

RELATO DE EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA FERNANDO DE CASTRO DE MORAES: DIÁLOGOS COM RANGANATHAN

Jorge Sana Anna¹

Maria Aparecida de Mesquita Calmon²

Resumo: Apresenta relato de experiência das atividades realizadas durante o período de estágio supervisionado vivenciado por ex-discentes do curso de Biblioteconomia, na biblioteca universitária (BU), Fernando de Castro de Moraes. Expõe as diversas atividades desenvolvidas nas diferentes seções da BU, apresentando os setores e a multiplicidade de serviços e produtos prestados pela unidade. Comparativamente, o artigo pretende, também, descobrir os princípios de Ranganathan existentes nas práticas profissionais e em toda a ambiência da unidade estudada. A partir do estudo, aprendeu-se que a referida biblioteca constitui um espaço apropriado a receber estágios supervisionados de futuros bibliotecários, com vistas a tornar visível o conhecimento discutido na teoria e contribuindo para a consolidação do perfil profissional exigido pelo mercado moderno. Confirma-se que a diversidade dos serviços biblioteconômicos oferecidos e as constantes inovações e adaptações existentes nas BUs tornam essas unidades adequadas aos princípios da Biblioteconomia, constituindo um organismo sistêmico e em constante crescimento.

Palavras-Chave: Bibliotecas Universitárias. Novas tecnologias. Relato de experiência. Práticas profissionais. Ranganathan.

EXPERIENCE REPORT ON STAGE AT THE LIBRARY UNIVERSITY OF FERNANDO CASTRO DE MORAES: DIALOGUE WITH RANGANATHAN

Abstract: Experience report presents the activities carried out during the period of supervised practice experienced by former students from the Library, the university library (BU) Fernando de Castro de Moraes. Exposes the many activities in the different sections of BU, with the sectors and the multitude of services and products provided by the unit. Comparatively, the article also aims to discover the principles of Ranganathan existing professional practices and in the ambience of the entire study unit. From the study, it was learned that that is an appropriate library to receive supervised training of future librarians, in order to make visible the knowledge discussed in theory and contributing to the consolidation of the professional profile required by the modern market space. It is confirmed that the diversity of library services and constant innovations and adaptations in existing BU become adept in the principles of librarianship, being a systemic and growing organism.

keywords: University Libraries. New technology. Experience report. Professional practices. Ranganathan.

¹ Professor do Departamento de Biblioteconomia da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Bibliotecário atuante no ramo da Consultoria Informacional. E-mail: jorjao20@yahoo.com.br.

² Graduanda em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Atuante em Biblioteca Universitária. E-mail: mariaaparecida@yahoo.com.

1 INTRODUÇÃO

O estágio supervisionado constitui uma experiência vivenciada pelos discentes no decorrer da trajetória acadêmica, cujas práticas desenvolvidas fomentam as condições e oportunidades de relacionar a teoria com a prática, no intento de proporcionar conhecimentos necessários à execução dos fazeres cotidianos de um futuro profissional.

O estágio oferece ao aluno a oportunidade de exercer a teoria que adquiriu nos estudos desenvolvidos em sala de aula. De grande valia para a formação profissional, é nos procedimentos de estágio que o aluno desenvolve a sua prática, a sua autonomia profissional, a sua responsabilidade, compromisso, espírito crítico, consciência, criatividade, trabalho em equipe e demais atitudes e habilidades profissionais demandadas pelo mercado de trabalho e almeçadas pelas diretrizes pedagógicas e curriculares.

Esse momento é de crucial importância para o alunado das instituições de ensino, pois representa uma forma que pode levá-lo a identificar novas e variadas estratégias para solucionar questões, que muitas vezes eles nem imaginavam encontrar na área de atuação (RICETTI; MAYER, 2012). Com essa oportunidade, o futuro profissional passa a desenvolver melhor o pensamento, sua capacidade e o seu espírito crítico, além da independência profissional, no qual se desenvolve o uso da criatividade. Roerch (1999, p. 159) diz que "o estágio é uma chance que o acadêmico tem para aprofundar conhecimentos e habilidades nas áreas de interesse do aluno".

Especificamente, no que se refere ao estágio na área de Biblioteconomia, é de *práxis* destacar que não basta a biblioteca executar somente as tarefas técnicas de disseminação da informação; é necessário que ela exerça influência ativa e dinâmica no contexto em que está inserida, preocupando-se com a qualidade do seu acervo e dos seus serviços, tendo em vista atender as necessidades dos usuários, com a democratização do seu espaço e com o planejamento de programas socioculturais.

Ao atuar em ambientes que promovam atividades bibliotecárias diversificadas, voltadas não apenas para o acervo informacional, mas também, realizando atividades sociais/culturais, os indivíduos que ali atuam, como profissionais e estagiários, têm a possibilidade de compreender a multiplicidade de serviços que a biblioteconomia oferece. Logo, os ambientes que oferecem múltiplas tarefas bibliotecárias, certamente, viabilizam valiosas contribuições àqueles sujeitos que se encontram em período de formação, como os estagiários.

Devido a árdua importância que o estágio representa na formação profissional, e adentrando-se, especificamente, ao estágio na área de Biblioteconomia, no momento de se realizar o estágio supervisionado, o discente que pretende aprender com intensidade a prática profissional deve levar em conta o local escolhido, com o intento de perceber a diversidade de produtos, serviços e os desafios enfrentados pelas atuais unidades de informação.

Assim, no momento de realizarmos o estágio, surgiram algumas indagações: "qual biblioteca nos proporcionará melhor conhecimento e aprendizado? Qual modalidade de biblioteca oferece as diversas atividades existentes no fazer de um bibliotecário? Em qual biblioteca poderíamos perceber mais intensamente as discussões teóricas refletidas em sala de aula?".

Essas questões serviram de base para escolhermos a Biblioteca Fernando de Castro Moraes, biblioteca universitária da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), a qual gerencia o sistema integrado de biblioteca da referida universidade, composto por sete bibliotecas espalhadas pelos vários *campi* existentes. Partimos do pressuposto de que essa unidade de informação apresentaria variedade de práticas bibliotecárias, o que favoreceria nosso aprendizado.

Já está provado que as BUs apresentam um contexto complexo e diversificado, pois fomentam várias atividades relacionadas com a trindade: pesquisa, extensão e ensino (CUNHA, 2000, 2010; MIRANDA, 2007; BEM et al., 2013). Assim, as atividades desenvolvidas nessas unidades são sustentadas em meio à diversidade; logo, contribuem para a aquisição de experiência aos profissionais e estagiários.

A partir da dimensão dos serviços, produtos e práticas biblioteconômicas realizadas nessa biblioteca, julgamos ser mais visível a aplicabilidade dos princípios de Ranganathan, considerado por muitos como o pai da Biblioteconomia Moderna. Esse importante teórico foi matemático, bibliotecário, filósofo e pensador indiano. Um dos nomes que mais se destacam nos estudos teóricos de organização do conhecimento, tendo forte influência na consolidação da Biblioteconomia moderna, ao elaborar as cinco leis biblioteconômicas (NAVES, 2006).

Uma de suas grandes contribuições está no fato de ter criado os cinco princípios básicos que norteiam as práticas profissionais de bibliotecários do mundo todo, em face dos novos dilemas e paradigmas da sociedade contemporânea, sustentados no reconhecimento das necessidades dos usuários e a necessidade de constante adaptação às mudanças tecnológicas da contemporaneidade.

