

## FRAMEWORK GC@BU NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFSC E OS CRITÉRIOS DE VERIFICAÇÃO DO ACERVO

**Tatiana Rossi**<sup>1</sup>  
**Marli Dias de Souza Pinto**<sup>2</sup>  
**Roberta Moraes de Bem**<sup>3</sup>  
**Eliane Rodrigues Mota Orelo**<sup>4</sup>  
**Igor Yure Ramos Matos**<sup>5</sup>  
**Sigrid Karin Weiss**<sup>6</sup>

**Resumo:** Objetiva descrever e apresentar os critérios de verificação resultantes da implantação do *Framework GC@BU* na Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina, com ênfase no elemento “Conhecimento tradicional da biblioteca: acervo”, do Módulo de Recursos de Conhecimento, propondo melhorias quando necessário. A aplicação do *Framework* acontece por meio de reuniões da comissão interna, tendo como suporte uma planilha, em que são descritas as análises e ações para melhoria do indicador. Analisa 17 critérios de verificação referentes à fase de captura e/ou criação de conhecimento, cinco relacionados ao compartilhamento/disseminação e três à fase de aquisição/aplicação de conhecimento, tendo, a maior parte deles, a descrição de ações para melhorias que foram realizadas ou estão em fase de implantação. Conclui como melhorias para a biblioteca, com base na análise dos indicadores do elemento pesquisado, a retomada do bibliotecário por centro de ensino, na forma do serviço denominado BiblioCentros; a contratação do serviço de descoberta; e alguns ajustes dos conteúdos digitais junto à CAPES ou dos metadados locais. Destaca, ainda, o avanço por meio da criação de comissões, da formalização de serviços e da obrigatoriedade de submissão dos Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC).

**Palavras-chave:** Gestão do conhecimento; Biblioteca Universitária; Acervo; *Framework GC@BU*.

<sup>1</sup> Doutoranda e mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Bibliotecária da Biblioteca Universitária da UFSC. E-mail: [tatiana.rossi@ufsc.br](mailto:tatiana.rossi@ufsc.br).

<sup>2</sup> Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), mestre em Administração pela UFSC, bacharel em Biblioteconomia pela UFSC. Professora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFSC. E-mail: [marli.dias@ufsc.br](mailto:marli.dias@ufsc.br).

<sup>3</sup> Doutora e mestre em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), bacharel em Biblioteconomia pela Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc). Diretora da Biblioteca Universitária da UFSC. E-mail: [roberta.bem@ufsc.br](mailto:roberta.bem@ufsc.br).

<sup>4</sup> Doutoranda e mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), bacharel em Biblioteconomia pela Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc). Bibliotecária aposentada da Biblioteca Universitária da UFSC. E-mail: [elianeorelo@gmail.com](mailto:elianeorelo@gmail.com).

<sup>5</sup> Mestrando em Gestão da Informação pela Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc), especialista em Gestão Pública pela Universidade Federal de Mato Grosso, bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Goiás. Bibliotecário da Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Físicas e Matemáticas da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). E-mail: [igor.yure@ufsc.br](mailto:igor.yure@ufsc.br).

<sup>6</sup> Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), bacharel em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc). Bibliotecária-chefe da Biblioteca Setorial de Ciências Jurídicas da Biblioteca Universitária da UFSC. E-mail: [sigrid.k.weiss@ufsc.br](mailto:sigrid.k.weiss@ufsc.br).



## 1 INTRODUÇÃO

Ao longo do tempo, as Bibliotecas Universitárias (BU) vêm se atendo à disseminação e democratização do conhecimento, prestando serviços que dão subsídios ao ensino, à pesquisa e à extensão, desenvolvidos por meio da constante busca de conhecimentos. O papel social e educacional das bibliotecas demanda a adoção de uma forma de gestão focada na excelência administrativa. O impacto das tecnologias de informação e comunicação, aliado à ampliação das expectativas dos usuários e os orçamentos cada vez mais reduzidos, desafiam as BU a buscarem soluções inovadoras, que passam pela criação e aprimoramento da oferta de serviços para a comunidade de usuários.

Devido a uma grande quantidade de conhecimento gerado nas organizações, o processo de inovação torna-se complexo (DU PLESSIS, 2007), os aspectos mais importantes de uma organização são compostos por um conjunto de variáveis, que demandam novas abordagens de gestão, para além dos aspectos das atividades organizacionais lineares, previsíveis e controláveis. Neste contexto, as BU, com suas estruturas, pessoas, serviços e cultura organizacional, são um meio potencialmente significativo no fornecimento de vantagem competitiva às universidades.

A Gestão do Conhecimento (GC) é reconhecidamente um recurso estratégico, que resulta na melhoria da qualidade dos serviços por meio de processos que visam à organização do conhecimento, em decorrência da prática de suas atividades. Inúmeros estudos reafirmam a importância que a GC exerce na inovação e melhoria do desempenho organizacional (DALKIR, 2011; JAIN; MUTULA, 2008; JANTZ, 2012; KINCELER, 2013; LOZANO-DÍAS, 2008; MATTERA, 2014; UGWU; EZEMA, 2018).

As bibliotecas podem fazer uso da GC, capturando, analisando, utilizando e compartilhando os conhecimentos já explicitados ou trabalhando naqueles ainda não acessíveis. Também podem fazer uso de indicadores para análise de processos em torno do acervo, ponto relevante na unidade: é por meio dele que a maioria dos serviços informacionais é disponibilizada aos usuários, atendendo suas necessidades de maneira qualitativa.

O *Framework* GC@BU propõe a implantação da GC em BU de forma sistêmica. As BU oferecem uma pluralidade de agentes, com múltiplas conexões, e interações em numerosos espaços (físico, digital, conceitual). Além disso, BU utilizam uma variedade de estratégias na busca pela melhoria contínua e excelência dos serviços prestados aos usuários (BEM, 2015). Neste sentido, o objetivo deste estudo visa descrever e apresentar a análise dos critérios de verificação resultantes da implantação do *Framework* GC@BU na Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC), com ênfase

em um elemento específico, “Conhecimento tradicional da biblioteca (acervo)”, do Módulo de Recursos de Conhecimento, propondo melhorias, se necessário.

