

VERA LUCIA BELO CHAGAS

**SERVIÇO DE APOIO AO USUÁRIO
PROJETO**

Trabalho apresentado para obtenção do título de Especialista no Curso de Especialização em Recursos Humanos, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná.

CURITIBA
1997

O que faz uma empresa ser diferente e constitui um recurso peculiar seu. é sua habilidade para utilizar o conhecimento de todo tipo desde o conhecimento científico e tecnológico até o conhecimento social, econômico e administrativo outros recursos, como dinheiro ou equipamento, não lhe conferem nenhuma peculiaridade.

É unicamente com relação ao conhecimento que uma empresa pode ser diferente, possibilitando-lhe produzir algo que tem um valor no mercado.

Peter Drucker

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	2
2	OBJETIVO GERAL	5
2.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3	REVISÃO DA LITERATURA	7
4	METODOLOGIA	10
5	BASES DISPONÍVEIS EM CD.....	11
6	SERVIÇOS	12
7	PRODUTOS	14
8	RECURSOS HUMANOS.....	15
9	RECURSOS FINANCEIROS.....	16
10	CRONOGRAMA	17
11	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	18

SERVIÇO DE APOIO AO USUÁRIO PROJETO

A Universidade Federal do Paraná (UFPR), foi fundada em 1912 e tornou-se autarquia de regime especial vinculada ao Ministério da Educação, mantida pela União, nos termos da Lei n.1.245, de 04 de dezembro de 1950.

A UFPR mantém um Sistema de Bibliotecas. Esse sistema - organizado administrativamente sob a denominação de Biblioteca Central - está composto por 9 (nove) bibliotecas dispersas nos três diferentes setores.

A Biblioteca de Ciências Humanas e Educação (HE) foi criada em 18 de dezembro de 1974. Em março de 1997 a referida Biblioteca criou o Serviço de referência.

Pretende-se neste projeto caracterizar os serviços a serem prestados aos usuários, bem como, definir as metas a serem atingidas.

1 INTRODUÇÃO

A HE atende alunos e professores dos cursos de graduação, pós-graduação, especialização e, ainda, os funcionários técnicos administrativos, tendo então aproximadamente 4.341 usuários em potencial dos setores. Atualmente existem somente 4.044 usuáριοa cadastrados e uma média diária de 1.000 usuários que circulam na biblioteca. Com horário de funcionamento de segunda a sexta-feira das 7:30 às 20:30h.

A Biblioteca possui 1.248,41m² , distribuídos em 3 andares. Seu acervo constitui de aproximadamente 76.500 livros, 1.800 títulos de periódicos e material audio-visual (discos, fitas cassetes, slides, filmes, CDROM, partituras musicais, folhetos, etc. Tendo em vista o alto custo para manutenção e atualização do acervo sentiu-se a necessidade de elaborar um planejamento para a seção com a finalidade de divulgá-la, ampliá-la e acima de tudo, buscar a integração entre o usuário e a biblioteca.

Segundo MERCADANTE e outros, "...nas universidades brasileiras concentra-se o maior número de pesquisas e a geração de novas tecnologias desenvolvidas no país. Às bibliotecas universitárias compete fornecer serviços de

informação científica e tecnológica em níveis compatíveis com as necessidades dos usuários, servindo de apoio imprescindível a essas atividades".¹⁰

Para FREUND e TOMITA, "informação precisa e atualizada pode ser tão importante para o trabalho de um técnico ou pesquisador quanto boas instalações e bons equipamentos. Impossível porém, a qualquer um, ler, ou ao menos tomar conhecimento, de tudo o que é publicado; o problema é de seleção do que realmente interessa. É necessário auxiliar o leitor a selecionar o que realmente deve ser lido, de acordo com sua particular área de atuação ou interesse."⁴

A Disseminação Seletiva da Informação (DSI) é um serviço personalizado oferecido aos docentes e discentes reduzindo, assim, o tempo gasto na tarefa de manusear documentos na biblioteca, pois, recebem informações atualizadas sobre os avanços de sua área na forma de referências bibliográficas acompanhadas ou não de resumos. E ao mesmo tempo colaboram com o bibliotecário na seleção e aquisição do acervo da biblioteca, pois automaticamente ficam a par das recentes publicações de sua área.