A proposta desse teórico determina que a prática bibliotecária deve ser permeada nas necessidades informacionais do leitor (usuário), de modo que a unidade esteja preparada para sanar essas necessidades, oferecendo mecanismos de organização, de recuperação e de disseminação da informação com diferentes recursos e métodos. Os princípios fundamentais para consumir essa empreitada são: os livros são para uso (primeira lei); para cada leitor, o seu livro (segunda lei); para cada livro, o seu leitor (terceira lei); poupe o tempo do leitor (quarta lei); a biblioteca é um organismo em crescimento (quinta lei) (RANGANATHAN, 2009).

Com base nesta contextualização, este artigo constitui um relato de experiência das atividades realizadas durante o período de estágio supervisionado dos autores deste artigo, no final da graduação em Biblioteconomia. Objetiva apresentar as diversas atividades desenvolvidas nas diferentes seções da BU, apresentando os setores e a multiplicidade de serviços e produtos prestados pela unidade. Comparativamente, o artigo pretende, também, descobrir os princípios de Ranganathan existentes nas práticas profissionais e em toda a ambiência da unidade estudada.

2 HISTÓRICO E APRESENTAÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFES (BC/UFES)

O estágio foi realizado na Biblioteca Central (BC), instituída com o nome "Biblioteca Fernando de Castro Moraes", em homenagem a um professor, reitor em exercício, quando da instalação do atual prédio que compõe o acervo e toda a estrutura organizacional da biblioteca.

Essa unidade de informação é uma biblioteca universitária, pertencente à Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), localizada no centro do Campus de Goiabeiras, situado no município de Vitória, capital do estado do Espírito Santo (ES).

A BC/UFES é órgão suplementar da universidade vinculado à Reitoria. Possui um sistema integrado de bibliotecas (SIB/UFES) a contar com sete unidades: Biblioteca Central, Biblioteca Setorial Tecnológica, Biblioteca Setorial Ciências da Saúde, Biblioteca Setorial Ceunes, Biblioteca Setorial Ciências Agrárias, Biblioteca de Educação e Biblioteca Setorial Nedtec (UFES, 2014).

A BC/UFES possui um acervo diversificado, composto em sua maioria por 140.816 títulos de livros e 201.194 exemplares. Ainda disponibiliza ao público: trabalhos acadêmicos, totalizando 4.221 títulos e 5.810 exemplares; periódicos: 1.671 títulos e 7.3520 exemplares. Possui ainda recursos eletrônicos (CDs e DVDs), totalizando 293 títulos e 400 exemplares em formato eletrônico (UFES, 2014).

Ao que se refere à organização administrativa da BC/UFES, essa unidade é do tipo organização centralizada, sendo gerenciada por uma diretoria, e departamentalizada, já que os inúmeros processos de trabalho são realizados em seções diferenciadas, as quais compreendem as seguintes: aquisição, processamento técnico, controle bibliográfico, reparos, empréstimo, multimeios, referência/acervo geral, periódicos, coleções especiais, e, por fim, a seção de pesquisa bibliográfica. A unidade presta serviços para públicos diferentes, tanto usuários reais (comunidade acadêmica), quanto a usuários potenciais (público externo).

Quanto à estruturação da biblioteca central, a princípio, ela está dividida em duas grandes divisões: Divisão de Assistência ao Usuário (DAU) e Divisão de Formação e Tratamento do Acervo (DFTA), que, por sua vez, ramificam-se em seções menores, onde são realizadas diferentes práticas bibliotecárias.

Na DAU estão incluídas as seções de atendimento ao usuário, cujo objetivo principal dessas seções, de modo geral, é prestar assistência presencial ou remota ao usuário da informação, oferecendo-lhe tanto informações sobre as políticas da unidade, bem como os direitos e deveres de usuários e funcionários, além de viabilizar a oferta de bens e serviços bibliotecários aos usuários. Assim, essa divisão é composta por seis seções: empréstimo, multimeios, referência/acervo geral, periódicos, coleções especiais, e, por fim, a seção de pesquisa bibliográfica.

Por sua vez, a DFTA diz respeito às seções que realizam os processos de organização e tratamento da informação, com vistas a formar e desenvolver as coleções que formam os acervos da unidade. De modo geral, nessas seções, não há atendimento ao usuário, como nas seções da DAU, salvo casos especiais, uma vez que os processos de trabalho realizados nessa divisão requerem um esforço intelectual intenso, em que são realizadas as atividades bibliotecárias com base em instrumentos específicos na organização e tratamento da informação, tendo em vista elaborar os produtos e serviços a serem oferecidos pela DAU. A DFTA é composta por quatro seções: aquisição, processamento técnico, controle bibliográfico e a seção de reparos.

Importante destacar que essas duas divisões fomentam a oferta dos serviços e produtos de informação, estando elas comandadas por uma direção, que é auxiliada por uma equipe de assessoria, tendo essa equipe a função de apoio, tanto nas questões administrativas, como nos procedimentos tecnológicos e de infraestrutura, além de viabilizar a prática de ações culturais na biblioteca, agendando eventos, encontros, oficinas, entre outras programações voltadas para a cultura, lazer e entretenimento a serem oferecidos à comunidade universitária e à sociedade capixaba como um todo.

A importância de aderir a uma estrutura departamentalizada, gerida por um organograma, deve-se ao fato desse tipo de estrutura ser muito formalizada no que se refere ao comando, onde a rigidez nos procedimentos é forte.

Assim, necessário faz-se adequar a organização, no sentido de atender aos desafios dos mercados atuais, alterando a forma pela qual se distribuem a autoridade e responsabilidade. Ou seja, significa flexibilizar seu organograma, reformulando responsabilidades e autoridade; alterando e adequando a organização do trabalho no ambiente organizacional (MACIEL; MENDONÇA, 2000).

Por meio do organograma, as unidades de informação podem melhor gerenciar os processos de trabalhos, já que:

A estrutura passa, então, a ser sinônimo de objetivos e resultados, emerge, desse modo, o objetivo de se alcançar maior flexibilidade no uso dos meios técnicos e administrativos, formas participativas de gestão, redistribuição de poder, grupos autônomos: tudo isso como tradução da flexibilização do organograma na gerência organizacional, se consubstancia no caráter sistemático que as atividades de planejar, organizar, liderar e controlar transmitem às ações dos dirigentes das atuais unidades de informação (MACIEL; MENDONÇA, 2000, p. 45).

A BC/UFES é regida por um sistema interligado abarcando várias outras unidades informacionais existentes em diferentes centros da universidade. Assim sendo, o sistema utilizado na gestão dessas bibliotecas denomina-se de Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB). A BC é órgão suplementar vinculado diretamente à Reitoria, e coordena todos os procedimentos técnicos do sistema. Administrativamente, as setoriais estão vinculadas aos seus centros de ensino.