A aplicação do *Framework GC@BU* na BU/UFSC acontece desde 2015, por meio de uma comissão, nomeada pela Portaria nº 849/2015/GR (Universidade Federal de Santa Catarina, 2015, p. 1). Cada elemento constante nos módulos possui critérios de verificação (BEM, 2015), os quais são avaliados e desenvolvidos em reuniões, tendo como suporte uma planilha em que são descritas análises e ações para melhoria do indicador para a BU/UFSC.

A etapa de aplicação do GC@BU abordada neste relato de experiência consiste na descrição da análise e avaliação dos critérios de verificação do elemento “Conhecimento tradicional da biblioteca (acervo)”, que foi realizada na BU/UFSC pela comissão entre junho e agosto de 2016, e por outros compromissos da comissão, retomado e reavaliado entre abril e junho/2017 com implantação das melhorias propostas ao longo desses anos. Ressalta-se que, embora a análise e avaliação dos critérios de verificação tenham ocorrido em anos anteriores, neste relato são apresentados os *status* atuais das ações propostas na BU/UFSC.

As aplicações dos demais módulos/elementos do *Framework GC@BU* também foram registrados em relatos de experiência e publicados, sendo que podem ser consultados pelo site da Gestão do Conhecimento da BU/UFSC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2021).

## 2 GESTÃO DO CONHECIMENTO

O conhecimento, nos dias atuais, é reconhecido pelas organizações como um recurso estratégico para tomada de decisão e diferencial competitivo em relação aos seus concorrentes, quando organizados e geridos para o crescimento da organização. Há que se considerar que o conhecimento é algo imaterial, intrínseco do ser humano. Em consonância com Stewart (1998), pode-se dizer que o capital intelectual ou o conhecimento organizacional pode ser entendido como a soma dos conhecimentos de todos que integram a instituição.

A GC, por sua vez, segundo Ferreira e Santos (2014, p. 176), “é uma atividade inerente ao desenvolvimento humano e organizacional. É um processo de criação, aprendizagem e coordenação sistêmica de esforços nas dimensões estratégicas e operacionais [...]”. Pela ótica acadêmica, a GC está relacionada “à teoria da organização, à estratégia gerencial e aos sistemas de informação” e se ocupa com os aspectos críticos de adaptação e sobrevivência organizacional (FERREIRA; SANTOS, 2014, p. 177).

Há uma variedade de ferramentas (*frameworks, softwares, modelos conceituais, metodologias*) que auxiliam a implantação da GC com diferentes abordagens (diagnósticos, serviços, acervo, bibliotecas digitais, clientes, redes sociais) (CASTRO, 2005; CERVONE, 2011; FORCIER, 2013; PORUMBEANU, 2009). Em contrapartida, o *Framework GC@BU* propõe uma abordagem global da BU.

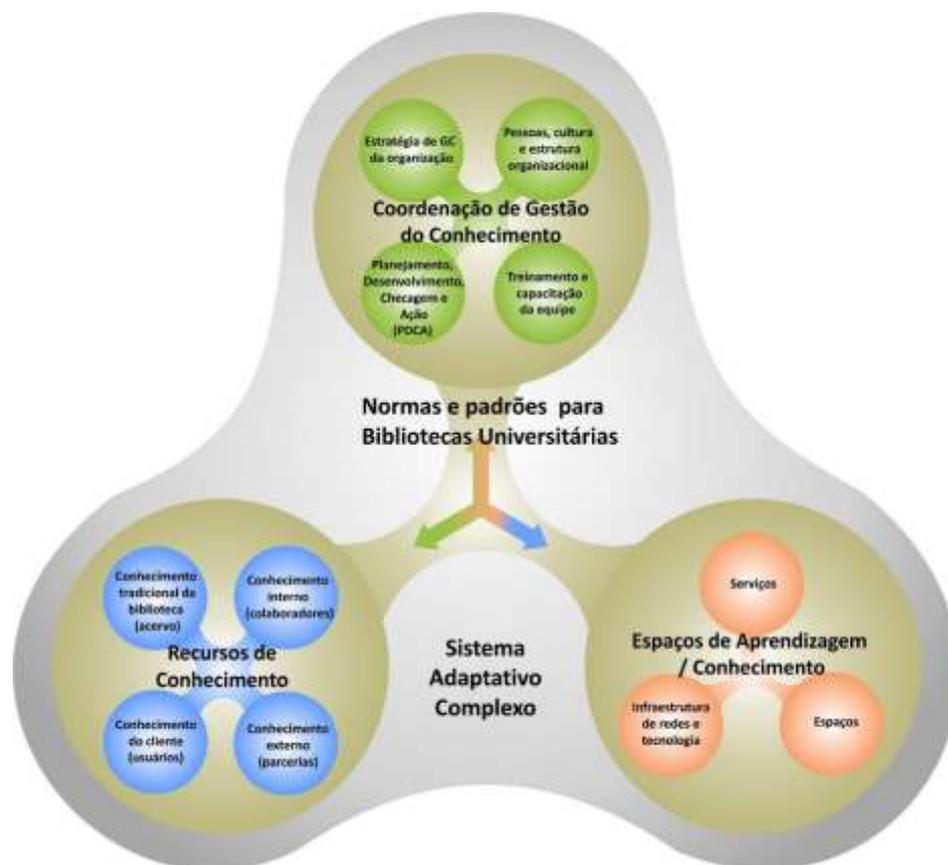
### **3 FRAMEWORK GC@BU**

O *Framework GC@BU* (Figura 1) foi desenvolvido com o propósito de servir de ferramenta gerencial para a implantação da GC em BU. Possui três módulos (Coordenação de GC; Recursos de Conhecimento; Espaços de Aprendizagem/Conhecimento), além de um plano de fundo que reconhece a BU como um Sistema Adaptativo Complexo (SAC) (BEM, 2015).

