



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

SUSIQUINE RICARDO SILVA

ANÁLISE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB
NOS PROCESSOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA O SETOR DE
REFERÊNCIA

JOÃO PESSOA
2014

SUSIQUINE RICARDO SILVA

ANÁLISE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB
NOS PROCESSOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA O SETOR DE
REFERÊNCIA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba como requisito para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa:

Ética, Gestão e Políticas de Informação.

ORIENTADOR: Prof. Dr. Wagner Junqueira de Araújo

JOÃO PESSOA
2014

SUSIQUINE RICARDO SILVA

ANÁLISE DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB
NOS PROCESSOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA O SETOR DE
REFERÊNCIA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba como requisito para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovada em ____/____/2014

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Wagner Junqueira de Araújo - PPGCI/UFPB
Orientador

Prof. Dr. Fabio Mascarenhas Silva – PPGCI/UFPE
Examinador externo

Prof. Dra. Emeide Nóbrega Duarte – PPGCI/UFPB
Examinador interno

Prof. Dr. Marckson Sousa – PPGCI/UFPB
Examinador suplente interno

Prof. Dr. Miguel Maurício Isoni – MPGOA/UFPB
Examinador suplente externo

A Deus.

Aos meus pais, Severino e
Cícera por seus exemplos
diários de força e coragem.

AGRADECIMENTOS

Ao meu querido professor orientador Wagner Junqueira de Araújo, que é um exemplo de Mestre: comprometido, dedicado, presente, participante, questionador e de um coração sereno, que conseguiu me manter nesse mestrado com foco centrado no meu crescimento, tanto profissional, quanto pessoal.

Aos amigos Josivan Ferreira e Tatiane Falcão pelo incentivo no início de tudo, primeiros colegas de mestrado e hoje queridos amigos de coração.

A amiga e colaboradora Maria José Paiva, que sempre esteve presente em minhas horas de aperreio, meu muitíssimo obrigada sempre.

As minhas chefes Aline Madruga, Edna Maria e Sônia Suely Pessoa, por me permitirem trocar horários para poder pagar minhas disciplinas do mestrado e por todo encorajamento e incentivo diário

Ao grande amigo Fabio Firmino participante ativo de todo o meu percurso, apoiando, incentivando e me motivando sempre na conquista de mais esse sonho.

Aos participantes do Grupo Focal, metodologia aplicada em meu projeto, que puderam dispor de seu tempo e conhecimento para aprofundamento deste trabalho, agradeço bastante.

Aos professores da banca, por suas grandes contribuições para construção final desse trabalho.

Aos professores, Emeide Nóbrega, Gustavo Freire, Isa Freire e Mirian Aquino do PPGCI/UFPB, que com generosidade disseminam seus conhecimentos e incentivam o conhecimento científico aos seus alunos de forma brilhante, exemplos reais do que realmente representa a Academia.

Aos verdadeiros amigos da turma do mestrado 2012.1 do PPGCI, que me incentivaram, apoiaram e estarão sempre presentes em minha vida, especialmente, claro, nossa grande amiga Leyde Klebia e a nossa querida adotada Lúcia Maranhão.

A minha família, pelo amor e compreensão na hora das ausências necessárias. Amor eterno.

E a todos os amigos que direta ou indiretamente estiveram presentes apoiando e incentivando essa jornada.

“É impossível progredir sem mudança
e aqueles que não mudam suas
mentes não podem mudar nada”.

George Bernard Shaw

RESUMO

Dentro do contexto organizacional de uma Biblioteca Universitária, o setor de referência tem papel importante na gestão da informação, por que integra todos os setores no fluxo informacional direcionado ao atendimento “útil” do usuário, na obtenção de melhores resultados em sua demanda dentro do sistema de informação da biblioteca. Esta dissertação, portanto, contribui para um melhor entendimento sobre as funcionalidades dos processos e fluxos de informação do sistema Ortodocs e Sigaa, de forma a permitir que os Gestores, otimizem o uso do sistema em uma de suas principais funções, que é, a tomada de decisões estratégicas, com a finalidade de minimizar os desvios encontrados nos procedimentos utilizados pelos usuários do sistema, que tenham reflexo direto na qualidade do produto ou serviço oferecido pela unidade informacional, que é a Biblioteca. Este conjunto de ações tem impacto significativo por que maximiza o uso efetivo das ferramentas disponibilizadas pelo sistema de informação. Contudo, é relevante registrar, a importância da efetiva integração do sistema, em todo o ambiente organizacional da Instituição para que as decisões aplicadas alcancem os objetivos desejados. Este trabalho foi executado na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, coordenadora do Sistema de Bibliotecas – SISTEMOTECA da Instituição, onde o módulo biblioteca do Sistema Integrado de Gestão Acadêmica – SIGAA foi implantado e está em processo de adequação técnica. A pesquisa é do tipo qualitativa, descritiva e através do método de análise do Grupo Focal e análise de discurso, teve como objetivo geral, analisar crítica e avaliativamente os processos existentes no sistema de informação da Biblioteca no Setor de Referência, identificando suas implicações no fluxo de informação dentro da Biblioteca Central da UFPB. E como resultados, obteve a construção de sugestões e requisitos para melhoria do sistema, de forma a contribuir para a gestão da informação dos usuários (Bibliotecários) gestores da Biblioteca.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Sistema de Informação de Bibliotecas. Fluxo de informação. Gestão da Informação.

ABSTRACT

Within the organizational context of a university library, the reference sector has an important role in information management, by integrating all the sectors in the information flow directed to the "useful" service user, to achieve better results in their demand within the system of library information. This dissertation thus contributes to a better understanding of the features of processes and information flows and the Ortodocs, Sigaa system in order to allow managers, optimize the use of the system in one of its main functions, that is , taking strategic decisions, in order to minimize the deviations found in the procedures used by system users , that have direct bearing on the quality of the product or service offered for informational unit, which is the library . This set of actions have significant impact by maximizing the effective use of the tools provided by the information system. However, it is relevant record, the importance of effective integration of the system in any organizational environment of the institution to which the decisions implemented to achieve the desired goals. This work was performed at the Central Library of the Federal University of Paraíba - UFPB , coordinator of the Library System - SISTEMOTECA the institution where the library module of the Integrated Academic Management System - SIGAA been deployed and is in the process of technical adequacy . The research is a qualitative, descriptive and through the method of analysis of Focus Group and discourse analysis type , had as main objective to analyze and critique existing judgment on the information in the Library Sector Reference system processes , identifying their implications on the flow information within the Central Library UFPB . And as a result, obtained the building requirements and suggestions for improvement of the system in order to contribute to the management of information users (librarians) managers of the Library.

Keywords: University Library. Information System Libraries. Flow of information. Information Management.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Pirâmide Informacional	26
Figura 2 – Ciclo da Gestão da Informação	30
Figura 3 – Fluxo de Informação	33
Figura 4 – Tipos de Sistemas de Informação	37
Figura 5 – Fluxo de Informação do processo de busca de documentos	54
Figura 6 – Gerenciamento de materiais no sistema SIGAA	55
Figura 7 – Baixa de registro no sistema SIGAA	56
Figura 8 – Fluxo de informação do processo de emissão de Relatórios para Internos e Externos	57
Figura 9 – Fluxo de informação do processo de relatórios para Gestor Interno	58
Figura 10 – Relatórios no sistema SIGAA-UEPB	59

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Pesquisa de Dissertações e Teses da BDTD/IBICT – RI UFBA – BDTD/UFPB LUME/UFRGS (Período – 2010-2012) – Apêndice A.....	95
Quadro 2 – Diferenças de softwares livre e proprietários	40
Quadro 3 – Análise de softwares livres	41
Quadro 4 – Análise de softwares proprietários	43-44
Quadro 5 – Funções do serviço de referência.....	45-46
Quadro 6 – Período dos Sistemas de Informação da BC/UFPB	50
Quadro 7 – Instrumentos de análise utilizados no Grupo Focal	64
Quadro 8 – Análise do Tema 1 do Grupo Focal	66-67
Quadro 9 – Análise do Tema 2 do Grupo Focal	69
Quadro 10 – Análise do Tema 3 do Grupo Focal	71
Quadro 11 – Análise do Tema 4 do Grupo Focal	73
Quadro 12 – Análise do Tema 5 do Grupo Focal	74
Quadro 13 – Análise dos Sistemas da BC.....	76
Quadro 14 – Análise do Tema 6 do Grupo Focal	77
Quadro 15 – Requisitos para GI de SI para Bibliotecas	80-81

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BC	Biblioteca Central
BDTD	Base de Dados de Teses e Dissertação
CI	Ciência da Informação
GI	Gestão de Informação
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
MEC	Ministério de Educação e Cultura
NTI	Núcleo de Tecnologia da Informação
RI	Repositório Institucional
SI	Sistema de Informação
SIBI	Sistema de Bibliotecas
SIE	Sistema de Informação Estratégica
SIG	Sistema de Informação Gerencial
SIGAA	Sistema de Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
SIO	Sistemas de Informação Operacional
SR	Serviço de Referência
STI	Superintendência de Tecnologia da Informação
TI	Tecnologia da Informação
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFF	Universidade Federal Fluminense
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UNB	Universidade de Brasília

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	PROBLEMA	16
1.1.1	Caracterização do problema	16
1.1.2	Problema Geral	18
1.2	OBJETIVOS	18
1.2.1	Objetivo Geral	18
1.2.2	Objetivos Específicos	18
1.3	JUSTIFICATIVA	18
2	REVISÃO DE LITERATURA	22
2.1	INFORMAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	22
2.2	GESTÃO DA INFORMAÇÃO (GI)	28
2.3	FLUXO DE INFORMAÇÃO	31
2.4	INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA	34
2.5	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	36
2.6	SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE BIBLIOTECAS (SIB)	38
2.7	SERVIÇO DE REFERÊNCIA	44
3	METODOLOGIA	47
3.1	TIPO DE PESQUISA	47
3.2	CAMPO DE ESTUDO	48
3.2.1	Biblioteca Central da UFPB	48
3.2.2	Setor de Referência da BC	49
3.2.3	Sistema de Informação da BC	49
3.3	MÉTODOS E PROCEDIMENTOS DE COLETAS DOS DADOS	52
3.3.1	Aplicação do Método Grupo Focal	60
3.4	DELIMITAÇÃO DO UNIVERSO	61
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	63
5	CONCLUSÕES	84
	REFERÊNCIAS	89
	APÊNDICES	94
	APÊNDICE A - Pesquisa de Dissertações e Teses da BDTD/IBICT- RI UFBA – BDTD/UFPB – LUME/UFRGS (Período 2010-2012).	95

APÊNDICE B - ROTEIRO PARA UTILIZAÇÃO DO GRUPO FOCAL	99
APÊNDICE C - FICHA DE RESPOSTA UTILIZADA NO GRUPO	
FOCAL.....	100
APÊNDICE D - EXEMPLOS DE CASOS DE USO	101
APÊNDICE E - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E	
ESCLARECIDO	102
ANEXO A – CERTIDÃO DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA....	104

1 INTRODUÇÃO

A informação com qualidade é uma meta que a cada dia que passa as organizações procuram, na tentativa de maximizar a competitividade de bens e serviços, a melhoria de vida e o crescimento do ser humano. E de acordo com Beuren (2000, p.55), “a informação é considerada um recurso básico para o fornecimento de serviço individualizado ao cliente”, ou seja, a diferenciação depende hoje do volume e da qualidade de dados coletados, decodificados e distribuídos sob a forma de informação. Informação essa que sendo válida e utilizada em tempo hábil é um subsídio fundamental para o aprendizado dos indivíduos e organizações.

Atualmente, com a crescente evolução das novas tecnologias, as Bibliotecas já não podem mais ficar fora deste avanço e devem se preocupar em buscar estas novas ferramentas tecnológicas para prestar melhores serviços aos usuários.

As pessoas buscam informação nos centros educacionais e este acesso pode ser um bom começo para a democratização da informação, mas para isso é necessário que haja profissionais e serviços da área de referência competentes para disponibilizar e capacitar os usuários/clientes no uso desses sistemas. E é neste contexto que se faz presente a Biblioteca Universitária como referência na qualidade de prestação de serviços para a busca do conhecimento.

De acordo com Silva (2005), a informação, acessível tanto como conhecimento público quanto como produto comercial, existe independente de seus criadores e usuários e é a base para tomada de decisão, onde, uma de suas formas de troca se dá por meio das bibliotecas. Já, a qualidade da informação, é alcançada através de um cuidado detalhado com a integridade, precisão, atualidade, interpretabilidade e valor geral da informação. Informação essa que é definida por Davenport (2002, p.16) como “dados dotados de relevância e propósito”.

A eficiência na utilização do recurso informacional é medida pela relação do custo para obtê-la e o valor do benefício de seu uso. Contudo, para atingir a eficiência no uso é necessário primeiro obter tal informação, e para isso, algumas tarefas de gerenciamento da informação são necessárias, como: identificação de necessidade e requisitos de informação. (McGEE; PRUSSAK, 1998).

A Biblioteca Universitária, por ser uma biblioteca com estrutura voltada ao acesso informacional, necessita gerenciar mais do que o seu acervo impresso, como também, seu acervo virtual das bases de dados de forma que atendam ao perfil da comunidade acadêmica se tornando realmente úteis. Pois, toda vez que um bibliotecário faz catálogos, classifica e distribui o acervo, ele está gerenciando conhecimentos, amplificando o acesso e agregando valor. (SILVA, 2005)

O profissional da Informação nessa pesquisa, evidenciado como o Bibliotecário Gestor do Setor de Referência da Biblioteca Central da UFPB, precisa, portanto, ter o real conhecimento das fontes de informação disponíveis que podem ser valiosas para o cliente ou sua organização. E, antes mesmo de fazer a pesquisa para a aquisição/coleta de informação, o bibliotecário deve determinar o ciclo de vida de cada documento; se as mesmas palavras-chave funcionam para técnicos e agentes de campo, ser responsável pela classificação e armazenamento de informação/tratamento e apresentação de informação – onde devera ser determinado como os usuários poderão ter acesso as informações necessárias e selecionar o melhor lugar para armazená-las (sistemas de informação, banco de dados), já que, oferecer o acesso a informação, sem facilitar sua consulta, pode se tornar um grande obstáculo na disseminação da informação. Diante disso, Beal (2011, p.18) esclarece que “os sistemas de informação hoje têm sido desenvolvidos para otimizar o fluxo de informação relevante dentro das organizações”, desencadeando assim um processo de conhecimento, tomada de decisões e intervenção da realidade num processo contínuo de aprendizado e crescimento.

No passado, a administração de informação não estruturada era uma atividade ocasional. Profissionais de áreas diversas reuniam informações para fins específicos e entregavam-nas aos tomadores de decisão para seu uso. Os bibliotecários eram o único grupo amplamente treinado nessa área. Nas duas últimas décadas, como afirma Davenport (2002) os bibliotecários têm administrado a informação impressa e participado de sua aquisição, distribuição e armazenagem computadorizada, mas mesmo assim, o seu papel ainda é de certa forma passivo, já que apenas manipulam informações solicitadas por terceiros. Contudo, existe hoje, outro grupo determinado junto à empregabilidade de novas ferramentas tecnológicas e estudos de novos caminhos voltados a modelos de Gestão de Informação conduzindo novos Sistemas de Informação capazes de transformar dados em

informação estratégica que contribua para “melhorar o processo decisório em função da sua capacidade de reduzir o grau de incerteza em relação às variáveis que afetam a escolha das melhores alternativas para a superação de desafios e alcance dos objetivos organizacionais”. (BEAL, 2012, p.13).

O bibliotecário segue caminhos onde a utilização de sistema de informação em bibliotecas se faz primordial, já que para atender a demanda informacional vem sendo cada vez mais necessário o aprimoramento e o conhecimento tecnológico que abram caminhos para uma melhor gestão da informação para o atendimento ao usuário. E, é sim, o desenvolvimento e utilização de sistemas de informação de bibliotecas pelos bibliotecários que abrem o caminho para a disseminação da informação de forma rápida e eficaz de acordo com o tratamento que é dado aos dados dentro do sistema de informação. Afinal, não adianta inserir dados em um sistema de informação ou criar novas ferramentas de uso dentro do sistema se os mesmos não forem realmente utilizados ou alimentados para geração da informação “útil” ao desempenho ou funcionalidade do sistema.

É, portanto, dever do bibliotecário (profissional da informação), buscar construir junto aos desenvolvedores do sistema de informação de sua área, ações que realmente atendam a demanda de informação que se faz necessária para atingir as necessidades informacionais de toda sua comunidade. Isso quando, essa abertura exista.

Essa pesquisa, sob a visão dos gestores da biblioteca, identificou requisitos que são necessários dentro do Sistema de Informação da Biblioteca Central da UFPB, para apoiar à busca da informação estratégica que possibilite o atendimento as necessidades de informação no contexto da Gestão da Informação.

1.1 PROBLEMA

1.1.1 Caracterização do Problema

O foco do problema dessa pesquisa está relacionado ao funcionamento do fluxo informacional do Sistema de Informação da Biblioteca Central da UFPB, no atendimento gerencial das informações solicitadas e ou necessárias para a Gestão do Setor de Referência da BC.

Apesar dos Sistemas de Informação terem como princípio facilitar a busca da informação “ótima” ao usuário, é necessário não somente dominar a ferramenta como também saber que informação se faz necessária em todas as etapas. Como se dá a recuperação de informação, e se esses resultados atendem as demandas solicitadas ou necessárias para o bom gerenciamento das informações da BC.

A seguir, relatam-se dificuldades que ocorrem no sistema de informação que dificultam o atendimento das demandas informacionais da biblioteca, registradas no link de contato e sugestões da Biblioteca da UFPB (www.biblioteca.ufpb.br), assim como, nos relatórios de reuniões das diretorias de divisões, realizadas semestralmente com o corpo Gestor da BC, tais como:

- ✓ a não disponibilização de relatórios para apoio a gestão dos bibliotecários com: quantitativos de livros, por disciplina ou curso (útil para aquisição de novos livros e principalmente atender solicitação de avaliações do MEC); relatórios de empréstimo, devolução e renovação de livros (utilização do acervo); relatórios de multas (valores mensais e anuais obtidos pela Biblioteca), etc;
- ✓ e, a falta de validade das informações pesquisadas no sistema com o que realmente acontece no acervo. Por exemplo, livros dados como disponíveis no sistema, algumas vezes não são encontrados no acervo, por diversos motivos como: guarda errada, livros sumidos, livros em concerto, etc.

Essas questões podem ser obtidas diariamente com a utilização do sistema pelos bibliotecários gestores da informação, ligados ao atendimento e a demanda informacional da Biblioteca, tanto para os usuários internos, quanto externos da nossa comunidade. E, por isso, os gestores das bibliotecas universitárias, precisam identificar como ocorrem a percepção, expectativa e satisfação por parte do usuário, para que assim possam contribuir para o melhor atendimento de suas demandas informacionais. (SILVA, 2005)

Inclusive, muito dessas dificuldades, já existiam e eram de conhecimento de muitos, porém, nunca foram sistematicamente registrados para busca de soluções. Contudo, como atual gestora chefe da divisão de serviço ao usuário da Biblioteca Central e tendo que atender as avaliações institucionais e pensando no atendimento de qualidade aos nossos usuários, buscamos aqui, com esse projeto, relatar e trazer

para o estudo, as dificuldades encontradas no tratamento e desempenho das informações no sistema de informação da biblioteca, para buscar soluções e medidas que impeçam o não funcionamento do sistema ao atendimento aos usuários (profissionais da informação) no cumprimento de suas atividades.

1.1.2 Problema Geral

Que fatores influenciam os gestores, profissional da informação, na gestão do fluxo da informação estratégica do Setor de Referência da Biblioteca Central da UFPB, que interferem na obtenção da informação no sistema tornando-a facilitadora ou não dos processos de busca administrativos internos da Biblioteca Central?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar crítica e avaliativamente os processos existentes no sistema de informação da Biblioteca, no Setor de Referência, identificando suas implicações no fluxo de informação dentro da Biblioteca Central da UFPB.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Descrever os procedimentos de busca de informações atuais no SI da BC;
- Mapear o fluxo de informações dos processos do SI da BC;
- Verificar o uso da informação produzida pelos gestores do SI da Biblioteca;
- Avaliar os processos de gestão da informação com base no uso da informação produzida no sistema.

1.3 JUSTIFICATIVA

Vários são os fatores que influenciam na gestão da informação do Setor de Referência de uma Biblioteca Universitária, contudo, o que foi feito nessa pesquisa, foi buscar quais fatores os gestores acreditam que interferem mais significativamente nos serviços de informação do setor de referência, para a busca de solução e ou

criação (implementação) de um novo serviço de Sistema de Informação Estratégica – SIE, que atenda toda e qualquer informação buscada por todo e qualquer usuário final.

Segundo McGee e Prusak (1998, p.111) “os bibliotecários geralmente liberam um conjunto de materiais que parecem satisfazer às exigências do usuário, sem realmente analisar a informação que oferecem com relação à qualidade, atualidade, precisão, relevância e valor”. E é nesse contexto que vamos trabalhar na identificação de como a informação produzida no Setor de Referência de uma Biblioteca Universitária pode contribuir ou não para a geração de informação para seus gestores de forma que acrescentem valor para tomada de decisões da Biblioteca.

Ainda segundo McGee e Prusak (1998, p.111-112), “as pessoas preferem utilizar outras pessoas como fonte de informação, e precisam de ferramentas para identificar a quem procurar em sua busca por informações.” Então, é vital para que o setor de Referência de uma Biblioteca Universitária funcione que, exista um sistema de informação que possibilite aos seus usuários a busca da “informação ótima” (MEIRELES, 2001) que atinja a busca de suas necessidades reais de pesquisas de acordo com a qualidade e não só a quantidade de informação.

As universidades precisam reinventar-se, reorganizar-se, redirecionar-se de acordo com os novos paradigmas da sociedade do conhecimento. “Não basta profissionalizar os recursos humanos e investir em ferramentas tecnológicas. É preciso capacitar-se para o desenvolvimento de uma Inteligência coletiva.” (TERRA, 2003, p.7). É necessário que possamos criar ou implementar um sistema de informação que garanta a confiabilidade e qualidade da informação para o usuário muito mais do que a quantidade de dados e ferramentas disponíveis. Afinal, segundo Meireles (2001, p.18), “as redes de computadores e os recursos de multimídia possibilitam a partilha da informação – mas, importante: não garantem o uso inteligente da informação”. Precisa-se buscar, portanto, dentro do setor da referência, modelos de gestão para que essas informações possam ser bem identificadas, analisadas e disseminadas para suprir as buscas de informação pelo usuário, bibliotecário gestor da BC. Já que, segundo Meireles (2001) o valor da informação repousa em seu uso final, isto é, seu valor, esta diretamente associada à

redução de incerteza derivada do uso da informação.

E, para que isso aconteça, é necessário buscar ou implementar uma Gestão estratégica da informação dentro do setor de referência da biblioteca, que possa atender de forma mais eficaz as necessidades informacionais dos nossos usuários: bibliotecários gestores da informação.

De acordo com revisão de literatura realizada na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações, BDTD/UFPB, BDTD/IBICT, RI UFBA, LUME/UFRGS (Apêndice A), com os termos: biblioteca universitária, fluxo de informação e gestão estratégica de informação no setor de referência, conseguiu-se um diagnóstico do que vem sendo estudado em termos de trabalhos acadêmicos apresentados, durante o período de 2010 a 2012, onde, verifica-se, a necessidade de ampliar os estudos desse tema, para que, só assim, seja possível, através de análises e discussões, obter maior conhecimento e buscar novas alternativas para o atendimento as necessidades reais de informação dos gestores (bibliotecários), que por sua vez, possam suprir as informações necessárias para gerência do setor e atendimento aos usuários internos e externos que fazem uso das mesmas.

