



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
REITORIA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
COMISSÃO DE SERVIÇOS



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS
PELO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ:
APLICAÇÃO 03**

FORTALEZA
2017

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS
PELO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ:
APLICAÇÃO 03**

Reitor

Prof. Henry de Holanda Campos

Vice-Reitor

Prof. Custódio Luís Silva de Almeida

Direção da Biblioteca Universitária

Francisco Jonatan Soares

Comissão de Serviços

Francisco Edvander Pires Santos (coord.)

Irlana Mendes de Araújo

Izabel Lima dos Santos (relatoria)

Juliana Soares Lima

Consultorias e Relatório Quantitativo

Equipe do Laboratório de Estatística e
Matemática Aplicada (LEMA)

Professores Responsáveis

Sílvia Maria de Freitas (coord.)

Ronald Targino Nojosa

Maria Jacqueline Batista

Secretária

Mariluse Viana Forte

Bolsistas e Estagiários

Gabriel Fernandes Gomes

Lívia de Oliveira Alves

Paulo Reinério Cavalcante Júnior

Wasley Correia Martinho

Análise das Dimensões

Recursos e Serviços Online

Francisco Edvander Pires Santos

Atendimento

Irlana Mendes de Araújo

Normalização de Trabalhos Acadêmicos

Juliana Soares Lima

Educação de Usuários

Izabel Lima dos Santos

Acervo

Francisco Jonatan Soares

Infraestrutura

Marina Alves de Mendonça

Diana Maria Flor de Lima Rifane

Colaboração na Fase de Planejamento

Ana Rafaela Sales de Araújo

Clemilda dos Santos Sousa

Ericson Bezerra Viana

Fabíola Maria Pereira Bezerra

José Jairo Viana de Sousa

Josimeire de Araújo Gomes

Kalline Yasmin Soares Feitosa

Maria Carlizeth da Silva Campos

Michele Maia Mendonça Marinho

Revisão e normalização

Francisco Edvander Pires Santos

AGRADECIMENTOS

À equipe do Laboratório de Estatística e Matemática Aplicada (LEMA) da Universidade Federal do Ceará (UFC), sob a coordenação da Prof.^a Sílvia Maria de Freitas e colaboração do Prof. Ronald Targino Nojosa, responsáveis pelas consultorias prestadas nas etapas de planejamento, aplicação e análise dos dados desta pesquisa.

À Josimeire Gomes, servidora técnico-administrativa em educação da UFC, pelas orientações dadas nas etapas de diagnóstico e planejamento da pesquisa durante o curso de Gestão da Qualidade e Planejamento Estratégico, oferecido pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.

Ao bibliotecário Jorge Prado, coordenador da Rede de Bibliotecas do SENAC-SC, pelas orientações dadas durante o curso de Marketing em Bibliotecas Universitárias na etapa de planejamento desta avaliação.

À Comissão de Acessibilidade da Biblioteca Universitária, em especial às bibliotecárias Clemilda dos Santos Sousa e Michele Marinho e à servidora Maria Carlizeth Campos, pela disponibilidade em realizar os testes de acessibilidade do questionário.

À Secretaria de Acessibilidade UFC Inlui, pela disponibilização dos intérpretes Elandson Alexandre Barbosa e Josenilson Mendes e do editor de imagens Laerte Santos Moura, que possibilitaram a tradução em Linguagem Brasileira de Sinais de cada uma das dimensões do questionário de avaliação.

Ao bibliotecário Nonato Ribeiro, pelas informações repassadas acerca das pesquisas realizadas após os treinamentos com os usuários, e às bibliotecárias Camila Moraes, Dioneide Barros e Nadsa Maria Araújo Cid, que compuseram o relatório de avaliação da segunda aplicação da pesquisa (2012-2014).

À Prof.^a Giovanna Guedes, do Curso de Biblioteconomia da UFC, por permitir a divulgação da pesquisa em sala de aula na disciplina Serviços de Informação.

À Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing Institucional da UFC, pela ampla divulgação da pesquisa.

A todos(as) os(as) respondentes do questionário de avaliação, dentre alunos, professores e servidores técnico-administrativos em educação da UFC.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Respondentes por categoria de usuários.	25
Gráfico 2 - Categoria de ensino do curso.	26
Gráfico 3 - Sexo dos respondentes.	26
Gráfico 4 - Sexo x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	27
Gráfico 5 - Respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	30
Gráfico 6 - Bibliotecas frequentadas pelos respondentes.	31
Gráfico 7 - Canais de divulgação dos serviços.	33
Gráfico 8 - Uso do catálogo online x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	34
Gráfico 9 - Recebimento de notificações via <i>Pergamum</i>	34
Gráfico 10 - Recebimento de notificações via <i>Pergamum</i> x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	35
Gráfico 11 - Grau de satisfação quanto ao catálogo online.	35
Gráfico 12 - Grau de satisfação quanto ao catálogo online x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	36
Gráfico 13 - Uso do Portal de Periódicos CAPES x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	36
Gráfico 14 - Grau de satisfação quanto ao Portal de Periódicos CAPES.	37
Gráfico 15 - Grau de satisfação quanto ao Portal de Periódicos CAPES x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	37
Gráfico 16 - Uso da BDTD x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto. ...	38
Gráfico 17 - Grau de satisfação quanto à BDTD.	38
Gráfico 18 - Grau de satisfação quanto à BDTD x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	39
Gráfico 19 - Uso do RI x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	39
Gráfico 20 - Grau de satisfação quanto ao RI.	40
Gráfico 21 - Grau de satisfação quanto ao RI x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	40
Gráfico 22 - Grau de satisfação quanto aos serviços da BU.	41
Gráfico 23 - Grau de satisfação quanto aos serviços da BU x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	42

Gráfico 24 - Horário de funcionamento.	42
Gráfico 25 - Horário de atendimento x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	43
Gráfico 26 - Grau de satisfação cordialidade e empatia.	43
Gráfico 27 - Grau de satisfação cordialidade e empatia x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	44
Gráfico 28 - Auxílio servidores balcão.	44
Gráfico 29 - Auxílio servidores balcão x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	45
Gráfico 30 - Grau de satisfação atendimento servidores balcão.	45
Gráfico 31 - Grau de satisfação atendimento servidores balcão x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	46
Gráfico 32 - Atendimento por bibliotecário.	46
Gráfico 33 - Atendimento por bibliotecário x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	47
Gráfico 34 - Grau de satisfação atendimento por bibliotecário.	47
Gráfico 35 - Grau de satisfação atendimento por bibliotecário x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	48
Gráfico 36 - Recorreu à orientação sobre normalização.	49
Gráfico 37 - Grau de satisfação quanto à orientação sobre normalização.	49
Gráfico 38 - Acesso aos recursos de normalização.	50
Gráfico 39 - Acesso aos recursos de normalização x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	50
Gráfico 40 - Grau de satisfação quanto aos recursos sobre normalização.	51
Gráfico 41 - Grau de satisfação quanto aos recursos de normalização x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	51
Gráfico 42 - Acesso à coleção ABNT x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	52
Gráfico 43 - Acesso ao Guia de Normalização da UFC x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	52
Gráfico 44 - Participação em treinamentos.	53
Gráfico 45 - Participação em treinamentos x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	54

Gráfico 46 - Grau de satisfação quanto aos treinamentos.	54
Gráfico 47 - Grau de satisfação quanto aos treinamentos x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.....	55
Gráfico 48 - Uso dos tutoriais.	56
Gráfico 49 - Uso dos tutoriais x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	56
Gráfico 50 - Grau de satisfação quanto ao uso dos tutoriais.	57
Gráfico 51 - Grau de satisfação quanto ao uso dos tutoriais x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.....	58
Gráfico 52 - Bibliografia do curso.	59
Gráfico 53 - Bibliografia do curso x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	59
Gráfico 54 - Quantidade de exemplares para empréstimo.	60
Gráfico 55 - Quantidade de dias de empréstimo.	60
Gráfico 56 - Acesso aos canais de divulgação de novas aquisições.	61
Gráfico 57 - Acesso aos canais de divulgação de novas aquisições x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	61
Gráfico 58 - Climatização satisfatória.	62
Gráfico 59 - Climatização x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	63
Gráfico 60 - Luminosidade satisfatória.	63
Gráfico 61 - Luminosidade x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	64
Gráfico 62 - Quantidade de mobília satisfatória.	64
Gráfico 63 - Quantidade de mobília x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.	65
Gráfico 64 - Quantidade de computadores para pesquisas.	65
Gráfico 65 - Quantidade de computadores para pesquisas x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.....	66
Gráfico 66 - Porcentagem de respondentes que utiliza o serviço de Internet sem fio (<i>wireless</i>) x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.....	66
Gráfico 67 - Grau de satisfação quanto à Internet sem fio (<i>wireless</i>).....	67

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Quantitativo x categoria de usuário selecionada pelo respondente.....	25
Tabela 2 - Área do conhecimento selecionada pelo respondente.	27
Tabela 3 - Serviços mais utilizados.....	32
Tabela 4 - Comparativo entre as recomendações de 2013 e 2016	74

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BCA	Biblioteca do Curso de Arquitetura
BCCE	Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira
BCCP	Biblioteca Central do <i>Campus</i> do Pici
BCCR	Biblioteca do <i>Campus</i> de Crateús
BCF	Biblioteca do Curso de Física
BCH	Biblioteca de Ciências Humanas
BCM	Biblioteca do Curso de Matemática
BCQ	Biblioteca do <i>Campus</i> de Quixadá
BCR	Biblioteca do <i>Campus</i> de Russas
BCS	Biblioteca de Ciências da Saúde
BCSO	Biblioteca do <i>Campus</i> de Sobral
BCT	Biblioteca de Ciências e Tecnologia
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BFD	Biblioteca da Faculdade de Direito
BFEAAC	Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade
BICM	Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar
BPGE	Biblioteca de Pós-Graduação em Engenharia
BPGEA	Biblioteca de Pós-Graduação em Economia Agrícola
BPGEC	Biblioteca de Pós-Graduação em Economia
BU	Biblioteca Universitária
CC	Centro de Ciências
CCA	Centro de Ciências Agrárias
CH	Centro de Humanidades
CNI	Centro Não Identificado
CT	Centro de Tecnologia
FACED	Faculdade de Educação
FD	Faculdade de Direito
FEAAC	Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade

FFOE	Faculdade de Farmácia, Odontologia e Enfermagem
FM	Faculdade de Medicina
ICA	Instituto de Cultura e Arte
IEFES	Instituto de Educação Física e Esportes
LABOMAR	Instituto de Ciências do Mar
LEMA	Laboratório de Estatística e Matemática Aplicada
MEC	Ministério da Educação
PROGEP	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
PROGRAD	Pró-Reitoria de Graduação
RI	Repositório Institucional
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFCVIRTUAL	Instituto Universidade Virtual

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	10
2 IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO	11
2.1 A UFC COMO INSTITUIÇÃO.....	11
2.2 O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFC COMO INSTITUIÇÃO	15
3 PERCURSO METODOLÓGICO	19
3.1 DIAGNÓSTICO E PLANEJAMENTO.....	19
3.2 APLICAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	23
4 RESULTADOS DA PESQUISA	24
4.1 DIMENSÃO 01: RECURSOS E SERVIÇOS ONLINE	33
4.2 DIMENSÃO 02: ATENDIMENTO	42
4.3 DIMENSÃO 03: NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS	48
4.4 DIMENSÃO 04: EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS	53
4.5 DIMENSÃO 05: ACERVO	58
4.6 DIMENSÃO 06: INFRAESTRUTURA	62
4.7 DIMENSÃO 07: ACESSIBILIDADE	67
4.8 COMENTÁRIOS E SUGESTÕES.....	68
5 TABELA DE RECOMENDAÇÕES	74
REFERÊNCIAS.....	80

1 APRESENTAÇÃO

A aplicação 03 da pesquisa de avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC) foi resultado do esforço conjunto de bibliotecários que se reuniram numa das comissões especializadas de estudo da Biblioteca Universitária (BU): a Comissão de Serviços. As primeiras reuniões de planejamento ocorreram no ano de 2014, quando ficou definido que, dentre as metas da Comissão, o planejamento e a execução da pesquisa seriam prioridades para o ano de 2015.

Esse cronograma inicial sofreu alterações em decorrência de greves ocorridas na universidade e de mudanças estruturais sofridas pela Comissão. Esses fatos levaram ao adiamento do cronograma em um semestre, ficando o planejamento e estruturação da pesquisa para 2015.2, e a sua execução para o primeiro semestre de 2016.

Tendo em vista que as necessidades de informação da comunidade acadêmica acompanham as constantes mudanças na sociedade, a pesquisa teve como objetivo analisar o nível de satisfação e identificar as necessidades de informação dos usuários do Sistema de Bibliotecas da UFC, bem como avaliar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos. Constituiu-se, então, num instrumento que possibilita diagnosticar, mapear e documentar o cenário atual, visando manter ou aperfeiçoar o que está dando certo e propor melhorias aos procedimentos em que forem identificadas deficiências.

A parceria com o Laboratório de Estatística e Matemática Aplicada (LEMA) e os dados obtidos com a aplicação do questionário resultaram no desenvolvimento de um aplicativo que possibilitou a importação dos dados brutos e a exportação dos gráficos e tabelas que compuseram os resultados da pesquisa. A descrição dos resultados obedeceu a mesma sequência das dimensões presentes no questionário: recursos e serviços online; atendimento; normalização de trabalhos acadêmicos; educação de usuários; acervo; infraestrutura e acessibilidade. Estruturou-se também uma seção com os principais comentários e sugestões dos respondentes, além de um quadro de recomendações que traz um comparativo dos encaminhamentos da pesquisa anterior com os desta pesquisa.

2 IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Esta seção foi dividida de modo a apresentar a estrutura administrativa da Universidade Federal do Ceará e, posteriormente, a estrutura do Sistema de Bibliotecas da UFC.

2.1 A UFC COMO INSTITUIÇÃO

A UFC é uma autarquia vinculada ao Ministério da Educação e foi criada pela Lei nº 2.373, de 16 de dezembro de 1954. É composta por sete *Campi*, três deles localizados na cidade de Fortaleza, denominados *Campus* do Benfica, *Campus* do Pici e *Campus* do Porangabuçu, e os demais situados no Interior do Estado do Ceará, mais especificamente nos municípios de Quixadá, Sobral, Crateús e Russas.

“O universal pelo regional” é o lema da UFC, instituição que busca centrar seu compromisso na solução de problemas locais, sem esquecer o caráter universal de sua produção. Como missão, a razão de existir da instituição tem sido formar “profissionais da mais alta qualificação, gerar e difundir conhecimentos, preservar e divulgar os valores éticos, científicos, artísticos e culturais, constituindo-se em instituição estratégica para o desenvolvimento do Ceará, do Nordeste e do Brasil”. Como visão, a UFC almeja:

Consolidar-se como instituição de referência no ensino de graduação e pós-graduação (*stricto e lato sensu*), de preservação, geração e produção de ciência e tecnologia, e de integração com o meio, como forma de contribuir para a superação das desigualdades sociais e econômicas, por meio da promoção do desenvolvimento sustentável do Ceará, do Nordeste e do Brasil.

A administração e coordenação das atividades universitárias fundamentam-se em dois níveis: Administração Superior e Administração Acadêmica. A Administração Superior é exercida por meio dos seguintes órgãos:

- **Conselho Universitário (CONSUNI):** o Conselho Universitário (órgão colegiado com representação estudantil) é o órgão superior deliberativo e consultivo para traçar a política universitária e decidir em matéria de administração, inclusive gestão econômico-financeira.

- **Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE):** o Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (órgão colegiado com representação estudantil) é o órgão superior deliberativo e consultivo da Universidade, em matéria de ensino, pesquisa e extensão.
- **Conselho de Curadores:** o Conselho de Curadores (órgão colegiado com representação estudantil) é o órgão com atribuições de fiscalização econômico-financeira.
- **Reitoria:** Órgão Superior executivo que tem por finalidade planejar, organizar, coordenar, dirigir e controlar as atividades de administração em geral, de planejamento, de assuntos estudantis, de graduação, de pós-graduação, de pesquisa e de extensão no âmbito da Universidade.

A estrutura orgânica da Reitoria se subdivide em:

I - Órgãos de Assistência Direta e Imediata ao Reitor

- Gabinete;
- Procuradoria Geral.

II - Órgãos de Assessoramento ao Reitor

- Auditoria Interna;
- Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing Institucional;
- Coordenadoria de Concursos;
- Editora da UFC (Edições UFC);
- Ouvidoria Geral;
- Secretaria dos Órgãos Deliberativos Superiores.

III - Órgãos de Planejamento e Administração

- Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas;
- Pró-Reitoria de Planejamento e Administração;
- Superintendência dos Hospitais Universitários;

- Superintendência de Infraestrutura e Gestão Ambiental.

IV - Órgãos de Atividades Específicas

- Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis;
- Pró-Reitoria de Extensão;
- Pró-Reitoria de Graduação;
- Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação;
- Pró-Reitoria de Relações Internacionais.

V - Órgãos Suplementares

- Biblioteca Universitária;
- Escola Integrada de Desenvolvimento e Inovação Acadêmica;
- Memorial da UFC;
- Museu de Arte;
- Seara da Ciência;
- Secretaria de Acessibilidade;
- Secretaria de Cultura Artística;
- Secretaria de Governança;
- Secretaria de Tecnologia da Informação.

VI - Prefeitura Universitária

- Prefeitura do *Campus* do Benfica;
- Prefeitura do *Campus* do Pici;
- Prefeitura do *Campus* do Porangabuçu;
- Prefeitura Especial;
- Prefeitura do *Campus* de Sobral.

A Administração Acadêmica, por sua vez, divide-se em departamentos, que são coordenados por unidades, com a denominação de Centros ou Faculdades. Os departamentos constituem a menor fração da estrutura universitária, para todos os

efeitos de organização administrativa e didático-científica, bem como de distribuição de pessoal, exceto nos casos dos *campi* de Sobral, Quixadá, Russas, Crateús e dos Institutos de Ciências do Mar (LABOMAR), Cultura e Arte (ICA), Universidade Virtual (UFC Virtual) e de Educação Física e Esportes (IEFES), nos quais as unidades acadêmicas são constituídas pelas coordenações dos cursos.

Centros, Faculdades e Institutos:

- Centro de Ciências;
- Centro de Ciências Agrárias;
- Centro de Humanidades;
- Centro de Tecnologia;
- Faculdade de Direito;
- Faculdade de Economia, Administração, Atuariais, Contabilidade e Secretariado Executivo;
- Faculdade de Educação;
- Faculdade de Farmácia, Odontologia e Enfermagem;
- Faculdade de Medicina;
- Instituto de Ciências do Mar;
- Instituto de Cultura e Arte;
- Instituto de Educação Física e Esportes;
- Instituto Universidade Virtual.

