliotecas do IFG possuem mais de três livros por aluno com exceção de Águas Lindas. O nível exemplar são 10 livros por aluno, alcançado apenas por Formosa, Inhumas e Jataí. Senador Canedo possui apenas 164 alunos e 566 exemplares, são pouquíssimos livros para um *campus* que oferece, de acordo com o *site* institucional, os cursos Técnicos Integrado em Automação Industrial e Técnico Integrado em Mecânica.

TABELA 3 – Livros por aluno e por professor Instituto Federal de Goiás

Campi pesquisados do Instituto Federal de Goiás	Total			Livros por	
	Alunos	Livros	Professores	Aluno	Professor
Inhumas	442	14736	62	33,34	237,68
Jataí	890	23718	86	26,65	275,79
Formosa	691	7022	66	10,16	106,39
Anápolis	638	5974	71	9,36	84,14
Aparecida de Goiânia	531	4969	78	9,36	63,71
Oeste	316	2288	41	7,24	55,80
Senador Canedo	164	566	29	3,45	19,52
Águas Lindas	328	917	35	2,80	26,20

Fonte: Elaborado pelo autor.

As bibliotecas do IFG possuem o nível considerado básico de livros por professor, com exceção de Senador Canedo que possui 19,5 livros por professor, conforme tabela 3. O nível exemplar de livros por professor são 100 livros por professor, Formosa, Inhumas e Jataí possuem mais de 100 livros por professor.

Outro questionamento realizado em relação aos recursos informacionais foi sobre a política de desenvolvimento de coleções. Os *campi* Anápolis, Oeste e Jataí possuem política

de desenvolvimento de coleções e praticam efetivamente a política, Aparecida de Goiânia possui política, mas não pratica. Os demais *campi* não possuem política de desenvolvimento de coleções.

Em relação à informatização do acervo, todas as bibliotecas do IFG possuem catálogo do acervo totalmente informatizado e utilizam o sistema SophiA biblioteca que permite – além de recuperação por autor, título e assunto – recuperação por outros pontos de acesso.

Nos *campi* Anápolis, Aparecida de Goiânia, Formosa e Inhumas as bibliotecas mantêm alguns exemplares dos livros do PNLD apenas para consulta, o *campus* Águas Lindas possui livros didáticos do PNLD e faz toda a gestão destes livros e os *campi* Oeste, Jataí e Senador Canedo não possui nenhum livro do PNLD.

4.3.4 Recursos físicos e materiais

O *campus* Inhumas possui nível exemplar de assentos totais por aluno, um acento para seis alunos, e é seguido pelos *campi* Formosa, Anápolis, Senador Canedo e Jataí que possuem nível básico um assento para nove alunos, os demais não atendem o nível básico, lembrando que o nível básico é um assento para 10 alunos e o nível exemplar um assento para seis alunos.

Em relação à porcentagem de cabines para estudo em grupo pelo total de alunos, o *campus* Inhumas atende o nível exemplar, ele possui mais de 10% de cabines em relação ao total de alunos. Os *campi* Oeste, Formosa, e Aparecida de Goiânia possuem nível básico neste quesito.

Os *campi* do IFG não possuem o nível exemplar de assentos individuais por alunos, 6%, mas os *campi* Anápolis, Inhumas, Formosa de Goiânia, Aparecida de Goiânia possuem o nível básico, mais de 2% de assentos individuais por alunos, como é demonstrado na tabela 4.

TABELA 4 – Espaços destinados para o estudo Instituto Federal de Goiás

Campi pesquisados do Instituto Federal de Goiás	Cabines para o estudo			Total de alunos
	Grupo	Individual	Total	
Jataí	6	16	100	890
Formosa	20	30	72	691
Anápolis	2	33	69	638
Inhumas	48	20	68	442
Senador Canedo	-	-	18	164
Oeste	12	2	14	316
Águas Lindas	-	-	-	328
Aparecida de Goiânia	9	20	-	531

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: - dado numérico igual a zero, não resultante de arredondamento.

Todas as bibliotecas do IFG possuem acesso livre a Internet e rede sem fio, com exceção de Anápolis. Os *campi* Inhumas e Jataí possuem um computador para 40 alunos, nível básico, e as demais bibliotecas do IFG não possuem não atendem os critérios desse parâmetro.

TABELA 5 – Computadores e acesso à Internet na biblioteca do Instituto Federal de Goiás

Campi pesquisados do Instituto Federal de Goiás	Total		Alunos por computador
	Alunos	Computadores	
Jataí	890	20	22
Inhumas	442	8	40
Anápolis	638	9	59
Aparecida de Goiânia	531	9	71
Senador Canedo	164	2	82
Formosa	691	6	115
Oeste	316	4	223
Águas Lindas	328	-	-

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: - dado numérico igual a zero, não resultante de arredondamento.

O *campus* Águas Lindas não possui computador disponível para os alunos, como é possível ver na tabela 5, mas possui acesso livre à Internet e dispõe de rede sem fio para uso geral da comunidade.

4.3.5 Recursos humanos

As bibliotecas possuem ao menos um bibliotecário e um auxiliar de biblioteca, como é possível ver na tabela 6, e as bibliotecas possuem em média dois bibliotecários e 2,4 auxiliares de biblioteca, são 16 bibliotecários e 19 auxiliares de biblioteca em oito *campi*.

TABELA 6 – Recursos Humanos Instituto Federal de Goiás

Campi pesquisados do Instituto Federal de Goiás	Recursos Humanos			Total
	Bibliotecário	Aux. biblioteca	Aux., Ass. de Adm. e outros	
Jataí	2	2	7	11
Águas Lindas	4	5	1	10
Aparecida de Goiânia	2	3	1	6
Formosa	2	2	2	6
Inhumas	2	3	-	5
Anápolis	2	2	-	4
Oeste	1	1	1	3
Senador Canedo	1	1	-	2

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: - dado numérico igual a zero, não resultante de arredondamento.

A biblioteca de Senador Canedo é a biblioteca com o menor número de profissionais, como mostrado na tabela 6, ela possui um bibliotecário e um auxiliar de biblioteca e ela é a única biblioteca que não atende cinco dias por semana e/ou não atende 12 horas diárias ininterruptas, algo impraticável com apenas dois profissionais. A biblioteca de Aparecida de Goiânia informou que possui um profissional de outra área não especificada que foi cedido pela Companhia Nacional de Abastecimento (CONAB) e a biblioteca de Jataí citou cinco profissionais de outras áreas, sendo um estagiário em Administração, três dos serviços gerais, um vigilante.

TABELA 7 – Servidores por aluno Instituto Federal de Goiás

Campi pesquisados do Instituto Federal de Goiás	Alunos por	
	Bibliotecário	Auxiliar de biblioteca
Águas Lindas	82	66
Senador Canedo	164	164
Inhumas	221	147
Aparecida de Goiânia	265	177
Oeste	316	316
Anápolis	319	319
Formosa	345	346
Jataí	445	445

Fonte: Elaborado pelo autor.

O nível definido como básico em relação ao número de alunos por bibliotecário é de 1200 alunos por bibliotecário e o exemplar é de 600 alunos por bibliotecário. Todas as bibliotecas pesquisadas estão com quantitativo suficiente de servidores considerando parâmetro para biblioteca mista, como é possível ver na tabela 7, todas são consideradas exemplares nesse quesito. A biblioteca de Águas Lindas, por exemplo, possui 82 alunos por bibliotecário, ela possui 382 alunos e quatro bibliotecários. Em relação ao número de auxiliares de biblioteca por alunos todas possuem também número exemplar e Águas Lindas

se destaca novamente com um auxiliar de biblioteca para 66 alunos matriculados. Somente a biblioteca de Jataí não alcança o nível exemplar para auxiliares de biblioteca por aluno, mas apenas o básico.

4.3.6 Avaliação das bibliotecas na perspectiva do respondente

No questionário a última pergunta é para o respondente avaliar a sua biblioteca em relação a vários aspectos, como iluminação, nível de ruído, acessibilidade e outros. Veja na tabela 8 como o respondente avaliou a biblioteca do seu *campus*, com exceção de Aparecida de Goiânia que não respondeu a esta questão.

TABELA 8 – Avaliação da infraestrutura e dos recursos Instituto Federal de Goiás

Campi pesquisados do Instituto Federal de Goiás	Águas Lindas	Formosa	Jataí	Inhumas	Anápolis	Oeste	Senador Canedo	Média por indicador
Estantes para livros	5	5	5	3	4	3	3	4,00
Iluminação	3	4	4	4	4	4	4	3,86
Rede elétrica/hidráulica	4	4	4	3	4	4	4	3,86
Área disponível para acervo	5	5	5	3	3	3	2	3,71
Estantes para periódicos	5	4	5	3	5	2	1	3,57
Computadores para usuários	5	3	...	3	2	2	4	3,17
Acessibilidade	1	3	5	3	5	3	2	3,14
Umidade	3	2	2	4	3	4	4	3,14
Área para estudo em grupo	5	4	4	3	3	1	1	3,00
Área para estudo individual	5	4	3	3	4	1	1	3,00
Escaninhos para usuários	3	4	4	4	3	2	1	3,00
Área para equipe técnica	3	3	4	3	3	1	2	2,71
Recursos humanos	5	3	2	3	1	3	2	2,71
Nível de ruído	3	3	4	3	1	2	2	2,57
Temperatura	1	4	2	3	1	4	3	2,57
Sistema contra incêndio	5	4	1	3	1	1	1	2,29
Recursos financeiros	2	3	1	3	1	3	2	2,14
Equipamento antifurto	1	1	1	4	1	1	1	1,43
Média por biblioteca	3,56	3,5	3,29	3,22	2,72	2,44	2,22	

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: 1 Péssimo; 2 Ruim; 3 Regular; 4 Boa; 5 Excelente; ... dado numérico não disponível.

Nenhuma biblioteca está acima de boa para os respondentes, e realmente, pelos dados apresentados, elas precisam melhorar, pois na maioria dos quesitos elas estão no nível básico do parâmetro definido e precisam alcançar o nível exemplar.

Alguns itens merecem destaque, os recursos financeiros e os equipamentos antifurto, eles estão no nível ruim ou péssimo para os respondentes. Anápolis e Senador Canedo chamam atenção pela avaliação ruim em vários quesitos e em especial a questão dos recursos humanos, que nas informações apresentadas pelos respondentes estariam no nível exemplar do parâmetro definido. A média da avaliação dos recursos humanos, média de 2,71, não condiz com indicadores obtidos de alunos por bibliotecário e alunos por auxiliar de biblioteca que, de acordo com os parâmetros para bibliotecas mistas, são exemplares, mas para os respondentes o número de servidores está abaixo de regular.

4.4 INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA

4.4.1 Perfil dos respondentes

Dos 18 respondentes do IFSC, 89% são do sexo Feminino, 94% são bibliotecários, 61% é responsável pela biblioteca, 72% possui entre 31 a 40 anos de idade, todos possuem especialização ou grau superior de ensino.

4.4.2 Serviços de atenção ao usuário

No IFSC todos os *campi* possuem o atendimento básico de cinco dias por semana e 12 horas diárias ininterruptas com exceção do *campus* São Carlos que não atende cinco dias por semana ou/e não atende 12 horas diárias ininterruptas. Nenhum dos *campi* do IFSC possui atendimento exemplar seis dias/semana ou mais e mais de 12 horas diárias ininterruptas.

Outros serviços foram citados, como a visita orientada realizada no *campus* Criciúma e Gaspar, a *Fanpage* serviço oferecido no *campus* Florianópolis, o serviço de referência realizado no *campus* Gaspar, as atividades artísticas e culturais, serviço que foi citado por Tubarão, e o serviço de *WhatsApp* do *campus* Urupema. Os *campi* Caçador, Canoinhas, Lages e São Carlos realizam menos de 60% dos serviços, ou seja, não realizam o nível básico de serviços, e nenhuma biblioteca alcança o nível exemplar, como é possível ver na tabela 9.

TABELA 9 – Serviços oferecidos nas bibliotecas do Instituto Federal de Santa Catarina

Serviços principais para uma biblioteca mista	Araranguá	Garopaba	São Miguel do Oeste	Criciúma	Jaraguá do Sul	Joinville	Xanxerê	Gaspar	Geraldo Werninghaus	Itajaí	Urupema	Chapecó	Florianópolis	Tubarão	Caçador	São Carlos	Canoinhas	Lages	Total	% de serviços oferecidos pelas bibliotecas
Consulta local ao acervo geral	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100
Empréstimo de livros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100
Renovação pela Internet	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	100
Reserva pela Internet	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	17	94
Acesso livre à Internet para usuários	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	16	89
Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	16	89
Treinamento de usuários (Capacitação)	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	16	89
Levantamento bibliográfico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	14	78
Serviço de divulgação de novas aquisições	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	13	72
Catálogo na publicação (ficha catalográfica)	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	11	61
Página web	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	10	56
Biblioteca digital de trabalhos acadêmicos	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	17
Boletim de alerta	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	11
Empréstimo entre bibliotecas	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6
Comutação bibliográfica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% de serviços oferecidos por cada biblioteca	73	73	73	67	67	67	67	60	60	60	60	53	53	53	47	47	33	33		

Fonte: Elaborado pelo autor.

4.4.3 Recursos informacionais

Os *campi* Araranguá, Chapecó, Criciúma, Florianópolis, Gaspar, Geraldo Werninghaus, Jaraguá do Sul, Joinville, São Miguel do Oeste e Urupema atendem o básico de livros por aluno, possuem mais de três livros por aluno, as demais não atendem os critérios de livros por aluno do parâmetro para bibliotecas mistas.

Todas as bibliotecas atendem ao menos o nível básico de livros por professor e a maioria delas atendem o nível exemplar que são 100 livros por professor, como é possível ver na tabela 10.

Os *campi* Araranguá, Criciúma, Florianópolis, Garopaba, Jaraguá do Sul, Joinville, São Carlos, São Miguel do Oeste, Tubarão, Xanxerê possuem política de desenvolvimento de coleções e praticam efetivamente a política. Chapecó, Gaspar, Caçador e Urupema possuem política, mas não a praticam e os demais *campi* não possuem política de desenvolvimento de coleções.

TABELA 10 – Livros por aluno e por professor Instituto Federal de Santa Catarina

Campi pesquisados do Instituto Federal de Santa Catarina	Total			Livros por	
	Livros	Alunos	Professores	Aluno	Professor
Florianópolis	48272	6218	353	7,76	136,75
Jaraguá do Sul	7628	1112	58	6,86	131,52
Araranguá	7608	1220	65	6,24	117,05
Chapecó	8848	1443	61	6,13	145,05
Urupema	2158	387	17	5,58	126,94
São Miguel do Oeste	5274	1015	35	5,20	150,69
Gaspar	7557	1705	51	4,43	148,18
Criciúma	6467	1596	58	4,05	111,50
Joinville	7152	1920	82	3,73	87,22
Xanxerê	3746	1126	30	3,33	124,87
Geraldo Werninghaus	4303	1333	38	3,23	113,24
Canoinhas	4550	1579	46	2,88	98,91
Lages	4950	1854	43	2,67	115,12
Itajaí	3904	1465	45	2,66	86,76
Garopaba	2250	855	22	2,63	102,27
Caçador	2824	1174	30	2,41	94,13
Tubarão	950	437	11	2,17	86,36
São Carlos	2272	1286	22	1,77	103,27

Fonte: Elaborado pelo autor.

As bibliotecas do IFSC que responderam o questionário utilizam o sistema SophiA biblioteca e possuem o catálogo do acervo totalmente informatizado, ou seja, atendem o nível exemplar desse indicador.

Nos *campi* Jaraguá do Sul e São Miguel do Oeste as bibliotecas mantêm alguns exemplares dos livros do PNLD apenas para consulta, os *campi* Caçador, Florianópolis e Urupema possuem livros didáticos do PNLD e fazem toda a gestão destes livros e os *campi* Araranguá, Chapecó, Criciúma, Garopaba, Gaspar, Joinville, São Carlos, Tubarão e Xanxerê não possuem nenhum livro do PNLD.

4.4.4 Recursos físicos e materiais

As bibliotecas do IFSC não atendem nenhum dos indicadores relacionados as cabines para estudo em grupo e individual, do indicador “espaço físico”, como é possível ver

na tabela 11.

TABELA 11 – Espaços destinados para o estudo Instituto Federal de Santa Catarina

Campi pesquisados do Instituto Federal de Santa Catarina	Cabines para o estudo			Total de alunos
	Grupo	Individual	Total	
Florianópolis	26	17	94	6218
Criciúma	3	5	70	1596
São Miguel do Oeste	5	5	60	1015
Gaspar	2	5	56	1705
Jaraguá do Sul	2	6	40	1112
Araranguá	-	3	39	1220
Garopaba	6	10	34	855
Caçador	-	-	30	1174
São Carlos	5	-	25	1286
Chapecó	-	-	24	1443
Tubarão	-	-	22	437
Xanxerê	-	-	14	1126
Joinville	-	4	12	1920
Urupema	1	-	12	387
Lages	1	-	-	1854

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: - dado numérico igual a zero, não resultante de arredondamento.

TABELA 12 – Computadores e acesso à Internet na biblioteca do Instituto Federal de Santa Catarina

Campi pesquisados do Instituto Federal de Santa Catarina	Total		Alunos por computador
	Alunos	Computadores	
Urupema	387	6	65
Garopaba	855	9	95
Tubarão	437	4	109
Jaraguá do Sul	1112	8	139
Gaspar	1705	11	155
São Miguel do Oeste	1015	6	169
Criciúma	1596	9	177
São Carlos	1286	7	184
Caçador	1174	4	294
Araranguá	1220	4	305
Chapecó	1443	3	481
Xanxerê	1126	2	563
Florianópolis	6218	9	691
Joinville	1920	2	960
Lages	1854	-	-

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: - dado numérico igual a zero, não resultante de arredondamento.

Todas as bibliotecas do IFSC possuem acesso livre à Internet e/ou dispõe de rede sem fio. Nenhuma das bibliotecas alcança o nível básico de alunos por computador na biblioteca. Uma das bibliotecas não possui nenhum computador na biblioteca, como é demonstrado na tabela 12, é a biblioteca do *campus* Lages.

4.4.5 Recursos humanos

Os *campi* Canoinhas, Geraldo Werninghaus e Itajaí não responderam à questão do questionário encaminhado sobre o número de servidores da biblioteca e por isso foram retirados da planilha de pessoal. Como demonstrado na tabela 13, todas as bibliotecas possuem ao menos um bibliotecário, confirmando uma política do governo de disponibilizar ao menos um bibliotecário para cada *campus* (BRASIL, 2010), mas, como diz Becker e Faqueti (2015, p.87), “o ideal, mesmo em bibliotecas de pequeno porte, que, em havendo atendimento ao público nos três turnos, deve-se ter presente, pelo menos, um bibliotecário em todos os períodos”. O *campus* Florianópolis citou três outros funcionários trabalhando na biblioteca, telefonista e porteiro.

TABELA 13 – Recursos Humanos Instituto Federal de Santa Catarina

Campi pesquisados do Instituto Federal de Santa Catarina	Recursos Humanos			Total
	Bibliotecário	Auxiliar biblioteca	Aux., Ass. de Adm. e outros	
Florianópolis	5	1	6	12
Jaraguá do Sul	2	2	1	5
Araranguá	2	2	-	4
Chapecó	2	2	-	4
Criciúma	1	2	1	4
Joinville	2	2	-	4
São Miguel do Oeste	1	3	-	4
Tubarão	1	1	2	4
Caçador	1	1	1	3
Garopaba	1	2	-	3
Gaspar	1	2	-	3
Lages	1	2	-	3
Xanxerê	1	2	-	3
São Carlos	1	1	-	2
Urupema	1	1	-	2

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: - dado numérico igual a zero, não resultante de arredondamento.

Os *campi* Criciúma, Florianópolis, Gaspar, Lages e São Carlos precisam de mais bibliotecários, pois não atendem o nível considerado básico de 1200 alunos por bibliotecário e apenas Jaraguá do Sul, Tubarão e Urupema atendem nível exemplar de alunos por bibliotecários. Os *campi* Garopaba, Jaraguá do Sul, Tubarão e Xanxerê atendem o nível

básico de alunos por auxiliar de biblioteca, um auxiliar por 600 alunos, e São Miguel do Oeste e Urupema atendem o nível exemplar, como demonstrado na tabela 14.