Devido ao baixo nível de demanda das bases de dados disponíveis na HE, sentiu-se a necessidade de utilizar um meio mais eficaz para a atualização dos docentes e discentes. Pretende-se implantar um DSI automatizado para os docentes,

persquisadores e discentes em fase de elaboração de dissertação.

O DSI automatizado, apresenta a agilidade no processamento e fornecimento de informações, a redução da probabilidade de erro no cruzamento entre os perfis e os dados bibliográficos, e um maior acesso a base de dados automatizados da biblioteca. Em vez de se fazer a recuperação de uma informação, apenas quando esta é solicitada, o DSI entra em ação com a chegada de cada novo documento. Isto é, o serviço busca o usuário e não o contrário.

2 OBJETIVO GERAL

Manter o corpo docente, discente e os técnicos-administrativos atualizados através da literatura técnico-científica de acordo com suas necessidades individuais.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Caracterizar os serviços de apoio aos usuários.
2. Definir a abrangência do atendimento.
3. Fomentar a integração da comunidade alvo, ou seja, professor, técnico-administrativo e aluno com a Biblioteca.
4. Divulgar os serviços prestados, bem como, os recursos informacionais disponíveis.
5. Identificar e manter atualizado o perfil de interesse do corpo docente e discente.
6. Melhorar a disseminação de informações técnico-científicas nas áreas de ciências humanas e educação, proporcionando um contato mais rápido e direto dos

docentes e discentes em fase de elaboração de dissertação com o acervo e com as bases de dados da Biblioteca.

7. Oferecer subsídios para o planejamento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, contribuindo para o aperfeiçoamento profissional e aumento da produtividade científica.

3 REVISÃO DA LITERATURA

Segundo MACEDO (1984) o Serviço de Referência deve ser entendido como o esforço organizado, cujo objetivo principal é o de prestar auxílio pessoal ao usuário da biblioteca, no uso de todos os recursos disponíveis para satisfazer as suas necessidades de informação.

O serviço de referência e informação pode ser dividido em quatro linhas de atuação:

1. Referência propriamente dita neste ponto, o bibliotecário aguardando ser procurado pelo usuário, responde a questões de referência e assiste o mesmo nas suas dificuldades de localização e obtenção de informação, bem como o encaminha a outras instituições, quando necessário.
2. Orientação formal ao usuário - quando o setor programa, de forma sistemática, visitas orientadas, cursos, etc., para instruir os usuários no uso da biblioteca, na da pesquisa bibliográfica.
3. Disseminação da informação - que se preocupa em antecipar a busca da informação pelo usuário, preparando boletins bibliográficos, instrumentos de

alerta e disseminação seletiva, corrente da informação.

4. Divulgação e interpretação da biblioteca, através de impressos, comunicação visual, audiovisuais a fim de mostrar ao usuário o que existe e como funciona o sistema de informação.

Segundo MUELLER (1990) a interação direta entre usuário e informação, figura a biblioteca como uma agencia de transformação social e o bibliotecário como "facilitador" do processo de comunicação entre a instituição e seu público, cabendo-lhe neste contexto, o importante papel de agente de mudanças. Faz-se necessário o planejamento, isto é o diagnóstico da situação presente e prever sua evolução buscando ir ao encontro de propósitos determinados.

A biblioteca deve ter como meta final a satisfação do usuário, sendo o ponto convergente dos serviços, meios e fins o atendimento com eficiência e eficácia.

XAVIER e BELUZZO (1996) destacam que a importância que o serviço de referência nas bibliotecas depende do organismo maior onde se insere, devendo seus objetivos irem ao encontro dos interesses e necessidades dos usuários internos e externos que compõem a sua comunidade atendida e demais interessados, adequando-se a sua atuação às condições e características da área de conhecimento e dos níveis de especialização em que se encontra.