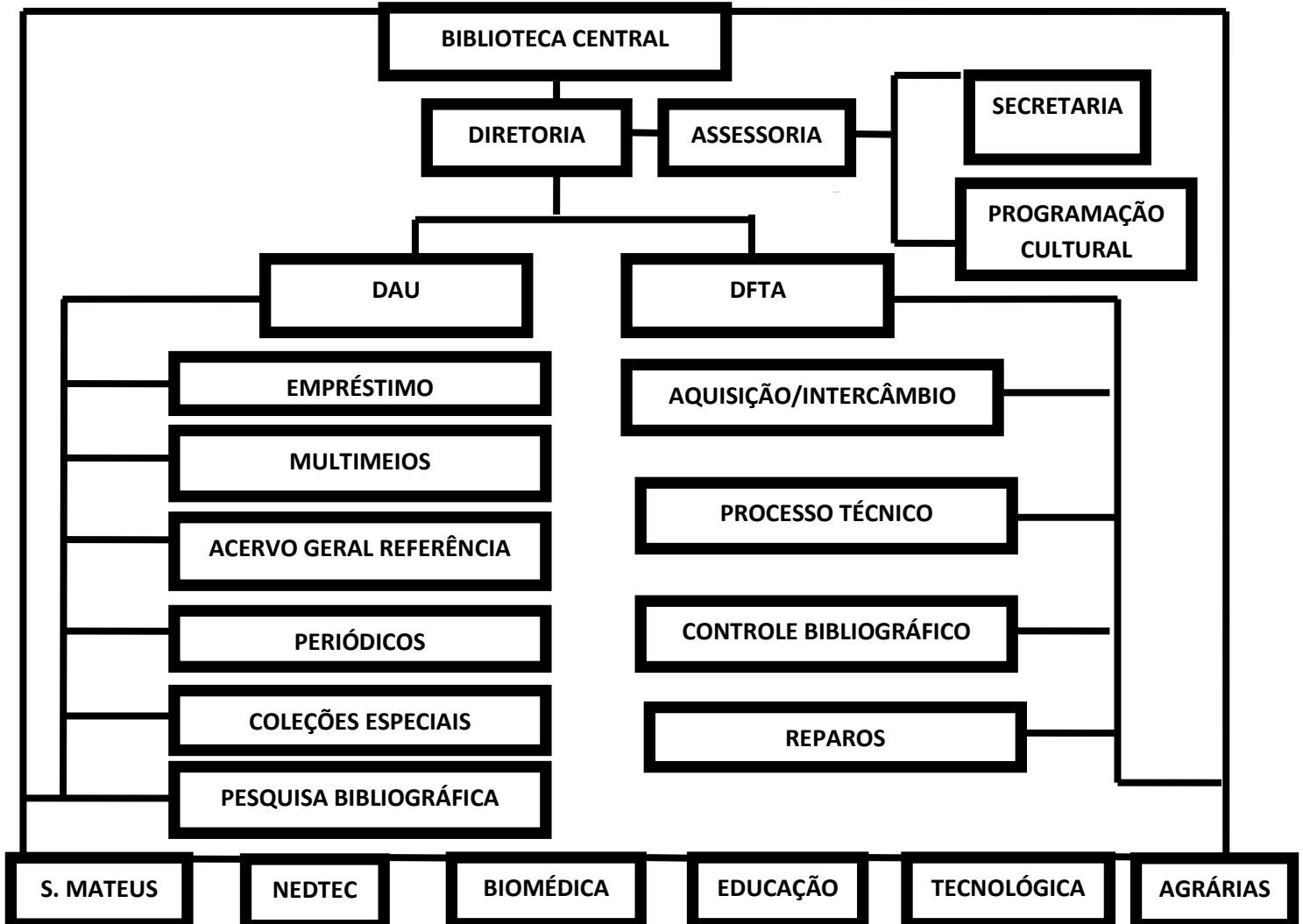
Assim, a BC compreende a unidade que gerencia o funcionamento das demais unidades de informação vinculadas ao SIB. Ela é responsável por elaborar todas as políticas que sustentarão os trabalhos de todos os profissionais do sistema, delegando direitos e deveres das unidades e de seus usuários. Também é responsável em realizar todos os processos de formação, desenvolvimento e

tratamento das coleções, enviando os itens para as bibliotecas setoriais que realizarão os processos de disseminação da informação nos diferentes centros de ensino onde estão inseridas.

A esse respeito, recorreremos a Prado (1992), quando enfatiza que, na maioria das BUs, a organização do acervo (catalogação, indexação e classificação), bem como a definição de políticas e normas de comportamento é gerida por uma unidade central. No entanto, as atividades de referência são adequadas ao contexto do ambiente onde as unidades vinculadas ao sistema estão inseridas. A essa forma de gestão a autora denomina de administração descentralizada coordenada.

No contexto da BC/UFES, nota-se que ela adéqua-se à forma de gestão acima exposta, sendo as “atividades meio” do sistema (organização e gestão), realizadas de forma centralizada (em uma biblioteca central), e as “atividades fim” (serviço de referência), realizadas de forma mais independente. O organograma geral da Biblioteca Central e sua relação com toda a estrutura do SIB/UFES pode ser visualizado através da figura 1, a seguir:

FIGURA 1 – ORGANOGRAMA DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFES



Fonte: Universidade Federal do Espírito Santo – Biblioteca Central (2014).

Logo de início, ao analisar o organograma funcional da BC, evidenciamos que ela funciona de forma departamentalizada, porém há forte interação entre esses setores, constituindo uma ambiência sistêmica. Assim, presume-se haver a presença de uma das leis de Ranganathan, quando destaca em sua

quinta lei que a biblioteca deve ser um organismo. Se é organismo, deve estar em integração, de forma sistêmica, o que condiz com a estrutura organizacional da referida biblioteca.

Em linhas gerais, as atividades realizadas pela BC/UFES possuem um objetivo final único, uma vez que os esforços são empreendidos na tentativa de tornar a informação mais acessível para o usuário. A proposta central do SIB/UFES é padronizar os procedimentos, porém, inferimos que as unidades conveniadas representam uma extensão da BC, que, ao distribuir as coleções em diferentes *campi* e centros acadêmicos, objetiva consolidar a disseminação da informação, rompendo as limitações geográficas, a reduzir a distância entre o usuário e a informação desejada.

Analisando essa questão a respeito das facilidades de acesso por parte do usuário, depreende-se que essa unidade de informação insere-se no paradigma do usuário, realizando as práticas bibliotecárias conforme as necessidades e realidade do usuário, tendo em vista reduzir obstáculos no acesso informacional. No contexto da tentativa de disseminar informação, entendemos que pode ser visualizada a primeira lei da Biblioteconomia, quando determina que os livros (a informação em geral) devem ser usados, ou seja, todo esforço realizado no tratamento informacional deve viabilizar o acesso à informação, logo, proporciona o seu uso pelo usuário.

3 DISTRIBUIÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

De acordo com o planejamento de estágio, buscamos integralizar a carga horária mínima de 270 horas prevista no Regulamento de estágio do Curso de Biblioteconomia da UFES, mediante a distribuição de horas destinadas às atividades realizadas nas seções ou serviços, conforme quadro 1, abaixo:

QUADRO 1 – CARGA HORÁRIA/DIAS REALIZADOS NAS SEÇÕES

DFTA	QUANTIDADE HORAS	QUANTIDADE DE DIAS
Seção de Aquisição	16hs	4 dias
Processamento Técnico	12hs	3 dias
Controle Bibliográfico	12hs	3 dias
Reparos e Encadernação	20hs	5 dias
DAU		
Circulação e Empréstimo	20hs	5 dias
Seção de Multimeios	12hs	3 dias
Serviço de Referência	144hs	16 dias
Seção de Periódicos	24hs	6 dias
Seção Coleções Especiais	16hs	4 dias
Seção Pesquisa Bibliográfica	12hs	3 dias
Total horas/dias	288hs	52 dias

Fonte: os autores.