O Módulo de Recursos de Conhecimento do *Framework GC@BU* destaca-se, pois é considerado o elemento que representa a essência das BU para “prover informações e conhecimentos aos seus usuários nos mais diferentes formatos e por meio dos mais diversos serviços” (BEM, 2015, p. 232).

Esse módulo tem como base o “[...] ciclo integrado de GC de Dalkir (2011), que envolve as fases de: captura ou criação de conhecimento; compartilhamento e disseminação de conhecimento; aquisição e aplicação de conhecimento.” (BEM, 2015, p. 232).

Figura 1 - *Framework GC@BU*



Fonte: Bem (2015, p. 204).

O Módulo de Recursos de Conhecimento compreende as três etapas citadas, as quais incidem sobre quatro categorias de conhecimento definidas: “Conhecimento tradicional da biblioteca (acervo)”;

“Conhecimento interno (colaboradores)”;

“Conhecimento do cliente (usuários)”;

e “Conhecimento externo (parcerias)” (Figura 2) (BEM, 2015, p. 232).

Figura 2 - Módulo de Recursos de Conhecimento



Fonte: Adaptado de Bem (2015, p. 233)

O elemento “Conhecimento tradicional da biblioteca (acervo)” pode ser considerado como um conjunto de “todos os recursos aos quais os usuários da biblioteca têm acesso, ou seja, o seu acervo tradicional, e somando-se os registros eletrônicos e digitais disponibilizados em bases de dados, repositórios, bibliotecas virtuais, ferramentas de busca, entre outros” (BEM, 2015, p. 234).

#### 4 ACERVO

Um acervo rico e diversificado, além de preservar o conhecimento registrado, serve como memória institucional. A formação de acervos de bibliotecas garante a preservação do conhecimento, de forma que novas gerações possam ter acesso às produções de gerações anteriores (VERGUEIRO, 2017). Segundo Cunha e Cavalcanti (2008), acervo é um conjunto de documentos conservados para o atendimento das finalidades de uma biblioteca: informação, pesquisa, educação e recreação.

Os acervos das BU, em geral, são formados a partir de critérios e parâmetros estabelecidos em Políticas de Desenvolvimento de Coleções. Tais diretrizes definem todo o processo de seleção, aquisição e avaliação de itens, alinhadas aos objetivos da biblioteca e às necessidades dos usuários. De certo modo, os materiais que compõem o acervo das bibliotecas têm um conteúdo confiável, considerando que de alguma forma foram validados (corpo editorial, revisão por pares, bancas de qualificação e defesa, órgãos governamentais). Devido a essas características, “[...] os usuários das bibliotecas entendem que o conteúdo dos materiais a que têm acesso por meio delas são previsíveis e confiáveis” (VERGUEIRO, 2017, p. 55).

A avaliação de um acervo proporciona um olhar referente à quantidade e à qualidade. Vergueiro (1989) aponta que a avaliação quantitativa mostra apenas dados estatísticos; já a qualitativa determina o

valor do conteúdo do acervo. Na perspectiva de Lancaster (2004, p. 1), a avaliação do acervo tem a finalidade de “[...] reunir dados úteis para a solução de problemas e tomada de decisões”. Deste modo, entende-se com uma atividade de diagnóstico, pois oferece subsídios para a formulação de soluções, devendo ser realizada conforme a demanda da comunidade de usuários

No contexto da BU/UFSC, o “Conhecimento tradicional da biblioteca (acervo)” compreende todo o conhecimento em suporte físico ou digital armazenado e gerido durante os seus mais de 50 anos de existência (1968-2020). O acervo da biblioteca é composto por publicações impressas, eletrônicas, digitais, materiais cartográficos, iconográficos, tridimensionais, manuscritos e outros de interesse da comunidade universitária (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2016).

A BU/UFSC possui serviços para otimizar o uso das fontes e recursos informacionais, ou seja, os conhecimentos tradicionais da biblioteca: empréstimo domiciliar, consulta local, comutação bibliográfica (COMUT), empréstimos entre bibliotecas (EEB), programa de capacitação de usuários, orientações de base de dados, treinamentos, visitas orientadas, serviço de acessibilidade informacional. Dentre os objetivos da BU/UFSC estão: promover o acesso a serviços e produtos de informação; gerir e disseminar a produção científica da UFSC; atender demandas de informação da comunidade; disponibilizar o acervo informacional organizado e atualizado (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2016).

## 5 APLICAÇÃO DO GC@BU NA BU/UFSC

A análise do elemento “Conhecimento tradicional da biblioteca (acervo)”, do Módulo de Recursos do Conhecimento, foi realizada pela Comissão de GC da BU/UFSC. Esse elemento é composto por 25 critérios de verificação. Destes, 17 referem-se à fase “Captura e/ou criação de conhecimento (identificação)”, cinco ao “Compartilhamento/Disseminação” e três à fase “Aquisição/Aplicação de Conhecimento”.

### 5.1 FASE DE CAPTURA E/OU CRIAÇÃO DE CONHECIMENTO

A aplicação dos critérios de verificação referentes à fase “Captura e/ou criação de conhecimento” na BU/UFSC apresenta as seguintes avaliações:

*Critério 1: “Possui todos os seus recursos, acervo (físicos ou digitais), mapeados e acessíveis por meio de ferramentas, possibilitando descoberta eficaz e acesso”*

Parte do acervo on-line não estava adequadamente catalogado na base de dados da biblioteca e alguns títulos físicos não estavam catalogados ou com seus exemplares devidamente inseridos. Para isso, foi previsto e realizado o mapeamento dos acervos eletrônicos que necessitavam serem limpos da base para uma nova migração de dados mais completa.

Também foi catalogado o acervo físico, com levantamento realizado por meio de um projeto de extensão, em andamento. Embora parte do acervo não se encontrasse disponível, foi considerado um nível regular para este indicador. E, tendo em vista o alto volume de acervo, as atividades propostas ainda estão sendo realizadas pela equipe.

