

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

MARIA DE LOURDES TRAJANO CARNEIRO IRMÃ

**BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DO CENTRO DE INFORMÁTICA DA UFPB:
RELATO DE EXPERIÊNCIA**

João Pessoa

2018

MARIA DE LOURDES TRAJANO CARNEIRO IRMÃ

**BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DO CENTRO DE INFORMÁTICA DA UFPB:
RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel.

Orientadora: Prof.^a Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito

João Pessoa

2018

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

I69b Carneiro Irmã, Maria de Lourdes Trajano.
Biblioteca Universitária do Centro de Informática da
UFPB: Relato de Experiência / Maria de Lourdes Trajano
Carneiro Irmã. - João Pessoa, 2018.
43f. : il.

Monografia (Graduação) - UFPB/DCI.

1. Biblioteca Universitária. 2. Biblioteca do Centro de
Informática. 3. Estágio Super visionado. 4. Práticas
Profissionais. I. Título

UFPB/CCSA

MARIA DE LOURDES TRAJANO CANEIRO IRMÃ

**BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DO CENTRO DE INFORMÁTICA DA UFPB:
RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Apresentado ao Curso de Graduação em
Biblioteconomia do Centro de Ciências
Sociais Aplicadas da Universidade
Federal da Paraíba como requisito parcial
para obtenção do grau de bacharel.

Aprovado em: 09 / 11 / 2018

BANCA EXAMINADORA

Rosa Zuleide Lima de Brito
Profa Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito
Orientadora – DCI/UFPB

Alba Ligia Almeida da Silva
Profa Ma. Alba Ligia Almeida – DCI/UFPB

Ana Cláudia Cruz Córdula
Profa Ma. Ana Cláudia Cruz Córdula – DCI/UFPB

Dedico este trabalho aos professores do Curso de Biblioteconomia que muito contribuíram no meu desempenho e a todas as pessoas com quem convivi nesse período de 5 anos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiro a Deus por ter me dado a oportunidade de ter chegado até aqui.

A minha família pelo apoio e dedicação que muito me ajudou nesta jornada.

Também agradeço aos professores que me proporcionaram o conhecimento adequado durante o Curso de Biblioteconomia.

Aos colegas e amigos que conheci no decorrer da graduação.

Em especial agradeço à professora orientador Rosa Zuleide pela paciência e dedicação na elaboração deste trabalho.

Agradeço a importância de toda equipe que faz parte do sistema da Biblioteca setorial centro de informática que tem contribuído no desempenho das atividades de seus estagiários.

Em especial ao Bibliotecário Rogério Marques de quem tive o privilégio de ser estagiária e com quem pude vivenciar experiências que enriqueceram minha formação.

Enfim, meus agradecimentos vai para todos que fizeram parte da minha carreira acadêmica direta ou indiretamente.

Meu muito obrigado!!!

Exercer a arte do serviço de referência é
a única maneira satisfatória que existe
para aprendê-la

Denis Grogan

RESUMO

Apresenta uma análise de um relato de experiências vividas durante o estágio supervisionado não obrigatório, na Biblioteca Setorial no Centro de Informática. Campus. I durante a graduação no Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba. O método utilizado baseia-se em uma pesquisa descritiva, bibliográfica de cunho exploratório e qualitativo, por se tratar de um estudo de caso, porque se buscou com maior profundidade descrever a qualidade dos assuntos estudados. A experiência mostrou que as práticas profissionais desenvolvida no estágio são muito importantes para o exercício profissional proporcionando mais conhecimento teoria e prática na vida do estudante na graduação, como também expõe diversas atividades desenvolvidas na biblioteca, apresentando os setores e serviços prestados pela unidade. , Conclui-se que as atividades desenvolvida no estágio e as teorias adquirida me fizeram notar que os profissionais da informação precisa esta sempre se aperfeiçoando e buscando mais conhecimento para o desempenho de suas funções.

Palavras- chave: Biblioteca Universitária. Estágio Supervisionado. Práticas Profissionais.

ABSTRACT

Present an analysis of an account of experiences during the supervised internship not mandatory, in the Sector in the Library computer center. Campus during graduation in the course of library science from Federal University of Paraiba-UFPB. The methodology used is based on a descriptive research, exploratory qualitative slant a bibliographical case study, because it sought with greater depth to describe the quality of subjects studied. The result showed that the professional practices developed on stage is very important for the professional exercise providing more knowledge theory and practice in the undergraduate student life, as also exposes various activities developed in the library, showing the sectors and services provided by the unit. It is concluded that these activities developed on stage and the theories gained made me notice that information workers need is always improving and seeking more knowledge for the performance of their duties.

Keywords: University Library. Supervised Internship. Professional Practices.

LISTA DE QUADROS

Quadro:1	Atribuições do Bibliotecários de Referência.....	17
Quadro:2	Atribuições do setor de referências.....	18
Quadro:3	carga horária distribuídas no período do estágio.....	34
Quadro:4	Resumos das atividades realizadas no setor de referências.....	35

LISTA DE ABREVIATURAS

AACR2: código de catalogação Anglo Americano AACR2

ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas

ALA: American library Association

BIRENE: Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde

BUS: Biblioteca Universitária

BS: Biblioteca Setorial

CDD: Classificação Decimal de Dewey

CDU: Classificação Decimal Universal

CAPES: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CN: Congresso Nacional

UFPB: Universidade Federal da Paraíba

LILACs: Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde

REUNI: Programa de Expansão Universitária

REI: Os repositórios institucionais

SIGAA: Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmica

SRV: serviços de referências virtual

ILUSTRAÇÃO

FOTO 1- Espaço do livros.....	24
FOTO 2- Ambiente de Estudo.....	25
FIGURA1- Website.....	27
FIGURA 2- Perfil do Facebook.....	28
FIGURA 3 - Minha Biblioteca.....	29
FIGURA 4- Repositório.....	30
FIGURA 5 - Figura - 4 Interface Do Sistema De Consulta On-line.....	31
FIGURA 6- Sistema de busca no acervo.....	32
FIGURA 7 - Interface de renovação de empréstimo.....	33

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS	15
2.1 Atribuições ao Bibliotecário de Referência	16
3 IMPORTÂNCIA DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO	19
4 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	20
5 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO	21
6 CENTRO DE INFORMÁTICA (CI) UFPB	23
6.1 Biblioteca setorial do Centro de Informática	22
6.2 Divisão de e assistência aos usuários da BC CI/UFPB	23
6.3 Serviços de referências virtual oferecida aos usuários	26
6.4.1 Website	27
7 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO	34
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS	39

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta um relato de experiências relativas as atividades realizadas na graduação do Curso de Biblioteconomia durante o estágio não obrigatório realizado na Biblioteca Setorial Centro de Informática (BSCI) Campus.I - UFPB. Que fica no endereço: Rua dos Escoteiros, s/n - Mangabeira, João Pessoa – PB. Estas experiências foram executada durante o período da graduação do curso do Campus I.

