



Restabelecimento da política de serviços e melhoramentos na biblioteca Franklin Cascaes

Cirlei Oraci Dias de Campos
Emanoel Quartiero

Resumo: Relata a experiência de aplicação de um plano para melhorar a ordenação do espaço e promover maior eficiência nos serviços da Biblioteca Franklin Cascaes, situada na Escola Básica Municipal Professora Herondina Medeiros Zeferino, em Florianópolis. Partindo-se do princípio de que a qualidade constitui o elemento essencial à existência das diversas organizações, propôs-se, por meio da análise dessa unidade e consequente constatação da existência de um problema de desorganização, a execução de atividades que solucionassem as carências detectadas e pudessem contribuir para a instituição de melhorias. Portanto, possuiu-se o objetivo de Organizar a Biblioteca para melhorar os serviços prestados e manter a preservação do acervo. As causas do problema foram identificadas com o auxílio do Diagrama de Ishikawa ou Espinha de Peixe e, o grau de prioridades de ação foi estabelecido com a utilização da Matriz de GUT. O Plano de ação 5W2H foi o instrumento utilizado para detalhar os procedimentos a serem efetuados e, um quadro de avaliação relatou os resultados obtidos com a aplicação das ações. As causas do problema identificadas foram a deficiência no sistema de devolução de itens emprestados do acervo, ocasionada por perdas devido a maus cuidados ou inoportunidade de entrega; má ordenação das estantes conforme a classificação e a má visibilidade das etiquetas que indicam as classes.

Palavras-chave: Gestão em biblioteca. Gestão da qualidade. Biblioteca escolar. Melhorias em biblioteca.

1 INTRODUÇÃO

No cenário atual, em que a informação impera como sendo um produto imprescindível para tomada de decisões, elevando o mundo dos negócios e dos serviços, é de extrema relevância pensar na qualidade dessa informação, assim como avaliar continuamente a qualidade do que é oferecido pela organização ou instituição, pois sua sobrevivência dependerá disso.



Dessa forma, quem dispõe de conhecimentos necessários para filtrar, avaliar e saber usar a informação possui um diferencial diante de seus concorrentes. Segundo Varvakis, Fachin e Santos (2003, p. 86), “à medida que a informação assume importância cada vez maior nos dias atuais, os usuários de serviços de informação passam a ser cada vez mais exigentes”.

A biblioteca como uma unidade de informação deve preocupar-se com seus usuários, em identificar suas necessidades e para isso deve haver contínua avaliação e análise dos serviços oferecidos. Um bibliotecário, ao gerenciar uma unidade de informação, precisa identificar problemas na política de serviços em vigor, no cumprimento das tarefas rotineiras, no grau de satisfação dos seus clientes/usuários, entre outros aspectos, pois uma unidade de informação precisa estar adequada para receber e atender seus usuários, o que exige um repensar contínuo da qualidade. Conforme Oliveira e Amaral (2012, p. 2),

a principal função das unidades de informação é a prestação de produtos e serviços que possibilitem o acesso ao conhecimento da demanda de sua comunidade. Para que esses serviços satisfaçam os usuários, devem estar arrolados aos princípios de eficiência, eficácia e efetividade, sendo avaliados e readequados continuamente.

Diante dessa preocupação buscou-se implementar um projeto de gestão de qualidade na Biblioteca Franklin Cascaes, inserida na Escola Básica Municipal Professora Herondina Medeiros Zeferino, localizada no bairro Ingleses, Florianópolis. A escola é considerada a maior entre as municipais, atendendo à aproximadamente 1300 alunos, porém com probabilidades de aumentar de forma considerável esse número.

Esse fato implica em um repensar constante na política de serviços e no processo de gestão da biblioteca, que necessitará de mais funcionários para atendimento, mais aquisições para o acervo, entre outras questões, sempre em busca da melhoria da qualidade. De acordo com Varvakis, Fachin e Santos (2003), a busca de melhoria da qualidade também é prioridade nas organizações que prestam serviços e a gestão dos



processos passa a ter papel fundamental nas organizações voltadas à prestação de serviços de informação, como é o caso das bibliotecas.