Unidades no Interior do Estado:

- *Campus* da UFC em Crateús;
- *Campus* da UFC em Quixadá;
- *Campus* da UFC em Russas;
- *Campus* da UFC em Sobral.

A Administração Superior criou uma estrutura acadêmico-administrativa diferenciada nas unidades acadêmicas do Interior do Estado. A opção foi de não criar departamentos; portanto, as unidades acadêmicas são os próprios *campi*,

constituídos pelas coordenações dos cursos existentes.

A administração dos *campi* do Interior do Estado, dos institutos e dos centros ou faculdades é exercida pelos seguintes órgãos:

- Conselho do *Campus* (Unidades do Interior do Estado);
- Conselho de Centro ou Conselho Departamental (nas Faculdades);
- Diretoria;
- Vice-Diretoria;
- Secretaria;
- Coordenação de Cursos de Graduação;
- Coordenação de Cursos de Pós-Graduação.

2.2 O SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UFC COMO INSTITUIÇÃO

O Sistema de Bibliotecas da UFC é coordenado pela BU e tem como missão:

Organizar, preservar e disseminar a informação para a produção do conhecimento, dando suporte às atividades educacionais, científicas, tecnológicas e culturais da Universidade Federal do Ceará, possibilitando o crescimento e o desenvolvimento da Instituição e da sociedade.

Como valores, a sua gestão está pautada na excelência, ética profissional, gestão democrática, inclusão social, inovação, respeito à diversidade, responsabilidade socioinformacional, sustentabilidade social, transparência e valorização do ser humano.

A BU é formada por: Diretoria, Conselho Diretor, Secretaria Executiva, quatro Divisões, quatro Seções e 14 bibliotecas nos *campi* de Fortaleza e cinco nos *campi* do Interior do Estado.

Divisões e Seções da BU:

- Biblioteca Universitária:
 - ❑ Divisão de Coordenação de Bibliotecas;
 - ➔ Seção de Planejamento Bibliotecário.

- ❑ Divisão de Preservação do Acervo;
 - Seção de Coleções Especiais;
 - Seção de Preservação do Acervo.

- ❑ Divisão de Desenvolvimento do Acervo e Representação Descritiva e Temática da Informação;
 - Seção de Representação Descritiva e Temática da Informação.

- ❑ Divisão de Tecnologia da Informação.

Bibliotecas que compõem o Sistema:

➤ *Campus do Benfica:*

- ❑ Biblioteca de Ciências Humanas (BCH);
 - Seção de Atendimento ao Usuário;
 - Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência;
 - Seção de Representação Descritiva e Temática da Informação;
 - Seção de Preservação do Acervo;
 - Seção de Coleções Especiais;
 - Comitê de Usuários.

- ❑ Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeira (BCCE);
- ❑ Biblioteca do Curso de Arquitetura (BCA);
 - Seção de Coleções Especiais.

- ❑ Biblioteca da Faculdade de Direito (BFD);
 - Seção de Preservação e Restauração do Acervo;
 - Seção de Coleções Especiais.

- ❑ Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuariais e Contabilidade (BFEAAC);
- ❑ Biblioteca de Pós-Graduação em Economia (BPGEC);
- ❑ Biblioteca do Museu de Arte da UFC (BMAUC)¹.

➤ *Campus do Pici:*

- ❑ Biblioteca Central do *Campus* do Pici (BCCP)²;
 - Seção de Atendimento ao Usuário;
 - Seção de Representação Descritiva e Temática da Informação;
 - Seção de Preservação e Restauração do Acervo;
 - Seção de Coleções Especiais;
 - Comitê de Usuários.
- ❑ Biblioteca do Curso de Física (BCF);
- ❑ Biblioteca do Curso de Matemática (BCM);
- ❑ Biblioteca de Pós-Graduação em Economia Agrícola (BPGEA);
- ❑ Biblioteca de Pós-Graduação em Engenharia (BPGE).

➤ *Campus do Porangabuçu:*

- ❑ Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS);
 - Seção de Atendimento ao Usuário;
 - Seção de Representação Descritiva e Temática da Informação;
 - Seção de Preservação e Restauração do Acervo;
 - Seção de Coleções Especiais;
 - Comitê de Usuários.

¹ Essa biblioteca foi incorporada ao Sistema após a execução da pesquisa; portanto, não foi considerada na tabulação e análise dos dados.

² Essa biblioteca mudou de nome durante o período de realização desta pesquisa, por isso no relatório de frequências simples consta com o nome anterior à alteração: Biblioteca de Ciências e Tecnologia (BCT).

➤ Instituto de Ciências do Mar:

- ❑ Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar (BICM).

➤ *Campi do Interior do Estado:*

- ❑ Biblioteca do *Campus* de Crateús (BCCR);
- ❑ Biblioteca do *Campus* de Quixadá (BCQ);
- ❑ Biblioteca do *Campus* de Russas (BCR);
- ❑ Biblioteca do *Campus* de Sobral (BCSO);
- ❑ Biblioteca de Medicina de Sobral (BMS).

Também compõem a estrutura organizacional da BU as Comissões Especializadas de Estudo, com a função de assessoramento à Direção na perspectiva da gestão participativa:

Figura 1 - Comissões Especializadas de Estudo da Biblioteca Universitária da UFC.



Fonte: Comissão de Serviços (2015).

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Esta seção foi dividida de acordo com as etapas de diagnóstico e planejamento e de aplicação e análise dos dados da pesquisa.

3.1 DIAGNÓSTICO E PLANEJAMENTO

A terceira pesquisa de avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFC dá continuidade à [segunda aplicação](#) (2012-2014), cuja tabela de recomendações de seu relatório final embasou a fase de diagnóstico para a aplicação 03. O diagnóstico coincidiu com a realização do curso de Gestão da Qualidade e Planejamento Estratégico, promovido no ano de 2014 pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP), no qual um esboço inicial do questionário foi apresentado pelos integrantes da Comissão de Serviços como atividade de conclusão do curso.

Com base nas decisões tomadas em reunião na BU, a Comissão de Serviços apresentou, no ano de 2015, a proposta inicial do questionário à equipe do LEMA, passando para a etapa de planejamento da pesquisa, por meio de consultorias que contribuíram na estruturação da versão final do instrumento de pesquisa.

Na etapa inicial, foi discutida em conjunto a abrangência da avaliação na estruturação do questionário, com opiniões dadas pelos professores coordenadores do laboratório (que contribuíram na escolha do leiaute, das opções de resposta e da escala para análise), pelos bolsistas (que representaram os discentes da UFC) e pelos bibliotecários da Comissão de Serviços (que estiveram à frente do planejamento e da execução da pesquisa). Nas consultorias, os professores do laboratório orientaram quanto à estruturação de um questionário voltado para a análise quantitativa, e os bolsistas opinaram na escolha da linguagem do questionário, mais objetiva e sem termos técnicos. Coube à Comissão de Serviços estruturar as questões para a análise qualitativa, alinhadas com a divulgação dos produtos e serviços, por meio de uma questão que traz um rol do que a BU oferta, com a avaliação do nível de satisfação dos usuários e da qualidade dos produtos e serviços, bem como a identificação das necessidades de informação da comunidade acadêmica e do que precisava ser mais divulgado (objetivos da pesquisa).

Após os ajustes necessários, o instrumento de pesquisa ficou dividido em 65 questões, entre abertas e fechadas, que foram divididas em sete dimensões:

- Serviços e Recursos Online;
- Atendimento;
- Normalização de Trabalhos Acadêmicos;
- Educação de Usuários;
- Acervo;
- Infraestrutura;
- Acessibilidade.

Essas dimensões coincidiram com a proposta de cada uma das comissões especializadas de estudo da BU. Além dessas dimensões, o questionário conteve um espaço denominado Informações Iniciais, destinado à coleta de dados básicos sobre os respondentes, e outro denominado Informações Finais, destinado à coleta de dados sobre a experiência dos participantes ao responderem o questionário.

Fez-se necessário entrar em contato com a Comissão de Educação de Usuários, visando conhecer as estratégias de avaliação utilizadas por esta comissão para avaliar as ações junto à comunidade acadêmica, e com a Comissão de Acessibilidade, com a qual a interação foi maior, pois esta comissão contribuiu para a elaboração e avaliação das questões que compõem a dimensão de Acessibilidade do questionário, principalmente quanto à avaliação dos níveis de acessibilidade (legibilidade por leitores de tela usados por deficientes visuais) do questionário em si e à viabilização da tradução do conteúdo de cada uma das dimensões para a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), contando com o apoio da Secretaria de Acessibilidade UFC Inlui.

Desde a primeira etapa de planejamento da avaliação, a Comissão de Serviços teve como objetivo a estruturação de um questionário voltado para o marketing de serviços, tendo em vista, principalmente, os resultados obtidos na pesquisa anterior, que apontaram uma lacuna na divulgação dos serviços, ao mesmo tempo em que fora recomendado intensificá-la. Além disso, foi de extrema importância estruturar o questionário com base nas observações feitas no atendimento ao usuário nas bibliotecas, tornando-se possível identificar algumas de

suas reais necessidades de informação, bem como dúvidas e principais dificuldades ao recorrer aos produtos e serviços oferecidos pela BU.

Partindo do pressuposto e do consenso de que todos os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca são considerados como importantes para os usuários, não foi utilizada a escala que mede o grau de importância das variáveis em avaliação. Optou-se pela escala que mede o nível de satisfação do usuário, com notas atribuídas de **1 a 5 (Escala de Likert)**, que foram definidas com base nos seguintes conceitos: **1 - Ruim; 2 - Regular; 3 - Bom; 4 - Ótimo; 5 - Excelente.**

Optou-se também por fazer do questionário um instrumento de marketing, na medida em que foram formuladas questões sobre os canais de divulgação e o rol dos produtos e serviços. Objetivou-se avaliar o alcance dos produtos e serviços por meio de uma questão específica que versava sobre quais dos canais de divulgação utilizados pela BU o usuário melhor identifica a divulgação, dentre o site da biblioteca, a página inicial do catálogo online, as mídias sociais existentes e as notificações enviadas por e-mail. Aliado a isso, foram listados, numa outra questão, os principais produtos e serviços oferecidos, visando saber do usuário quais daqueles produtos e serviços ele mais utiliza.

As nove primeiras perguntas do questionário visaram traçar um perfil básico dos respondentes. Elas permitiram identificar o vínculo institucional dos respondentes, quais deles se declararam pessoas com deficiência e quais bibliotecas, produtos e serviços eles utilizam.

As oito questões – sendo sete de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários – integrantes da dimensão Recursos e Serviços Online fizeram referência ao site da biblioteca, às notificações enviadas pelo sistema *Pergamum*, ao catálogo online, ao Portal de Periódicos da CAPES, à Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) e ao Repositório Institucional da UFC. Objetivou-se, com a inserção dessas questões, identificar primeiramente o nível de conhecimento e de satisfação da comunidade acadêmica para com cada um dos serviços online oferecidos.

Foram definidas 10 questões – sendo nove de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários – para avaliar a dimensão Atendimento. Dentre os indicadores levados em consideração, destacam-se: o horário de funcionamento das bibliotecas; a cordialidade e empatia por parte dos servidores responsáveis pelo

atendimento; a necessidade, ou não, de auxílio dos referidos servidores no momento da pesquisa; o atendimento, ou não, por parte de um bibliotecário; o atendimento de comutação bibliográfica (COMUT) e a emissão de declaração de nada consta.

A dimensão Normalização de Trabalhos Acadêmicos foi composta por oito questões – sendo sete de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários –, que contemplaram: o acesso a ferramentas de auxílio à normalização de trabalhos acadêmicos, disponíveis no site da biblioteca (tais como Guia de Normalização de Trabalhos Acadêmicos da UFC, coleção ABNT e gerenciadores de referências); a indagação se o usuário já recorreu à orientação nesse sentido em alguma das bibliotecas do Sistema; quais os meios ou recursos que ele utiliza ao realizar o seu levantamento bibliográfico e se já solicitou, ou não, a elaboração de ficha catalográfica (à época da pesquisa com solicitação feita via e-mail), bem como qual o seu nível de satisfação na eficiência desse serviço.

As cinco questões – quatro de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários – definidas para a dimensão Educação de Usuários objetivaram identificar o nível de conhecimento e participação da comunidade acadêmica nos treinamentos oferecidos pela BU e no acesso aos tutoriais disponibilizados no site da biblioteca.

Seis questões – sendo cinco de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários – compuseram a dimensão Acervo, que levou em consideração a opinião do usuário sobre a bibliografia básica e complementar do seu curso; a quantidade máxima de exemplares emprestados e de dias de empréstimo; o conhecimento, ou não, dos canais de divulgação de novas aquisições (ferramenta inserida no marketing de serviços) e o acervo de livros eletrônicos (*e-books*).

Na dimensão Infraestrutura, foram abordados no questionário, por meio de seis questões – sendo cinco de múltipla escolha e uma aberta, destinada a comentários –, os seguintes indicadores: climatização, luminosidade, quantidade de mobília, quantidade de computadores para pesquisa e qualidade da Internet sem fio (*wireless*). Já na dimensão Acessibilidade, foram considerados: o acesso no entorno e no prédio da biblioteca; a qualificação, ou não, dos servidores responsáveis pelo atendimento; o conhecimento e a satisfação quanto ao serviço BU em LIBRAS (disponível no site da biblioteca); com questões exclusivas para preenchimento de quem se declarou pessoa com deficiência: serviço de levantamento bibliográfico,

digitalização, módulo acessibilidade do catálogo online e a composição do acervo em formato acessível. Nessa dimensão, foram definidas 10 questões, sendo uma aberta, destinada a comentários, quatro destinadas aos usuários que se declararam com deficiência e cinco destinadas ao público em geral.

Nas informações finais, foram inseridas três questões, visando avaliar se, na opinião do usuário, o questionário contemplou todas as dimensões do Sistema de Bibliotecas da UFC, bem como avaliar o nível de compreensão do respondente acerca das perguntas e o tempo gasto nas respostas. Como última questão, houve um espaço destinado a comentários, críticas ou sugestões sobre a estrutura do questionário.

O instrumento de pesquisa pode ser acessado para visualização: <<https://goo.gl/mVWzny>>.

3.2 APLICAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Após a conclusão definitiva do questionário, passou-se para a primeira fase de pré-teste, realizada em parceria com a Comissão de Acessibilidade. A segunda etapa de pré-teste foi realizada em reuniões com a Direção da BU, e a terceira com discentes dos cursos de Estatística e Matemática Industrial da UFC. Por fim, houve a inclusão dos vídeos em LIBRAS para o fechamento definitivo do questionário e efetiva aplicação da pesquisa, com o *link* de acesso disponibilizado para a comunidade universitária pelo período de 48 dias (de 14/03/2016 a 30/04/2016).

Além dos canais oficiais de comunicação da BU (site da biblioteca, página inicial do catálogo online e Facebook institucional), houve notificações enviadas estrategicamente por e-mail à comunidade acadêmica, além do apoio da Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing Institucional da UFC, que divulgou o questionário no portal da universidade e em seus canais de comunicação, a partir dos quais foi observado um maior alcance na divulgação.

Foi obtido o total de 475 respostas, exportadas em planilha e encaminhadas ao LEMA, dando início à segunda etapa de consultorias, que se estendeu de maio a setembro de 2016. Coube à Comissão de Serviços selecionar as questões para comporem as tabelas e os gráficos uni (individuais) e bivariados (cruzamentos entre questões). A equipe do laboratório dedicou-se à tabulação dos dados, utilizando o

software R, e à estruturação do relatório contendo as frequências simples, disponível em: <<https://goo.gl/DByAHp>>.

As frequências simples, quando ainda estavam em fase de conclusão, possibilitaram o desenvolvimento de um aplicativo exclusivamente para fins desta pesquisa, voltado para o gerenciamento dos dados quantitativos e para a exportação de gráficos e tabelas. O aplicativo foi desenvolvido na disciplina de Técnicas Computacionais em Estatística, contemplando, além dos professores, a participação de discentes na execução da análise dos dados da pesquisa. O aplicativo pode ser acessado para visualização: <https://rtnstat.shinyapps.io/LEMA_BU>.

Em reunião realizada no mês de outubro de 2016, a equipe do LEMA apresentou para a Direção da BU os resultados da pesquisa, ficando acordado quais questões iriam compor o relatório de avaliação e quais os cruzamentos seriam levados em consideração. Nessa mesma reunião, os professores do LEMA sugeriram estender o prazo de aplicação do questionário na próxima avaliação, tendo em vista obter um maior alcance nas respostas. No mês de novembro, a coordenadora do laboratório enviou a versão final do relatório das frequências simples, com tabelas que contemplam os dados obtidos por cada questão e pelos cruzamentos solicitados.

Passando para a etapa de conclusão da análise dos dados, a equipe do laboratório concedeu à Comissão de Serviços o acesso ao aplicativo desenvolvido. A Comissão gerou os gráficos uni e bivariados a partir do *upload* da planilha utilizada desde o início da tabulação dos dados. Foi levada em consideração a lista de questões enviada para o LEMA, bem como novos cruzamentos entre as questões, pois a usabilidade do aplicativo possibilitou trabalhar sob diferentes perspectivas de tabulação e análise.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

Totalizando **475 respostas**, a análise dos resultados da pesquisa será apresentada com base nas informações iniciais e em cada dimensão que compôs o questionário. A análise considera os resultados por frequência simples, por porcentagem e por cruzamento das questões de acordo com o Centro, Faculdade e/ou Instituto da UFC.

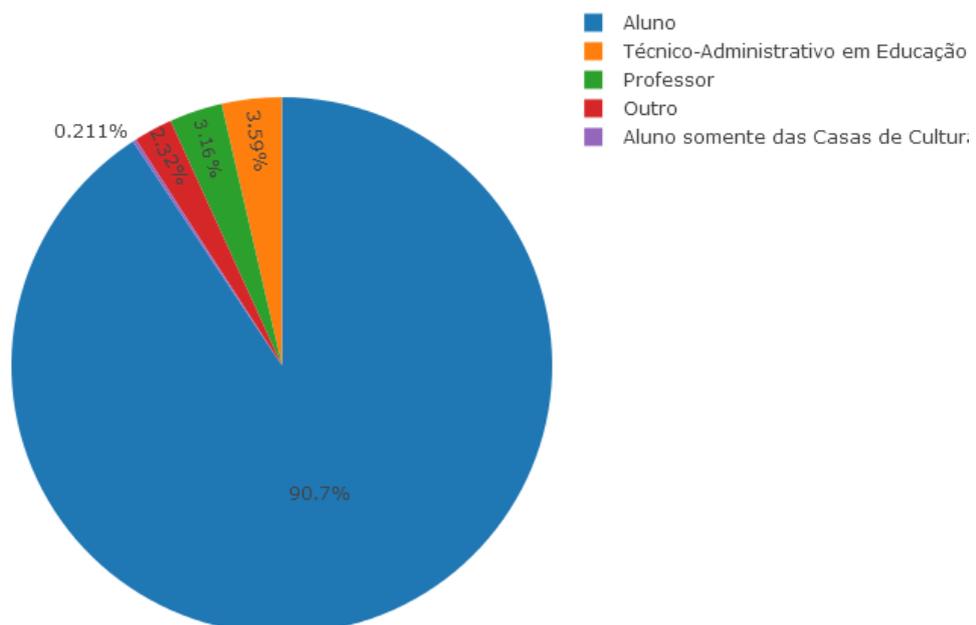
No decorrer da apresentação dos dados, será possível perceber que houve a omissão de respostas a algumas das questões, pois nem todas elas se deram por obrigatórias na composição do questionário, por isso o quantitativo de 475 respostas varia para menos em alguns dos resultados.