. Os trabalhos de dissertações e teses relatados abordam vários aspectos em relação à Biblioteca Universitária, contudo, apenas 30% relatam especificamente o setor de referência e quando falam, focam especificamente a visão do usuário externo e sua satisfação no atendimento. Não há uma pesquisa que trate especificamente das necessidades de informação dos gestores e a importância do funcionamento do fluxo de informação do setor para as realizações de suas demandas informacionais, como: retirada de relatórios para aquisição de livros e atendimento a demanda informacional das visitas de avaliadores externos, como o Ministério de Educação e Cultura- MEC, etc.

Os trabalhos analisados tratam dos seguintes tópicos: disseminação seletiva da informação, um dos serviços de referência que busca atender as necessidades específicas dos usuários; Sistemas de Bibliotecas, com foco na administração gerencial, dentro do contexto de bibliotecas públicas universitárias, analisando através de seus servidores a eficiência estratégica de um Sistema de Bibliotecas no atendimento aos usuários; do papel do bibliotecário como profissional mediador da informação e a importância da disseminação da informação desenvolvida nas

bibliotecas universitárias; do estudo com os usuários sobre sua visão a representação social do bibliotecário e dos serviços das bibliotecas universitárias no contexto e introdução das novas tecnologias; debatem sobre a gestão estratégica de bibliotecas universitárias, planejamento e indicadores de gestão; tratam da informação gerencial quanto ao desempenho organizacional, e a medição de desempenho; e, relatam a importância da cultura informacional para a implantação de uma nova estrutura organizacional para o Sistema de Bibliotecas efetivo. Essas análises foram feitas através dos resumos e em alguns casos, leitura completa do artigo pesquisado.

Quanto ao tema fluxo de informação, identifica-se apenas uma dissertação sobre a formação de redes de relação entre a instituição (museu arqueológico) e seu público. E as demais pesquisas relatam ainda a: importância da gestão das informações sobre a satisfação de clientes para a adoção de uma orientação para o mercado; a análise das competências gerenciais dos gestores das bibliotecas necessárias ao cumprimento das competências organizacionais, assim como, estudos sobre serviços de referência digital em bibliotecas universitárias, sua estrutura, satisfação, falhas e treinamento de bibliotecários e usuários.

Diante dessa revisão, evidencia-se que, os estudos na pós-graduação na área da CI sobre gestão da informação e bibliotecas universitárias, são relevantes, contudo, é necessário um olhar mais profundo e esclarecedor de como um setor de referência de uma biblioteca universitária pode e deve atender com eficiência sua demanda de informação estratégica interna e externa, e como seu gestor pode agir quando se depara diante de um sistema de informação que não cumpre com esses objetivos e quais são os motivos, causas e consequências desse não atendimento à Instituição.

2 REVISÃO DA LITERATURA

A Ciência da Informação vem dedicando e demonstrando grande interesse em seus trabalhos de pesquisa, principalmente, a solução ou melhoria de aspectos relacionados ao problema de organização e recuperação da informação. Ela vem sendo reconhecida como uma ciência voltada para a demanda social de informação e se insere cada vez mais no campo das ciências sociais aplicadas.

É uma ciência interdisciplinar, derivada de campos relacionados tais como a matemática, lógica, linguística, psicologia, ciência da computação, engenharia da produção, artes gráficas, comunicação, biblioteconomia, administração e outros campos científicos semelhantes que investigam as propriedades e comportamento da informação, o uso, o fluxo, a transmissão e processamento da informação, visando assim, sua armazenagem e recuperação ideal.

Nas seções a seguir desta revisão, será abordado conceitos teóricos que lançam um novo olhar da CI, acerca da pesquisa aqui demonstrada.

2.1 INFORMAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A informação é um conceito central dentro da abordagem de CI e, exatamente por que é discutido dentro de um contexto interdisciplinar, é comum ser definido por profissionais de diferentes formações. Para Le Coadic (1996, p.5), “a informação é um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial temporal”, onde, essa inscrição, é realizada utilizando-se signos, que podem ser caracterizados como elementos da linguagem cuja função é associar um significado a um significante.

“A informação deve ser discutida no contexto de usuários e responsáveis por decisões específicas. Informação representa dados em uso, e esse uso implica usuário” (PRUSAK apud SILVA, 2005, p.33). Ao citar Prusak em seu livro, Silva destaca a importância do uso da informação no atendimento da informação útil ao usuário final e identifica modelos que vão determinar os valores agregados aos dados transformando-os em informação e finalmente em conhecimento para tomada de decisão.

Ao longo dos tempos, as organizações humanas têm passado gradativamente por etapas transformadoras bem definidas, e na etapa da informação, iniciada no final do século XX , segundo Chiavenato (2003), predomina a agregação de valor à informação e a nova riqueza passa a ser o conhecimento.

Como a inovação tecnológica é veloz e o mundo apresenta características marcantes de turbulência e incertezas, a informação torna-se um diferencial no sistema produtivo. Exemplo disso é a rede da Internet com suas avenidas e infovias, que vem permitindo cada vez mais a socialização do conhecimento, o uso da informação e a sua aplicação nos diferentes contextos sociais.

Já, segundo Marchiori (2002), é no século XXI que se encontram as condições necessárias para a concretização da Ciência da Informação, visto que, a preocupação com públicos diferenciados e heterogêneos bem como a caracterização das competências profissionais definem a sociedade voltada à informação.

O acesso à informação leva então, a sua disponibilização de acordo com as necessidades do usuário; e essa disponibilização fortalece os ideais da democracia; a acessibilidade da informação passa pela sua organização e gerência; é fundamental a consciência de que a complexidade da informação, proveniente de múltiplas fontes, é fator preponderante para os processos de tomadas de decisão e finalmente; o domínio e o gerenciamento da informação estão cada vez mais ligados aos desafios das novas tecnologias.

No século XXI, se dá início a continuidade do paradoxo entre o excesso de dados e informação, que se torna acessível por um número crescente de canais de acesso e comunicação, acarretando com isso, uma necessidade urgente de novas formas de gestão informacional. E sob essa perspectiva, Ponjuan Dante (1998) afirma que, a gestão da informação deve incluir, em dimensões estratégicas e operacionais, os mecanismos de obtenção e utilização de recursos humanos e tecnológicos, financiamentos materiais e físicos a fim de poder ser disponibilizada como insumo útil e estratégico para indivíduos, grupos e organizações.

Para McGee e Prusak (1998), a informação torna-se cada vez mais a base da competição, e as necessidades de sua gestão baseiam-se na capacidade de

aquisição, tratamento e interpretação dos dados de forma eficaz. E a informação se transforma em conhecimento quando o seu conteúdo é assimilado pelo indivíduo, sendo incorporado ao rol de experiências que fazem parte de sua memória e é utilizado para a busca de resolução de problemas, criação de ideias e tomada de decisão.

Essas mudanças alcançaram a instituição educacional, que necessita autotransformar-se dentro deste cenário, formando profissionais capazes, ágeis, críticos, cidadãos, que respondam a essas novas exigências de um mundo competitivo, onde a qualidade de bens e serviços passa a ser cada vez mais exigida.

A busca por um ambiente de qualidade na busca da informação, portanto, é uma preocupação cada vez mais frequente dos administradores para atingir os objetivos das organizações de forma eficiente.

“A informação é um fenômeno que não se prende facilmente a conceito e teorias gerais, estando relacionado a todas as áreas de conhecimento e se moldando aos interesses de cada uma delas” (FREIRE; FREIRE, 2009, p.9), portanto, discutir a essência da ciência da informação é também compreender sua relação interna, sua relação com outras ciências, bem como suas relações com a sociedade.

Ranganathan (1967), como precursor na tentativa de inserir uma visão abrangente para o fenômeno da informação e, conseqüentemente, enquadramento da ciência da informação no rol das ciências consagradas, dizia que, o tratamento dado ao conceito de informação pela maioria dos autores era parcial, mas não culpava nenhum deles por isso, uma vez que o termo era reforçado como uma pesada carga de ambiguidade. Para eliminar este efeito nocivo à tarefa de conceituar, ele elaborou uma teoria composta por três planos: o das ideias, o verbal e o da notação.

Já Borko (1968, p.3), outro grande estudioso da área, foi o responsável pela definição clássica da CI que diz que a:

Ciência da Informação é uma disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que regem o fluxo de informações, e os meios de processamento de informação para otimizar sua acessibilidade e usabilidade. Ela está ligada ao corpo de conhecimentos relacionados com a origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e uso da

informação. Isso inclui a investigação de representações de informação [...], o uso de códigos para a transmissão da mensagem eficiente, e o estudo de dispositivos de processamento de informações e técnicas, tais como computadores e seus sistemas de programação.

E, vale ressaltar, que, quando escreveu o artigo, em 1968, Borko ainda não havia experimentado os avanços tecnológicos ocorridos na microeletrônica e nos meios de telecomunicações após a invenção do microcomputador (IBM/PC, em 1981). Contudo, esse fato não deixou que ele não tivesse uma visão à frente do seu tempo, e enumerasse nove campos de pesquisa para os estudos da ciência da informação, como, por exemplo: demanda da informação, produção e reprodução de documentos, análise linguística, tradução, linguagens documentárias, análise e projeto de sistemas, padrões de reconhecimento de imagens e de voz e sistemas especialistas.

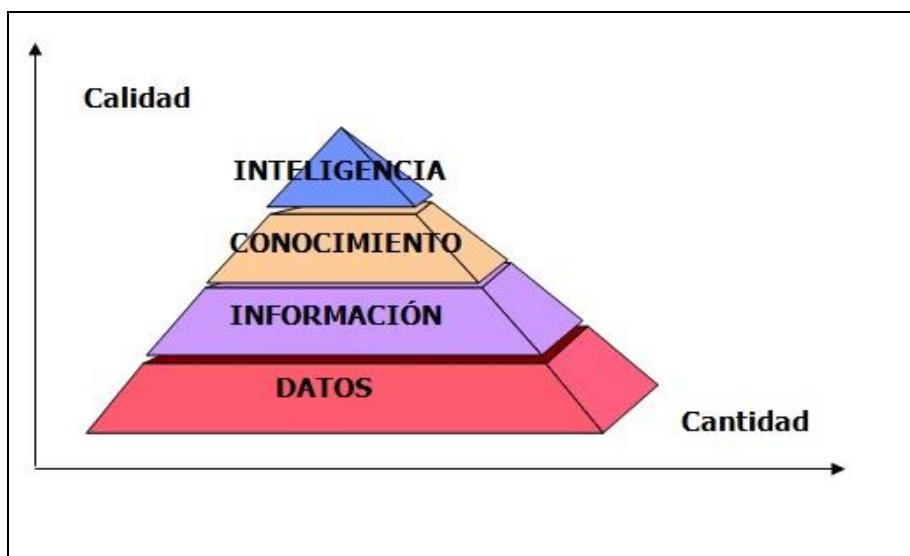
Wersig e Neveling (1975), assim como Ranganathan (1967), expõe a dificuldade em se estabelecer um critério conciliatório entre os diversos autores para definir informação, o que seria imprescindível para estabelecer o objeto da ciência da informação. E, pelo que se pode constatar, é que esse autor avançou em relação aos dois autores que o precederam na tentativa de oferecer uma visão mais ampla do objeto informação, onde para se aproximar de uma definição deste objeto, visualizam um espaço *pentadimensional*, em que o objeto possível da ciência da informação estaria distribuído e suas dimensões seriam orientadas para a matéria (visão estrutural); para o conhecimento; para a mensagem; para o significado; e para o processo. E, é esta visão pentadimensional, que se justifica a posição socialmente necessária de intermediário do cientista da informação, entre os meios de produção de informação e o usuário.

Para enquadrar a ciência da informação no rol das ciências, Wersig, oferece três soluções: a ampla (orientada para o fenômeno), que teria intersecção com a matemática, com a lógica, com as filosofias da ciência e da linguagem e com a comunicação; a média (informação como conhecimento registrado), combinando os conceitos ligados ao ciclo de produção de conhecimento e a teoria da comunicação; e a estrita (problemas práticos – orientada para os fins, sem preocupações excessivas de ordem teórica). Propondo, portanto, para a ciência da informação, uma definição que a coloca em um plano de similaridade de objetos de estudo e proximidade com a biblioteconomia, a museologia, a arquivística e a educação; e,

em outro plano, a ciência da informação "contempla" uma ampla gama de disciplinas que se concentram no estudo dos processos de informação, como a economia, a ciência política, as tecnologias da informação, a sociologia e a psicologia.

Ainda sobre informação, Urdaneta (1992), estabelece uma hierarquização entre os conceitos de dado, informação, conhecimento e inteligência, onde nessa ordem, cresce a qualidade e diminui a quantidade do teor informativo. Sua ideia de hierarquização dos níveis informativos é denominada de pirâmide informacional (Figura 1), onde a ideia central é que a informação pode ser obtida da estruturação dos dados, agregando potencialmente significação.

Figura 1 – Pirâmide Informacional



Fonte: adaptada de Urdaneta (1992)

O autor esclarece que, quando se trata de informação, esta preserva a compreensão de significado (*information as meaning*), quando se trata de dados, a compreensão é ligada à associação da informação como matéria (*information as matter*), quando se trata de conhecimento, o autor fala em informação como compreensão (*information as understanding*), e, finalmente, no campo da inteligência, o autor associa este conceito à oportunidade (*information as opportunity*), isto é, estrutura do conhecimento que, sendo contextualmente relevante, permite a intervenção na realidade, modelando-a.

Já Cardoso (1996), busca uma explicação da informação e sua relação com a sociedade pós-moderna. A autora afirma que, quando se reflete sobre informação

pode-se perceber que ela possui duas dimensões intrinsecamente conectadas, que são elas a pessoal e a coletiva e que, dimensão pessoal da informação, manifesta-se pelo acervo de soluções e interpretações que acumulamos no desenrolar de nossa biografia, através daquilo que experienciamos, e que nos fornece pistas para lidarmos com novas experiências. A autora enumera ainda, características da "sociedade pós-moderna" (alteração no sentimento de espaço-tempo, produção incessante de informações e divulgação farta de conhecimentos, diminuição do contato interpessoal, individualismo e globalização), deixando para o leitor a tarefa de construir o conceito de ciência pós-moderna e de ciência da informação.

Quanto à ciência da informação, Le Coadic (1996) a define como restrita, que se apega por demais a considerações de comunicação científica. O autor afirma que:

As atividades técnicas são o manancial de onde surgem os científicos e técnicos que se transformarão, depois de registrados, em informações científicas e técnicas [...] A ciência da informação, as ciências do conhecimento, em geral, são, a esse respeito, excelentes exemplos de interdisciplinas. [...] onde o pesquisador que ganha é aquele que primeiro publica a informação.

Ao analisarmos, portanto, os autores acima, verifica-se que a ciência da informação se caracteriza pelo estudo da informação, pelo relacionamento com várias ciências e insere-se no contexto da sociedade, tendo aqui, o **profissional da informação** um papel importante e necessário. E, que, qualquer ciência não pode ser analisada isoladamente e sim que ela deve ser vista em sua interação com outras ciências e com a sociedade. Onde, para Silva e Freire (2012), a ciência da informação se configura como um dos pressupostos que surgem com a perspectiva de diminuir os rumos de incerteza e insegurança da sociedade pós-moderna, especialmente no que tange as questões informacionais, [...] ressaltando assim a importância da Biblioteconomia e principalmente Documentação para o surgimento da ciência da informação.

Os atores da ciência e/ou conhecimento, não são apenas os cientistas, mas sim, todas as forças vivas da sociedade que se expressam cada vez mais com maior alcance por meio de redes. E segundo Silva e Freire (2012), para a atuação da CI é importante a relevância ao uso das tecnologias de informação e comunicação, pois favorecem amplamente o processo de organização, difusão, acesso e

gerenciamento da informação, além do que condiciona a CI a atuar a partir de qualquer suporte documental.

Para Saracevic (1996), três são as características gerais que constituem a razão da existência e da evolução da CI: a sua natureza interdisciplinar, a sua ligação inexorável à tecnologia da informação e a sua participação ativa na evolução de uma nova sociedade da informação.

A ciência da informação é, portanto, dinâmica, instável e, potencialmente, catalisadora dos estudos sobre fenômenos informacionais. E segundo Freire e Freire (2009, p.16) “todo fenômeno de informação traz consigo uma intenção, ou propósito.” Onde, a CI, “teve e tem [*e por que não dizer, terá*] um importante papel a desempenhar por sua forte dimensão social e humana, que ultrapassa a tecnologia.” (SARACEVIC, 1996, p.42).

E, segundo Capurro (2003), para que a informação tenha significado temos que considerar que ela deve estar sendo compartilhada por uma comunidade ou indivíduo.

2.2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO (GI)

A Informação é considerada ingrediente básico do qual dependem os processos de decisão, contudo, se por um lado uma empresa não funciona sem informação, por outro, é importante saber usar a informação e aprender novos modos de ver o recurso informacional para que a empresa funcione melhor, isto é, para que se torne mais eficiente. Assim, quanto mais importante for determinada a informação para as necessidades da empresa e quanto mais rápido for o acesso a ela, mais depressa a empresa poderá alcançar seus objetivos. Portanto, ao considerar-se que a informação e os dados de onde ela provém, é para a organização, um importante recurso que necessita e merece ser gerido, este constitui o objetivo geral da Gestão da Informação.

A Gestão da Informação é um conjunto de estratégias que visa identificar as necessidades informacionais, mapear os fluxos formais (conhecimento explícito) de informação nos diferentes ambientes da organização, assim como sua coleta, filtragem, análise, organização, armazenagem e disseminação, objetivando apoiar o

desenvolvimento das atividades cotidianas e a tomada de decisão no ambiente corporativo. (VALENTIM, 2002)

A Gestão da Informação, segundo Choo (2003), deve ser vista como a administração de uma rede de processos que adquirem, criam, organizam, distribuem e usam a informação. Gerir a informação é, portanto, decidir o que fazer com base na informação e decidir o que fazer sobre a informação. “É ter a capacidade de selecionar de um repositório disponível aquela informação que é relevante para uma determinada decisão e, também, construir a estrutura e o design desse repositório.” (ZORRINHO, 1995, p.146). Ela trabalha no âmbito do registrado, não importando o tipo de suporte, constituindo-se nos ativos informacionais tangíveis.

Segundo Reis (1993), para que a gestão de informação seja eficaz, é necessário que se estabeleçam um conjunto de políticas coerentes que possibilitem o fornecimento de informação relevante, com qualidade suficiente, precisa, transmitida para o local certo, no tempo correto, com um custo apropriado e facilidades de acesso por parte de quem às utilizam.

Na Figura 1, a seguir, é possível observar o ciclo da gestão da informação elaborado por Monteiro e Falsarella (2007), onde se visualiza os processos e ou caminhos da informação como: a necessidade de informação, a busca e obtenção, tratamento, armazenamento, disponibilização para uso, e retorna para o armazenamento ou determina uma nova necessidade de informação, reiniciando assim o processo informacional e/ou um novo ciclo de gestão da informação.

Figura 2 – Ciclo da Gestão da Informação

Fonte: adaptada de MONTEIRO; FALSARELLA (2007)

A Gestão da Informação tem como objetivo então, apoiar a política global da empresa, na medida em que torna mais eficiente o conhecimento e a articulação entre os vários subsistemas que a constituem. Apoia os gestores na tomada de decisões, torna mais eficaz o conhecimento do meio envolvente, apoia de forma interativa a evolução da estrutura organizacional, a qual se encontra em permanente adequação as exigências concorrenciais e ajuda a formar uma imagem de organização do seu projeto e dos seus produtos através da implantação de uma estratégia de comunicação interna e externa.

Resumindo, segundo Wilson (1989), a Gestão da Informação é entendida como a gestão eficaz de todos os recursos de informação relevantes para a organização, tanto de recursos gerados internamente como os produzidos externamente e, portanto, deve se apoiar em políticas organizacionais que propiciem a sintonia e o inter-relacionamento entre as unidades ou setores da instituição.

A GI pode ser uma estratégia que maximiza recursos, em que as pessoas, por meio de suas atividades e produção, possam melhor compartilhar a informação. Ela adere-se não apenas aos processos de organização da informação, mas também as necessidades de informação; centra-se nos fluxos e ações referentes à informação, e não somente nos sistemas de informação.

Afirma-se, portanto, que as organizações devem conceber o gerenciamento da informação visando subsidiar o processo de tomada de decisão, processo esse que depende que as informações sejam revestidas de qualidade, para que só assim, possa ser bem sucedido.

2.3 FLUXO DE INFORMAÇÃO

Os fluxos de informação ocorrem em todos os sistemas organizacionais e, para se tornarem efetivos, devem ser objetos da gestão da informação, mas, para seu funcionamento, a gestão da informação apoia-se nos fluxos formais da organização, ou seja, no conhecimento explícito, pois trabalha no âmbito do registrado, não importando o tipo de suporte utilizado: papel, cd, internet, banco de dados, DVD. (MORAES; FADEL, 2008).

O fluxo de informação pode ser entendido por ato ou efeito de fluir, e na gestão da informação é necessária à concepção de processos organizados nos quais o fluxo possa atender ao processo de transferência da informação de um emissor para um receptor. A informação que percorre este fluxo tem um valor associado às necessidades do receptor (usuário), associado, por sua vez, ao interesse do emissor em compartilhar a informação.

McGee e Prusak (1998) afirmam que o valor da informação é determinado pelo usuário, na qual implica que a mesma pode ser reutilizável. Pode-se dizer então, que a informação para ser útil depende da análise realizada pelo usuário conforme sua necessidade e circunstâncias de aplicabilidade.

As etapas e sistemas interligados fazem parte do fluxo de informação que facilitam a gestão da informação em organizações. McGee e Prusak (1998, p.5) afirmam que “a criação, captação, organização, distribuição, interpretação e comercialização da informação são processos essenciais para organizações preocupadas com a GI”.

