

---

**Serviço de referência em bibliotecas universitárias: em busca da eficiência pela gestão da informação e do conhecimento**

Williams Jorge C. Pinheiro  
Caio T. C. dos Santos  
Carla M. dos Santos  
Claudia C. C. Lima  
Cristiane A. Sampaio  
Daniela A. Santos  
Derivan A. Pantoja  
Eduardo R. Direito  
Eliane C. de Sousa  
Elida L. Maia  
Maria de N. S. do Nascimento  
Núbia N. da Costa  
Paula S. S. do Santos  
Samantha L. B. da Silva  
Suelene S. Assunção  
Vanessa L. da Silva  
Waldinea C. de Oliveira

**Resumo:** Apresentam-se os resultados de em estudo feito no decorrer da realização da disciplina Prática de Gestão de Unidades de Informação, da Faculdade de Biblioteconomia/ICSA-UFGA, sob a coordenação do professor Williams Jorge C. Pinheiro. Nessa fase, desenvolveu-se estudo sobre a eficiência do atendimento em bibliotecas universitárias do Campus Universitário do Guamá-UFGA, em Belém-PA. O projeto tem como principal objetivo implantar uma série de ações que busquem contribuir para melhor utilização dos espaços em bibliotecas universitárias, com a prioridade de propor a expansão do número de serviços de informação na área de atendimento ao usuário, tornando seus resultados mais eficazes, do ponto de vista da gestão da informação e do conhecimento. Adotou-se como metodologia desenvolver o projeto por meio de planos anuais, conforme o andamento dos períodos letivos na UFGA. Com base nos planos que serão definidos, foi oportuno integrar as ações com as áreas do ensino, da pesquisa e da extensão. Recorreu-se à técnica do *brainstorming* para definir ações implantadas; foram realizadas reuniões com os bibliotecários atuantes em Bibliotecas universitárias; foram aplicados questionários de pesquisa junto aos usuários; avaliou-se o nível de satisfação sobre o setor de atendimento ao usuário; buscou-se conhecer o grau de interesse por novos serviços oferecidos por bibliotecas; realizou-se pesquisa bibliográfica sobre recursos utilizados para eficiência nos aspectos da Lei da Acessibilidade e, finalmente, em uma reunião, foram apresentados os resultados para alguns bibliotecários do campus. O estudo teve como público alvo estudantes de diversos

curso da UFPA, com amostragem de 400 alunos participantes, o que representa 10% de usuários/dia que frequentam as bibliotecas do Campus do Guamá. Dessa forma, atingiu-se 362 alunos (88%) de graduação e 38 alunos (12%) de pós-graduação, investigando-se o nível de satisfação dos usuários, especialmente, sobre o serviço de referência-atendimento que as bibliotecas oferecem.

**Palavras-chave:** Serviço de Referência. Biblioteca Universitária. Gestão da Informação. Gestão do Conhecimento.

### INTRODUÇÃO

Já é sabido que as bibliotecas são essenciais para que todos tenham o direito de crescer e se desenvolver intelectualmente. Diariamente em inúmeras comunidades, milhões de pessoas utilizam as bibliotecas para aprender, crescer e alcançar os seus sonhos. Nesse sentido, os espaços de referências das bibliotecas tornam-se espaços de maior valor, para que a relação biblioteca e usuário possa ser a melhor possível.

No tocante às bibliotecas universitárias, podemos até ser otimistas quanto ao resultado positivo dessa relação. No entanto, diante de tantas mudanças nos processos de organizar e compartilhar informações cabe nos preocuparmos com os aspectos ligados à formação do profissional bibliotecário, com ênfase especial para os processos de gestão da informação e do conhecimento.