Os usuários da biblioteca são alunos e funcionários da escola, além da comunidade do bairro e seu horário de funcionamento é das 8h às 17h. O acervo da biblioteca é composto por aproximadamente 12 mil livros, cerca de 500 mídias (CD's e DVD's), em torno de 400 periódicos e 60 mapas. O espaço físico possui a seguinte estrutura: balcão de atendimento juntamente com a sala de estudos, sala do acervo principal e sala de literatura infantil.

Ao analisar o cenário da Biblioteca Franklin Cascaes foi detectado o problema de sua desorganização.

A partir daí, traçou-se o objetivo: Organizar a Biblioteca para melhorar os serviços prestados e manter a preservação do acervo.

Com isso, espera-se otimizar o trabalho da bibliotecária para que a informação seja disponibilizada em menor tempo, bem como incentivar a preservação do acervo.

2 PROCEDIMENTOS

Inicialmente, foi adotado o mapa de causa e efeito Diagrama de Ishikawa para esboçar melhor as causas do problema. Este “permite, a partir dos grupos básicos de possíveis causas, analisar tais causas até os níveis de detalhe adequados à solução do problema” (VILAÇA *et al.*, 2010, p. 7).

Em um segundo momento, foi empregada a Matriz de GUT para definir os critérios de prioridade, as ações a serem executadas e sua ordem de execução. A matriz “tem por finalidade a seleção de problemas e desafios, escalonar os problemas levando em conta o impacto positivo e negativo de sua correção” (MEDEIROS, 2013, p. 2).

Por fim, adotou-se o plano de ação 5W2H para estabelecer o que fazer, o porquê, como atuar, contabilizar os custos, quem fará, onde fará e quando serão realizadas as ações. Conforme Medeiros (2013), a técnica 5W2H consiste em equacionar o problema,



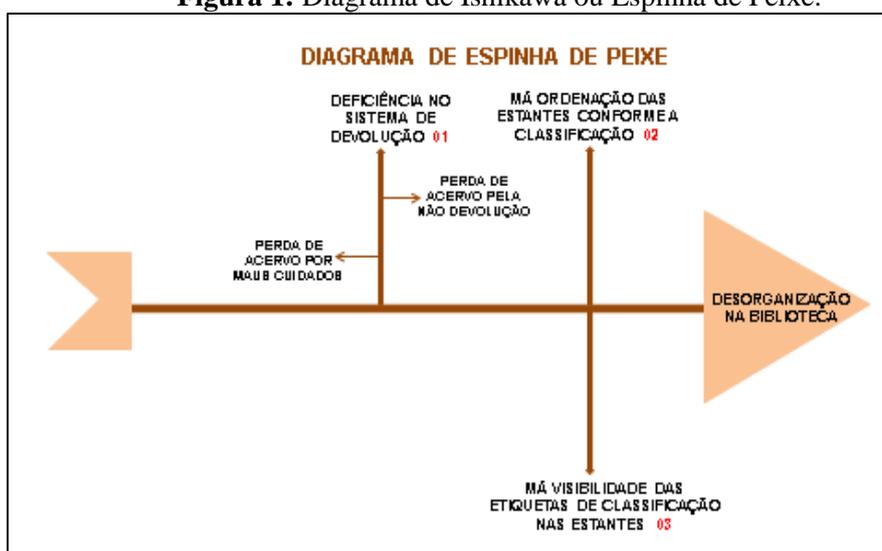
descrevendo-o por escrito: como afeta o processo, as pessoas, que situação desagradável o problema causa.

3 IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO PARA ORGANIZAR A BIBLIOTECA FRANKLIN CASCAES

Por meio do Diagrama de Ishikawa ou Espinha de Peixe foram encontradas três causas: má ordenação das estantes conforme a classificação; má visibilidade das etiquetas de classificação nas estantes; deficiência no sistema de devolução, ocasionando as subcausas perda de acervo pela não devolução dos itens e perda de acervo por maus cuidados com os mesmos. Fato que pode ser verificado na Figura 1.

Para Behr, Moro e Estabel (2008, p. 35), o diagrama pode ser usado sempre quando se quer “[...] saber as causas primárias e secundárias de um efeito (positivo ou negativo) [...]” de um determinado negócio. A partir do diagrama a visão do negócio se amplia, facilitando a análise de ambiente e as possibilidades de melhorias (BEHR; MORO; ESTABEL, 2008).