Com a explosão bibliográfica, a evolução e o dinamismo das novas tecnologias torna-se necessário o uso de estratégias eficientes, isto é, selecionar, comparar, avaliar e sintetizar o mais sabiamente possível as informações às exigências imediatas de cada indivíduo.

A biblioteca é fonte de recursos para suporte do ensino, da pesquisa e da extensão universitária, pois são condicionadas às finalidades fundamentais da Universidade.

4 METODOLOGIA

A biblioteca possui o Comitê de Usuários que é constituído de representantes de cada Departamento, sendo um total de 13 departamentos, 2 diretores de setor, 5 coordenadores de pós-graduação, 4 bibliotecários. Pretende-se inicialmente apresentar o projeto a chefia da biblioteca e os demais funcionários da biblioteca. Tendo o apoio da biblioteca pretende-se apresentá-lo ao Comitê de Usuários. Através do mesmo pretende-se priorizar os serviços a serem oferecidos, bem como solicitar apoio e cooperação e avaliação do mesmo, inclusive sugestão de novos serviços. O projeto deve ser implantado com o acompanhamento do Comitê de usuários inicialmente através de reuniões mensais.

- Almanaque Abril
- UFSCAR
- UNIBIBLI
- Index `Translationum
- Past Masters
- The Philosopher's Index
- The Oxford English Dictionary
- UNESCO Databases
- ERIC
- Art Index
- Francis
- USP - CD-ROM

1. Atendimento rotineiro ao usuário: orientação quanto aos catálogos, localização do material na estante, fontes, etc.
2. Atendimento por telefone sobre: horário da biblioteca, assuntos que a mesma possui e outros, priorizando o atendimento pessoal.
3. Localizar material solicitado e fazer empréstimo entre bibliotecas bem como, conceder o mesmo.
4. Empréstimos entre bibliotecas
5. Executar controles diários e apresentar relatório mensal e anual.
6. Divulgar e estimular o uso do material bibliográfico, bem como as bases de dados.
7. Orientar trabalhos científicos.
8. Promover cursos de orientação bibliográfica formal e informal.
9. Elaborar levantamentos bibliográficos.
10. Orientar sobre Bolsas e/ou Auxílios: fornecimento de formulários e informações sobre os diversos tipos de bolsas e/ou auxílios no país e exterior (CAPES, CNPq, etc.).

11. Elaborar o perfil do usuário de pós-graduação.
12. Protocolar as pesquisas desenvolvidas nas pós-graduações.
13. Normalizar as publicações do Setor.
14. Cadastrar as informações sobre a produção científica do Setor e indexar e divulgar os diferentes tipos de documentos gerados pelos pesquisadores (artigos de periódicos, capítulos de livros, livros, eventos, teses, etc.), tornando a mesma depositária da produção intelectual gerada no Setor de Ciências Humanas e Educação.
15. Determinar critérios de seleção para aquisição de material bibliográfico.

1. Boletim Informativo com diferentes seções:
 - a) Um artigo científico produzido pelos usuários.
 - b) Relação das recentes aquisições incorporadas ao acervo.
 - c) Divulgação da Produção Científica por Departamento.
 - d) Estatística dos serviços da biblioteca.
 - e) Biblioteca informa: Notícias dos eventos dos departamentos, representação dos alunos, etc.
2. Programa Periódico de Informação - fornece listagens contendo citações bibliográficas classificadas sob os temas das linhas de pesquisa em andamento.
3. Banco de Dados: organização por assunto dos levantamentos bibliográficos efetuados a pedido dos departamentos e/ou disciplinas.
4. Cadastro de pesquisas em andamento: através de preenchimento de protocolo de pesquisa.
5. Bibliografia do corpo docente.
6. Bibliografia das Pós-Graduações.
7. Bibliografias de teses.