*Critério 2: “Dispõe de um acervo que integre as bibliotecas de recursos de acesso web da universidade a outros portais de informação”*

Verificou-se a necessidade de dar visibilidade a conteúdos externos, especialmente pelo site, no link para “Bases de Dados” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020). Na época da análise desse critério, teve reflexo um problema na rede IPx6 do Portal de Periódicos da CAPES que impedia o acesso a algumas bases. Para auxiliar, foi incluída uma página intermediária de aviso, suspensa quando o problema foi normalizado, em abril de 2017.

Ademais, neste período foram verificadas as demais bases que pudessem estar com o mesmo problema, removidos os links que davam acesso direto a essas bases e repassado para a CAPES a necessidade de revisão de melhoria na divulgação das áreas do conhecimento. Enquanto isso, foi incluído subáreas da saúde em “Assuntos/Área do conhecimento” no site da BU/UFSC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020). Estas atividades foram realizadas no decorrer de 2016 a 2018, e a avaliação desse quesito, na época, foi boa.

*Critério 3: “Está com acervo adequado ao Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação do MEC (dimensão 3, bibliográfica básica, bibliografia complementar e periódicos especializados). Obs.: verifique a última atualização do instrumento”*

A solicitação de compras de material bibliográfico é realizada pelos docentes diretamente no sistema, sob anuência do coordenador do curso, possibilitando manter o acervo adequado às bibliografias básicas e complementares. Já o acesso ao Portal de Periódicos da CAPES e as assinaturas de bases de dados e periódicos da BU/UFSC atendem à demanda sobre periódicos do Ministério da Educação (MEC).

Com relação às ações, teve-se, a partir de março de 2017, a atuação do BiblioCentros, que é um serviço de divulgação dos serviços e novidades da BU/UFSC realizado pelos bibliotecários às comunidades dos centros de ensino (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020). Tal serviço denominava-se, anteriormente, bibliotecário por centro de ensino.

Além disso, houve solução de dúvidas, reunião e aproximação com um procurador institucional para conhecer as necessidades e demandas do MEC e, por fim, a criação de capacitações voltadas às demandas da avaliação do MEC tanto para docentes quanto para os bibliotecários. Com todas estas ações já previamente encaminhadas, o item foi avaliado como bom.

*Critério 4: “Está com seus recursos eletrônicos (bases de dados, bibliotecas virtuais, periódicos eletrônicos etc.) amplamente divulgados para a comunidade universitária”*

Verificou-se que é necessário melhorar a divulgação dos recursos eletrônicos. Na avaliação de 2016, foi cogitado reativar o bibliotecário por centro de ensino de forma regular. Em 2017, foi criada a comissão permanente, em forma de serviço, denominada BiblioCentros, “visando ampliar a participação da BU/UFSC no atendimento às demandas de informação da comunidade universitária. Trata-se de uma estratégia de ação descentralizada da BU/UFSC” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017). Este serviço passou a realizar a ampla divulgação dos serviços e recursos disponibilizados pela BU/UFSC.

*Critério 5: “Tem um programa de capacitação e treinamento para apoiar os usuários em suas buscas, utilizando variedades de plataformas pedagógicas e de aprendizagem”*

A BU/UFSC tem um programa de capacitação disponível no site, na seção “Cursos” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020), com descrição do conteúdo, agenda, tutoriais e *slides* das apresentações. A avaliação desse indicador foi boa. De qualquer forma, foi prevista a implementação de capacitações à distância, que estavam sendo trabalhadas inicialmente por videoaulas para o Moodle, ainda em processo de implantação. Atualmente, devido à pandemia do coronavírus, as capacitações estão sendo ofertadas pelo *StreamYard* no YouTube da BU/UFSC. Também estipulou-se manter um bibliotecário como referência para o atendimento desses usuários, sugestão formalizada junto à Comissão do BiblioCentros.

*Critério 6: “Cria e mantém interfaces e arquiteturas de sistemas que incluem todos os recursos e facilitem o acesso de acordo com a preferência do usuário”*

A disseminação dos recursos disponibilizados pela BU/UFSC acontece por meio de seu site, com indicação para acesso dos usuários. Mesmo com essa divulgação e a avaliação desse item como boa, a comissão entendeu que é interessante ativar o serviço de descoberta, que estava em tramitação desde 2016 e foi adquirido e customizado no final de 2018. Também acreditamos que o mapeamento dos acervos eletrônicos que não se encontravam devidamente disponibilizados melhorará a disseminação do conteúdo.

*Critério 7: “Desenvolve material didático para fornecer orientação a múltiplos pontos de acesso de informações ao usuário”*

Identificou-se que o material didático (tutoriais, guias, *templates*) está sendo bem divulgado pelo programa de capacitação, a fim de orientar os usuários. Este indicador não teve nenhuma ação prevista e teve boa avaliação.

*Critério 8: “Oferece assistência um a um por meio de variadas plataformas para ajudar os usuários a encontrarem suas informações (serviço de referência virtual, presencial etc.)”*

A BU/UFSC oferece atendimento ao usuário via e-mail, presencial, por meio de redes sociais e sistema de chamados. Previu-se como ação o serviço de referência virtual, viabilizado pelo serviço de descoberta contratado, e o atendimento via Whatsapp, que posteriormente acabou excluído devido à inviabilidade de pessoal para disponibilizar um serviço de excelência. A avaliação para este quesito foi boa.

*Critério 9: “Colabora com os professores no intuito de incorporar coleções e serviços da biblioteca em experiências educacionais. Além de proporcionar o desenvolvimento profissional docente”*

Verificou-se que é realizado atendimento e capacitações para os docentes. Mesmo com esses atendimentos e capacitações, acredita-se que seja necessário um relacionamento mais próximo com os professores, o que está sendo realizado por meio do BiblioCentros desde março de 2017 e de capacitações sobre aquisição e critérios do MEC. A avaliação para esse indicador foi regular.