Figura 1: Diagrama de Ishikawa ou Espinha de Peixe.



Fonte: Elaborada pelos autores.

Com o uso da Matriz de GUT, pontuou-se o grau de gravidade, urgência e tendência de cada causa, analisando o quanto cada uma delas contribui para o problema



geral. Cada etapa é numerada de 1 a 5 e depois multiplicada entre si, gerando um determinado número que indicará o grau de relevância de atuação sobre a causa, como pode ser visualizado na Figura 2. Segundo Behr, Moro e Estabel (2008, p. 37), essa matriz é uma alternativa para a priorização das ações.

Figura 2: Matriz de GUT.

MATRIZ DE GUT

DESORGANIZAÇÃO NA BIBLIOTECA	G	U	T	RESULTADO
DEFICIÊNCIA NO SISTEMA DE DEVOLUÇÃO	5	4	4	80
MÁ ORDENAÇÃO DAS ESTANTES CONFORME A CLASSIFICAÇÃO	4	3	3	36
MÁ VISIBILIDADE DAS ETQUETAS DE CLASSIFICAÇÃO NAS ESTANTES	2	1	3	06

Fonte: Elaborado pelos autores.

De acordo com Almeida (2005, p. 3), “o planejamento não é um acontecimento, mas um processo contínuo, permanente e dinâmico, que fixa objetivos, define linhas de ação, detalha as etapas para atingi-los e prevê os recursos necessários à consecução desses objetivos”. A autora afirma que o plano é um produto do planejamento, sendo um intermediário entre o processo de planejamento e sua implementação, e tem o objetivo de orientar a ação e fornecer parâmetros de controle e acompanhamento da mesma (ALMEIDA, 2005).

Desse modo, foi utilizado o plano de ação 5W2H para execução e controle de tarefas, cuja meta/porquê fazer - centrou-se em melhorar os serviços prestados pela unidade de informação e garantir a preservação de seu acervo. O plano de ação 5W2H consiste na estruturação do pensamento de maneira organizada e materializada antes da implantação de qualquer solução para o negócio (BEHR; MORO; ESTABEL, 2008).

Para a primeira causa, Deficiência no sistema de devolução, foi feita uma Política de empréstimo com o auxílio da bibliotecária responsável, em que foram definidos alguns critérios para o empréstimo dos materiais tanto para alunos, como para



professores e a comunidade escolar (funcionários e parentes de alunos). A conversa com a bibliotecária durou aproximadamente 30min e aconteceu no dia 02 de outubro de 2013, das 12h30m às 13h, no espaço de estudos da biblioteca, envolvendo uso de papel e caneta. Depois, usou-se papel A4, computador e impressora ao fazer registro impresso para arquivamento. Os materiais citados foram cedidos pela escola. Segue, em apêndice, o documento que registra formalmente o que foi definido na política de empréstimo.

Ainda para a primeira causa foi realizada uma segunda ação, Palestra educativa reforçando cuidados com os livros e responsabilidade com os prazos de empréstimo. Os responsáveis pelo projeto confeccionaram um folder explicativo com diversas cópias para serem distribuídas aos alunos, cujo conteúdo refere-se a alguns cuidados básicos que se deve ter ao usar os materiais da biblioteca, e mais cinco cartazes, três com os regulamentos do serviço de empréstimo, um com frase de estímulo à leitura e outro com o conteúdo do folder. Os cartazes foram afixados nas paredes da sala de estudos. A confecção do material ocorreu no dia 11 de outubro de 2013 e o tempo total gasto para concluir a tarefa foi de 5 horas, das 9h às 14h. Com relação à palestra/conversa com os alunos a respeito dos cuidados no manuseio dos livros e responsabilidade com a entrega dos materiais, foram pré-selecionadas dez turmas, sendo cinco do período matutino (36, 41, 71, 72 e 81) e cinco do vespertino (33, 35, 53, 64 e 83). O tempo de duração dessa conversa durou em torno de 10 a 15min com cada turma. Os alunos foram aconselhados a usar o folder como marca página, cujo objetivo é a visualização frequente do que foi explicitado nele. As palestras ocorreram entre os dias 21 a 25 de outubro de 2013, sendo que as turmas 71, 72, 81, 64 e 83 foram atendidas no dia 21/10, a turma 36 no dia 22/10, a 41 no dia 23/10, a 53 no dia 24/10 e as turmas 33 e 35 no dia 25/10. As atividades executadas nessa ação aconteceram no espaço de estudos da biblioteca e para isso foram gastos os seguintes materiais: aproximadamente 7 cartolinas, 100 folhas A4, tinta e pincel atômico, computador pessoal, computador e impressora da Equipe Pedagógica (a escola cedeu o necessário). Observação: custo de apenas R\$ 5,40 com transporte coletivo.