O estágio não obrigatório no âmbito da Biblioteconomia visa proporcionar ao aluno um contado direto com a unidade de informação. Esses contatos são mediados por supervisores a fim de que os alunos tenha um maior desempenho. Dessa forma, o aluno passa a compreender o funcionamento administrativo e técnico de uma biblioteca.

De acordo com as funções desempenhada na biblioteca e conhecimento do funcionamento e sua rotina, tivemos a oportunidades de conhecer todas as suas atividades, como: realizar aquisição de materiais; participar de eventos relacionados ao incentivo à leitura e a cultura e valorização da literatura regional; realizar atendimento aos usuários, conhecendo suas demandas e preferências; realizar atividades técnicas referentes à prática profissional bibliotecária. O estágio exercido na Biblioteca Setorial do Centro de Informática foi de grande importância favorecendo perceber como é lidar diretamente com a parte administrativa da Biblioteca, aprendendo como é estruturada uma biblioteca e os projetos que podem conter nela. Considerando como um privilégio esse primeiro contado com as práticas profissionais, além de adquirir habilidades necessárias para o dia a dia das atividades exercidas.

O estagiário precisa atender alguns requisitos, para se transformar em um profissional competente. Para tanto, precisa ter qualificações exigida para o exercício da função, estar atualizado, ser ético, pontual, e ser organizado. A fundamentação deste estudo constitui em apresentar um relato de experiências no estágio supervisionado não obrigatório em uma biblioteca universitária durante a

graduação, no serviços de referências do presencial ao virtual com base nos princípios teórico de alguns autores ligado esta área.

Esta temática surgiu a partir do período do estágio que despertou a necessidade de elaborar esta pesquisa, cuja questão problema é: Como as atividades desenvolvidas nos estágios não obrigatórios contribuem na formação dos alunos do Curso de Biblioteconomia? Para dar resposta a esta pergunta este trabalho tem como objetivo geral e demonstrar a importância do estágio não obrigatório na formação do aluno. Como objetivos específicos buscamos apresentar as atividades inerentes ao Setor de referência da biblioteca setorial do CI/UFPB e descrever as atividades desenvolvidas no decorrer do estágio na Biblioteca Setorial do Centro de Informática da UFPB.

O estágio é importante na vida do graduando porque através das experiências vivida em que o aluno tem contacto direto com uma biblioteca, participando de atividades profissionais da instituição, na construção do seu crescimento profissional. Com base no conhecimento adquirido, o estagiário é capaz de ponderar, avaliar e sugerir mudanças nas organizações, implantar sistemas de custos, informações em que enriquece e contribuirá para seu aprendizado ao longo da carreira acadêmica.

O presente trabalho consiste das seguintes partes: o primeiro tópico, consiste da introdução, em que justifica a realização deste relato, a problematização juntamente com seus objetivos. O segundo item refere-se ao referencial teórico. No terceiro e quarto tópico são descritos o histórico de estágio não obrigatório e sua importância, sobre bibliotecas universitárias e sua criação e a importância do serviço de referência. No quinto tópico é apresentado os procedimentos metodológicos, a fim de mostrar como foi elaborada a pesquisa. No sexto e ultimo tópico encontra-se as descrição e análises das atividades desenvolvidas e as considerações finais.

2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS

O Serviço de referência é um processo de comunicação entre a biblioteca e seus usuários, cujo objetivo é satisfazer as suas necessidades de informação.

Se tratando da origem dos serviços de referência, a palavra referente foi usada pela primeira vez no folheto de FREE public. librarians: suggestion their foundation and administration. Boston, American Social Science Association, 1871. (RIBEIRO, 1972, p.9)

Os serviços de referência ao longo do tempo seus termos têm se modificado de prestar informação a prestação de serviços de forma pessoal e com o setor da biblioteca responsável pelo atendimento aos usuários é o do Serviço de Referência, que pode ser considerado também como o cartão de visitas de uma Unidade de Informação.

Segundo Grogan (2000, p.8) o Serviço de Referência consiste na assistência efetivamente prestada ao usuário, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação. Além disso, precisa cumprir sua missão que é a de informar os usuários, atendendo prontamente às suas solicitações e deve ir muito além da coleção de referência de uma biblioteca.

Ainda se tratando do serviço de referência, Grogan (1995) cita que o primeiro trabalho sobre serviço de referência foi publicado em 1876 por Samuel Swett Green, bibliotecário da Biblioteca Pública da cidade de Worcester Massachusetts Estados Unidos. Esta foi sua primeira publicação no qual resultou a Fundação da American Library Association (ALA). Segundo o autor, esta foi a primeira proposta explícita de um programa de assistência pessoal aos leitores.

De acordo com as atividades que as unidades de informação prestam ligadas às necessidades de informação:

Os serviços de referências devem ser considerados como um serviço completo pois apresenta algumas características que o diferenciam dos outros serviços ou departamentos como empréstimo entre bibliotecas, a catalogação ou a indexação considerando estes serviços internos (ACCART, 2012, p.13).

Nesse sentido, os serviços de referências existem para atender a comunidade acadêmica, como por exemplo, todos os setores de uma biblioteca desempenha um papel fundamental na obtenção dos recursos começando pela seleção dos materiais e passando pelo processo de representação até o momento de serem consultados ou emprestado. Cada processo é desempenhado pela equipe da biblioteca que tem por objetivo atender as necessidades da comunidade acadêmica.

2.1 Atribuições ao Bibliotecário de Referência

O termo Bibliotecário de Referência foi citado em 1884, por Melvin Dewey nos Estados Unidos que deu origem e influencia ao hábito da leitura nas Bibliotecas.

O Bibliotecário de Referências é especializado em prestar serviços aos usuários quanto ao uso das fontes de pesquisa de uma Biblioteca. A origem dessa atribuição se deu por este é um papel importante, pois o mesmo é o elemento intermediário entre a informação e o usuário.