TABELA 14 – Servidores por aluno Instituto Federal de Santa Catarina

Campi pesquisados do Instituto Federal de Santa Catarina	Alunos por	
	Bibliotecário	Auxiliar de Biblioteca
Urupema	387	387
Tubarão	437	437
Jaraguá do Sul	556	556
Araranguá	610	610
Chapecó	722	722
Garopaba	855	428
Joinville	960	960
São Miguel do Oeste	1015	338
Xanxerê	1126	563
Caçador	1174	1174
Florianópolis	1244	6218
São Carlos	1286	1286
Criciúma	1596	798
Gaspar	1705	853
Lages	1854	927

Fonte: Elaborado pelo autor.

4.4.6 Avaliação das bibliotecas na perspectiva do respondente

Os respondentes dos *campi* Canoinhas, Gaspar, Urupema, Geraldo Werninghaus e Itajaí não avaliaram as suas bibliotecas. O respondente do *campus* Jaraguá do Sul foi o que melhor avaliou a sua biblioteca (4,06) e considerando os indicadores de qualidade realmente a biblioteca de Jaraguá do Sul é uma das melhores, sempre figurando entre as cinco com os melhores indicadores.

A biblioteca do *campus* Chapecó obteve uma média de 1,89, pior resultado dos *campi*, mas os indicadores dela não estão entre os piores, ela possui bons indicadores de qualidade, mas pela resposta dada ao questionário é possível perceber que falta ainda muita coisa nessa biblioteca, como equipamentos de prevenção a incêndio e antifurto.

Os indicadores nível de ruído, sistema contra incêndio, área para estudo em grupo, área para estudo individual, acessibilidade, recursos financeiros e equipamento antifurto tiveram média de avaliação abaixo de regular. Os dados completos podem ser vistos na tabela 15.

TABELA 15 – Avaliação da infraestrutura e dos recursos Instituto Federal de Santa Catarina

	Jaraguá do Sul	Garopaba	Tubarão	São Miguel do Oeste	Criciúma	Caçador	Lages	Xanxerê	Joinville	Florianópolis	São Carlos	Araranguá	Chapecó	Média por indicador
Estantes para livros	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4,2
Estantes para periódicos	...	5	5	5	5	4	4	5	5	3	2	3	3	4,1
Iluminação	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3,9
Rede elétrica/hidráulica	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3,9
Umidade	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3,7
Computadores para usuários	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	1	1	3,6
Temperatura	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3,5
Recursos humanos	4	3	4	3	2	4	4	5	3	4	3	3	3	3,5
Área disponível para acervo	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	3,3
Escaninhos para usuários	5	5	3	4	5	2	4	5	2	1	3	3	1	3,3
Área para equipe técnica	5	4	2	4	4	3	3	2	2	4	2	2	2	3,0
Acessibilidade	4	4	3	2	4	4	3	3	2	2	2	4	1	2,9
Área para estudo em grupo	3	4	...	4	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2,8
Nível de ruído	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2,7
Sistema contra incêndio	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1	2	1	2,7
Área para estudo individual	3	3	...	4	3	3	2	2	2	2	4	1	1	2,5
Equipamento antifurto	4	4	...	4	1	4	1	1	2	3	1	3	2	2,5
Recursos financeiros	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	1	2,5
Média por biblioteca	4,06	3,89	3,8	3,78	3,67	3,39	3,28	3,28	3,06	2,94	2,89	2,67	1,89	

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: 1 Péssimo; 2 Ruim; 3 Regular; 4 Boa; 5 Excelente; ... dado numérico não disponível.

4.5 INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO

4.5.1 Perfil dos respondentes

Dos 22 respondentes do IFSP, 82% são do sexo Feminino, 100% são bibliotecários, 95% são responsáveis pela biblioteca, 55% possui entre 31 a 40 anos de idade, 68% possui especialização, 36% possuem de três a cinco anos de instituto e outros 32% possuem de cinco a 10 anos.

4.5.2 Serviços de atenção ao usuário

Além dos serviços que constam no parâmetro para bibliotecas mistas, serviços como Redes Sociais, Periódicos Capes, o Guarda volumes, os serviços da Biblioteca Virtual Pearson e Monitoria das normas ABNT, foram citados pelos *campi*. O *campus* Itaquaquecetuba informou que está realizando poucos serviços, pois a biblioteca está em processo de implantação, de acordo com o respondente “a biblioteca está na fase de

implantação, iniciamos as atividades na biblioteca em maio de 2017. Ainda tem muito a percorrer para deixar a biblioteca em um nível bom. ” (Informação verbal⁵)

TABELA 16 - Serviços oferecidos nas bibliotecas Instituto Federal de São Paulo

(continua)

Serviços principais para uma biblioteca mista	Hortolândia	Presidente Epitácio	Suzano	Votuporanga	Barretos	Piracicaba	Sorocaba	Catanduva	Birigui	Capivari	Cubatão	Jacaré	Matão
Consulta local ao acervo geral	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Empréstimo de livros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Renovação pela Internet	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Acesso livre à Internet para usuários	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Catálogo na publicação (ficha catalográfica)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Reserva pela Internet	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Levantamento bibliográfico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Treinamento de usuários (Capacitação)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Serviço de divulgação de novas aquisições	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
Página web	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
Biblioteca digital de trabalhos acadêmicos	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0
Boletim de alerta	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0
Comutação bibliográfica	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Empréstimo entre bibliotecas	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
% de serviços oferecidos por cada biblioteca	93	93	93	93	87	87	87	80	73	73	73	73	73

⁵ texto retirado do questionário respondido por Itaquaquecetuba

TABELA 16 – Serviços oferecidos nas bibliotecas Instituto Federal de São Paulo

(conclusão)

	Araraquara	Ilha Solteira	Guarulhos	Boituva	Caraguatatuba	Jundiaí	Pirituba	Salto	Avaré	Itaquaquecetuba	Total	% de serviços oferecidos pelas bibliotecas
Consulta local ao acervo geral	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	100%
Empréstimo de livros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	22	96%
Renovação pela Internet	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	21	91%
Acesso livre à Internet para usuários	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	20	87%
Catálogo na publicação (ficha catalográfica)	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	20	87%
Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	20	87%
Reserva pela Internet	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	20	87%
Levantamento bibliográfico	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	19	83%
Treinamento de usuários (Capacitação)	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	17	74%
Serviço de divulgação de novas aquisições	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	16	70%
Página web	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12	52%
Biblioteca digital de trabalhos acadêmicos	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	8	35%
Boletim de alerta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	35%
Comutação bibliográfica	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	7	30%
Empréstimo entre bibliotecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	22%
% de serviços oferecidos por cada biblioteca	67	67	60	53	53	53	53	53	40	7		

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os *campi* de Avaré, Boituva, Caraguatatuba, Itaquaquecetuba, Jundiaí, Pirituba e Salto não oferecem 60% dos serviços e nenhuma biblioteca oferece 100% dos serviços, conforme demonstrado na tabela 16.

As bibliotecas do IFSP realizam o atendimento considerado básico de 5 dias por semana e 12 horas diárias ininterruptas, com exceção de Cubatão, que atende seis dias por semana ou mais e por pelo menos 12 horas diárias ininterruptas.

4.5.3 Recursos informacionais

As bibliotecas cumprem o nível básico do número de livros por aluno, com exceção

dos *campi* Jundiaí e Itaquaquecetuba que não possuem acervo ainda e estão em processo de implantação. Apenas seis bibliotecas atendem o nível exemplar, Birigui, Capivari, Catanduva, Ilha Solteira, Pirituba e Votuporanga.

Duas bibliotecas não satisfazem o nível básico de livros por professor, de Pirituba e Itaquaquecetuba. O nível exemplar é atendido por Araraquara, Birigui, Caraguatatuba, Guarulhos, Ilha Solteira, Matão, Sorocaba e Votuporanga, conforme tabela 17.

TABELA 17 – Livros por aluno e por professor Instituto Federal de São Paulo

Campi pesquisados do Instituto Federal de São Paulo	Total			Livros por	
	Livros	Alunos	Professores	Aluno	Professor
Ilha Solteira	2143	39	4	54,95	535,75
Pirituba	526	18	29	29,22	18,14
Capivari	5668	399	62	14,21	91,42
Birigui	7518	578	68	13,01	110,56
Votuporanga	7124	617	68	11,55	104,76
Catanduva	5335	470	61	11,35	87,46
Caraguatatuba	10713	1268	70	8,45	153,04
Matão	6259	744	61	8,41	102,61
Avaré	5296	642	67	8,25	79,04
Cubatão	7987	1152	89	6,93	89,74
Araraquara	7477	1091	70	6,85	106,81
Barretos	6609	1026	67	6,44	98,64
Presidente Epitácio	4602	726	58	6,34	79,34
Guarulhos	8614	1380	71	6,24	121,32
Salto	4705	773	53	6,09	88,77
Sorocaba	2864	486	22	5,89	130,18
Piracicaba	3902	697	71	5,60	54,96
Hortolândia	3234	655	62	4,94	52,16
Jacareí	3283	698	47	4,70	69,85
Suzano	4364	1183	69	3,69	63,25
Boituva	3190	1032	67	3,09	47,61
Jundiaí	936	478	20	1,96	46,80
Itaquaquecetuba	-	681	23	-	-

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: - dado numérico igual a zero, não resultante de arredondamento.

Os *campi* Araraquara, Avaré, Barretos, Birigui, Capivari, Caraguatatuba, Catanduva, Cubatão, Guarulhos, Ilha Solteira, Itaquaquecetuba, Jacareí, Jundiaí, Matão, Piracicaba, Pirituba, Presidente Epitácio, Sorocaba, Suzano, Votuporanga possuem política de desenvolvimento de coleções e praticam efetivamente a política. Hortolândia e Salto possuem política, mas não a praticam e os demais *campi* não possuem política de desenvolvimento de coleções.

O IFSP utiliza o sistema de Biblioteca Pergamum. A biblioteca do *campus*

Itaquaquecetuba não possui catálogo informatizado do acervo e na biblioteca do *campus* Presidente Epitácio o catálogo ainda não está totalmente informatizado. Em relação a informatização do acervo, todas as bibliotecas possuem o nível exemplar, com exceção de Presidente Epitácio e Itaquaquecetuba que não atendem os critérios desse indicador.

Nos *campi* Avaré, Birigui, Caraguatatuba, Catanduva, Cubatão, Hortolândia, Piracicaba, Presidente Epitácio e Votuporanga as bibliotecas mantêm alguns exemplares dos livros do PNLD apenas para consulta, o *campus* Salto possui livros didáticos do PNLD e faz toda a gestão destes livros e os *campi* Araraquara, Barretos, Capivari, Guarulhos, Ilha Solteira, Itaquaquecetuba, Jacareí, Jundiaí, Matão, Pirituba e Suzano não possui nenhum livro do PNLD.

4.5.4 Recursos físicos e materiais

TABELA 18 – Espaços destinados para o estudo Instituto Federal de São Paulo

Campi pesquisados do Instituto Federal de São Paulo	Cabines para o estudo			Total de alunos
	Grupo	Individual	Total	
Votuporanga	18	10	113	617
Catanduva	-	4	70	470
Araraquara	2	5	60	1091
Birigui	-	-	60	578
Presidente Epitácio	-	16	56	726
Capivari	1	18	54	399
Caraguatatuba	-	2	54	1268
Guarulhos	4	44	52	1380
Barretos	10	10	42	1026
Matão	-	-	40	744
Suzano	-	-	35	1183
Cubatão	5	8	33	1152
Avaré	9	-	32	642
Ilha Solteira	5	10	30	39
Hortolândia	-	-	25	655
Jacareí	-	-	24	698
Piracicaba	2	-	24	697
Salto	-	-	20	773
Jundiaí	-	-	18	478
Itaquaquecetuba	4	2	15	681
Pirituba	-	-	15	18
Sorocaba	-	2	1	486

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: - dado numérico igual a zero, não resultante de arredondamento.

O *campus* Boituva não respondeu as demais questões do questionário e, por isso,

as demais informações dele não foram apresentadas. O *campus* Ilha Solteira possui nível exemplar em relação ao espaço físico: número de cabines para estudo em grupo, acima de 4% em relação ao total de alunos; assentos para estudo individual, acima de 6% do total de alunos; total de assentos por aluno tem pelo menos um assento por seis alunos. É preciso considerar que Ilha Solteira possui apenas 29 alunos de acordo com os dados obtidos.

TABELA 19 – Computadores e acesso à Internet na biblioteca do Instituto Federal de São Paulo

Campi pesquisados do Instituto Federal de São Paulo	Total		Alunos por computador
	Alunos	Computadores	
Pirituba	18	3	6
Ilha Solteira	39	4	10
Capivari	399	22	18
Votuporanga	617	11	56
Birigui	578	10	58
Hortolândia	655	11	60
Matão	744	12	62
Avaré	642	8	80
Catanduva	470	5	94
Jundiaí	478	5	96
Presidente Epitácio	726	7	104
Araraquara	1091	10	109
Jacareí	698	6	116
Suzano	1183	10	118
Caraguatatuba	1268	10	127
Cubatão	1152	8	144
Guarulhos	1380	8	173
Salto	773	4	193
Piracicaba	697	3	232
Barretos	1026	3	342
Itaquaquecetuba	681	-	-
Sorocaba	486	-	-

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: - dado numérico igual a zero, não resultante de arredondamento.

Os *campi* Votuporanga, Avaré e Barretos possuem nível básico em relação ao número de cabines para estudo em grupo, acima de 1% do total de alunos. Os *campi* Guarulhos, Capivari e Presidente Epitácio possuem nível básico em relação aos assentos para estudo individual, acima de 2% do total de alunos. Em relação ao total de assentos por aluno, Votuporanga e Pirituba, assim como Ilha Solteira, atendem o nível exemplar e possuem pelo menos um assento por seis alunos. Há de considerar que Pirituba tem apenas 18 alunos pelos dados do Anuário do IFSP e informou com a resposta ao questionário que possui zero

salas para o estudo em grupo e zero assentos para o estudo individual. Os *campi* Capivari, Catanduva e Birigui possuem o nível básico do total de assentos por aluno possuem pelo menos um assento por 10 alunos, como demonstrado na tabela 18.

Os *campi* Itaquaquecetuba, Jundiaí e Presidente Epitácio não possuem acesso livre a Internet e/ou não dispõem de rede sem fio. Os outros *campi* dispõem de acesso livre a Internet e/ou rede sem fio. Os *campi* Capivari, Ilha Solteira e Pirituba possuem o nível exemplar de computadores, pois possuem um computador para 20 alunos ou menos, conforme demonstrado na tabela 19.

4.5.5 Recursos humanos

Na tabela 20 é possível ver que o IFSP possui um número de servidores considerável, a maioria possui pelo menos dois bibliotecários e dois auxiliares de bibliotecas.

TABELA 20 – Recursos Humanos Instituto Federal de São Paulo

Campi pesquisados do Instituto Federal de São Paulo	Recursos Humanos			Total
	Bibliotecário	Aux. de biblioteca	Aux., Ass. de Adm. e outros	
Presidente Epitácio	2	2	2	6
Barretos	3	2	-	5
Caraguatatuba	2	2	1	5
Catanduva	2	2	1	5
Cubatão	2	1	2	5
Piracicaba	2	1	2	5
Araraquara	1	2	1	4
Birigui	2	2	-	4
Guarulhos	2	2	-	4
Hortolândia	2	2	-	4
Jacareí	2	1	1	4
Matão	2	2	-	4
Suzano	2	2	-	4
Votuporanga	3	1	-	4
Avaré	2	1	-	3
Capivari	2	1	-	3
Salto	2	1	-	3
Sorocaba	1	2	-	3
Ilha Solteira	1	1	-	2
Itaquaquecetuba	1	1	-	2
Jundiaí	-	2	-	2
Pirituba	1	1	-	2

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: - dado numérico igual a zero, não resultante de arredondamento.

Conforme demonstrado na tabela 20, os *campi* do IFSP atendem o nível considerado exemplar de alunos por bibliotecários, com exceção de Araraquara, Caraguatatuba, Guarulhos, Itaquaquecetuba e Jundiaí, sendo que Jundiaí não possui nenhum bibliotecário. Os *campi* Araraquara, Barretos e Suzano atendem o nível básico de alunos por auxiliar de biblioteca. As bibliotecas dos *campi* Birigui, Capivari, Catanduva, Hortolândia, Ilha Solteira, Jundiaí, Matão, Pirituba, Presidente Epitácio e Sorocaba atendem o nível exemplar para o indicador relacionado a auxiliar de biblioteca, como demonstrado na tabela 21.

TABELA 21 – Servidores por aluno Instituto Federal de São Paulo

Campi pesquisados do Instituto Federal de São Paulo	Alunos por	
	Bibliotecário	Auxiliar de biblioteca
Pirituba	18	18
Ilha Solteira	39	39
Capivari	200	399
Votuporanga	206	617
Catanduva	235	235
Birigui	289	289
Avaré	321	642
Hortolândia	328	328
Barretos	342	513
Jacareí	349	698
Piracicaba	349	697
Presidente Epitácio	363	363
Matão	372	372
Salto	387	773
Sorocaba	486	243
Cubatão	576	1152
Suzano	592	592
Caraguatatuba	634	634
Itaquaquecetuba	681	681
Guarulhos	690	690
Araraquara	1091	546
Jundiaí	...	239

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: ... dado numérico não disponível.

4.5.6 Avaliação das bibliotecas na perspectiva do respondente

A infraestrutura e os recursos estão deficitários de acordo com a perspectiva dos respondentes. Iluminação, Umidade, Recursos humanos, Estantes para livros, Temperatura, Rede elétrica/hidráulica, Estantes para periódicos, Computadores para usuários, Área disponível para acervo e Acessibilidade foram estão acima de regular, os demais itens do

questionário encaminhado foram considerados abaixo de regular. O pior item avaliado é o sistema contra incêndio, que obteve apenas 2,2 na perspectiva do respondente, entre ruim regular, como demonstrado na tabela 22.

TABELA 22 – Avaliação da infraestrutura e dos recursos Instituto Federal de São Paulo
(continua)

	Catanduva	Guarulhos	Ilha Solteira	Votuporanga	Matão	Avaré	Capivari	Jacareí	Piracicaba	Birigui	Cubatão	Suzano
Iluminação	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4
Umidade	5	4	5	2	4	4	3	3	3	5	3	4
Recursos humanos	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4
Estantes para livros	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3
Temperatura	5	4	5	3	4	5	1	3	5	4	3	3
Rede elétrica/hidráulica	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
Estantes para periódicos	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3
Computadores para usuários	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	2	3
Área disponível para acervo	4	4	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3
Acessibilidade	4	4	5	4	5	3	2	4	1	3	2	4
Escaneiros para usuários	5	4	4	4	1	4	4	5	3	4	2	4
Área para equipe técnica	4	4	5	4	4	3	4	4	2	3	4	2
Equipamento antifurto	4	4	2	4	1	4	1	1	5	2	4	3
Área para estudo em grupo	4	4	5	3	3	2	5	2	3	2	4	2
Nível de ruído	3	4	3	3	3	4	1	3	4	1	2	2
Área para estudo individual	3	4	4	4	2	2	5	3	1	1	4	2
Recursos financeiros	3	4	3	3	4	4	2	1	2	2	2	3
Sistema contra incêndio	4	4	1	4	3	3	2	3	3	1	2	3
Média por biblioteca	4,1	4	4	3,6	3,6	3,5	3,4	3,3	3,2	3,1	3,1	3,1

TABELA 22 – Avaliação da infraestrutura e dos recursos Instituto Federal de São Paulo
(conclusão)

	Barretos	Caraguatatuba	Itaquaquecetuba	Araraquara	Presidente Epitácio	Pirituba	Hortolândia	Jundiaí	Sorocaba	Salto	Média por indicador
Iluminação	4	3	3	3	5	2	4	3	3	1	3,7
Umidade	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3,6
Recursos humanos	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3,5
Estantes para livros	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3,5
Temperatura	5	4	3	3	3	2	4	4	3	2	3,5
Rede elétrica/hidráulica	4	3	3	2	2	5	4	3	2	1	3,3
Estantes para periódicos	4	2	3	3	3	3	1	1	2	1	3,2
Computadores para usuários	2	...	2	3	2	2	2	2	1	2	3,1
Área disponível para acervo	2	4	3	4	3	2	2	2	2	1	3,1
Acessibilidade	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3
Escaneadores para usuários	...	4	4	2	1	2	1	1	1	1	2,9
Área para equipe técnica	1	4	3	3	1	2	2	1	2	1	2,9
Equipamento antifurto	4	3	3	3	5	1	1	1	1	2	2,7
Área para estudo em grupo	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2,5
Nível de ruído	1	3	2	2	3	3	1	1	2	1	2,4
Área para estudo individual	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2,4
Recursos financeiros	1	2	3	2	1	3	1	2	2	1	2,3
Sistema contra incêndio	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2,2
Média por biblioteca	2,9	2,9	2,9	2,7	2,6	2,3	2,2	2	2	1,4	

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: 1 Péssimo; 2 Ruim; 3 Regular; 4 Boa; 5 Excelente; ... dado numérico não disponível.