Para a segunda causa, correspondente a Má ordenação do acervo conforme a lógica de classificação, foi feita a Transferência de todos os itens do acervo, estes foram retirados dos locais em que se encontravam para serem colocados em outras estantes, sendo ordenados de acordo com a classificação usada pela biblioteca, Classificação Decimal de Dewey - CDD. Essa tarefa foi executada pelos integrantes do projeto, na sala onde está localizado o acervo, no dia 29 de outubro de 2013. O tempo gasto na tarefa foi de 6h30m e o custo foi de R\$ 2,70 para transporte coletivo.

Por conseguinte, a terceira e última causa a ser sanada refere-se à Má visibilidade das etiquetas de classificação nas estantes. A ação realizada foi a Substituição das etiquetas antigas, desbotadas, despadronizadas e feitas manualmente por etiquetas padronizadas, digitadas, impressas e plastificadas. O acervo da biblioteca é constituído também por obras de literatura infantil que se encontram em um local especial. Esse acervo não foi alterado de lugar, mas as etiquetas que lá existiam deram lugar às padronizadas. Etiquetas estas com a indicação dos anos escolares, referindo-se às idades adequadas àquele tipo de material; etiquetas sinalizando gibis; contos; poesias; só ilustração, que diz respeito a livros que só possuem desenhos. Foi confeccionado também um cartaz com o significado das cores encontradas na lombada dos livros. Os componentes fizeram todo o trabalho de digitação, impressão, plastificaram e colaram as novas etiquetas nas estantes do acervo. A atividade foi realizada entre os dias 5 e 12 de novembro de 2013, com duração média de 3h por dia, das 10h às 13h. Não houve custos, pois a escola disponibilizou computador, impressora e papel *contact*. Em apêndice, fotos do processo de execução do plano de ação.

Finalizada a aplicação das ações sobre as causas, parte-se para uma avaliação de desempenho para verificar se os resultados foram alcançados. Segundo Almeida (2005, p. 8), a avaliação “[...] permite comparar resultados esperados e conseguidos, conhecer o nível de satisfação do público-alvo e os efeitos do planejamento na unidade de informação, na organização e no ambiente”.



Constatou-se que para todas as ações propostas, em todas as causas, houve nível máximo de êxito, pois as tarefas foram cumpridas e dentro dos prazos estabelecidos. O nível de execução teve nota máxima em cada uma das ações – nota 10, sendo que foram consideradas notas de 0 a 10 para a avaliação. Na sequência, são apresentados os Quadros 1, 2 e 3 com a avaliação de desempenho.

Quadro 1: Avaliação de desempenho – causa 1.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: Plano de ação para resolver a desorganização na Biblioteca Franklin Cascaes					
Deficiência no Sistema de Devolução					
1ª ação - Elaboração da Política de Empréstimo	Qual o nível de êxito da atividade?	Precisará ser repetida? Sim ou não? Por quê?	O cronograma foi cumprido?	O problema foi resolvido? Se não, por quê?	Nível de execução (notas de 0 a 10)
	Nível máximo.	Não. A biblioteca possui um registro formal do documento.	Sim.	Sim. A política de empréstimo orientará os funcionários e usuários.	10
2ª ação - Palestra educativa reforçando cuidados e responsabi- lidades com os prazos de empréstimo	Nível máximo.	Sim, pois é algo que deve ser trabalhado continuamente.	Sim.	Não, pois é um procedimento que deve ser repetido mais vezes para internalização dos objetivos.	10

Fonte: Elaborado pelos autores.