O quantitativo de respondentes, bem como a sua porcentagem, foi tabulado a partir das categorias de usuários do Sistema de Bibliotecas da UFC, de acordo com a tabela e o gráfico a seguir:

Tabela 1 - Quantitativo x categoria de usuário selecionada pelo respondente.

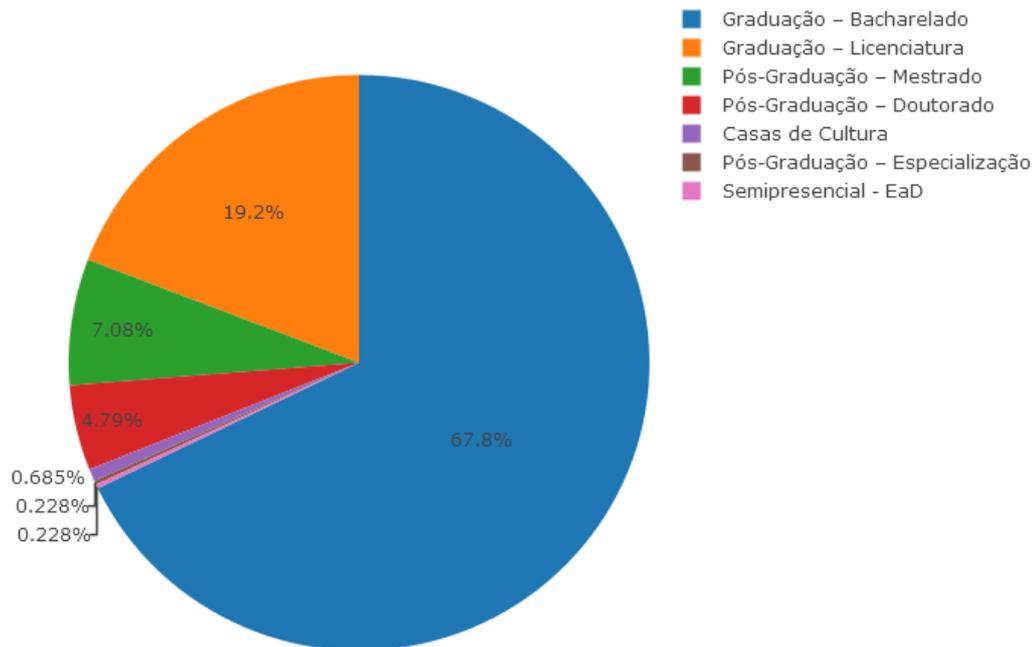
Categoria de usuário	Frequência	%
Aluno	431	90,7
Aluno somente das Casas de Cultura	1	0,2
Outro	11	2,3
Professor	15	3,2
Técnico-Administrativo em Educação	17	3,6
Total	475	100

Gráfico 1 - Respondentes por categoria de usuários.



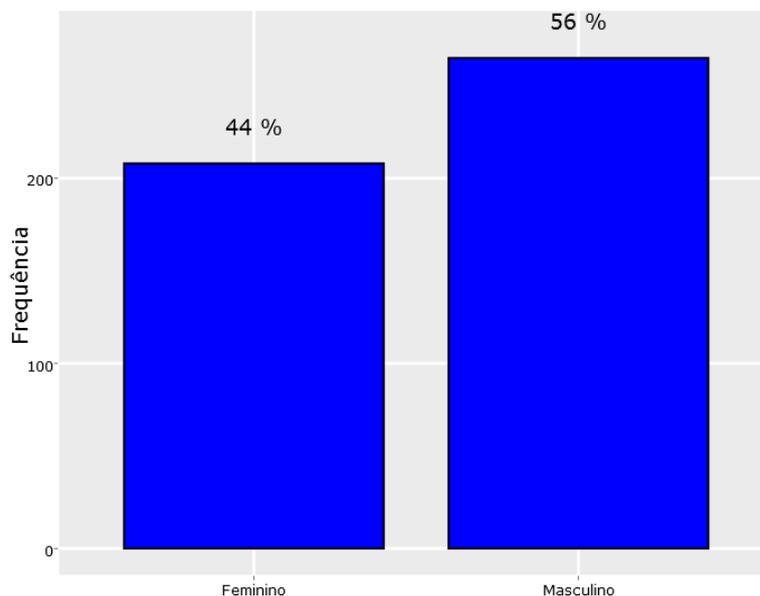
Dos 431 respondentes que se declararam alunos, na questão sobre a identificação da categoria de ensino do curso, 298 assinalaram ser de Bacharelado; 84 de Licenciatura; 28 de Mestrado; 21 de Doutorado; e 1 das Casas de Cultura, conforme o percentual do gráfico 2:

Gráfico 2 - Categoria de ensino do curso.



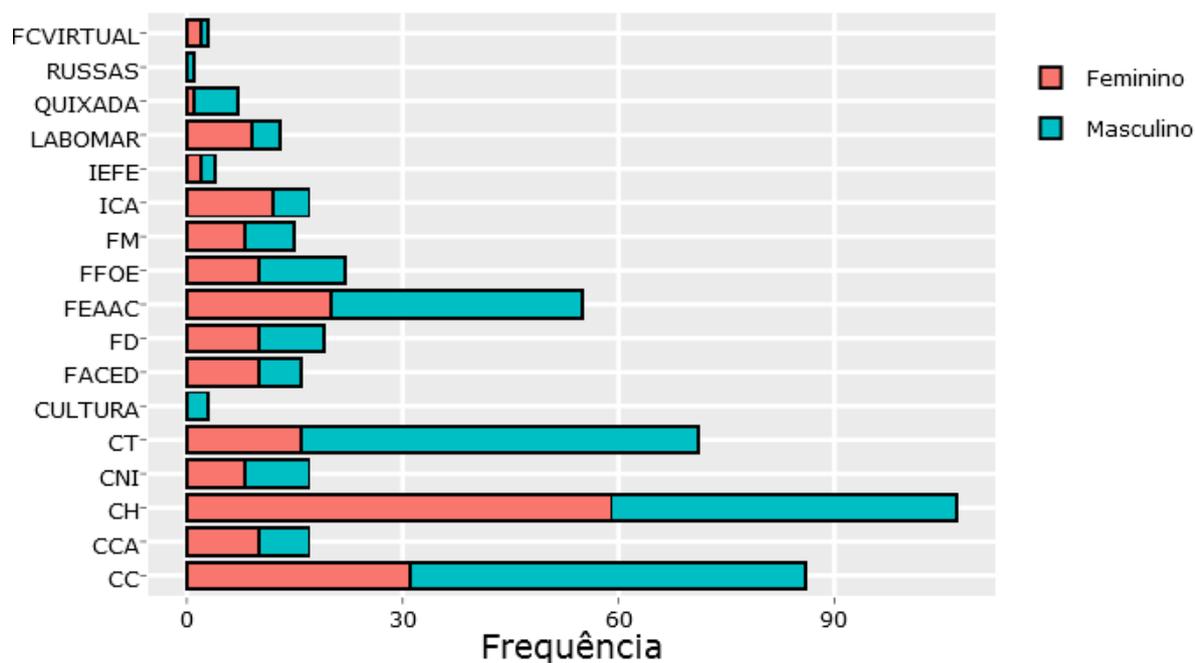
Outra variável analisada nas informações iniciais foi o percentual de respondentes por sexo, totalizando 209 respondentes do sexo feminino e 265 do sexo masculino, com a omissão de um respondente a esta questão, conforme o percentual apresentado no gráfico 3:

Gráfico 3 - Sexo dos respondentes.



O gráfico 4 apresenta, numa visão geral, o quantitativo do sexo dos respondentes de acordo com Centro, Faculdade e/ou Instituto em que se declararam estar vinculados:

Gráfico 4 - Sexo x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



Ressalta-se que o cruzamento das questões por Centro, Faculdade e/ou Instituto foi possível devido ao agrupamento com a questão sobre à qual área do conhecimento o curso do respondente estava inserido. Tendo em vista a uma melhor apresentação dos gráficos, e seguindo as recomendações dadas pela equipe do LEMA, foi que se optou por esse agrupamento.

A tabela 2 traz os dados relativos à identificação da área do conhecimento na qual o respondente se declarou estar inserido:

Tabela 2 - Área do conhecimento selecionada pelo respondente.

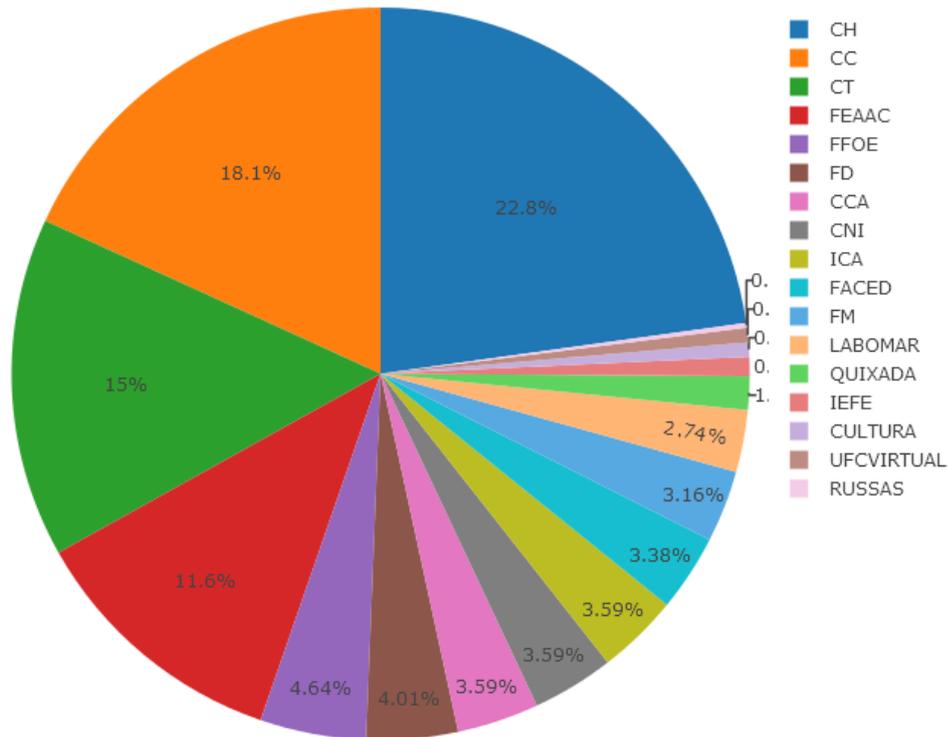
Opções	Frequência	%
Biblioteconomia	49	10.3
Química	24	5.1
Física	21	4.4
Administração	19	4.0
Direito	19	4.0

Ciências Sociais	17	3.6
Pedagogia	16	3.4
Ciências Contábeis	13	2.7
Engenharia Civil	13	2.7
Medicina	13	2.7
Não se aplica	13	2.7
Ciências Econômicas	12	2.5
História	12	2.5
Ciência da Computação	11	2.3
Farmácia	10	2.1
Ciências Ambientais	9	1.9
Ciências Biológicas	9	1.9
Engenharia da Computação	9	1.9
Letras (Português)	9	1.9
Agronomia	8	1.7
Engenharia Elétrica	7	1.5
Engenharia Mecânica	7	1.5
Geografia	7	1.5
Odontologia	7	1.5
Outro	7	1.5
Engenharia de Alimentos	6	1.3
Engenharia Química	6	1.3
Finanças	6	1.3
Letras (Português/Inglês)	6	1.3
Design	5	1.1
Enfermagem	5	1.1
Engenharia de Energias e Meio Ambiente	5	1.1
Engenharia de Telecomunicações	5	1.1
Filosofia	5	1.1
Matemática	5	1.1
Psicologia	5	1.1

Biotecnologia	4	0.8
Comunicação Social (Jornalismo)	4	0.8
Educação Física	4	0.8
Engenharia Ambiental	4	0.8
Engenharia de Software	4	0.8
Estatística	4	0.8
Letras (Libras)	4	0.8
Oceanografia	4	0.8
Sistemas de Informação	4	0.8
Arquitetura e Urbanismo	3	0.6
Engenharia de Pesca	3	0.6
Engenharia de Produção Mecânica	3	0.6
Letras (Português/Francês)	3	0.6
Cinema e Audiovisual	2	0.4
Comunicação Social (Publicidade e Propaganda)	2	0.4
Dança	2	0.4
Design de Moda	2	0.4
Engenharia de Petróleo	2	0.4
Engenharia Metalúrgica	2	0.4
Fisioterapia	2	0.4
Letras (Português/Italiano)	2	0.4
Secretariado Executivo	2	0.4
Sistemas e Mídias Digitais	2	0.4
Administração em Gestão Pública	1	0.2
Ciências Atuariais	1	0.2
Economia	1	0.2
Gastronomia	1	0.2
Letras (Português/Alemão)	1	0.2
Letras (Português/Espanhol)	1	0.2
Música	1	0.2
Total	475	100.0

Assim, ao agrupar os cursos inseridos conforme as áreas do conhecimento, obteve-se o seguinte percentual de respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto:

Gráfico 5 - Respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



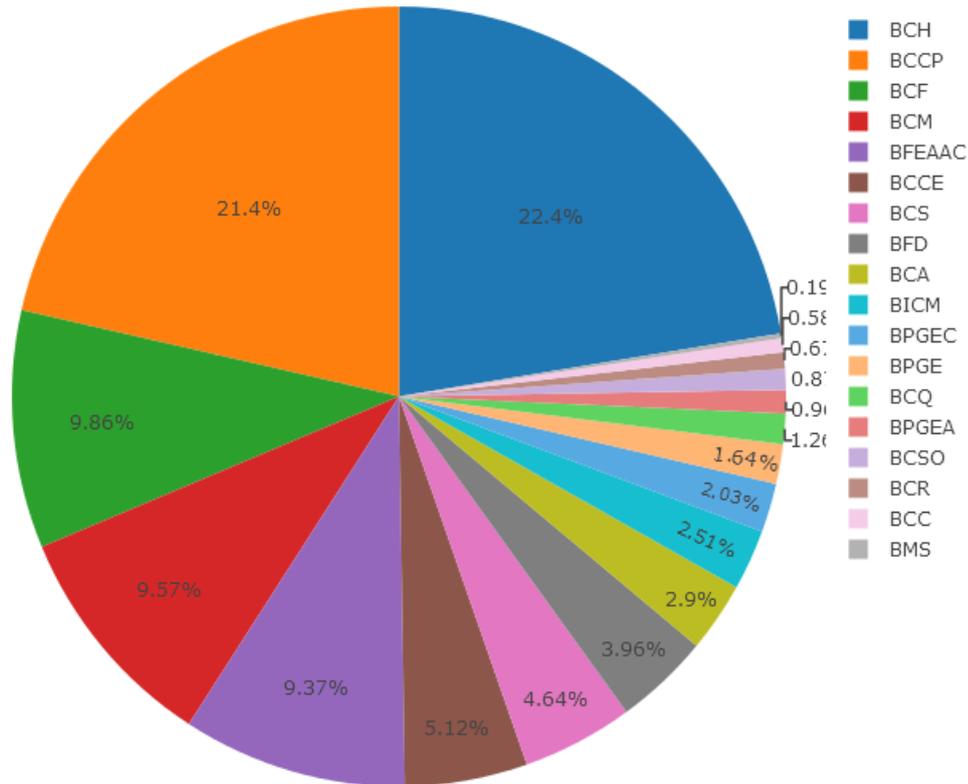
Legendas:

CH - Centro de Humanidades;
 CC - Centro de Ciências;
 CT - Centro de Tecnologia;
 FEAAC - Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade;
 FFOE - Faculdade de Farmácia, Odontologia e Enfermagem;
 FD - Faculdade de Direito;
 CCA - Centro de Ciências Agrárias;

CNI - Centro Não Identificado (opções “Não se aplica” e “Outro”, conforme a tabela 2);
 ICA - Instituto de Cultura e Arte;
 FACED - Faculdade de Educação;
 FM - Faculdade de Medicina;
 LABOMAR - Instituto de Ciências do Mar;
 QUIXADÁ - *Campus* de Quixadá;
 IEFES - Instituto de Educação Física e Esportes;
 CULTURA - Casas de Cultura Estrangeiras;
 UFCVIRTUAL - Instituto Universidade Virtual;
 RUSSAS - *Campus* de Russas.

Ainda nas informações iniciais, foram identificadas as bibliotecas frequentadas pelos respondentes, conforme a porcentagem do gráfico 6, que considera a possibilidade de mais de uma opção ter sido selecionada na questão:

Gráfico 6 - Bibliotecas frequentadas pelos respondentes.



Legendas:

BCH - Biblioteca de Ciências Humanas;
 BCCP - Biblioteca Central do Campus do Pici (no [relatório de frequências simples](#), elaborado pela equipe do LEMA, a BCCP consta como BCT - Biblioteca de Ciências e Tecnologia);
 BCF - Biblioteca do Curso de Física;
 BCM - Biblioteca do Curso de Matemática;
 BFEAAC - Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade;
 BCCE - Biblioteca das Casas de Cultura Estrangeiras;
 BCS - Biblioteca de Ciências da Saúde;

BFD - Biblioteca da Faculdade de Direito;
 BCA - Biblioteca do Curso de Arquitetura;
 BICM - Biblioteca do Instituto de Ciências do Mar (LABOMAR);
 BPGEC - Biblioteca de Pós-Graduação em Economia (CAEN);
 BPGE - Biblioteca de Pós-Graduação em Engenharia;
 BCQ - Biblioteca do *Campus* de Quixadá;
 BPGEA - Biblioteca de Pós-Graduação em Economia Agrícola;
 BCSO - Biblioteca do *Campus* de Sobral;
 BCR - Biblioteca do *Campus* de Russas;
 BCC - Biblioteca do *Campus* de Crateús;
 BMS - Biblioteca de Medicina de Sobral.