Os discentes da disciplina Prática de Gestão de Unidades de Informação, da Faculdade de Biblioteconomia do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Pará (ICSA-UFPA), coordenados pelo professor Williams Jorge C. Pinheiro, desenvolveram estudo sobre a eficiência do atendimento em bibliotecas universitárias do Campus do Guamá-UFPA. Esta é a primeira ação do Projeto Gestão Integrada para Bibliotecas Universitárias, coordenado pelo referido professor. Em linhas gerais, o projeto tem como principal objetivo implantar uma série de ações que busquem contribuir para melhor utilização dos espaços em bibliotecas universitárias, com a prioridade de propor a expansão do número de serviços de informação na área de atendimento ao usuário, tornando seus resultados mais eficazes, do ponto de vista da gestão da informação e do conhecimento. Entre outros objetivos, destacam-se:

apresentar sugestões de melhorias nos espaços do serviço de atendimento ao usuário, com ênfase para ambientes mais atrativos; contribuir para implantação de novos serviços em bibliotecas; apresentar e investigar o grau de interesse de usuários por novos serviços; otimizar a relação entre o Curso de Biblioteconomia/ICSA-UFPA e as bibliotecas universitárias do Campus do Guamá; unir esforços para o desenvolvimento de projetos que busquem a excelência e a qualidade de serviços de informação; tornar os espaços das bibliotecas universitárias em laboratórios para as disciplinas que voltam-se para o aprendizado em gestão (Gestão da Unidades de Informação I e II, Planejamento de Unidades de Informação, Prática de Gestão da Unidade de Informação, Prática de Representação da Informação, Prática de Mediação e Prática de Recuperação da Informação), dentre outras.

### **METODOLOGIA DO PROJETO**

Em termos de cronograma, o projeto foi desenvolvido por meio de planos de trabalhos, tendo como principal espaço de discussão o ambiente de sala de aula e conforme o andamento dos períodos letivos na Universidade Federal do Pará (UFPA). Com base nos planos que foram definidos, buscou-se integrar as ações com as áreas do ensino, da pesquisa e da extensão. Recorreu-se a técnica do *brainstorming* definindo ações que foram implantadas; foram realizadas reuniões com os bibliotecários atuantes em Bibliotecas universitárias; foram aplicados questionários de pesquisa junto aos usuários; avaliou-se o nível de satisfação sobre o setor de atendimento ao usuário; buscou-se conhecer o grau de interesse por novos serviços oferecidos por bibliotecas; realizou-se pesquisa bibliográfica sobre recursos utilizados para eficiência nos aspectos da lei da acessibilidade, tendo como referência a NBR 9050/2004 (ASSOCIAÇÃO..., 2004), a Lei Nº 10098 (BRASIL, 2000), de 19 de dezembro de 2000 e documento do Ministério Público Estadual de Tocantins - MPE-TO/2008 (ACESSIBILIDADE, 2008), sobre acessibilidade. Finalmente, foram apresentados os resultados a uma equipe de bibliotecários da UFPA. Fez-se também uma breve análise sobre o Relatório de Gestão

da Biblioteca Central-UFPA 2013 (RELATÓRIO, 2013), buscando conhecer indicadores de desempenho.

## RESULTADOS JÁ ALCANÇADOS

A partir do ano de 2014, deu-se início a um estudo sobre o nível de eficiência do atendimento em bibliotecas universitárias do Campus do Guamá-UFPA. O estudo teve como público alvo estudantes de diversos cursos da UFPA, com amostragem de 400 alunos participantes, o que representa 10% de usuários/dia que frequentam as bibliotecas do Campus do Guamá. Dessa forma, atingiu-se 362 alunos (88%) de graduação e 38 alunos (12%) de pós-graduação, investigando-se o nível de satisfação dos usuários, especialmente, sobre o serviço de referência-atendimento que as bibliotecas oferecem. Com base na pesquisa *in loco* e sobre os principais resultados, destaca-se o desejo dos usuários na instalação de novos serviços, como 1-Serviço de Apoio ao Estudante Empreendedor; 2-Serviço de Apoio à Pesquisa Aplicada e Inovação; 3-Serviço de Apoio a Iniciação de um Negócio; 4-Serviço de Apoio às Comunidades Virtuais; 5-Serviço de Acesso ao Jornalismo Corporativo; 6-Serviço de Acesso à Informação de Utilidade Pública e 7-Serviço de Apoio para Produção de Pesquisa Aplicada. Sobre esses resultados, as figuras abaixo apresentam mais detalhes. Também como resultado, está em fase de conclusão a criação de um Grupo de Estudos sobre Gestão Eficiente em Bibliotecas Universitárias, que busca congrega profissionais da informação do Campus da UFPA/Guamá. Outro ponto positivo diz respeito ao envolvimento e oportunidade dada aos discentes de Biblioteconomia/UFPA, para que pudessem desenvolver suas competências e habilidades profissionais para área de atendimento ao usuário.