Nota-se que a política de empréstimo é uma ação que não precisa ser repetida, pois a biblioteca possui registros que orientarão os funcionários e usuários em caso de dúvida. Porém, há necessidade de se repetir a palestra educativa, pois é um processo contínuo de educação que deve ser reproduzido a cada três meses para que os objetivos propostos sejam assimilados e interiorizados pelos alunos.



Quadro 2: Avaliação de desempenho – causa 2.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: Plano de ação para resolver a desorganização na Biblioteca Franklin Cascaes					
Má Ordenação das Estantes Conforme a Classificação					
1º ação - Transferir os itens das estantes em que estão conforme a lógica de ordenação	Qual o nível de êxito da atividade?	Precisará ser repetida? Sim ou não? Por quê?	O cronograma foi cumprido?	O problema foi resolvido? Se não, por quê?	Nível de execução (notas de 0 a 10)
	Nível máximo.	Não. Modificamos todo o acervo.	Sim.	Sim. Inclusive, com esta ordenação os alunos não se dispersam tanto pelo acervo.	10

Fonte: Elaborado pelos autores.

Nesse caso, percebe-se que não há necessidade de se repetir a ação, já que o acervo foi todo modificado. Com a nova ordenação os alunos se dispersam menos pelo espaço, o que evita desordem nas demais estantes.

Quadro 3: Avaliação de desempenho – causa 3.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: Plano de ação para resolver a desorganização na Biblioteca Franklin Cascaes					
Má Visibilidade das Etiquetas de Classificação nas Estantes					
1º ação - Substituição das etiquetas atuais por padronizadas	Qual o nível de êxito da atividade?	Precisará ser repetida? Sim ou não? Por quê?	O cronograma foi cumprido?	O problema foi resolvido? Se não, por quê?	Nível de execução (notas de 0 a 10)
	Nível máximo.	Não. Só daqui a algum tempo, caso sejam arrancadas das prateleiras.	Sim.	Sim. Agora as etiquetas estão padronizadas e visíveis para localização dos materiais.	10

Fonte: Elaborado pelos autores.

A confecção de etiquetas para as estantes é uma tarefa que não precisa ser refeita, a não ser que as mesmas sejam retiradas das estantes.

Buscou-se também, para melhor avaliação, consultar a pessoa responsável pelo local, a bibliotecária, e assim verificar seu grau de satisfação. Foi feito um questionário, enviado por *e-mail*, contendo três perguntas, uma relacionada à má ordenação do acervo



e má visibilidade das etiquetas e duas referentes à deficiência no sistema de devolução.

1ª – A nova organização do acervo facilitou seu trabalho ou se manteve inalterado?

Resposta: Facilitou bastante e ficou mais organizado na questão do acesso ao acervo. 2ª

– Em relação ao sistema de empréstimo, os números de atraso e danificação de materiais foram reduzidos? Resposta: O número de danificação diminuiu considerável,

pois os usuários tomaram mais consciência do valor do patrimônio da escola que pertence a eles também. Agora, quanto ao atraso, não alterou muito não. 3ª – A atual

política de empréstimo supre as necessidades da unidade e está de acordo com os padrões da mesma? Resposta: Supre as necessidades da unidade, mas deveria ter um

padrão em toda unidade escolar da rede para melhor controle do acervo, e como é uma escola pública, fica difícil colocarmos uma regra que possa ser cumprida por toda essa comunidade.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Unidades de informação, assim como todas as outras organizações, não permanecem isentas de adversidades. Tanto bibliotecas como arquivos, museus ou quaisquer outros centros informacionais apresentam conflitos das mais variadas formas, e, que muitas vezes podem evoluir para complicações de uma maior dimensão. Para que se cumpra o ideal proposto por tais instituições, que é o de fornecer informações aos seus usuários de maneira rápida e eficaz, sem que haja comprometimento do funcionamento de seus serviços, torna-se fundamental a constatação de problemas e a proposição de soluções para tais adversidades. Partindo deste princípio, visualizou-se a situação da Biblioteca Franklin Cascaes – inserida na escola municipal Profa. Herondina Medeiros Zeferino – e constatou-se a necessidade de reparos.