4.6 INSTITUTO FEDERAL DO CEARÁ

4.6.1 Perfil dos respondentes

Dos 16 respondentes, 88% é do sexo feminino, 81% é bibliotecário, 69% é

responsável pela biblioteca, 81% possui especialização, 50% possui entre 31 a 40 anos de idade e 56% possui de um a três anos na instituição.

4.6.2 Serviços de atenção ao usuário

TABELA 23 – Serviços oferecidos nas bibliotecas Instituto Federal do Ceará

Serviços principais para uma biblioteca mista	Iguatu	Limoeiro do Norte	Tianguá	Camocim	Fortaleza	Tauá	Cratêus	Paracuru	Quixadá	Aracati	Canindé	Crato	Acarauá	Caucaia	Juazeiro do Norte	Jaguaribe	Umirim	Total	% de serviços oferecidos pelas bibliotecas
Acesso livre à Internet para usuários	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	100%
Empréstimo de livros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	100%
Consulta local ao acervo geral	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	16	94%
Catálogo na publicação (ficha catalográfica)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	15	88%
Página web	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	14	82%
Renovação pela Internet	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	14	82%
Reserva pela Internet	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	14	82%
Biblioteca digital de trabalhos acadêmicos	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	13	76%
Levantamento bibliográfico	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	13	76%
Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	13	76%
Treinamento de usuários (Capacitação)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	13	76%
Serviço de divulgação de novas aquisições	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	12	71%
Boletim de alerta	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	24%
Comutação bibliográfica	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6%
Empréstimo entre bibliotecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
% de serviços oferecidos por cada biblioteca	87	87	87	80	80	80	73	73	73	67	67	67	60	60	60	53	20		

Fonte: Elaborado pelo autor.

O grupo de indicadores “Serviços de atenção ao usuário” é dividido em prestação de serviços e funcionamento. Os serviços de empréstimo de livros e de acesso livre à Internet para usuários são oferecidos por todos os *campi*. Alguns *campi* citam outros serviços que realizam além dos que constam no parâmetro. O *campus* Caucaia realiza o serviço de ações culturais e o *campus* Juazeiro do Norte disponibiliza a Biblioteca Virtual Universitária (BVU), o auditório e ambiente para estudo individual e em grupo.

Todas as bibliotecas com exceção de Jaguaribe e Umirim oferecem 60% ou mais dos serviços possíveis, o básico para uma biblioteca mista, e nenhuma oferece todos os serviços, nível exemplar, como demonstrado na tabela 23.

No IFCE todos os *campi* possuem o atendimento básico de cinco dias por semana

e 12 horas diárias ininterruptas com exceção do *campus* Paracuru que não atende nenhum dos critérios deste indicador. Os *campi* do IFCE não possuem atendimento exemplar seis dias/semana ou mais e mais de 12 horas diárias ininterruptas.

4.6.3 Recursos informacionais

O grupo de indicadores “recursos informacionais” foi dividido em dois indicadores, o de livros da coleção e o da informatização do acervo. Como demonstrado na tabela 24, todas as bibliotecas, com exceção de Juazeiro do Norte e Paracuru, estão com nível acima do básico em relação a livros por aluno. Os *campi* Canindé, Limoeiro do Norte, Tauá e Tianguá estão com mais de 10 livros por aluno.

TABELA 24 – Livros por aluno e por professor Instituto Federal do Ceará

Campi pesquisados do Instituto Federal do Ceará	Total			Livros por	
	Livros	Alunos	Professores	Aluno	Professor
Tianguá	3635	183	22	19,86	165,23
Tauá	3751	277	18	13,54	208,39
Canindé	9894	904	51	10,94	194,00
Limoeiro do Norte	16949	1612	57	10,51	297,35
Iguatu	15907	1655	75	9,61	212,09
Crato	7911	1066	52	7,42	152,13
Crateús	7069	1040	40	6,80	176,73
Umirim	1462	215	19	6,80	76,95
Jaguaribe	3438	580	22	5,93	156,27
Acaraú	6141	1196	44	5,13	139,57
Fortaleza	40175	8697	227	4,62	176,98
Camocim	2302	523	19	4,40	121,16
Aracati	5909	1367	39	4,32	151,51
Caucaia	2409	567	31	4,25	77,71
Quixadá	5521	1768	50	3,12	110,42
Juazeiro do Norte	6153	2109	82	2,92	75,04
Paracuru	132	300	3	0,44	44,00

Fonte: Elaborado pelo autor.

No IFCE, as bibliotecas de quatro *campi* não possuem o nível exemplar de livros por professor, dos *campi* Caucaia, Juazeiro do Norte, Paracuru e Umirim, elas possuem apenas o nível básico em relação ao número de livros por professor.

Os *campi* Acaraú, Crato, Fortaleza, Juazeiro do Norte, Limoeiro do Norte, Tauá, Tianguá, Umirim possuem política de desenvolvimento de coleções e praticam efetivamente a política. Aracati e Camocim possuem política, mas não a praticam e os demais *campi* não possuem política de desenvolvimento de coleções.

As bibliotecas do IFCE utilizam o sistema Sophia biblioteca. Nas bibliotecas dos *campi* Acaraú, Canindé, Crato e Jaguaribe o catálogo ainda não está totalmente informatizado, as outras possuem o acervo totalmente informatizado.

Nos *campi* Aracati, Canindé, Iguatu e Juazeiro do Norte as bibliotecas mantêm alguns exemplares dos livros do PNLD apenas para consulta, o *campus* Tauá possui livros didáticos do PNLD e faz toda a gestão destes livros e os *campi* Acaraú, Camocim, Caucaia, Crateús, Crato, Fortaleza, Jaguaribe, Limoeiro do Norte, Paracuru, Quixadá, Tianguá e Umirim não possuem nenhum livro do PNLD.

4.6.4 Recursos físicos e materiais

TABELA 25 – Espaços destinados para o estudo Instituto Federal do Ceará

Campi pesquisados do Instituto Federal do Ceará	Cabines para o estudo			Total de alunos
	Grupo	Individual	Total	
Crato	3	35	170	1066
Juazeiro do Norte	5	-	150	2109
Quixadá	3	1	112	1768
Fortaleza	7	52	90	8697
Iguatu	2	20	63	1655
Crateús	3	10	50	1040
Tianguá	2	12	45	183
Tauá	2	10	44	277
Limoeiro do Norte	8	6	38	1612
Aracati	5	4	32	1367
Caucaia	6	-	31	567
Jaguaribe	1	3	24	580
Paracuru	2	10	22	300
Camocim	-	4	20	523
Canindé	-	10	10	904
Umirim	-	-	10	215
Acaraú	10	10	-	1196

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: - dado numérico igual a zero, não resultante de arredondamento.

Os *campi* Tianguá e Camocim possuem nível básico em relação ao número de cabines para estudo em grupo. Como demonstrado na tabela 25, os *campi* Tauá, Caucaia e Acaraú possuem nível básico em relação aos assentos para estudo individual e apenas Tianguá possui nível exemplar. No indicador que considera assentos totais, os *campi* Tianguá, Tauá e Caucaia, atendem o nível exemplar e possuem pelo menos um assento por seis alunos. O *campus* Tianguá foi o melhor em todos os comparativos do IFCE relacionados a assentos

nas bibliotecas, mas é o *campus* que possui o menor número de alunos de acordo com os dados obtidos com o IFCE.

TABELA 26 – Computadores e acesso à Internet na biblioteca do Instituto Federal do Ceará

Campi pesquisados do Instituto Federal do Ceará	Total		Alunos por computador
	Alunos	Computadores	
Tianguá	183	5	37
Tauá	277	6	46
Paracuru	300	6	50
Crateús	1040	20	52
Crato	1066	15	71
Caucaia	567	7	81
Jaguaribe	580	6	97
Umirim	215	2	108
Camocim	523	4	131
Juazeiro do Norte	2109	16	132
Limoeiro do Norte	1612	12	134
Iguatu	1655	11	150
Quixadá	1768	11	161
Canindé	904	5	181
Aracati	1367	6	228
Acaraú	1196	4	299
Fortaleza	8697	20	435

Fonte: Elaborado pelo autor.

As bibliotecas do IFCE possuem acesso livre à Internet e dispõe de rede sem fio, com exceção de Acaraú e Umirim. A biblioteca do *campus* Tianguá possui o nível básico de computadores por alunos, as outras bibliotecas não atendem este indicador dos parâmetros, como pode ser visto na tabela 26.

4.6.5 Recursos humanos

Além de bibliotecários, auxiliares de biblioteca, auxiliares de administração e assistentes em administração, foram citados outros profissionais nas bibliotecas do IFCE. O *campus* Jaguaribe possui um servidor cedido pela prefeitura, Juazeiro do Norte possui um vigilante e Limoeiro do Norte e Tianguá possuem um funcionário terceirizado. Na tabela 27 é demonstrado o quantitativo de servidores na biblioteca e se destaca nesse quesito o *campus* Fortaleza que possui 15 servidores na sua biblioteca e Jaguaribe é o destaque negativo pois não possui nenhum bibliotecário.

TABELA 27 – Recursos Humanos Instituto Federal do Ceará

Campi pesquisados do Instituto Federal do Ceará	Recursos Humanos			Total
	Bibliotecário	Aux. biblioteca	Aux., Ass. de Adm. e outros	
Fortaleza	5	3	7	15
Iguatu	2	3	4	9
Crateús	2	2	4	8
Umirim	1	3	4	8
Crato	2	-	4	6
Limoeiro do Norte	2	2	2	6
Juazeiro do Norte	2	1	2	5
Aracati	1	3	-	4
Canindé	2	2	-	4
Caucaia	1	2	1	4
Jaguaribe	-	3	1	4
Quixadá	1	2	1	4
Acaraú	2	1	-	3
Camocim	1	1	1	3
Tauá	1	2	-	3
Tianguá	1	2	-	3
Paracuru	1	-	-	1

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: - dado numérico igual a zero, não resultante de arredondamento.

TABELA 28 – Servidores por aluno Instituto Federal do Ceará

Campi pesquisados do Instituto Federal do Ceará	Alunos por	
	Bibliotecário	Auxiliar de biblioteca
Tianguá	183	92
Umirim	215	72
Tauá	277	139
Paracuru	300	-
Canindé	452	452
Crateús	520	520
Camocim	523	523
Crato	533	-
Caucaia	567	284
Acaraú	598	1196
Limoeiro do Norte	806	806
Iguatu	828	552
Juazeiro do Norte	1055	2109
Aracati	1367	456
Fortaleza	1739	2899
Quixadá	1768	884
Jaguaribe	-	193

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: - dado numérico igual a zero, não resultante de arredondamento.

Os *campi* Iguatu, Juazeiro do Norte e Limoeiro do Norte possuem o nível básico

do indicador alunos por bibliotecário. Os *campi* Acaraú, Camocim, Canindé, Caucaia, Crateús, Crato, Paracuru, Tauá, Tianguá e Umirim possuem o nível exemplar de alunos por bibliotecário, possuem menos de 600 alunos por bibliotecário.

Os *campi* Aracati, Camocim, Canindé, Crateús e Iguatu possuem nível básico de alunos por auxiliar de biblioteca, possuem menos de 600 alunos por auxiliar de biblioteca, e os *campi* Caucaia, Jaguaribe, Tauá, Tianguá e Umirim possuem o nível exemplar de alunos por auxiliar de biblioteca.

Na tabela 28 no comparativo aluno por bibliotecário o *campus* Jaguaribe não possui bibliotecário e no comparativo aluno por auxiliar de biblioteca Paracuru e Crato não possuem auxiliar de biblioteca.

4.6.6 Avaliação das bibliotecas na perspectiva do respondente

TABELA 29 – Avaliação da infraestrutura e dos recursos Instituto Federal do Ceará

	Juazeiro do Norte	Crato	Tauá	Acaraú	Quixadá	Fortaleza	Jaguaribe	Tianguá	Canindé	Iguatu	Limoeiro do Norte	Crateús	Caucaia	Aracati	Camocim	Umirim	Média por indicador
Estantes para livros	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3,9
Estantes para periódicos	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	3,9
Temperatura	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3,9
Umidade	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3,9
Iluminação	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3,8
Computadores para usuários	5	4	4	...	4	5	3	4	4	4	4	2	4	3	3	1	3,6
Área disponível para acervo	5	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	...	2	3,5
Rede elétrica/hidráulica	5	4	4	...	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3,5
Área para equipe técnica	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	2	2	2	3,4
Área para estudo individual	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	1	3	3	2	3,3
Equipamento antifurto	1	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	1	1	3,2
Recursos humanos	2	5	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3,2
Escaninhos para usuários	5	4	...	5	3	5	2	3	4	3	2	3	1	1	3	2	3,1
Acessibilidade	4	3	4	3	3	3	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	3,1
Área para estudo em grupo	5	5	4	4	4	3	3	4	1	2	3	3	2	3	1	2	3,1
Sistema contra incêndio	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	1	2	2,9
Nível de ruído	4	3	3	4	3	3	4	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2,6
Recursos financeiros	2	4	3	4	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	1	2	2,6
Média por biblioteca	4,3	4,2	4,1	3,9	3,8	3,6	3,6	3,6	3,2	3,2	3,1	3	2,8	2,6	2,6	2,3	

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: 1 Péssimo; 2 Ruim; 3 Regular; 4 Boa; 5 Excelente; ... dado numérico não disponível.

As estantes para livros e periódicos estão entre regular e boa para os respondentes do IFCE, ou seja, as bibliotecas do IFCE possuem estantes quase suficientes

para o acervo de livros e periódicos, a média da avaliação é de 3,9. Os recursos financeiros (2,6), sistema contra incêndio (2,9) e o nível de ruído da biblioteca (2,9) estão entre ruim e regular e precisam melhorar.

A qualidade das bibliotecas dos *campi* Juazeiro do Norte (4,3), Crato (4,2) e Tauá (4,1) estão entre boas e excelentes de acordo com a avaliação feita pelos respondentes e os *campi* Caucaia (2,8), Aracati (2,6), Camocim (2,6) e Umirim (2,3) precisam melhorar, pois estão entre ruim e regular, conforme demonstrado na tabela 29.

4.7 COMPARAÇÃO ENTRE OS INSTITUTOS

TABELA 30 – Comparação dos Institutos em relação aos serviços oferecidos

	IFG	IFSP	IFCE	IFSC	Total	% de serviços oferecidos pelos Institutos
Empréstimo de livros	8	22	17	18	65	98%
Consulta local ao acervo geral	8	23	16	18	65	98%
Renovação pela Internet	8	21	14	18	61	92%
Acesso livre à Internet para usuários	8	20	17	16	61	92%
Reserva pela Internet	8	20	14	17	59	89%
Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos	7	20	13	16	56	85%
Catálogo na publicação (ficha catalográfica)	8	20	15	11	54	82%
Treinamento de usuários (Capacitação)	8	17	13	16	54	82%
Levantamento bibliográfico	7	19	13	14	53	80%
Serviço de divulgação de novas aquisições	6	16	12	13	47	71%
Página web	7	12	14	10	43	65%
Biblioteca digital de trabalhos acadêmicos	2	8	13	3	26	39%
Boletim de alerta	4	8	4	2	18	27%
Empréstimo entre bibliotecas	8	5	0	1	14	21%
Comutação bibliográfica	2	7	1	0	10	15%
% de serviços oferecidos por cada instituto	83%	69%	69%	64%		

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os serviços mais oferecidos no geral dos Institutos são os serviços de empréstimo de livros e a consulta local ao acervo. No IFSP o serviço mais oferecido é o serviço de consulta local ao acervo. No IFCE o empréstimo de livros e o acesso livre à Internet para usuários são os serviços mais utilizados e uma das bibliotecas não possui o serviço de consulta local ao acervo. O IFG é o instituto que mais oferece serviços, 83% dos serviços são oferecidos nas

bibliotecas do IFG. O IFSC, IFSP e IFCE oferecem quantidade percentual muito parecida de serviços, respectivamente, 64%, 69% e 69%, conforme demonstrado na tabela 30.

Becker e Faqueti (2016) fizeram um levantamento dos serviços realizados nas bibliotecas da RFEPCT, e o empréstimo de livros (chamado por Becker e Faqueti de empréstimo domiciliar) e a consulta local ao acervo geral (chamado por Becker e Faqueti de consulta ao acervo on-line), são os serviços realizados por mais bibliotecas, o que vai ao encontro dos dados encontrados nessa pesquisa, pois praticamente todas as bibliotecas do IFG, IFSC, IFSP e IFCE realizam estes serviços.

Sobre o horário de atendimento das bibliotecas o IFG possui o maior tempo de atendimento, 50% de suas bibliotecas atendem seis dias/semana ou mais e mais de 12 horas diárias ininterruptas, no IFSP 4% e no IFSC e IFCE nenhuma biblioteca atende esse indicador. No IFSP 96% das bibliotecas atendem cinco dias/semana e 12 horas diárias ininterruptas, no IFSC e IFCE 94% e no IFG 38%. No geral 91% das bibliotecas atendem cinco dias/semana e 12 horas diárias ininterruptas, nível básico para uma biblioteca mista, 8% atendem seis dias/semana ou mais por pelo menos 12 horas diárias ininterruptas e 5% não atendem cinco dias por semana ou/e não atende 12 horas diárias ininterruptas.

TABELA 31 – Comparação dos Institutos em relação aos livros por aluno e por professor

	Livros por aluno	Livros por professor
Instituto Federal de Goiás	15,0	128,6
Instituto Federal de São Paulo	6,7	87,8
Instituto Federal do Ceará	5,8	163,1
Instituto Federal de Santa Catarina	4,7	122,5

Fonte: Elaborado pelo autor.

Considerando o número total de livros dos Institutos pelo total de alunos dos Institutos, o IFG possui o maior número de livros por aluno e o IFCE possui o maior número de livros por professor, conforme demonstrado na tabela 31. Todos os Institutos no geral possuem o número básico para os parâmetros livro por professor e livros por alunos. No nível exemplar apenas o IFG possui o nível exemplar de livros por aluno, 10 exemplares por aluno, e todas atendem o nível exemplar de livros por professor, com exceção do IFSP.

TABELA 32 – Comparação dos Institutos em relação a informatização do acervo

	IFG	IFSC	IFSP	IFCE
Catálogo do acervo totalmente informatizado	100%	100%	91%	76%
Catálogo do acervo parcialmente informatizado	0%	0%	4%	24%
Não possui catálogo informatizado do acervo	0%	0%	4%	0%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Na tabela 32 é possível perceber que a maioria das bibliotecas dos Institutos possui o catálogo totalmente ou ao menos parcialmente informatizado, respectivamente nível

exemplar e básico do parâmetro. O IFG, IFSC e IFCE utilizam o SophiA como softwares de automação de bibliotecas e o IFSP utiliza o Pergamum. Apenas 4% das bibliotecas não possui o catálogo informatizado do acervo, é o caso de uma das bibliotecas do IFSP, o *campus* foi inaugurado em 2017 e os servidores não tiveram condições ainda de catalogar o acervo no Pergamum.

TABELA 33 – Comparação dos Institutos em relação Livros didáticos do Programa Nacional do Livro Didático (PNLD) no acervo

	IFCE	IFSC	IFSP	IFG
Mantém alguns exemplares para consulta	24%	15%	43%	50%
Possui exemplares e faz toda a gestão dos livros	5%	21%	5%	12%
Não possui nenhum livro do PNLD	71%	64%	52%	38%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Em relação aos livros didáticos do PNLD na biblioteca, é possível perceber na tabela 33 que os Institutos possuem bibliotecas que fazem a gestão destes livros. O IFCE é o instituto que possui menos livros do PNLD, 71% das bibliotecas do instituto cearense não possuem e nem realiza a gestão destes livros e apenas 6% deles possui exemplares e faz toda a gestão. O IFG é o que possui mais livros, 50% das bibliotecas mantêm algum exemplar destes livros e cerca de 12% delas possuem exemplares e realizam a gestão destes livros.

TABELA 34 – Comparação dos Institutos em relação a política de desenvolvimento de coleções

	IFSP	IFSC	IFG	IFCE
Possui e prática	95%	86%	50%	47%
Possui, mas não prática	5%	14%	0%	12%
Não possui	0%	0%	50%	41%

Fonte: Elaborado pelo autor.