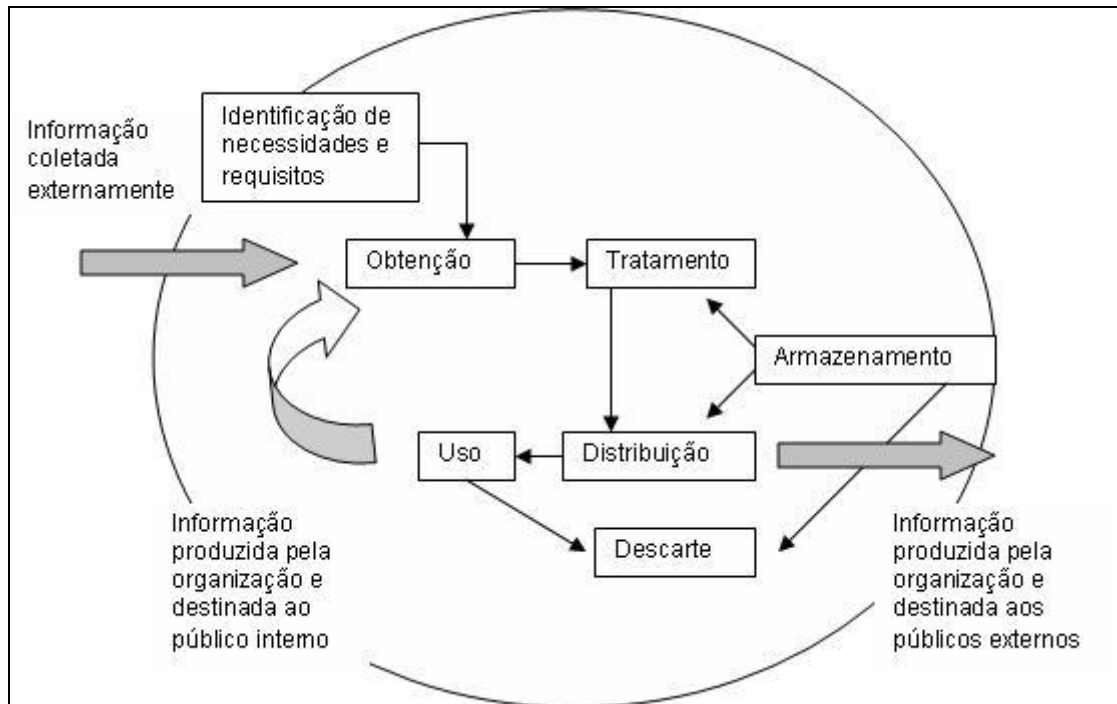
A gestão da informação requer o estabelecimento de processos, etapas sistematizadas, organizadas e estruturadas das quais os fluxos informacionais são responsáveis. Castells (2003, p. 501) possui uma visão a respeito de fluxos abrangente que se aplica a diversos setores da sociedade e diz que:

Fluxos não representam apenas um elemento da organização social: são a expressão dos processos que dominam nossa vida econômica, política e simbólica. [...] Por fluxos, entendo as sequencias intencionais, repetitivas e programáveis de intercâmbio e interação entre posições fisicamente desarticuladas, mantidas por atores sociais nas estruturas econômica, política e simbólica da sociedade.

Os fluxos informacionais podem ser observados também sob dois critérios: o da tecnologia e o da Ciência da Informação (CI). Em relação à tecnologia, os fluxos permitem que o usuário acesse a informação da melhor forma, enquanto que a CI interfere na qualificação da competência dos usuários, visando à assimilação dos conteúdos informacionais (BARRETO, 2003). A informação deverá, portanto, ser gerenciada através do estabelecimento de fluxos informacionais adequados à organização.

A investigação do fluxo informacional permite verificar e subsidiar o processo de tomada de decisões e por meio do mapeamento dos fluxos torna-se possível reconhecer as etapas pelas quais as informações perpassam e verificar quais os aspectos falhos do processo.

De acordo com Beal (2012), o fluxo de informação como se verifica na Figura 2, evidencia a informação em um cenário de captação e produção de informação, onde em primeiro momento, a informação é vista sob as perspectivas da coleta da informação realizada externamente, ou seja, fora do ambiente organizacional e em um segundo e terceiro momentos, respectivamente, a informação produzida pela organização é destinada ao público interno e externo vislumbrando atender às suas necessidades.

Figura 3 – Fluxo de Informação

Fonte: BEAL (2012, p.29)

É, portanto, nesse modelo que a autora representa o fluxo da informação nas organizações em sete etapas: a primeira consiste na **identificação das necessidades e requisitos de informação**, sendo que este “age como elemento acionador do processo”. Beal (2012, p.30) explicita ainda, que esta etapa é “fundamental para que possam ser desenvolvidos produtos informacionais orientados especificamente para cada grupo e necessidade”.

A segunda etapa diz respeito à **obtenção** das informações, onde se faz necessária à repetição contínua de alimentação do processo, nessa etapa são desenvolvidas as atividades de criação, recepção e captura de informação, provenientes de fonte externa ou interna, em qualquer mídia ou formato.

A próxima etapa do processamento de gestão estratégica da informação é denominada de **tratamento** da informação, que para Beal (2012, p.30) “antes de estar em condições de ser aproveitada, é comum a informação precisar passar por processos [...] com o propósito de torná-las mais acessível e fácil de localizar pelos usuários”.

A quarta etapa consiste na **distribuição** da informação, que significa dizer que a informação será conduzida ao usuário que dela necessita. E existem duas maneiras de distribuir a informação, a primeira interna (usuários da organização) e a segunda externa (clientes, fornecedores, etc.). O **uso** da informação compõe a quinta etapa, que segundo Beal é o mais importante de todo o processo de gestão da informação, embora frequentemente ignorada pelas organizações.

Na sexta etapa do processo, denominada de **armazenamento** ocorre à conservação dos dados e informações, permitindo seu uso e reuso dentro da organização. E a última etapa do modelo de Beal consiste no **descarte da informação**, onde na visão da autora (2012, p.32) “excluir dos repositórios de informação corporativos os dados e informações inúteis melhora o processo de gestão da informação [...]” o que significa, que, se uma informação se torna obsoleta ou inútil ela deve ser rejeitada.

2.4 INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA

A informação estratégica ou competitiva é necessária para auxiliar a criar e manter uma vantagem competitiva sobre a concorrência. É aquela que vai de encontro às necessidades do seu usuário, que faz a diferença em um determinado momento e nas mãos de uma pessoa específica para uma ação específica. Consiste na informação precisa, tratada e relevante para o seu usuário.

A informação estratégica subsidia o processo de tomada de decisão, pois proporciona a criatividade, originalidade e inovação. Portanto, dispor de informação estratégica, significa estar munido de subsídios que proporcionarão a comunicação e o debate para chegar ao consenso. Torna-se possível aos Gestores, tomadores de decisão, economizar tempo e fazer escolhas a partir de dados e informações concretas.

Segundo Leitão (1993), uma informação é estratégica, desde que seja utilizada no processo de reflexão, decisão e monitoração estratégicas, e são aquelas que apenas caracterizam o processo estratégico, ou seja, as ligadas ao ambiente externo e ao futuro da empresa. É a informação que é mais importante para a empresa, aquela onde seus gerentes conseguem visualizar e dialogar sobre qual estratégia é importante ou necessária para cada usuário envolvido. Segundo

Miranda (1999, p. 87), informação estratégica “é a informação obtida do monitoramento estratégico que subsidia a formulação de estratégias pelos tomadores de decisão nos níveis gerenciais da organização”.

E, sendo a informação um recurso estratégico fundamental ao processo de tomada de decisão e elaboração da estratégia empresarial, a utilização eficiente deste recurso, fornecerá a sustentabilidade de um forte diferencial organizacional, uma vez que a informação permite o conhecimento pelo tomador de decisão da sua organização, do seu negócio e do ambiente no qual ela está inserida.

Entretanto, o desconhecimento de um ou mais destes fatores, pode acarretar sérios prejuízos à sobrevivência de uma organização ou a uma tomada de decisão equivocada.

A informação estratégica é, portanto, “aquela capaz de melhorar o processo decisório em função da sua capacidade de reduzir o grau de incerteza em relação às variáveis que afetam a escolha das melhores alternativas para a superação de desafios e o alcance dos objetivos organizacionais.” (BEAL, 2012, p.15). Apresenta-se como recurso estratégico sob a ótica da vantagem competitiva, auxilia os executivos a identificar as ameaças e/ou oportunidades para a empresa, ajudando-a a definir inclusive alternativas estratégicas, caso necessário. Portanto, quanto maior o valor e a qualidade da informação, maior a probabilidade de acerto na tomada de decisão.

No ambiente da Biblioteca, as informações estratégicas são aquelas que permitem uma ação em cima das necessidades informacionais de seus usuários, é o atendimento a demanda informacional dos gestores, na busca do conhecimento e soluções informacionais. E, entre as informações estratégicas estão os: relatórios e estatísticas de usabilidade do acervo, listagem de títulos por curso e disciplina, listagem atualizada de aquisições de acervos (valores e exemplares), etc. Informações estas que obtidas de forma correta, é de grande valor para a gestão estratégica da informação do setor ou Instituição para tomada de decisão.

2.5 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A informação é o grande diferencial para o sucesso nos negócios e dos profissionais que procuram obter destaque num mercado cada vez mais competitivo. Portanto, saber gerenciar essa informação, visando beneficiar a tomada de decisões, bem como a satisfação dos clientes, será imprescindível para o sucesso dos negócios. Pensando nesse gerenciamento, surge os Sistemas de Informação (SI), que como define O'Brien (2002, p. 20) "é um sistema que recebe recursos de dados como entrada e os processa em produtos de informação como saída".

Já, Oliveira, J. (2002, p. 78), define que um sistema de informação tem como objetivo:

permitir que cada funcionário de uma organização tenha a informação necessária para melhorar a qualidade de seu trabalho, seja ela, para que o mecânico conserte um veículo ou para que um presidente escolha um determinado plano. Além disso, é objetivo do sistema de informação, maximizar o uso das informações dentro da organização, estimulando o trabalho cooperativo dos departamentos em busca de melhorias para a organização como um todo.

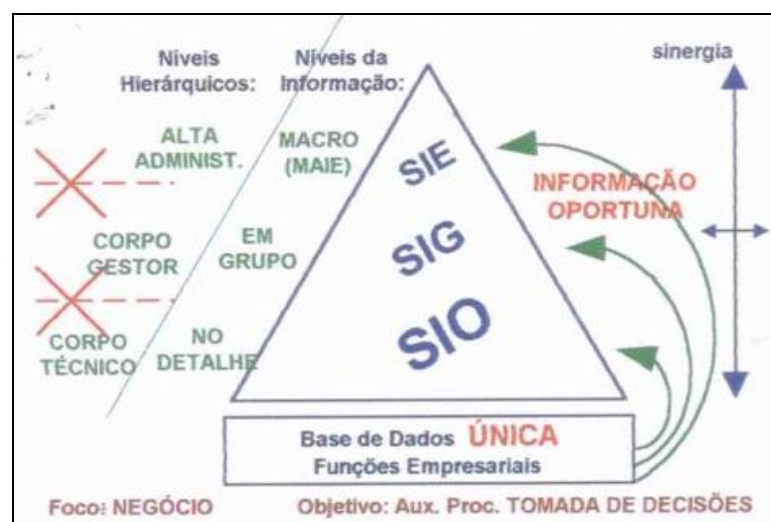
Para Turban, Mclean e Wetherbe (2004, p. 633) o SI é o "processo físico que dá suporte à empresa para coletar, armazenar, analisar dados e fornecer informações para atingir as metas organizacionais". E embora, haja multidisciplinaridade da área e multiplicidade de conceitos para o campo de SI, todos se complementam, tornando-se possível perceber que os autores, concordam que os Sistemas de Informação fazem a diferença para o sucesso das empresas, pois, seu uso traz segurança, melhores serviços, mais eficiência e eficácia, menos despesas e certo aperfeiçoamento no controle e na tomada de decisões.

Para Laudon e Laudon (2007, p.9), Sistemas de Informação é "[...] um conjunto de componentes inter-relacionados que coleta (ou recupera), processa, armazena e distribui informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização." Ele consubstancia-se no conjunto de elementos (humanos, tecnológicos, materiais e financeiros) que viabiliza a captação de dados, seu processamento e a geração e divulgação de informações. É encarregado de prover informações em todas as etapas do processo de gestão (planejamento, execução e controle) atingindo assim todos os níveis hierárquicos e suas respectivas áreas funcionais.

Os SI pressupõem então, o uso de tecnologia, contextualizado numa organização ou empresa e dessa forma eles devem ser analisados e/ou desenvolvidos dentro da perspectiva sociotécnica, em que “a tecnologia e organização (ou empresa) devem ser ajustadas entre si até que se obtenha uma harmonização perfeita entre os dois domínios, gerando um terceiro estado organizacional conjunto.” (REZENDE, 2003, p.62).

Os níveis de informação e de decisão empresarial obedecem à hierarquia (níveis), padrões existentes na maioria das empresas chamada de, pirâmide empresarial. E, como pode ser verificado na figura 3, esses níveis são conhecidos como: **estratégico, tático e operacional**, e o tipo de decisão que é tomada em cada nível, requer diferente grau de agregação da informação e os diferentes níveis de decisão, requerem diferentes informações nos seus diversos tipos de produtos externados, tais como: telas, relatórios, etc.

Figura 4 - Tipos de Sistemas de Informação



Fonte: adaptado de REZENDE; ABREU (2000, p.152)

De acordo com Resende e Abreu (2000), os SI podem ser classificados como: Operacional, Gerencial e Estratégico, como definidos abaixo:

a) **Sistemas de Informações Operacionais (SIO)** - também chamados de sistemas de apoio às operações empresariais, são sistemas de controle ou sistemas de processamento de transações rotineiras, incluindo seus respectivos procedimentos. Controlam os dados detalhados das operações e funções empresariais

imprescindíveis ao funcionamento harmônico da empresa, auxilia na tomada de decisões do corpo técnico das unidades departamentais. No nível operacional, está o corpo técnico da empresa, ou seja, engenheiros, assistentes, auxiliares, nas suas respectivas subunidades departamentais ou setores. Neste caso o nível da informação é detalhada (analítica), incluindo pormenores específicos de um dado, de uma tarefa ou atividade;

b) **Sistemas de Informação Gerencial (SIG)** – são os sistemas de apoio à gestão empresarial ou sistemas gerenciais, contemplam o processamento de grupos de dados das operações e transações operacionais transformando-os em informações para gestão. Trabalham com dados agrupados (sintetizados, acumulados) das operações das funções empresariais da organização, auxilia na tomada de decisão do corpo gestor das unidades departamentais, em de acordo com as demais unidades. No nível tático ou gerencial estão os gestores de nível médio, ou seja, as gerências, chefias, coordenações, mestrias, supervisores da empresa, nas suas respectivas unidades departamentais e;

c) **Sistemas de Informações Estratégicas (SIE)**- também chamado de sistemas de informação executivo. Contempla o processamento de grupo de dados das atividades operacionais e das transações gerenciais transformando-os em informações estratégicas. Trabalham com os dados em nível macro, filtrados das operações e funções empresariais da empresa, considerando o meio ambiente interno e/ou externo, visando acelerar o processo de tomada de decisão da alta administração. É onde acontece o planejamento a longo prazo da empresa, conhecido como planejamento estratégico, tais como: construção de uma nova fábrica, nova linha de produção, novos mercados, novos produtos. No nível estratégico estão o presidente, diretores e sócios da empresa, chamados de alta administração.

2.6 SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE BIBLIOTECAS (SIB)

Os Sistemas de Informação de Bibliotecas surgiram com a intenção de auxiliar os usuários na difícil tarefa de recuperar informação. Em sua maioria, foram desenvolvidos, ao longo do tempo, sempre com as atenções voltadas às tecnologias empregadas e não ao uso estratégico ou a adequação aos usuários, contudo, o que se percebe cada vez mais, é que, os processos de criação dos sistemas devem ser

centrados nos usuários, e sua interface deve ser projetada com o objetivo de satisfazer as necessidades dos usuários, promovendo assim a usabilidade contínua do sistema de informação.

É um sistema de informação gerencial dos processos de produtos e de rotinas da biblioteca, e tem como objetivo monitorar as atividades dos processos quanto à produtividade e qualidade, visando à racionalização do trabalho e recursos. Orienta as decisões, indica o rumo através de medição de desempenho e da detecção de falhas nos processos com o objetivo de garantir a melhoria contínua dos esforços conjunto.

Percebe-se, portanto, que a informatização das bibliotecas e a implantação de Sistema de Informação de Bibliotecas - SIB vieram para suprir as necessidades de recuperação da informação e para agilizar e aumentar a eficiência dos serviços prestados pelas unidades de informação, portanto, o processo de implantação de um sistema de informação para bibliotecas deve seguir uma metodologia que realmente agregue valor aos serviços prestados pela Instituição.

E, para o contínuo desenvolvimento das atividades de uma Biblioteca, é necessário à utilização de Sistemas de bibliotecas com softwares especializados que podem ser Livres ou Proprietários, onde cada um possui formas de ação e fornecimento diferentes como se pode verificar no Quadro 2 a seguir, produzido a partir de pesquisas realizadas através de artigos em sites de busca abaixo relacionados:

Quadro 2 – Diferenças de softwares livre e proprietários

Software Livre	Software Proprietário
Acesso ao código-fonte; Em geral, são gratuitos; Permite customização; Cooperação e compartilhamento com a comunidade; Há menor vulnerabilidade a invasões e vírus.	Não há acesso ao código-fonte; Em geral, são pagos; Customização inexistente ou após pagamento extra; Dependência junto ao fornecedor da manutenção e do suporte; O código fechado dá mais segurança.

Fonte: elaborado pelo autor adaptado dos dados de GARCIA, 2010 et al.

Sistemas de software livres para bibliotecas são softwares que permitem que o programa possa ser usado, copiado, estudado, modificado e redistribuído sem nenhuma restrição. A confiança no software livre não está em uma licença adquirida do fornecedor, mas na comunidade de usuários e desenvolvedores espalhados pelo mundo, onde qualquer problema encontrado será corrigido, não por um suporte particular, mas por qualquer desenvolvedor que se considere apto para tanto, já que existe a facilidade de acesso ao seu código fonte.

Esses softwares, teoricamente, possibilitam liberdade para: execução por qualquer pessoa física ou jurídica; liberdade para estudá-lo e adaptá-lo às necessidades locais; liberdade para distribuir cópias (ajudando assim outras pessoas ou instituições); liberdade de aperfeiçoá-lo e distribuí-lo para outros, beneficiando assim, toda a comunidade.

Já o software proprietário, é aquele cuja cópia, redistribuição ou modificação só é feita pelo seu criador ou distribuidor. E, para que se possa utilizar, copiar, ter acesso ao código-fonte ou redistribuir, deve-se solicitar autorização ao proprietário ou pagar para poder fazê-lo através de licença. Geralmente, as empresas que

produzem estes softwares proprietários, costumam descontinuar as correções das versões antigas, tornando as versões novas, incompatíveis com os formatos anteriores, causando com essas medidas, que seus utilizadores sejam obrigados a novos gastos com a atualização do software.

O sistema de software de código aberto atende atualmente ao sistema integrado de bibliotecas, dominado por poucas empresas, onde as bibliotecas também devem pagar a compra e os custos anuais de manutenção, pertencendo também, aos sistemas proprietários. [...] o desenvolvimento do software pode ser livre ou barato de usar, não importando os custos de manutenção, já que pode ser desenvolvido em um nível de estação de trabalho ou plataforma de operação maiores [...] (HONG-CHU HUANG; YA-NING CHEN, 2010, tradução nossa)

No Quadro 3, trouxemos a análise de alguns softwares livres de Sistemas de Bibliotecas, pesquisados diretamente em suas páginas como poderão ser verificadas posteriormente:

Quadro 3 – Análise de softwares livre

	Gnuteca	BIBLIVRE	Open Marcopolo	ABCD
INTEGRAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS (acadêmico / financeiro)	SIM	SIM	SIM	SIM
EMISSION DE RELATÓRIOS	SIM	SIM	SIM	SIM
SUORTE RESIDENTE	NÃO	Fóruns	Fóruns/ Webmaster	SIM
CUSTO COM RENOVAÇÃO ANUAL	SIM	NÃO	NÃO	NÃO
ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES COM MUDANÇAS SUGERIDAS (ACESSO AO CÓDIGO –FONTE)	SIM	SIM	SIM	SIM

Fonte: elaborado pelo autor

Gnuteca – sistema de automação de bibliotecas desenvolvido pela SOLIS-Cooperativa de Soluções Livres, com apoio a UNIVATES – Centro Universitário de Lajedo – RS. (Fonte: <http://www.gnuteca.org.br>)

BIBLIVRE – sistema de automação de bibliotecas desenvolvido pela Sociedade dos Amigos da Biblioteca Nacional (SABIN), com apoio da COPPE/UFRJ, no desenvolvimento do projeto nas versões 1.0 e 2.0. Desde 2007 seu patrocinador exclusivo é o Instituto Itaú Cultural e sua versão 3.0 possui versões em inglês e espanhol, além do português. (Fonte: <http://www.bibliivre.ufrj.br>)

Open Marcopolo – sistema mantido pela Universidad Nacional de Entre Rios, na qual abriu o seu código fonte a partir de uma junta de bibliotecários. Seu sistema de banco de dados é CDS/ISIS. (Fonte: <http://marcopolo.uner.edu.ar/index.htm>)

ABCD (Administração de Bibliotecas e Centros de Documentação) – sistema desenvolvido, promovido e coordenado pela BIREME com o apoio da VLIR que conta com a colaboração de diversas instituições e países. Contempla todas as funcionalidades dos serviços de uma biblioteca. É uma aplicação Web, código aberto, multilíngue de gestão de acervos. (Fonte: <http://www.control.com.br/sistema-abcd>)

Em seguida, no Quadro 4, é demonstrado a análise de diferentes Sistemas de Bibliotecas (softwares proprietários), já analisados pelo pesquisador em diferentes períodos com suas reais diferenças, claramente percebidas em pontos estratégicos e consideradas relevantes do ponto de vista gerencial, que são:

- ✓ Integração com os outros sistemas da Instituição – O ORTODOCS não disponibiliza esse recurso, o que ajudaria bastante na busca de informações sobre usuários e financeiro, os demais se conectam com todos os sistemas avaliados;
- ✓ Emissão de relatórios – Apesar da proposta do ORTODOCS prever a emissão de relatórios, a execução desse recurso é extremamente limitada, deixando a UFPB refém das prioridades dos analistas da Potiron, assim como o da RM, que precisa ser enviado para empresa em Minas Gerais. Já o SIGAA e o PERGAMUM já disponibilizam alguns relatórios, técnicos e gerenciais em tempo real, que são de extrema importância nas tomadas de decisão;
- ✓ Suporte residente – O sistema ORTODOCS, não disponibiliza suporte técnico residente, as demandas são informadas por email e enviadas ao laboratório que tem sede em Campinas – SP, acontecendo o

mesmo com o RM, com sede em Minas Gerais. Contudo, os demais sistemas têm suas demandas operacionais atendidas in loco pela equipe de Tecnologia da Instituição;

- ✓ Custo com renovação – Como o ORTODOCS fez parte de um contrato celebrado entre UFPB e Potiron, tinha um custo operacional anual para a Instituição. O mesmo ocorre com o sistema RM-SISTEMAS. Os demais sistemas possuem um termo de cooperação que prevê a implantação e transferência de tecnologia dos sistemas e possui um custo fixo que após o término da cooperação técnica a Instituição fica com autonomia na manutenção e desenvolvimento desses sistemas;
- ✓ Atualização de versões com mudanças sugeridas - Partindo do pressuposto que um sistema nunca está completo, surge a necessidade de ajustes periódicos no sentido de aprimorar e melhorar a capacidade do sistema. O SIGAA e o PERGAMUM permitem essas mudanças com maior flexibilidade, entretanto o sistema ORTODOCS não permitia e o RM, apenas quando a funcionalidade necessária é aceita por todas as outras Instituições que possuíam o Sistema, na época.

O quadro 4 , foi elaborado através do conhecimento e avaliação do pesquisador na utilização dos softwares relacionados, a seguir:

Quadro 4 – Análise de softwares proprietários

	ORTODOCS (2010-2012)	SIGAA (2013)	PERGAMUM (2006-2008)	RM- SISTEMAS (2008-2010)
INTEGRAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS (acadêmico / financeiro)	NÃO	SIM	SIM	SIM
EMIÇÃO DE RELATÓRIOS	NÃO	SIM	SIM	NÃO
SUPORTE RESIDENTE	NÃO	SIM	SIM	NÃO
CUSTO COM RENOVAÇÃO ANUAL	SIM	NÃO	NÃO	SIM

ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES COM MUDANÇAS SUGERIDAS	NÃO	SIM	SIM	SIM'
--	-----	-----	-----	------

Fonte: elaborado pelo autor

Com a análise desses quadros, verifica-se que a integração das informações, dos processos, das tomadas de decisão e das pessoas envolvidas, são palavras-chave para o funcionamento gerencial de qualquer SI, principalmente dos que busquem atender a necessidade de informações “útil” de seus usuários.