8 RECURSOS HUMANOS

Pretende-se oferecer os serviços propostos no projeto durante o horário de funcionamento da biblioteca, isto é, das 07:30 às 20:30h. Atualmente existem na seção somente 2 funcionários, sendo 1 bibliotecária e 1 auxiliar administrativo. Para a execução de tal projeto faz-se necessário mais 2 funcionários de apoio, sendo 1 para executar as tarefas de rotina e outro para alimentar os produtos a serem oferecidos.

RECURSOS FÍSICOS E EQUIPAMENTOS

A biblioteca já possui a estrutura física e os equipamentos necessários para o desenvolvimento do projeto.

9 **RECURSOS FINANCEIROS**

As despesas serão de responsabilidade do Sistema de Bibliotecas da UFPR. Pretende-se quando houver uma demanda maior elaborar um estudo de custos e benefícios de tal seção onde será discutido a viabilidade de se cobrar o acesso a base de dados.

[illegible]

11 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 ARAÚJO, V. M. R. Humes de. Usuários: uma visão do problema. **Rev. Esc. Bibliotecon. UFMG**, v.3, n.2, p.175-192, set. 1974.
- 2 BELUZZO, R. C. B.; FONTES, C. A. As novas tecnologias em bibliotecas: 1987 - 1991. **Rev. Bras. Bibliotecon. e Doc.**, São Paulo, v.25, n.1/2, p.162-179, jan./jun. 1992.
- 3 DRABENSTOTT, K. M.; BURMAN, C. M. Revisão analítica da biblioteca do futuro. **Ci. Inf.**, Brasília, v.26, n.2, p.180-194, maio/ago. 1997.
- 4 FREUND, J. E.; TOMITA, M. Comunicação científica e tecnológica: a disseminação seletiva de informações. **R. Bibliotecon. Brasília**, v.6, n.2, p.155-170, jul./dez. 1978.
- 5 IMPERATRIZ, I. M. M. Diretrizes para o estabelecimento dos serviços de referência e informação - 1979. **Rev. Bras. Bibliotecon. Doc.**, Brasília, v.17, n.314, p.71-79, jul./dez. 1984.
- 6 KLAES, R. R. Novas tecnologias e políticas de serviços em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (9:1996:Curitiba). **Anais**. Curitiba: UFPR,PUC, 1996.
- 7 LEVACOV, M. Bibliotecas virtuais: (r)evolução? **Ci. Inf.**, Brasília, v.26, n.2., p.125-135, ,maio/ago. 1997.
- 8 MACEDO, N. D. Em busca de diretrizes básicas para o serviço de referência e informação para bibliotecas brasileiras. **Rev. Bras. Bibliotecon.. Doc.**, Brasília, v.17, n.3/4, p.61-70, jul./dez. 1984.
- 9 MARCHIORI, P. Z. "Ciberteca"ou biblioteca virtual: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v.26, n.2, p.115-124, maio/ago. 1997.

- 10 MERCADANTE, L. M. Z. et al. **Análise de modelos organizacionais de bibliotecas universitárias nacionais.** Brasília: Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior, 1990. 82p.
- 11 MUELLER, M. S.. Comunicação, informação, biblioteca: uma abordagem integradora - um questionamento. **Rev. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v.19, n.1, p.7-23, mar. 1990.
- 12 NEVES, F. I.; MELO, M. G. L.. O "status quo" do serviço de referência em bibliotecas brasileiras. **Ci. Inf.**, Brasília, v.15, n.1, p.39-44, jan./jun. 1986.
- 13 PARANHOS, W. M. M. R. O processo de comunicação e a entrevista de referência. **Rev. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v.3, n.2, p.150-164, set. 1974.
- 14 SPILLER, D. Seleção de material bibliográfico: alguns fatores. **Rev. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v.3, n.2, p.141-149, set. 1974.
- 15 XAVIER, E. F. T.; BELLUZZO, R. C. B. Qualidade no serviço de referência e informação (SR & I). In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (9:1996:Curitiba). **Anais.** Curitiba: UFPR, PUC, 1996.