Entende-se que os quesitos apresentados incluem itens que devem ser considerados para melhor conforto e atendimento as necessidades de informação dos usuários e garantia da qualidade dos serviços e produtos ofertados. Outros itens avaliados dizem respeito ao seguinte: iluminação e climatização dos ambientes, acessibilidade aos ambientes, salões de leitura, recursos de tecnologia; novos espaços que ofereçam serviços extras, além da pesquisa científica e acesso eletrônico a literatura científica.

Entre as opiniões fornecidas, houve grande incidência sobre o conforto e melhorias das instalações físicas, bem como, destaque para o grau de interesse por novos serviços e espaços de apoio, como oferta de espaço para jogos via computador; espaço para que o estudante possa explorar seu potencial no campo do empreendedorismo e da pesquisa aplicada; para produção de um negócio; acesso às informações do jornalismo corporativo e, finalmente, para informações de utilidade pública.

O projeto tem sua relevância voltada para o incentivo aos discentes do Curso de Biblioteconomia/UFPA para colocarem em prática suas competências e habilidades sobre os aspectos que podem contribuir para uma boa gestão da informação e do conhecimento em ambientes de bibliotecas universitárias. Para os profissionais bibliotecários, o projeto serve como apoio para ações que necessitam de uma maior integração profissional, materializando-se por meio de esforços conjuntos para o sucesso da gestão das bibliotecas e consequentes melhorias nas suas relações com seus usuários.

No final do 4º período letivo de 2014 (Segundo semestre), foram apresentados os resultados de uma pesquisa de campo (formulário estruturado) realizada com os usuários de bibliotecas do Campus do Guamá/UFPA, com destaque para a Biblioteca Central. Abaixo apresentamos os resultados (Figuras 1, 2 e 3), além de sugestões e considerações finais.

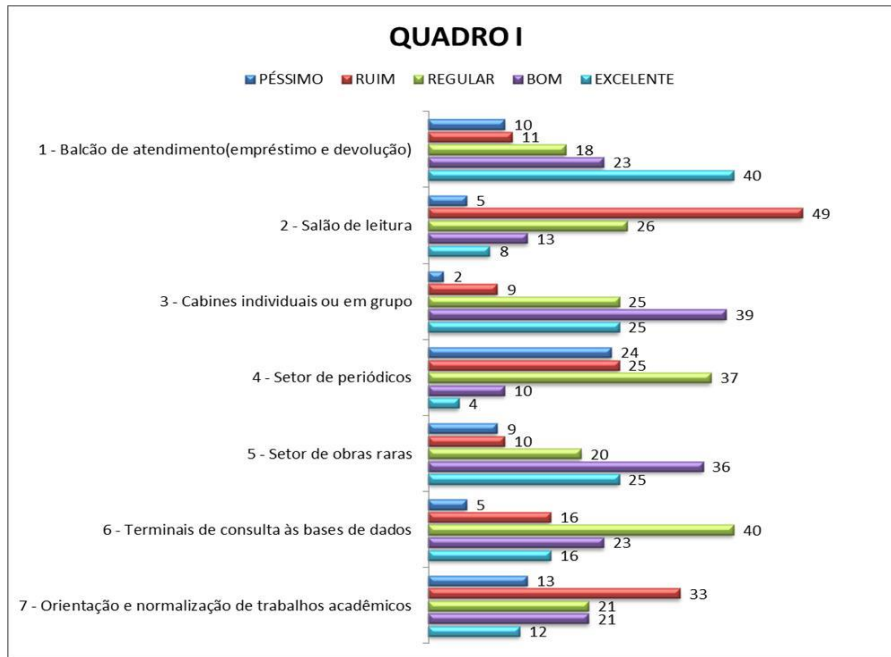


Figura 1 - Avaliação do nível de satisfação pelo usuário por serviços oferecidos  
 Fonte: Pesquisa de campo dos discentes - 2014.