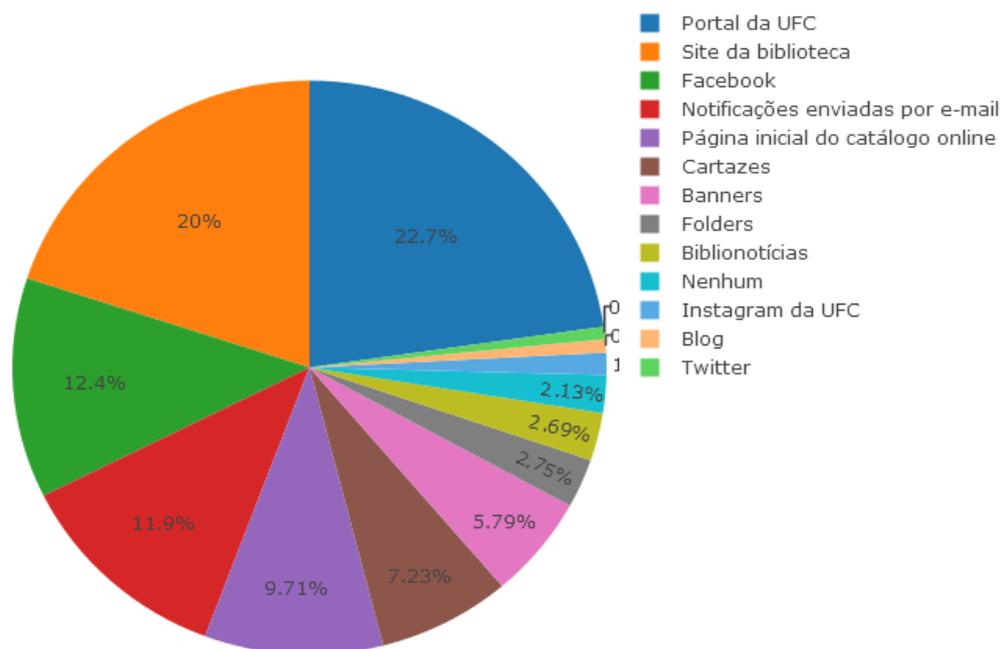
Dentre o rol de serviços listados numa das questões, também considerando a possibilidade de mais de uma opção ter sido selecionada pelo respondente (475 pessoas no total), a tabela 3 mostra a quantidade (frequência) e a porcentagem de acordo com cada serviço assinalado como utilizado:

Tabela 3 - Serviços mais utilizados.

Opções	Frequência	%
Empréstimo de exemplares	412	86.9
Consulta local ao acervo físico	388	81.9
Consulta ao catálogo online	361	76.2
Atendimento presencial na(s) biblioteca(s)	330	69.6
Salas de estudo	330	69.6
Internet sem fio (<i>wireless</i>)	270	57.0
Acesso ao Guia de Normalização de Trabalhos Acadêmicos	196	41.4
Portal de Periódicos da CAPES	118	24.9
Acesso à coleção ABNT online	114	24.1
Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD)	101	21.3
Livros eletrônicos (e-books)	85	17.9
Solicitação de declaração de nada consta	83	17.5
Treinamentos de usuários (normalização, bases de dados etc.)	70	14.8
Catologação na publicação (ficha catalográfica)	54	11.4
Repositório Institucional	43	9.1
Tutoriais (passo a passo de como utilizar os serviços oferecidos)	39	8.2
Mecanismo online para referências (MORE)	35	7.4
Orientação presencial na normalização de trabalhos acadêmicos	26	5.5
Levantamento bibliográfico automatizado	20	4.2
EndNote (Gerenciador de Referências Bibliográficas)	18	3.8
Gerador automático de referências APA	13	2.7
Comutação bibliográfica (COMUT)	11	2.3
Digitalização de documentos para pessoas com deficiência	6	1.3
Levantamento bibliográfico para pessoas com deficiência	4	0.8
BU em Libras	3	0.6

Finalizando a análise dos resultados das informações iniciais, e ainda considerando a possibilidade do respondente ter selecionado mais de uma opção, o gráfico 7 apresenta o percentual dos canais de divulgação pelos quais os serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFC têm chegado ao conhecimento dos usuários, na opinião dos respondentes:

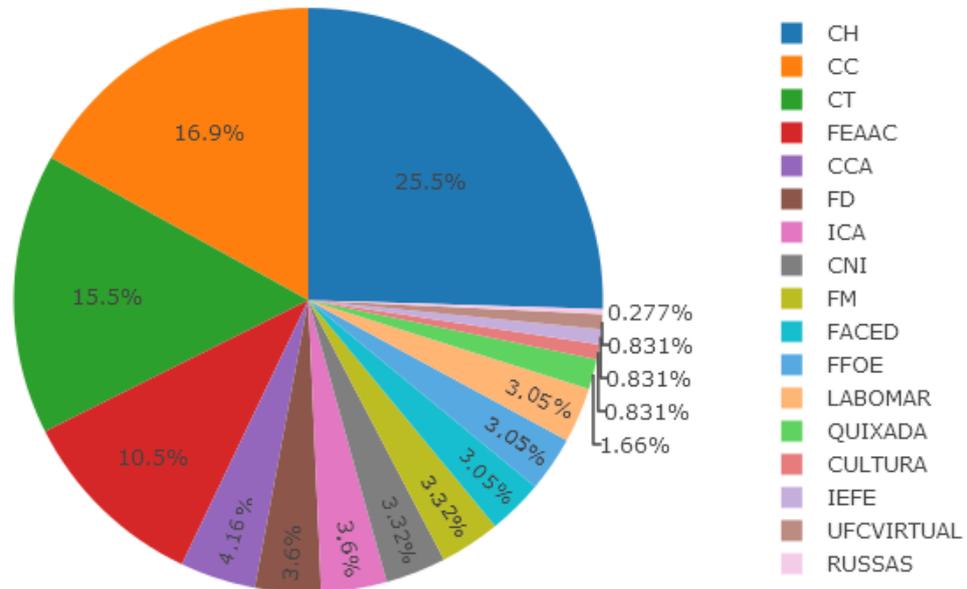
Gráfico 7 - Canais de divulgação dos serviços.



4.1 DIMENSÃO 01: RECURSOS E SERVIÇOS ONLINE

Iniciando a análise dos resultados por dimensões, os recursos e serviços online foram definidos de acordo com os sistemas de gerenciamento da informação e ferramentas de pesquisa disponibilizadas pelo Sistema de Bibliotecas da UFC: *Pergamum*; Portal de Periódicos da CAPES; Biblioteca Digital de Teses e Dissertações e Repositório Institucional.

Acerca do sistema *Pergamum*, foi considerado o quantitativo de respondentes que declararam utilizar o catálogo online para consultas ao acervo (361 pessoas, das 475 no total, conforme dados apresentados anteriormente na tabela 3). Desse quantitativo, extraiu-se o percentual por Centro, Faculdade e/ou Instituto, de acordo com o gráfico 8:

Gráfico 8 - Uso do catálogo online x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.

Passando para a avaliação desse serviço, das 475 pessoas do total, 468 responderam se recebiam ou não as notificações enviadas automaticamente pelo sistema *Pergamum* (ver gráfico 9). Foi possível fazer o cruzamento desta questão com a identificação por Centro, Faculdade e/ou Instituto (conforme o gráfico 10):

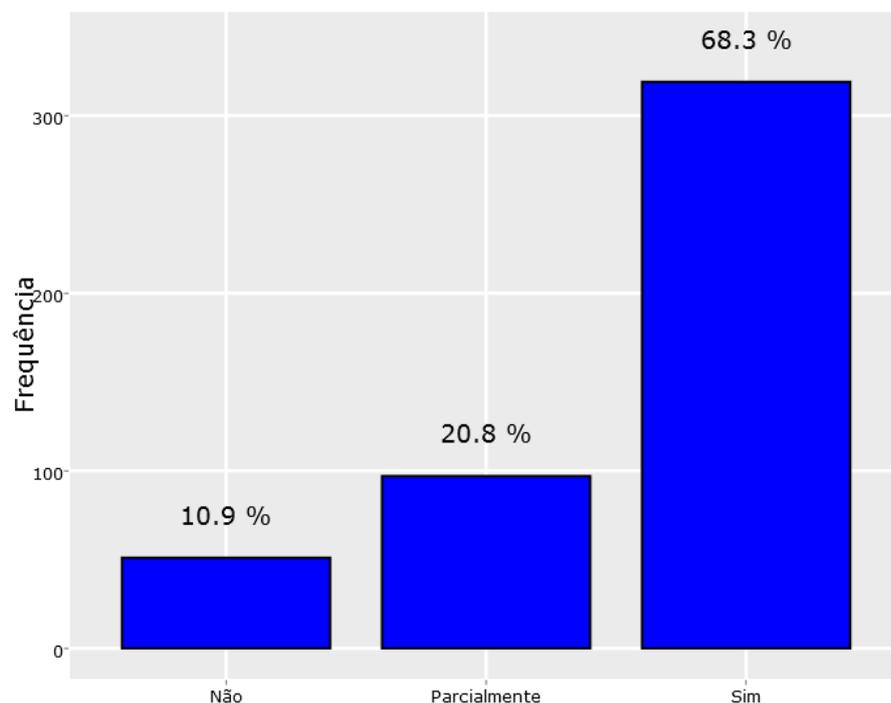
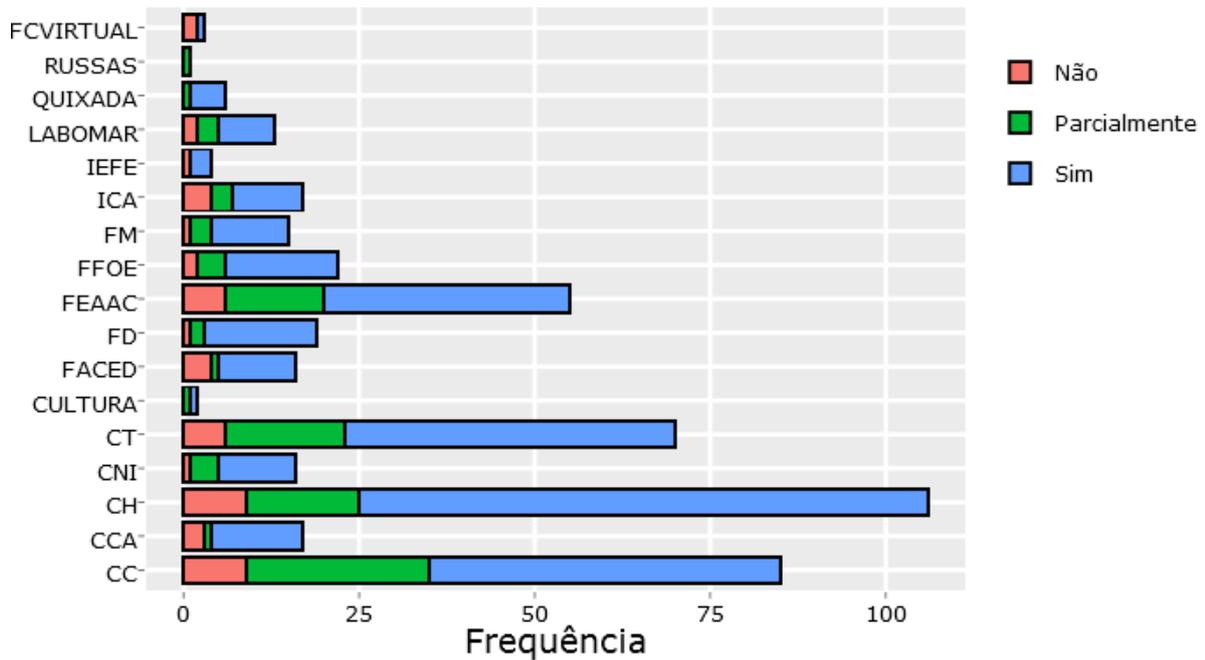
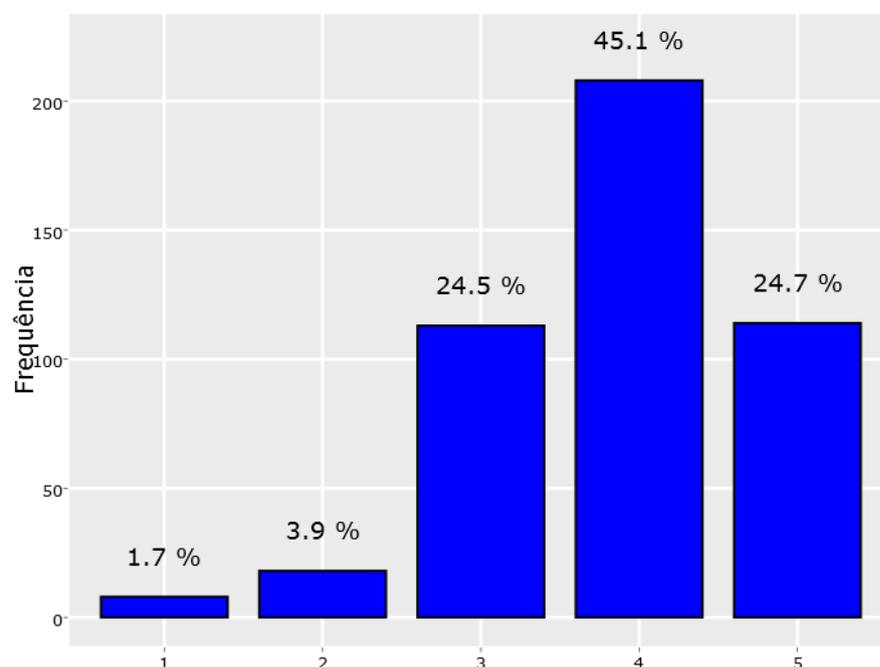
Gráfico 9 - Recebimento de notificações via *Pergamum*.

Gráfico 10 - Recebimento de notificações via *Pergamum* x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



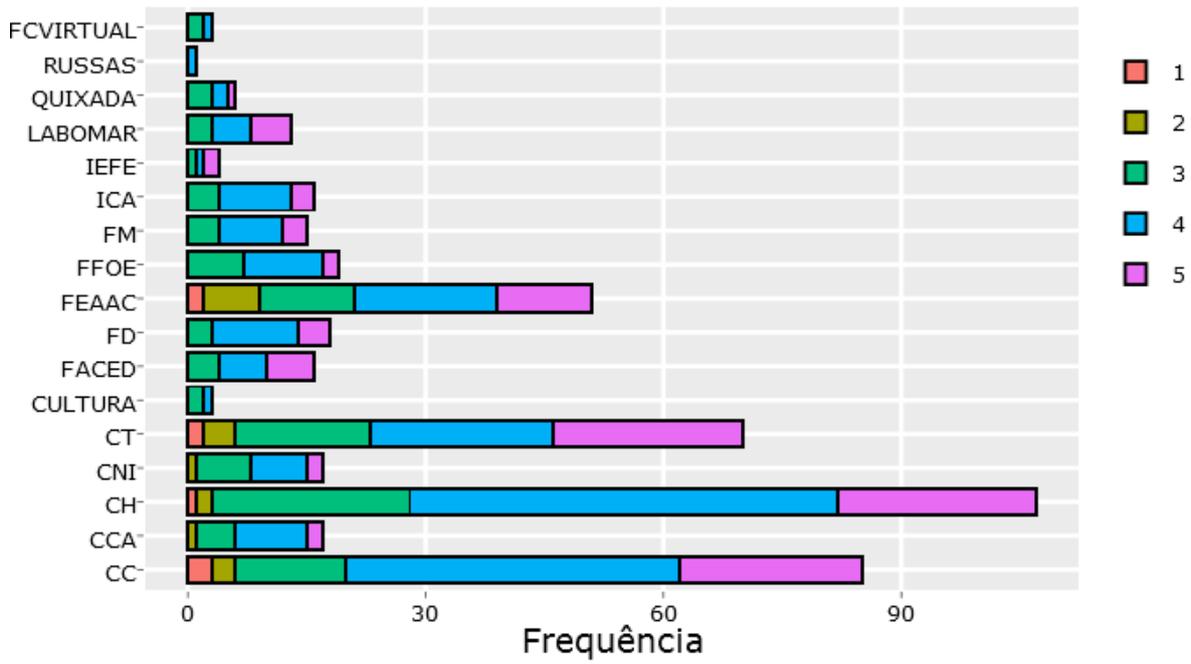
O próximo gráfico apresenta o grau de satisfação do respondente quanto ao catálogo online, seguindo a escala de 1 a 5, conforme explicada na seção 3.1. Dos 475 respondentes, 462 opinaram sobre essa questão, onde 208 atribuíram o conceito ótimo (4); 114 selecionaram as opções bom (3) ou excelente (5); 18 assinalaram regular (2); e 8 pessoas sinalizaram como ruim (1), de acordo com a porcentagem do gráfico 11:

Gráfico 11 - Grau de satisfação quanto ao catálogo online.