O Bibliotecário de referência deve ter qualidades distintas como uma grande capacidade de síntese e análise a fim de responder às questões dos usuários. Outras qualidades pessoais também são pertinentes como: acessibilidade, inteligência, conhecimento profissional e intelectual, iniciativa, prudência, perseverança, cortesia. (SOUZA; FARIA, 2011, p. 40)

Em relação aos profissionais que prestam serviços em bibliotecas, o Bibliotecário de Referência é que tem um contacto mais direto com o público, pois eles são os primeiros canais de Comunicação entre os usuários e a biblioteca. Dessa forma, se nota a importância da sua responsabilidade e competência, porque a qualidade dos serviços por ele oferecidos irá refletir, tanto negativamente ou positivamente, na visibilidade da instituição.

Martins e Ribeiro (1979) mostram as atribuições do bibliotecário de

Referência, dividindo-as em trabalho de rotinas e serviços especiais, conforme quadro 1:

Quadro1 - Atribuições do Bibliotecários de Referência

Trabalhos de rotinas	
De referência	De assistência aos leitores
Responder às questões de referências	Explicar aos leitores o arranjo e recursos da biblioteca
Instruir em fontes e método de referências	Auxiliar leitores a localizar e selecionar livros
Compilar bibliografia	Fornecer informação sobre obras, autores e editores.
Organizar e manter arquivo de informação	Manter quadros de avisos e jornais murais
Verificar dados bibliográficos para empréstimo entre biblioteca	Informar aos leitores sobre obras relacionadas com seus interesses

Fonte: Elaboração do autor: com base em (RIBEIRO 1979)

O Bibliotecário de Referência exerce uma função fundamental como facilitador da informação auxiliando os usuários em suas pesquisas e contribuindo na produção do conhecimento no setor de referências. Seu papel principal é manter elo entre o público alvo da biblioteca auxiliando -os nos serviços de disseminação da informação

Quadro- 2 Atribuições do setor de Referência

Rotina especiais do Bibliotecário de Referência	
De referências	De assistência aos leitores
Estabelecer a política na secção de referências	Realizar palestra sobre livros e leituras
Estabelecer a política de seleção de materiais	Estabelecer horário e conduzir classes na biblioteca
Contribuir para o projeto bibliográfico	Coordenar a biblioteca como programa educacional
Estudo da comunidade	Planejar com amostra de documento
Fazer índices especiais	Cooperar com o grupo

Fonte: Elaboração do autor: com base em (RIBEIRO,1979)

Com efeito, o profissional da informação que atua no serviço de referência Deve estar atento aos avanços tecnológicas e as mudanças que vem ocorrendo no Curso de Biblioteconomia para que seu trabalho sirva como facilitador da informação e venha atender as necessidade dos usuário

3 IMPORTÂNCIA DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO

O termo Estágio significa “stare” traduzido “está no lugar” O estágio é uma prática de exercício promocional de conhecimento prático e teórico adquirido no decorrer da graduação. O nome estágio passou a ser oficializado por volta da idade média entre o século V ao XV. A definição estágio sofreu alterações ao longo do tempo, deixando de ser simples atividades passando a se chamar “atividade curricular” ofertado pelas instituições educacionais em parceria com instituições públicas e empresas na contemporaneidade.

No Brasil, o termo estágio está de acordo com a legislação e educacional desde de sua criação, pelo congresso nacional (CN) á partir da primeira década do século XXI. Portanto, desde suas origens o termo estágio está vinculado ao aprendizado em qualquer local de supervisão.

O estágio, seja obrigatório ou não, é uma atividade regulamentada por lei ligada as instituições de ensino que proporciona aos discentes realizar experiências e conhecimento durante a graduação. Há leis e decretos promulgada no intuito de oferecer melhores condições para atuação dos discentes.

Segundo O Art. 1º da lei Nº 11,788, 25 de setembro de 2008.

[...] estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educando que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos. (BRASIL, 2008)

Para Anna e Camon (2015), o estágio especificamente no Curso de Biblioteconomia, vale mencionar que não basta ter uma biblioteca e executar tarefas técnicas tradicionais. A unidade de informação necessariamente precisa executar atividade dinâmicas com inovação tecnológica para oferecer recursos informacionais de maneira completa e atualizada para um melhor desempenho de suas funções.

4 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

As bibliotecas universitárias (BU's) foram sendo criadas à medida que as primeiras universidades surgiram desde os séculos X a XII, tais como as de Bolonha, Paris e Oxford.

Para Nunes e Carvalho (2016) às Bibliotecas Universitária não fornecia serviços necessários comunidade acadêmica da época que muitas vezes usavam as bibliotecas das abadias e das escolas monásticas, como as bibliotecas das ordens dos Dominicanos e dos Franciscanos, a fim de atender suas necessidades.

Segundo Dias e Pires (2001, p.14)

As bibliotecas universitárias funcionam como órgãos de apoio informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão, com acervo geral ou especializado, podendo apresentar estrutura administrativa centralizada ou descentralizada [...]. Sua função é prover informações referenciais e bibliográficas específicas, necessárias ao ensino e à pesquisa.

Como se verifica na citação acima, a biblioteca universitária é um espaço físico vinculado a universidade, cuja finalidade é atender as atividades de ensino, pesquisa e extensão aos discentes e docentes. Ligada a instituição sua função é atuar como verdadeiro centro de referência bibliográfica, na preservação e conservação, na disseminação da informação e guardião dos bens materiais e materiais da memória do patrimônio.

Neste sentido, Silva e Araújo (2007, p.43) define “ a biblioteca universitária deve atuar como verdadeiro centro de documentação, divulgando por vários meios, os documentos que compõem o seu acervo”

Nessa mesma direção, as bibliotecas universitárias propiciaram aos usuários um acesso ainda maior, deixando de ser apenas lugares utilizados para a conservação e armazenamento de obras, para se tornarem verdadeiros centros informacionais de consultas e disseminação da informação.

5 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

Trata-se de um estudo descritivo que visa à identificação dos registros e analisa característica ou fatores variáveis que se relaciona com fenômeno ou processo. “Quanto aos seus objetivos, a pesquisa exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar”. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987)

É de cunho exploratório, porque identifica e analisa os dados que não pode ser mensurados numericamente.

Tipo relato de experiência, que descreve precisamente uma dada experiência desenvolvida no contexto do estágio não obrigatório, em uma biblioteca universitária que contribuiu de forma relevante a essa área de atuação.