Mesmo possuindo esse planejamento na distribuição da carga horário/dias de trabalho nas diferentes seções, o qual serviu como instrumento condutor das atividades a serem realizadas na biblioteca, importante destacar que, em muitas vezes, dependendo das necessidades demandadas pela unidade, o tempo de atuação em alguns setores foram alterados, tendo maior ou menor carga horária dependendo da demanda de trabalho requerida por cada seção.

As divisões dessa unidade de informação em seções demonstra a amplitude de fazeres que é realizada, o que torna inviável a realização de todas as atividades em um único espaço, realizada pelos mesmos profissionais.

Essa realidade remete às propostas de Prado (1992), quando recomenda que ao dividir em departamentos, objetiva-se concentrar atividades específicas em locais específicos, garantindo melhor organização do espaço, assim como desencadeia conforto ergonômico aos profissionais, viabilizando um trabalho com mais qualidade e segurança.

No entanto, é importante enfatizar que a divisão não deve ser entendida como trabalho isolado realizado nas diversas seções. Ao contrário, as atividades devem ser realizadas de forma sistêmica, tendo todos os profissionais o conhecimento de todas as seções e contribuindo na resolução de problemas e garantia do fluxo informacional na unidade.

A respeito dessa integração nos departamentos de uma BU, Silva, Schons e Rados (2006) defendem que todos os componentes que integram a organização, sejam eles estruturais ou estratégicos devem ser gerenciados de maneira a estarem interligados e atuarem em um processo cíclico, onde a definição do escopo de cada item poderá comprometer o sucesso do subsequente.

Constatamos diante dessa ambiência que cabe aos gestores das bibliotecas focarem na gestão da unidade, levando em consideração inúmeros fatores que podem influenciar no desempenho da biblioteca. Para tanto, faz-se importante adotar ferramentas administrativas específicas de modo que a organização seja conduzida em conformidade com o contexto onde está inserida, levando em consideração as necessidades dos usuários da informação e as potencialidades e peculiaridades dos profissionais que ali atuam (VIEIRA, 2013).

Assim, os gestores das BUs implementam modelos de gestão pautados no planejamento e no conhecimento da capacidade produtiva de uma biblioteca universitária, sendo eles determinantes para a geração de resultados positivos, no que diz respeito à satisfação de seus usuários (SILVA; SCHONS; RADOS, 2006).

3.1 ATIVIDADES REALIZADAS NO ÂMBITO DAS DIVISÕES ADMINISTRATIVAS (SEÇÕES)

Durante os 52 dias de estágio, todas as atividades desenvolvidas foram acompanhadas por um bibliotecário responsável por cada uma das seções ligadas à Divisão de Assistência ao usuário (DAU) ou à Divisão de Formação e Tratamento do Acervo (DFTA).

As principais atividades realizadas em cada uma das seções podem ser analisadas no quadro 2, abaixo:

QUADRO 2 – RESUMO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS

DFTA	PRINCIPAIS ATIVIDADES
Seção de Aquisição	Atendimento a fornecedores, recebimento de livros, cadastro de notas fiscais, tratamento mecânico dos itens, organização de pregão eletrônico.
Processamento Técnico	Análise temática e catalográfica dos livros. Descrição temática e catalográfica conforme instrumentos de tratamento bibliográfico.
Controle Bibliográfico	Inserção de etiquetas nos itens, separação por área do conhecimento. Envio dos itens aos acervos.
Reparos e Encadernação	Higienização de livros, reparos, costuras, colagem de novas capas, restauro de folhas e demais partes danificadas da obra.
DAU	PRINCIPAIS ATIVIDADES
Circulação e Empréstimo	Atendimento ao usuário. Empréstimo, devolução e reserva de livros. Auxílio a usuários no uso do equipamento de autoempréstimo. Atendimento telefônico a usuários e profissionais de outras unidades de informação.
Seção de Multimeios	Atendimento ao usuário. Empréstimo, devolução e reserva de CDs, DVDs e VHS.
Serviço de Referência	Atendimento ao usuário. Educação do usuário quanto à localização dos itens informacionais. Arrumação das estantes e das mesas/cabines de estudo. Reposição de materiais nas estantes. Estatística de uso de materiais

Seção de Periódicos	consultados. Indexação e catalogação de revistas e jornais. Atendimento ao usuário. Empréstimo de materiais para uso no recinto da biblioteca. Atendimento telefônico a usuários e profissionais de outras unidades de informação.
Seção Coleções Especiais	Arrumação das estantes. Atendimento ao usuário. Atendimento telefônico a usuários e profissionais de outras unidades de informação.
Seção Pesquisa Bibliográfica	Auxílio aos usuários na liberação de computador e procura de artigos em bases de dados confiáveis. Auxílio a usuários na elaboração de levantamento bibliográfico.

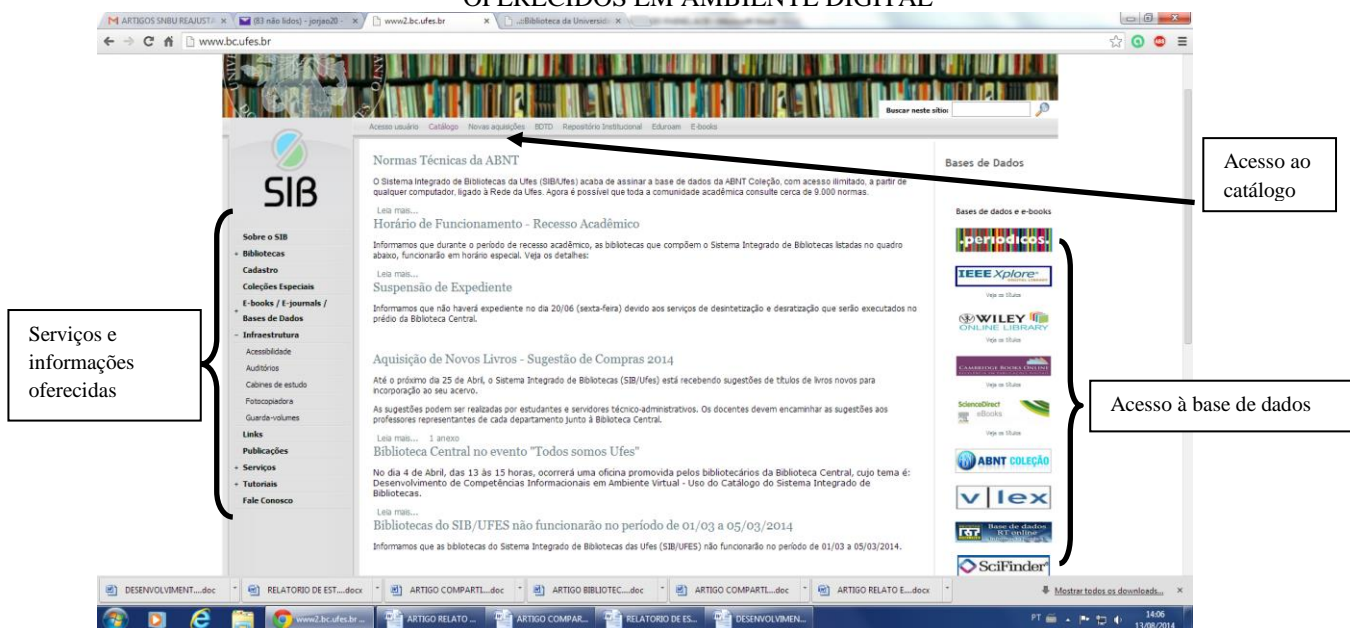
Fonte: os autores.