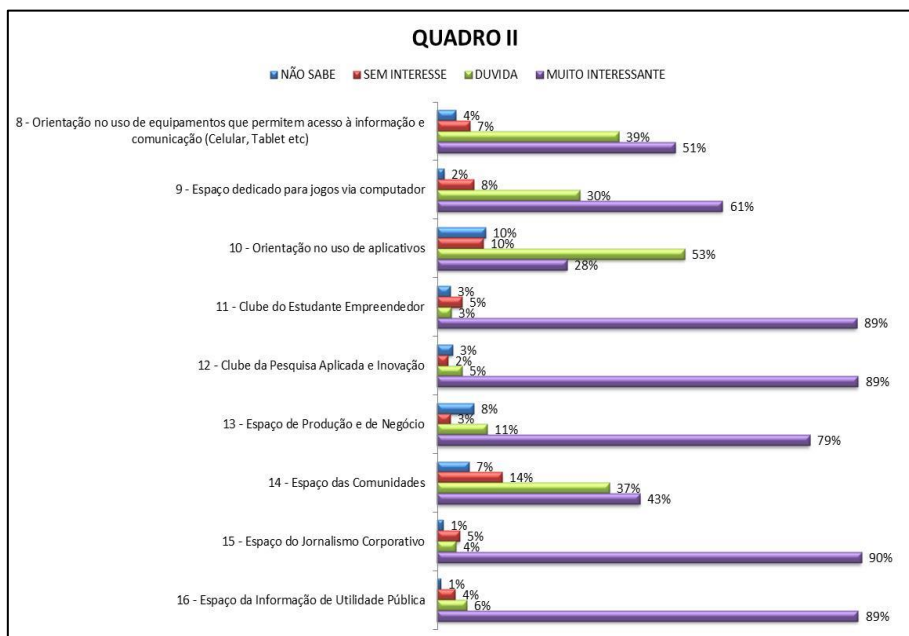


Figura 2 - Grau de interesse por novos espaços e serviços  
 Fonte: Pesquisa de campo dos discentes - 2014.

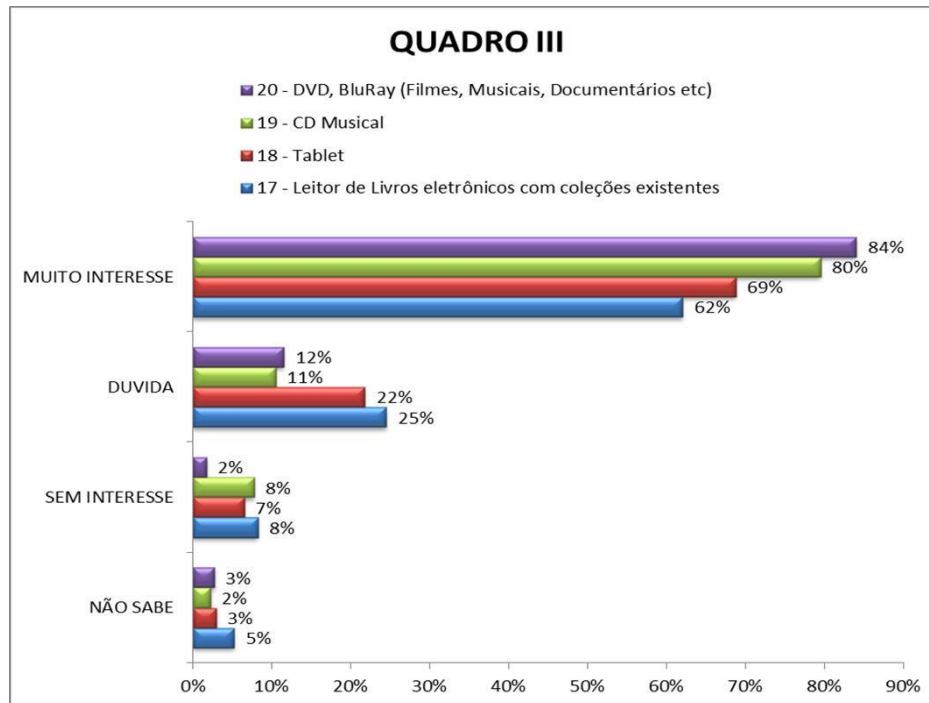


Figura 3 - Grau de interesse de empréstimo de equipamentos de acesso à informação textual e audiovisual (uso exclusivo nas dependências da biblioteca)  
 Fonte: Pesquisa de campo dos discentes - 2014.