O IFSP é o melhor no indicador da política de desenvolvimento de coleções, praticamente todas suas bibliotecas possuem e praticam a política. A prática da política é institucionalizada no IFSP e no IFSC, que também possui excelentes números relacionados à política, como demonstrado na tabela 34. No IFG e IFCE é preciso melhorar este indicador pelo menos 50% das bibliotecas destes Institutos não possuem e/ou não praticam a política de desenvolvimento de coleções.

O IFG possui 58 computadores em todas as suas bibliotecas para um total de 4000 alunos, cerca de 59 computadores por aluno, é o melhor nesse indicador, como demonstrado na tabela 35. Considerando individualmente as bibliotecas, praticamente em toda a quantidade de computadores é insuficiente, no IFG os *campi* Inhumas e Jataí possuem nível básico, no IFSP nenhuma biblioteca alcançou o nível básico deste indicador, no IFSC o *campus* Capivari possui o nível básico de computadores e o os *campi* Ilha Solteira e Pirituba o nível exemplar de computadores e no IFCE o *campus* Tianguá possui o nível básico. No

IFG e no IFCE 88% das bibliotecas possuem acesso livre à Internet e dispõe de rede sem fio. No total, 86% das bibliotecas possuem acesso livre à Internet e dispõe de rede sem fio.

TABELA 35 – Comparação dos Institutos em relação aos computadores e o acesso à Internet

	Computadores	Alunos por computador	Possuem acesso livre à Internet e dispõe de rede sem fio	Número de alunos
Inst. Fed. Goiás	58	69	88%	4000
Inst. Fed. São Paulo	160	99	86%	15801
Inst. Fed. Ceará	156	154	88%	24059
Inst. Fed. Santa Catarina	84	330	83%	27725

Fonte: Elaborado pelo autor.

Becker e Faqueti (2016) realizaram um levantamento geral da quantidade de profissionais das bibliotecas da Rede Federal, e a partir deste levantamento encontraram os seguintes números de bibliotecários atuando nas bibliotecas: 52% das bibliotecas possuíam um bibliotecário; 37% possuíam dois bibliotecários; 2,8% possuíam três bibliotecários; 2,8% possuíam quatro bibliotecários; 1,6% possuíam cinco bibliotecários; 1,9% não possuíam bibliotecários. Esses dados vão ao encontro dos dados encontrados nos Institutos pesquisados nesse estudo. No estudo realizado 41% das bibliotecas possuem um bibliotecário, 45% possuem dois bibliotecários, 6% possuem zero bibliotecário, 3% possuem três bibliotecários, 2% possuem quatro bibliotecários e 3% possuem cinco bibliotecários.

Becker e Faqueti (2016) expressam, também, no panorama que realizaram que há uma grande quantidade de estagiários trabalhando nas bibliotecas da RFEPCT mais inclusive do que auxiliares de biblioteca, mas neste estudo foi citado apenas um estagiário pelos Institutos pesquisados, que foi um estagiário em Administração do *campus* Jataí do IFG.

TABELA 36 – Comparação dos Institutos em relação aos servidores por aluno

	Alunos por Bibliotecário	Alunos por auxiliar de biblioteca	Número de alunos
Instituto Federal de Goiás	250	211	4000
Instituto Federal de São Paulo	687	608	15801
Instituto Federal de Santa Catarina	711	815	27725
Instituto Federal do Ceará	891	752	24059

Fonte: Elaborado pelo autor.

A tabela 36 considera o total de bibliotecários e de auxiliares de biblioteca pelo total do número de alunos dos *campi* respondentes de cada instituto. O IFG possui o menor número de alunos por bibliotecário e por auxiliar de biblioteca. Com base nos dados demonstrados na tabela 36, percebe-se que todos os Institutos possuem o básico de alunos por bibliotecários e apenas o IFG o nível exemplar, em relação ao número de alunos por auxiliar de biblioteca,

o IFG alcançou o nível exemplar e os demais não possuem nem o nível básico, um auxiliar de biblioteca por 600 alunos.

Neste mesmo indicador, alunos por bibliotecário e por auxiliar de biblioteca, o IFG também continua sendo o melhor. Todas as bibliotecas do IFG possuem nível exemplar em relação ao número de alunos por bibliotecário e todas possuem ao menos o nível básico de alunos por auxiliar de biblioteca. O IFSP possui muitas bibliotecas com ao menos o nível básico de número de alunos por bibliotecário, 95% das bibliotecas, sendo que mais de 80% destas estão no nível exemplar. O IFSC possui apenas 20% das bibliotecas no nível exemplar em relação à quantidade de alunos por bibliotecário e 13% em relação ao número de auxiliares de biblioteca por aluno.

TABELA 37 – Avaliação geral da infraestrutura e dos recursos dos Institutos

	IFCE	IFSC	IFG	IFSP	Média dos serviços
Estantes para livros	4,3	4,6	4,0	3,0	4,0
Iluminação	3,9	4,1	3,9	3,4	3,8
Estantes para periódicos	4,3	4,3	3,6	2,9	3,8
Rede elétrica/hidráulica	3,7	4,1	3,9	2,9	3,7
Umidade	4,0	3,9	3,0	3,3	3,6
Computadores para usuários	3,6	4,3	3,2	2,6	3,4
Temperatura	4,1	3,6	2,6	3,0	3,3
Área disponível para acervo	3,7	3,4	3,7	2,4	3,3
Recursos humanos	3,0	3,7	2,7	3,3	3,2
Escaneadores para usuários	2,8	3,7	3,0	2,3	3,0
Acessibilidade	3,3	2,7	3,1	2,6	2,9
Área para estudo em grupo	3,6	2,8	3,0	2,0	2,9
Área para equipe técnica	3,6	2,9	2,7	2,0	2,8
Nível de ruído	2,9	2,9	2,6	2,6	2,8
Área para estudo individual	3,4	2,8	3,0	1,7	2,7
Sistema contra incêndio	3,4	2,9	2,3	2,0	2,7
Equipamento antifurto	3,3	2,2	1,4	3,0	2,5
Recursos financeiros	2,7	2,7	2,1	2,1	2,4
Média Geral	3,5	3,4	3,0	2,6	

Fonte: Elaborado pelo autor.

Notas: 1 Péssimo; 2 Ruim; 3 Regular; 4 Boa; 5 Excelente.

O quantitativo de estantes para livros é um dos itens mais bem avaliados, ou seja, as bibliotecas possuem número suficiente de estantes para alocação de livros na perspectiva do respondente, como demonstrado na tabela 37. Os respondentes do IFCE são os que avaliaram melhor as suas bibliotecas, mas se compararmos todos os dados em relação ao IFCE ele não está melhor em nenhum dos indicadores. Os recursos financeiros e os equipamentos antifurto foram os piores itens avaliados nessas bibliotecas.

Becker e Faqueti (2016), em estudo sobre o panorama de todas as bibliotecas da RFEPCT, afirmam que apenas 50% das bibliotecas são acessíveis. Desta forma, a metade das bibliotecas não é acessível, dados alarmantes que condiz com os dados encontrados nos Institutos pesquisados, a acessibilidade foi avaliada em 2,9, entre ruim e regular.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Neste capítulo procuraremos apresentar discussões, resultados apresentados e as principais conclusões deste estudo. Este estudo teve como objetivo avaliar as bibliotecas mistas dos Institutos da Rede Federal de Educação, Ciência e Tecnologia quanto aos seus serviços, recursos humanos, recursos físicos, recursos materiais e recursos informacionais, com vistas a gerar subsídios para uma melhor gestão de bibliotecas no Brasil. Analisamos para tal, quatro Institutos Federais, o Instituto Federal de Goiás, o Instituto Federal de Santa Catarina, o Instituto Federal de São Paulo e o Instituto Federal do Ceará. Este estudo procurou verificar a existência de parâmetros para avaliação de bibliotecas mistas e aspectos referentes aos serviços oferecidos, horário de atendimento, aos recursos informacionais, aos recursos físicos e materiais aos recursos humanos alocados nas bibliotecas em atividades regulares e os seus respectivos cargos além de verificar a percepção do servidor respondente em relação às condições da biblioteca que trabalha.

Realizou-se em primeiro lugar uma revisão de literatura, que contempla a questão das bibliotecas escolares universitárias e mistas e a questão da avaliação das bibliotecas, onde foram analisadas formas de se avaliar no Brasil e no exterior. Nesta mesma revisão foi feito uma pesquisa para verificar a existência de parâmetros para a avaliação de bibliotecas mistas e não foi encontrado na literatura um parâmetro voltado para bibliotecas mistas. Dessa forma, a partir dos parâmetros para bibliotecas escolares (GEBE-CFB, 2010) e dos parâmetros para bibliotecas universitárias (LUBISCO, 2011), foram criados parâmetros para a avaliação de bibliotecas mistas.

Averiguamos neste estudo que a maioria dos serviços é oferecida pelas bibliotecas dos Institutos pesquisados, mas serviços como biblioteca digital de trabalhos acadêmicos, boletim de alerta, comutação bibliográfica, empréstimo entre bibliotecas, página web e serviço de divulgação de novas aquisições precisam ser oferecidos com mais frequência e para isso é necessário que os Institutos estejam organizados de formas sistêmica, através de Sistemas de Biblioteca e que estes criem políticas institucionais que incentivem a realização destes serviços, principalmente os serviços de biblioteca digital de trabalhos acadêmicos e o serviço de empréstimo entre bibliotecas que são mais dependentes de algo institucionalizado, é preciso também a contratação de mais servidores e capacitação destes para que eles possam conhecer e oferecer mais serviços.

Os serviços empréstimo de livros e consulta local ao acervo são oferecidos basicamente por todas as bibliotecas. A renovação, a reserva pela Internet e o acesso livre a Internet são serviços oferecidos por praticamente todas as bibliotecas, o que acompanha o aumento crescente do acesso à Internet no Brasil.

Em relação ao horário de atendimento nas bibliotecas a maioria atende cinco dias por semana e por pelo menos 12 horas diárias ininterruptas. É necessária a ampliação do atendimento, pois as bibliotecas precisam funcionar seis dias na semana e para isso é necessário a contratação de mais servidores para ter quantitativo suficiente para atuar também aos sábados.

A maioria das bibliotecas possui e pratica a política de desenvolvimento de coleções, principalmente no IFSP e IFSC, mas no IFG e IFCE é preciso de uma valorização, criação e divulgação a nível institucional da política de desenvolvimento de coleções, pois muitas bibliotecas nem possuem política de desenvolvimento de coleções nesses dois Institutos. No geral as bibliotecas possuem número suficiente de livros por aluno e por professor, mas é necessária uma avaliação mais qualitativa do acervo, que só seria possível de ser realizada através de um comparativo título a título de livro com os cursos oferecidos e a bibliografia do Projeto Pedagógico de Curso.

A maioria das bibliotecas dos Institutos possui o catálogo totalmente ou ao menos parcialmente informatizado. O IFG, IFSC e IFCE utilizam o SophiA como softwares de automação de bibliotecas e o IFSP utiliza o Pergamum, ambos estão entre os melhores softwares do Brasil e são utilizados por muitas bibliotecas no país de acordo com Viana (2016). A automatização do acervo é algo imprescindível, por isso é necessário que assim como o IFSC e IFG, o IFSP e o IFCE precisam ter 100% do catálogo do acervo totalmente informatizado.

O espaço físico da biblioteca, especificamente os espaços para estudo em grupo e espaços para estudo individual possuem informações inconsistentes, algumas bibliotecas colocaram que possuem cabines para estudo em grupo e assentos para estudo individual, mas não inseriram o total de assentos na biblioteca, em outras bibliotecas esse total corresponde a valores que não condizem com o número que indicaram de assentos em grupo e individual, no geral os dados estão incoerentes. Para possuir esta informação com mais fidedignidade é necessário ir à biblioteca e verificar corretamente quantos espaços destinados para estudo em grupo e individual as bibliotecas possuem. De qualquer forma, pelas informações obtidas é possível perceber que há uma carência de espaços físicos nas bibliotecas, elas possuem pouco espaço destinado ao estudo em grupo e individual. A média das avaliações feitas pelo servidor que respondeu o questionário em relação à área para estudo em grupo é abaixo de regular, 2,9 de média, assim como o espaço para área técnica, 2,8 de média, e a área para estudo individual, 2,7 de média, ou seja, é necessária a ampliação dos espaços destinados para a biblioteca.

Percebe-se a necessidade de aquisição de mais computadores para utilização dos usuários. Na avaliação dos respondentes esse item ficou acima de regular e abaixo de bom

(média de 3,4) e as bibliotecas não atendem os requisitos desse indicador, conforme dados apresentados.

As bibliotecas dos Institutos possuem poucos computadores, e poucas bibliotecas atendem o nível básico para uma biblioteca mista, um computador por 40 alunos, mas a maioria delas possui acesso livre à Internet e dispõem de rede sem fio.

O processo de construção de uma biblioteca mista precisa ser realizado com o foco nos seus usuários e não simplesmente no acervo, considerando que a biblioteca é um ambiente de aprendizagem e troca de saberes, e não simplesmente um depósito de livros. (Fragoso, 2002)

Na visão dos respondentes os recursos humanos dos Institutos são considerados de regular para bom, possuem uma média de avaliação de 3,2. As bibliotecas dos Institutos pesquisados possuem poucos profissionais de outros setores, como assistentes e auxiliares em administração ou até mesmo terceirizados ou estagiários, algo que é muito comum nas bibliotecas brasileiras, mas que não deve acontecer. Bibliotecas devem possuir profissionais especializados para executar as funções da biblioteca, ou seja, bibliotecas precisam ter bibliotecários e profissionais auxiliares de biblioteca.

Considerando os parâmetros para avaliação de bibliotecas mistas, no geral apenas o IFG possui nível exemplar de bibliotecários e de auxiliares de biblioteca por aluno, o que demonstra que os demais Institutos necessitam contratar mais profissionais da área para a melhoria da qualidade dos seus serviços prestados e a ampliação do atendimento nas bibliotecas.

A percepção dos servidores respondentes em relação as condições da biblioteca que trabalha não são boas e isso é um sinal de que as coisas realmente precisam melhorar. Em uma escala de 1 a 5 onde 1 é péssimo e 5 é excelente, apenas as estantes para livros teve uma avaliação boa (4), ou seja, apenas o espaço destinado para as estantes foi considerado bom para os respondentes. A média geral de tudo foi de 3,1, regular, e acessibilidade, área para estudo em grupo, área para equipe técnica, nível de ruído, área para estudo individual, sistema contra incêndio, equipamento antifurto e os recursos financeiros foram avaliados abaixo de regular e merecem uma atenção especial.

Outro problema destas bibliotecas é a falta de equipamento antifurto e a falta de sistema contra incêndio. O equipamento antifurto previne perdas questão muito importante para as bibliotecas. O acervo de biblioteca conta com diversos materiais como livros, periódicos, cartazes, troféus, livros gravados em áudio, normas técnicas, material multimídia, obras raras, teses e dissertações, etc. e por vezes, conta com itens valiosos e únicos e protegê-los pode se tornar uma tarefa exaustiva quando as bibliotecas não dispõem de ferramentas próprias.

O sistema contra incêndio é imprescindível em uma biblioteca, pois um incêndio pode acabar com todo um acervo bibliográfico e com a biblioteca.

O item recursos financeiros recebeu a pior nota, em média 2,4. As bibliotecas precisam adquirir livros anualmente, precisam também de equipamentos para a melhoria do conforto térmico, computadores para os usuários, sistema contra incêndio, equipamento antifurto e tantas outras coisas para o conforto do usuário, conservação e preservação do acervo e sem recursos financeiros é impossível que as bibliotecas consigam trabalhar de maneira adequada e sem recursos financeiros é inviável a melhoria das bibliotecas.

Os Sistemas de Bibliotecas são essenciais para que não haja disparidades entre as bibliotecas dos Institutos. Porém os quatro Institutos pesquisados possuem Sistemas de Bibliotecas, mas não oferecem serviços de forma igualitária, não possuem número de servidores e livros por aluno e por professor de forma igual e não possuem horário de atendimento igual entre outras coisas que não estão sendo realizada de forma isonômica. Em relação aos Sistemas de Bibliotecas ficam algumas questões que nesse estudo não foi possível esclarecer: Os Sistemas possuem autonomia para distribuição de recursos humanos e financeiros para as bibliotecas? Os sistemas realizam aquisição de acervo de forma planejada ou institucionalizada? A distribuição dos recursos para as bibliotecas é feita de forma igualitária nos *campi*?

Uma das grandes limitações deste estudo está na sua reduzida amostra: quatro Institutos de um total de 38 Institutos. Desta forma, as conclusões deste estudo aplicam-se apenas a esta mesma população, tratando-se por isso de um estudo exploratório. Outra limitação do estudo é não ter conseguido obter os dados gerais dos Institutos do mesmo período, o ideal é que dados como acervo, números de alunos, número de servidores e outros dados das bibliotecas fossem todos referente a um mesmo mês, no IFSP por exemplo os dados referentes ao acervo são de setembro de 2017 e o número de alunos matriculados se refere a dezembro de 2016.

Este estudo procurou conhecer as condições de funcionamento das bibliotecas dos Institutos a partir da aplicação de questionário aos servidores das bibliotecas e através de dados obtidos através do *site* dos Institutos e do Portal da Transparência do governo federal. Consideramos que a opinião do usuário da biblioteca ajudaria muito na compreensão da qualidade da biblioteca e a observação do funcionamento destas bibliotecas poderia esclarecer algumas questões, como a questão dos espaços para estudo individual e em grupo e outros.

Referências

- ALBUQUERQUE, Regina Lucia Azevedo de. **Repositório de instituições de ensino superior**: composição de políticas para a sua criação. 2013. 134 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2013.
- ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Londrina: Eduel, 2003.
- ALMEIDA, Jobson Louis Santos de. **A biblioteca como organização aprendente**: o desenvolvimento de competências em informação no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. 2015. 123 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Organizações Aprendentes) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015.
- ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Briquet de Lemos Livros, 2005.
- ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES. **LibQUAL+®**. Disponível em: <<https://www.libqual.org/home>>. Acesso em: 03 set. 2017
- ATKINSON, Jeremy; GRAHAM, Walton. Establishing quality in university libraries: role of external frameworks. **New Review of Academic Librarianship** v. 23, n.1, p. 1-5, 2017
- BANDEIRA, Lígia Almeida do Nascimento. **Cooperação em bibliotecas acadêmicas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE)**. 2013. 113f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2013.
- BECKER, Caroline da Rosa Ferreira, FAQUETI, Marouva Fallgatter, MOREIRA. **Panorama das bibliotecas da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica**: um olhar sobre a gestão. Blumenau: Instituto Federal Catarinense, 2016.
- BECKER, Caroline da Rosa Ferreira, FAQUETI, Marouva Fallgatter, MOREIRA, Artur da Silva. **Instituições da RFEPT que possuem sistemas de bibliotecas (SIBI ou similares) constituídos formalmente**. 2015. Disponível em: <www.cbbionline.org/uploads/8/4/3/3/8433852/site_-_lista_de_ifs_com_sibi.pdf> Acesso em: 25 abr. 2016.
- BECKER, Caroline da Rosa Ferreira. **Gestão de bibliotecas escolares com foco nas quatro funções gerenciais**: estudo de caso nas bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense. 2010. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.
- BRASIL. Controladoria Geral da União (CGU). **Portal da Transparência do Governo Federal**. Disponível em: <<http://www.portaldatransparencia.gov.br>>. Acesso em: 03 jul. 2016
- BRASIL. Lei 10.861, de 14 de abril de 2004. **Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e dá outras providências**. Brasília, DF, abr. 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm> Acesso em: 15 fev. 2017.

BRASIL. Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. **Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências.** Brasília, DF, dez. 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/11892.htm>. Acesso em: 25 jun. 2016.

BRASIL. Lei nº 12.244 de 24 de maio de 2010. Brasília, DF, mai. 2010. **Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/12244.htm> Acesso em: 25 abr. 2018.

BRASIL. Ministério da Educação. **Avaliação das bibliotecas escolares no Brasil.** Edições SM: São Paulo, 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação presencial e a distância.** Brasília, jun. 2016. Disponível em: <download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2016/instrumento_2016.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2016.

BRITO, G. F.; VERGUEIRO, W. de C. S. Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia LIBQUAL+(r) e suas perspectivas de aplicação no Brasil. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro **Anais...** Rio de Janeiro: ENANCIB, 2012.

CABINET OFFICE. **Customer Service Excellence.** 2017. Disponível em: <<http://www.customerservi ceexcellence.uk.com/>>. Acesso em: 10 jun. 2017

CAMPELLO, B. S., et al. Situação das bibliotecas escolares no Brasil: o que sabemos? **Biblioteca Escolar em Revista**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 1-29, 2012.