Dentre todas as atividades realizadas, cumpre aqui destacar as habilidades adquiridas no manuseio com os instrumentos bibliotecários utilizados no tratamento da informação, práticas essas realizadas, sobremaneira, na seção de processamento técnico. Ao utilizarmos os instrumentos orientados à aplicação nos processos de organização e tratamento descritivo e temático da informação, adquirimos maior conhecimento prático de como fazer esses procedimentos. Isso fez com que tivéssemos a oportunidade de adquirir maior familiaridade com o Código de Catalogação Anglo Americano (AACR2) e Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), na descrição bibliográfica e referenciação bibliográfica. Também utilizamos os cabeçalhos de assunto, na indexação, e, para catalogação/classificação de assuntos, utilizamos a Classificação Decimal Universal (CDU), esquema de classificação adotado pela unidade na organização do acervo.

No que se refere às tecnologias, é importante frisar que, o SIB/UFES provê uma base de dados que disponibiliza vários módulos de consulta/índices para busca e recuperação da informação. A consulta a essa base pode ser realizada por autor, título, assunto, por palavras, mediante um terminal de atendimento.

De modo geral, o SIB/UFES disponibiliza grande parte de seus serviços e produtos em ambiente digital, através do *website*, o qual passa a ser mais um recurso a ser utilizado pelos usuários no momento de estabelecerem contatos com a unidade (Figura 2).

FIGURA 2 – INTERFACE DO WEBSITE DO SIB/UFES - PRODUTOS/SERVIÇOS BIBLIOTECÁRIOS OFERECIDOS EM AMBIENTE DIGITAL



Fonte: UFES-BC (2014).

Vê-se que, além da estrutura física da biblioteca, oferecendo serviços e produtos tradicionais, em ambiente presencial, também são oferecidos esses serviços e produtos em espaço digital, através da internet, tais como: consulta ao catálogo, à base de dados, renovação/reserva *online*, acesso a repositórios e coleções digitais, dentre outros, além das inúmeras informações que podem ser disponibilizadas na página, como: horário de expediente, aquisição de novos materiais, programações culturais, dentre outras informações necessárias, tornando a distância entre usuário e unidade cada vez menor.

Após análise do sistema, sua estrutura e principais produtos e serviços oferecidos, e suas funcionalidades, bem como as principais atividades realizadas pelos estagiários no contexto da BC, parte-se para o detalhamento das atividades biblioteconômicas realizadas durante o estágio supervisionado, e suas relações com os postulados Ranganathianos, destacando as diferentes seções que formam a DAU e a DFTA.

3.1.1 Divisão de Assistência ao Usuário (DAU)

Conforme descrito anteriormente, essa divisão abarca as atividades voltadas para atendimento aos usuários, não se inserindo as atividades de cunho intelectual. Apresenta as seguintes seções: empréstimo, periódico, pesquisa bibliográfica ou espaço digital, referência, coleções especiais e multimeios.

Na seção de empréstimo, além das rotinas tradicionais, (cadastramento de usuários³, empréstimo, devolução), os procedimentos realizados contam com sofisticadas tecnologias e equipamentos: software interativo com orientações passo a passo, terminal com tela plana de cristal líquido, colorida. Faculta-se ainda a solicitação de reserva de materiais via *online*. A carga horária de estágio aplicada totalizou 20h distribuídas pelas seguintes atividades: atendimento ao usuário, cadastro de usuários, emissão de nada consta, empréstimo e devolução de obras, recebimento de multas, reserva de livros, auxílio a usuários no uso do equipamento de autoempréstimo, e, por fim, atendimento telefônico a usuários e profissionais de outras unidades de informação.

A unidade possui regras de empréstimo domiciliar, devendo o usuário apresentar-se munido de documento com foto, informando o número de sua matrícula e a senha a fim de confirmar o empréstimo. Somente podem realizar esse tipo de empréstimo usuários cadastrados e com matrícula ativa no semestre, tendo os alunos de graduação e servidores efetivos da universidade, direito a levar até, no máximo, três livros, e os alunos de pós-graduação e professores podem retirar até cinco diferentes livros. O prazo para devolução é de 15 dias; em caso de atrasos, cobra-se multa de R\$1,00 real a cada item devolvido.

Nosso aprendizado nesse setor foi de grande contribuição, sobretudo no que se refere ao atendimento face a face realizado com o usuário, consolidando a prática do serviço de referência. Embora essa referência não se refira ao atendimento na busca por informações, compreende um serviço de árduo valor, pois é estabelecida uma relação dialógica com o usuário, ouvindo-o, instruindo-o, o que requer uma relação pacífica e acolhedora.

Os serviços prestados nessa seção permitiu-nos afirmar que está expressamente marcado nesse contexto a presença da primeira lei de Ranganathan, pois ao realizarmos o atendimento de empréstimo e orientação, estamos favorecendo o uso dos livros à comunidade, garantindo a democratização do conhecimento.

Importante destacar também nessa seção, a presença das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs), que através de equipamento especializado, permite o autoempréstimo de livros. Esse serviço permite ao próprio usuário registrar o empréstimo de materiais. Aqui, constata-se a presença da quinta lei, pois ao informatizar seus serviços, as BUs estão acompanhando as transformações, tornando-se

³ O cadastro de alunos de graduação da UFES é feito automaticamente pela Pró-reitoria de Graduação (PROGRAD), ao ingressar na UFES.

organismos em crescimento (LEVACOV, 1997), nunca se restringindo apenas aos processos tradicionais de tratamento, busca e recuperação da informação, como, por exemplo, através do uso do catálogo em fichas. Também constatamos a presença da quarta lei, pois, ao informatizar os serviços (aqui pode-se citar o serviço de autoempréstimo), de modo geral, o objetivo da biblioteca é “poupar o tempo do leitor”.

A seção de periódicos é responsável pela organização, controle e disponibilização desses recursos à comunidade acadêmica. A coleção de periódicos impressa incorpora títulos nacionais e estrangeiros. O usuário para ter acesso a essa coleção, deverá dirigir-se ao balcão de atendimento dessa seção para as orientações necessárias à consulta ou solicitação de cópias. A seção disponibiliza diariamente jornais locais e nacionais.

Nessa seção também são realizadas atividades voltadas para o intercâmbio de materiais, sustentado pelo empréstimo entre bibliotecas e o compartilhamento de cópias de artigos científicos entre diferentes unidades nacionais e estrangeiras, atividade essa realizada em conjunto com o setor de pesquisa bibliográfica. Essas atividades de compartilhamento podem ser feitas pelos seguintes serviços:

- COMUT: Programa de comutação bibliográfica, gerenciado pelo IBICT;
- British Library: Intercâmbio de cópias: este serviço requer o preenchimento de formulários e há possibilidades de custos no envio de cópias, de acordo com a instituição mantenedora do material solicitado.

Na referida seção foram contabilizadas 24hs de atuação, sendo realizadas as seguintes atividades: indexação e catalogação de revistas e jornais, atendimento ao usuário, empréstimo de materiais para uso no recinto da biblioteca, atendimento telefônico a usuários e profissionais de outras unidades de informação. Essas atividades, de modo geral, visam a organização da informação e pode-se dizer que elas também tem relação com a quarta lei: “Poupe o tempo do leitor”. Isso pode aplicar-se ao uso da tecnologia para oferecer serviços, como a renovação *on line* e serviços oferecidos por telefone.