*Critério 10: “Incorpora Competência em Informação (CoInf), em parceria com os professores, como resultado de aprendizagem nos currículos, cursos e atividades práticas”*

A BU/UFSC promove a competência em informação, em parceria com os professores, por meio de capacitações, projetos de extensão e palestras (educação ao usuário). Este indicador foi avaliado como regular porque seria necessário ampliar os projetos de extensão e aproximar-se mais dos cursos da universidade, o que tem sido feito pelo BiblioCentros.

*Critério 11: “Aplica modelos de melhores práticas pedagógicas para o ensino em sala de aula, design de tutoriais on-line e outras práticas educacionais. Ex.: Uso de plataformas EaD utilizadas pela universidade (Moodle) formatos de disciplinas para, em parceria, desenvolver Competência em Informação etc.”*

A BU/UFSC está iniciando os estudos para a utilização do Moodle nas capacitações para aplicação de modelos de melhores práticas pedagógicas em sala de aula. Para reforçar o conteúdo ministrado, estão sendo inseridos exercícios e indicações de leituras ao final dos *slides* de algumas capacitações. A avaliação foi regular para este indicador.

*Critério 12: “Faz avaliação constante do acervo (organizado, atualizado, disponível, em tamanho e qualidade satisfatória ao usuário). Dispõe de ferramental para esse processo. Obs.: neste tópico é importante abordar a política de desenvolvimento de coleções da BU”*

A aquisição do material bibliográfico é realizada por meio de solicitação do docente diretamente no sistema, mas é necessário realizar inventário em todas as bibliotecas, além da gestão de consulta local e dos acervos constantes no armazém para uma efetiva avaliação do acervo. Por isso, a avaliação desse critério foi ruim. Assim, foi prevista a realização de desbaste dos livros da Biblioteca Central, iniciando pelo armazém e, posteriormente, do acervo geral para inclusão de etiquetas RfID. Dentre outros pontos, foram incluídos pela comissão de Gestão do Acervo, localizado na Biblioteca Central no projeto de mesmo nome (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020).

Também foi pensada a revisão da Política de Desenvolvimento de Coleções (PDC). Tendo em vista a defesa de uma tese em 2017 (PINHEIRO, 2017) e de uma dissertação em 2018 (RIETJENS, 2019), ambas de servidoras da BU/UFSC trazendo conceitos e vertentes atualizadas, a remodelagem do PDC e desbaste do acervo serão realizados com mais profundidade. Contudo, ainda estão em processo de atualização, com um grupo de trabalho realizando essa atividade em encontros por videoconferência desde maio de 2021.

*Critério 13: “Reconhece a importância de desenvolver o acervo em parceria (professor, aluno, bibliotecário, usuário)”*

A BU/UFSC reconhece a importância de desenvolver o acervo em conjunto com os demais membros da comunidade, assim como é feita a solicitação de aquisição pelos docentes, diretamente no sistema com a ciência do processo pelo coordenador de cada curso, pela sugestão de compra pelos discentes, pelas reuniões da Comissão de Desenvolvimento de Coleções e pelo BiblioCentros.

Em 2016, previu-se apenas a retomada do bibliotecário por centro de ensino, formalizada pela comissão permanente do BiblioCentros. Esse quesito foi avaliado como bom.

*Critério 14: “Preocupa-se em armazenar informações referentes à história da instituição e pessoas que a compõem, além da jurisdição a qual pertence, contextualizando o meio no qual está inserida (repositórios institucionais, ferramentas para memória organizacional etc.)”*

A BU/UFSC preocupa-se em armazenar sua história; para isso, possui a Memória da BU, coleções especiais de Santa Catarina e de publicações da Universidade Federal de Santa Catarina, e armazena, no Repositório Institucional, os trabalhos de conclusão de cursos (TCC), dissertações e teses (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019; 2020);

Na época, ficou como ação verificar com a Pró-Reitoria de Graduação da UFSC a obrigatoriedade da submissão dos TCC no repositório institucional, o qual foi aprovado após análise de uma comissão e formalizado pelo Conselho Universitário da UFSC. Este indicador foi avaliado como bom.

*Critério 15: “Oferece acesso às coleções (em variedade de formatos e formas de acesso, incluindo os recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência) alinhadas com as áreas de pesquisa, focos curriculares e interesses institucionais”*

Verificou-se que oferece acesso às coleções, alinhadas ao ensino, pesquisa e extensão da UFSC, por meio do site, no sistema gerenciador de acervo. Porém, na época, elencou-se como necessário revisar algumas bases de dados que não se encontram disponibilizadas no sistema e a viabilização do serviço de descoberta.

Este quesito teve boa avaliação e ficou registrado como ações o mapeamento dos acervos, que foram migrados, e a assinatura do serviço de descoberta, firmada no final de 2018.

*Critério 16: “Estabelece parcerias com outras instituições no intuito de obter maior rentabilidade e expansão das coleções”*

Identificou-se que estabelece parceria com outras instituições por meio do empréstimo entre bibliotecas, comutação bibliográfica, disponibilização de conteúdos do Portal de Periódicos CAPES e do Ministério da Saúde, entre outros.

Acredita-se que, como forma de expansão das coleções, poderia ser adquirido cupons da International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) e verificar outras iniciativas como a aquisição compartilhada. Tem-se dificuldade na aquisição de cupons, especialmente internacionais, mas a BU/UFSC continua verificando alternativas viáveis, além de estudar possibilidades de aquisição compartilhada. Embora essas ações ainda não tenham sido encaminhadas, esse quesito foi avaliado como bom pelo que já é feito pela BU/UFSC.

*Critério 17: “Desenvolve e garante acesso às coleções exclusivas da BU, inclusive digitais”*

A BU/UFSC desenvolve e garante acesso às coleções exclusivas, como as teses e dissertações, TCC, obras raras, documentos do Repositório Institucional e Portal de Periódicos da UFSC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019). Por isso, a avaliação desse critério foi boa.