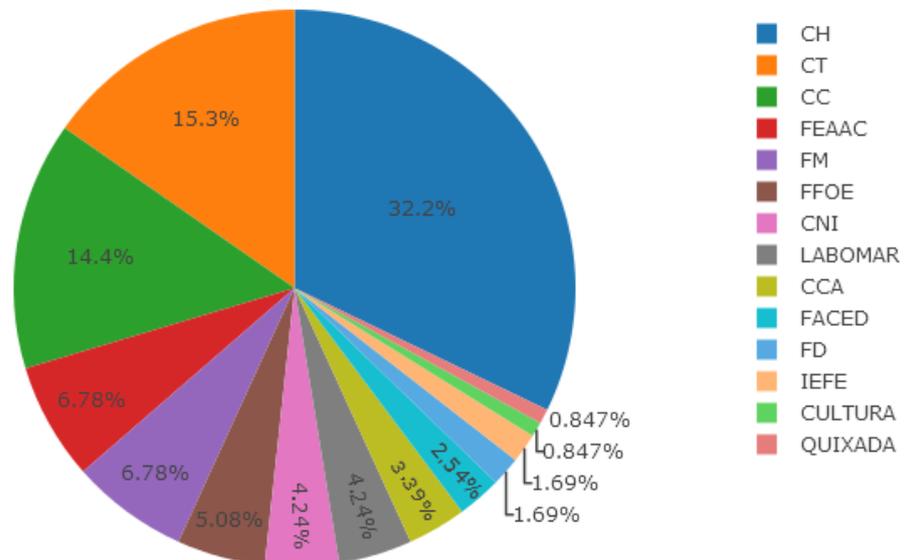
O gráfico 12 traz esse resultado com base na atribuição de conceitos de 1 a 5 de acordo com o Centro, Faculdade e/ou Instituto:

Gráfico 12 - Grau de satisfação quanto ao catálogo online x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



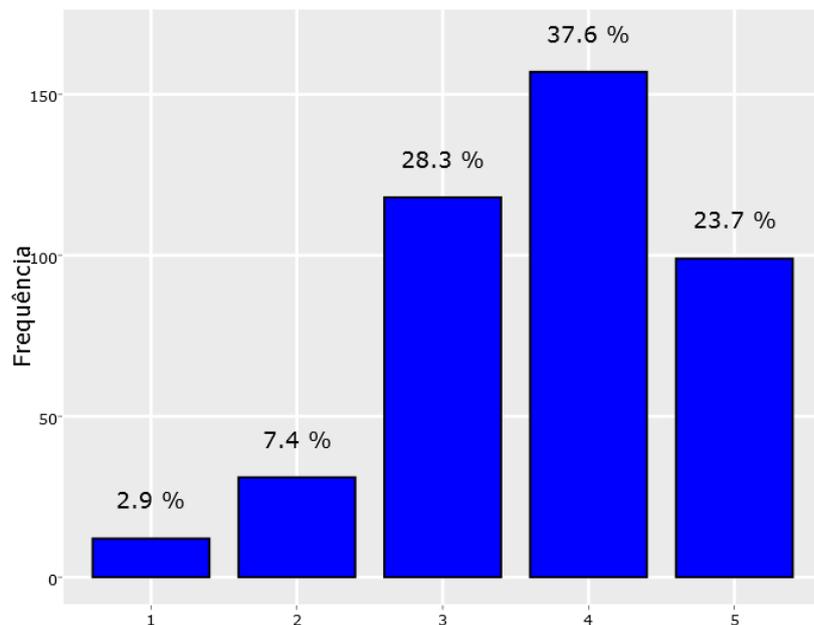
No que se refere ao Portal de Periódicos da CAPES, foi considerado o quantitativo de respondentes que declararam utilizá-lo em suas pesquisas (118 pessoas, das 475 no total, conforme dados apresentados anteriormente na tabela 3). Desse quantitativo, extraiu-se o percentual por Centro, Faculdade e/ou Instituto, de acordo com o gráfico 13:

Gráfico 13 - Uso do Portal de Periódicos CAPES x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



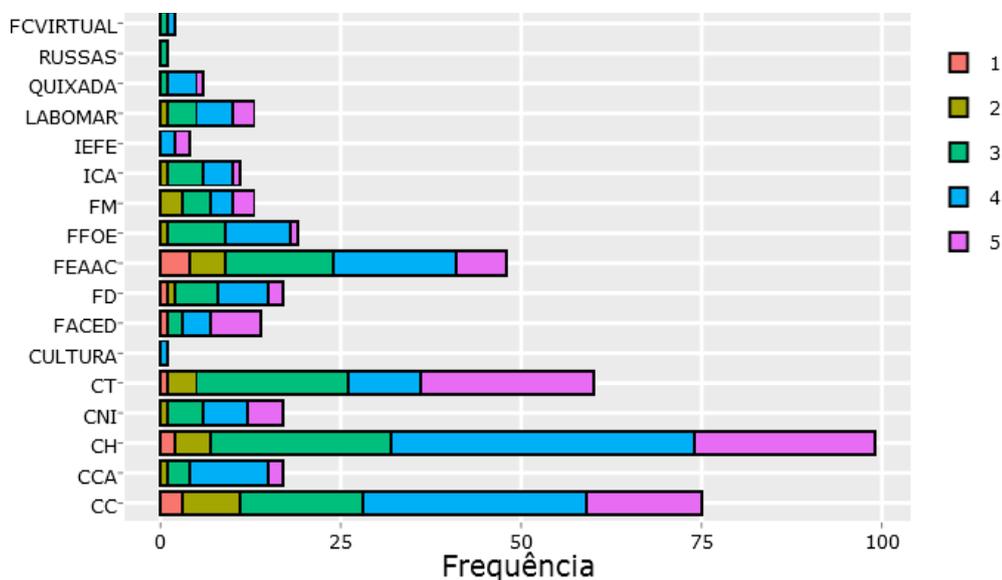
Na avaliação dessa ferramenta de pesquisa, das 475 pessoas do total, 418 opinaram sobre o grau de satisfação quanto ao Portal, seguindo a escala de 1 a 5, conforme explicada na seção 3.1, onde 157 atribuíram o conceito ótimo (4); 119 selecionaram a opção bom (3); 99 avaliaram como excelente (5); 31 assinalaram regular (2); e 12 pessoas sinalizaram como ruim (1). O gráfico 14 representa essa questão em forma de porcentagem:

Gráfico 14 - Grau de satisfação quanto ao Portal de Periódicos CAPES.



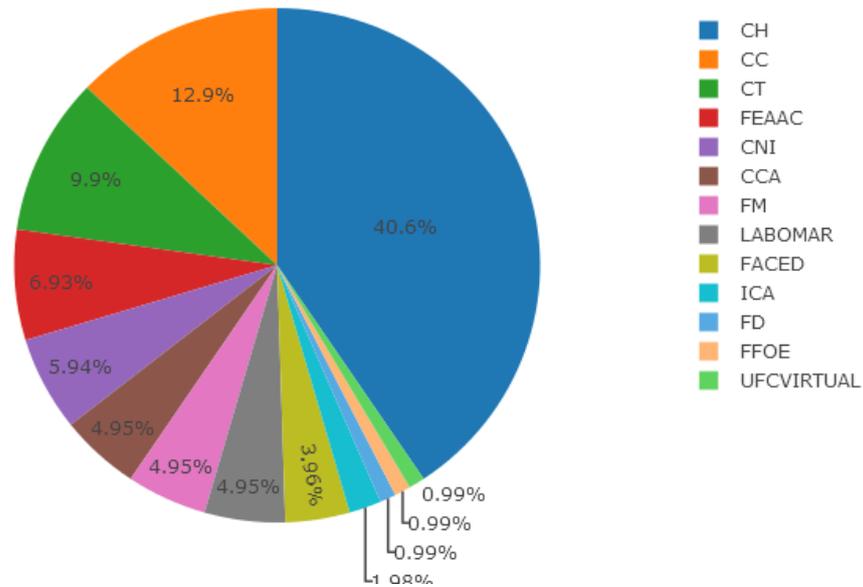
Por Centro, Faculdade e/ou Instituto, o resultado dos conceitos de 1 a 5 ficou dividido conforme o gráfico 15:

Gráfico 15 - Grau de satisfação quanto ao Portal de Periódicos CAPES x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



Em se tratando da BDTD, foi considerado o quantitativo de respondentes que declararam utilizá-la em suas pesquisas (101 pessoas, das 475 no total, conforme dados apresentados anteriormente na tabela 3). Desse quantitativo, extraiu-se o percentual por Centro, Faculdade e/ou Instituto, de acordo com o gráfico 16:

Gráfico 16 - Uso da BDTD x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



Das 475 pessoas do total, 404 avaliaram essa ferramenta com base no seu grau de satisfação, seguindo a escala de 1 a 5, conforme explicada na seção 3.1, onde 155 atribuíram o conceito ótimo (4); 130 selecionaram a opção bom (3); 82 declararam ser excelente (5); 21 assinalaram regular (2); e 16 pessoas sinalizaram como ruim (1). O gráfico 17 apresenta o percentual dessa questão, e o gráfico 18 traz o cruzamento dos conceitos de 1 a 5 por Centro, Faculdade e/ou Instituto:

Gráfico 17 - Grau de satisfação quanto à BDTD.

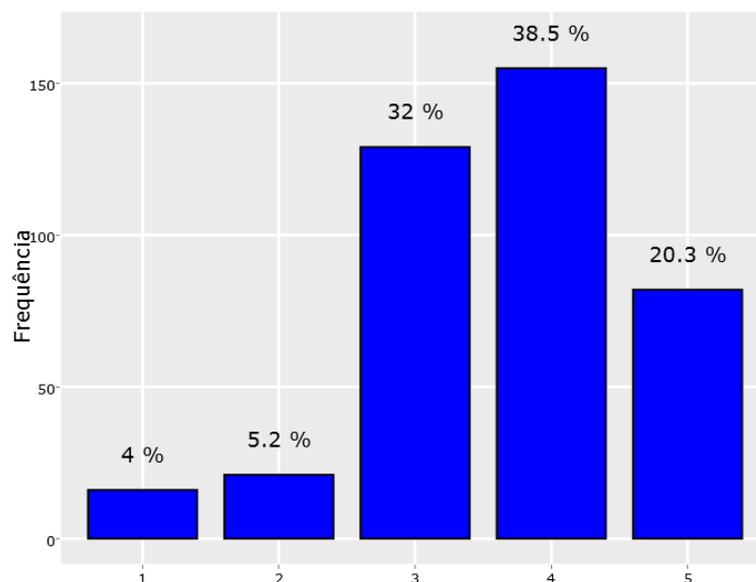
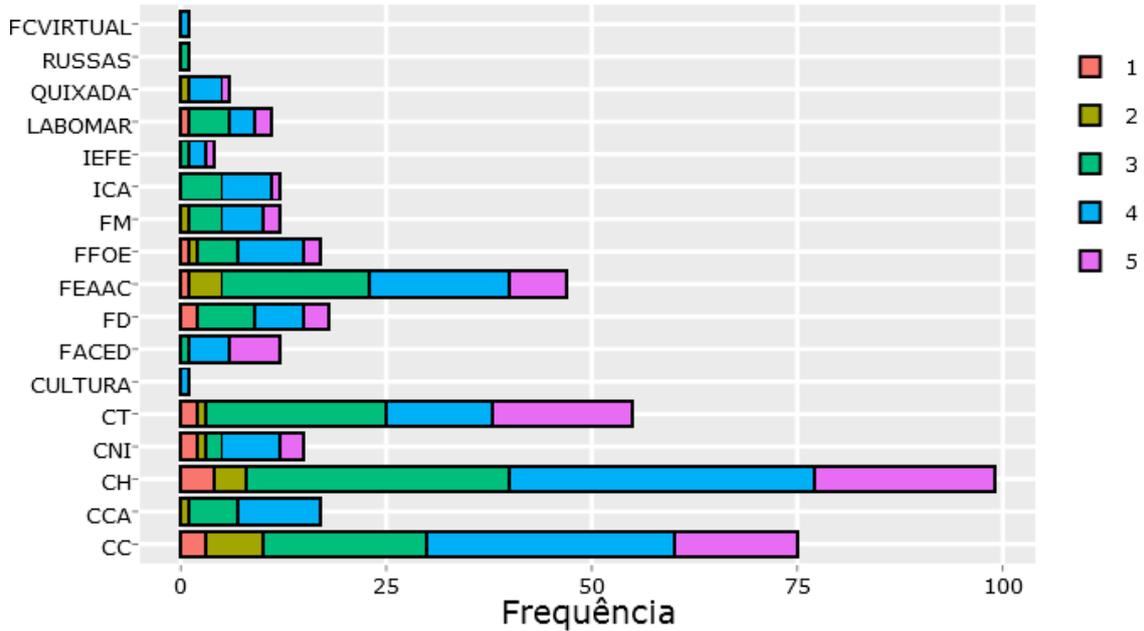
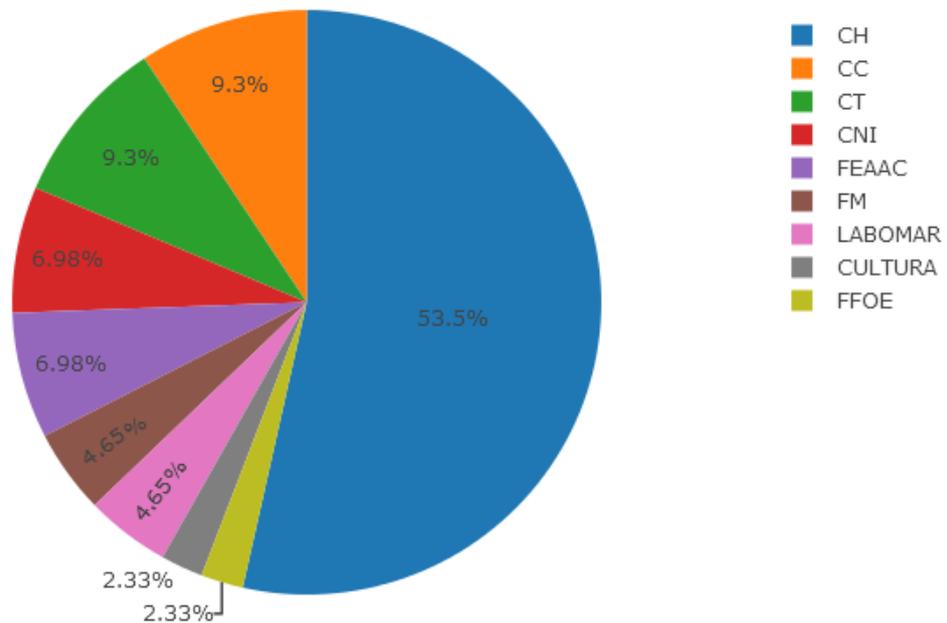


Gráfico 18 - Grau de satisfação quanto à BDTD x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



Chegando ao último recurso/serviço online avaliado, 43 dos 475 respondentes do total (conforme dados apresentados anteriormente na tabela 3) marcaram a opção do RI como sendo uma das ferramentas de pesquisa que utiliza. Desse quantitativo, extraiu-se o percentual por Centro, Faculdade e/ou Instituto, de acordo com o gráfico 19:

Gráfico 19 - Uso do RI x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



Na avaliação desse recurso informacional, das 475 pessoas do total, 385 opinaram sobre o grau de satisfação quanto ao RI, seguindo a escala de 1 a 5, conforme explicada na seção 3.1, onde 135 atribuíram o conceito ótimo (4); 134 selecionaram a opção bom (3); 67 avaliaram como excelente (5); 29 assinalaram regular (2); e 20 pessoas declararam ser ruim (1). A seguir, o gráfico 20 traz a porcentagem por conceito e o gráfico 21 apresenta o cruzamento dos conceitos por Centro, Faculdade e/ou Instituto:

Gráfico 20 - Grau de satisfação quanto ao RI.

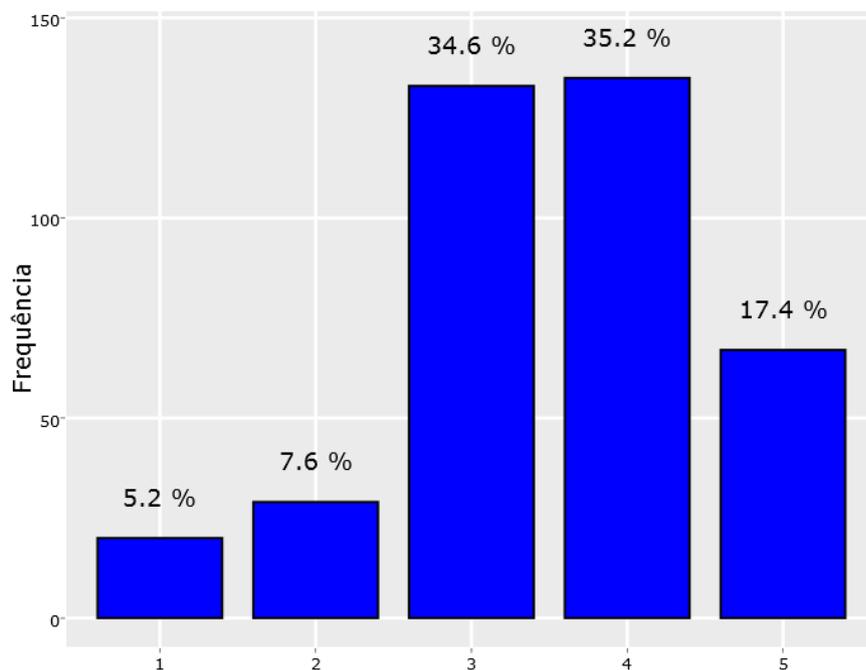
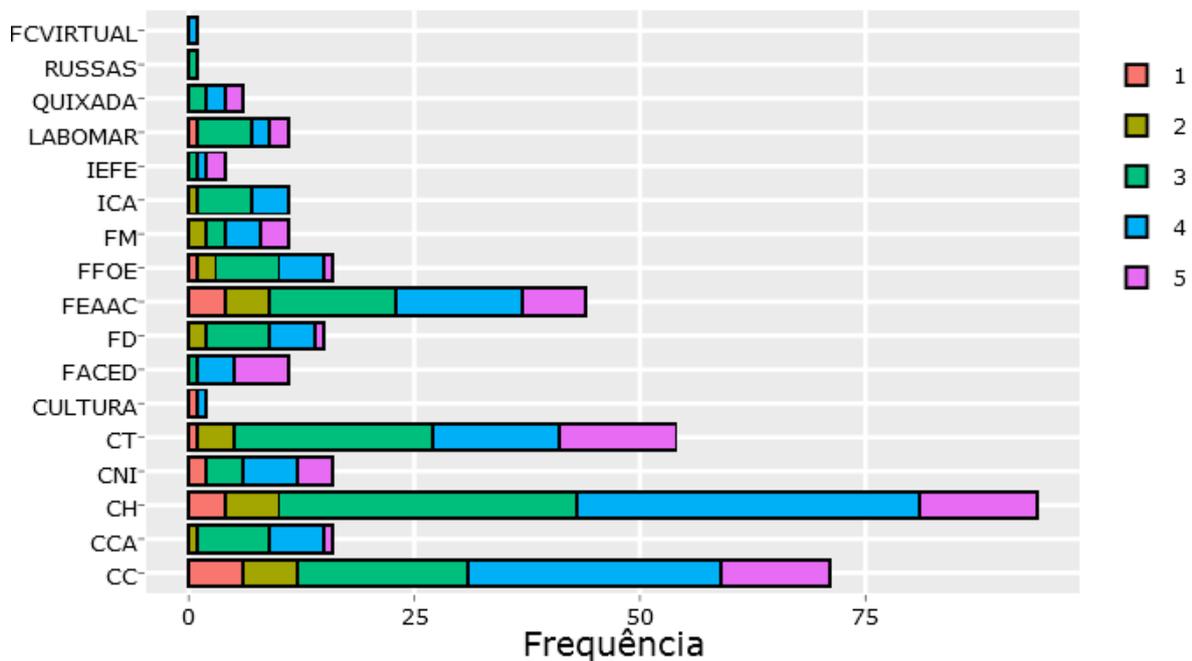


Gráfico 21 - Grau de satisfação quanto ao RI x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



Faz-se necessário chamar a atenção para a discrepância no número de respondentes que afirmaram utilizar determinado recurso ou serviço online (conforme dados apresentados na tabela 3) e o número de pessoas que o avaliaram (conforme os gráficos desta dimensão). O número de respondentes que avaliaram o serviço foi maior do que o número de pessoas que declararam utilizá-lo.