Nota-se que nessa seção são aferidos os princípios da quinta lei, uma vez que a coleção é dinâmica, adquirindo periodicamente novas publicações. Também se evidencia o primeiro princípio, pois as publicações estão dispostas nessa coleção, com vistas a serem utilizadas pelo usuário, mesmo que não seja permitido o empréstimo domiciliar. Por meio desse princípio, os profissionais devem entender que as ações devem ser feitas no intento de disponibilizar os livros e os recursos informacionais para o usuário, o elemento principal da unidade de informação, para quem todos os produtos e serviços são realizados.

A seção de multimídia ou multimeios responsabiliza-se pela organização, armazenamento, disponibilização para busca e recuperação de recursos audiovisuais (VHS, DVDs, CDs). Empréstimo de até dois itens, a qualquer usuário cadastrado, por um prazo de dois dias, com possibilidade de renovação por mais dois dias. As devoluções em atraso estão sujeitas ao pagamento de multa no valor de R\$1,00 real, a cada dia, por exemplar emprestado.

No que se refere ao período de estágio, nessa seção, totalizaram-se 9hs, sendo compostas pelas seguintes atividades: atendimento ao usuário, leitura nas estantes, empréstimo, devolução e reserva de VHS, CDs e DVDs.

Essa seção também é responsável pelo agendamento de visita orientada à biblioteca para os calouros, sendo que o agendamento pode ser feito por docentes ou discentes, para grupo de, no mínimo, seis pessoas. Ela disponibiliza também a reserva e o agendamento, junto à assessoria da direção da unidade, dos dois miniauditórios, o qual possui computador, com acesso à internet e *data show*.

Analisando os princípios ranganathianos, evidenciamos novamente, embora de forma implícita, a presença da primeira lei, uma vez que, os produtos/serviços informacionais são realizados em prol do usuário. Percebemos de grande valia o uso do auditório, podendo ele servir como um espaço para apresentação de eventos, oficinas, ações culturais, dentre outras atividades. Aqui se constata uma interessante discussão proposta pela Ciência da Informação, de que as bibliotecas devem oferecer, além de serviços de informação, serviços culturais para a comunidade, passando a serem, também, espaços de convivência (RIBAS; ZIVIANI, 2007).

Também proclamamos que, o usuário deve representar o personagem principal de uma unidade de informação, cabendo a essas unidades e seus profissionais o compromisso de atendê-los com qualidade, cordialidade, prestatividade, hospitalidade e respeito. Almeida Junior (2000) e Miranda (1978) defendem que as bibliotecas, sobretudo as públicas, devem oferecer serviços e informações em prol das causas sociais, a fim de cumprir sua real missão que é construir o exercício da cidadania.

A seção de pesquisa bibliográfica ou espaço digital disponibiliza computadores para acesso à internet e com recursos para digitação de textos e normalização de trabalhos acadêmicos. Corresponde a um local específico para pesquisadores realizarem pesquisas em obras que não se encontram no acervo físico da biblioteca, mas podem ser consultados por meio do ambiente digital.

A seção de pesquisa bibliográfica tem o objetivo de facilitar o acesso à informação científica indisponível no acervo da BC. Possui computadores para fins de pesquisas acadêmicas, disponibilizando os serviços de solicitação e recebimento de cópias de artigos, teses, capítulos de livros ou outros trabalhos de cunho científico. A seção oferece também o serviço de treinamento ao Portal de Periódico da Capes.

Essa seção também é responsável pela gestão da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD), a qual disponibiliza, na íntegra, o conteúdo das teses e dissertações defendidas na UFES. Esse serviço está integrado à BDTD Nacional, mantida pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). Além do acesso e interação com a BDTD, estão sendo implementadas ações no sentido de formar um Repositório Institucional, sendo alimentado frequentemente e disponibilizado para consulta junto ao catálogo online, disponibilizado no sítio da BC.

O período de estágio nessa seção totalizou 12 hs, sendo composto pelas seguintes atividades: indexação de produções científicas, atendimento e monitoramento ao usuário, auxílio aos usuários na liberação de computador, procura de artigos em bases de dados confiáveis, e, por fim, auxílio a usuários na elaboração de levantamento bibliográfico.

Nesse espaço, notamos a presença da terceira lei, pois, no que se refere ao tratamento da informação disponibilizada no repositório, mesmo sendo objetos digitais eles são feitos em prol do usuário. A segunda lei também está implícita, pois o auxílio a usuários na elaboração de pesquisas e pedido de materiais evidencia que, para cada leitor deve haver um livro. Também evidenciamos as propostas da quarta lei, ao proferir que os profissionais, ao realizar o tratamento dos materiais, como por exemplo, ao realizar a indexação e disponibilização de objetos digitais em repositórios ou catálogos, devem unir esforços no sentido de poupar o tempo do leitor no momento em que ele for realizar a busca pela informação, favorecendo rapidez e precisão no processo de recuperação.

A seção de coleções especiais diz respeito ao acervo de obras raras, documentos sobre o ES, obra de autores capixabas e Coleções Brasileiras, entre outras. Para o usuário consultar as obras, ele deverá dirigir-se à seção para as orientações necessárias. A consulta é local, não havendo empréstimo e nem reprodução de obras (cópias). O período de estágio nessa seção totalizou 16hs, sendo composto pelas seguintes atividades: atendimento ao usuário, leitura das estantes, arrumação das estantes, atendimento telefônico a usuários e profissionais de outras unidades de informação.

Nessa seção, a primeira lei consolida-se, pois mesmo sendo obras raras, elas estão disponibilizadas para serem consultadas, divulgadas a diferentes públicos. Também se percebe a presença da segunda lei, pois o leitor apresenta-se face a face junto aos profissionais, daí a cada leitor deverá ser direcionado um livro.

A seção de referência informacional constitui o acervo geral da unidade. São realizadas orientações aos usuários na busca dos livros nas estantes e pesquisa no catálogo *online*. É realizado, com grande frequência, a reposição dos livros nas estantes e empréstimo das chaves das cabines de estudo em grupo. Essas chaves devem ser retiradas mediante apresentação da carteirinha estudantil da UFES. Esse acervo destina-se à consulta local do material bibliográfico. Ao final, o material deve ser deixado na mesa, para a futura realização de estatísticas e reposição ao acervo, feita por colaboradores treinados para tal atividade.

Devido ao intenso movimento dessa seção, dedicamos grande parte do estágio nesse local, realizando 144 hs. As atividades realizadas, de modo geral, foram: atendimento ao usuário, educação do

usuário quanto à localização dos itens informacionais, leitura e arrumação das estantes e das mesas/cabines de estudo, reposição de materiais nas estantes e estatística de uso de materiais consultados.

A presença das TICs faz-se fortemente imbuídas no processo de busca e recuperação da informação, pois a unidade informatizou muitos de seus serviços, sobretudo ao que se refere à localização dos itens, utilizando um catálogo eletrônico, na qual a informação pode ser pesquisada sob vários aspectos inerente à obra, como: autor, título, palavra-chave, etc (Figura 2).

FIGURA 3 – CATÁLOGO ELETRÔNICO DO SIB/UFES E SUA INTERFACE DE BUSCA



Fonte: UFES – BC (2014).

Nessa seção, entendemos que a segunda lei configura-se com intensidade. O usuário faz-se presente fisicamente, e o profissional firma a entrevista de referência. Assim, através das necessidades do usuário, o bibliotecário indica-lhe um material informacional.

Por meio do catálogo eletrônico também pode ser constatada a presença da quarta lei, poupe o tempo do leitor, já que através da busca eletrônica, a recuperação tende a ser mais rápida, precisa e eficaz, desde que a informação tenha sido bem representada no momento do tratamento.