Com base nas opiniões fornecidas pelos usuários que participaram da pesquisa, observa-se a necessidade de uma melhora sobre o salão de leitura da Biblioteca Central, apontado com iluminação insuficiente e climatização inadequada, com 49% dos entrevistados apontando como um espaço que oferece um grande desconforto. Como proposta de melhoria para esses quesitos, apontamos algumas mudanças que necessitam ser feitas, a saber: execução de novo projeto elétrico com destaque para reposição e ampliação de pontos de iluminação tornando o espaço com iluminação adequada às normas da ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ASSOCIAÇÃO..., 2004). Para melhoria da climatização, sugere-se a redução da altura do pé direito que possui aproximadamente 12m de altura, o que provoca a necessidade de uma alta potência dos equipamentos de refrigeração. Associado a isso, vale ressaltar que estamos em uma região geográfica de forte calor (média de 33°C) com alta umidade (média de 84%) o ano todo. Também apresentamos sugestões para alguns espaços da biblioteca, como forma de melhorar seu aspecto visual e acolhedor para os usuários.

Outro destaque no estudo diz respeito ao grau de interesse por novos serviços e espaços de apoio dentro das bibliotecas, ou seja, 61% tem interesse que a biblioteca ofereça espaço para prática de jogos via computador; 89% tem interesse que a biblioteca ofereça espaço para que o estudante possa explorar seu potencial no campo do empreendedorismo e da pesquisa aplicada; 79% com interesse em um espaço para produção de um negócio; 90% apontaram o interesse no acesso às informações do jornalismo corporativo e, finalmente, 89% apontaram o interesse por um espaço aberto para informações de utilidade pública.

Percebeu-se também a necessidade da colocação de piso tátil em cumprimento a Lei da Acessibilidade (BRASIL, 2000), permitindo o acesso sem dificuldades para deficientes visuais, tanto nas entradas das bibliotecas como em suas dependências internas.

Em seguida, indicaremos a necessidade de instalação de novos espaços e novos serviços, buscando atender o grau de interesses apontados pelos usuários.

**Serviço de Apoio ao Estudante Empreendedor:** Espaço destinado a oferecer estrutura mínima para que estudantes de graduação possam discutir ações empreendedoras voltadas para o desenvolvimento de competências e habilidades relacionadas à criação de projetos (técnicos, científicos, empresariais) em suas áreas de formação profissional.

Estrutura Mínima: Sala com 16m<sup>2</sup> (4m X 4m); Mesa de Reunião com seis cadeiras; Computador; Acesso a Rede WI-FI; Link no site da BC divulgando ações realizadas.

- Uma vez por mês convidar especialista em empreendedorismo para reunir-se com alunos interessados no tema.

**Serviço de Apoio à Pesquisa Aplicada:** destinado a oferecer estrutura mínima para que estudantes de graduação possam discutir projetos de pesquisa aplicada por meio da utilização de conhecimentos para resolver problemas relacionados a situações reais de suas áreas de formação profissional.



- A cada dois meses convidar pesquisadores com experiência em pesquisa aplicada para reunir com alunos interessados no tema.

**Serviço de Apoio às Comunidades Virtuais:** destinado a oferecer estrutura mínima para que estudantes de graduação possam reunir de forma presencial grupos de comunidades virtuais. As comunidades virtuais são comunidades que estabelecem relações num espaço virtual por meio dos meios de comunicação a distância. Caracterizam-se por reunir um grupo de indivíduos com interesses comuns com troca de experiências e informações no ambiente virtual. Essas comunidades ajudam a promover o compartilhamento de informações e a criação de conhecimento coletivo, daí a necessidade de também reunirem presencialmente.

**Serviço de Acesso ao Jornalismo Corporativo:** destinado a oferecer estrutura mínima para que estudantes de graduação possam ter acesso às informações de natureza jornalística, documentários que geralmente só circulam em canais fechados como Globo News, Band News, Record News, etc) e programações com temas atuais: Cidades e Soluções, Manhattan Connection, Navegador, Mundo S.A. Milênio, entre outras.