Detectar o problema não fora tarefa difícil, de modo que se pôde verificar, por meio de instrumentos e observações, tratar-se de um caso de desorganização. A conclusão deveu-se às causas de deficiência no sistema de empréstimo e as possíveis



dificuldades de localização de itens no acervo, causadas pela má ordenação das estantes conforme os números de classificação, e a má visibilidade das etiquetas referente aos assuntos. A proposição de soluções também ocorreu de maneira simplificada, mediante a análise das causas, levando a crer na necessidade de formulação de uma política de empréstimo, em uma nova ordenação das estantes que comportam o acervo e na substituição das etiquetas de classificação.

A execução dos procedimentos ocorreu dentro do período previsto, com os recursos idealizados e de maneira satisfatória. Apenas duas pequenas dificuldades foram encontradas durante o processo. A primeira foi certa resistência por parte da bibliotecária em relação à mudança de algumas estantes do acervo. Esta, inicialmente, evidenciou sua preferência pela não alteração das estantes relativas à classe de literatura, periódicos e material de referência, porém, com sua ausência na instituição por motivos de saúde, tomou-se a liberdade de fazer todas as modificações necessárias, e o resultado foi que, ao retornar, a bibliotecária aprovou a modificação realizada.

Outro fator diz respeito à impressão dos panfletos, destinados à comunicação aos alunos da escola, expondo cuidados a serem tomados com os itens do acervo e recordando da devolução. Na data anterior à agendada para impressão ocorreram problemas como a falta de folhas A4 e a incompatibilidade do sistema operacional do computador da escola com os formatos de leitura de arquivo exigidos pelo mesmo, devendo-se a razão desse ter sido produzido em computadores pessoais, os quais possuem outro sistema operacional. Portanto, teve-se que esperar até o dia seguinte para realizar a prática.

Acredita-se que o trabalho desenvolvido poderá aperfeiçoar os serviços prestados na unidade, como pôde ser percebido com a fala da própria bibliotecária. Porém, em relação à preservação do acervo, a tarefa encontra-se nas mãos de seus próprios usuários, principalmente dos alunos, os quais representam a maioria. Ainda que se realizem agora palestras ou conversas educativas referentes aos cuidados com os itens e estabelecendo um novo sistema de empréstimo e devolução, torna-se relevante a



repetição das conversas, pois o público estudantil é formado por crianças e pré-adolescentes, o que pode implicar em certa imaturidade e falta de responsabilidade para com os materiais da biblioteca. Contudo, convém afirmar que é de grande importância que seja seguida a política de empréstimo estipulada, pois ela atua como um auxílio na organização e controle do acervo.

Além das causas apresentadas neste plano de melhoramentos, havia-se verificado a existência de algumas outras, sendo elas a ausência de porta no hall de entrada e a falta de instalação da internet no ambiente. Sugere-se que essas causas venham a ser solucionadas em outro momento, já que no período de aplicação deste não estavam ao alcance. Acredita-se que essas causas continuam sendo prioridades para melhorar e desenvolver a unidade. Dessa forma, se conquistaria o tão sonhado silêncio de um ambiente de estudos, bem como a agilidade e eficiência no atendimento por meio da consulta ao Sistema Pergamum adotado pela rede municipal de ensino para gerenciamento e controle do acervo.

Reestablishing services and improvements policy in the franklin cascaes library

Abstract: Reports the experience of implementing a plan to improve space ordering and to promote greater efficiency in the services of Franklin Cascaes library, located at Teacher Herondina Medeiros Zeferino Municipal Primary School, in Florianópolis. Starting from the assumption that quality is the essential element for the existence of various organizations, it was proposed, by analyzing this unit and consequently noting a disorganization problem, executing activities that could solve the needs detected and could contribute to the establishment of improvements. Therefore, it aimed to organize the library in order to improve the services provided and to keep the preservation of the collection. The causes of the problem were identified with the help of the Ishikawa or Fishbone Diagram and the degree of priorities for action was established using the GUT Matrix. The 5W2H action plan was the instrument used to detail the procedures to be performed and an assessment framework reported the results obtained with the implementation of the actions. The causes of the problem that were identified were the deficiency in the return system of items borrowed from the collection, which is caused



by losses due to poor care or non-delivery; poor ordering on the shelves according to the classification and poor visibility of the labels that indicate the classes.