Além da segunda lei, também notamos a presença da primeira lei, uma vez que o acervo geral está à disposição do usuário, podendo ele consultar, bem como realizar empréstimo domiciliar; logo, os livros ali existentes são para serem usados, o que remete ao processo de disseminação da informação.

Devido à expansão do acervo, nota-se também a presença da quinta lei, a qual determina que a unidade deve ser um organismo em constante crescimento.

3.1.2 Divisão de Formação e Tratamento do Acervo (DFTA)

Conforme descrito anteriormente, a DFTA é composta por quatro seções, a saber: aquisição, processamento técnico, controle bibliográfico e reparos. Todas essas seções realizam atividades votadas à organização da informação, viabilizando o processo de formação e desenvolvimento do acervo, assim como a elaboração dos produtos, serviços e recursos utilizados para tornar a informação acessível ao usuário final.

A seção de aquisição é o local onde se adquire as obras, sendo composta, em linhas gerais, por serviços de natureza administrativa. Representado por duas assistentes em administração, os serviços de aquisição ocorrem com maior frequência na modalidade compra, mas também se efetuam doação e

intercâmbio de materiais. Na modalidade compra, anualmente, estabelece-se um prazo para que toda a comunidade universitária faça o pedido de novos títulos, sendo esses submetidos a um pregão eletrônico junto a editoras.

Nessa seção são realizados os primeiros procedimentos mecânicos sobre o item informacional adquirido. É realizada a magnetização dos itens, carimbos com o nome da Instituição e código do pregão. O período de estágio nesse local totalizou 16hs, sendo composto pelas seguintes atividades: carimbar e magnetizar livros adquiridos, atendimento a fornecedores, recebimento de livros, cadastro de notas fiscais, tratamento mecânico dos itens e organização de pregão eletrônico.

Por meio das atividades dessa seção, temos a presença marcante da terceira lei, pois os itens são adquiridos e preparados especificamente com um fim: ser servido a alguém, logo, a cada livro o seu leitor. Por pertencer ao processo de desenvolvimento de coleções da BU não resta dúvida de que essa seção contempla também a última lei, em que a biblioteca deve ser um organismo sistêmico, integrado e em constante crescimento.

Não resta dúvida de que, a partir desse contexto e conforme as propostas defendidas na literatura, para formação e desenvolvimento de coleções em BU, constata-se que o desenvolvimento de coleções vem adquirindo mais reconhecimento de sua importante função no gerenciamento da informação, controlando o ciclo informacional e os fluxos de informação. Vergueiro (1993) vai além e considera esse processo tão imprescindível não apenas na gestão da informação e dos itens informacionais, mas também de todos os processos de trabalho desenvolvidos na biblioteca. Profetiza esse autor que ao formar e desenvolver a coleção, viabiliza-se uma visão geral da unidade, de modo a contribuir no planejamento de recursos informacionais.

A seção de processamento técnico é responsável pela catalogação, classificação e indexação do material bibliográfico sistematicamente encaminhado pela seção de aquisição. Oferece também, o serviço de confecção de ficha catalográfica para livros, periódicos, dissertações e teses. Alimenta os registros da Biblioteca de Teses e Dissertações da UFES (BDTD/UFES) e também os registros do Repositório Institucional.

A carga horária destinada às atividades nessa seção teve duração de 12h, sendo realizadas as seguintes e principais atividades: análise temática e catalográfica dos livros, descrição temática e catalográfica conforme instrumentos de tratamento bibliográfico e encaminhamento de material tratado ao setor de controle bibliográfico a fim de finalizar os procedimentos mecânicos e enviar os itens aos acervos das bibliotecas do SIB/UFES.

Nessa seção, nota-se a presença da terceira lei, ou seja, para cada livro o seu leitor. O livro é tratado conforme as necessidades do usuário, no entanto, o contato do bibliotecário realiza-se com o material informacional e não com o usuário. Logo, a relação estabelecida é de que cada item informacional é feito, preparado para um leitor específico, levando em consideração seus desejos e necessidades.

Após término dos procedimentos intelectuais realizados no item informacional pelo processamento técnico, os itens são encaminhados à seção de controle bibliográfico, cuja função principal é realizar tratamento mecânico, conforme características identificadas no setor anterior. Assim, por uma questão de sistematização das rotinas adotadas pela BC, essa seção incumbe-se da etiquetagem, do registro e da identificação das obras com carimbo, caracterizando-as como patrimônio da instituição.

A carga horário destinada a esse setor foi de 12 hs e as atividades principais realizadas, foram: a inserção de etiquetas nos itens, a separação por área do conhecimento e por bibliotecas do sistema e o envio dos itens para disponibilização nas estantes da BC e para as demais bibliotecas conveniadas ao sistema. Semelhantemente à seção de processamento técnico, entendemos que aqui ficou evidenciada a prática da terceira lei, ou seja, para cada livro o seu leitor, tendo em vista que esse setor representa uma extensão do setor de processamento técnico.

Por fim, atuamos na seção onde são realizadas as ações de conservação dos materiais danificados, tendo a necessidade de sofrerem pequenos reparos, a fim de poderem voltar ao acervo e serem novamente

utilizados. A seção de reparos/encadernação funciona dentro do processamento técnico e oferece serviços de reparos a obras com pequenas danificações.

Em caso de alto índice de destruição, a obra deve ser encadernada, modificando-se sua costura e sua capa. O período de estágio nessa seção totalizou 20h, sendo composto pelas seguintes atividades: higienização de livros, reparos, costuras, colagem de novas capas, restauro de folhas e demais partes danificadas da obra. Novamente, devido ao fato desse setor constituir uma extensão do setor de processamento técnico e controle bibliográfico, evidenciamos com maior fervor, a presença da terceira lei, uma vez que os livros são reparados a fim de voltar para as mãos do usuário, permitindo a disseminação e uso do item informacional que sofreu processos de danificação.

Além dessas seções, serviços e produtos apresentados, outras atividades são realizadas no cotidiano dessa unidade de informação, mas que não foram contempladas nessa experiência por nós vivenciada. Possui a biblioteca além dos setores acima mencionados, a seguinte infraestrutura: guarda-volumes, acessibilidade para portadores de necessidades especiais, seção de remanejamento, sala de leitura e cabines de estudos. Outros serviços que podem ser citados são: perdidos e achados, ações culturais e serviços de fotocopadora.

A respeito da sala de leitura, é visto com louvor a reserva de espaços específicos para viabilizar/incentivar práticas de leitura, devido à grande influência que a leitura exerce no crescimento pessoal, social e profissional dos indivíduos de uma nação. Assim, com base nas políticas e projetos governamentais voltados para o fomento à leitura, acreditamos, conforme defendido por Santa Anna, Gregório e Gerlin (2014), de que, caberá aos profissionais da informação, bem como às unidades de informação, sobretudo àquelas inseridas em instituições educacionais, como as BUs, elaborar ações destinadas a garantir o gosto e a prática da leitura, garantindo à unidade, o cumprimento de sua missão educacional, cultural e social.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estágio realizado na BC colaborou significativamente para aplicar em um centro de informação real, todo o suporte teórico que vínhamos adquirindo ao longo do curso de Biblioteconomia. A receptividade dos profissionais responsáveis pelo setor foi muito satisfatória, sendo que eles não pouparam esforços em nos auxiliar sempre que necessário.