CAMPELLO, Bernadete; SILVA, Mônica do Amparo. A biblioteca nos Parâmetros Curriculares Nacionais. **Presença Pedagógica**, Belo Horizonte, v. 6, n. 33, p. 59-67, 2000

CARVALHO, Carlos Ceza de. **Políticas públicas de acessibilidade nas instituições de ensino: tecnologia assistiva na biblioteca do IFNMG campus Januária.** 2013. Dissertação (Mestrado em Educação Agrícola). Instituto de Agronomia. Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, 2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Desempenho humano na empresa: como desenhar cargos e avaliar o desempenho para alcançar resultados.** 6. ed. São Paulo: Manole, 2009.

CUNHA, Antônio Geraldo da. **Dicionário etimológico da língua portuguesa.** Antônio Geraldo da Cunha. 4. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Lexikon, 2010.

CUNHA, M.B. da; CAVALCANTI, C.R. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia.** Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DAMASCENO, Andreia Cristina. **Indicadores de usabilidade da biblioteca de uma instituição de ensino pública federal.** 2011. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Empresariais, Universidade FUMEC. 2011. Disponível em: <<www.fumec.br/anexos/cursos/mestrado/dissertacoes/completa/andrea-cristina-damasceno.pdf>> Acesso em: 25 mar. 2017.

DRUCKER, Peter F. **Administrando em tempos de grandes mudanças**. São Paulo: Pioneira, 1999.

DUARTE, G. **Dicionário de administração e negócios**. Petrópolis: KBR, 2011.

ELOI, Merilande de Oliveira Soares. **Instituto Federal Baiano**: uma proposta de ampliação da avaliação institucional para atendimento da educação profissional técnica de nível médio. 2013. Dissertação (Mestrado) – Universidade do Estado da Bahia, Salvador, 2013.

FRAGOSO, Graça Maria. Biblioteca na escola. **Rev. ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 7, n. 1, p. 124-131, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2009.

GRUPO DE ESTUDOS EM BIBLIOTECA ESCOLAR/ CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Biblioteca escolar como espaço de produção do conhecimento**: parâmetros para bibliotecas escolares brasileiras. Belo Horizonte, 2010. Disponível em: <<http://gebe.eci.ufmg.br/images/stories/padroesparabibliotecasescolares.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2017.

HEATH, Fred. Library assessment: the way we have grown. **Library Quarterly**, v. 81 n. 1, p. 7-25, jan. 2011.

IFLA. **Diretrizes da IFLA/UNESCO para bibliotecas escolares**. Tradução de Maria José Vitorino. IFLA, 2006.

INSTITUTO FEDERAL DE GOIÁS. **Relatório de gestão IFG 2016**. Disponível em: <<https://www.ifg.edu.br/attachments/article/239/Relat%C3%B3rio%20de%20Gest%C3%A3o%202016.pdf>> Acesso em: 16 mar. 2017.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Anuário estatístico IFSC/PROEN - 2017 (ano base 2016)**. Disponível em: <https://public.tableau.com/profile/estatisticasifsc#!/vizhome/AnurioEstatsticoPROENIFSC2017anobase2016-DadosdeMatriculas_/AnurioEstatstico>. Acesso em: 26 mar. 2017.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Relatório de gestão do exercício 2016**. Disponível em: <http://www.ifsc.edu.br/arquivos/sic/RG_2016-IFSC.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2017.

INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO. **Coordenadoria de bibliotecas**. Disponível em: <<http://www.ifsp.edu.br/index.php/outras-noticias/68-pro-reitorias/3335-coordenadoria-de-bibliotecas.html>>. Acesso em: 20 fev. 2017.

KAUTZMANN, Cláudia. **Bibliotecário escolar**: uma análise das competências dos bibliotecários dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia das regiões nordeste e sul do Brasil. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LUBISCO, N. M. L. **Biblioteca universitária brasileira**: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho: documento-base. Salvador: 2008.

LUBISCO, N. M. L. **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: EDUFBA, 2011.

LUCENA, Maria Diva da S. **Avaliação de desempenho**: métodos e acompanhamentos. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1977.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos**: do operacional ao estratégico. São Paulo: Futura, 2002.

MARTINS, Camila Rodrigues Quaresma. **Repositório institucional na perspectiva de bibliotecários gestores**: possibilidades para implantação no Instituto Federal Sul-rio-grandense (IFSUL). 2016. 104 f. Dissertação (Mestrado em Educação e Tecnologia) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense, Pelotas, 2017.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3. ed. São Paulo: Ática, 2002.

MATTOS, Ana Luiza de Oliveira; PINHEIRO, Michelle. O perfil das novas bibliotecas escolares-universitárias (bibliotecas mistas) nas instituições de ensino privado no estado de Santa Catarina. **Revista ACB**, v. 11, n. 1, p. 171-184, jan./jul., 2006.

MENDES, Aline Rodrigues de Lima. **Competências essenciais necessárias à atuação dos bibliotecários gestores de pessoas nas Bibliotecas da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica**. 2014. 106f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2014.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 2009.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. Cotia: Ateliê Editorial, 2002.

MONSANI, Diego. **Educação de usuários utilizando a gamificação**: pesquisa-ação em uma biblioteca do Instituto Federal Catarinense. 2016. 228 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação) – Centro de Ciências Humanas e da Educação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2016.

MOUTINHO, Sônia Oliveira Matos. **Práticas de leitura na cultura digital de alunos do ensino técnico integrado do IFPI – campus Teresina Zona Sul**. 2014. 183 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2014.

OECD. **Education at a Glance 2017**: OECD Indicators. OECD Publishing, Paris, 2017. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1787/eag-2017-en>> Acesso em: 15 abr. 2018.

OLIVEIRA, G. G. **Parâmetros sociocognitivos de construção de instrumento de representação temática da informação de áreas técnico-científicas**. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência, Tecnologia e Sociedade) – Centro de Educação e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2013.

PIRES, Márcio Carlos. **Avaliação da qualidade dos serviços disponibilizados pelo Sistema Pergamum implantado nas bibliotecas dos campi do Instituto Federal de Minas Gerais**. 2014. 142 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2014.

PONTES, Benedito Rodrigues. **Avaliação de desempenho**: nova abordagem. 10 ed. São Paulo: LTr, 2008.

PORTO, Odimar José Ferreira. **Gestão de bibliotecas**: avaliação estrutural das bibliotecas do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Amazonas - IFAM. 2013. 114 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2013.

POZZATTI, Valéria Rodrigues de Oliveira. **As bibliotecas do Instituto Federal do Espírito Santo e as práticas de disponibilização de trabalhos acadêmicos em formato digital**. 2016. 160 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.

RIZZI, Renata Lorencini. **Estudo do comportamento de busca por informação científica de alunos e professores do curso de licenciatura em matemática do Ifes-campus Cachoeiro de Itapemirim**. 2013. Dissertação (Mestrado Educação em Ciências e Matemática) – Instituto Federal do Espírito Santo, Vitória, 2013.

ROGERS, G.; BADHAM, L. **Evaluation in the management cycle**, In: BENNETT, N.; GLATTER, R.; LEVACIC, R. (Ed.). Improving educational management through research and consultancy. London: Paul Chapman Publishing, 1994.

RUBIM, Rossanna dos Santos Santana. **Leitura literária de alunos do campus São Mateus do Instituto Federal do Espírito Santo frente às tecnologias de informação e comunicação contemporâneas**. 2016. 212 f. Dissertação (Mestrado em Letras) – Centro de Ciências Humanas e Naturais, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2016

SALES, Karina Batista de. **Modelo de sistema de gestão viável para bibliotecas do IFAM**. Florianópolis, 2015. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Unidades de Informação) – Centro de Ciências Humanas e da Educação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

SANCHEZ, Cristiane Sinimbu; SALES, Karina Batista; SOUZA, Oziane Romualdo de. Bibliotecas dos Institutos Federais e livro didático. In: Seminário Brasileiro de Bibliotecas das Instituições da Rede Federal EPCT, 7., 2014. **Anais...** Pouso Alegre, 2014

SANTOS, Cássia Rosania Nogueira dos. **Mapeamento das práticas de descarte de material bibliográfico em bibliotecas universitárias dos Institutos Federais**. 2016. 75 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, 2016

SANTOS, Cintia Almeida da Silva. **As unidades de informação dos Institutos Federais no apoio ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia**: um estudo de percepção sociocognitiva com o uso do protocolo verbal em grupo. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência, Tecnologia e Sociedade) -- Universidade Federal de São Carlos, 2012.

SANTOS, Jovenice Ferreira. **Produção científica e tecnológica dos grupos de pesquisa do IFBA**: processo de disseminação no âmbito da instituição. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2014

SILVA, Andréia Santos Ribeiro. **Pesquisa e competência em informação no âmbito da biblioteca escolar**: um estudo nas bibliotecas do Instituto Federal da Bahia. 2014.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2014

SILVA, Cecília Morena Maria da. **Perfil e competências dos bibliotecários que atuam na Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica do Distrito Federal**. 2015. 124 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2015.

SILVA, Waldeck Carneiro da. **Miséria da biblioteca escolar**. São Paulo: Cortez, 1995.

SIMA, Aline Michelle. **A contribuição da biblioteca do IFMG - campus Bambuí - para o desenvolvimento local e regional**. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

SOUSA, Brisa Pozzi de. **Aspectos da representação temática pela indexação de livros: análise de Assunto e suas concepções na diversificação de áreas do conhecimento em bibliotecas dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IF's)**. 2012. Dissertação (mestrado) - Faculdade de Filosofia e Ciências de Marília, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2012. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/93679>>. Acesso em: 20 mai. 2017.

SOUZA, Maria Aparecida Rodrigues de. **A/o bibliotecária(o)-documentalista ante as novas tecnologias e a flexibilização do trabalho no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG): 2009-2012**. 2013. 197 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Humanas) - Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2013.

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.2, p.52-60, maio/ago. 2000.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

VIANA, Michelângelo Mazzardo Marques. Uma breve história da automação de bibliotecas universitárias no Brasil e algumas perspectivas futuras. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 9, n. 1, p. 43-86, jan./jun. 2016.

VIANNA, Marcia Milton; CARVALHO, Natália Guiné de Mello; SILVA, Rosana Matos da. Entre luz e sombra: uma revisão de literatura sobre biblioteca escolar. In: SEMINÁRIO BIBLIOTECA ESCOLAR ESPAÇO DE AÇÃO PEDAGÓGICA, 1., 1998, Belo Horizonte. **Biblioteca escolar espaço de ação pedagógica**. Belo Horizonte: Grupo de Estudos em Biblioteca Escolar: Escola de Ciência da Informação da UFMG: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 2004. Disponível em: <<http://gebe.eci.ufmg.br/downloads/104.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2016

WEIBLE, Rick; WALLACE, John. Cyber research: the impact of the Internet on data collection. **Marketing Research**, Chicago, v. 10, n. 3, p. 19-24, 1998.

APÊNDICE A – Quantitativo de servidores das bibliotecas dos Institutos Federais do Brasil

INSTITUTO	TOTAL	BIBLIOTECARIO	AUX. BIBLIO.	REGIÃO
IF De Goiás	49	24	25	Centro-Oeste
IF De Mato Grosso	47	22	25	Centro-Oeste
IF De Brasília	41	19	22	Centro-Oeste
IF Do Tocantins	38	18	20	Centro-Oeste
IF Goiano	27	13	14	Centro-Oeste
IF Do Ceara	83	37	46	Nordeste
IF Do Maranhão	64	36	28	Nordeste
IF Do Piauí	58	25	33	Nordeste
IF Da Bahia	54	25	29	Nordeste
IF Da Paraíba	47	27	20	Nordeste
IF Pernambuco	39	23	16	Nordeste
IF Rio G. Norte	36	27	9	Nordeste
IF De Sergipe	30	14	16	Nordeste
IF Baiano	25	17	8	Nordeste
IF De Alagoas	25	12	13	Nordeste
IF Do Sertão Pernambucano	22	5	17	Nordeste
IF Do Amazonas	49	20	29	Norte
IF Do Para	41	20	21	Norte
IF De Rondônia	35	14	21	Norte
IF Do Acre	16	1	15	Norte
IF De Roraima	10	4	6	Norte
IF Do Amapá	2	2	0	Norte
IF São Paulo	104	59	45	Sudeste
IF Espírito Santo	62	45	17	Sudeste
IF Do Norte De MG	44	6	38	Sudeste
IF Do Sul De MG	30	16	14	Sudeste
IF Fluminense	30	16	14	Sudeste
IF Minas Gerais	28	21	7	Sudeste
IF Do Triangulo MG	24	12	12	Sudeste
IF Do Rio De Janeiro	23	19	4	Sudeste
IF Sudeste De MG	16	9	7	Sudeste
IF Santa Catarina	71	35	36	Sul
IF Do Paraná	68	32	36	Sul
IF Catarinense	44	19	25	Sul
IF Rio G. Sul	41	16	25	Sul
IF Sul Rio-Grandense	33	17	16	Sul
IF Farroupilha	32	11	21	Sul
IF De Mato Grosso Do Sul	13	13	0	Sul

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados do Portal da Transparência abril de 2016

APÊNDICE B – Questionário para a biblioteca

Qual é o seu Gênero?

- Masculino
 - Feminino
 - Outros
-

Qual a sua Faixa etária (idade)?

- Até 30 anos
 - 31 a 40 anos
 - 41 a 50 anos
 - 51 a 60 anos
 - 61 anos ou mais
-

Qual a sua formação acadêmica?

- Ensino Médio
 - Graduação
 - Especialização
 - Mestrado
 - Doutorado
 - Pós-doutorado
-

Qual o seu cargo no instituto?

- Bibliotecário
 - Auxiliar de biblioteca
 - Outros (favor especificar) _____
-

Você é o responsável pela biblioteca?

- Sim
 - Não
-

Há quanto tempo você está no instituto?

- menos de 1 ano
- de 1 a 3 anos
- de 3 a 5 anos
- de 5 a 10 anos
- 10 anos ou mais

A qual o instituto sua biblioteca pertence?

- Instituto Federal de Goiás (IFG)
- Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC)
- Instituto Federal de São Paulo (IFSP)
- Instituto Federal do Ceará (IFCE)

Qual o seu *campus*?

▼ Águas Lindas ... Valparaíso

▼ Florianópolis ... São Lourenço do Oeste

▼ Araraquara ... Pirituba

▼ Acaraú ... Umirim

Quais são os serviços oferecidos em sua biblioteca (pode marcar mais de uma opção)?

- Consulta local ao acervo geral
- Empréstimo de livros
- Reserva pela Internet
- Renovação pela Internet
- Empréstimo entre bibliotecas
- Comutação bibliográfica
- Treinamento de usuários (Capacitação)
- Catalogação na publicação (ficha catalográfica)
- Acesso livre à Internet para usuários
- Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos
- Página web
- Biblioteca digital de trabalhos acadêmicos
- Levantamento bibliográfico
- Boletim de alerta
- Serviço de divulgação de novas aquisições
- Outros (favor especificar) _____

Quais os dias e o horário de funcionamento da biblioteca?

- Não atende 5 dias por semana ou/e não atende 12 horas diárias ininterruptas
 - 5 dias/semana e 12 horas diárias ininterruptas
 - 6 dias/semana ou mais e mais de 12 horas diárias ininterruptas
-

Quantos empréstimos entre bibliotecas foram realizados em 2016?

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> 0 | <input type="radio"/> 31 a 40 |
| <input type="radio"/> 1 a 10 | <input type="radio"/> 41 a 50 |
| <input type="radio"/> 11 a 20 | <input type="radio"/> Acima de 50 |
| <input type="radio"/> 21 a 30 | |

Quantas são as cabines disponíveis para o estudo em grupo? (espaços destinados ao estudo em grupo)

Quantos são os assentos disponíveis para o estudo individual? (considerar apenas cabines individualizadas de estudos)

Qual a totalidade de assentos na biblioteca considerando os espaços para estudo em grupo e individual?

Quantos computadores são destinados aos usuários?

A biblioteca oferece acesso livre à Internet e dispõe de rede sem fio (*wireless*)?

- Sim
- Não
-

Qual o número de servidores trabalhando na sua biblioteca?

	0	1	2	3	4	5 ou mais
Bibliotecário	<input type="radio"/>					
Auxiliar de biblioteca	<input type="radio"/>					
Assistente de Administração	<input type="radio"/>					
Auxiliar de Administração	<input type="radio"/>					
Outros (favor especificar)	<input type="radio"/>					

Em relação a informatização do acervo, a sua biblioteca possui catálogo informatizado?

- não possui catálogo informatizado do acervo
- possui catálogo do acervo parcial ou totalmente informatizado que permite recuperação por autor, título e assunto
- possui catálogo do acervo totalmente informatizado que permite – além de recuperação por autor, título e assunto – recuperação por outros pontos de acesso

A biblioteca possui livros didáticos do Programa Nacional do Livro Didático (PNLD) no acervo?

- a biblioteca possui livros didáticos e faz toda a gestão dos livros do PNLD
- a biblioteca mantém alguns exemplares do PNLD apenas para consulta
- a biblioteca não possui nenhum livro do PNLD

A sua biblioteca ou o sistema de bibliotecas possui política de Desenvolvimento de Coleções?

- Sim
- Não

A política de desenvolvimento de coleções é praticada?

- Sim
- Não

Como você avalia a infraestrutura física e de recursos da sua biblioteca?

	Péssima	Ruim	Regular	Boa	Excelente
Área disponível para acervo	<input type="radio"/>				
Área para estudo em grupo	<input type="radio"/>				
Área para estudo individual	<input type="radio"/>				
Área para equipe técnica	<input type="radio"/>				
Nível de ruído	<input type="radio"/>				
Temperatura	<input type="radio"/>				
Umidade	<input type="radio"/>				
Iluminação	<input type="radio"/>				
Rede elétrica/hidráulica	<input type="radio"/>				
Acessibilidade	<input type="radio"/>				
Estantes para livros	<input type="radio"/>				
Estantes para periódicos	<input type="radio"/>				
Escaninhos para usuários	<input type="radio"/>				
Computadores para usuários	<input type="radio"/>				
Recursos humanos	<input type="radio"/>				
Recursos financeiros	<input type="radio"/>				
Equipamento antifurto	<input type="radio"/>				
Sistema contra incêndio	<input type="radio"/>				
Outros (favor especificar)	<input type="radio"/>				

 Faça abaixo os comentários que achar pertinente

ANEXO A – Parâmetros GEBE para bibliotecas escolares brasileiras

Grupo de Indicadores	Indicador	Conceito	Crterios de Anlise
ESPAÇO FÍSICO	Espaço físico exclusivo, acessível a todos os usuários	Básico	De 50m2 até 100m2
		Exemplar	Acima de 300m2
	Assentos para acomodar usuários	Básico	Assentos suficientes para acomodar simultaneamente uma classe inteira, além de usuários avulsos
		Exemplar	Assentos suficientes para acomodar simultaneamente uma classe inteira, usuários avulsos e grupos de alunos
	Ambientes para os serviços fim e ambiente para serviços técnicos e administrativos	Básico	Um balcão de atendimento, uma mesa, uma cadeira e um computador com acesso à Internet, para uso exclusivo do (s) funcionário (s)
		Exemplar	Um balcão de atendimento e ambiente específico para atividades técnicas, com uma mesa, uma cadeira e um computador com acesso à Internet, para uso exclusivo de cada um dos funcionários
ACERVO	Acervo de livros compatível com o número de alunos	Básico	A partir de um título por aluno
		Exemplar	A partir de quatro títulos por aluno, não sendo necessário mais do que cinco exemplares de cada título
COMPUTADORES COM ACESSO À INTERNET	O número de computadores ligados a Internet	Básico	Pelo menos um computador ligado à Internet para uso exclusivo de professores e alunos em atividades de ensino/ aprendizagem
		Exemplar	Computadores ligados à Internet para uso exclusivo de professores e alunos em atividades de ensino/aprendizagem, em número suficiente para uma classe inteira
ORGANIZAÇÃO DO ACERVO	Acervo é organizado para permitir que os materiais sejam encontrados com facilidade e rapidez	Básico	O catálogo da biblioteca inclui pelo menos os livros do acervo, permitindo recuperação por autor, título e assunto
		Exemplar	Catálogo da biblioteca é informatizado e possibilita o acesso remoto a todos os itens do acervo; permite – além de recuperação por autor, título e assunto – recuperação por outros pontos de acesso
SERVIÇOS E ATIVIDADES	A biblioteca oferece serviços regularmente	Básico	Consulta no local, empréstimo domiciliar, atividades de incentivo à leitura e orientação à pesquisa
		Exemplar	Consulta no local, empréstimo domiciliar, atividades de incentivo à leitura e orientação à pesquisa, além de serviço de divulgação de novas aquisições, exposições e serviços

			específicos para os professores, tais como levantamento bibliográfico e boletim de alerta
PESSOAL	Biblioteca conta com bibliotecário responsável e funcionários para atendimento aos usuários em todos os turnos em que a escola está aberta	Básico	Um bibliotecário-supervisor, responsável por um grupo de bibliotecas (nos casos em que a biblioteca faz parte de um sistema/rede que reúne várias bibliotecas), além de pessoal auxiliar em cada uma das bibliotecas, em cada turno
		Exemplar	Um bibliotecário responsável pela biblioteca e pessoal auxiliar em cada turno, de acordo com o número de alunos da escola

Fonte: Adaptação do documento “Biblioteca escolar como espaço de produção do conhecimento: parâmetros para bibliotecas escolares brasileiras”, GEBE-CFB (2010).