Keywords: School library; Quality management; Problem in library; Improvements in libraries.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 2005. 67 p.

BEHR, Ariel; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil. Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 37, n. 2, p. 32-42, maio/ago. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v37n2/a03v37n2.pdf>>. Acesso em: 09 jul. 2015.

MEDEIROS, Carlos Henrique de A. C. Um modelo de gestão de risco para o controle do desempenho das ações de segurança em barragens, utilizando a técnica da matriz GUT e método 5W2H. In: SEMINÁRIO BRASILEIRO DE GRANDES BARRAGENS, 29., 2013, Porto de Galinhas. *Anais...* Porto de Galinhas: Comitê Brasileiro de Barragens, 2013. Disponível em: <<http://dataevent.azurewebsites.net/anaisxxixsngb/files/Tema109/A%2028%20-%20Carlos%20Henrique%20de%20A.%20C.%20Medeiros.pdf>>. Acesso em: 29 nov. 2013.

OLIVEIRA, Greissi Gomes; AMARAL, Roniberto Morato do. Mapeamento de processos em bibliotecas: estudo de caso em uma biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. *Anais...* Gramado: [s. n.], 2012.

SANTOS, Luciano Costa; FACHIN, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregório. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003.

VILAÇA, Luísa Lemos *et al.* Melhoria do controle de peso de leite em pó enlatado em uma fábrica de laticínios. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 30., 2010, São Carlos. *Anais...* São Carlos: Associação Brasileira de Engenharia de Produção, 2010. Disponível em:



<http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TN_STP_114_747_15926.pdf>.
Acesso em: 29 nov. 2013.

Informações dos autores

Cirlei Oraci Dias de Campos

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

E-mail: cirleidcampos@gmail.com

Emanoel Quartiero

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

E-mail: emanoel.quartiero@hotmail.com





APÊNDICE A – POLÍTICA DE EMPRÉSTIMO

Florianópolis, 02 de outubro de 2013.

POLÍTICA DE EMPRÉSTIMO DA BIBLIOTECA FRANKLIN CASCAES

A atual Biblioteca está instalada no prédio da Escola Básica Municipal Herondina Medeiros Zeferino, sendo pertencente à mesma.

Este projeto foi baseado em um estudo feito a partir de problemas encontrados na unidade de informação e objetiva otimizar as condições de trabalho dos funcionários que lá atuam, bem como melhorar o atendimento aos usuários, conscientizando-os quanto à preservação do acervo.

Conforme reunião com a bibliotecária responsável pela gestão do espaço ficou estabelecido que:

ALUNO

Empréstimo de 1 livro de literatura - Prazo: semanal (1º ao 5º ano) ou quinzenal (6º ao 9º ano).

- Direito a uma renovação após o primeiro empréstimo, desde que não esteja em atraso.
- Perda de livro ou danificação que prejudique o uso do mesmo – PENALIDADE: pagamento com o mesmo título ou outro equivalente, o que dependerá da análise feita pela bibliotecária.

PROFESSOR

Empréstimo de no máximo 3 livros (literatura e paradidático) - Prazo: 15 dias.

Periódicos – máximo 3 itens - Prazo de entrega para o dia seguinte.

1 CD ou 1 DVD - Prazo de uma semana.

- Os livros de literatura ou paradidáticos podem ser renovados uma vez.
- Exceção – atrasos de até uma semana ainda serão tolerados para que se faça a renovação, porém passará pela análise da bibliotecária, pois a ação não se consumará se o exemplar for único.

FUNCIONÁRIO

Empréstimo de 1 livro de literatura - Prazo: 15 dias para livro infantil, sem direito à renovação; uma semana para livro infanto-juvenil e demais literaturas, sem renovação.

Empréstimo de 1 livro paradidático (exceto os da área de Educação que são exclusivos para professores) - Prazo: 15 dias com direito a uma renovação (exceto se houver apenas um exemplar).