2.7 SERVIÇO DE REFERÊNCIA

A Universidade enquanto geradora de conhecimentos tem na biblioteca universitária suporte para preservação, organização e disseminação da informação, e de forma geral, essa biblioteca acaba reunindo várias funções, características e atribuições que tornam o bibliotecário de referência o profissional que mantém o contato mais próximo com seus usuários. Portanto, a competência profissional desse bibliotecário de referência, tem que existir desde o domínio das fontes de informações (materiais ou virtuais), até e principalmente, através das habilidades de comunicação com o usuário. O bibliotecário de referência é então, segundo Rasche (2005), um perito, onde suas atividades devem reunir diferentes técnicas e conhecimentos, exigindo assim determinadas competências, já que, ele atende diferentes fins e perfis de usuários.

O surgimento do termo serviço de referência, segundo Almeida Junior (2003, p.45) se dá cronologicamente a partir de:

1876: Primeira Conferência da ALA- American Library Association, Sweet Green apresenta a primeira proposta para o estabelecimento de um serviço de referência formalizado nas bibliotecas (embora não use o termo serviço de referência); 1883: Acontece a primeira exposição de um bibliotecário em tempo integral para atender o Serviço de referência (SR) da Boston Public Library; 1891: Aparece, pela primeira vez, o termo ‘reference work’ (serviço de referência, como traduzido para o português) no índice da Library Journal (revista tradicional da área de Biblioteconomia publicada até hoje). Nessa época surge o SR com a ideia que dela temos hoje.

E, tal serviço, foi criado a partir da necessidade de se aproximar o leitor do acervo, motivando assim, uma maior adaptação do usuário com o conjunto de informações armazenadas na biblioteca. Diante disso, o serviço de referência se

consolida, segundo Cunha (2010, p.14) “[...] em torno das necessidades e características associadas à impressão em papel, se tornando o principal ponto de contato para os estudiosos pedirem ajuda no exercício da sua pesquisa entre os acervos da biblioteca [...]”. É um serviço que consiste no processo de comunicação que é estabelecido por dois personagens: o bibliotecário e o usuário, e que tem como objetivo, sanar a necessidade informacional do “consulente”. (GROGAN, 2007)

Portanto, o trabalho de tornar a informação disponível, é construído por meio da interação entre todos os profissionais e consulentes que convivem no espaço da biblioteca universitária, o que nos leva a afirmar que, toda assistência, realizada presencialmente nessas instituições, constitui o serviço de referência concebível de forma tradicional, termo este, bem apropriado quando denominado por alguns de: “o cartão de visita da biblioteca”. (SIQUEIRA, 2010, p.117).

Contudo, segundo Mangas (2007), o sucesso de um serviço de referência depende das competências técnicas e das qualidades humanas do bibliotecário responsável por esse serviço, já que, nos últimos anos, as bibliotecas em geral, e os serviços de referência em particular, têm-se confrontado com novos desafios como: as novas técnicas de gestão, apoiadas na prioridade ao cliente, e o impacto das novas tecnologias de informação, Internet e da explosão documental daí decorrentes.

Mangas (2007, p.8), afirma ainda, que: “serviço de referência é todo aquele serviço que na biblioteca esta incumbido de responder, informar e orientar o utilizador nas suas dúvidas e pesquisas” e, estabelece ainda, algumas funções que devem ser seguidas no serviço de referência como se verifica no Quadro 5, a seguir:

Quadro 5 – Funções do serviço de referência

Funções do Serviço de Referência	Descrição
Acolher	Receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores. É o serviço por excelência que faz a ponte entre o bibliotecário e a comunidade a quem serve. Cabe ao Bibliotecário de referência desempenhar o papel de relações públicas da biblioteca.
Informar	Resolver as perguntas e as pesquisas dos usuários.

Formar	Ensinar/treinar os usuários na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca.
Orientar	É pensada em dois níveis: - orientação dentro do espaço físico da biblioteca, consulta ao acervo; - encaminhamento do usuário para os serviços que melhor possam responder suas necessidades (obra, fonte ou recurso de informação)

Fonte: adaptado de Mangas (2007, p.3)

A finalidade, portanto, do profissional da informação (Bibliotecário), é proporcionar o acesso à informação por meio do processo de mediação, em que, as novas tecnologias, se constituam em ferramentas necessárias, para o efetivo êxito de todas as atividades desenvolvidas nas instituições.

Uma das origens do conceito de mediação (ou intermediação) está no desenvolvimento das tecnologias da informação que permitem orientar de forma diferenciada os serviços [...] capacitação dos usuários na utilização dos recursos informatizados (consulta de catálogos em linha, a base de dados, mecanismos de busca), auxílio na orientação dos serviços, criação de novos produtos, aplicação de marketing, monitoramento da informação [...]. (ACCART, 2012, p.15)

Ou seja, este serviço não se restringe a funções unicamente de relação direta e pessoal com o usuário, e sim, vai além e agregam as tarefas que o bibliotecário realiza nos bastidores da informação como a seleção e organização do acervo. Para Alves e Vidotti (2006, p.1), o serviço de referência “é uma projeção da união e harmonia de todos os setores, serviços e pessoas existentes na biblioteca, para garantir informações que atendam as necessidades informacionais dos usuários [...]”. Trata-se então, de um trabalho que se encontra integrado aos demais setores, serviços e processos da biblioteca.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

O tipo de pesquisa utilizado é a descritiva, qualitativa, que segundo Calder (1977) proporciona um conhecimento mais profundo e objetivo do cliente.

Para Barbour (2009), a pesquisa qualitativa parte da ideia de que os métodos e a teoria devem ser adequados àquilo que se estuda [...] e os pesquisadores, em si, são uma parte importante do processo de pesquisa, seja em termos de sua própria presença pessoal na condição de pesquisadores, seja em termos de suas experiências no campo e com a capacidade de reflexão que trazem ao todo, como membros do campo que se está estudando. O método qualitativo ajudará aos pesquisadores na análise em profundidade dos objetos de interesse. Ela pode ser caracterizada, portanto, como a “tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamento.” (RICHARDSON, 1999, p.90)

Quanto aos procedimentos, a pesquisa constitui-se como **Estudo de Caso**, já que o SI da Biblioteca Central da UFPB, é o foco da averiguação, onde será desenvolvida a análise do fluxo informacional.

O Estudo de Caso pode ser definido como um problema que reproduz os questionamentos, as incertezas e as possibilidades de um contexto empresarial que dispara a necessidade de uma tomada de decisão e segundo Yin (2010, p.39):

[...] o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno atual dentro de seu contexto de vida real, onde as fronteiras entre fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre fenômeno e o contexto não são claramente evidentes.

Na pesquisa aqui apresentada teremos como fontes de investigação os próprios gestores da informação (bibliotecários) da BC, assim como o analista de informação da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, que produziram os dados necessários para a investigação aqui proposta e defendida.

Muller (2007, p.49) esclarece ainda, que uma das vantagens do Estudo de Caso é que as evidências podem ser coletadas mediante várias técnicas, como: observação, observação participante, entrevistas, questionários, pesquisa documental, pesquisa etnográfica e o **grupo focal**, sendo este último, utilizado nessa pesquisa.

3.2 CAMPO DE ESTUDO

O campo de estudo da pesquisa aqui abordada, é a Biblioteca Central da UFPB, especificamente o setor de referência da unidade, setor esse, que está diretamente ligado ao auxílio do usuário em sua pesquisa ou busca informacional, onde é gerado grande parte da informação estratégica necessária para tomada de decisão dos gestores da biblioteca.

3.2.1 Biblioteca Central da UFPB

A criação da Biblioteca Central teve início em 1961 no Regimento da UFPB, contudo, só a partir de 11 de agosto de 1967 que surgiram os primeiros passos para sua criação efetiva. Na época, a UFPB deu um passo decisivo para a implantação da biblioteca Central Universitária, estabelecendo como obras prioritárias a construção do prédio, desde a primeira etapa de edificação do campus de João Pessoa.

A primeira proposta de Estruturação da Biblioteca Central foi elaborada pelo Professor universitário e Bibliotecário Edson Nery da Fonseca, o projeto foi intitulado como "Teoria da Biblioteca Central". A construção foi iniciada, mas não foi concluída. Foi instalada provisoriamente numa pequena sala do Instituto de Matemática, passando para a Biblioteca da Escola de Engenharia e posteriormente transferida para o prédio da antiga faculdade de educação e por fim para um edifício anexo ao da reitoria.

No final de 1976 teve início todo o processo de estruturação e implantação da Biblioteca Central, a partir da junção do acervo das treze Bibliotecas Setoriais. Partindo então para a contratação de Bibliotecários, atualização do acervo de livros e periódicos, elaboração e aprovação do regulamento do Sistema de Bibliotecas, criação de novos serviços, automação dos técnicos, entre outros, culminando com a construção do prédio definitivo da Biblioteca Central com uma área construída de

8.500m². Em 1980 o regulamento do Sistema de Bibliotecas foi aprovado pelo Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE).

A Biblioteca Central é formada pela Diretoria, Vice-Diretoria, Secretaria Administrativa, Setor de Contabilidade e por 3 (três) Divisões, que subdividem-se em 11 (onze) Seções. Sua missão é dar suporte informacional aos programas de ensino, pesquisa e extensão da UFPB. E ela conta hoje com um acervo aproximado de 400.000 (quatrocentos mil) exemplares.

3.2.2 Setor de Referência da BC

O Setor de Referência da BC faz parte da Divisão de Serviço ao Usuário e tem como atribuições segundo o Regimento da Biblioteca Central: (UNIVERSIDADE, 2009)

- a) orientar os usuários na utilização dos produtos e serviços da Central, servindo de parâmetro para o SIBI/UFPB;
- b) elaborar normas gerais e rotinas específicas para execução do serviço de referência;
- c) colaborar com a Seção de Seleção e com a Seção de Intercâmbio na seleção do material a ser adquirido por compra, permuta ou doação, especificamente em relação às obras de referência;
- d) promover a publicidade das coleções e dos serviços prestados pela Biblioteca Central e SIBI/UFPB;
- e) agendar, programar e coordenar exposições, audições e conferências promovidas pelo SIBI/UFPB e apoiar a eventos externos;
- f) fornecer informações pertinentes às bibliotecas do SIBI/UFPB e de pesquisas acadêmicas;
- g) organização e atualização dos quadros de avisos da Biblioteca Central;
- h) agendar, recepcionar e executar visitas dirigidas/orientadas à usuários e visitantes externos.
- i) agendar e coordenar o uso das salas de estudo em grupo / seminários;
- j) realizar estatísticas e gerar relatório de uso da coleção e serviços da seção, e executar outros serviços pertinentes à seção;

3.2.3 Sistemas de Informação da BC

Durante a realização dessa pesquisa, a Biblioteca Central assim como todo o Sistema de Bibliotecas da UFPB, passou por uma reestruturação e, portanto,

implantação de um novo sistema de bibliotecas. O sistema ORTODOCS, que foi utilizado até maio de 2013, não atendia mais as demandas informacionais necessárias para o gerenciamento das Bibliotecas, abrindo então, caminho para a implantação do Sistema SIGAA, módulo biblioteca, para dar continuidade ao atendimento dos usuários da Instituição. Portanto, durante o desenvolvimento desse trabalho, abordaremos os dois sistemas como objetos de avaliação para nossa pesquisa. No quadro 6, temporalizamos os anos de utilização dos sistemas ORTODOCS e SIGAA aqui avaliados:

Quadro 6 - Período dos Sistemas de Informação
BC-UFPB

2000 – 2012	2013
Sistema ORTODOCS	Maio – Implantação do Sistema SIGAA na Biblioteca Central

Fonte: elaborado pelo autor

O Sistema de Informação ORTODOCS – é um sistema de gerenciamento de bibliotecas de propriedade da Empresa Potiron Informática, com sede na cidade de São Paulo e laboratório tecnológico em Campinas-SP. A Potiron é a empresa responsável pela criação e desenvolvimento do software para automação de bibliotecas ORTODOCS, que é um sistema para informatização de bibliotecas individuais ou interligadas em redes, com todas as suas atividades integradas: catalogação segundo o padrão AACR2 para todos os tipos de materiais; controle patrimonial, de circulação e de periódicos, **pesquisa bibliográfica**, aquisição de materiais, importação e exportação de dados e geração de relatórios, utilizando o *software* ReportSmith, tornando possível as saídas de dados impressas de acordo com as peculiaridades e necessidades de cada biblioteca. A biblioteca Central foi detentora da licença de uso do software ORTODOCS, de acordo com o contrato de nº 01/2007 firmado entre a Universidade Federal da Paraíba e a Potiron Informática, que viabilizava o tratamento técnico das obras adquiridas, bem como sua disponibilização para uso da comunidade acadêmica prioritariamente, através de empréstimos, consultas e manuseio de material informacional de propriedade da UFPB.

O ORTODOCS foi adquirido em meados do ano de 2000, com a finalidade prioritária de automatizar todas as operações, processos e atividades rotineiras da unidade e à época, de acordo com os participantes do grupo focal, foi uma decisão acertada e ousada da gestão da BC. E apesar de uma breve interrupção legal por conta da impossibilidade de se prorrogar o contrato por mais de cinco anos, por conta da exclusividade do produto oferecido pela Potiron, foi possível a elaboração de um novo contrato em março de 2007 com o nº 01/2007 e assim o sistema foi mantido até o primeiro semestre de 2013.

Basicamente a estrutura do sistema consistia em dois módulos: circulação e processos técnicos e sua implantação foi escalonada, primeiro foi implementado os processos técnicos e por fim, a circulação, ambos demandaram esforços conjuntos da BC e do antigo Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI para que o desafio fosse exitoso. Em termos práticos, o processo técnico é o responsável direto pelo tratamento da obra: classificação, catalogação e inserção na base de dados. Já a circulação, uma vez estando disponibilizado o acervo via sistema, se responsabiliza pelo fluxo de cadastro dos usuários e empréstimo das obras. Vale ressaltar, que a implantação do sistema provocou a racionalização dos processos, e com isso as informações puderam ser geridas e disponibilizadas com maior eficiência e eficácia.

O Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas – SIGAA surge depois da não renovação de contrato da BC/UFPB com a Potiron, detentora da licença do ORTODOCS. A implantação desse novo sistema buscou atender os usuários da Biblioteca sem causar nenhum prejuízo aos mesmos. E, como a UFPB, já havia em 29 de outubro de 2011, formalizado um Termo de Cooperação com a UFRN, com o objetivo de promover a implantação de um novo sistema integrado de gestão acadêmica, administrativa e de recursos humanos, mediante assessoria técnica prestada pela UFRN (criadora do sistema SIGAA), se iniciou então, o estudo de ativação dessa implantação o mais rápido possível. Contudo, devido às greves e demais entraves burocráticos, a implantação do novo sistema só pôde efetivamente acontecer, em maio de 2013 na Biblioteca Central da UFPB.

As informações disponibilizadas pelo sistema SIGAA vão desde a vida acadêmica do aluno, produção intelectual dos professores, até a mais recente mutação de acervo da biblioteca efetuada pela Instituição. O módulo do SIGAA

compreende os processos de: aquisição (controle patrimonial/aquisição de materiais), processamento técnico (catalogação segundo o padrão AACR2 para todos os tipos de materiais), circulação (empréstimo, devolução e renovação de materiais), **pesquisa bibliográfica**, e a geração de relatórios, o que torna possível, as saídas de dados impressos indispensáveis para o correto registro das obras adquiridas.

3.3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS DE COLETA DOS DADOS

O ponto inicial da pesquisa se deu através do **mapeamento de processo** do setor de referência da Biblioteca Central, elaborado com a colaboração da bibliotecária gestora do setor em maio de 2012. Esse mapeamento foi feito com a utilização da ferramenta do BIZAGGI – ferramenta utilizada para criação de fluxogramas, mapas mentais e diagramas em geral que permite aos usuários organizarem graficamente vários processos e as relações existentes em cada etapa, facilitando a visualização de um processo como um todo, identificando os problemas e apontando a solução para eles. Com a utilização dessa ferramenta, se pode conhecer melhor o funcionamento do sistema da biblioteca, como ocorre o gerenciamento da informação pelos gestores responsáveis, e o uso das informações geradas.

O mapeamento de processos de uma organização é segundo Maranhão e Macieira (2009)

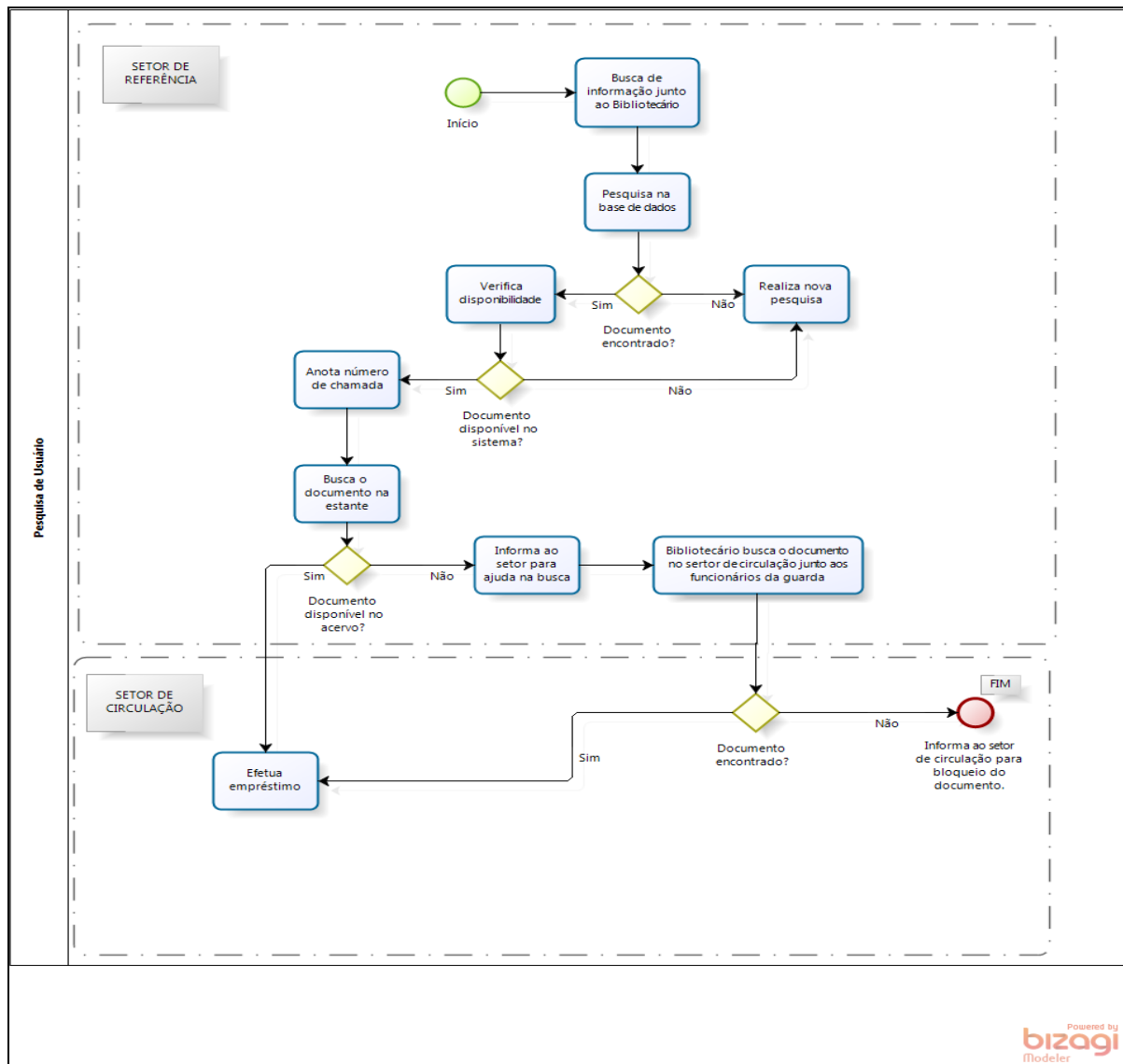
o conhecimento e a análise dos processos e seu relacionamento com os dados, estruturados em uma visão *top down* até um nível que permita sua perfeita compreensão e obtenção satisfatória dos produtos e serviços, objetivos e resultados dos processos.

O mapa de processos elenca, portanto, as causas e condições que vêm em sequência para transformar as entradas em resultados, são as fontes de coleta de dados. Ele delimita as fronteiras onde o processo começa e termina, demonstrando o que é necessário fornecer e quem são os clientes. Permite detectar falhas e oportunidades de melhoria e destacar as tarefas críticas, eliminando as que não agregam valor ou são duplicadas. O principal benefício obtido pelo mapeamento, na visão de Mello et al (2002), é o surgimento de uma visão detalhada e do entendimento de um processo compartilhado por todos os envolvidos.

Como resultado do mapeamento de processos se obteve fluxos de informação que identificam o caminho de simplificação dos processos, como se pode observar nas figuras (3, 8 e 9). É necessário esclarecer, portanto, que esses dados foram coletados em 2012, na época em que o sistema utilizado na Biblioteca Central ainda era o ORTODOCS, mas como será avaliado abaixo, apenas nos fluxos de relatórios se obteve mudanças com a implantação do SIGAA.

Na figura 4, analisa-se os primeiros processos de busca do setor de referência, que é a busca do usuário por informação ao bibliotecário de referência; pesquisa na base de dados (autor, título ou assunto), que, ao identificar o documento, verifica-se sua disponibilidade; anota o número de chamada (localização do documento); busca o documento na estante, que, ao encontrar, realiza o empréstimo no setor de circulação ou apenas consulta o documento, contudo, quando não encontra o documento, o usuário informa ao setor de referência para buscar ajuda para localização, e nesse caso, o bibliotecário do setor busca o documento no setor de circulação junto aos funcionários da guarda, e ao localizar o documento, entrega ao aluno, e caso não, o setor de referência informa e solicita ao setor de circulação, o bloqueio do documento junto ao sistema, o tornando então indisponível.