- A cada dois meses convidar jornalista para reunir com alunos interessados em temas diversificados.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que o trabalho apresentado é parte de um estudo que se pretende ampliar em parcerias com as bibliotecas do Campus do Guamá, transformando-as em melhores espaços de gestão da informação e do conhecimento de forma sistêmica.

Portanto, buscaremos sempre fortalecer a premissa de que devemos considerar ser fundamental que nos processos de mediação da informação deve prevalecer a confiança pela melhoria contínua dos processos, a motivação para que solução de problemas do dia a dia seja permanente e, finalmente, para que a troca de experiências mútuas com todos

os atores envolvidos com os processos de gestão da informação em ambientes de bibliotecas sejam os mais eficientes possíveis.

Não há como negar a valorização crescente dos ativos intangíveis no contexto da chamada Economia do Conhecimento. Com isso, cada vez mais, as organizações se deparam com a necessidade de implementar práticas voltadas para a gestão de tais ativos, de modo a propiciar melhores resultados. (SOUTO, 2014).

O século XXI vem sendo marcado pelo fenômeno do compartilhamento da informação e do conhecimento, cada vez mais presente em nosso dia a dia. Ao mesmo tempo, entendemos que as bibliotecas universitárias, devem assumir papel estratégico no enfrentamento das dificuldades encontradas junto aos processos de gestão da informação e do conhecimento, onde a formação superior em Biblioteconomia e as realidades do mercado apresentam-se como desafios constantes para os gestores das bibliotecas universitárias, assim como na relação entre o ensino, a pesquisa e a extensão universitária.

---

### **Reference service in university libraries: in search of efficiency for the management of information and knowledge**

**Abstract:** We present the results of a study done in the course of carrying out the discipline Practice Management Information Unit, Faculty of Biblioteconomia/ICSA-UFPa, under the coordination of Professor Williams Jorge C. Pinheiro. In this phase, we developed study on the efficiency of service in university libraries in the University Campus of Guamá-UFPa, in Belem, Pa. The project aims to implement a series of actions that seek to contribute to a better use of spaces in university libraries, with priority to propose expanding the number of information services at the user service area, making its most effective results, the point of view of the management of information and knowledge. It was adopted as a methodology to develop the project through annual plans, depending on the progress of semesters at UFPa. Based on plans that are defined, it was desirable to integrate the actions with the areas of teaching, research and extension. He appealed to the brainstorming technique to define the actions implemented; held meetings with active librarians in university libraries; applied research questionnaires with users; evaluated the level of satisfaction of the user service sector; It sought to determine the degree of interest in new services offered by libraries; held literature on resources used for efficiency in the aspects of accessibility of the law, and finally a meeting was



presented the results for some of the campus librarians. The study had as target students of various courses of UFPA, with sampling of 400 students participating, representing 10% of users / day attending libraries Campus Guamá. Thus it reached to 362 students (88%) and 38 undergraduate students (12%) graduate, investigating the level of user satisfaction, especially on the reference services that libraries offer.

**Keywords:** Reference Service. University Library. Information Management. Knowledge Management.

### REFERÊNCIAS

ACESSIBILIDADE para uma cidade melhor. Palmas: MPE-TO, 2008.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050: acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

BRASIL. Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 dez. 2000

RELATÓRIO de Gestão 2013: Biblioteca Central. Belém: UFPA, 2013

SOUTO, Leonardo Fernandes (Org.). Gestão da Informação e do Conhecimento: práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014.

### ANEXOS

Nas folhas seguintes apresentamos alguns desenhos gráficos de espaços sugeridos, cabendo o interesse pela execução dos mesmos, sob a decisão de cada gestor de biblioteca.

ANTESSALA DE REFERÊNCIA



Fonte: Autores do Projeto.

**ESPAÇO DO ESTUDANTE EMPREENDEDOR**



Fonte: Autores do Projeto.

ESPAÇO DA PESQUISA APLICADA E INOVAÇÃO



Fonte: Autores do Projeto.

**ESPAÇO DAS COMUNIDADES E DO JORNALISMO  
CORPORATIVO**



Fonte: Autores do Projeto.

---

**Informações do autor**

**Williams Jorge C. Pinheiro**  
Universidade Federal do Pará  
Email: wjcp2012@hotmail.com



Recebido em 09.02.2015 e aceito para publicação em 29.07.2016