Quanto aos procedimentos se caracteriza como um estudo de caso que é uma ferramenta utilizada para entendermos a forma e os motivos que levaram a determinada decisão.

Em geral, os estudos de caso representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo "como" e "por que", quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real. (YIN, 2000, p.19)

A utilização deste método contribuiu para que fossem analisados os procedimentos individuais organizacionais estudados na Biblioteca do centro de Tecnologia da Universidade Federal da Paraíba, como unidade de informação. Este tipo de pesquisa permite uma maior interação com pesquisador e o tema estudado.

Quanto a abordagem, é um estudo qualitativo, uma vez que no relato de experiências o pesquisador é ao mesmo tempo o sujeito e o objeto de suas pesquisas”. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p.32). O objeto de estudo foi o Setor de Referência da Biblioteca Setorial do Centro de Informática da Universidade Federal da Paraíba.

6 CENTRO DE INFORMÁTICA (CI) UFPB

Em 17 de dezembro de 2011, o Centro de Informática (CI) foi apresentado para a comunidade acadêmica UFPB pelo o Prof. Guido Lemos em reunião realizada no Auditório da reitoria. O centro oferece além dos tradicionais cursos de Graduação em Ciência da Computação e Mestrado em Informática, os Cursos de Engenharia Eletrônica e Bacharelado em Matemática Computacional. É um local de pesquisa e estudos destinado aos professores, alunos, servidores e toda a comunidade em geral, O centro possui 295 alunos inscritos no sistema distribuídos nos quatros cursos existentes, e 57professores que atuam nos turnos da manhã e tarde.

O Centro de Informática da UFPB desenvolve atividades de ensino, pesquisa e extensão na área Computação, objetivando a formação profissional de excelência nos moldes dos Projetos Pedagógicos dos cursos que estão sendo criados para atender às metas definidas para o Programa de Expansão Universitária – REUNI /UFPB.

A criação do Centro de Informática da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) foi necessária devido ao crescimento recente do atual Departamento de Informática, que passou a oferecer, além dos tradicionais cursos de Graduação em Ciência da Computação e Mestrado em Informática, dois novos cursos de graduação. Tais cursos são: Bacharelado em Ciência da Computação (1985), o Mestrado em Informática (2004), o recém-criado e já iniciado Curso de Engenharia de Computação (com vagas ofertadas em 2011) e o curso de Bacharelado em Matemática Computacional, iniciado em março de 2012.

6.1 Biblioteca Setorial do Centro de Informática

A biblioteca em questão foi inaugurada dia 16 de maio de 2016, cujo quadro de funcionários é composto por: 1 bibliotecário, 1 auxiliar de biblioteca e 2 estagiários, no horário de 8h às 17h. A biblioteca setorial é interligada por um

Sistema, envolvendo várias outras unidades de informação existentes em diferentes setores da UFPB. Assim sendo, o sistema utilizado na gestão dessas bibliotecas denomina-se SIGAA (Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas) onde são oferecidos os serviços de empréstimo, devolução, renovação, cadastro dos usuários e consulta ao acervo, apoio a elaboração de trabalhos acadêmicos, elaboração de ficha catalográfica, solicitação de declaração de quitação de multa, solicitação de levantamento bibliográfico e comutação bibliográfica.

O acervo da biblioteca do Centro de Informática tem um acervo predominantemente composto de materiais bibliográficos com cerca total de 883 títulos e 1890 matérias bibliográficos constituído por Livros, CDS, e Periódicos, que formam o acervo. Atende aos Cursos de Graduação em Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Matemática Computacional e Licenciatura em Computação a Distância, além dos Cursos de Pós-Graduação em Informática, Modelagem Matemática Computacional e Computação, Comunicação e Artes.

6.2 Divisão de e assistência aos usuários da BSCI/UFPB

A estrutura da biblioteca setorial CI, além de ser bem localizada, possui ambiente climatizado, com estantes em aço, três mesas com estruturas de madeira, com cadeiras almofadadas e balcão com computadores e guarda volumes para atendimento ao usuário e para circulação de empréstimos. Acerca de atendimento, os procedimentos são de acordo com a biblioteca central. Os usuários precisam estar cadastrados na biblioteca e apresentar documentos com fotos, número de matrículas e senha. O prazo limite para o empréstimo é de 20 dias, com direito a renovação por igual período. Em caso de atraso, o usuário poderá acarretar multas de 0,50 centavos por dia e por quantidade de exemplares emprestados.

Foto - 1 Espaço dos livros



Fonte : Elaboração do autor

Para Araújo e Fraga (2016, p.177) o serviço de referência, relaciona-se ao enunciado da Quarta Lei da Biblioteconomia, “Poupe o tempo do leitor”, e sua abordagem voltada para o usuário.

Dentro deste contexto é importante destacar a evidência das atividades prestadas neste setor com “a quarta lei de Ranganathan, (2009) em relação aos serviços oferecidos na biblioteca. Os serviços de Referências são introduzidos pela quarta lei, pois trata-se de um serviços personalizado oferecido pelo bibliotecário especializado em analisar as necessidades informacionais dos usuários a fim de obter o máximo de resultado com eficaz

Foto- 2 Ambiente de Estudo



Fonte: Elaboração do autor

Devido à biblioteca ter pouco espaço, a maior parte das atividades dedicadas ao estágio se resumiu nos setores apresentados nas fotos acima e as atividades desenvolvidas foram: atendimento aos usuários; educação de usuários, leitura e arquivamento dos livros nas estantes; serviço de guarda volumes; perdidos e achados entre outros.

Como afirma Accart (2012, p.13), o serviço de referência deve ser considerado como um serviço completo, pois apresenta algumas características que o diferenciam dos outros serviços ou departamentos, como é o caso do empréstimo entre bibliotecas, catalogação ou a indexação, estes considerados como serviços internos.

O Setor de referências de uma biblioteca não é só um ambiente que se busca informação, sua missão também inclui prestar serviços com qualidade, como o bem estar e conforto, para oferecer um atendimento diferenciado para seus usuários que são a razão de sua existência.

Além de a biblioteca oferecer serviços tradicionais de referências em seu presencial também são oferecidos serviços e produtos em meio digital como: consulta ao catálogo, bases de dados, pesquisa em biblioteca digital renovação, consultas e reserva on-line, uso de repositório institucional e coleções digitais.

Grande parte dos serviços da biblioteca setorial CI/ UFPB, encontram-se disponíveis em ambientes digitais através do programa SIGAA e de website e do Facebook, que é mais um recurso oferecido aos usuários. Sobre esses serviços, serão apresentados a seguir.