Figura 5 – Fluxo de Informação do processo de busca de documentos



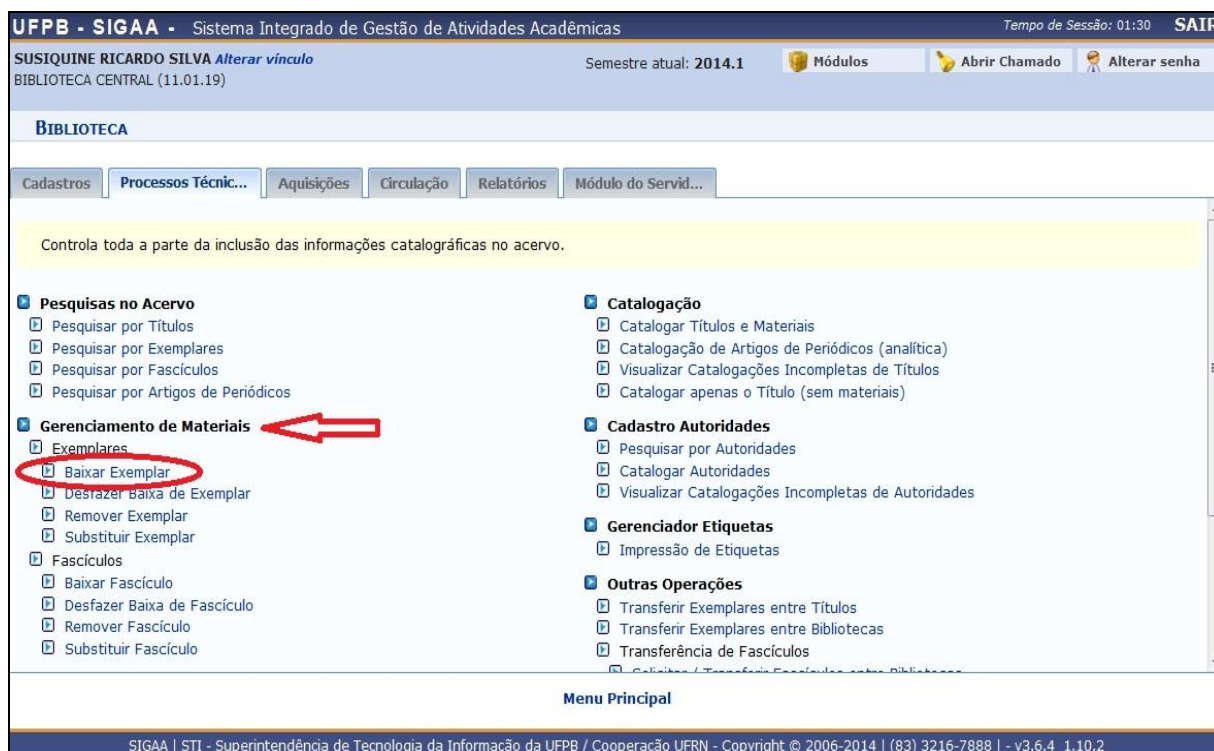
Fonte: autor com utilização da ferramenta BIZAGI

Contudo, identificamos com a realização do grupo focal, que esses processos não são seguidos, principalmente porque os usuários, nem sempre consultam os bibliotecários para pesquisa, nem tão pouco quando não encontram o documento retornam aos mesmos para pedir ajuda. Dificultando assim, o bloqueio do documento não encontrado no sistema. Verifica-se também com a reunião do grupo, que, raramente, o setor de referência informa ao setor de circulação a indisponibilidade do documento como deveria e que não existe um formato para que essa informação ocorra regularmente, em nenhum dos sistemas avaliados, nem o ORTODOCS, nem tão pouco o SIGAA. Portanto, nesse caso, não é o sistema que

não possui a funcionalidade de não ter como bloquear ou dar baixa no registro do livro não encontrando, e sim, a falta de comunicação entre os setores.

Como pode ser verificado nas figuras 5 e 6 a seguir referente ao sistema SIGAA, por exemplo, é possível, dentro da aba do processamento técnico, no link de gerenciamento de materiais, dar baixa (inclusive temporária) no registro dos livros não encontrado no acervo, tornando-o, indisponível no sistema e evitando a divulgação de informação errônea na pesquisa de títulos do sistema.

Figura 6 – Gerenciamento de Materiais



Fonte: site do sistema SIGAA/UFPPB -

<https://sistemas.ufpb.br/sigaa/biblioteca/index.jsf>

Como pode ser verificado na figura 5, o sistema permite a baixa do registro (código de barras) do exemplar no sistema, só que apenas na aba que nos remete ao processamento técnico o que significa, que apenas os bibliotecários desse setor é que poderão, desde que informados, indisponibilizar qualquer documento no sistema. Por tanto, se faz necessário e urgente, segundo análise dos participantes do grupo focal, que se possa estabelecer uma forma ou meio de comunicação com esse setor, sempre que, seja evidenciada uma demanda de livro não encontrado no acervo, para o bibliotecário responsável pelo setor indisponibilizar o exemplar no sistema.

Na figura 6 inclusive, pode-se identificar que na caixa de situação do exemplar é possível não só dar baixa do exemplar no sistema, como identificar que ele está danificado, que foi desbastado (saiu da circulação do acervo), está em processo de encadernação ou restauração, está emprestado, ou indisponível para empréstimo, perdido (sendo procurado ainda pelos funcionários da biblioteca), ou em processamento técnico, acontece com os livros que precisam mudar etiquetas ou ainda estão em fase de cadastro.

Figura 7 – Baixa de registro no sistema SIGAA

UFPB - SIGAA - Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas

SUSIQUINE RICARDO SILVA Alterar vínculo

BIBLIOTECA CENTRAL (11.01.19)

Semestre atual: 2014.1

Módulos

Abrir Chamado

Alterar senha

BIBLIOTECA > PESQUISA DE EXEMPLARES

Nesta página é possível realizar uma busca direta dos exemplares no acervo do sistema de bibliotecas.
Observação: Exemplares mostrados em **vermelho** estão baixados do acervo.

ENTRE COM OS PARÂMETROS DA BUSCA

☐ Código de Barras:

☐ Biblioteca:

☐ Coleção:

☐ Tipo Material:

☐ Forma de Documento:

☐ Status do Exemplar:

☒ Situação do Exemplar:

Data de criação do exemplar:

BAIXADO

Danificado

Desbastado

Desconhecido

Disponível

Empréstado

Encadernação

Fora de Empréstimo

Perdido

Processo Técnico

Restauração

SIGAA | STI - Superintendência de Tecnologia da Informação

Operação UFRN - Copyright © 2006-2014 | (83) 3216-7888 | - v3.6.4_1.10.2

Fonte: site do sistema SIGAA/UFPB -

<https://sistemas.ufpb.br/sigaa/biblioteca/index.jsf>

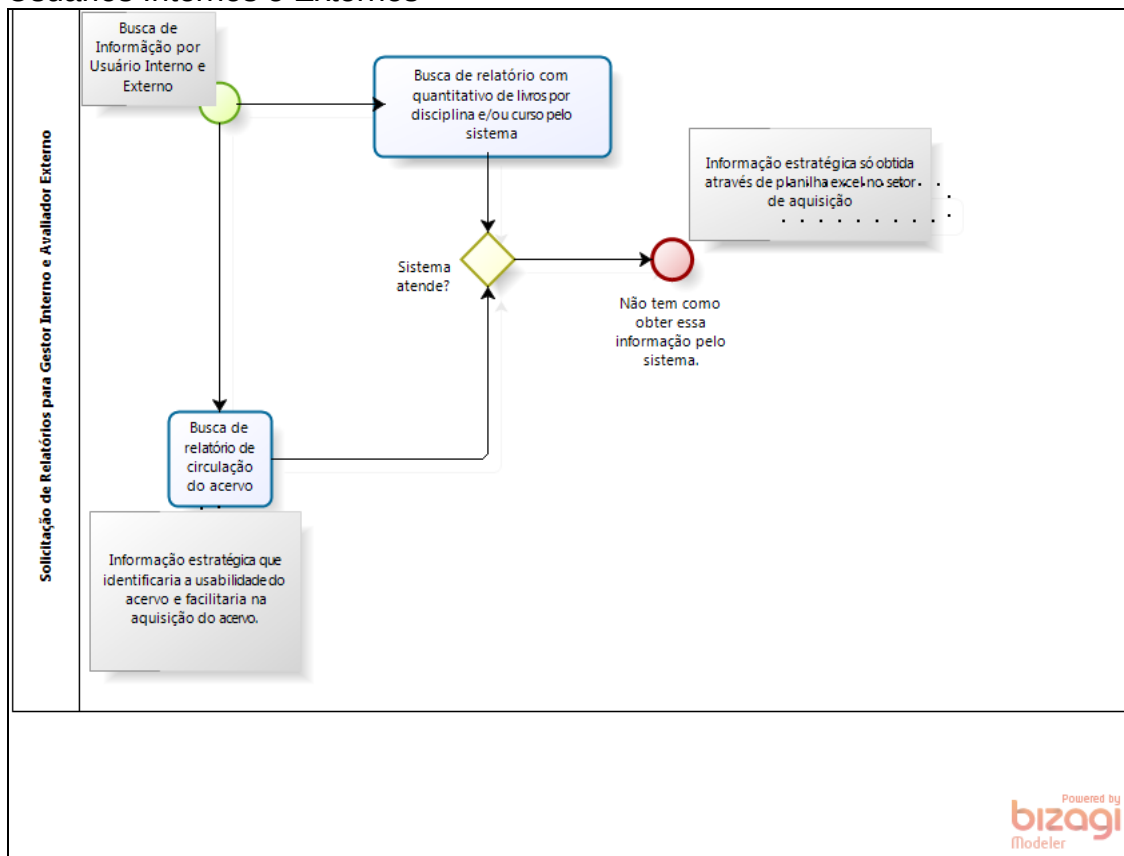
Na figura 7, verifica-se o processo para busca de relatórios no sistema de informação da biblioteca: relatórios com o quantitativo de livros por disciplina e/ou curso (solicitados geralmente pelas coordenações de curso e avaliadores do MEC) não atendido pelo sistema ORTODOCS, mas obtida através do setor de aquisição em planilhas do Excel atualizadas manualmente, que infelizmente não identificam todas as informações necessárias a essas solicitações específicas, esses relatórios fornecem apenas, a quantidade de livros comprados por curso e valores, sem nenhum detalhamento maior. O mesmo ocorre com a busca de relatório de empréstimo e renovação de livros ou de determinado título por período, que ajudaria na identificação dos livros que são mais requisitados pelos usuários e possuem

poucos exemplares, justificando assim, uma maior necessidade de compras de determinado título, também não é atendido pelo sistema ORTODOCS.

No sistema SIGAA, conseguimos obter o relatório de quantitativo de livros mais consultados (verificação de usabilidade), entretanto, ainda não existe a possibilidade de se obter o relatório de livros por disciplina e/ou curso, necessário para verificação de títulos adquiridos por determinado curso ou departamento. Entretanto, de acordo com a análise dos participantes do grupo focal, essa possibilidade pode ocorrer desde que haja o cadastro dessas informações solicitadas no sistema.

Com a realização do grupo focal, verificou-se que, para que esses relatórios sejam produzidos, é preciso que o sistema seja alimentado com as informações necessárias e atualizado do setor de aquisição, e mais, que exista uma ferramenta de gerador de relatórios que possa ser modificada e adequada pelo gestor responsável em obter essas informações, dentro da própria Biblioteca.

Figura 8 – Fluxo de informação do processo de emissão de Relatórios para Usuários Internos e Externos

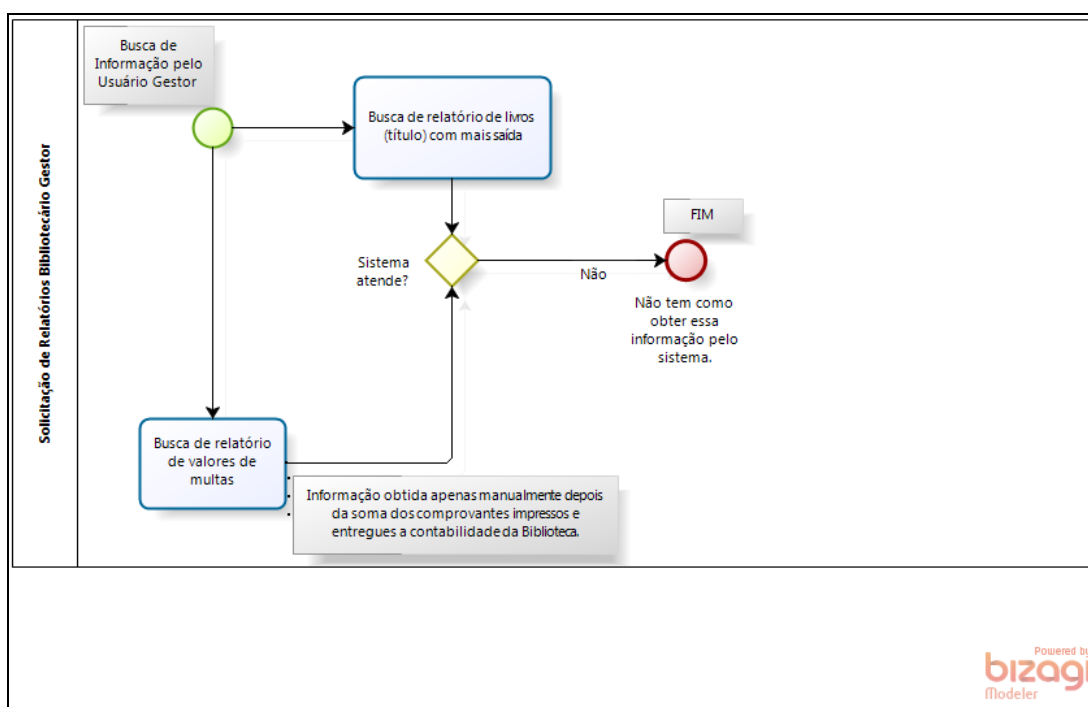


Fonte: autor com utilização da ferramenta BIZAGI

A figura 8, retrata o fluxo dos processos de busca de relatórios necessários e solicitados pelo gestor interno da biblioteca, como por exemplo: a busca de relatórios de livros (títulos) com mais saída ou utilização pelo usuário, e o relatório de multas adquiridas, por dia, mês ou ano, cadastradas no sistema, que não eram atendidos na época pelo sistema do ORTODOCS, mas é atualmente realizado pelo sistema SIGAA.

Na época do sistema ORTODOCS, o controle dos valores de multa era feito através da soma dos comprovantes impressos pelo sistema, contudo, quando havia qualquer problema na impressão dos recibos (comprovantes) de multa, não existia nenhum outro processo ou controle para contabilizar a multa que foi dada baixa no sistema. A partir da implantação do SIGAA, o sistema disponibiliza os relatórios de **controle de caixa** (figura 9), que permite maior controle do setor de Contabilidade sobre as multas de usuários, com relatórios de: pagamentos recebidos por período, pagamentos a receber por período, e as multas estornadas (abonadas) por período, relatórios esses que podem ser sintéticos ou analíticos. Quanto ao relatório de títulos com maior saída, o sistema atual emite, contudo, segundo relatado durante a reunião do grupo focal, é necessário ainda, algumas alterações no formato.

Figura 9 - Fluxo de informação do processo de relatórios para Gestor Interno



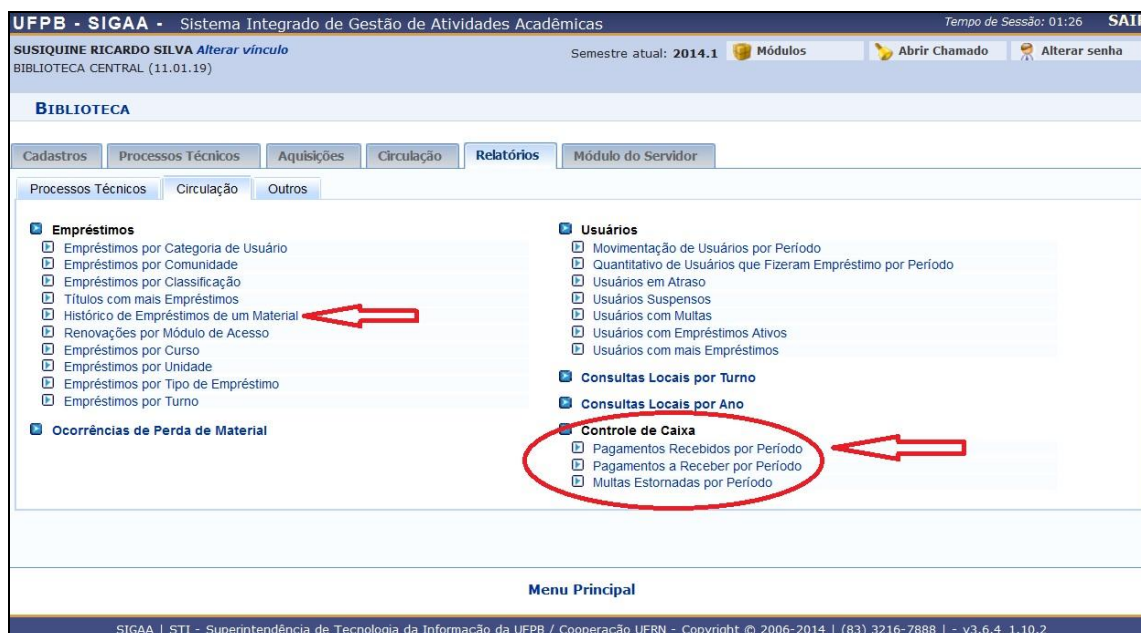
Fonte: autor com utilização da ferramenta BIZAGI

Na figura 9, demonstra-se o link do sistema SIGAA-UFPB, que permite o acesso aos relatórios de busca de multas e de usabilidade dos livros por registro, não acessível anteriormente pelo sistema ORTODOCS.

Como identificado na reunião do Grupo Focal, através de discussão entre os participantes pesquisados, esses relatórios emitidos pelo SIGAA, ainda precisam ser avaliados, já que, não atendem ainda todas as necessidades informacionais do gestor de informação, como: o relatório de quantitativo de livros por disciplina e/ou curso, nem tão pouco relatórios de orçamento de aquisição de acervo.

Entretanto, o sistema SIGAA, permite atualmente, o acesso a relatórios de movimentação de usuários, que extrai informações sobre: o número de usuários cadastrados no sistema, de usuários sem vínculo, novos usuários, inclusive por categorias (aluno de graduação, de pós-graduação, docentes, funcionário técnico administrativo), quantidade de empréstimo por usuário, empréstimos ativos por usuário, usuários em atraso, suspensos, com multas, possibilitando assim ao gestor, adquirir maior conhecimento sobre seu usuário. Informações essas, que não eram obtidas com o sistema ORTODOCS.

Figura 10 – Relatórios no sistema SIGAA-UFPB



Fonte: site do sistema SIGAA/UFPB -

<https://sistemas.ufpb.br/sigaa/biblioteca/index.jsf>

3.3.1 Aplicação do Método Grupo Focal

Durante o desenvolvimento dessa pesquisa, foi utilizada a técnica do Grupo Focal, que, na área de Ciência de Informação, mais especificamente, nas unidades de informação, pode ser empregado em: estudos de usuários, em avaliações de produtos, serviços ou processos e em avaliações de satisfações dos clientes.

O método do Grupo Focal é um método de produção de dados qualitativos, que demonstra um foco intenso nas questões práticas de amostragem, desenho e análise de dados, e em como produzi-los. Para Barbour (2009), qualquer discussão de grupo pode ser chamada de um Grupo Focal, desde que o pesquisador esteja ativamente atento e encorajando as interações do grupo, e onde os participantes conversem entre si, em vez de somente interagir com o pesquisador ou moderador. Esse método emergiu nos anos de 1940, quando foram inicialmente utilizados por Paul Lazarsfeld, Robert Merton e colegas da Agência de Pesquisa Social Aplicada da Universidade da Columbia para testar as reações as propagandas e transmissões de rádio durante a Segunda Guerra Mundial, onde eles reconheceram que as entrevistas em grupo podem produzir um conjunto mais ampliado de respostas e extrair detalhes adicionais.

A vantagem do Grupo Focal sobre outras técnicas é que uma nova ideia gerada por algum dos participantes pode ser imediatamente testada a partir da reação dos outros participantes, onde todo o grupo acaba emitindo uma opinião a respeito, ganhando-se assim tempo no projeto de novos produtos e serviços, atendendo as expectativas de usuários reais.

O Grupo Focal nos traz as reais causas e consequências que o funcionamento ou não do fluxo de informação provoca no sistema, repercutindo assim, no desenvolvimento das atividades do setor de referência da biblioteca. A participação de Gestores, portanto, é de fundamental importância para a verificação das reais necessidades que o fluxo de informação tem dentro do funcionamento do sistema de informação, principalmente para a geração das informações estratégicas necessárias para o setor.

Pelo exposto, esta técnica é adequada ao propósito da pesquisa, pois permite atingir os objetivos de verificar o uso da informação produzida pelos gestores do SI

da biblioteca, e permitir em equipe, avaliar os processos de gestão da informação com base no uso da informação produzida pelo sistema, fornecendo assim, dados sobre a utilização do sistema de informação e possibilitando registrar opiniões sobre possíveis melhorias.

3.4 DELIMITAÇÃO DO UNIVERSO

O universo da pesquisa é a Biblioteca Central da UFPB, seus funcionários e usuários gestores. A amostra foi de sete participantes: seis Gestores de Informação (Bibliotecários), que trabalham diretamente no Setor de Referência da biblioteca e setores correlatos e essenciais para o desenvolvimento das atividades do setor como: processamento técnico e circulação; e um Analista de Informação, gestor da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI da Instituição. Para Barbour (2009), seis a dez participantes é um número suficiente para promover uma discussão agregadora, onde as ideias e interações tendem a contribuir para obtenção de informações relevantes, enquanto, acima de dez, fica mais difícil de gerenciar quanto ao foco da discussão e a distribuição do tempo disponível para a participação efetiva de todos.

Os participantes foram escolhidos por terem vivência com os temas a serem discutidos de tal modo que sua participação trouxesse elementos ancorados em suas experiências cotidianas com a utilização dos SI aqui avaliados. Diante desse aspecto, Almeida (2005, p.70), esclarece que o Grupo Focal deve ser “a reunião de um pequeno grupo relativamente homogêneo de indivíduos que compartilhem conhecimentos, experiências ou características” [...]. A identificação desses participantes se deu de forma a preservar seus nomes e funções, com a identificação feita por etiquetas com os nomes PARTICIPANTE, 1, 2 e assim por diante. O mesmo se deu com os transcritores, que foram escolhidos por se identificarem com o tema da pesquisa e possuírem conhecimento técnico de como registrar as falas dos participantes sem qualquer tipo de comprometimento ético com a pesquisa.

Antes da reunião do grupo focal, foram feitas duas reuniões para planejamento sobre o que iria ser discutido e quais os reais objetivos da pesquisa, onde foi repassado para todos, principalmente, a importância e os benefícios ou não da aplicação correta da ética durante todo o percurso do grupo focal.

A primeira reunião foi com o orientador no dia nove de setembro, para análise e definição final dos temas e questões a serem discutidas no grupo de forma que atendessem as expectativas de resposta aos objetivos específicos da pesquisa, e a segunda, no dia doze de setembro com a equipe de apoio (filmador, transcritores e apoio técnico geral), para definição de filmagem e gravação, assim como, todo o processo de adequação do tempo com as questões a serem respondidas de forma a não prejudicar o andamento da discussão dos temas pelo grupo.

O grupo focal aconteceu no dia 24 de setembro de 2013, no horário de 9h as 11h, na sala da Pós 6 – PPGCI/CCSA e reuniu além dos gestores acima citados, mais quatro pessoas para registro e apoio do desenvolvimento do grupo (equipe técnica de suporte) e um moderador responsável pela discussão. A necessidade do convite ao analista de sistema surgiu ao se verificar que as análises dos temas a serem discutidos precisariam dos esclarecimentos por ele conhecidos e aqui posteriormente relatados na análise dos dados, já que, segundo Laudon e Laudon (2007, p.59) “o analista de sistemas são os principais elos entre os grupos de sistemas de informação e o restante da organização; sua tarefa é traduzir os problemas e as necessidades da empresa em requisitos de informações e sistemas”.

O tempo da discussão foi de duas horas, que, segundo Gatti (2005), para que a coleta de dados seja funcional, evitando o cansaço dos participantes e a manutenção do foco do problema é um tempo suficiente para uma boa análise. Já Meier e Kudlowicz (2003), sugerem que, para que o cansaço dos participantes e outras condições desconfortáveis não venham a interferir nos objetivos da discussão em prejuízo dos resultados, o tempo deve ser de uma a duas horas no máximo. O controle do tempo em duas horas, portanto, ajustado pelo moderador, contribuiu para que o andamento do grupo focal não fosse prejudicado, nem tão pouco atrapalhasse o desenvolvimento dos temas pelos participantes.