COMUNIDADE ESCOLAR - PAIS DE ALUNOS, IRMÃOS, AVÓS, TIOS...

Empréstimo de 1 livro paradidático ou de literatura - Prazo: 15 dias para livros de séries finais com direito a uma renovação (possibilidade inviável se houver apenas um exemplar no acervo); uma semana para livros de séries iniciais, sem direito à renovação.



- O empréstimo será feito em nome do aluno, mas faz-se necessário verificar o histórico do mesmo, pois se estiver com livro em atraso não será possível efetivar a saída do referido material. Obs.: A penalidade citada anteriormente, para casos de perda ou danificações que prejudiquem o uso do item, valerá também para os demais usuários.

APÊNDICE B – FOTOS DAS ETAPAS DO PLANO DE AÇÃO

Foto 1: Folder educativo e Legenda das cores.

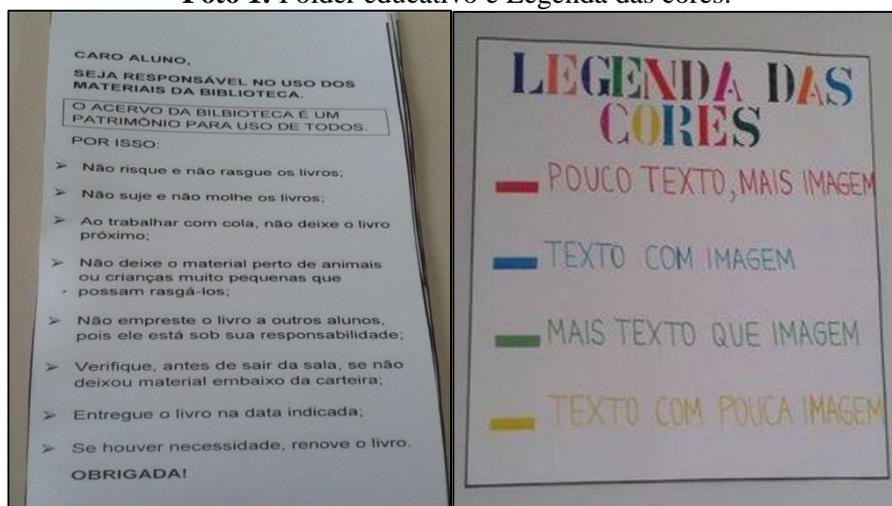
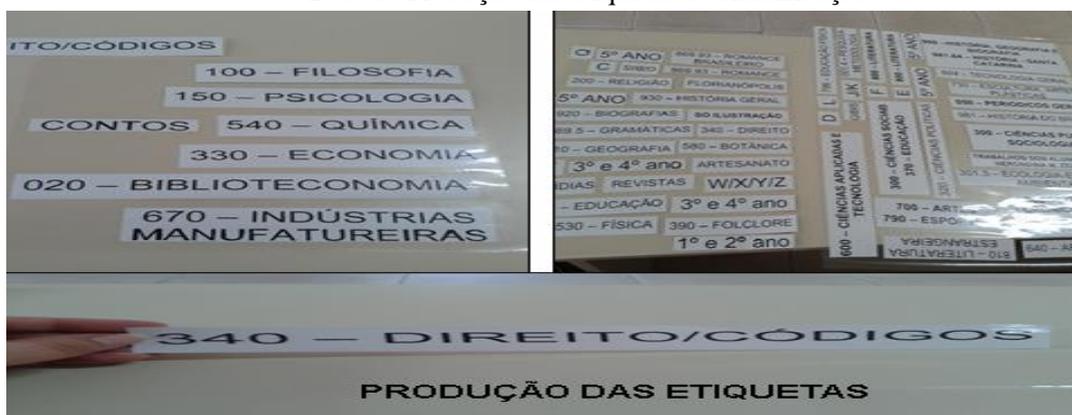


Foto 2: Processo de arrumação para ordenamento lógico conforme a classificação.





Foto 3: Produção das etiquetas de classificação.





Fotos 4: Antes e Depois da Estante 050 – Periódicos Gerais.





Foto 5: Má ordenação e Ordenação atual – classe 100, 200 e 300.