Os serviços de referências virtuais são recursos computadorizados ligados ao tradicional, oferecidos aos usuários via internet, através de acesso remoto realizado na busca em bases de dados, bibliotecas virtuais e outras mídias sociais. O software da prestação de serviços on-line do sistema da bibliotecas é o SIGAA, pertencente a UFPB.

Nesse sentido, Accart (2012. P. 288), assevera que:

Não há dúvida que a direção tomada pelo serviços de referência tradicionais rumo à referência virtual constitui uma evolução desejável quase irreversível. Tendo em vista os serviços virtuais já criados e os que estão em desenvolvimento, bem como a implantação de redes virtuais colaborativas, a função de referência tomou o caminho que deveria tomar, isto é, participar do movimento atual de 'digitalização do mundo'. O objetivo é simples: encontrar seu lugar entre os outros instrumentos existentes na internet, ser a ligação entre eles e os usuários da informação.

Dessa forma, O serviços de referências virtual (R.S.V) são recursos digitais que auxilia seus usuário no momento da busca. As principais vantagens são: facilidade de acesso respostas imediata. Nesse sentido, Macieira e Paiva (2007) comentam que esse serviço passou a ser disponível para usuários de todos os cantos, sem ser preciso que esse se desloque de sua casa para realizar suas pesquisas na biblioteca

6.4.1 Website

Web site e uma palavra de origem inglesa que significa sitio em português, e um endereço eletrônico um conjunto de página da web isto é, hipertextos acessíveis geralmente pelo protocolo HTTP ou pelo HTTPS na *internet*. O conjunto de todos os sítios públicos existentes compõe a World Wide Web. São

alcançadas a partir de um URL que aponta para a página principal e, geralmente, residem no mesmo diretório de um servidor. As páginas são organizadas dentro do sítio numa hierarquia observável no URL

Em relação aos websites, Amaral e Guimarães(2008, p.6) argumentam que o mesmo tem:

A função de comunicação propriamente dita se constitui em estágio mais avançado de relacionamento entre a unidade de informação e seus públicos ao estabelecer uma comunicação de duas vias, uma vez que além de coletar informações sobre os públicos por meio de seus websites, também poderão estimular a comunicação dos diversos públicos com a biblioteca.

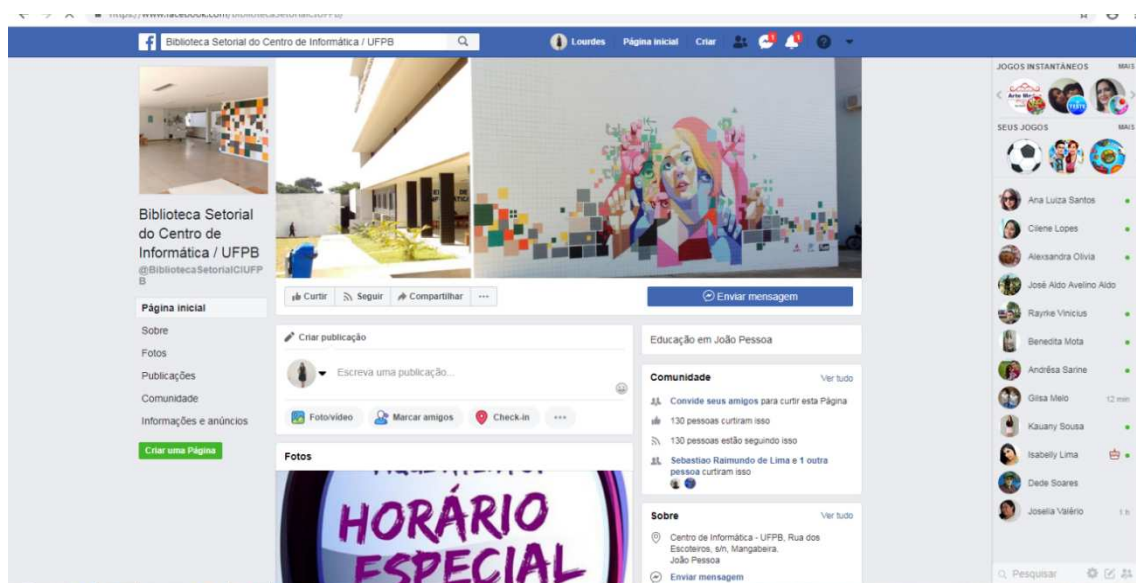
Portanto, o website é um instrumento de comunicação online que promove a interação entre a biblioteca e seus usuários. Informações sobre os horários de atendimento, avisos, “fale conosco” entre outros. Os websates torna possível produtos e serviços tendo a internet como canal de marketing de divulgação no desempenho de suas funções, as informações são distribuídas em pagina da web, depois em nível de navegação. O website da Biblioteca Setorial oferece serviços em meio eletrônico como. Informações sobre os horários de atendimentos, avisos, “fale conosco”, entre outros.

Figura : 1 – Website



Fonte:

UFPB- BS (2018)



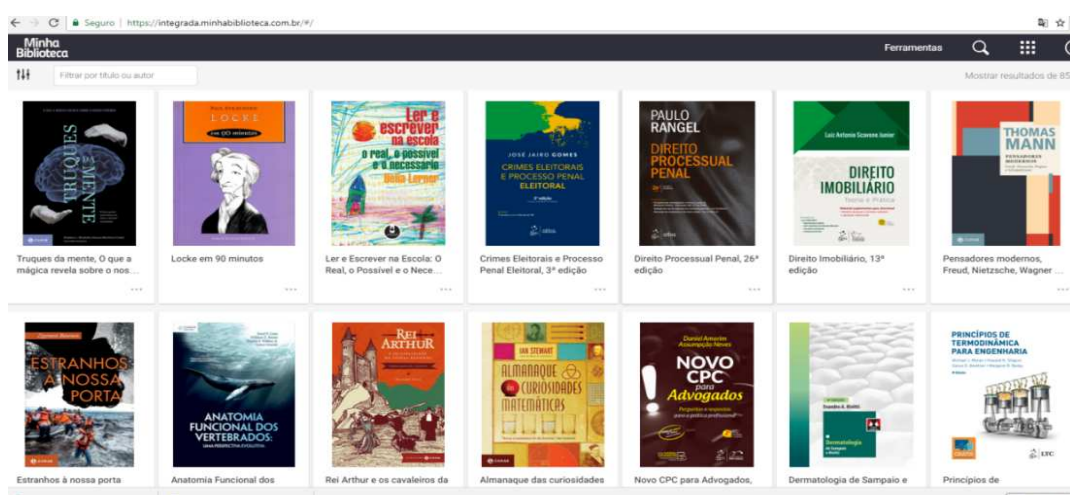
Fonte : FPB- BS (2018)

A Biblioteca Setorial do CI através do website interage com seu público alvo através do uso das ferramentas de promoção de marketing em seus serviços para gerar uma imagem positiva e cooperativa entre os seus colaboradores com ajuda do bibliotecário em conjunto com os usuários, objetivando manter a Biblioteca um

ambiente mais atraente. Para ter a acesso ao sítio da Biblioteca, os usuários precisam estar ligados via facebook, conforme figura 2..