Finalizando a análise desta dimensão, os respondentes avaliaram, com base na escala de 1 a 5 (conforme explicada na seção 3.1), se os serviços disponibilizados no site da BU suprem as suas necessidades de informação. Dos 475 respondentes, 453 opinaram sobre essa questão, onde 168 atribuíram o conceito ótimo (4); 118 selecionaram a opção excelente (5); 116 avaliaram como bom (3); 38 assinalaram regular (2); e 13 pessoas declararam ser ruim (1). O percentual por conceito é apresentado no gráfico 22, e o cruzamento dos conceitos por Centro, Faculdade e/ou Instituto consta no gráfico 23:

Gráfico 22 - Grau de satisfação quanto aos serviços da BU.

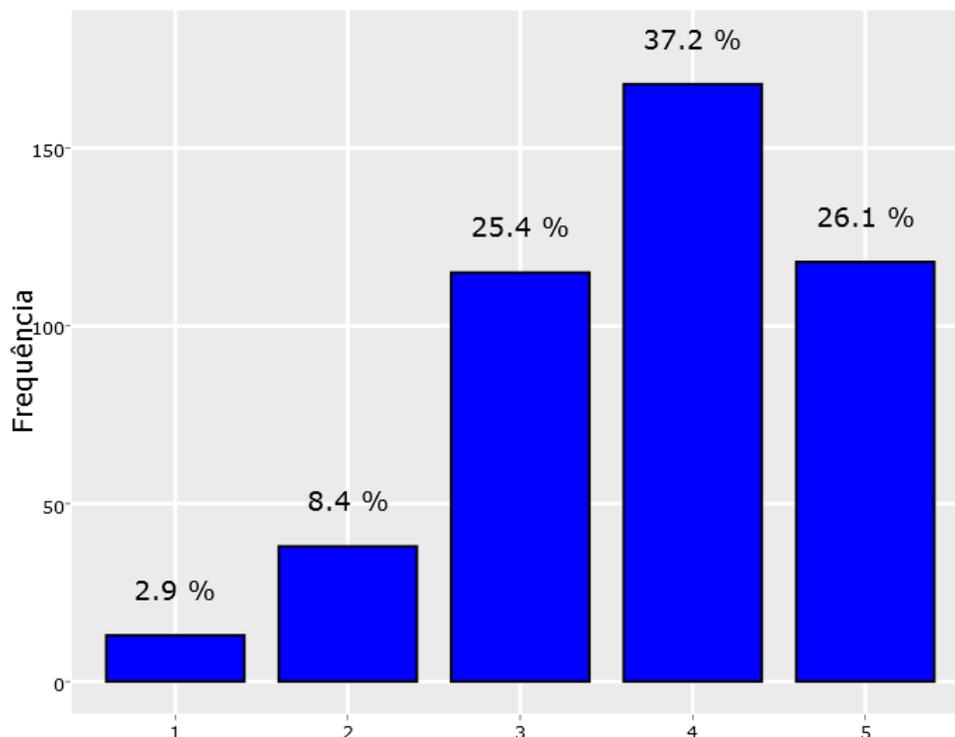
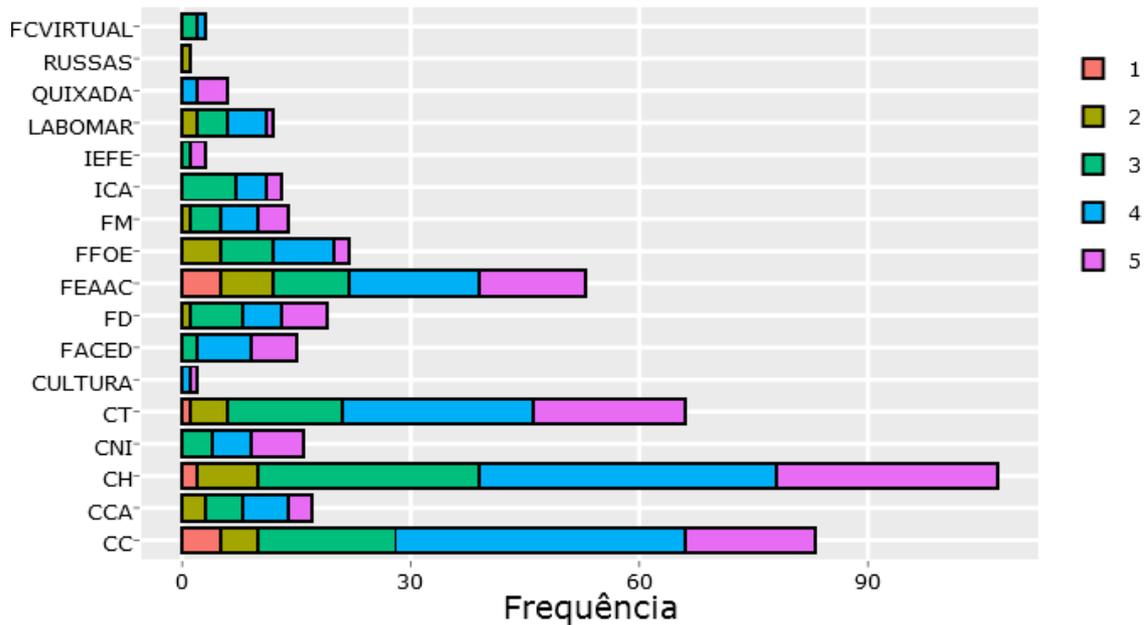


Gráfico 23 - Grau de satisfação quanto aos serviços da BU x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.

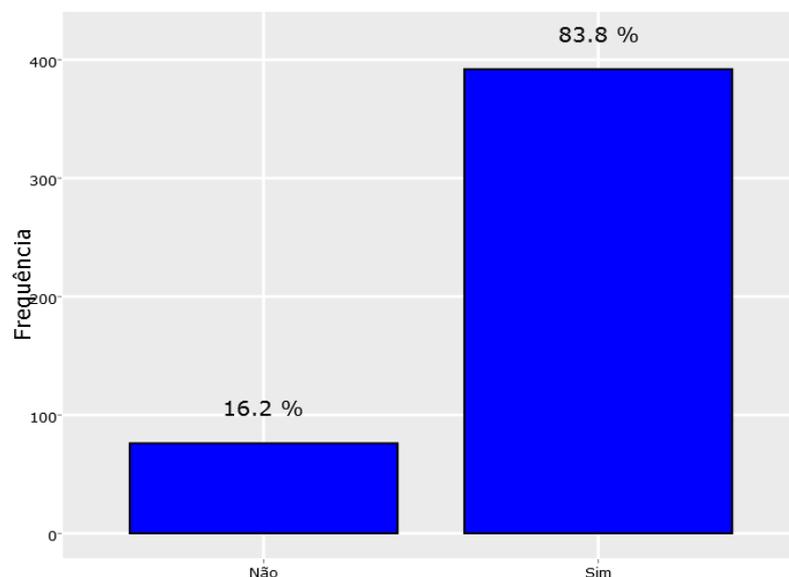


4.2 DIMENSÃO 02: ATENDIMENTO

O atendimento ao usuário foi a segunda dimensão avaliada na pesquisa. Foram levados em consideração o horário de funcionamento das bibliotecas, a satisfação quanto a cordialidade e empatia por partes dos servidores do balcão de empréstimo, e outras informações relacionadas ao atendimento.

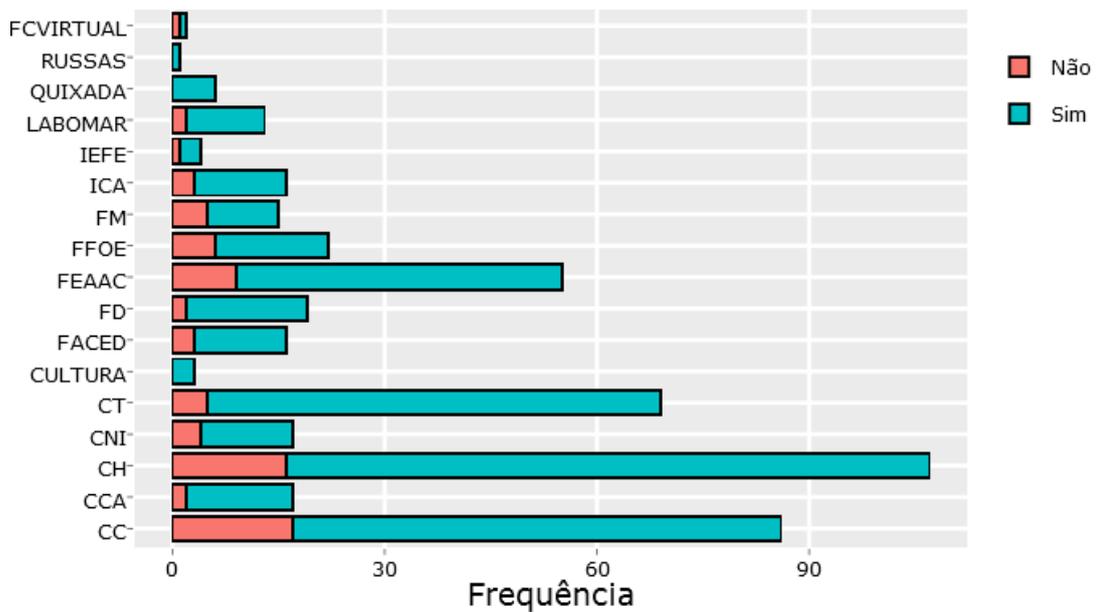
Dos 475 respondentes, 468 responderam à questão sobre o horário de funcionamento das bibliotecas, das quais 392 declararam estar satisfeitas, totalizando 83,8%, conforme o gráfico 24:

Gráfico 24 - Horário de funcionamento.



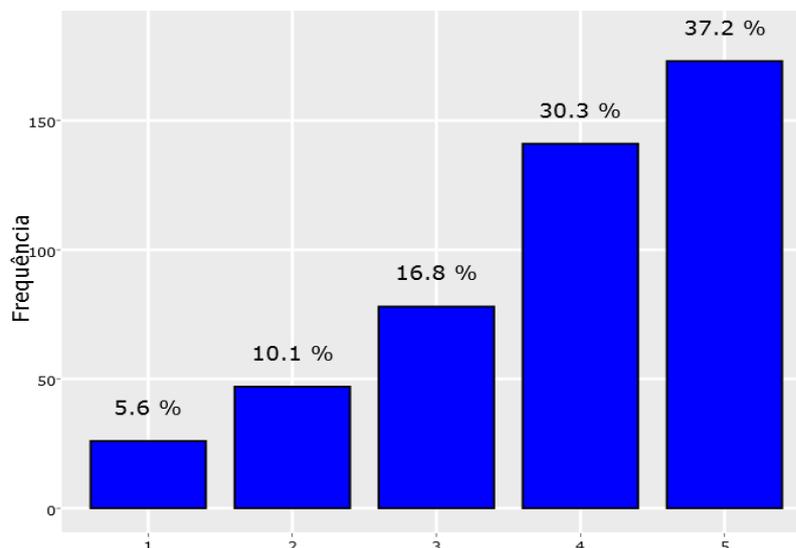
O gráfico 25 apresenta o grau de satisfação dos respondentes de acordo com o Centro, Faculdade e/ou Instituto. O Centro de Humanidades apresentou o maior quantitativo no grau satisfação quanto ao horário de atendimento, ficando em segundo lugar o Centro de Ciências e em último o Instituto Universidade Virtual:

Gráfico 25 - Horário de atendimento x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



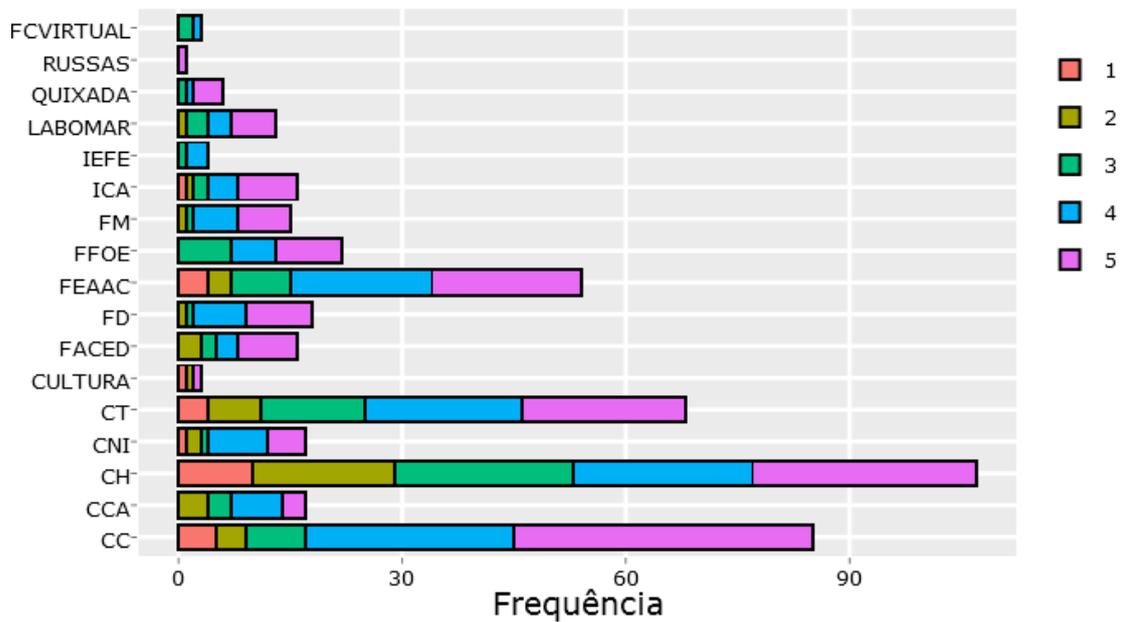
O grau de satisfação no tocante à cordialidade e empatia por parte dos servidores do balcão de atendimento foi apurado através da escala de 1 a 5 os quais dos 475 respondentes, 466 responderam, onde 174 assinalaram o conceito excelente (5), perfazendo 37,2%; 141 para a opção ótimo (4), 78 para o conceito bom (3), 47 para o regular e 26 conceituando ruim, equivalente a 5,6% de acordo com porcentagem do gráfico 26:

Gráfico 26 - Grau de satisfação cordialidade e empatia.



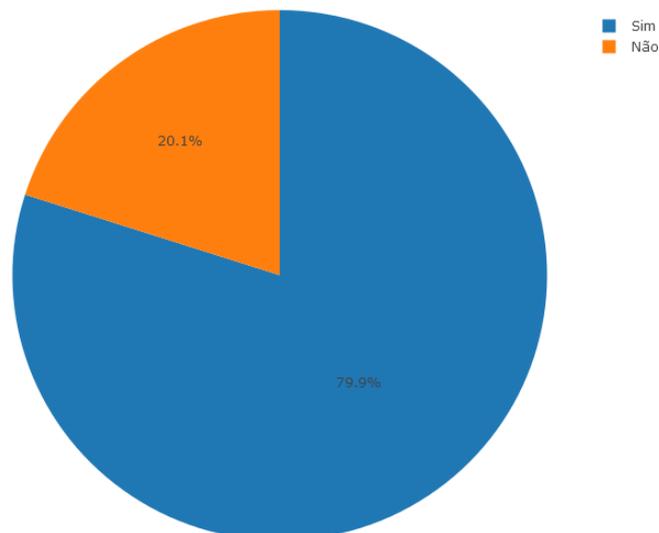
Sobre o grau de satisfação quanto à cordialidade e empatia por Centro, Faculdade e/ou Instituto, infere-se, a partir dos gráficos, que o Centro de Humanidades é o mais satisfeito nesse quesito, assim como o Centro de Ciências, Centro de Tecnologia e Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade. O quantitativo de pessoas que integram outros Centros é menor se comparados aos anteriormente citados, conforme o gráfico 27:

Gráfico 27 - Grau de satisfação cordialidade e empatia x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



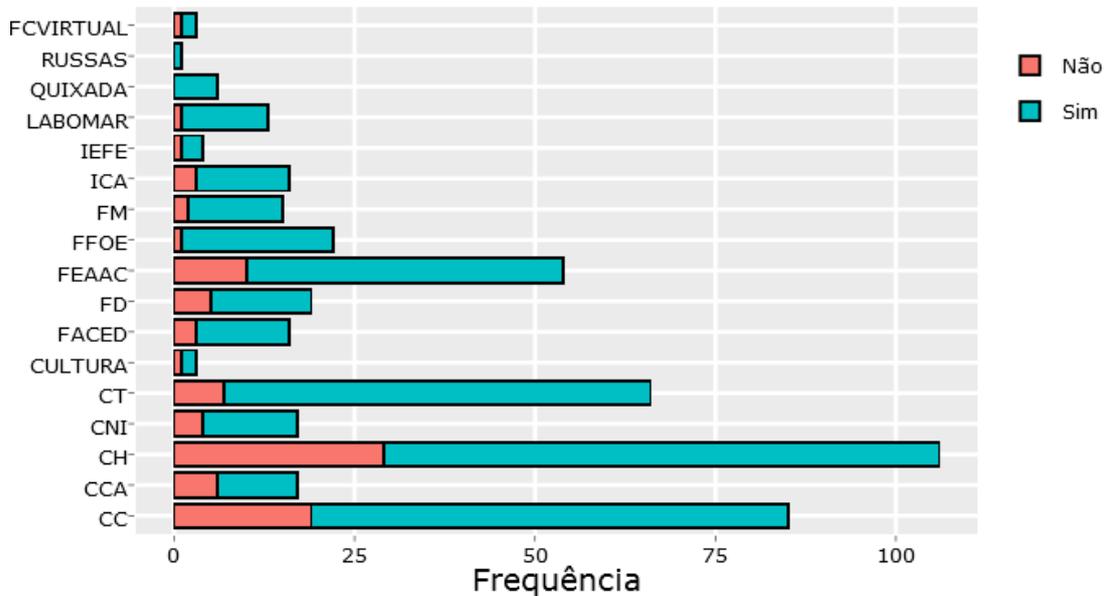
No gráfico abaixo, pode-se inferir que 79,9% dos respondentes afirmam que já necessitaram do auxílio dos servidores do balcão de atendimento, enquanto 20,1% indicaram não ter recorrido a essa ajuda (ver gráfico 28):

Gráfico 28 - Auxílio servidores balcão.