Na época ficou como ação a obrigatoriedade de depósito dos TCC no Repositório Institucional, o que já está ocorrendo, além do conserto do scanner para digitalização das obras raras.

## 5.2 FASE DE COMPARTILHAMENTO/DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO

Dando continuidade ao elemento “Conhecimento tradicional da biblioteca (acervo)”, especificamente aos cinco indicadores sobre “Compartilhamento/Disseminação”, verificam-se os critérios a seguir.

*Critério 18: “Reconhece e explora tendências e tecnologias atuais de valorização, visibilidade e compartilhamento do acervo. Ex.: linked data e research data”*

A BU/UFSC não tem realizado compartilhamento do acervo e acredita ser necessário dar maior visibilidade. Para isso, foi descrito como ações: 1) encaminhar demandas para a Comissão de Tecnologia da Informação sobre a investigação de ampliação das coleções e uso de tecnologias disponíveis; 2) retomar o convênio com a Proquest para divulgação das teses e dissertações; 3) verificar a migração dos dados das teses e dissertações para a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações; 4) fazer diagnóstico do Repositório Institucional da UFSC.

Esse quesito teve avaliação regular. A primeira ação ainda não teve encaminhamento; a segunda está em trâmite; a terceira foi averiguada e solucionada; e a quarta e última, finalizada por meio de uma Comissão específica para essa atividade.

*Critério 19: “Apresenta uma equipe que sabe como ter acesso e disponibilizar conteúdos digitais aos usuários”*

A equipe de Competência em Informação e Suporte à Pesquisa realiza a disponibilização de conteúdos digitais aos usuários por meio do programa de capacitação, indicação de bases de dados e tutoriais no site, além de promover cursos de capacitações para os demais servidores da BU/UFSC. A avaliação desse item foi boa e ficou como registro de ação o curso de capacitação para os servidores, que foi realizado em 2016 e 2017.

*Critério 20: “Possui infraestrutura tecnológica adequada para que os usuários possam acessar conteúdos eletrônicos restritos a qualquer tempo (VPN, equipamentos, rede etc.)”*

A área de Tecnologia, Conteúdos Digitais e Inovação (TECDI) da BU/UFSC trabalha em conjunto com a Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) da UFSC de forma constante para adequação dos acessos dos usuários aos conteúdos eletrônicos restritos. Esse indicador não teve uma designação de ação e recebeu conceito bom.

*Critério 21: “Proporciona aos usuários as competências necessárias para lidar com esses recursos. A equipe deve estar à disposição para tal finalidade”*

A BU/UFSC orienta os usuários e encaminha as demandas tecnológicas dos usuários para a SETIC. Mesmo tendo uma avaliação boa, e cumprindo o requisito do item, previu-se como ação uma reunião

conjunta entre a Difusão da Informação e a TECDI para definição de diretrizes, ocorrida no segundo semestre de 2016, com o repasse das informações necessárias.

*Critério 22: “Realiza trabalhos de marketing e/ou disseminação seletiva da informação a fim de partilhar e divulgar conhecimentos de acordo com a área de interesse dos usuários”*

Realiza trabalhos de marketing e disseminação seletiva da informação (DSI), em parte pelo sistema (compra e DSI), mas também pelas redes sociais. No entanto, acreditamos que pode melhorar a comunicação com o serviço BiblioCentros.

Uma das ações foi a retomada do bibliotecário por centro de ensino, efetivada pelo BiblioCentros. Também foi registrado para inserir como nota no “Meu Pergamum” informações sobre o cadastro de assuntos no DSI e comentar no roteiro da visita orientada e na comunicação do BiblioCentros. Esse item foi avaliado como regular, com as ações foram realizadas ao longo de 2017.

### 5.3 FASE DE AQUISIÇÃO/APLICAÇÃO DE CONHECIMENTO

Por fim, os três últimos indicadores do elemento “Conhecimento tradicional da biblioteca (acervo)”, versam sobre “Aquisição/Aplicação de Conhecimento”.

*Critério 23: “Faz análise constante do acervo, validando-o e atualizando-o devidamente”*

O acervo da BU/UFSC é analisado com relação ao plano de ensino, reservas, estatísticas de uso e desgaste para o armazém, sendo publicizadas as novas aquisições. Esse quesito teve avaliação regular, considerando que na Biblioteca Central precisa realizar uma análise mais profunda do acervo, o que foi iniciado em 2019 com a comissão de Gestão do Acervo localizado na BC.

*Critério 24: “Percebe se a utilização do acervo é satisfatória por parte do usuário a fim de contribuir com suas pesquisas e gerar novos conhecimentos”*

Como a BU/UFSC não tem realizado o estudo de usuários com frequência, a única fonte de consulta de uso do acervo é por meio do empréstimo e da coleta de dados de uso local, realizada por algumas das bibliotecas.

Como ações ficaram: 1) realizar estudo de usuário (ocorrido no segundo semestre de 2016 em conjunto com o curso de Biblioteconomia, porém faltou sistematização metodológica e maior representatividade dos usuários); 2) implantar uma avaliação do acervo junto ao atendimento e balcão de empréstimo (ocorrido também no segundo semestre de 2016, porém coincidiu com período de greve e foi realizado de forma rápida, necessitando refazer).

Em 2020, foi iniciado um Grupo de Trabalho para estruturação e aplicação do estudo de usuários, que está em fase de publicação dos resultados. Esse indicador teve avaliação regular.

*Critério 25: “Possui a infraestrutura necessária para coletar, organizar, compartilhar, divulgar e preservar suas coleções aos usuários”*

A BU/UFSC possui infraestrutura básica para coletar, organizar, divulgar e preservar suas coleções aos usuários por meio de climatização, câmeras vigilância, segurança 24 horas, móveis adequados, redes de cooperação, Tecnologias de Informação e Comunicação, *backup* constante da coleção digital. Contudo, é necessário ampliar o pessoal e melhorar os recursos para a conservação física.