Um dos objetivos da unidades e informação e fazer a divulgação de seus produtos e serviços através das ferramenta do marketing que são formas estratégica na promoção e comunicação na interação com o seu público alvo.

Figura – 3 Minha Biblioteca



Fonte: UFPB - BS (2018)

Através da plataforma Minha Biblioteca, os estudantes têm acesso rápido e fácil a milhares de títulos Acadêmicos. Entre as principais publicações de diversas áreas de especialização, tem: Direito, Ciências Sociais Aplicadas, Humanas, entres outros. Além desses recursos, temos os repositórios institucionais que é um meios de divulgação de materiais acadêmica disponível aos usuários de forma digital.

Figura- 4 Repositório



Fonte: UFPB - BS (2018)

Os repositórios institucionais (REI) da Universidade Federal da Paraíba e um conjunto de serviços ofertados para a comunidade acadêmica, permitindo a gerência, a disseminação dos materiais criados por ela, onde armazenam arquivos de diversos formatos. Ainda, resultam em uma série de benefícios tanto para os pesquisadores quanto para alunos e professores ligado à instituição, proporcionando maior interoperabilidade nos resultados da pesquisa. Sua principal função e a preservação da memória científica da instituição

Com relação aos repositórios institucionais, conforme Cruz; Fraga e Souza, (2008, p.4)

Podemos enumerar como principais características dos repositórios digitais: conteúdo em regime de acesso aberto; garantia de preservação digital do conteúdo a longo prazo (memória da produção científica); preservação dos direitos autorais a longo prazo (auto-arquivamento); sistema de gestão integrado com ou serviços; interoperabilidade com sistemas e padrões universais, como o protocolo OAI.

Seguindo este parâmetro, a criação de repositórios institucionais é o resultado um importante trabalho de cooperação para a comunidade acadêmica pois estes nos proporcionam mais um recurso informacional, voltado para a disseminação e

geração de novos conhecimentos, de forma a criar um ambiente digital de colaboração que ofereça viabilidade a produção científica.

Figura: - 5 Interface do sistema de consulta on-line



Fonte: CCSA/ UFPB (2018)

Nesta área do sistema são realizado os processamento técnico entres outro serviços de gestão, online descrito na figura - 4 O usuário pode renovar e devolver empréstimo direto pelo SIGAA, controle de empréstimo como: cancelar e estornar multas e outros serviços de assistências aos usuários, além da verificação de vínculo cadastramento dos usuários no sistema da biblioteca.

Figura - 6 Sistema de busca no acervo

UFPB - SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas Tempo de Sessão: 00:22 **SAIR**

MARIA DE LOURDES TRAJANO CARNEIRO IRMA Semestre atual: 2018.1

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS (CCSA) (11.00.52) Módulos Caixa Postal Abrir Chamado
Menu Discente Alterar senha Ajuda

PORTAL DO DISCENTE > PESQUISA NO ACRVO

Dicas de busca:
Preencha os campos conforme desejado. Usando mais de uma linha, a busca será mais específica.
O sistema **não** diferencia caracteres maiúsculos e minúsculos, nem acentos. Por exemplo, o termo *bibliográfico* recupera registros com as palavras: *bibliografico*, *Bibliografico*, *Bibliográfico*, *BIBLIOGRAFICO* e *BIBLIOGRÁFICO*.

Busca Multi-Cam... Busca Avançada...

SELECIONE OS CAMPOS PARA A BUSCA

☐ Título:

☐ Autor:

☐ Assunto:

☐ Local de Publicação:

☐ Editora:

☐ Ano de Publicação de: até:

Ordenação:

Registros por página:

☐ Biblioteca:

☐ Coleção:

☐ Tipo de Material:

Não encontrou o que estava procurando? Cadastre-se para receber avisos quando novos materiais forem incluídos no acervo.

Portal do Discente

SIGAA | STI - Superintendência de Tecnologia da Informação da UFPB / Cooperação UFRN - Copyright © 2006-2018 | sigaa-c.bkn.ufpb.br.sigaa-c | - v20180822183847-master

Fonte: SIGAA/ UFPB

No setor mencionado no Quadro- 2 os usuários seguem à categoria das buscas de acordo com suas necessidades e especificação. No que se refere a estratégia de busca e escolha do caminho a percorrer na consulta por matérias no acervo.

Denis Gogran (1993) afirma que há três etapas que são: primeiro, selecione uma categoria genérica; segundo, escolhe um título específico dentro dessa categoria e por último faz-se uma opção acerca do modo exato de acesso a ser usado para localizar a informação necessária dentro do título escolhido.

Independentemente de a biblioteca fazer o uso das tecnologias da informação, o atendimento ao usuário inclui várias atividades.

Figura - 7 Interface de renovação de empréstimo

Material encontrado e está emprestado.

BIBLIOTECA > MÓDULO DE CIRCULAÇÃO > RENOVAÇÃO

Para renovar um empréstimo, informe o material emprestado digitando seu código de barras e clicando em "Renovar Empréstimo".

RENOVAR EMPRÉSTIMO

Código de Barras:

Material: 05031/18 - Cagreiro, Roberta Liana Pimentel. Manual para elaboração de trabalhos acadêmicos: - Biblioteca Setorial do CI

Material Empréstado.

[Tipo de Empréstimo: NORMAL] Materiais = 6, Prazo = 20 DIAS, Renovações = 1.