Diante dessa atividade tão fundamental para a conclusão do curso, pensamos que, no contexto atual, e com as novas exigências dos usuários, as bibliotecas devem estar totalmente abertas às mudanças e inovações contínuas, conforme delimita Amaral (1998, p. 35): “O perfil do bibliotecário deve ser caracterizado pelos atributos específicos de um agente de mudanças, capaz de gerenciar os recursos informacionais com a habilidade exigida pelo setor de informação do quaternário”.

Constatamos que essa BU está ciente das transformações e adota os princípios de Ranganathan em seus processos de trabalho, adequando seus serviços e produtos em prol da satisfação do principal elemento: o usuário.

O desempenho dessas atividades foi fundamental para a conclusão do curso, e nesse atual contexto, foi possível perceber que as novas exigências dos usuários e os avanços tecnológicos proporcionam uma parceria aliada, devendo o bibliotecário reconhecer a necessidade de viabilizar inovações contínuas. Sendo assim, faz-se necessário o planejamento e a implementação de novos serviços visando a um melhor controle dos gerenciamentos das atividades relacionadas, tanto em ambiente externo quanto interno, melhorando a interação entre biblioteca e seus públicos.

As BUs, como quaisquer outras organizações da atualidade, devem trabalhar em prol da possibilidade de alcançar os resultados esperados, que é a satisfação dos seus usuários, tendo em mente que a informação é o principal instrumento de trabalho na área da Biblioteconomia e que o profissional bibliotecário deve utilizar sua habilidade para gerenciá-la adequadamente, através de meios e técnicas disponíveis para o correto tratamento informacional.

A BC/UFES possui espaço físico bem delineado e equipamentos suficientes para o bom atendimento de seus usuários. Necessita-se melhorar alguns serviços como no atendimento de referência no acervo geral, pois o número de bibliotecários, técnicos administrativos e estagiários é insuficiente para atender a ampla demanda. Também sugerimos que sejam desenvolvidos projetos voltados para o fomento à leitura, pois não adianta apenas reservar espaço, é preciso divulgar e incentivar a prática da leitura e o uso desse espaço.

Outro ponto a ser melhorado é na realização de ações culturais variadas, de modo que os auditórios fossem mais utilizados com programações diferenciadas, atendendo programas e projetos sociais e universitários, levando em conta o respeito e a valorização à diversidade social e cultural existente no entorno da biblioteca.

Destacamos, também, a necessidade de repensarem o sistema de renovação e quantidade de material emprestado. A renovação pode ser realizada somente uma única vez. Haveria maior satisfação da clientela se os materiais emprestados pudessem ser renovados várias vezes, salvo no caso de reserva. Quanto à quantidade de material permitida para empréstimo, seria de maior utilidade se os usuários da graduação, assim como os da pós-graduação, funcionários e professores, tivessem a liberação do mesmo número de itens para empréstimos.

Observou-se que o bibliotecário necessita a cada dia estar conquistando seu espaço e mostrando seu valor. Esse é um processo lento e trabalhoso que requer dedicação e convicção de seus ideais, pois ainda se cria a imagem do bibliotecário como um simples guardador de livros.

A experiência adquirida nessa unidade de informação será de grande valia para futura atuação profissional. A teoria adquirida na universidade e a prática vivenciada no estágio nos fazem perceber que o profissional bibliotecário deve estar em constante aprendizado e aperfeiçoamento. Devemos também divulgar e tornar pública a atuação do profissional da informação, contribuindo na formação de uma sociedade mais informada, culta e com novas perspectivas.

Destaca-se, outrossim, as novas mudanças que devem ser continuamente implementadas, com vistas à adequação e satisfação da comunidade usuária. Não resta dúvida de que a BC/UFES enquadra-se a todos os princípios de Ranganathan e, de modo geral, constatamos, fortemente, a presença do quinto postulado, realizando a referida biblioteca sua missão conforme a constante profecia: "a biblioteca deve ser um organismo em crescimento".

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. *Sociedade e biblioteconomia*. São Paulo: Polis, 1997.

AMARAL, Sueli A. do. *Marketing: Abordagem em unidades de informação*. Brasília: Thesaurus, 1998, p. 244.

BEM, Roberta Moraes de. NUEMBERG, Adriano Henrique; PEREIRA, Clarissa Agostini; RICHTER, Marivone. O papel da Biblioteca Universitária na vida acadêmica do estudante com deficiência: Ambiente de Acessibilidade Informacional da UFSC. In: AMBONI, Narcisa de Fátima (Org.). *Gestão de bibliotecas universitárias: experiências e projetos da UFSC*. Florianópolis: UFSC, 2013, p. 69-78.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2014.

_____. A biblioteca universitária na encruzilhada. *DataGramaZero*. [S.l.], v.11, n.6, dez./2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 15 maio 2014.

- LEVACOV, Marília. Bibliotecas virtuais: (r)evolução?. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 26, n. 2, 1997. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v26n2/v26n2-2.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2014.
- MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. *Bibliotecas como organizações*. 1.ed. rev. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.
- MIRANDA, Antonio. *A missão da biblioteca pública no Brasil*. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 6, n. 1, jan./jun. 1978, p. 69-75.
- MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 4, n.2, p. 01-19, jan./jun., 2007.
- NAVES, Madalena Martins Lopes. A importância de Ranganathan para a organização do conhecimento. In: NAVES, Madalena Martins Lopes; KURAMOTO, Hélio (Org.). *Organização da informação: princípios e tendências*. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.
- PRADO, Heloisa de Almeida. *Organização e administração de bibliotecas*. 2. ed. rev. São Paulo: T. A. Queiroz, 1992.
- RANGANATHAN, S.R. *As cinco leis da Biblioteconomia*. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.
- RIBAS, Claudia; ZIVIANI, Paula. O profissional da informação: rumos e desafios para uma sociedade inclusiva. *Informação & Sociedade: Estudos*. João Pessoa, v.17, n.3, p.47-57, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/638>>. Acesso em: 11 maio 2014.
- RICETTI, Miriam Aparecida; MAYER, Rosana. *Estágio*. Curitiba: Base Editorial, 2012.
- ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de Estágios e de Pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso*. São Paulo: Atlas, 1999.
- SANTA ANNA, Jorge; GREGÓRIO, Elaine Meneguci; GERLIN, Meri Nadia Marques. Atuação bibliotecária além da biblioteca: o espaço de leitura do Hospital Universitário Cassiano Antônio de Moraes (HUCAM). *Revista ACB*, Florianópolis, v.19, n.1, p. 77-88, jan./jun., 2014. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/953/pdf_89>. Acesso em: 12 ago. 2014.
- SILVA, Fabiano Couto Corrêa da; SCHONS, Claudio Henrique; RADOS, Gregório Jean Varvakis. A gestão de serviços em bibliotecas universitárias: proposta de modelo, Londrina, *Inf. Inf.*, v. 11, n. 2, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=10568>>. Acesso em: 5 ago. 2014.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. *Sobre o SIB*. 2014. Disponível em: <<http://www.bc.ufes.br/content/sobre-o-sib>>. Acesso em: 10 ago. 2014.
- VERGUEIRO, Waldomiro. Desenvolvimento de coleções: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 22, n. 11, p. 13-21, jan./abr. 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/1208/849>>. Acesso em: 15 abr. 2014.
- VIEIRA, Bruna Marques. A gestão de unidades de informação: visão dos bibliotecários da Universidade Federal de Rio Grande – FURG. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. *Anais eletrônicos...* Florianópolis: FEBAB, 2013. p. 1-14. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1373>>. Acesso em: 2 out. 2013.