Cada participante tinha cinco minutos para resposta ao tema da ficha e mais cinco minutos, para debate em grupo das perguntas relacionadas, num total de dez minutos por tema, e como foram seis temas, as duas horas foram suficientes para atendimento aos objetivos buscados com a realização do grupo focal, mesmo porque, existiram temas que tomaram mais tempo de discussão do que outros. A

gravação do vídeo foi de duas horas, trinta e três minutos e vinte e seis segundos (2:33:26) e a do áudio foi de duas horas, trinta e dois minutos e trinta segundos (2:32:30), esses minutos a mais de gravações se deram porque a gravação se iniciou um pouco antes do início das discussões, para os esclarecimentos sobre a reunião aos participantes e finalizando alguns minutos após, para confraternização e agradecimento aos participantes.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Diferentemente de outras técnicas de reunião, o objetivo do grupo focal é a sinergia entre as pessoas e não o consenso, quanto mais ideias surgirem, melhor. Portanto, para tratamento dos dados coletados, foi necessário: a transcrição em forma de texto sobre a interação na discussão do grupo, reproduzida literalmente (total de quarenta e duas fichas transcritas em dez folhas); análise e leitura da gravação do debate do grupo com duração de duas horas (sete folhas transcritas, do vídeo, cinco folhas transcritas do áudio e três folhas obtidas das transcrições dos três transcritores da equipe técnica de suporte); criação de uma codificação de categorias provisórias para avaliação e análise do discurso dos participantes e do moderador, como forma de obter as respostas relacionadas aos objetivos propostos para a pesquisa (Quadros de 8 a 14).

Com a análise das respostas aos temas escritos pelos participantes e análise da gravação e filmagem do grupo focal, verificou-se a necessidade da criação de uma codificação de categorias que, segundo Barbour (2009, p.196) é uma:

Tabela ou sistema para organizar o conteúdo de transcrições em temas e subtemas. Pode consistir em uma lista de temas gerais com suas correspondentes subcategorias ou envolver representações em forma diagramática, mostrando relações mais complexas entre temas e códigos de categorias.

A descrição na análise textual qualitativa concretiza-se a partir das categorias construídas ao longo da análise. Onde, descrever é apresentar as categorias e subcategorias, fundamentando e validando essas descrições a partir de interlocuções empíricas ou ancoragem dos argumentos em informações retiradas dos textos. (MORAES, 2003). Para análise dessa pesquisa, foram determinadas três

categorias, sendo elas: **dificuldades, soluções e sugestões**, estas retiradas da análise das respostas dadas e discutidas durante o grupo focal.

Quanto ao processo de análise discursiva existe a pretensão de interrogar os sentidos estabelecidos em diversas formas de produção, que podem ser verbais e não verbais, bastando que sua materialidade produza sentidos para interpretação; podem ser entrecruzadas com séries textuais (orais ou escritas), imagens ou linguagem corporal.

Para análise dessa pesquisa, utilizaram-se os instrumentos demonstrados e temporalizados no quadro abaixo:

Quadro 7 - Instrumentos de análise utilizados no Grupo Focal

Instrumento	Quantidade/Tempo	Transcrição	Observações
Fichas de respostas (modelo: fichas com pauta 5" x 8" - Grafset) (ver Apêndice C)	40 ficha respondidas	10 folhas	O participante 3 deixou de responder as fichas dos temas 2 e 4.
Vídeo	2h 33m e 26s	7 folhas	
Áudio	2h 32m e 30s	5 folhas	
Transcritores	3 (três)	3 folhas	

Fonte: elaborado pelo autor

Vale ressaltar, que a análise e transcrição dos três transcritores (ajudantes da equipe técnica) que deram apoio no grupo focal, foi de grande relevância para os resultados obtidos quanto aos “sentimentos” dos participantes nos debates sobre os temas em grupo. O transcritor 1, ficou responsável em transcrever as falas e opiniões dos participantes, 1 e 3, o transcritor 2, ficou responsável pelos participantes 4, 5 e 6, e o transcritor 3, pelos participantes, 2 e 7.

“Na análise de discurso, a linguagem vai além do texto, trazendo sentidos pré-construídos que são ecos da memória do dizer.” (CAREGNATO; MUTTI, 2006, p.681) E, entende-se como memória do dizer, o interdiscurso, ou seja, a memória coletiva constituída socialmente onde o sujeito tem a ilusão de ser dono do seu

discurso e ter controle sobre ele, porém, não percebe estar dentro de um contínuo, porque todo o discurso já foi dito antes.

Segundo Pêcheux (1993, p.77-79):

um discurso é sempre pronunciado a partir das condições de produção dadas [...] é impossível analisar um discurso como um texto, isto é, como uma sequência linguística fechada sobre si mesma, mas que é necessário referi-lo ao conjunto de discursos possíveis a partir de um estado definido das condições de produção [...]

A análise de discurso, portanto, mostra como o discurso funciona não tendo a pretensão de dizer o que é certo, porque isso não está em julgamento. E, a interpretação do discurso é um “gesto”, ou seja, é um ato no nível simbólico. O gesto de interpretação é assumido, sendo um gesto simbólico que dá sentido fazendo a significação. “Não há sentido sem interpretação, portanto, deverá sempre existir uma interpretação para dar visibilidade ao sentido que o sujeito pretendeu transmitir no seu discurso.” (CAREGNATO; MUTTI, 2006, p.682)

Na interpretação é importante lembrar que o analista é um intérprete, que faz uma leitura também discursiva influenciada pelo seu afeto, sua posição, suas crenças, suas experiências e vivências, portanto, a interpretação nunca será absoluta e única, pois também produzirá seu sentido.

A análise de discurso não vai trabalhar então com a forma e o conteúdo, mas irá buscar os efeitos de sentido que se pode aprender mediante a interpretação, desde que, nunca se esqueça de que a interpretação é passível de equívoco, pois embora ela pareça ser clara, na realidade existem muitas e diferentes definições, sendo que os sentidos não são tão evidentes como parecem. Pêcheux (2002, p.94) reforça que a análise de discurso “sob o prisma de uma leitura é interpretativa”. E embora a análise de discurso seja mais relevante para as ciências da linguagem, ela está presente no exercício das ciências humanas e sua interpretação caberá não só ao analista da linguagem, como também ao cientista em geral. (ORLANDI, 2004).

A autora Orlandi (2002) faz ainda, uma relação de discurso que traz à tona um esquema básico de construção da mensagem, aonde ela vem afirmar que a mensagem é algo linear, tratado como transferência de informação e o discurso é algo que vai além da transferência da informação e traz a ideia de sujeito, história e produção de sentidos.

A análise do discurso não estaciona na interpretação, não se prende a um método pré-estabelecido. Para esse fim, destacam-se os conceitos de inteligibilidade, interpretação e compreensão, tendo a inteligibilidade o objetivo de produzir sentido através da língua, a interpretação a possibilidade de interligar as frases a um contexto imediato e de forma mais abrangente, e a compreensão, que busca a explicitação dos processos de significação trazendo a tona outros ou diversos sentidos para o texto ou o símbolo.

A seguir seguem os quadros com suas categorias e dados retirados do grupo focal, que buscarão analisar e interpretar de forma clara os temas debatidos para o atendimento da pesquisa aqui estudada: o primeiro é o Quadro 8, que verifica o Bloqueio ou não do documento que não é encontrado no Sistema:

Quadro 8 – Análise do Tema 1 do Grupo Focal

TEMA I	CATEGORIA	DADOS RETIRADOS DO GRUPO FOCAL
BLOQUEIO DE LIVRO NÃO ENCONTRADO NO SISTEMA	DIFICULDADES	- Tamanho do acervo - guarda errada do livro;
		- Falta de Conhecimento dos bibliotecários de que existe essa funcionalidade no sistema;
		- Livros escondidos nas estantes por usuários;
		- Não realização frequente de leitura de estantes pelos usuários;
		- Usuário nem sempre retorna para o bibliotecário quando vai fazer a busca do livro no acervo ou quando não encontra;
		- Falta de tempo para bloquear;
		- Falta de ação colaborativa das pessoas que atuam nos setores.
	SOLUÇÕES	- Comunicação entre setores para busca do livro;
		- Busca do livro e retorno para o usuário;
		- Fazer o bloqueio sempre que for identificado o sumiço do livro no acervo;
		- Fazer frequentemente leitura nas estantes;
		- Necessidade de transparência, gestão de processos entre os bibliotecários.
	SUGESTÕES	- Estabelecer um fluxo que o próprio usuário dispare um processo que identifique que o livro não foi encontrado;
		- Comunicação do bloqueio ser feito automaticamente pelo sistema;

		- Descentralizar essa ação, onde todos pudessem fazer esse bloqueio;
		- Não apenas bloquear, mas fazer a busca em todo o acervo e depois dar retorno ao sistema (Dar baixa no livro quando realmente não for encontrado ou desbloquear quando encontrado)
		- Criar uma forma que quando o livro for encontrado o usuário fique sabendo automaticamente pelo sistema.
		- Aquisição de máquina que leia o código de barra do livro diretamente nas estantes.
		- Confirmada a indisponibilidade do livro – informar em campo próprio o motivo.

Fonte: elaborado pelo autor (2013)

Um dos pontos mais debatidos sobre esse tema foi que ao se detectar a ausência física do material pesquisado, é necessário que ocorra comunicação entre os setores envolvidos, e o bloqueio deve acontecer após a verificação das possibilidades reais da falta do livro no acervo. Contudo, identificou-se que 90% dos pesquisados não sabiam da existência dessa funcionalidade dentro dos sistemas, nem tão pouco, qual setor era responsável pela ação de bloqueio. Os participantes 3 e 7, inclusive, foram enfáticos em afirmar, que “isso não acontecia na BC”, e que seria necessário um trabalho em conjunto com os setores ligados diretamente ao atendimento aos usuários e/ou com o tratamento do acervo (processamento técnico). Já o participante 6, se surpreende, e fala que: “Bloquear? trazendo para a realidade da Biblioteca Central, esta função estaria relacionada com a ação colaborativa das pessoas que atuam no sistema. E infelizmente, isso não existe. Para a participante 6 ainda, para questionar, onde está o documento? “É necessário transparência, gestão e processo, não apenas bloquear, mas ir à busca e depois dar retorno ao sistema e esse, ao usuário final”. Com esses dados, evidencia-se a necessidade de maior interação e integração entre os setores para identificação e solução desse problema.

Outro ponto bastante discutido foi que: nem sempre o usuário busca a assistência do bibliotecário para realização da sua pesquisa, nem tão pouco retorna ao mesmo para dar conhecimento de que não encontrou o documento pesquisado, portanto, como saber se esse material não se encontra na biblioteca? Foi

evidenciado pelo grupo, então, a necessidade de se criar rotinas, fluxos e/ou processos que sejam realmente seguidos, ou até mesmo, realizar periodicamente treinamento com os usuários para que eles conheçam os caminhos da busca da biblioteca de forma a esclarecer a melhor maneira de ter sua necessidade informacional atendida.

Verificou-se também que o fluxo de informação do processo de busca de documentos indicado na Figura 4 (p.54), não era de conhecimento dos participantes do grupo, alguns tinham apenas noção de que esses processos existiam, mas não sabiam que eram seguidos. Contudo, o fluxo foi elaborado a partir de dados relatados pela chefia da referência na época da pesquisa, não existia nenhum documento que registrasse esses processos. Isto sugere, portanto, uma falta de comunicação entre as determinações e procedimentos elaborados pelas chefias e os gestores operacionais da BC.

Dentro desse tema, ocorreu também o questionamento sobre a guarda dos livros (livros guardados em local errado) e se haveria no sistema, uma função que habilitaria uma máquina a fazer a leitura pelo código de barra dos livros direto nas estantes. Para o participante 4, “a princípio haveria sim, já que o sistema atual é aberto”, contudo, os demais participantes ficaram em dúvida, de quem faria essa leitura e como seria feito, já que a realidade dos funcionários da biblioteca é precária, não só quanto à questão de quantitativo, mas principalmente de adaptação as novas tecnologias. A dificuldade na adaptação as novas tecnologias e o número de funcionários existentes no setor de circulação e referência para realização da guarda dos livros causou desconforto entre os participantes que preferiram não se aprofundar no questionamento.

No quadro 9, discute-se os motivos ou dificuldades encontradas na comunicação dos setores de circulação e referência quanto ao documento não encontrado no acervo:

Quadro 9 – Análise do Tema 2 do Grupo Focal

TEMA II	CATEGORIA	DADOS RETIRADOS DO GRUPO FOCAL
COMUNICAÇÃO DO SETOR DE REFERÊNCIA PARA CIRCULAÇÃO QUANDO O DOCUMENTO NÃO É ENCONTRADO.	DIFICULDADES	- Realizada de forma incipiente, através apenas da oralidade;
		- Consulta do usuário nem sempre envolve o bibliotecário de referência;
		- Não ocorre no período da noite;
		- Desconhecimento de que teria que avisar a alguém;
		- Dificuldade na utilização de novas tecnologias pelos usuários;
		- Poucos usuários retornam a referência para informar que não encontrou o livro;
		- Falta de conhecimento de que essa comunicação ocorra na biblioteca.
	SOLUÇÕES	- Existir uma forma de comunicar não só ao setor de circulação para providências, como também a todo o corpo técnico;
		- Que o bibliotecário oriente o usuário para outras fontes de informação também;
		- Treinamento do usuário;
		- Que o bibliotecário aborde seu usuário e o questione quanto ao atendimento de suas necessidades.
	SUGESTÕES	- Treinar o usuário para dar um <i>feedback</i> da informação do livro não encontrado para o bibliotecário de referência;
		- Criar um formulário de pesquisa que deve ser preenchido pelo usuário e respondido pelo bibliotecário;
		- Que a comunicação entre setores ocorra e que todos fiquem sabendo através de e-mail ou alerta do sistema.

Fonte: elaborado pelo autor (2013)

Esse quadro reforça a problemática já relatada no quando anterior, principalmente, no que diz respeito ao problema de “comunicação”, a comunicação entre setores, à comunicação do usuário com o setor de atendimento, e consequentemente a falta de comunicação dos gestores *versus* o sistema.

Nenhum dos participantes sabia que precisava comunicar ao setor de circulação quando um documento não era encontrado, nem tão pouco a forma como era feito. Apenas o participante 2 e 6 informaram que essa comunicação existia, só

que era feita de forma “incipiente, de maneira verbal, quase inexistente”. E os mesmos não tinham certeza se essa comunicação era feita, mas acreditavam que sim, mas apenas verbalmente, sem nenhum registro.

Segundo relato registrado na reunião do grupo verificou-se, portanto, que: “o sistema que não é alimentado, não dá a informação correta ao usuário”, o que é corroborado pelas queixas regulares registradas pela biblioteca (através dos e-mails encaminhados pelos usuários, através do link **contatos e sugestões** do site da biblioteca e na caixa de sugestões que fica na frente do setor de circulação), de que o sistema indicava a disponibilidade do livro, quando esse na verdade não estava disponível no acervo.

Esse tema gerou discussão acalorada entre os participantes 1, 5 e 6 que inclusive saiu do foco em certo momento, quando o participante 6 relatou que o “não encontrar o livro, poderia ser também por questões do acervo da Biblioteca Central ser hoje mais restropectivo do que atualizado”, o que causou muita inquietação do participante 1 que relatou que “não é bem assim: que realmente houve um período de aquisições de acervo, em que a BC acabava não sendo contemplada, apenas as bibliotecas setoriais, contudo, essa política já estava sendo avaliada e modifica a partir das aquisições atuais. E, segundo a participante 5, “esse problema de aquisição de acervo, era de cultura organizacional, de política institucional, de descentralização dos centros e não apenas da Biblioteca”.

Inclusive, relatou-se no debate, pelos participantes 1 e 3 que novas aquisições são feitas sim na BC, mas que é necessário que se divulguem e que as pessoas que fizeram a solicitação das aquisições sejam comunicadas, inclusive, diretamente pelo sistema, caso fosse possível.

No quadro 10, o tema discutido está relacionado à recuperação da informação, que busca estabelecer, quais são os requisitos necessários no SI para obter informação sobre que título está vinculado a disciplina ou curso. O debate sobre esse tema provocou também, importantes pontos de divergências entre os participantes 1, 3, 4, 5 e 6, que se pode identificar a seguir:

Quadro 10 – Análise do Tema 3 do Grupo Focal

TEMA III	CATEGORIA	DADOS RETIRADOS DO GRUPO FOCAL
RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÃO – REQUISITOS NECESSÁRIOS NO SI PARA OBTER INFORMAÇÃO SOBRE QUE TÍTULO ESTÁ VINCULADO A QUE DISCIPLINA.	DIFICULDADES	- Não existe hoje;
		- Projetos Pedagógicos desatualizados;
		- Professor não comunica ao bibliotecário a que a disciplina pertence o livro;
		- Falta de comunicação;
		- Falta de integração dos sistemas (financeiro x biblioteca);
		- Um título vinculado a vários cursos e unidades curriculares ao mesmo tempo;
		- Falta de comprometimento do pessoal envolvido (aquisição x cadastro).
	SOLUÇÕES	- Diminuição da distância que existe entre o professor x bibliotecário;
		- Integração do sistema financeiro x biblioteca
		- Que o pedido de material bibliográfico informem o curso e as unidades curriculares;
		- Criação de perfil do usuário automaticamente a medida que ele navega pelo sistema.
	SUGESTÕES	- Habilitar no Marc 21 o campo referente a curso –campo 526;
		- Envio das demandas bibliográficas pelos bibliotecários das setoriais via sistema;
		- Cria uma forma de comunicação entre o sistema da biblioteca e os departamentos e coordenações através do sistema, em tempo real.

Fonte: elaborado pelo autor (2013)

Nesse tema, identificou-se que é possível obter a informação solicitada se alguns requisitos fossem atendidos, principalmente no processo de alimentação do sistema e no “comprometimento do pessoal envolvido”, segundo o participante 1. Foi evidenciado também na percepção de 80% do grupo que, não só os bibliotecários e analista de sistema são responsáveis por alimentar corretamente o sistema, mais essencialmente, os professores, corresponsáveis em atualizar os programas pedagógicos e repassar para suas bibliotecas setoriais a demanda de aquisição juntamente com suas referências bibliográficas atualizadas por curso e disciplinas, para só assim, o sistema ser alimentado corretamente, e distribuir a informação, quando necessário.

Os participantes, 1 e 5 relatam que essa falta de comunicação ou integração entre biblioteca e professores, dificulta em vários aspectos na aquisição do acervo, causando inclusive, aquisições desnecessárias de exemplares que já possuem quantidades necessárias para atendimento aos cursos. “É uma questão de cultura organizacional que hoje não existe”, segundo o participante 5.

Segundo ainda os participante 3 e 6, esse contato professor *versus* bibliotecário existia anteriormente, e era bastante produtivo, e que não sabiam explicar porque agora não existia mais, porém, sugerem que esse diálogo é preciso ser revisto pela direção da BC.

Para o participante 1, para que essa recuperação de informação aconteça é necessário que exista a integração dos sistemas financeiro(processo de licitação) x biblioteca(aquisição), já que “a integração dos sistemas é essencial para o funcionamento e desenvolvimento das ações” de alimentação do sistema.

Já, para o participante 4, o problema da integração dos sistemas é que a aquisição de sistema é sempre atropelado, não existe um estudo para avaliação do que é necessário para gestão da biblioteca e, de forma “cansada”, reflete que “tecnologicamente nenhum sistema atende as demandas de informação”.

No quadro 11, a seguir, é avaliada a situação e dificuldades encontradas com os relatórios gerados ou não pelo sistema, no atendimento as necessidades gerenciais dos bibliotecários gestores:

Quadro 11 – Análise do Tema 4 do Grupo Focal

TEMA IV	CATEGORIA	DADOS RETIRADOS DO GRUPO FOCAL
RELATÓRIOS GERADOS PELO SISTEMA QUE ATENDAM AS NECESSIDADES GERENCIAIS.	DIFICULDADES	- Atendimento na solicitação de relatórios defasado;
		- Para o NTI é impossível prever todos os relatórios que o usuário gestor precisa;
		- Preenchimento de forma correta dos campos de cadastro do sistema;
		- Impossibilidade de montar os relatórios de acordo com as necessidades, utilizando os campos existentes no sistema.
	SOLUÇÕES	- Criar relatórios padrões específicos e que não mudam;
		- Um gerador de relatório;
		- Que os campos do registro devam ser corretamente preenchidos;
	SUGESTÕES	- Criar uma ferramenta de gerador de relatórios;
		- Treinar um ou mais profissionais na biblioteca para criar esses relatórios;
		- Criar relatórios: financeiro por data e curso, aquisição por compra, quantitativo de títulos e exemplares para atendimento ao MEC, de multas, ou para aquisições futuras.

Fonte: elaborado pelo autor (2013)

A discussão desse tema foi exaustiva entre os participantes 1 e 4 ao se confrontarem quanto à impossibilidade segundo o participante 4 de se ter todos os relatórios necessários para a gestão da BC prontos, já que, os gestores mudam, e as suas necessidades também, e que, “face a diversidade de relatórios possíveis com base na elevada gama de informações no banco de dados, seria impossível ter todos os relatórios prontos”. Tal situação sugere, portanto, “que algumas pessoas da biblioteca necessitam ser treinadas, a fim de montarem os relatórios solicitados pelos gestores”, segundo o participante 4.

O participante 1, relata entretanto, que existem relatórios que são padrões, específicos, e não mudam, e, portanto, o STI poderia sim, já disponibilizá-los no sistema. E que às vezes a funcionalidade para emissão de relatórios, existe, porém, ninguém sabe de sua existência, como era o caso do sistema ORTODOCS, segundo o participante 1.

Em determinado momento, o participante 5, afirma que “sente falta de como gestor, não poder montar seu relatório de acordo com as necessidades existentes de seu setor”, e sugere, de acordo com o participante 4, a criação de uma ferramenta (gerador de relatório), que possibilite a construção de relatórios que atendam a demanda informacional do setor, observando portanto, que os campos de cadastro do sistema devam ser corretamente preenchidos pelo setor de processamento técnico da biblioteca

O quadro 12 a seguir, relata a situação sobre o funcionamento do suporte técnico do SI na Biblioteca.

Quadro 12 – Análise do Tema 5 do Grupo Focal

TEMA V	CATEGORIA	DADOS RETIRADOS DO GRUPO FOCAL
FUNCIONAMENTO DO SUPORTE TÉCNICO DO SI NA BIBLIOTECA.	DIFICULDADES	- Só abre chamado por e-mail;
		- Suporte fraco – via formulário on-line;
		- Não existe no horário da noite;
		- O atendimento não é automático, mesmo que seja urgente;
	SOLUÇÕES	- Estabelecimento de um tempo de resposta para atendimento a cada tipo de chamado.
		- O atendimento ser feito em no máximo 24h.
	SUGESTÕES	- Horário maior do suporte técnico para atendimento aos usuários;
		- Liberação para contato telefônico;
		- Maior interação do NTI(suporte técnico) com os Bibliotecários;
		- Reuniões periódicas do TI com os bibliotecários gestores para resoluções/estudos de problemas.

Fonte: elaborado pelo autor (2013)

De acordo com os participantes 1, 3 e 7, o suporte técnico utilizado anteriormente pode ser classificado como “insuficiente e pouco produtivo”, a forma de chamado era limitada, a emissão de e-mail era feita através de um servidor (bibliotecário) específico, centralizando todas as demandas em uma única pessoa, causando com isso emperramento operacional terrível. Os relatórios solicitados, por exemplo, “nunca chegavam em tempo hábil”, segundo os participantes 1 e 5.