MATRÍCULA: 11326452
Nome: MARIA DE LOURDES TRAJANO CARNEIRO IRMA
Vínculo do Usuário: ALUNO DE GRADUAÇÃO (Mobilidade Estudantil)
Curso: BIBLIOTECONOMIA
Centro: UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA
Telefone:
Email: lourdyne_carneiro21@hotmail.com
Endereço: SEVERINO MANOEL DE LIMA 310, MANGABEIRA. 58059-754

Data do empréstimo: 17/08/2018 11:14
 Prazo: 06/09/2018 23:59

Senha da Biblioteca:

Tipo de Empréstimo: NORMAL

Biblioteca

SIGAA | STI - Superintendência de Tecnologia da Informação da UFPB / Cooperação UFPB - Copyright © 2006-2018 | sigaa-c.bib.ufpb.br sigaa-c | v20180817061945-master

Fonte: CCSA/ UFPB (2018)

Os usuários poderá fazer a renovação dos empréstimos dos livros pelo Sigaa mas alguns preferem utilizar os serviços oferecido na biblioteca mostrado na figura 6. A renovação do prazo de empréstimo é permitida, podendo o material ser renovado por igual período, a contar da data da renovação, desde que a obra emprestada não esteja em atraso, que o usuário não tenha débitos no sistema e que existam pedidos de reserva para o exemplar.

7 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE O PERÍODO DE ESTÁGIO

O estágio foi realizado de 1º de junho de 2016 a 31 de junho de 2018. Durante este período todas as atividades desenvolvidas tiveram o acompanhamento do bibliotecário responsável pela coordenação e funcionamento da biblioteca. De acordo com o planejamento do estágio, buscou-se trabalhar com horas prevista no regulamento do estágio do Curso de Biblioteconomia da UFPB. Através das distribuições de horas destinadas às atividades realizadas no ambiente interno da biblioteca. Conforme o quadro abaixo:

Quadro - 3 carga horária distribuída no período do estágio

Dados da atividades	Quant.de dias semanais	Quant. de horas semensais
Circulação e empréstimos	5 dias	20 dias
Serviços de referências	5 dias	20 dias
Consulta ao acervo	5 dias	20 dias
Controle bibliográfico	1 dia	8 dias
Serviços on-line	2 dias	12 dias
Total:	18 dias	80h

Fonte: próprio autor

De acordo com as tarefas distribuídas, percebe-se diferenças nos horários de acordo com os desempenhos de cada função nos setores. O funcionamento da Biblioteca Setorial é novo na instituição, porém, se encontra em fase de desenvolvimento e inovação. Verifica-se que as tarefas desempenhadas na biblioteca estão voltadas aos serviços de referências ao atendimento dos usuários. Todas as atividades desenvolvida, foram sempre com a participação do bibliotecário responsável pelo funcionamento da biblioteca.

Para Denis Grogan (1995, p. 22) “O trabalho de referência, porém, é muito mais do que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional”. Como se percebe, trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender. O processo de referência é uma sequência que induz ao bibliotecário a orientação; às necessidades dos usuários começando do problema até a entrega da resposta.

As atividades realizadas estão descritas no quadro a seguir:

Quadro - 4 Resumos das atividades realizadas no setor de referências

Dados referenciais das atividades	Principais atividades
Circulação e empréstimos	Atendimento ao usuário, devolução e empréstimo de livro, atendimento o telefone aos usuários e profissionais ligados a unidade. Serviço de nada consta e multa pelo atraso dos livros.
Serviços de referências, área física	Orientação ao usuário quanto à localização dos livros nas seções a arrumação mesa e balcão, reposição e materiais nas estantes 'leitura de estantes estatísticas do uso dos materiais, recebimentos de doação de livros. Serviços de guarda volumes.
Consulta ao acervo.	feita pelo sistema Sigaa, ligado às bibliotecas por autor título e assunto dos exemplares contido no sistema..
Serviços on-line	Consulta na base de dados. biblioteca virtual, minha biblioteca. Envio de mensagens automática, pelo sistema do prazo de entrega do material. Notificações do funcionamento das bibliotecas pelo website
Controle patrimonial do acervo	Estáticas dos livros, etiquetas, quanto a classificação carimbagem dos livros, com o nome da biblioteca
Serviços on-line	Consulta na base de dados. biblioteca virtual, minha biblioteca. Envio de mensagens automática, pelo sistema do prazo de entrega do material. Notificações do funcionamento das bibliotecas pelo website

Fonte: próprio autor

Das atividades acima descritas realizada no período do estágio, podemos destacar outras experiências adquiridas no período da graduação, quando das aulas

prática durante as disciplinas do curso no período da graduação, ligado ao setor de processamento técnico, tais como:

O uso do código de Catalogação Anglo Americano (AACR2) Associação Brasileira de Normas Técnicas, (ABNT) para catalogação e classificação de assunto foi utilizado. O sistema de Classificação Decimal de Dewey (CDD) Sistema de Classificação Decimal Universal (CDU), para organização dos periódicos em fichas (KARDEX), utilização operadores booleanos na busca de fontes de informação base de dados portal periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - (CAPES) Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACs), Centro Latino Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME) visitas em outras bibliotecas palestras e oficina

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Avaliando as práticas desenvolvidas por meio do estágio não obrigatório, foi possível perceber a importância do conhecimento adquirido nessas atividades, me proporcionou aplicar a teoria com a prática. Podemos afirmar que o estudante quando tem oportunidade de atuar como estagiário, tem mais chance de se destacar no mercado de trabalho.

. De fato, para ser um bom profissional é preciso lidar com conflitos externos e internos, possuir interesse de aprender algo novo a cada dia, está atento às mudanças tecnológicas, participar sempre de palestras e eventos da área em que atua e manter sua rede de relacionamento ativa. Não basta somente ter a teoria mas as prática e as habilidades são essenciais para a profissão que fará diferença no término do curso.

Além disso, a pesquisa mostrou que a maior parte das experiências foram desenvolvida no setor de referência, com destaque na prestação de serviços e orientação aos usuários, tanto presencial como virtual já mostrado nos registros imagéticos.

No entanto, a biblioteca, *lôcus* da experiência aqui registrada, possui pouca infraestrutura para o desempenho de outras funções consideradas importantes nessa experiência, como: processamento técnico, catalogação de livro indexação periódicos, multi meios, gestão e aquisição de materiais não citado nesta pesquisa, uma vez que a mesma se encontra em processo de desenvolvimento, considerando que a quinta lei de Ranganathan, onde a biblioteca é um organismo vivo em crescimento.

Embora a biblioteca possua um espaço pequeno é um ambiente bem organizado com um acervo adequado, visto que atende a comunidade acadêmico do Centro de Informática, em que está situada, oferecendo boas condições de trabalho aos seus usuários.