ANEXO B – Modelo de avaliação de biblioteca universitária

Grupo de Indicadores	Indicador	Conceito	Critérios de Análise
4.1 ADMINISTRAÇÃO	4.1.1 DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DO PONTO DE VISTA DO ÓRGÃO COORDENADOR (OC) DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS, Refere-se à situação orgânica do OC e suas implicações quanto ao planejamento da gestão e do orçamento.	5	<p>1) O Órgão Coordenador (OC) depende organicamente da reitoria ou de uma pró-reitoria (ou órgão equivalente)</p> <p>2) O OC está incluído no plano da IES, no qual baseia sua missão, e participa do processo de planejamento institucional.</p> <p>3) A instituição destina recursos específicos para o OC, ou seja, ele é uma unidade orçamentária da IES.</p> <p>4) O orçamento para o OC é determinado regimentalmente e representa um mínimo de 4 ou 5% do orçamento da IES (recursos do Tesouro, no caso das IES públicas; e recursos globais da Instituição, no caso das IES privadas), excluindo-se a folha de pagamento*.</p> <p>5) O OC controla a receita prevista, a receita real e as despesas realizadas.</p> <p>6) O OC tem infraestrutura e estrutura para captar e gerenciar recursos externos procedentes de projetos, editais, departamentos, programas de pós-graduação etc. e oriundos da prestação de serviços à comunidade externa, que contribuam para o seu autofinanciamento.</p> <p>* O percentual até a nota 3 pode ser menor e justificado se houver um escalonamento dentro de um plano quadrienal que, a partir de x anos, estabeleça um valor fixo mínimo entre 2 e 3% dos recursos do Tesouro, no caso de IES pública; e o mesmo percentual no caso das IES privadas.</p>
		4	<p>1) O OC depende organicamente da reitoria ou de uma pró-reitoria (ou órgão equivalente).</p> <p>2) O OC está incluído no plano da IES, no qual baseia sua missão, e participa do processo de planejamento institucional.</p> <p>3) A instituição determina recursos específicos para o OC, ou seja, ele é uma unidade orçamentária da IES.</p> <p>4) O orçamento para o OC é determinado regimentalmente e representa 3% do orçamento da IES (recursos do Tesouro, no caso das IES públicas; e recursos globais da Instituição, no caso das IES privadas), excluindo-se a folha de pagamento.</p> <p>5) O OC controla a receita prevista, a receita real e as despesas realizadas. O OC tem infraestrutura e estrutura para captar e gerenciar recursos externos procedentes de projetos, editais, departamentos, programas de pós-graduação etc. e oriundos da prestação de serviços à comunidade externa, que contribuam para o seu autofinanciamento.</p>
		3	<p>1) O OC depende organicamente da reitoria ou de uma pró-reitoria (ou órgão equivalente)</p> <p>2) O OC está incluído no plano da IES, no qual baseia sua missão, e participa do processo de planejamento institucional</p> <p>3) A instituição determina recursos específicos para o OC, ou seja, ele é uma unidade orçamentária da IES.</p> <p>4) O orçamento para o OC é determinado regimentalmente e representa 1 a 2% do orçamento da IES (recursos do Tesouro, no caso das IES públicas; e recursos globais da Instituição, no caso das IES privadas), excluindo-se a folha de pagamento.</p> <p>5) O OC controla a receita prevista, a receita real e as despesas realizadas.</p> <p>6) O OC tem infraestrutura e estrutura para captar e gerenciar recursos externos procedentes de projetos, editais, departamentos, programas de pós-graduação etc. e oriundos da prestação de serviços à comunidade externa, que contribuam para o seu autofinanciamento.</p>
		2	<p>1) O OC depende organicamente da reitoria ou de uma pró-reitoria (ou órgão equivalente)</p> <p>2) O OC está incluído no plano institucional por mera formalidade, isto é, tem recursos determinados por parte da administração superior da IES, mas não participa do processo de planejamento institucional.</p> <p>3) O OC não é uma unidade orçamentária, mas pode captar recursos externos procedentes de projetos, editais, departamentos, programas de pós-graduação etc. e da prestação de serviços para a comunidade externa, que permitem seu autofinanciamento.</p> <p>4) O OC pode conhecer a distribuição do orçamento institucional, mas não alcança os percentuais referentes às notas de 3 a 5.</p>
		1	<p>1) O OC depende organicamente de um setor técnico ou administrativo da IES.</p> <p>2) O OC não está incluído no plano institucional e, portanto, a determinação de recursos por parte da administração superior da IES é aleatória ou episódica.</p> <p>3) O OC não é uma unidade orçamentária e conta unicamente com os recursos</p>

		determinados pela IES.
<p>4.1.2 PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO Refere-se ao modelo de gestão, à prática de planejamento e ao sistema de avaliação.</p>	5	<p>1) O modelo de gestão do OC se baseia em uma missão adequada à missão institucional e a partir dela elabora seu plano estratégico de trabalho, com objetivos e metas estabelecidos e devidamente orçados.</p> <p>2) O OC conta com um regimento interno e uma estrutura organizacional definida e adequada à sua função com relação à IES (não está super nem infra dimensionada com relação à IES e reflete bem suas funções e finalidades).</p> <p>3) O OC trabalha em rede eletrônica com as Bibliotecas Setoriais (BBSS) e dispõe de um banco de informações gerenciais (BIG) ou o software adotado para o gerenciamento da coleção e dos serviços atende às demandas do sistema de coleta de dados. O sistema de coleta de dados é eletrônico e conta com manual de instruções.</p> <p>4) O OC conta com um setor específico (ou unidade organizacional) de planejamento e avaliação e seu pessoal tem formação adequada para este fim ou conta com o apoio ou assessoria de uma Comissão de Planejamento ou de Biblioteca.</p> <p>5) O OC conta com um sistema de avaliação de desempenho das bibliotecas da IES, registrado em uma política e com instrumentos específicos (princípios e critérios, sistema de coleta de dados e respectivo BIG, sistema de indicadores e padrões, modelo definido de relatório, manuais de procedimento e relatório de análise crítica de desempenho).</p> <p>6) O sistema de bibliotecas conta com mecanismos formais de comunicação interna (quadros de avisos, boletins informativos, ramais telefônicos, telefax, correio eletrônico, intranet).</p>
	4	<p>1) O modelo de gestão do OC se baseia em uma missão adequada à missão institucional e a partir dela elabora seu plano estratégico de trabalho, com objetivos e metas estabelecidos e devidamente orçados.</p> <p>2) O OC conta com um regimento interno e uma estrutura organizacional definida e adequada à sua função com relação à IES (não está super nem infra dimensionada com relação à IES e reflete bem suas funções e finalidades).</p> <p>3) O OC trabalha em rede eletrônica com as BBSS e dispõe de um banco de informações gerenciais (BIG) ou o software adotado para o gerenciamento da coleção e dos serviços atende às demandas do sistema de coleta de dados. O sistema de coleta de dados é eletrônico e conta com manual de instruções.</p> <p>4) O OC conta com um setor específico de planejamento e avaliação na estrutura organizacional, mas seu pessoal não tem formação adequada para este fim. Conta com o apoio ou assessoria de uma Comissão de Planejamento ou de Biblioteca.</p> <p>5) O OC conta com um sistema de avaliação de desempenho das bibliotecas da IES, registrado em uma política e com instrumentos específicos (princípios e critérios, sistema de coleta de dados e respectivo BIG, modelo definido de relatório, manuais de procedimento), mas não conta com padrões e não tem sistema de indicadores.</p> <p>6) O sistema de bibliotecas conta com mecanismos formais de comunicação interna (quadros de avisos, boletins informativos, ramais telefônicos, telefax, correio eletrônico, mas não conta com intranet).</p>
	3	<p>1) O modelo de gestão do OC se baseia em uma missão adequada à missão institucional e a partir dela o OC elabora seu plano estratégico de trabalho, com objetivos e metas estabelecidos e devidamente orçados.</p> <p>2) O OC conta com um regimento interno e uma estrutura organizacional definida e adequada à sua função com relação à IES (não está super nem infra dimensionada com relação à IES e reflete bem suas funções e finalidades).</p> <p>3) O OC trabalha em rede eletrônica com as BBSS e dispõe de um banco de informações gerenciais (BIG) ou o software adotado para o gerenciamento da coleção e dos serviços atende às demandas do sistema de coleta de dados. O sistema de coleta de dados é eletrônico e conta com manual de instruções.</p> <p>4) O OC não conta com um setor específico de planejamento e avaliação. Seu pessoal não tem formação adequada para este fim, mas conta com o apoio ou da Comissão de Planejamento ou de Biblioteca.</p> <p>5) O OC realiza esporadicamente uma avaliação de desempenho das bibliotecas da IES, isto é, não como uma prática do planejamento e da gestão.</p> <p>6) O sistema de bibliotecas conta com mecanismos formais de comunicação interna (quadros de avisos, boletins informativos, correio eletrônico, telefax, mas não conta com ramais telefônicos nem intranet).</p>

		2	<ol style="list-style-type: none"> 1) O modelo de gestão do OC não se baseia necessariamente em uma missão, mas tem um plano de trabalho anual. Os objetivos estão em desacordo com a função do OC. 2) O OC apresenta uma estrutura organizacional super ou infra dimensionada. 3) A estrutura organizacional sugere um sistema, mas tem dificuldades quanto à coordenação das BBSS. Coleta dados de forma assistemática. 4) As atividades de gestão são centralizadas, isto é, as executa o dirigente do OC. Não conta com Assessoria ou comissão de Planejamento ou de Biblioteca. 5) O OC não realiza avaliação de desempenho do sistema de bibliotecas. 6) O sistema de bibliotecas conta com mecanismos formais de comunicação interna, porém restritos (quadros de avisos e correio eletrônico).
		1	<ol style="list-style-type: none"> 1) O modelo de gestão do OC tem diretrizes de trabalho, mas não como um instrumento de uso sistemático. Trata-se mais de um modelo improvisado, que atua segundo as necessidades do momento. 2) O OC apresenta uma estrutura organizacional super ou infra dimensionada, isto é, tem pouca funcionalidade. Tem dificuldades para coordenar as diversas bibliotecas da IES. As BBSS não dispõem de coleta de dados. 3) O OC não realiza avaliação de desempenho do sistema de bibliotecas. O sistema de bibliotecas não adota mecanismos formais de comunicação interna. A comunicação é episódica.
	<p>4.1.3 PESSOAL Refere-se ao controle do pessoal no que diz respeito à gestão dos processos de interesse da IES e do próprio servidor – frequência, férias, licenças, lotação, remanejamento, etc. - e trata dos programas de educação continuada, considerando-os objetivos, as necessidades, as demandas e a inovação do sistema de bibliotecas.</p>	5	<ol style="list-style-type: none"> 1) O OC conhece o quantitativo de pessoas lotadas por categoria, por função e por titulação. 2) A formação do pessoal do sistema de bibliotecas está de acordo com suas funções. 3) O sistema de bibliotecas mantém uma proporção de pessoal segundo o número de usuários conforme segue: <ul style="list-style-type: none"> • 1 bibliotecário/400 a 500 alunos • 1 auxiliar de biblioteca até 500 alunos • 1 bibliotecário-chefe/setor do OC e das Bibliotecas Setoriais • 2 estagiários/bibliotecário para os serviços ao usuário (auxílio na localização de material, empréstimo, comutação bibliográfica) e apoio aos serviços técnicos (pré-catalogação e catalogação cooperativa, reposição de material nas estantes, etiquetagem). 4) O plano estratégico do OC inclui um programa de formação para todo o pessoal por categoria funcional, em consonância com os objetivos estabelecidos e/ou com as necessidades diagnosticadas. Conta com dotação orçamentária específica para tal.
		4	<ol style="list-style-type: none"> 1) O OC conhece o quantitativo de pessoas lotadas por categoria, por função e por titulação. 2) A formação do pessoal do sistema de bibliotecas está de acordo com suas funções. 3) O sistema de bibliotecas mantém uma proporção de pessoal segundo o número de Usuários, conforme segue: <ul style="list-style-type: none"> • 1 bibliotecário/500 a 750 alunos • 1 auxiliar de biblioteca/500 a 750 alunos • 1 bibliotecário-chefe/setor do OC e das BBSS • 2 estagiários/bibliotecário para os serviços ao usuário (auxílio na localização de material, empréstimo, comutação bibliográfica) e apoio aos serviços técnicos (pré-catalogação e catalogação cooperativa, reposição de material nas estantes, etiquetagem). 4) O plano estratégico do OC inclui um programa de formação de pessoal, para as categorias funcionais que exigem nível superior, em consonância com os objetivos estabelecidos e/ou com as necessidades diagnosticada. Conta com dotação orçamentária específica para tal.
		3	<ol style="list-style-type: none"> 1) O OC conhece o quantitativo de pessoas lotadas por categoria, por função e por titulação. 2) A formação do pessoal do sistema de bibliotecas está de acordo com suas funções. 3) O sistema de bibliotecas mantém uma proporção de pessoal segundo o número de usuários conforme segue: <ul style="list-style-type: none"> • 1 bibliotecário/de 750 a 1000 alunos. • 1 auxiliar de biblioteca/de 750 a 1000 alunos. • 1 bibliotecário-chefe/setor do OC e das BBSS. • 2 estagiários/bibliotecário para os serviços ao usuário (auxílio na localização de material, empréstimo, comutação bibliográfica) e apoio aos serviços técnicos (pré-catalogação e catalogação cooperativa, reposição de material nas estantes, etiquetagem). 4) O plano estratégico do OC inclui um programa de formação de pessoal para algumas categorias funcionais, segundo oportunidades emergentes. Conta com dotação orçamentária específica para tal.
		2	<ol style="list-style-type: none"> 1) O OC conhece o quantitativo de pessoas lotadas por categoria, por função e por

		<p>titulação.</p> <p>2) A formação do pessoal do sistema de bibliotecas em sua maioria está de acordo com suas funções, mas apresenta casos de desvio de função.</p> <p>3) O sistema de bibliotecas mantém uma proporção de pessoal segundo o número de usuários conforme segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 bibliotecário/mais de 1000 alunos. • 1 auxiliar de biblioteca/mais de 1000 alunos. • 1 bibliotecário-chefe do OC e das BBSS, sem chefias intermediárias. • 1 estagiário para auxiliar nos serviços aos usuários e nos serviços técnicos. <p>4) O OC não tem programa de formação de pessoal. A educação continuada é episódica e para algumas categorias funcionais. Não há dotação orçamentária específica para tal.</p>
	<p>4.1.4 ESPAÇO FÍSICO Refere-se aos espaços destinados aos usuários, à administração e aos materiais; inclui as condições de uso: capacidade de ocupação simultânea, salas para trabalho individual e em grupo, acesso a deficientes físicos.</p>	<p>1</p> <p>1) O OC não tem controle do quantitativo de pessoas lotadas por categoria, por função e portitulação.</p> <p>2) A formação do pessoal do sistema de bibliotecas em sua maioria está de acordo com suas funções, mas apresenta casos de desvio de função.</p> <p>3) O sistema de bibliotecas mantém uma proporção de pessoal segundo o número de usuários conforme segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 bibliotecário/mais de 1000 alunos • 1 auxiliar de biblioteca/mais de 1000 alunos • 1 bibliotecário-chefe do OC e das BBSS, sem chefias intermediárias. • Não conta com estagiários. <p>4) O OC não tem programa de formação de pessoal. A educação continuada é episódica ou não ocorre.</p> <p>Não estabelece prioridades por categorias funcionais segundo as necessidades. Não há dotação orçamentária para tal.</p> <p>5</p> <p>1) O edifício é apropriado para biblioteca e segue o padrão: acima de 1m²/aluno matriculado e 1 assento/5 alunos.</p> <p>2) Para usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de 2.00 e 2.50 m²/usuário para presença simultânea de mais 50% dos alunos matriculados no turno de maior afluência. • Salas para estudo em grupo de 4 a 6 usuários, em quantidade de 4 a 5% do total de alunos. Medida: 9 a 10m². • Mesas individuais em quantidade de 6 a 8% do total de alunos. <p>3) Para a administração/área técnica/serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posto coletivo de trabalho: 5 a 6m²/2 pessoas. • Área de convivência (sala de descanso, café etc.) • Depósito (para materiais de manutenção, asseio, equipamentos etc.) • Sala de Reunião <p>4) Para coleções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1m² de estante aberta/150 volumes (ou 60m²/10.000 volumes). Considerar de 1,20 a 1,50 m de corredor entre estantes. • Lajes com capacidade para suportar de 750-1000kg/ m² <p>5) Condições imprescindíveis de acessibilidade</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rampas de acesso para pessoas com deficiência física, segundo as normas da ABNT e a legislação em vigor • Elevadores ou plataforma elevadora, se for o caso • Postos de consulta ao catálogo on-line e mobiliário para pessoas com deficiência • Banheiros para pessoas com deficiência <p>6) Outros espaços (prescindíveis, tendo em vista aqueles que as BB podem compartilhar com a IES):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área para exposições, lançamentos etc. • Auditório • Sala para treinamento <p>4</p> <p>1) O edifício é apropriado para biblioteca e segue o padrão: 1 m²/aluno matriculado e 1 assento/6 a 7 alunos.</p> <p>2) Para usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de 2.00 e 2.50 m²/usuário para presença simultânea de 40 a 50% dos alunos matriculados no turno de maior afluência. • Salas para estudo em grupo de 4 a 6 usuários, em quantidade de 3% do total de alunos. Medida: 9 a 10m² • Mesas individuais em quantidade de 4 a 5% do total de alunos. Medida: <p>3) Para a administração/área técnica/serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posto coletivo de trabalho: 5 m²/2 pessoas • Área de convivência (sala de descanso, café etc.) • Depósito (para materiais de manutenção, asseio, equipamentos etc.) • Sala de Reunião <p>4) Para coleções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1m² de estante aberta/150 volumes (ou 60m²/10.000 volumes). Considerar