No atendimento noturno é relatado pelo participante 2 que o atendimento é fraco, já que durante o período da noite não existe suporte técnico para o sistema, se o mesmo parar, ou surgir algum problema com o usuário, o problema só será analisado ou avaliado no outro dia para possível solução. Para o participante 2, esse é o problema de maior insatisfação de seus usuários e funcionários do horário noturno da biblioteca.

Para Laudon e Laudon (2007), para que o “consumidor” (para nossa pesquisa visto como usuário) identifique a qualidade do SI, é necessário o atendimento a três pontos: a qualidade do produto físico (sua durabilidade, segurança, facilidade de uso e instalação); a qualidade de serviço, ou seja, a precisão e a veracidade da propaganda, o cumprimento de garantias e o **suporte contínuo do produto**; e os aspectos psicológicos, que é o conhecimento que a empresa tem de seus produtos, o **bom relacionamento com a equipe de vendas e suporte** e a reputação do produto.

Todos os participantes relataram na discussão do grupo que acreditam que o melhor prazo para atendimento do suporte do sistema as demandas informacionais seria de vinte e quatro horas, dependendo é claro, da urgência da mesma, ou sua complexidade para resolução.

Na análise desse tema, se identificou a necessidade de criar outro quadro, onde se separa a situação do ontem e do hoje da relação do sistema da biblioteca e seu suporte técnico. Afinal, hoje a linguagem e diálogo do STI (suporte atual do sistema SIGAA) com os bibliotecários é melhor, segundo os participantes “o relacionamento é mais aberto”. O que não ocorria anteriormente com o sistema ORTODOCS, que não possuía suporte *in loco* e o atendimento deixava muito a desejar ou “quase não existia” segundo todos os participantes.

No quadro 13 a seguir, comparam-se os serviços de suporte técnico que era dado ao sistema ORTODOCS, pela Potiron (empresa responsável pelo sistema), e o que é realizado atualmente no SIGAA, pelo suporte do STI - UFPB

Quadro 13 – Análise dos Sistemas da BC

SISTEMAS	SUORTE TÉCNICO
	DADOS RETIRADOS DO GRUPO FOCAL
ORTODOCS	- Insuficiente/Inexistente;
	- Sistema fechado (não possibilita acesso ao código fonte);
	- Suporte centralizado em uma única pessoa;
	- Relatórios solicitados nunca chegaram em tempo hábil.
SIGAA	- Sistema aberto (possibilita acesso ao código fonte);
	- Qualquer usuário do sistema pode abrir chamado;
	- Dificuldade para resposta a demanda;
	- O sistema puxa alguns relatórios pré-definidos.

Fonte: elaborado pelo autor (2013)

Com o desmembramento das dificuldades dos sistemas anterior e atual utilizados pela biblioteca os participantes 1 e 3, relatam que a comunicação no sistema ORTODOCS era difícil, e para os demais, até inexistente, já que era feito só por e-mail e dificilmente as demandas informacionais eram atendidas. Um dos motivos se dava segundo os participantes 1, 3 e 4, devido à distância geográfica que havia entre nossa Instituição e a empresa responsável pelo suporte do sistema.

Segundo o participante 4, como no ORTODOCS o sistema era fechado (não permitia o acesso ao código fonte), o STI não tinha como atender as demandas do SI da BC. Já com o SIGAA, o sistema é aberto, com acesso ao código fonte, portanto, é de responsabilidade da equipe de TI da Instituição, dar o atendimento necessário para resolução das demandas de suporte do sistema da Biblioteca.

Atualmente com o sistema SIGAA, o chamado é feito por e-mail, ele pode ser aberto por qualquer usuário e o tempo de atendimento é relativo, contudo, dificilmente é atendido automaticamente. Mesmo se a solicitação for urgente ela depende de uma avaliação de demanda. O que facilita, entretanto, é que o contato, algumas vezes, também pode ser feito por telefone ou até mesmo comunicação intranet.

No quadro 14 a seguir, verifica-se como funciona a aquisição de softwares para BC:

Quadro 14 – Análise do Tema 6 do Grupo Focal

TEMA VI	CATEGORIA	DADOS RETIRADOS DO GRUPO FOCAL
AQUISIÇÃO DE SOFTWARES	DIFICULDADES	- Falta de preocupação do Estratégico com o Operacional para escolha do SI;
		- Falta de envolvimento das pessoas – problema cultural;
		- Falta de avaliação dos interessados para aquisição do SI;
		- Não existe avaliação prévia para aquisição do software;
		- Não consulta do bibliotecário sobre as necessidades de um SIB;
		- Falta de voz ativa na decisão para aquisição de novo SIB;
		- Passividade na comunicação do TI com o bibliotecário.
	SOLUÇÕES	- Envolvimento direto dos profissionais de TI e tomadores de decisão da biblioteca;
		- Avaliação do software por quem vai utilizá-lo visando verificar sua funcionalidade e operacionalização, abrangência e considerar seus valores agregados;
		- Interação do STI com a Biblioteca.
	SUGESTÕES	- Pesquisa de mercado para validação do SI;
		- Fazer avaliação financeira da viabilidade;
		- Ouvir os gestores da área sobre a aquisição;
		- Disponibilização do acervo na Internet;
		- O sistema tem que se adaptar as necessidades da Instituição e não o contrário;
		- O sistema precisa se adequar as novas tecnologias, possuir acessibilidade.

Fonte: elaborado pelo autor (2013)

Na discussão desse tema, o participante 1, “funcionário público não tem escolha de requisitos, as decisões são feitas em uma esfera acima, e mesmo para os gestores, as decisões já chegam tomadas”. “Os softwares a serem utilizados são fatos, e não escolhas fazem parte do dia-a-dia, e cabe aos gestores, o esforço de se adaptarem a nova realidade”, segundo o participante 5. Esse tema foi muito debatido pelo grupo, inclusive, e apesar de ser o último, não intimidou os participantes para

demonstrarem todo o seu descontentamento diante dos impedimentos políticos e burocráticos diante as aquisições de sistema para a Biblioteca.

Ao analisar essa questão, o participante 4 relatou dois cenários sobre a aquisição dos SI para BC pela UFPB: primeiro, a aquisição do ORTODOCS, onde relata, que existiu sim, uma avaliação do pessoal do TI com a biblioteca, para verificar os sistemas que existiam no mercado e principalmente, o valor. E, através da Biblioteca Nacional no Rio de Janeiro, chegou-se ao ORTODOCS, com interface gráfica que atendia a demanda da Biblioteca, e inclusive, já disponibilizava uma base (CALCO) – biblioteca cooperativa, que facilitaria a inserção de fichas já existentes no sistema, na base da BC. O participante 4 relata ainda que “achava um absurdo que toda vez que se fosse fazer um cadastro, que se começasse do zero, será que ninguém nunca teria inserido esse livro em uma base?” Outro requisito para a aquisição do sistema, foi o acesso a Internet que facilitaria na busca do acervo pelo usuário.

Quanto à aquisição do sistema SIGAA, segundo o participante, 1 e 4 não foi feito estudo de nada, a Universidade da UFPB apenas aderiu ao Sistema Integrado do Rio Grande do Norte e depois de assinado o acordo, informou ao NTI junto com a BC, que foi ao Rio Grande do Norte para ver do que se tratava esse sistema. O participante 4 registrou ainda, que “o novo sistema ainda não atende as necessidades dos usuários, já que não possui acessibilidade para dispositivos móveis como smartphones, nem tão pouco para os deficientes”.

Todos os participantes declararam sentir “falta de voz ativa nesses processos”, principalmente, quando só se sabe da aquisição quando já aconteceu, acreditam que a comunicação do TI com o Bibliotecário é passivo demais e que quando o Bibliotecário não participa da escolha do sistema de sua biblioteca, ocorre a falta de comunicação, que não enxerga outros setores envolvidos no processo. Enfim, segundo Laudon e Laudon (2007, p.346),

Desenvolver uma nova solução de sistemas de informação não é apenas uma questão de instalar hardware e software. A empresa também precisa lidar com as mudanças organizacionais que a nova solução implicará, novas informações, novos processos de negócio e talvez novas relações hierárquicas e de poder para tomar decisões.

Os participantes 1 e 5 disseram acreditar na “falta de envolvimento das pessoas”, e que não existe nenhuma preocupação do estratégico com o operacional para a escolha do sistema. Não existe o interesse das pessoas de “querer saber e querer aprender a usar o sistema (problema cultural), e que o discurso do difícil, do não vou fazer, não adianta”, afinal, segundo o participante 1, são vários os sistemas que existem hoje na UFPB e que não se comunicam por falta de integração, comunicação, tão essencial para o desenvolvimento dos sistemas de informação. Afinal como descreve Laudon e Laudon (2007, p.12), “uma empresa é tão boa quanto às pessoas que a formam, e o mesmo se aplica aos sistemas de informação: eles são inúteis sem pessoas preparadas para desenvolvê-los e mantê-los, e sem pessoas que saibam usar as informações de um sistema para atingir os objetivos organizacionais”.

O grupo apresentou divergências quando o participante 5 falou que, “os Bibliotecários aceitam as coisas sem muito questionamento, porque dá menos trabalho”. Que os bibliotecários, principalmente os gestores, “deveriam falar mais, se impor mais, ter poder de decisão. Deixar de fazer só o essencial e buscar estudar o sistema, não ter medo do novo”. Segundo o mesmo participante, o Bibliotecário hoje só corre atrás de comprar livros, e assim, é muito difícil pensar em novas tecnologias. Já o participante 7, relata que, quando vai a congressos da área e se depara com tantas tecnologias de ponta para SI, verifica o quanto o Sistema de Bibliotecas da UFPB esta fora da realidade.

Diante dos dados coletados e analisados com o grupo focal, registrados nos quadros de 8 a 14, relaciona-se no quadro 15, requisitos que se fazem necessários para o bom funcionamento da Gestão da Informação do SI para Bibliotecas:

Quadro 15 – Requisitos para GI do SI para Bibliotecas

REQUISITOS PARA GESTÃO DA INFORMAÇÃO DO SI PARA BIBLIOTECAS	
Características Gerais do software	Integração de todas as funções da biblioteca;
	Possibilidade de customização (personalização do sistema);
	Possibilidade de expansão ou inclusão de novos módulos sob demanda;
	Documentação (manuais);
	Manuais com fluxos operacionais;
	Interface gráfica;
	Possibilidade de customização da interface;
	Disponibilização de suporte.
Seleção/Aquisição/ Processamento Técnico	Controle integrado do processo de seleção e aquisição;
	Integração dos dados catalogados da aquisição para o processamento técnico;
	Controle de fornecedores, editores;
	Mala direta de usuários;
	Controle de orçamento;
	Identificação do usuário que sugeriu o título para aquisição.
Circulação	Controle integrado do processo de empréstimo;
	Cadastro de perfis de usuários;
	Possibilidade de pesquisar o status do documento (disponível, emprestado, em tratamento, etc.)
	Bloqueio do documento indisponível;
	Emissão de relatórios (multas, quantitativo de livros, etc.)

Recuperação da Informação/Referência	Interface única de pesquisa (busca em todo sistema);
	Implementar ferramentas de acessibilidade para deficientes visuais e dispositivos móveis;
	Interface de busca on-line;
	Pesquisa por campos (autor, título, assunto, editor, etc.);
	Refinamento de busca por operadores booleanos;
	Visualização de todos os registros recuperados em formato de referência ou catálogo e quantidade de exemplares;
	Indicação do status do documento recuperado;
	Treinamento de usuários para utilização do sistema;
	Disseminação seletiva de informação (DSI) para usuários cadastrados, ou serviço de alerta.
Atendimento Gerencial	Gerenciamento de diversos tipos de documentos (tanto para usuário interno quanto externo);
	Geração de relatórios e estatísticas de (seleção, aquisição, circulação, lista de usuários, documento por utilização, por autores, quantidade de exemplares, por status, etc.);
	Geração de catálogos;
	Elaboração e impressão de relatórios;
	Emitir inventário automático (código de barras), para auditoria do acervo;
	Possibilitar identificação de alterações feitas no sistema e responsáveis.

Fonte: elaborado pelo autor (2013)

Os requisitos acima citados refletem as necessidades de integração e funcionamentos de todos os setores e processos do sistema de informação da biblioteca e seus usuários gestores. Segundo Resende, (2003, p.33), “os requisitos [...] podem ser definidos como as funções ou atividades que o sistema faz (quando pronto) ou fará (quando em desenvolvimento). Devem ser definidos claramente e relatados explicitamente”.

Ainda segundo Resende (2003), os requisitos são geralmente necessitados pelo cliente e/ou usuário para resolver um problema ou alcançar um objetivo e são fundamentais para elaborar um sistema que atenda e satisfaça plenamente aos anseios do cliente; e quando bem definidos e formalmente relatados, evitam a alta manutenção de sistemas ou softwares.

Neste âmbito, identificamos no quadro 15, importantes requisitos identificados pelo grupo focal para aquisição de softwares para biblioteca, como: integração de todas as funções do sistema, permitir a customização e inserção de novos módulos ao sistema, emitir manuais, principalmente com fluxos operacionais, interface gráfica acessível, e disponibilização de suporte; quanto as demais seções, também foram relacionados os requisitos atualmente necessários para o bom desempenho do sistema para atendimento as necessidades informacionais dos gestores, como a: seção ou divisão de seleção e aquisição e processamento técnico que identificam como necessário que o sistema possibilite o controle integrado dos processos de seleção e aquisição (compra, valores, títulos), a integração dos dados cadastrados no setor da aquisição para o processamento técnico, possibilidade de controlar as listas de fornecedores e editores, assim como manter mala direta dos mesmos e de seus usuários solicitantes de aquisição, controle de orçamento (geração de relatórios de aquisições e pedidos).

Quanto aos requisitos para o setor de circulação, as necessidades e solicitações são: o controle integrado do processo de empréstimo (relatórios de movimentação dos usuários), cadastro de perfis de usuários para identificação de status e demais informações, pesquisar o status do documento para identificação de disponibilidade ou não no acervo, poder bloquear ou solicitar bloqueio de documentos não encontrados no acervo e poder emitir relatórios de multas para maior controle orçamentário da Instituição; a disponibilização de pesquisas em todo o sistema, inclusive on-line, por diversos tipos de campos como (autor, título, assunto, editor, etc), poder fazer refinamento de buscas por operadores booleanos, poder visualizar todos os registros recuperados também em formato de referência bibliográfica segundo as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, obter a indicação na pesquisa do status do documento recuperado, disponibilizar treinamentos aos usuários do sistema, e possuir um mecanismo que

possibilite interagir e disseminar informações de novas aquisições com os usuários do sistema.

Quanto ao processo gerencial, os requisitos destacados foram: gerenciamento de diversos tipos de documentos (relatórios, manuais, etc), que o sistema possibilite a geração de relatórios, elaboração e impressão dos mesmos, geração de catálogos de controle de acervo, por áreas de classificação, permita emitir listagens de controle de inventário automático de acervo (por código de barra) para auditoria e que disponibilize ferramenta que identifique as alterações feitas no sistema e responsáveis, para maior controle e segurança das informações no sistema.

Verifica-se que apesar de ser a segurança da informação um quesito muito importante dentro de um sistema de informação, esse ponto não foi debatido durante a realização do grupo focal, portanto, não tão identificado nos requisitos.

5 CONCLUSÕES

A informação é o negócio principal de uma biblioteca, [...] e, os sistemas de informação são como edifícios que necessitam de manutenção constante para evitar a decadência inevitável devido às interações com o meio ambiente. (ISMAIL; ZAINAB, 2013, p.1, tradução nossa) Diante do exposto, conclui-se que as organizações precisam gerenciar a informação dentro de seus sistemas de forma integrada, a fim de usá-la no momento da tomada de decisão assegurando sua sobrevivência, crescimento e evolução. Uma organização não pode se descuidar da sinergia entre os diferentes setores, bem como do compartilhamento da informação gerada internamente, no intuito de criar fluxos dinâmicos e acessíveis indispensáveis como ferramentas de apoio à gestão estratégica da informação.

O trabalho aqui demonstrado esclarece como se deu o funcionamento do sistema ORTODOCS no atendimento as informações estratégica dos gestores da BC, e reflete sobre o que ocorre hoje com a implantação do SIGAA, na visão da gestão da informação.

Durante o grupo focal foram trabalhados seis temas que se relacionavam, se complementavam e exploraram diferentes abordagens sobre um SI de biblioteca, o material registrado, possibilitou identificar pontos convergentes entre os participantes como: concordância quanto à necessidade de treinamento frequente dos usuários no sistema, necessidade de melhor transparência e gestão dos processos entre os bibliotecários, falta de integração dos sistemas financeiro *versus* biblioteca (para melhor controle da aquisição do acervo), etc; e pontos divergentes, como a: falta de comunicação entre os setores e sistemas (muito debatido entre os participantes), a dificuldade de estabelecer os responsáveis pelo cadastro(alimentação) das informações no sistema (dificuldade em identificar os atores das ações dentro do sistema), a inexistência ou ineficiência do suporte técnico (tanto do ORTODOCS, quanto SIGAA), e falta de envolvimento das pessoas com a aquisição, implementação e funcionamento do sistema, seus fluxos e processos.

O trabalho com o grupo focal permitiu, então, compreender os seguintes aspectos: processos de construção da realidade, por determinado grupo; as práticas cotidianas (ações, e reações a fatos e eventos), e os comportamentos e atitudes da

equipe que trabalha e desenvolve o SI, aspectos estes, que segundo Barbour (2007) sempre atenderá aos resultados esperados de um grupo focal.

Com os dados analisados da pesquisa, foi possível chegar as seguintes considerações sobre o tema: que nenhuma seção da biblioteca possuía procedimentos para busca de informação nos sistemas de forma documental, e, portanto, tivemos que criá-los para atendimento aos objetivos específicos do trabalho, e só a partir daí realizar o mapeamento dos fluxos de informação do sistema, importantes para identificação dos processos necessários para o bom desempenho do mesmo; que, para que o funcionamento do SI possa de fato, contribuir com o acesso a informação “ótima”, é necessário o envolvimento de todos, e não só do sistema, afinal como discorre Laudon e Laudon (2007, p12) [...] apenas o ser humano é capaz de resolver problemas organizacionais e converter a tecnologia da informação em soluções úteis “[...], e que, a verificação do uso da informação produzida pelos gestores do SI da Biblioteca e a avaliação dos processos de GI, com base no uso dessa informação produzida no sistema, foi a melhor forma de identificar os erros e produzir as sugestões e soluções para a busca de uma gestão da informação preocupada em responder a demanda informacional de seus usuários gestores, e apoiar a tomada de decisão da Biblioteca.

Quanto ao objetivo geral da pesquisa, identificou-se com análise dos dados que os fluxos de informação e processos avaliados do SI da Biblioteca Central no atendimento a demanda informacional do setor de referência não tem atendido de forma eficaz, as solicitações de informação de seus gestores, e, isso ocorre principalmente, por falta de interesse e/ou desconhecimento dos usuários (gestores) quanto à realização dos processos que possibilitem a interação e integração das atividades para obtenção de soluções informacionais pelo sistema.

Um dos fatores que mais contribui segundo análise do grupo para o não funcionamento informacional do sistema de informação da biblioteca é a falta de comunicação, e não é só entre as pessoas da equipe de trabalho, mais principalmente, entre os sistemas, os sistemas não são corretamente alimentados para gerar informação, e mesmo que exista a funcionalidade no sistema, ele muitas vezes passa despercebido. Diante disso, se vê a necessidade de possibilitar treinamentos constantes com os usuários do sistema para melhor conhecimento e

utilização do sistema de informação da Biblioteca. Deve-se registrar, inclusive, que o participante 3, relatou durante o grupo focal, que com a implantação do sistema atual, houve treinamento das equipes de bibliotecários e funcionários da BC para utilização do sistema, só que, “os bibliotecários que participaram do primeiro treinamento, já não sabiam(não tinham tido acesso) a algumas informações que as equipes novas estavam trazendo”. E que em virtude desse fato, é importante, que sempre que possível, fosse ofertado novos treinamentos de atualização do sistema, em que, pelo menos chefias dos setores, pudessem participar, para que depois compartilhassem com suas equipes, possibilitando assim, uma melhor adaptação de todos ao novo.

Como pontos positivos, o trabalho apresentou soluções para os temas debatidos de forma que, não só resolveu as pendências existentes no SI, como também, esclareceu aos gestores os motivos das dificuldades na gestão das informações de seus setores. Com a aplicação do grupo focal identificou-se também, que a comunicação, o diálogo, e reuniões frequentes entre os gestores, podem contribuir de forma positiva para as soluções de problemas relacionados à Biblioteca, de tal modo que possa agregar novas formas de gestão que estabeleça novas oportunidades de ação em equipe.

A interação entre os participantes do grupo promoveu novas alternativas e soluções para o desenvolvimento do SI, e contribuiu para que todos saíssem da reunião mais engajados em trabalhar juntos para buscar e efetivar melhorias para o sistema, que se tornaram mais próximas com as sugestões extraídas da reunião. Surgiu com o grupo uma forma nova de se trabalhar os problemas, com foco em questões jamais debatidas, especificamente, por todos, e, isso fez com que houvesse uma contribuição maior da equipe para construção de requisitos para construção de atividades necessárias para desenvolvimento e bom desempenho do novo SIB.

Algumas soluções dão mais ênfase à tecnologia, enquanto outras se concentram nos aspectos organizacionais e humanos do problema e é exatamente aí, onde identifica-se os pontos fracos da pesquisa, que buscava avaliar e verificar os processos e fluxos de gestão de informação do sistema de informação da biblioteca, mais esbarrava sempre nos aspectos humanos, da não adaptação às

novas tecnologias, da dificuldade de entender a necessidade das mudanças de sistema, de se adequar a novas ferramentas, e principalmente de compartilhar informações. Integração, interação, comunicação, foram o pontos mais conflituosos debatidos na pesquisa, onde nem todos estavam abertos a mudanças, nem tão pouco, acreditavam na mudança de suas equipes.

Durante o processo da pesquisa existiram dificuldades na realização do grupo focal, apenas no que tange as questões técnicas de filmagem e gravação, que foi necessário dispor de uma pessoa específica para ficar apenas com esse processo, e quanto à demora da autorização do Comitê de Ética para aprovação do projeto, por conta das dúvidas quanto aos riscos éticos da aplicação dessa metodologia, que segundo a avaliadora, não é muito utilizado nas ciências sociais e, portanto, exigiu um pouco mais de esclarecimentos. Outro ponto que dificultou também o desenvolvimento da pesquisa foi à falta de registros e documentos dos setores, principalmente quanto aos procedimentos, fluxos e processos de suas seções, principalmente no que tange ao atendimento as solicitações dos usuários (gestores internos).

Já, quanto ao recrutamento dos participantes, todos que foram convidados, aceitaram prontamente o convite e interagiram de forma muito esclarecedora e proativa durante a realização da reunião do Grupo Focal.

E, em virtude dos fatos mencionados, os resultados obtidos com a metodologia, atenderam completamente os objetivos propostos pela pesquisa, que de modo geral, certamente influenciou e influenciará em importantes mudanças na GI do sistema de informação da Biblioteca Central.

A verificação, análise e avaliação dos dados dos processos realizados durante a pesquisa não só contribuíram para esclarecer o que estava errado ou não funcionava no SI, como pode contribuir para justificar ações corretivas que, se bem aplicadas, favorecerão ao cumprimento desta pesquisa.

Logo, criar sugestões diante de problemas, e em equipe, certamente foi a maior conquista desse trabalho, principalmente quando o interesse não é de um só, mas de uma equipe interessada em crescer junto com sua Instituição.