Embora avaliado como bom, elencaram-se as ações de retomada da rede Cariniana: realização de uma campanha de preservação, que está sendo encaminhada pela Comissão de Comunicação e Marketing; ativação do serviço de descoberta, ocorrido no final de 2018; e conhecer como é realizada a preservação digital na UFSC, o que foi feito com registro nos documentos de avaliação (a saber: é realizada cópia em dois discos e em duas fitas que são armazenadas em sala cofre, com backups diários ou de hora em hora dependendo do conteúdo).

#### 5.4 CONSIDERAÇÕES ACERCA DA APLICAÇÃO DO *FRAMEWORK* GC@BU NA BU/UFSC

Ressalta-se que a maior parte dos 25 critérios foi avaliada como bom. No entanto, foram previstas várias ações para que a BU/UFSC continue potencializando seu acervo e prestando melhores serviços. Os nove critérios que tiveram avaliação regular e um que foi avaliado como ruim foram contemplados com uma ou mais ações visando alavancar tais indicadores. Uma nova avaliação (bom, regular, ruim) dos critérios não foi realizada, pois deu-se continuidade à análise dos módulos do *Framework* GC@BU, que se encerrou no início de 2021. Atualmente, a Comissão de GC está envolvida com os encaminhamentos do Planejamento Estratégico 2021/2022 da BU/UFSC, que contempla as ações levantadas em todos os módulos do *Framework* que ainda precisem ser executadas.

Posteriormente, como previsto no relatório final da comissão, constante no site da GC da BU/UFSC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2021), a equipe tem como ações: a atualização das normas da Association of College and Research Libraries (ACRL); elaboração e monitoramento do Plano Setorial de Gestão de Riscos da BU/UFSC; e atualização, no que se refere aos eventos de risco identificados na BU/UFSC, do Plano Institucional de Gestão de Riscos.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Módulo de Recursos de Conhecimento é destacado no *Framework* por GC@BU, por representar a essência da BU, sendo composto pelo elemento “Conhecimento tradicional da biblioteca (acervo)”, que abrange todos os recursos acessíveis aos usuários. Observa-se que foram base para análise dos critérios de avaliação deste elemento do *Framework* GC@BU: a retomada do bibliotecário por centro de ensino, em forma de serviço, denominado BiblioCentros; a contratação do serviço de descoberta; e alguns ajustes dos conteúdos digitais junto à CAPES ou dos metadados locais.

Foram previstas 45 ações para os 25 indicadores desse elemento, sendo que a maior parte foi concluída, permanecendo poucos pontos pendentes a serem corrigidos/melhorados. Esses pontos podem ser elencados como limitantes da aplicação do *Framework* GC@BU na BU/UFSC, tendo em vista que a maior parte esbarra em burocracias, tecnologia ou falta de recurso financeiro ou pessoal (o que inclui a disponibilidade de tempo da equipe), como: catalogação de acervo físico que não consta no sistema Pergamum; análise mais profunda e desbaste dos livros da Biblioteca Central; revisão da Política de Desenvolvimento de Coleções; inclusão de videoaulas e capacitações da BU/UFSC no Moodle; atendimento via WhatsApp; e, aquisição de cupons da IFLA para compartilhamento do acervo.

Contudo, diante dos resultados alcançados pela implementação do Módulo de Recursos de Conhecimento, elemento “Conhecimento tradicional da biblioteca (acervo)”, pode-se apontar grande êxito e destacam-se: a criação da comissão para diagnóstico e proposição de ações para o Repositório Institucional da UFSC; a formalização do serviço Biblioteca das Coisas, que está diretamente associado ao desenvolvimento do acervo; a criação da Comissão de Plágio e Má Conduta em Pesquisa; a retomada do serviço BiblioCentros; e a obrigatoriedade da submissão dos TCCs de todos os cursos de graduação no Repositório Institucional.

## REFERÊNCIAS

BEM, Roberta Moraes de. **Framework de Gestão do Conhecimento para bibliotecas universitárias**. 2015. 344p. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <http://tede.ufsc.br/teses/PEGC0364-T.pdf>. Acesso em: 5 jan. 2020.

CASTRO, Gardênia de. **Gestão do conhecimento em bibliotecas universitárias: um instrumento de diagnóstico**. 2005. 160 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2005. Disponível em: <http://www.tede.ufsc.br/teses/PCIN0010.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2019.



CERVONE, H. Frank. Knowledge management as a method for supporting digital library projects. **OCLC Systems & Services: digital library perspectives**, v. 27 n. 4, p. 272-274, 2011. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/10650751111182579>. Acesso em: 18 dez. 2019.

CUNHA Murilo Bastos da. CAVALCANTI, Córdélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet Lemos, 2008.

DALKIR, Kimiz. **Knowledge Management in theory and practice**. 2nd. MIT Press: Cambridge, 2011.

DU PLESSIS, M. The role of knowledge management in innovation. **Journal of Knowledge Management**, v.11, n.4, p.20–29, 2007. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13673270710762684/full/html>. Acesso em: 5 jan. 2020.

FERREIRA, Danielle Thiago; SANTOS, Gildenir Carolino. Reflexão sobre o profissional da informação bibliotecário: ações para a competitividade e o desenvolvimento profissional. In: SOUTO, Leonardo Fernandes (org.). **Gestão da Informação e do conhecimento: práticas e reflexões**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. p. 173-198.

FORCIER, Eric. **The shoemaker's son: a substantive theory of social media use for knowledge sharing in academic libraries**. 2013, 279 p. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia e Estudos de Informação) – University of Alberta, Alberta, 2013. Disponível em: <https://era.library.ualberta.ca/items/476a0231-d94b-42fb-92ed-ea530bec4677>. Acesso em: 18 dez. 2019.

JAIN, Priti; MUTULA, Stephen. Libraries as a learning organisations: implications for knowledge management. **Library Hi Tech News**, n. 8, p. 10-14, 2008. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/07419050810931273>. Acesso em: 18 dez. 2019.