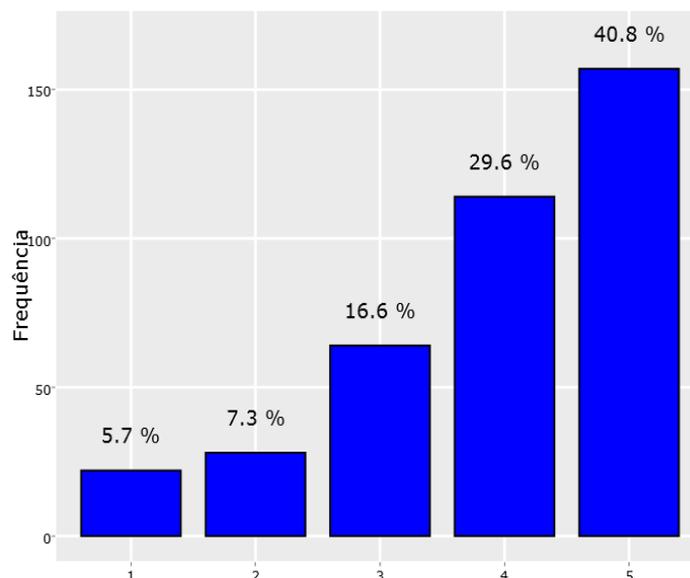
Quanto ao auxílio dos servidores do balcão x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto, nota-se, com base no gráfico a seguir, que o Centro de Humanidades é o que se destaca nas solicitações das informações aos auxiliares do balcão:

Gráfico 29 - Auxílio servidores balcão x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



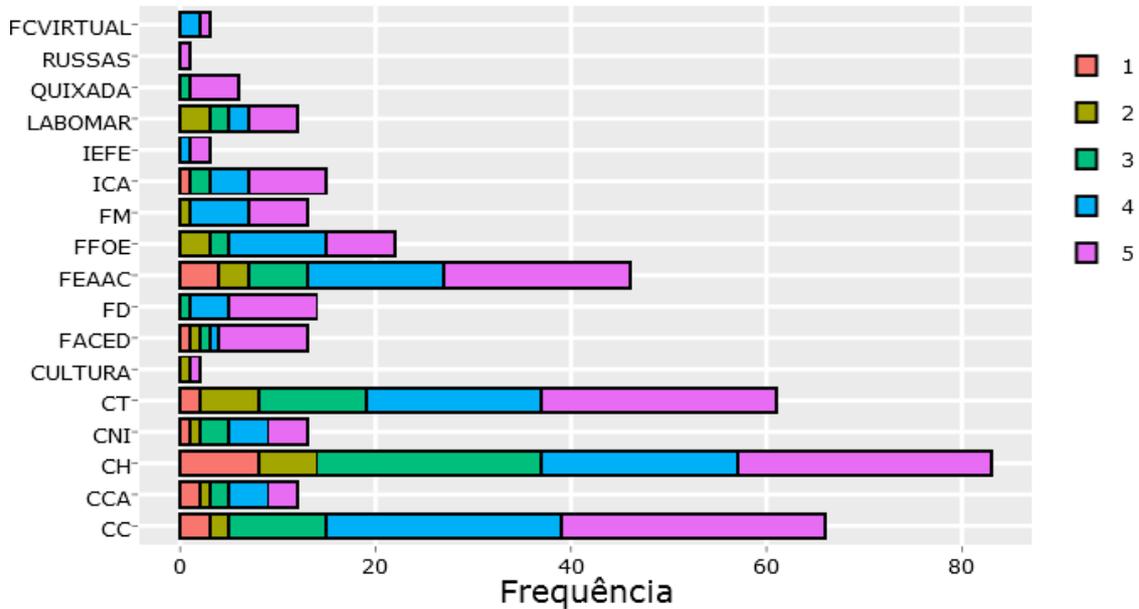
O grau de satisfação quanto ao atendimento recebido por parte dos servidores do balcão, conforme demonstra o gráfico abaixo, apurado através da escala de 1 a 5 a partir dos 475 respondentes, onde 369 responderam, atribuindo 150 para o conceito excelente (5), perfazendo o total de 40,8%, 112 para a opção ótimo (4), 60 para o conceito bom (3), 28 para o conceito regular (2) e 19 para o conceito ruim (1), perfazendo 5,7%:

Gráfico 30 - Grau de satisfação atendimento servidores balcão.



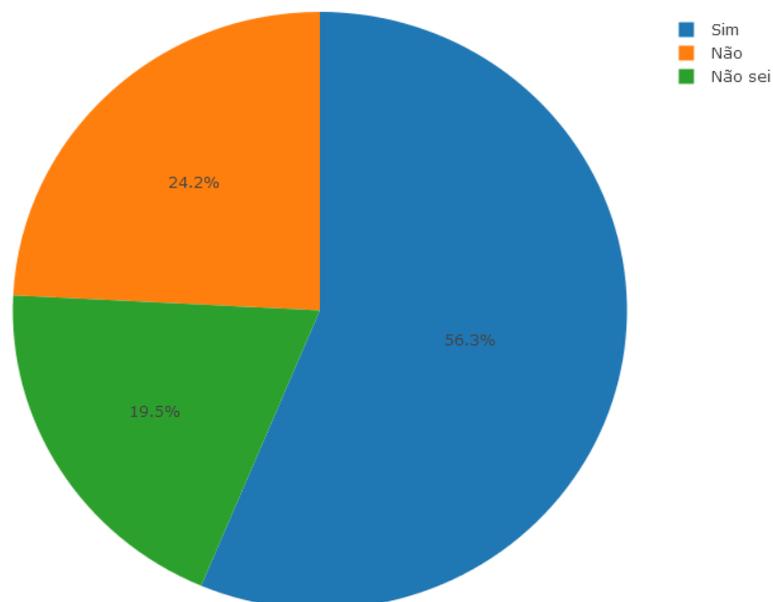
O gráfico 31 ilustra o grau de satisfação quanto ao atendimento recebido por parte dos servidores do balcão de acordo com os respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto:

Gráfico 31 - Grau de satisfação atendimento servidores balcão x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



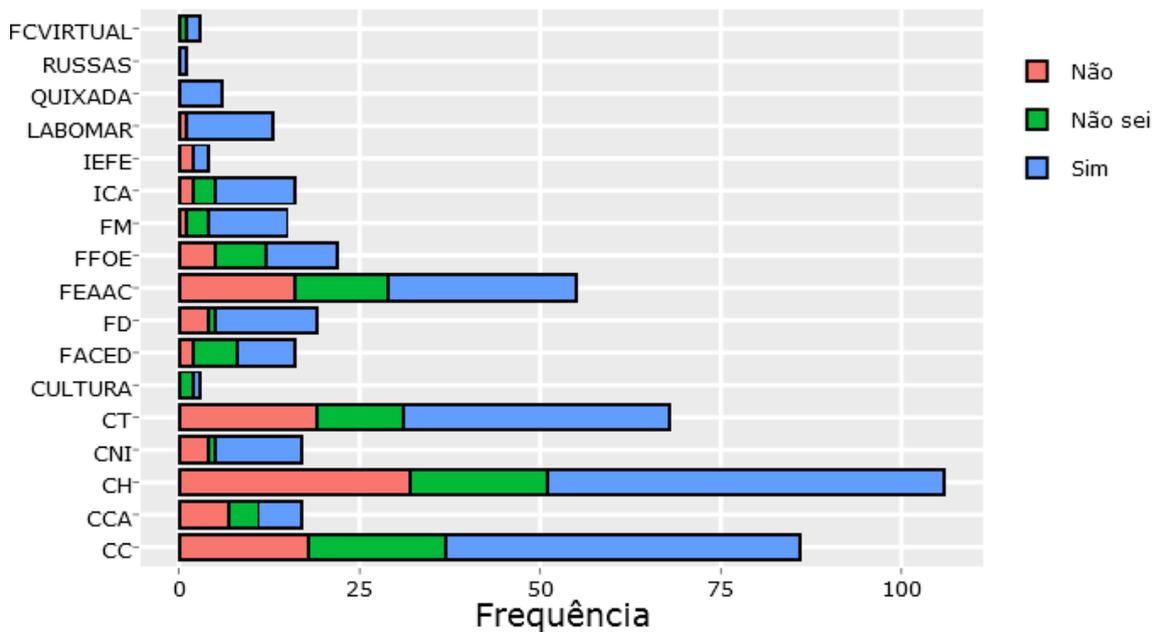
Dos 475 respondentes, 468 responderam à questão se foram atendidos por bibliotecários, onde 263 responderam que sim, perfazendo um total de 56,3%, enquanto que 92 pessoas assinalaram não sei, uma porcentagem de 19,5%. Os respondentes que assinalaram não se somam 113 pessoas, representando 24,2%, conforme o gráfico 32:

Gráfico 32 - Atendimento por bibliotecário.



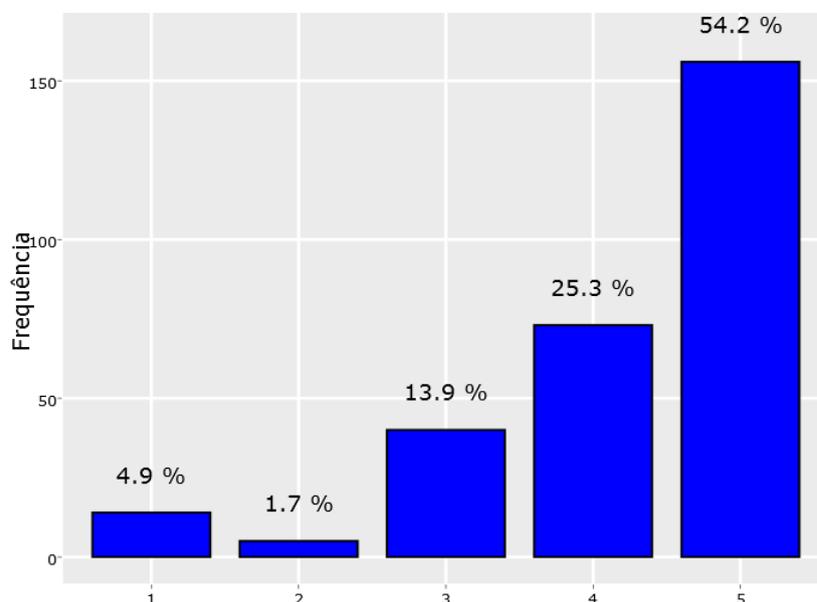
O gráfico 33 ilustra a parcela de respondentes atendidos por bibliotecários de acordo com Faculdade, Centro e/ou Instituto:

Gráfico 33 - Atendimento por bibliotecário x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



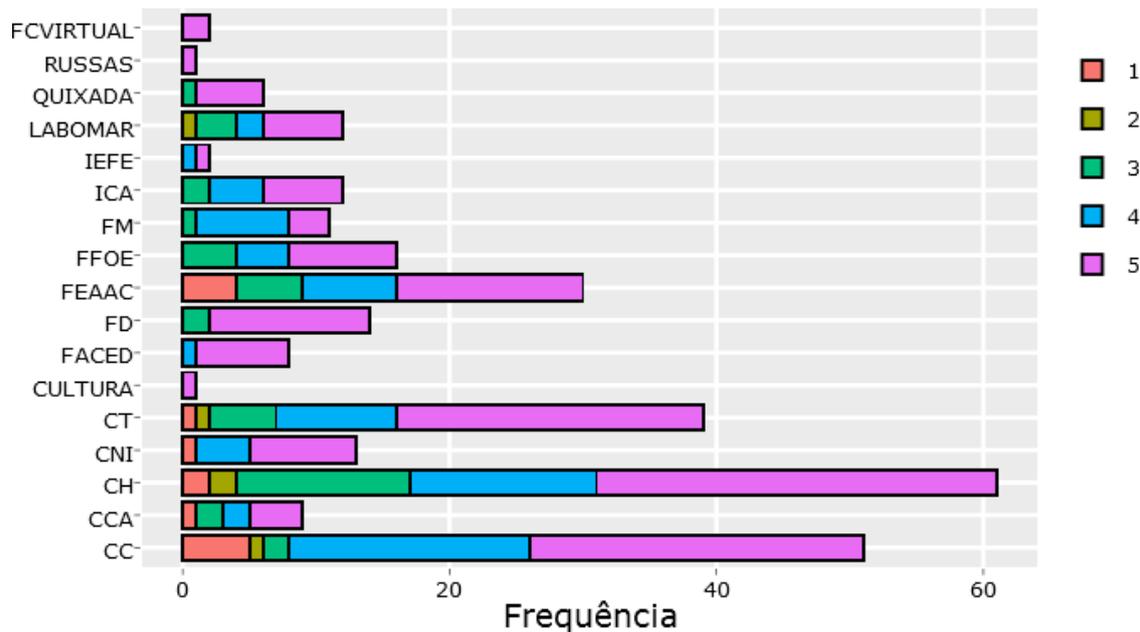
O grau de satisfação quanto ao atendimento recebido por bibliotecários, numa escala de 1 a 5, dos 475 respondentes, 259 responderam, dos quais 150 pessoas atribuíram o conceito excelente (5), perfazendo 54,2%, 72 pessoas optaram por ótimo (4), com o percentual de 25,3%, 24 pessoas definiram como bom (3), correspondendo a 13,9%, cinco pessoas marcaram regular (2), perfazendo 1,7%, e oito pessoas assinalaram ruim (1), no total de 4,9% (ver gráfico 34):

Gráfico 34 - Grau de satisfação atendimento por bibliotecário.



O gráfico 35 ilustra o grau de satisfação quanto ao atendimento recebido por bibliotecários de acordo com os respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto:

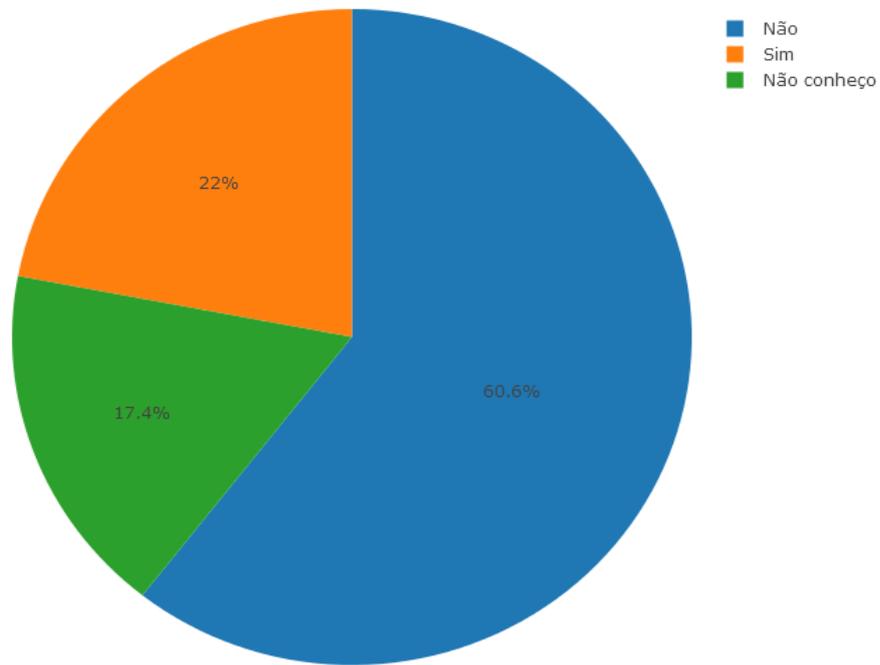
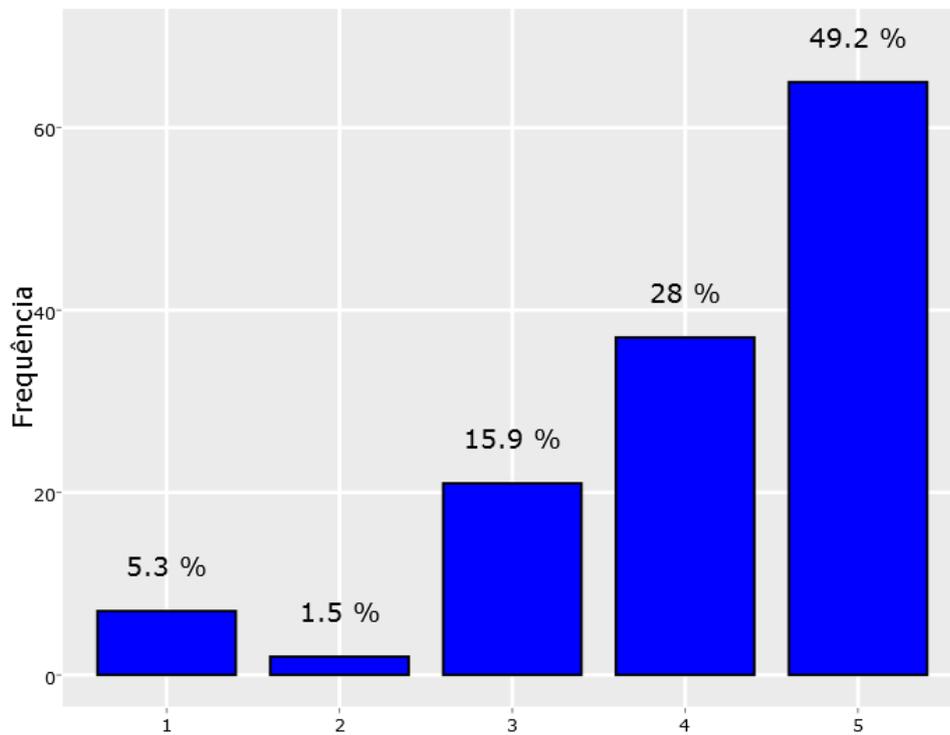
Gráfico 35 - Grau de satisfação atendimento por bibliotecário x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



4.3 DIMENSÃO 03: NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS

Iniciando a análise da dimensão sobre normalização de trabalhos acadêmicos, os gráficos a seguir demonstram os resultados das pessoas que recorreram, ou não, ao serviço de orientação à normalização, no total de 455 respondentes. Desse total, 275 pessoas (60,4%) afirmaram não procurar o serviço, 100 (22%) disseram que o utilizam, e 80 (17,6%) o desconhecem (ver gráfico 36), apesar dos esforços em divulgar a orientação à normalização de trabalhos acadêmicos seja no site da biblioteca, *fanpages* do Facebook ou na própria biblioteca.

Na questão sobre o grau de satisfação quanto a essa orientação, com conceitos equivalentes de 1 a 5, dos 100 respondentes, 59 atribuíram o conceito excelente (5); 31 assinalaram a opção ótimo (4); 9 afirmaram ser bom (3); e uma pessoa considerou ser ruim (1), conforme a porcentagem do gráfico 37 (a seguir).