De acordo com os requisitos criados a partir do grupo focal (Quadro 15, p.80-81) foi possível elaborar casos de uso. Jacobson (2011) explica que um caso de uso é uma descrição narrativa de uma sequência de eventos que ocorre quando um ator (agente externo) usa um sistema para realizar uma tarefa. Os componentes de um caso de uso são: os atores (papel que estimula, solicita ações, eventos do sistema e recebe ações) e o sistema (sistema a ser modelado). No caso de uso é necessário incluir informações que facilitem a comunicação entre os clientes e a equipe de desenvolvimento do sistema. Como pode ser verificado nos exemplos do (Apêndice C, p.101), os casos de uso podem ser elaborados para posterior desenvolvimento ou adequação do sistema utilizado pela Biblioteca Central.

Para aprofundamento dessa pesquisa, sugerimos ainda, o estudo de temas relacionados à gestão de pessoas e/ou conhecimento, para o entendimento comportamental dos gestores de informação quanto a sua responsabilidade na busca e disseminação da informação “ótima”; o estudo sobre segurança da informação para avaliação das permissões de uso que não cause impedimentos para tomadas de decisões dos gestores dentro do sistema de informação da organização; e o estudo sobre a implantação de ferramentas tecnológicas de acessibilidade e uso de dispositivos móveis no sistema de informação inserindo a biblioteca nessa nova sociedade da informação e do conhecimento.

REFERÊNCIAS

- ACCART, J.P. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.
- ALVES, A. P. M.; VIDOTTI, S. A. B. G. O serviço de referência e informação digital. **Biblionline**, João Pessoa, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/611/448>> Acesso em: 10 jun. 2013.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Biblioteca Pública**: avaliação de serviços. Londrina: EDUEL, 2003.
- ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2.ed. Brasília, DF: Brinquet de Lemos, 2005.
- BARBOUR, R. **Grupos focais**. Porto Alegre: Artmed, 2009. (Coleção Pesquisa Qualitativa).
- BARRETO, A. Padrões de assimilação da informação. In: RODRIGUES, G.M.; LOPES, I. L. **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2003.
- BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2012.
- BEUREN, I. M. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- BORKO, H. Information science: what is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, jan. 1968.
- CAFÉ, L.; SANTOS, C. dos; MACEDO, F. Proposta de um método para escolha de software de automação de bibliotecas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 70-79, maio/ago. 2001.
- CALDER, B. Focus group and the nature of qualitative marketing research. **Journal of Marketing Research**, n. 14, p. 353-64, aug. 1977.
- CARDOSO, A.M. P. Pós-modernidade e informação: conceito complementares? **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 63-79, jan./jun. 1996.
- CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., Belo Horizonte, 2003. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003.
- CAREGNATO, R. C. A., MUTTI, R. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. **Texto Contexto Enferm**. Florianópolis, v. 15, n. 4, out./dez. 2006.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2003. v.1.

CHIAVENATO, I. **Os novos paradigmas**: como as mudanças estão mexendo com as empresas. São Paulo: Atlas, 2003.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**. São Paulo: SENAC, 2003.

CUNHA, M. B. da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramaZero**, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: http://www.datagramazero.org.br/dez10/Art_07.htm. Acesso em: 2 set. 2013.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2002.

FREIRE, G.; FREIRE, I. **Introdução à ciência da informação**. João Pessoa: Ed. UFPB, 2009.

GARCIA, M. N. et al. Software livre em relação ao software proprietário: aspectos favoráveis e desfavoráveis percebidos por especialistas. **Gestão & Regionalidade**, São Caetano do Sul, SP, v. 26, n. 78, set. / dez. 2010.

GATTI, B. A. **Grupo focal na pesquisa em ciências sociais e humanas**. Brasília: Líber, 2005.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2007.

HONG-CHU HUANG; YA-NING CHEN. Evolution development of library information systems. **Journal of Educational Media & Library Sciences**, v. 47, n. 4, p. 403-428, sum., 2010. Disponível em: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=672ddf33-881a-4440-9a3c-c9c2929b6083%40sessionmgr4002&vid=2&hid=4201>. Acesso em: 13 jan. 2014

ISMAIL, R.; ZAINAB, A. N. Assessing the status of library information systems security. **Journal of Librarianship Science**, v. 45, n. 232, 2013. Disponível em: <http://lis.sagepub.com/content/45/3/232.abstract>. Acesso em: 13 jan. 2014.

JACOBSON, I., SPENCER, I., BITNNER, K. **Use case 2.0**: the guide to succeeding with Use Cases. Sweden: Ivar Jacobson International, 2011.

LAUDON, K. C.; LANDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. 7. ed. São Paulo: Pearson, 2007.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LEITÃO, D. M. A informação como insumo estratégico. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 118-123, maio/ago. 1993.

MANGAS, S. F. A. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, n. 28, abr./ jun. 2007.

MARANHÃO, M.; MACIEIRA, M. E. B. **O processo nosso de cada dia**: modelagem de processos de trabalho. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.

MARCHIORI, P. Z. A ciência e a gestão da informação no esforço profissional. **Ciência da Informação**, São Paulo, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002.

McGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

MEIER, M. J.; KUDLOWIEZ, S. **Grupo focal**: uma experiência singular. *Texto & Contexto Enf.*, Florianópolis, v. 12, n. 3, p. 394-399, 2003.

MEIRELES, M. **Sistemas de informação**: quesitos de excelência dos SI operativos e estratégicos. São Paulo: Arte & Ciência, 2001.

MELLO, C. H. P. et al. **ISO 9001:2000**: sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviço. São Paulo: Atlas, 2002.

MIRANDA, R. C. da R., O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n. 3, p. 286-292, set./dez. 1999.

MONTEIRO, N. A.; FALSARELLA, O. M. Um modelo de gestão da informação para aprendizagem organizacional em projetos empresariais. **Perspect. Ciên. Inf.**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, maio/ aug. 2007. Disponível em: <
http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362007000200006&script=sci_arttext>. Acesso em: 30 ago. 2013.

MORAES, R. Uma tempestade de luz: a compreensão possibilitada pela análise textual discursiva. **Ciência & Educação**, v. 9, n. 2, p. 191-211, 2003.

MORAES, C. R. B. de; FADEL, B. Triangulação metodológica para o estudo da gestão de informação e do conhecimento em organização. In: **Gestão da informação e do conhecimento**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008. p. 27-40.

MULLER, S. P. M. **Métodos para pesquisa em CI**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007.

O'BRIEN, J. A. **Sistemas de informação**: e as decisões gerenciais na era da internet. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

OLIVEIRA, J. F. de. **Sistemas de informação**: um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico. 3. ed. São Paulo: Érica, 2002.

ORLANDI, E. R. **Análise de discurso**: princípios e procedimentos: Campinas, SP: Pontes, 2002.

_____, _____. **Interpretação**: autoria, leitura e efeitos do trabalho simbólico. 4. ed. Campinas, SP: Pontes, 2004.

PÊUCHEUX, M. Análise automática do discurso (AAD-69). In: Gadet, F.; Hak T. (Org.). **Por uma análise automática do discurso**: uma introdução a obra de Michel Pêcheux. 2. ed. Campinas, SP: Ed. Unicamp, 1993. p. 61-105.

_____, _____. **O discurso**: estrutura ou acontecimento. 3. ed. Campinas, SP: Pontes, 2002.

PONJUAN DANTE, G. **Gestion de informacion en lãs organizaciones**: princípios, conceptos y aplicaciones. Santiago: CECAPI, 1998.

RANGANATHAN, S. R. **Prolegomena to library classification**. London: Asia Publishing Home, 1967.

RASCHE, F. Questões éticas para bibliotecários. **Enc. Bibli.**: Rev. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, v. 10, n. 19, 2005. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufcs.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2005v10n19p21/5498>>. Acesso em: 6 ago. 2013.

REIS, C. **Planejamento estratégico de Sistemas de Informação**. Lisboa: Presença, 1993.

RESENDE, D. A. Modelos de informações e mapas de conhecimentos organizacionais para contribuir na Administração Estratégica das organizações. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 23., 2003, Minas Gerais.

Anais ... Minas Gerais: ABEPRO, 2003. CD-ROM.

RESENDE, D. A.; ABREU, A. F. de. **Tecnologia da informação**: aplicada a sistemas de informação empresariais. São Paulo: Atlas, 2000.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. rev. amp. São Paulo: Atlas, 1999.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SILVA, F. C. C. da. **Bibliotecários especialistas**: guia de especialidades e recursos informacionais. Brasília: Thesaurus, 2005.

SILVA, J. L. C.; FREIRE, G. H. A. Um olhar sobre a origem da ciência da informação: indícios embrionários para sua caracterização identitária. **Enc. Bibli.** R. Eletr. Bib. Ci. Inf., Florianópolis, v. 17, n. 33, p. 1-29, jan./abr. 2012.

SIQUEIRA, J. C. Repensando o serviço de referência: a possibilidade virtual. **Brapci**, 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=12255>>. Acesso em: 2 set. 2013.

TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento e e-learning na prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

TURBAN, E.; MCCLEAN, E.; WETHERBE, J. **Tecnologia da informação para gestão**: transformando os negócios na economia digital. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. Conselho Universitário. **Resolução nº 31/2009**, de 26 de maio de 2009. Aprova o Regimento Interno do Sistema de Bibliotecas da UFPB. João Pessoa, PB. Disponível em: <http://www.biblioteca.ufpb.br/Reg_Res.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2013.

URDANETA, I. P. **Gestión de la inteligencia**: aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional. Caracas: Universidad Simon Bolivar, 1992.

VALENTIM, M.L.P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 4, ago. 2002.

WERSIG, G.; NEVELING, U. The phenomena of interest to information science. **Information Scientist**, v. 9, n. 4, p. 127-140, dec. 1975.

WILSON, T.D. Towards an information management curriculum. **Journal of Information Science**, v. 15, n. 4-5, p. 203-209, 1989.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ZORRINHO, C. **Gestão da Informação**. Lisboa: Presença, 1995.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Quadro 1- Pesquisa de Dissertações e Teses da BDTD/IBICT – RI UFBA – BDTD/UFPB – LUME/UFRGS (Período – 2010-2012)

TÍTULO	RESUMO	AUTOR	ANO	INSTITUIÇÃO
A disseminação seletiva da informação e a tecnologia RSS nas bibliotecas de Tribunais em Brasília	A pesquisa teve como objetivo verificar a utilização do serviço de disseminação seletiva da informação (DSI) e a tecnologia RSS em bibliotecas de Tribunais em Brasília. Esse estudo foi proposto para identificar como os serviços de referência de tais bibliotecas veem a validade do serviço de disseminação seletiva e mais especificamente a tecnologia RSS como instrumentos para o desenvolvimento de novos produtos e serviços de informação com o foco nas necessidades do usuário. Ao todo foram visitadas seis instituições do poder Judiciário que possuem sede em Brasília. A amostra dos respondentes foi composta por doze profissionais formados em Biblioteconomia, que atuavam no serviço de referência dos respectivos órgãos. A técnica de pesquisa utilizada foi a entrevista semi-aberta. Palavras-chave: Biblioteca especializada. Biblioteca jurídica. Disseminação seletiva da informação. Informação jurídica. RSS. Serviço de referência.	Thiago Gomes Eirão	2011	UNB
A eficiência estratégica do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia.	Nos últimos tempos o gerencialismo vem sendo a tônica do serviço público, a busca da eficiência administrativa torna-se lema dominante. Isto é, conduzir a máquina pública, com desafios cada vez maiores, diante de recursos cada vez mais escassos. E é nesse cenário de eficiência no âmbito da Administração Pública que se inserem as Bibliotecas Universitárias, principalmente aquelas ligadas às Instituições Federais de Ensino, que por isso se transfiguram em organismos públicos. Palavra-chave: Planejamento estratégico. Gerenciamento da informação. Bibliotecas universitárias – Administração. Eficiência organizacional.	Samir Elias Kalil Lion	2010	UFBA
Biblioteca Universitária e a disseminação da informação.	A importância da disseminação da informação desenvolvida nas bibliotecas universitárias em diferentes suportes estimula os bibliotecários profissionais da informação a adquirirem competências e habilidades	Marivaldina Bulcão Reis.	2008	UFBA

	influenciadas pelas tecnologias intelectuais. O objetivo desse trabalho é refletir sobre os meios de disseminação da informação desenvolvidos no Sistema de Bibliotecas Universitárias Públicas Estaduais da Bahia privilegiando as questões regionais e sociais. Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Disseminação da informação. Bibliotecário. Profissional da informação. Mediação.			
Representações sociais e práticas profissionais na sociedade da informação: estudo com usuários de bibliotecas universitárias.	As práticas profissionais dos bibliotecários têm sido influenciadas e modificadas com a introdução das Tecnologias de Informação e Comunicação nas Unidades de Informação e nos meios de disseminação da informação, tornando-a facilmente acessível. Estas modificações ocorrem mais evidentemente nas bibliotecas universitárias, pois o fluxo de geração de conhecimento é mais intenso. Considerando que o usuário é a razão da existência de uma Unidade de Informação, este trabalho tem por objetivo verificar a representação social que os usuários possuem sobre as práticas dos bibliotecários universitários e dos serviços das bibliotecas universitárias no contexto da Sociedade da Informação. Palavras-chave: Bibliotecário. Biblioteca Universitária. Estudo de usuário. Representação social.	ÂNGELA MOREL NITSCHKE	2008	UFRGS
Método de gestão para Biblioteca Universitária baseado no balanced scorecard.	As Instituições de Ensino Superior (IES), inseridas na sociedade do conhecimento, são afetadas por mudanças que envolvem o gerenciamento da informação como instrumento essencial para uma gestão eficiente. Diante dessa realidade, a biblioteca universitária torna-se um equipamento estratégico para a implantação de novas formas de gerenciamento das IES. Nesse contexto, objetiva-se neste trabalho desenvolver o método de gestão estratégica, adaptado para bibliotecas universitárias, particularmente na Biblioteca de Ciências da Saúde da UFC, proposto por Kaplan e Norton (1997): o Balanced Scorecard – BSC. Palavras-chave: Bibliotecas universitárias – administração. Planejamento estratégico. Indicadores de gestão.	Eliene Gomes Vieira Nascimento	2009	UFC

Mensuração de desempenho nas organizações: a gestão de indicadores na Biblioteca de Ciências Humanas da UFC	Este estudo apresenta o tema mensuração de desempenho organizacional por meio da gestão estratégica de indicadores como instrumento de controle da informação gerencial. Tem por objetivo desenvolver e aplicar uma sistemática de mensuração de desempenho para a biblioteca. A pesquisa utiliza-se do método funcionalista e caracteriza-se por ser ao mesmo tempo descritiva e de finalidade prática. Os fundamentos orientadores desta busca são documentos do Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior – SINAES, que institui a avaliação nas instituições de ensino superior públicas, e a norma ISO 11.620/2004, que difunde o conhecimento sobre como a medição de desempenho pode ser efetivada na biblioteca. A investigação foi realizada na Biblioteca de Ciências Humanas da Universidade Federal do Ceará, tendo sido abordados os aspectos relativos à análise do produto, do sistema de entrega e dos processos. Palavras-chave: Medidas de Desempenho. Bibliotecas – Avaliação. Serviços de Informação. Indicadores de Desempenho.	Maria Josineide Silva Góis	2009	UFC
A cultura informacional no processo de implementação da nova estrutura organizacional do sistema de bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba.	O trabalho analisa a cultura informacional no processo de implementação da nova estrutura organizacional do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba, tendo como objetivo geral: analisar as implicações desta no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba, enquanto elemento facilitador para a implementação da nova estrutura organizacional. Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Ciência da informação. Cultura informacional.	Josélia Maria Oliveira da Silva	2012	UFPB
A Ciência da Informação em ação: um estudo sobre os fluxos da informação no Museu de Arqueologia de Itaipu (MAI).	Essa dissertação estuda os fluxos informacionais que são intercambiados entre o Museu de Arqueologia de Itaipu e o microssoial que o envolve, a partir do ponto de vista relacional. Trata-se de um estudo exploratório em que as ações cotidianas do Museu são observadas em contexto, no instante de interface com o seu público, sob a perspectiva da formação de redes de relações.	Diego Lemos Ribeiro	2007	UFF

Gestão da informação sobre a satisfação de clientes e orientação para o mercado.	A tese relaciona a gestão da informação sobre a satisfação de clientes e a orientação para o mercado, a partir de um estudo qualitativo em que os gestores de onze agências e operadoras de turismo que atuam na região do Distrito Federal foram entrevistados. Com base nos pontos de vista desses gestores, chegou-se aos resultados que caracterizam a relação entre as duas variáveis, no âmbito das empresas pesquisadas. Palavras-chave: Marketing de relacionamento . Administração de empresas - turismo . Serviços ao cliente - concorrência .	Edmundo Brandão Dantas	2007	UNB
Mapeamento das competências gerenciais necessárias aos gerentes das unidades de informação dos tribunais superiores do Poder Judiciário brasileiro.	O objetivo da pesquisa foi mapear as competências gerenciais necessárias aos gerentes das unidades de informação (UIs) dos Tribunais Superiores do Poder Judiciário Brasileiro. Para o embasamento teórico, o enfoque sistêmico foi utilizado como base para a compreensão do ambiente organizacional em que as UIs atuavam, ao considerar o sistema organizacional maior (Poder Judiciário), os sistemas organizacionais intermediários (Tribunais Superiores) e os sistemas organizacionais específicos (UIs). A abordagem foi qualitativa e também quantitativa para complementação da análise dos dados coletados. Palavras-chave: Bibliotecas - administração . Gerentes - bibliotecas .	Larissa Amorim Catunda Sampaio	2010	UNB
Serviços de referência digital em bibliotecas universitárias: o caso do serviço de referência da divisão de biblioteca e documentação da PUC-Rio.	A pesquisa objetivou obter dados para a avaliação do serviço de referência digital da DBD/PUC-Rio. O estudo de caso foi baseado nos modelos de Lankes (2002/2003), McClennen e Memmott (2001) e nas recomendações da IFLA (2006) e da ALA (2006). O resultado mostrou a estrutura do serviço, planejamento, acessibilidade, expectativas, satisfação e treinamento dos usuários, o papel do bibliotecário e a operacionalização da busca. Palavras-chave: Bibliotecas – serviço de referência. Bibliotecas – redes de informação.	Maria das Graças Soares.	2009	UNB

Fonte: BDTD. Disponível em bdtb.ibict.br, acesso em 29/05/2012. Resumos reduzidos pelo autor.

APÊNDICE B – ROTEIRO PARA UTILIZAÇÃO DO GRUPO FOCAL

Mestranda: Susiquine Ricardo Silva

ORIENTADOR: Prof. Dr. Wagner Junqueira de Araújo



Esta pesquisa faz parte do trabalho de mestrado vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e tem como objetivo esclarecer o funcionamento do fluxo de informação no Sistema de Informação da Biblioteca Central da UFPB, no setor de referência.

Roteiro aplicado no Grupo Focal:

Tema 1: Quando não se encontra um documento no acervo ele é bloqueado(tornado indisponível) no sistema...

Pergunta 1: Quem realiza esse processo, o sistema hoje permite essa ação, isso acontece realmente?

Tema 2: O bibliotecário de referência sempre informa ao setor de circulação quando algum documento não é encontrado no acervo...

Pergunta 2: De que forma é dada essa informação, através de e-mail, memorando, verbalmente?

Tema 3: Quais seriam os requisitos necessários no SI da Biblioteca para obter informações sobre que título está vinculado a que curso ou disciplina.

Pergunta 3: o SI atual tem como recuperar essa informação?

Tema 4: Quais relatórios os SI deveria fornecer para atender as necessidades gerenciais dos gestores.

Pergunta 4: Que relatórios que o SI oferece hoje atendem as demandas gerenciais?

Tema 5: O suporte técnico do SI da Biblioteca, se dá...

Pergunta 5: Como chamar o suporte? Quem é que chama? Em quanto tempo você gostaria de ser atendido?

Tema 6: São requisitos que se fazem necessários ou que gostaríamos que existissem para selecionar um SI o u solicitar melhorias...

Pergunta 6: Como é realizada a avaliação para aquisição do software da BC? Existe alguma análise da equipe de gestores?

APÊNDICE C – FICHA DE RESPOSTA UTILIZADA NO GRUPO FOCAL

[illegible]

APÊNDICE D – EXEMPLOS DE CASOS DE USO

Ex 1: Bloqueio do documento indisponível

ATOR = Bibliotecário	SISTEMA
O Bibliotecário deve registrar no sistema o registro da obra não encontrada	O sistema deve ativar o bloqueio do registro e torná-lo indisponível no sistema, informando automaticamente aos bibliotecários (usuários) gestores.

Ex 2: Integração de todas as funções do SI

ATOR = Bibliotecário	SISTEMA
Cadastrar as informações do acervo de forma correta em todos os setores necessários: processamento técnico (cadastro dos dados da obra); aquisição (dados do fornecedor, dados do solicitante, preço); circulação (empréstimo, devolução e renovação do documento).	Permitir que todos os dados cadastrados estejam integrados para comunicação e recuperação dos dados quando necessários.

APÊNDICE E – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Prezado(a) colaborador(a),

Esta pesquisa intitulada, “ANÁLISE DA GESTÃO ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO DOS PROCESSOS DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB – SETOR DE REFERÊNCIA –” é a proposta do trabalho de mestrado desenvolvido pela pesquisadora **Susiquine Ricardo Silva** que utilizará como método de pesquisa, o Grupo Focal (método qualitativo), com o objetivo de analisar crítica e avaliativamente os processos existentes no sistema de informação no Setor de Referência, e suas implicações no fluxo de informação dentro da Biblioteca Central.

Solicitamos a sua colaboração e autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos, bem como publicar em revista/livro científica na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação. Por ocasião de publicação dos resultados e em todo o processo restante, seu nome será mantido em sigilo. E de acordo com a Resolução 466/2012 – CONEP, toda pesquisa oferece risco imprevisível, contudo, informamos que essa pesquisa, não oferece riscos previsíveis.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) Senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pela pesquisadora. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano. A pesquisadora estará à sua disposição para qualquer esclarecimento que considere

necessário em qualquer etapa da pesquisa, assim como o Comitê de Ética de Pesquisa – CEP/CCS/UFPB.

Contatos da pesquisadora: susirsilva@hotmail.com – (83)96260152/ (83)32167259 – Av. Juarez Távora, 3000, apt.503, Torre, João Pessoa – PB, CEP.58040-022 / Endereço do CEP/CCS/UFPB: Centro Universitário s/n, Castelo Branco, João Pessoa-PB – CEP.58051-900 – Telefone: (83)32167791 – e-mail: eticaccs@ccs.ufpb.br.

Desde já, agradecemos sua colaboração.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido(a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e publicação dos resultados.

Assinatura do Pesquisado(a)

Assinatura da Pesquisadora

Obs.: O sujeito da pesquisa ou seu representante e o pesquisador responsável deverão rubricar todas as folhas do TCLE apondo suas assinaturas na última página do referido Termo.

ANEXO A – CERTIDÃO DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

CERTIDÃO

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS aprovou por unanimidade na 12ª Reunião realizada no dia 10/12/2013, o Projeto de pesquisa intitulado: **“ANÁLISE DA GESTÃO ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO DOS PROCESSOS DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFPB – SETOR DE REFERÊNCIA”** da pesquisadora Susiquine Ricardo Silva. Prot. Nº 0528/13. CAAE: 21165513.3.0000.5188.

Outrossim, informo que a autorização para posterior publicação fica condicionada à apresentação do resumo do estudo proposto à apreciação do Comitê.

Andrea Márcia da C. Lima
Mat. SIAPE 1117510
Secretária do CEP-CCS-UFPB