JANTZ, Ronald C. Innovation in academic libraries: an analysis of university librarians' perspectives. **Library & Information Science Research**, v. 34, p. 3-12, 2012. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.008>. Acesso em: 18 dez. 2019.

KINCELER, Lúcia Morais. **Um framework baseado em ontologia de apoio à gestão estratégica da inovação em organizações de P&D+i**. 2013. 286 p. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2013. Disponível em: <http://tede.ufsc.br/teses/PEGC0310-T.pdf>. Acesso em: 5 jan. 2020.

LANCASTER, Frederick W. **A avaliação de serviços em Bibliotecas**. Brasília: Briquet Lemos, 2004.

LOZANO-DÍAS, R. Innovación en bibliotecas públicas: algo nuevo, algo útil, algo de calidad. **El Profesional de la Información**, v. 17, n. 2, p. 129-134, mar. 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.3145/epi.2008.mar.01>. Acesso em: 18 dez. 2019.

MATTERA, Tayane Cristina. Gestão do conhecimento na prática. In: SOUTO, Leonardo Fernandes (org.). **Gestão da informação e do conhecimento: práticas e reflexões**. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. p.199-220.



MIRANDA, Ana Claudia Carvalho de. Desenvolvimento de Coleções em Bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas v. 5, n 2 p.01-19 jan. jun 2007. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2018/2139>. Acesso em: 18 dez. 2019.

PINHEIRO, Liliane Vieira. **O desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias na perspectiva dos desafios da pós-modernidade**: diretrizes sob o olhar da teoria da complexidade e da análise do domínio. 2017. 297 p. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2017. Disponível em: <http://www.bu.ufsc.br/teses/PCIN0149-T.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2019.

PORUMBEANU, Octavia-Luciana. Strategic model for implementing knowledge management in libraries or information services. **Library & Information Science Research**, n. 13, p. 89-105, 2009. Disponível em: <http://www.lisr.ro/en13-porumbeanu.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2019.

RIETJENS, Manoela Hermes. **Seleção de recursos eletrônicos em bibliotecas universitárias**: o método Analytic Hierarchy Process (AHP) como ferramenta de apoio a tomada de decisão. 203 p. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Gestão de Unidades de Informação, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Universidade do Estado de Santa Catarina. Florianópolis, 2018. Disponível em: <http://sistemabu.udesc.br/pergamumweb/vinculos/000000/000000000010/00001023.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2019.

STEWART, Thomas A. **Capital intelectual**: a nova vantagem, competitiva das empresas. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

UGWU, Cyprian I.; EZEMA, I. J. Planning knowledge management implementation in academic libraries: empirical evidence from Federal University Libraries in Nigeria. **Journal of Information & Knowledge Management**, v. 17, n. 4, p. 1-28, Dec. 2018. Disponível em: <http://www.worldscientific.com/doi/abs/10.1142/S0219649218500399>. Acesso em: 20 jan. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Biblioteca Universitária**. Florianópolis, 2020. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/>. Acesso em: 5 dez. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Gestão do Conhecimento**: BU. Florianópolis, 2020. Disponível em: <http://gestaodoconhecimento.bu.ufsc.br/artigos-publicados/>. Acesso em: 20 abr. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Portaria nº 85/2016/GR, de 27 de setembro de 2016**. Florianópolis, 2016. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/files/2014/09/Portaria-Normativa-85.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Portaria nº 468/2017/GR, de 6 de março de 2017**. Florianópolis, 2017. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/files/2017/03/Portaria-n.-468-de-6-marco-17.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Portaria nº 849/2015/GR, de 25 de maio de 2015**. Florianópolis, 2015. Disponível em:



<http://notes.ufsc.br/aplic/portaria.nsf/4776580cad62c24303256261005f49bd/23618b1c81bef4df83257e51006f7e39?OpenDocument>. Acesso em: 18 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Repositório Institucional UFSC**. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/>. Acesso em: 18 dez. 2019.

VERGUEIRO, Waldomiro. Desenvolvimento, gerenciamento ou gestão de coleções: uma tarefa cada vez mais necessária. In: MELLO, Josiane; ALMEIDA, Josiana Florêncio Vieira Régis de (org.). **Gestão de Coleções em unidades de informação**. Natal: IFRN, 2017.

VERGUEIRO, W. **Desenvolvimento de coleções**. São Paulo: Polis, 1989.

WEITZEL, S. R da. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em biblioteca universitária**. 2 ed. Rio de Janeiro: Interciência. 2013.

## AGRADECIMENTOS

Aos integrantes da Comissão de GC da BU/UFSC que contribuíram na reflexão e discussão dos critérios de verificação do elemento Conhecimento tradicional da biblioteca (acervo) no *Framework GC@BU*, buscando interpretá-los e aplicá-los ao contexto da BU/UFSC.

Aos demais colaboradores que integram à equipe da BU/UFSC.

## FRAMEWORK GC@BU AT UFSC'S UNIVERSITY LIBRARY AND THE CRITERIA FOR VERIFICATION OF THE COLLECTION

**Abstract:** It aims to describe and present the verification criteria resulting from the implementation of the Framework GC@BU at the University Library of the Federal University of Santa Catarina, with emphasis on the element Traditional knowledge of the library: collection, of the Knowledge Resources Module, proposing improvements when necessary. The application of the Framework takes place through meetings of the internal committee, supported by a spreadsheet, in which the analyzes and actions to improve the indicator are described. It analyzes 17 verification criteria related to the capture and/or creation of knowledge, five related to the sharing/dissemination and three to the knowledge acquisition/application phase, most of them describing actions for improvements that have been carried out or are in progress, deployment phase. It concludes that the resumption of the librarian by teaching center, in the form of a service, called BiblioCentros; the contracting of the discovery service; and, some adjustments to the digital content with CAPES or local metadata, were the basis for the improvement of the Library, based on the analysis of the indicators of this element. It also highlights the progress made through the creation of commissions, formalization of services and the mandatory submission of course completion works.

**Keywords:** Knowledge management; University library; Collection; Framework GC@BU.