		<p>de 1,20 a 1,50 m de corredor entre estantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lajes com capacidade para suportar de 750-1000kg/ m² <p>5) Condições imprescindíveis de acessibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rampas de acesso para pessoas com deficiência física, segundo as normas da ABNT e a legislação em vigor • Elevadores ou plataforma elevadora, se for o caso • Postos de consulta ao catálogo on-line e mobiliário para pessoas com deficiência • Banheiros para deficientes <p>6) Outros espaços (prescindíveis, tendo em vista aqueles que as BB podem compartilhar com a IES):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área para exposições, lançamentos etc. • Auditório • Sala para treinamento.
	3	<p>1) O edifício apropriado para biblioteca e segue o padrão: 0,50 m²/aluno e 1 assento/8 a 10 alunos.</p> <p>2) Para usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de 2.00 e 2.50m²/usuário para consulta simultânea de 20 a 30% dos alunos matriculados no turno de maior afluência. • Salas para estudo em grupo de 4 a 6 usuários na quantidade de 1 a 2% do total de alunos. Medida 8m² • Mesas individuais na quantidade para 2 a 3% do total de alunos. <p>3) Para a administração/área técnica/serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posto coletivo de trabalho: 5 a 6m²/3 pessoas • Não dispõe de área de convivência • Depósito (para materiais de manutenção, asseio, equipamentos etc.) <p>4) Para coleções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1m² de estante aberta/150 volumes (ou 60m²/10.000 volumes). Considerar de 1,20 a 1,50 m de corredor entre estantes • As lajes com capacidade para suportar 750-1000kg/m² <p>5) Condições imprescindíveis de acessibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rampas de acesso para pessoas com deficiência, segundo as normas da ABNT e a legislação em vigor • Elevadores ou plataforma elevadora, se for o caso Banheiros para pessoas com deficiência <p>6) Outros espaços (prescindíveis, tendo em vista aqueles que as BB podem compartilhar com a IES):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área para exposições • Sala de treinamento • Sala de reunião
	2	<p>1) O edifício é adaptado e segue padrão longe do desejável. Um assento/11 a 14 alunos</p> <p>2) Para usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de 2.00 e 2.50m²/usuário para consulta simultânea de 10 a 20% dos alunos matriculados no turno de maior afluência. • Não tem salas para estudo em grupos. • Mesas individuais em quantidade para 1% do total de alunos. <p>3) Para a administração/área técnica/serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posto coletivo de trabalho: 5 a 6m²/3 pessoas • Depósito (para materiais de manutenção, asseio, equipamentos etc.). Pode compartilhar com a IES <p>4) Para coleções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estante fechada • As lajes com capacidade para suportar 750-1000kg/m² <p>5) Condições imprescindíveis de acessibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rampas de acesso para pessoas com deficiência, segundo as normas da ABNT e a legislação em vigor • Não tem elevadores, plataformas elevadoras e banheiro para pessoas com deficiência. <p>6) Outros espaços (prescindíveis, tendo em vista aqueles que as BB podem compartilhar com a IES):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sala de reunião • Sala de treinamento
	1	<p>1) O edifício é adaptado e segue padrão longe do desejável. Um assento/15 e mais alunos.</p> <p>2) Para usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de 2.00 e 2.50m²/usuário para consulta simultânea de menos de 10% dos alunos matriculados no turno de maior afluência. • Não tem mesas individuais nem cabines para grupos. <p>3) Para a administração/área técnica/serviços</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Posto coletivo de trabalho: 6m²/4 pessoas • Não conta com depósito (para materiais de manutenção, asseio, equipamentos etc.) e não compartilha com a IES • Estante fechada <p>As lajes com capacidade para suportar 750-1000kg/m²</p> <p>4) Condições imprescindíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não oferece condições para pessoas com deficiência
4.1.5 FUNCIONAMENTO Refere-se aos dias e horários de abertura da biblioteca.	5	1) As BB abrem 7 dias/semana e mais de 12 horas diárias ininterruptas, oferecendo todos os serviços.
	4	1) As BB abrem 6 dias/semana e 12 horas diárias ininterruptas, oferecendo todos os serviços.
	3	1) As BB abrem 5 ou 6 dias/semana e 12 horas diárias ininterruptas de segunda à sexta-feira e um mínimo de 4 ou 5 horas aos sábados, ainda que não ofereça todos os serviços.
	2	1) As BB abrem 5 ou 6 dias/semana em horário comercial, sem interrupção.
	1	1) As BB abrem 5 dias/semana, em horário comercial, com interrupção.
4.1.6 INFRAESTRUTURA PARA OS SERVIÇOS Refere-se aos recursos técnicos e tecnológicos disponíveis, para uso interno e para os usuários.	5	<p>1) As BB contam com 1 micro/10 usuários, 2 micros/300 a 400 transações diárias, sendo 1 para empréstimo e 1 para devolução/renovação na biblioteca; 1 equipamento de auto empréstimo e auto devolução; 1 scanner; 1 micro/profissional de biblioteca.</p> <p>2) As BB oferecem acesso livre à Internet, a exemplo do que recomenda o <i>Manifesto de la IFLA/Unesco sobre Internet</i> (http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/Internet-ManifestoGuidelines-es.pdf), e dispõe de rede sem fio (<i>wireless</i>)</p> <p>3) As BB contam com serviço de reprodução de documentos para uso interno e para os usuários, mediante autosserviço.</p>
	4	<p>1) As BB contam com 1 micro/10 a 15 usuários, 2 micros/ 400 transações diárias, sendo 1 para empréstimo e 1 para devolução/renovação na biblioteca; 1 scanner; e 1 micro/profissional de biblioteca. Não dispõe de equipamento de autosserviço.</p> <p>2) As BB oferecem acesso livre à Internet, a exemplo do que recomenda o <i>Manifesto de la IFLA/Unesco sobre Internet</i> (http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/Internet-ManifestoGuidelines-es.pdf), e dispõe de rede sem fio (<i>wireless</i>)</p> <p>3) As BB contam com serviço de reprodução de documentos para uso interno e para os usuários, sem autosserviço.</p>
	3	<p>1) As BB contam com 1 micro/15 a 20 usuários, 2 micros/400 transações diárias, sendo 1 para empréstimo e 1 para devolução e renovação na biblioteca; 1 scanner; e 1 micro/profissional de biblioteca. Não dispõe de equipamento de autosserviço.</p> <p>2) As BB oferecem acesso livre à Internet, a exemplo do que recomenda o <i>Manifesto de la IFLA/Unesco sobre Internet</i> (http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/Internet-ManifestoGuidelines-es.pdf), e dispõe de rede sem fio (<i>wireless</i>)</p> <p>3) As BB contam com serviço de reprodução de documentos apenas para uso interno.</p>
	2	<p>1) As BB contam com 1 micro/mais de 20 usuários; o serviço de empréstimo/reserva/devolução está parcialmente automatizado, 1 micro/2 a 3 profissionais de biblioteca.</p> <p>2) As BB oferecem acesso livre à Internet, mediante cabeamento (sem <i>wireless</i>).</p> <p>3) As BB não contam com serviço de reprodução de documentos</p>
	1	<p>1) As BB contam com 1 micro/mais de 20 usuários; o serviço de empréstimo/reserva/devolução é manual; 1 micro/4 ou mais profissionais de biblioteca.</p> <p>2) As BB não oferecem acesso livre à Internet.</p> <p>3) As BB não contam com serviço de reprodução de documentos.</p>
4.1.7 SEGURANÇA E CONDIÇÕES AMBIENTAIS Refere-se ao ambiente da biblioteca em geral, relacionado com a segurança dos bens e das pessoas, assim como ao conforto e à racionalidade de distribuição dos espaços, segundo seu uso.	5	<p>1) O OC tem políticas e recursos para a prevenção e reparos dos edifícios, das coleções e dos equipamentos (sistema de alarme contra incêndio, extintores em quantidade recomendada/m², manutenção das instalações, sistema antifurto, micro câmeras de segurança, limpeza do ambiente, higienização do acervo).</p> <p>2) O sistema de iluminação das BB obedece às normas vigentes de 200 a 300 lux para as salas de leitura.</p> <p>3) A temperatura das BB se ajusta entre 18 e 22°C e há controle de umidade.</p>
	4	<p>1) O OC tem políticas e recursos para a prevenção e reparos dos edifícios, das coleções e dos equipamentos (sistema de alarme contra incêndio, extintores em quantidade recomendada/m², manutenção das instalações, sistema antifurto, limpeza do ambiente, mas não conta micro câmeras de segurança).</p> <p>2) O sistema de iluminação das BB obedece às normas de 200 a 300 lux para as salas de leitura.</p> <p>3) A temperatura das BB se ajusta entre 18 e 22°C e há controle de umidade.</p>
	3	1) O OC não tem políticas específicas, mas conta com alguns recursos para a prevenção e reparos dos edifícios, das coleções e dos equipamentos (extintores

			em quantidade recomendada/m ² , sistema antifurto, mas a manutenção das instalações e a limpeza são deficientes, não conta com sistema de alarme contra incêndio nem micro câmeras de segurança).
		2	2) A iluminação das BB é boa, embora não obedeça aos padrões técnicos de 200 a 300 lux para as salas de leitura. 3) A temperatura das BB é boa, mas não se controla a umidade.
		2	1) O OC não tem políticas nem recursos para a prevenção. 2) As BB se restringem a manter a integridade do edifício, das coleções e dos equipamentos. Apresentam problemas com a manutenção e a limpeza. 3) Os sistemas de iluminação, de controle de temperatura e umidade das BB são precários.
		1	1) O OC não conta com políticas, nem com recursos para a prevenção. 2) As BB apresentam sintomas de deterioração, sujeidade, inutilidade, obsolescência quanto ao edifício, às coleções e aos equipamentos em geral. 3) As BB não têm iniciativas relativas aos sistemas de iluminação, de controle da temperatura e da umidade.
4.2 COMUNIDADE ACADÊMICA	4.2.1 USUÁRIOS Refere-se ao controle dos diferentes tipos de usuários (estudantes de graduação e pós-graduação, professores, pesquisadores, pessoal técnico-administrativo e comunidade externa).	5	1) O sistema de gerenciamento de funções das bibliotecas é integrado e integra os sistemas corporativos (acadêmicos), o que permite controlar estudantes de graduação e pós-graduação, docentes e funcionários técnico-administrativos.
		4	1) O sistema de gerenciamento não integra todas as funções das BB, mas integra os sistemas corporativos (acadêmicos), portanto controla estudantes de graduação e pós-graduação, docentes e funcionários técnico-administrativos.
		3	1) O sistema de gerenciamento não integra todas as funções das BB, nem os sistemas corporativos (acadêmicos), portanto não controla automaticamente estudantes de graduação e pós-graduação, docentes e funcionários técnico-administrativos.
		2	1) O sistema de gerenciamento das BB é parcialmente automatizado, mas não integra as funções e não se utiliza dos sistemas corporativos (acadêmicos).
		1	1) O sistema de gerenciamento das BB não é automatizado
	4.2.2 PROJETO PEDAGÓGICO DE CURSO/PLANO DE ENSINO Refere-se à integração do trabalho da biblioteca do Projeto Pedagógico de Curso.	5	1) OC conhece e utiliza regularmente para aquisição e estudos do acervo os Projetos Pedagógicos de Cursos e/ou Planos de Ensino das Unidades Acadêmicas (disciplinas), com as respectivas ementas e bibliografias básica e complementar recomendadas.
		4	1) O OC conhece e utiliza eventualmente os Projetos Pedagógicos de Cursos e/ou Planos de Ensino das Unidades Acadêmicas (disciplinas), com as respectivas ementas e bibliografias básica e complementar recomendadas.
		3	1) O OC conhece e utiliza raramente os Projetos Pedagógicos de Cursos e/ou Planos de Ensino das Unidades Acadêmicas (disciplinas), com as respectivas ementas e bibliografias básica e complementar recomendadas.
		2	1) O OC conhece e não utiliza os Projetos Pedagógicos de Cursos e/ou Planos de Ensino das Unidades Acadêmicas (disciplinas), com as respectivas ementas e bibliografias básica e complementar recomendadas.
		1	1) O OC não conhece e não utiliza os Projetos Pedagógicos de Cursos e/ou Planos de Ensino das Unidades Acadêmicas (disciplinas), com as respectivas ementas e bibliografias básica e complementar recomendadas.
4.3 FORMAÇÃO, DESENVOLVI- MENTO E PRO- CESSAMENTO DAS COLEÇÕES	4.3.1 SELEÇÃO DE RECURSOS INFORMACIONAIS Refere-se ao processo de escolha dos materiais de informações que serão incorporados ou descartados, segundo as necessidades, a pertinência, a atualidade, a quantidade, tipo, suporte, o idioma, tendo em vista os critérios estabelecidos na Política de Seleção e Aquisição.	5	1) O OC dispõe de uma política de seleção orientada aos programas de graduação e pós-graduação, na qual se determinam: <ul style="list-style-type: none"> • Critérios de amplitude: profundidade e diversidade de conteúdo. • Critérios de suficiência: quantidade/usuário. • Critérios de vigência: grau de atualidade/área. • Relações interdisciplinares. • Tipos e suportes. • Idioma. • Biblioteca ou coleção de destino. • Acessos alternativos a outros recursos de informação. • Políticas de cooperação: bibliotecas locais, regionais, nacionais, consórcios. • Critérios para a coleção nuclear (bibliografias básicas, alta demanda). • Obras gerais e especializadas de referência e consulta. • Critérios para definir a coleção básica para estudo por parte dos docentes, outras coleções específicas para o ensino, a coleção para a pesquisa e a coleção de apoio para a gestão universitária. • Critérios para formar a coleção cultural destinada à formação integral do indivíduo (representativa do pensamento universal, temas locais de interesse etc.). Obras que registram e/ou representam a história da IES (publicações em geral, teses etc.). 2) A Comissão de Biblioteca (ou grupo específico) participa ativamente da seleção (revisão das bibliografias dos programas em face das bibliografias selecionadas, comparação com outras coleções semelhantes, estudo de uso, diagnóstico de lacunas temáticas, estudo da antiguidade da coleção por áreas temáticas, cobertura de áreas prioritárias de desenvolvimento da IES).

		<p>3) O OC tem controle das sugestões (incorporações, descarte, transferências): quantidade, assunto, tipo, suporte, idioma, atualidade.</p> <p>4) As políticas estabelecem padrões mínimos para criar ou manter uma BS segundo estudo preliminar de viabilidade, tendo em conta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 a 15 volumes nacionais/aluno matriculado (considerando a coleção total do sistema de bibliotecas). • 100 volumes/professor de dedicação exclusiva. • 1 volume de leitura obrigatória/7 alunos • 10 títulos/disciplina* • 1 volume incorporado/1 aluno/ano (incremento anual) • Curso novo: analisar as propostas do INEP (2008)** • Coleção atual: 6 a 7 títulos de revistas nacionais a texto completo/curso • 8 a 12 títulos de revistas internacionais*** a texto completo/mestrado • 13 a 15 títulos de revistas internacionais a texto completo/doutorado (estes 3 critérios devem ser cumulativos) • 1 base de dados ou abstract internacional/área principal de conhecimento para a docência ou pesquisa. Ex: Library and Information Science Abstracts (LISA), Biological Abstracts, Psychological Abstracts etc. • Livros eletrônicos prioritariamente da bibliografia básica, por compra individual ou em consórcio. Obs.: Este critério ainda não deve ser determinante no Brasil. <p>* Os 5 primeiros critérios (em negrito) necessariamente não são absolutos; nem precisam ser seguidos um a um; podem ser comparados ou combinados entre si para que se tenha elementos para avaliar a coleção como um todo.</p> <p>** Em 2008, o INEP passa a dispor de 5 Instrumentos, sendo 1 de avaliação para fins de renovação e reconhecimento; e 4 de autorização (a) para bacharelado e licenciatura, (b) superior de tecnologia, (c) de direito e (d) de medicina. A quantidade de livros por curso, quanto à bibliografia básica e complementar, varia de um instrumento para outro, segundo as peculiaridades do curso. No entanto, no documento de caráter geral, intitulado</p> <p>Instrumento de avaliação dos cursos de graduação (INEP, 2008e), a recomendação quanto à bibliografia básica é de um título/8 alunos/turma e um mínimo de 3 títulos.</p> <p>*** Desconsiderar os itens referentes a revistas nacionais e internacionais e a bases de dados, caso a IES tenha acesso ao Portal de Periódicos mantido pela CAPES, que oferece mais de 12.600 títulos a texto completo (dado de abril/2009). Neste caso, considerar o controle ou estudo de uso das revistas fornecido pelo Portal.</p>
	4	<p>1) OC dispõe de política de seleção orientada aos programas de graduação e Pós-graduação, tendo em conta os critérios indicados para a Nota 5.</p> <p>2) A Comissão de Biblioteca (ou grupo específico) participa ativamente da seleção (revisão das bibliografias dos programas em face das bibliografias selecionadas, comparação com outras coleções semelhantes, estudo de uso, diagnóstico de lacunas temáticas, estudo da antiguidade da coleção por áreas temáticas, cobertura de áreas prioritárias de desenvolvimento da IES).</p> <p>3) O OC têm controle das sugestões (incorporações, descarte, transferências): quantidade, assunto, tipo, suporte, idioma, atualidade</p> <p>4) As políticas estabelecem padrões mínimos para criar ou manter uma BS, segundo estudo preliminar de viabilidade, tendo em conta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a 9 volumes nacionais/aluno (considerando a coleção total do sistema de bibliotecas). • 30 a 40 volumes/professor de dedicação exclusiva • 1 volume de leitura obrigatória/8 a 12 alunos • a 9 títulos/disciplina* • 1 volume incorporado/2 alunos (incremento anual) • Curso novo: analisar as propostas do INEP (2008)** • Coleção atual***: 4 a 5 títulos de revistas nacionais a texto completo/curso • 6 a 9 títulos de revistas internacionais a texto completo/mestrado; • 10 a 12 títulos de revistas internacionais a texto completo/doutorado (estes 3 critérios devem ser cumulativos) • 1 base de dados ou abstract internacional/área principal do conhecimento para a docência ou pesquisa Ex: <i>Library and Information Science Abstracts (LISA), Biological Abstracts, Psychological Abstracts</i> etc. • Livros eletrônicos prioritariamente da bibliografia básica, por compra individual ou em consórcio. Obs.: Este critério ainda não deve ser determinante no Brasil. <p>_____</p> <p>* Os 5 primeiros critérios (em negrito) necessariamente não são absolutos nem precisam ser seguidos um a um; podem ser comparados ou combinados entre si para que se tenha elementos para avaliar a coleção como um todo.</p> <p>** Em 2008, o INEP passa a dispor de 5 Instrumentos, sendo 1 de avaliação para fins de renovação e reconhecimento; e 4 de autorização (a) para bacharelado e licenciatura, (b) superior de tecnologia, (c) de direito e (d) de medicina. A quantidade de livros por curso, quanto à bibliografia básica e complementar, varia de um instrumento para outro, segundo as peculiaridades do curso. No entanto, no documento de caráter geral, intitulado <i>Instrumento de avaliação dos cursos de graduação</i> (INEP, 2008e), a recomendação quanto à bibliografia básica é de um título/8 alunos/turma e um mínimo de 3 títulos.</p>

		<p>*** Desconsiderar os itens referentes a revistas nacionais e internacionais e a bases de dados, caso a IES tenha acesso ao Portal de Revistas mantido pela CAPES, que oferece mais de 12 600 títulos a texto completo (dado de abril/2009). Neste caso, considerar o controle ou estudo de uso das revistas fornecido no Portal.</p> <p>3) O OC dispõe de política de seleção orientada aos programas de graduação e pós-graduação, mas inclui apenas 8 itens dos 13 considerados para a Nota 5.</p> <p>2) A Comissão de Biblioteca considera, na seleção, alguns de seus aspectos: revisão das bibliografias dos programas em face das bibliografias selecionadas, diagnóstico de lacunas temáticas, cobertura de áreas prioritárias de desenvolvimento da IES.</p> <p>3) O OC têm controle das sugestões (incorporações, descarte, transferências): quantidade, assunto, tipo, suporte, idioma, atualidade.</p> <p>4) As políticas estabelecem padrões mínimos para criar ou manter uma BS, segundo estudo preliminar de viabilidade, tendo em conta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 a 5 volumes nacionais/aluno (considerando a coleção total do sistema de bibliotecas). • 10 a 20 volumes/professor de dedicação exclusiva • 1 volume de leitura obrigatória/13 a 15 alunos • 4 a 6 títulos/disciplina* • 1 volume incorporado/3 alunos/ano (incremento anual) • Curso novo: analisar as propostas do INEP (2008)** • Coleção atual***: 3 a 4 títulos de revistas nacionais a texto completo/curso • 5 a 7 títulos revistas internacionais a texto completo/ mestrado; • 8 a 9 títulos revistas internacionais a texto completo/ doutorado (estes 3 critérios devem ser cumulativos) • 1 base de dados ou abstract internacional/área principal do conhecimento para a docência ou pesquisa. Ex: <i>Library and Information Science Abstracts (LISA), Biological Abstracts, Psychological Abstract etc.</i> • Não conta com livros eletrônicos. E este critério ainda não deve ser determinante no Brasil. <p>* Os 5 primeiros critérios (em negrito) necessariamente não são absolutos nem precisam ser seguidos um a um; podem ser comparados ou combinados entre si para que se tenha elementos para avaliar a coleção como um todo.</p> <p>** Em 2008, o INEP passa a dispor de 5 Instrumentos, sendo 1 de avaliação para fins de renovação e reconhecimento; e 4 de autorização (a) para bacharelado e licenciatura, (b) superior de tecnologia, (c) de direito e (d) de medicina. A quantidade de livros por curso, quanto à bibliografia básica e complementar, varia de um Instrumento para outro, segundo as peculiaridades do curso. No entanto, no documento de caráter geral, intitulado Instrumento de avaliação dos cursos de graduação (INEP, 2008e), a recomendação quanto à bibliografia básica é de um título/8 alunos/turma e um mínimo de 3 títulos.</p> <p>*** Desconsiderar os itens referentes a revistas nacionais e internacionais e a bases de dados, caso a IES tenha acesso ao Portal de Revistas mantido pela CAPES, que oferece mais de 12 600 títulos a texto completo (dado de abril/2009), considerar o controle ou estudo de uso das revistas fornecido no Portal</p> <p>2) 1) O OC não aplica critérios e não controla os padrões mínimos. Conta com algumas orientações gerais para a seleção, mas não tem a consistência de uma política.</p> <p>2) A Comissão de Biblioteca não participa do processo de seleção.</p> <p>3) O OC não tem controle das sugestões relativas a ingressos e descarte.</p> <p>4) O OC ou as BB não tem políticas, mas seguem alguns padrões:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 volumes nacionais/aluno (considerando a coleção total do sistema de bibliotecas) • 5 a 8 volumes/professor de dedicação exclusiva. • 1 volume de leitura obrigatória/16 a 20 alunos • 2 a 3 títulos/disciplina* • menos de 1 volume incorporado/4 a 6 alunos (incremento anual) • Curso novo: analisar as propostas do INEP (2008)** • Coleção atual: 2 a 3 títulos revistas nacionais a texto completo/curso • não conta com títulos de revistas internacionais. • não conta com base de dados ou abstract internacional. <p>* Os 5 primeiros critérios (em negrito) necessariamente não são absolutos nem precisam ser seguidos um a um; podem ser comparados ou combinados entre si para que se tenha elementos para avaliar a coleção como um todo.</p> <p>** Em 2008, o INEP passa a dispor de 5 Instrumentos, sendo 1 de avaliação para fins de renovação e reconhecimento; e 4 de autorização (a) para bacharelado e licenciatura, (b) superior de tecnologia, (c) de direito e (d) de medicina. A quantidade de livros por curso, quanto à bibliografia básica e complementar, varia de um Instrumento para outro, segundo as peculiaridades do curso. No entanto, no documento de caráter geral, intitulado Instrumento de avaliação dos cursos de graduação (INEP, 2008e), a recomendação quanto à bibliografia básica é de um título/8 alunos/turma e um mínimo de 3 títulos.</p>
--	--	---