O setor de referência da biblioteca carece de mais bibliotecários e estagiário pois o número é insuficiente para oferecer um serviço com mais qualidade a comunidades acadêmica, para atender a demanda de acordo com os horários de funcionamento estabelecido.

Portanto, buscou-se neste trabalho demonstrar que todas as experiências adquiridas das práticas realizadas nesta unidade de informação foram bastante proveitosas para meu desempenho profissional. Vale ressaltar que as atividades desenvolvidas no estágio e as teorias adquiridas em sala de aula, me fizeram perceber que os bibliotecários como profissionais da informação, precisam estar em constante aperfeiçoamento, buscando mais conhecimento para melhor desempenho de suas funções, oferecendo serviços e produtos para o melhoramento aos usuários para isso o gesto desta unidade precisara desenvolver produtos e serviços e promoção de marketing ligado a unidade de informação. .

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012

AMARAL, Sueli Angélica do; GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. websites de unidades de informação como ferramentas na comunicação com seus públicos. **Enc. Bibli: Revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da informação**. Florianópolis, n. 26,. jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.file:///C:/Users/Biblioteconomia.BIBLIO-20/Downloads/7195-21646-1-PB.pdf>> Acesso em: 10 ago. 2018

ANNA, Jorge Santa; CALMON, *Maria Aparecida de Mesquita* Relato de experiência de estágio na Biblioteca Universitária Fernando de Castro de Moraes: diálogos com Ranganathan. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 20, n. 2, p. 339-354, maio./ago., 2015. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/989/pdf>> Acesso em: 02 ago. 2018.

BRASIL.L. Lei nº 11.788, de setembro de 2008. Dispõem sobre estagio de estudante. **Diário Oficial União**. Brasília, 25 de setembro de 2008 .Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm> .Acesso em: 08 ago. 2018.

BIBLIOTECA SETORIAL CENTRO DE INFORMÁTICA - BSCI. **Histórico** .João pessoa, , 2016. Disponível Disponível em: <<https://www.facebook.com/BibliotecaSetorialCIUFPB/>> Acesso em: 07 set. 2018.

BIBLIOTECA SETORIAL CENTRO DE INFORMÁTICA- BSCI. **websit**. João Pessoa: Disponível em: < <https://security.ufpb.br/bsci>> Acesso em: 24, nov . 2018.

CAPRI, *Daniela*; *FRAINER, Juliana*; *PORTO, Morena*. Relato da experiência: biblioteca universitária transformada em biblioteca mista. *Santa Catarina- SC, Revista Brasileira de Bibliotecono0mia e Documentação*. V. 13, n. esp, CBBD. 2017. Disponível em: <<http://www.rbbd.Fedab.org.br/rbbd/article/viem/1007>>. Acesso em: 25 Set. 2018.

CAJUEIRO, Roberta Pimentel. **Manual para elaboração de Trabalhos acadêmicos**: guia prático do estudante. Metrópoles, RJ: vozes, 2015.

CENTRO DE INFORMÁTICA- CI. **Histórico institucional**. João pessoa, JP, 2012. Disponível em: <<http://www.ci.ufpb.br/sobre-o-centro-de-informatica/>>Acesso em: 02 ago. 2018

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Formação e desenvolvimento de coleções de serviços de informação**. São Carlos: EdUFSCAR, 2003.

FÁBIO, Fernandes silva. **A biblioteca do SESC na perspectiva dos seus usuários**. 2016 70f. Trabalho de Conclusão de Curso. (Bacharel em Biblioteconomia) –Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016.[Orientadora: Prof.^a Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito]. Disponível em:< <https://www.security.ufpb.br/biblio/contents/tcc/tcc-2016/biblioteca-do-sesc-na-perspectiva-dos-seus-usuarios.pdf> Acesso em: 01 set. 2018.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à biblioteconomia**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2007.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Orgs.). **Metodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referências**. 2 ed. Brasília: Briquet de Lemos,1995.

MICAÍAS, Andrade Rodrigues. Quatro diferentes visões sobre o estágio supervisionado. Universidade Federal do Piauí, Teresina, PI, Brasil **Revista Brasileira de Educação** v. 18 n. 55 out. /dez. 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/v18n55/11.pdf>> Acesso em: 20 Set. 2018.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra; O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em Bibliotecas Universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v.3,n.1,2007 Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/1497> Acesso em: 07 set. 2018.

MARTHA, Susana Cabral Nunes; CÁTIA de Carvalho. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n.1, p.173-193, jan./mar,2016.<http://www.scielo.br/pdf/pci/v21n1/1413-9936-pci-21-01-00173.pdf> /UFBA.

MARTINS, Mirian Gusmão de; RIBEIRO, Maria de Lourdes. **Serviços de referências e assistências aos leitores**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul.1979

NUNES, Martha; Suzana Cabral; CARVALHO; Katia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.21, n.1, p.173-193, jan./mar.2016. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/pci/v21n1/1413-9936-pci-21-01-00173.pdf> >. Acesso em: 07 set. 2018.

OLIVEIRA, Elaine Rosangela de; CORRÊA, Lucas Elisa Cristina Delfini; EGGERT-STEINDEL, Gisele. **As contribuições de Ranganathan para a Biblioteconomia: reflexões e desafios**. São Paulo, SP, FEBAB, 2011. Disponível em:

<http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/services/e.../As_contribuicoes_de_Ranganathan.pdf. Acessem: ago. 2011.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

ROBERT K, Yin. Estudo de caso: **planejamento e métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

SOUZA, Maria Naires Alves de; FARIAS, Karla Meneses. Bibliotecário de Referência e a Competência Informacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 26., 2011, Alagoas, **Anais eletrônicos...** Alagoas: Disponível em:<http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/10377/1/2011_eve_mnadesousa.,pdf> Acesso em: 21 set. 2018.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE ATIVIDADE ACADÊMICA- SIGAA.

Biblioteca virtual : **Minha Biblioteca**. João Pessoa: Disponível em:

<<https://www.integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/>> Acesso em: 07 set. 2018.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

WIKIPÉDIA, **a enciclopédia livre**. sítio eletrônico. Disponível em: <[https:// www. Pt. Wikipedia. Org/ wiki/s%c3%Adtio_eletr%c3nico](https://www.Pt.Wikipedia.Org/wiki/s%c3%Adtio_eletr%c3nico)>. Acesso em: 07 set. 2018.