		1	<ol style="list-style-type: none"> 1) OOC não aplica critérios, não controla os padrões mínimos e não conta com orientações gerais para a seleção (apenas recebe pedidos de compra). 2) Não tem Comissão de Biblioteca. 3) Não segue padrões de seleção de livros (Exemplo: do INEP).
<p>4.3.2 AQUISIÇÃO DE RECURSOS INFORMACIONAIS Refere-se ao processo de obtenção dos materiais de informação por compra, doação e permuta, segundo os critérios estabelecidos na Política de Desenvolvimento de Coleções.</p>		5	<ol style="list-style-type: none"> 1) O OC dispõe de uma política de aquisição orientada aos programas de graduação e pós-graduação, tendo em vista as seguintes fontes de recursos: orçamento da IES, programas de pós-graduação, departamentos, pró-reitorias, projetos especiais, fontes externas etc. 2) O OC executa todo o processo de aquisição e determina a(s) época(s) da compra. Nos casos em que ocorre aquisição descentralizada (isto é, diretamente pelas BBSS), o OC tem controle do processo, por meio de relatório. 3) Há controles da aquisição por compra, doação e permuta/quantidade, área, assunto ou curso, tipo e suporte, idioma, atualidade, reposição, fonte de recursos. 4) O OC tem controle do descarte. 5) As políticas estabelecem padrões máximos: <ul style="list-style-type: none"> • Perda de 3%/ano/coleção aberta. • Perda de 1%/ano/coleção fechada. 6) O incremento é de 1 livro/1 aluno/ano.
		4	<ol style="list-style-type: none"> 1) O OC dispõe de uma política de aquisição orientada para os programas de graduação e pós-graduação, tendo em vista as seguintes fontes de recursos: orçamento da IES, programas de pós-graduação, departamentos, pró-reitorias, projetos especiais, fontes externas etc. 2) O OC executa todo o processo de aquisição e determina a(s) época(s) da compra. Nos casos em que ocorre aquisição descentralizada (isto é, diretamente pelas BBSS), o OC tem controle do processo, por meio de relatório. 3) Há controles da aquisição por compra, doação e permuta/quantidade, área, assunto ou curso, tipo e suporte, idioma, atualidade, reposição, fonte de recursos. 4) O OC tem controle do descarte. 5) As políticas estabelecem padrões máximos: <ul style="list-style-type: none"> • Perda de 3%/ano/coleção aberta. • Perda de 1%/ano/coleção fechada 6) O incremento é de 1 livro/2 alunos/ano
		3	<ol style="list-style-type: none"> 1) O OC dispõe de uma política de aquisição orientada para os programas de graduação e pós-graduação, tendo em vista as seguintes fontes de recursos: orçamento da IES, programas de pós-graduação, departamentos, pró-reitorias, projetos especiais, fontes externas etc. 2) O OC executa todo o processo de aquisição e não determina a(s) época(s) da compra. Nos casos em que ocorre aquisição descentralizada (isto é, diretamente pelas BBSS), o OC tem controle do processo, por meio de relatório. 3) Há controles da aquisição por compra, doação e permuta/quantidade, área, assunto ou curso, tipo e suporte, idioma, atualidade, reposição, fonte de recursos. 4) O OC tem controle do descarte. 5) As BB têm controle sobre as perdas e estas se dão dentro dos seguintes percentuais: <ul style="list-style-type: none"> • Perda de 4 a 5%/ano/ coleção aberta. • Perda de 1%/ano/coleção fechada 6) O incremento é de 1 livro/3 alunos/ano.
		2	<ol style="list-style-type: none"> 1) O OC dispõe de algumas orientações para a aquisição de interesse dos programas de graduação. 2) O OC não executa, mas participa do processo de aquisição. A compra é esporádica. 3) Há algum tipo de controle da aquisição por compra, doação e permuta/quantidade, área, assunto ou curso, tipo e suporte, idioma, atualidade, reposição, fonte de recursos. 4) O OC controla precariamente o descarte ocorrido no sistema de gerenciamento da coleção. 5) O OC não tem controle sobre as perdas anuais, embora conheçam o padrão recomendável. 6) O incremento é de 1 livro/4 a 6 alunos/ano.
		1	<ol style="list-style-type: none"> 1) OOC não conta com política nem diretrizes para aquisição. Limita-se a receber pedidos de compra. 2) O OC não participa do processo de aquisição. A compra é esporádica. 3) O OC tem controles precários de aquisição por compra, doação e permuta/quantidade, área ou assunto ou curso, tipo e suporte, idioma, atualidade, reposição, fonte de recursos. 4) O OC controla precariamente o descarte. 5) As BB não conhecem os padrões recomendáveis e não têm controle sobre as perdas anuais. 6) O incremento é de 1 livro/7 alunos e mais/ano.
4.3.3		5	<ol style="list-style-type: none"> 1) O OC adota formato internacional de registros bibliográficos, regras internacionais de catalogação, sistema de classificação e tem controle de

<p>TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO</p> <p>Refere-se ao processo de registro e indexação dos documentos adquiridos, com base nas normas internacionais, de modo a assegurar a representação e a recuperação eficazes da coleção.</p>		<p>autoridades por assunto, autor e editora.</p> <p>2) O OC controla as quantidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • número de títulos de catalogação original: mínimo de 24 títulos/6 horas/pessoa. • número de títulos de catalogação cooperativa: mínimo de 72 títulos/6 horas/pessoa. <p>3) O OC controla o tempo que tarda uma obra para ser posta à disposição do usuário (tratamento + preparação para uso): 30 a 60 minutos.</p> <p>4) O OC controla a qualidade da base de dados do acervo, bem como o material não-catalogado.</p> <p>5) O OC controla numericamente os processos de registro e etiquetagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 300 a 360 títulos registrados/6 horas/pessoa. • 300 a 360 títulos etiquetados/6 horas/pessoa.
	4	<p>1) O OC adota formato internacional de registros bibliográficos, regras internacionais de catalogação, sistema de classificação e tem controle de autoridades por assunto, autor e editora.</p> <p>2) O OC controla as quantidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • número de títulos de catalogação original: 18 a 23 itens/6 horas/pessoa. • número de títulos de catalogação cooperativa: 65 itens/6 horas/pessoa. <p>3) O OC controla o tempo que tarda uma obra para ser posta à disposição do usuário (tratamento + preparação para uso): 1 a 1h30m.</p> <p>4) O OC controla a qualidade da base de dados do acervo, bem como o material não catalogado.</p> <p>5) O OC controla numericamente os processos de registro e etiquetagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 250a 300 títulos registrados/6 horas/pessoa. • 250 a 300 títulos etiquetados/6 horas/pessoa.
	3	<p>1) O OC adota formato internacional de registros bibliográficos, regras internacionais de catalogação, sistema de classificação e tem controle de autoridades por assunto, autor e editora.</p> <p>2) O OC controla as quantidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • número de títulos de catalogação original: 12 a 17 itens/6 horas/pessoa. • número de títulos de catalogação cooperativa: 55 a 64 itens/6 horas/pessoa. <p>3) O OC controla o tempo que tarda uma obra para ser posta à disposição do usuário (tratamento + preparação para uso): 1h30m a 2h30m.</p> <p>4) O OC controla precariamente a qualidade da base de dados e do material não catalogado.</p> <p>5) O OC controla numericamente os processos de registro e etiquetagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 180 a 240 títulos registrados/6 horas/pessoa. • 180 a 240 títulos etiquetados/6 horas/pessoa.
	2	<p>1) O OC adota formato internacional de registros bibliográficos, regras internacionais de catalogação, sistema de classificação e tem controle de autoridades por assunto e autor, mas não por editor.</p> <p>2) O OC controla as quantidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • número de títulos de catalogação original: 8 a 11 itens/6 horas/pessoa. • número de títulos de catalogação cooperativa: 40 a 54 itens/6 horas/pessoa. <p>3) O OC controla o tempo que tarda uma obra para ser posta à disposição do usuário: de 2h30m a 6h.</p> <p>4) O OC não tem controle de qualidade da base de dados e do material não catalogado.</p> <p>5) O OC controla numericamente os processos de registro e etiquetagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • entre 100 e 180 títulos registrados/6 horas/pessoa. • entre 100 e 180 títulos etiquetados /6 horas/ pessoa.
	1	<p>1) O OC não adota formato internacional para registros bibliográficos.</p> <p>2) O OC controla as quantidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • número de títulos de catalogação original: até 7 itens/6 horas/pessoa. • número de títulos de catalogação cooperativa: até 40 itens/6 horas/pessoa. <p>3) O OC não controla o tempo que tarda uma obra para ser posta à disposição do usuário.</p> <p>4) O OC não tem controle de qualidade da base de dados, nem do material não catalogado.</p> <p>5) A BP controla numericamente os processos de registro e etiquetagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • menos de 100 títulos registrados/6 horas/pessoa. • menos de 100 títulos etiquetados/6 horas/pessoa.
<p>4.3.4 CONDIÇÕES DE ACESSO À COLEÇÃO</p> <p>Refere-se às condições de controle quantitativo,</p>	5	<p>1) As BB controlam numericamente mediante inventário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A acessibilidade: volumes de livre acesso; volumes de acesso fechado (neste caso, obras raras, de memória, coleções especiais etc.) • Os tipos de material: monografias (títulos e exemplares); revistas (títulos correntes e interrompidos); materiais especiais. <p>2) As BB armazenam as coleções em estantes abertas e devidamente sinalizadas.</p>

	de armazenamento e de acesso a todo tipo de recursos informativos.		<p>3) As BB dispõem de espaço físico para crescimento das coleções (20 anos).</p> <p>4) As BB avaliam o uso da coleção (índice de uso).</p> <p>5) As BB participam do Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Periódicas (CCN)</p> <p>6) As BB disponibilizam a produção científica da IES por meio da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) e de repositório institucional.</p>
		4	<p>1) As BB controlam numericamente mediante inventário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A acessibilidade: volumes de livre acesso; volumes de acesso fechado (neste caso, obras raras, de memória etc) • Os tipos de material: monografias (títulos e exemplares); revistas (títulos correntes e interrompidos); materiais especiais. <p>2) AS BB armazenam as coleções em estantes abertas e devidamente sinalizadas.</p> <p>3) AS BB dispõem de espaço físico para crescimento das coleções (15 a 19 anos).</p> <p>4) AS BB avaliam o uso da coleção (índice de uso).</p> <p>5) AS BB participam do Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Periódicas (CCN)</p> <p>6) AS BB disponibilizam a produção científica da IES por meio da BDTD e de repositório institucional.</p>
		3	<p>1) As BB controlam numericamente mediante inventário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A acessibilidade: volumes de livre acesso; volumes de acesso fechado (neste caso, obras raras, de memória etc) • Os tipos de material: monografias (títulos e exemplares); revistas (títulos correntes e interrompidos); materiais especiais. <p>2) AS BB armazenam as coleções em estantes abertas e fechadas e devidamente sinalizadas.</p> <p>3) AS BB dispõem de espaço físico para crescimento das coleções estabelecido nas políticas de seleção e aquisição (10 a 14 anos).</p> <p>4) AS BB avaliam o uso da coleção (índice de uso).</p> <p>5) AS BB participam do Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Periódicas (CCN)</p> <p>6) AS BB disponibilizam a produção científica da IES por meio da BDTD e de repositório institucional.</p>
		2	<p>1) As BB têm dificuldade para controlar numericamente (inventário episódico)</p> <ul style="list-style-type: none"> • A acessibilidade: volumes de livre acesso; volumes de acesso fechado (neste caso, obras raras, de memória etc) • Os tipos de material: monografias (títulos e exemplares); revistas (títulos correntes e interrompidos); materiais especiais. <p>2) As BB armazenam as coleções em estantes abertas e fechadas e são mal sinalizadas.</p> <p>3) As BB dispõem de espaço físico para crescimento das coleções (9 anos e menos).</p> <p>4) As BB têm um precário sistema de controle do uso da coleção (índice de uso).</p> <p>5) As BB não participam do CCN, não disponibilizam dissertações e teses pela BDTD, nem contam com políticas para repositório institucional.</p>
		1	<p>1) As BB não controlam numericamente (não executam inventário):</p> <ul style="list-style-type: none"> • A acessibilidade: volumes de livre acesso; volumes de acesso fechado (neste caso, obras raras, de memória etc) • Os tipos de material: monografias (títulos e exemplares); revistas (títulos correntes e interrompidos); materiais especiais. <p>2) A BB armazenam as coleções em estantes fechadas e mal sinalizadas.</p> <p>3) AS BB não dispõem de espaço para crescimento das coleções.</p> <p>4) AS BB não têm sistema de controle do uso da coleção (índice de uso).</p> <p>5) AS BB não participam do CCN, não disponibilizam dissertações e teses pela BDTD, nem contam com políticas para repositório institucional.</p>
<p>4.4 SERVIÇOS DE ATENÇÃO AO USUÁRIO</p>	<p>4.4.1 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Refere-se a todos os aspectos relativos aos serviços aos usuários, tendo em vista sua satisfação.</p>	5	<p>1) As BB oferecem e tem controle, se for o caso, de todos os itens indicados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta local ao acervo geral /total /tipo e suporte material/assunto etc. • Consulta local a obras de referência /total/tipo e suporte material/assunto etc. • Pesquisas orientadas/total e tipo de usuário/tipo e suporte material/assunto, • Empréstimo em domicílio, Reserva, Devolução/total e tipo de usuário/tipo e suporte material/assunto. • Empréstimo entre bibliotecas/total e tipo de usuário/tipo e suporte material/assunto • Comutação bibliográfica/total e tipo de usuário • Capacitação de usuários (por demanda, por oferta/ tipo de usuário) • Catalogação na publicação dos trabalhos produzidos na IES • Serviço de fotocópias • Acesso livre à Internet para usuários • Visitas guiadas • Orientação para normalização de trabalhos acadêmicos Página web com oferta de serviços • Serviços para pessoas com deficiência • Serviços para alunos e docentes de cursos a distância

			<ul style="list-style-type: none"> • Outros serviços (prescindíveis): disseminação seletiva, tradução de resumos, elaboração de resumos etc. <p>2) As BB controlam os itens não atendidos.</p> <p>3) O OC dispõe de Regulamento de Empréstimo e Uso da Biblioteca aplicado a todo o sistema de bibliotecas.</p> <p>4) Os processos de empréstimo são automatizados e se integram ao sistema acadêmico da IES (alunos, docentes, técnico-administrativos)</p> <p>5) Os serviços de atendimento ao usuário contam com linhas telefônicas, fax, correio eletrônico, correio convencional e outras facilidades de comunicação interna.</p> <p>6) O OC divulga os serviços e as normas através de diferentes canais: folhetos, quadros, boletim de últimas aquisições, página web etc.</p> <p>7) O OC realiza estudos sobre a qualidade dos serviços das BB (estudo de satisfação do usuário).</p> <p>8) O OC possui um canal de recebimento de sugestões, críticas, reclamações, elogios (caixa de sugestões, ouvidoria, Fale Conosco etc.)</p>
		4	<p>1) As BB oferecem e tem controle de 90% dos serviços destacados em negrito correspondentes à Nota 5.</p> <p>2) As BB controlam os itens não atendidos.</p> <p>3) O OC dispõe de Regulamento de Empréstimo e Uso da Biblioteca aplicado em todo o sistema de bibliotecas.</p> <p>4) Os processos de empréstimo são automatizados e se integram aos sistemas da IES (alunos, docentes, técnico-administrativos)</p> <p>5) Os serviços de atendimento ao usuário contam com linhas telefônicas e fax, correio eletrônico, mas têm dificuldades para utilizar o correio convencional e outros meios de comunicação interna.</p> <p>6) O OC divulga os serviços e as normas através de diferentes canais: folhetos, quadros, boletim de últimas aquisições, página web etc.</p> <p>7) O OC realiza estudos sobre a qualidade dos serviços das BB (estudo de satisfação do usuário).</p>
		3	<p>1) As BB oferecem e tem controle de 60 e 80% dos serviços destacados em negrito correspondentes à Nota 5.</p> <p>2) As BB controlam os itens não atendidos.</p> <p>3) A BP dispõe de Regulamento de Empréstimo e Uso da Biblioteca aplicado em todo o sistema de bibliotecas.</p> <p>4) Os processos de empréstimo são automatizados, mas não se integram aos sistemas da IES (alunos, docentes, técnico-administrativos).</p> <p>5) Os serviços de atendimento ao usuário contam com poucas linhas telefônicas, acesso difícil a fax e ao correio convencional, mas utilizam correio eletrônico.</p> <p>6) O OC divulga os serviços e as normas do sistema de bibliotecas por meio de diferentes canais: folhetos, quadros, boletim de últimas aquisições, página web.</p> <p>7) O OC realiza estudos sobre a qualidade dos serviços das BB (estudo de satisfação do usuário).</p>
		2	<p>1) As BB oferecem e tem controle de 30% a 50% dos serviços destacados em negrito correspondentes à Nota 5.</p> <p>2) As BB controlam precariamente os itens não atendidos.</p> <p>3) O OC dispõe de Regulamento de Empréstimo e Uso da Biblioteca, mas tem dificuldades em sua aplicação a todo o sistema de bibliotecas.</p> <p>4) Os processos de empréstimo são parcialmente automatizados.</p> <p>5) Os serviços de atendimento ao usuário contam com uma linha telefônica, não dispõem de fax, contam com correio eletrônico mas têm dificuldades para usar o correio convencional, além de apresentar problemas de comunicação interna.</p> <p>6) O OC divulga os serviços e as normas do sistema de bibliotecas somente através de folhetos e quadro mural.</p> <p>7) O OC não realiza estudos sobre a qualidade dos serviços das BB.</p>
		1	<p>1) As BB oferecem e tem controle de menos de 30% dos serviços destacados em negrito correspondentes à Nota 5.</p> <p>2) As BB não controlam os itens não atendidos.</p> <p>3) BP dispõe de Regulamento de Empréstimo e Uso da Biblioteca, mas tem dificuldades em sua aplicação a todo o sistema de bibliotecas.</p> <p>4) Os processos de empréstimo são manuais.</p> <p>5) Os serviços de atendimento ao usuário não contam com nenhuma linha telefônica, não dispõem de fax, contam com correio eletrônico e têm dificuldades para usar o correio convencional, além de apresentar problemas de comunicação interna.</p> <p>6) O OC não costuma divulgar os serviços, embora eventualmente use o quadro mural.</p> <p>7) O OC não realiza estudos sobre a qualidade dos serviços das BB..</p>

Fonte: Lubisco (2008, p. 28-55) Lubisco (2011, p. 45-70)