Gráfico 36 - Recorreu à orientação sobre normalização.**Gráfico 37** - Grau de satisfação quanto à orientação sobre normalização.

Perguntadas se acessam, ou não, os recursos de normalização disponíveis no site da biblioteca, 219 pessoas (48,6%) marcaram a opção sim; 163 (36,1%)

responderam que não; e 69 (15,3%) afirmaram não conhecer (ver gráfico 38). O gráfico 39 traz esse resultado com base na atribuição de conceitos de 1 a 5 de acordo com o Centro, Faculdade e/ou Instituto:

Gráfico 38 - Acesso aos recursos de normalização.

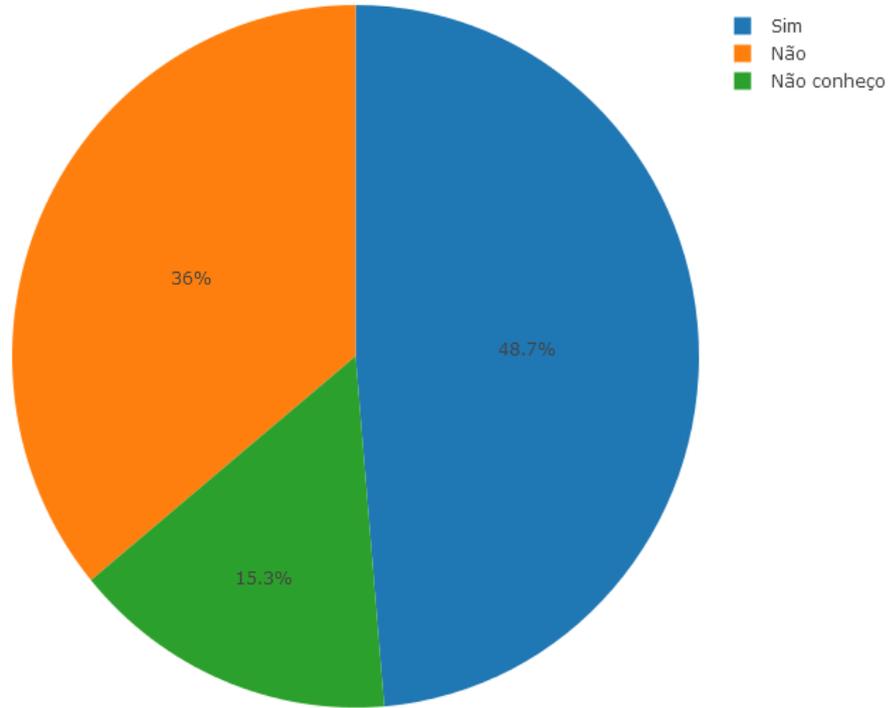
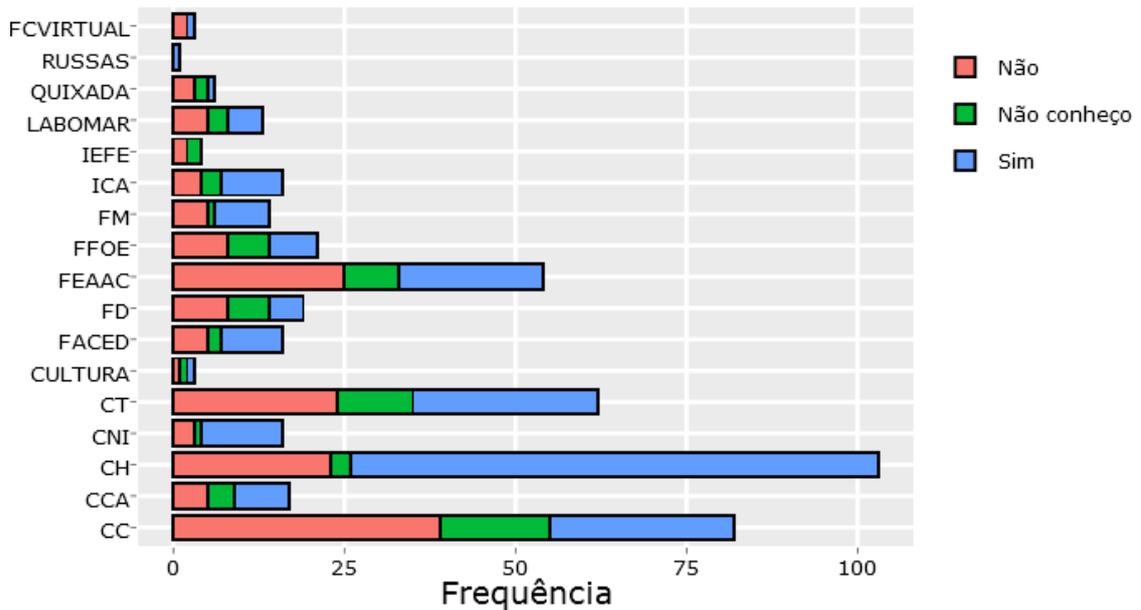


Gráfico 39 - Acesso aos recursos de normalização x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



Também foi avaliado o grau de satisfação do acesso a todos os recursos de normalização disponíveis no site, com conceitos de 1 a 5. 219 pessoas responderam a essa questão, das quais 100 (45,7%) consideraram como ótimo (4); 87 (39,7%) como excelente (5); 30 (13,7%) sinalizaram como bom (3); e duas pessoas (1%) como regular (2) e ruim (1), uma para cada conceito (ver gráfico 40). O gráfico 41 traz esse resultado com base na atribuição de conceitos de 1 a 5 de acordo com o Centro, Faculdade e/ou Instituto:

Gráfico 40 - Grau de satisfação quanto aos recursos sobre normalização.

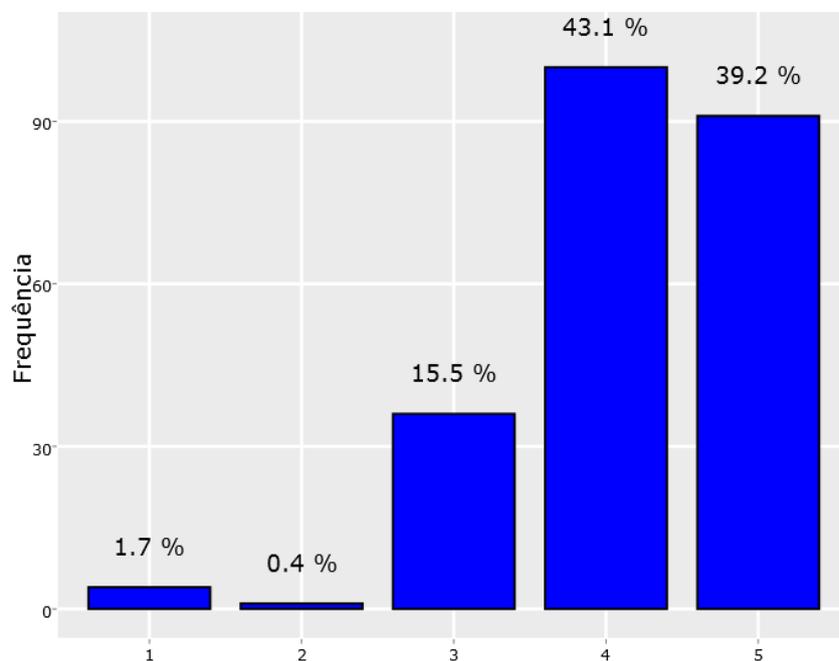
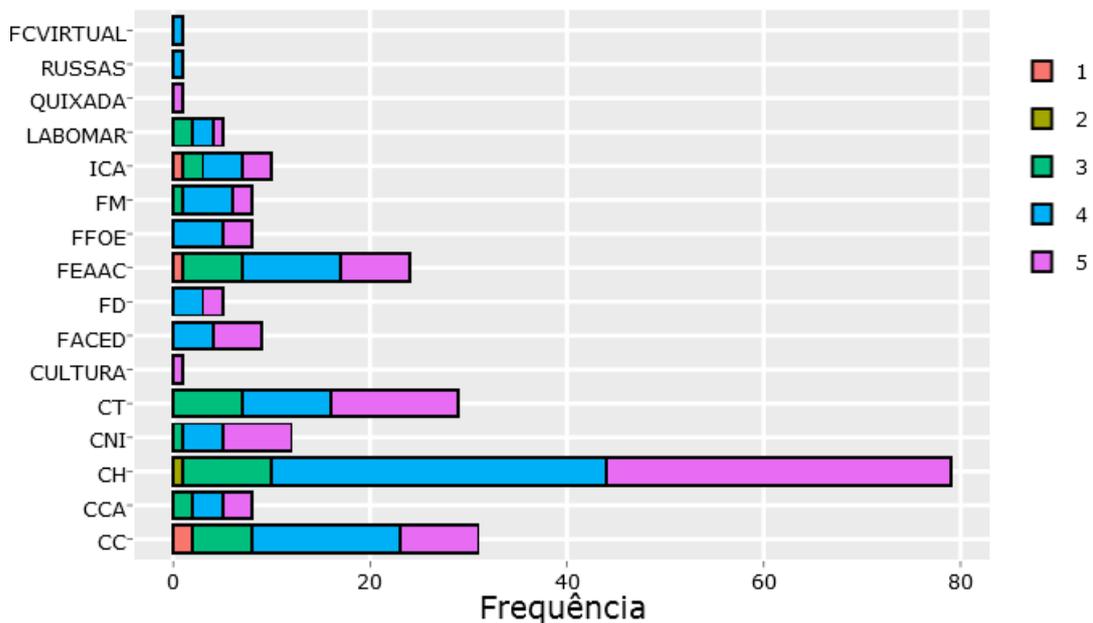
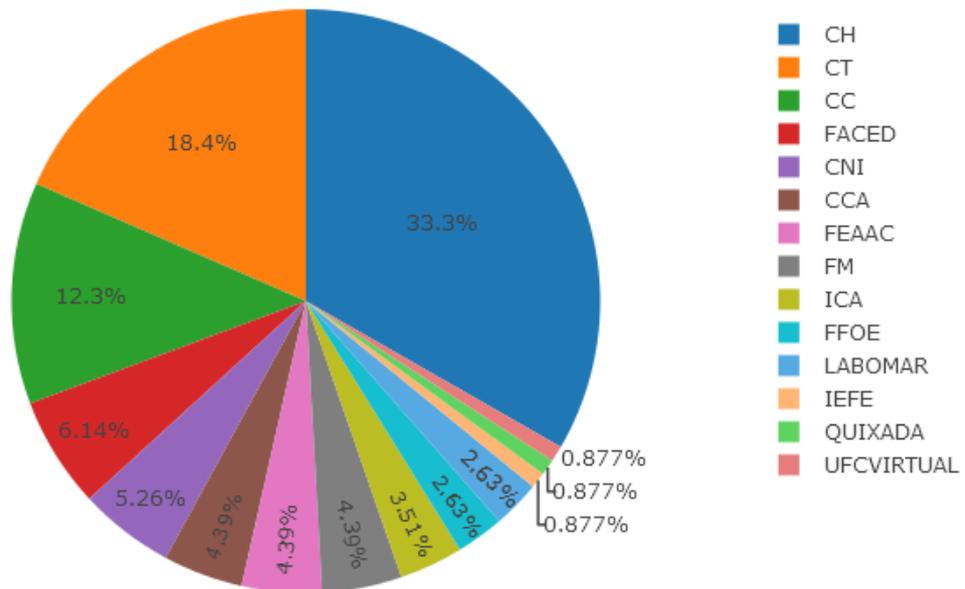


Gráfico 41 - Grau de satisfação quanto aos recursos de normalização x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



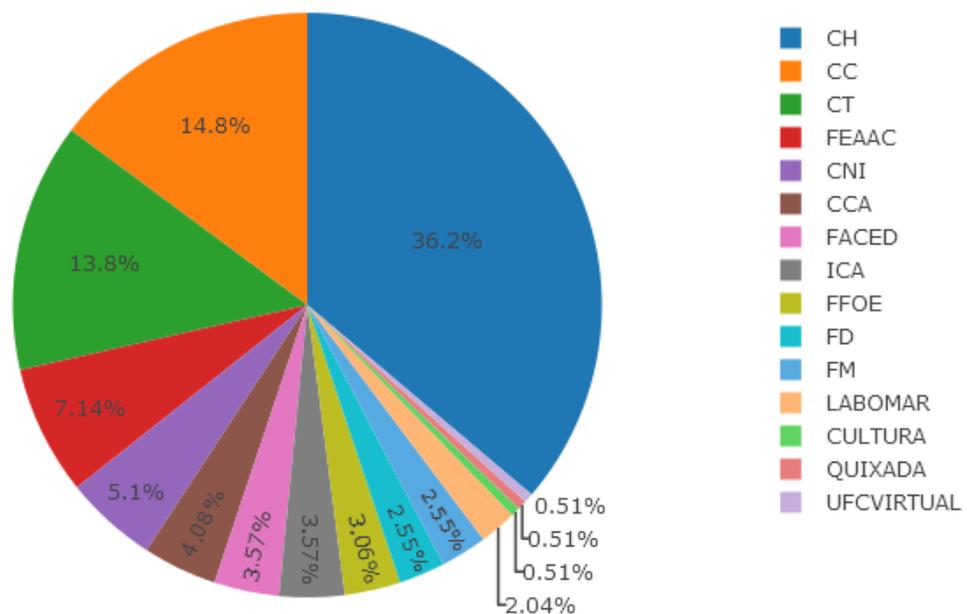
Em questão sobre quais os recursos que o usuário mais utiliza no site da biblioteca, o acesso à coleção ABNT recebeu destaque. Considerando os 475 participantes da pesquisa, a porcentagem de respondentes ficou distribuída conforme o gráfico 42:

Gráfico 42 - Acesso à coleção ABNT x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



Da mesma forma, o Guia de Normalização de Trabalhos Acadêmicos da UFC obteve percentual considerável por Centro, Faculdade e/ou Instituto:

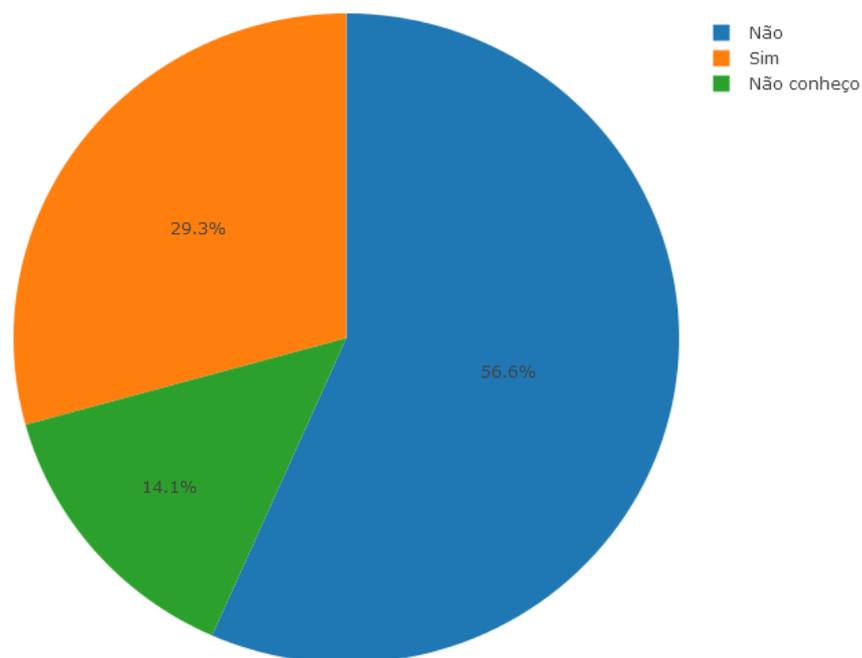
Gráfico 43 - Acesso ao Guia de Normalização da UFC x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



4.4 DIMENSÃO 04: EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS

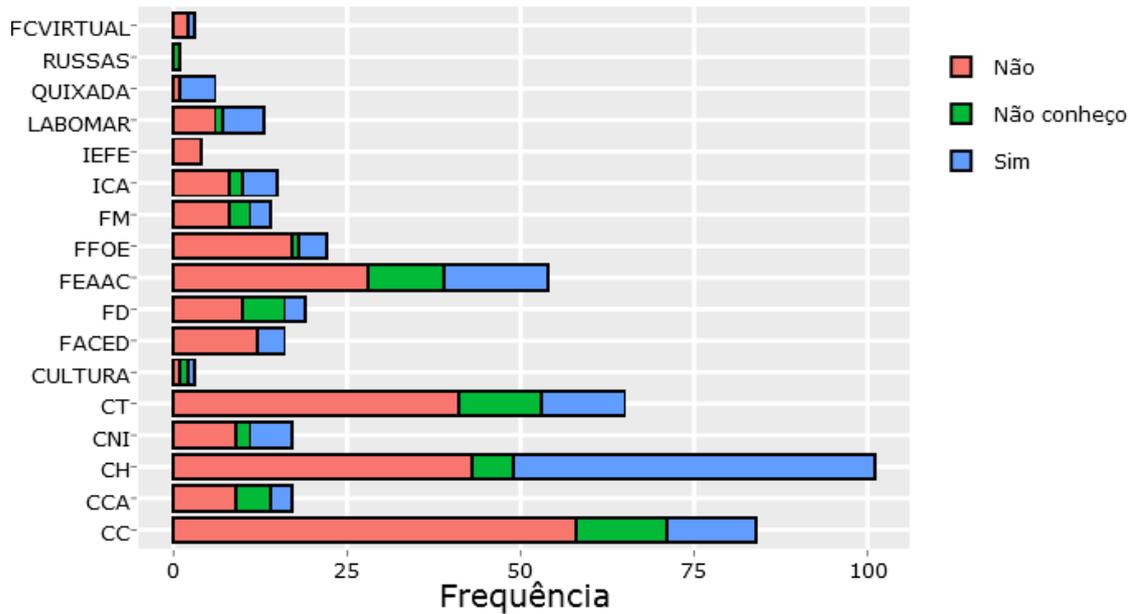
A quarta dimensão pesquisada teve como foco obter informações acerca das atividades relacionadas a Educação de Usuários e englobava as questões 36 a 40. A primeira pergunta dessa dimensão buscou auferir a participação dos respondentes nos treinamentos oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas. Do total de 475 respondentes do questionário, 455 responderam a essa questão. Desse total, 133 (29,3% dos 455) indicaram já ter participado de algum dos treinamentos oferecidos pela biblioteca; 257 (56,6% dos 455) nunca participaram; e 65 pessoas (14,1% dos 455) desconhecem a existência dos treinamentos, conforme o gráfico 44:

Gráfico 44 - Participação em treinamentos.



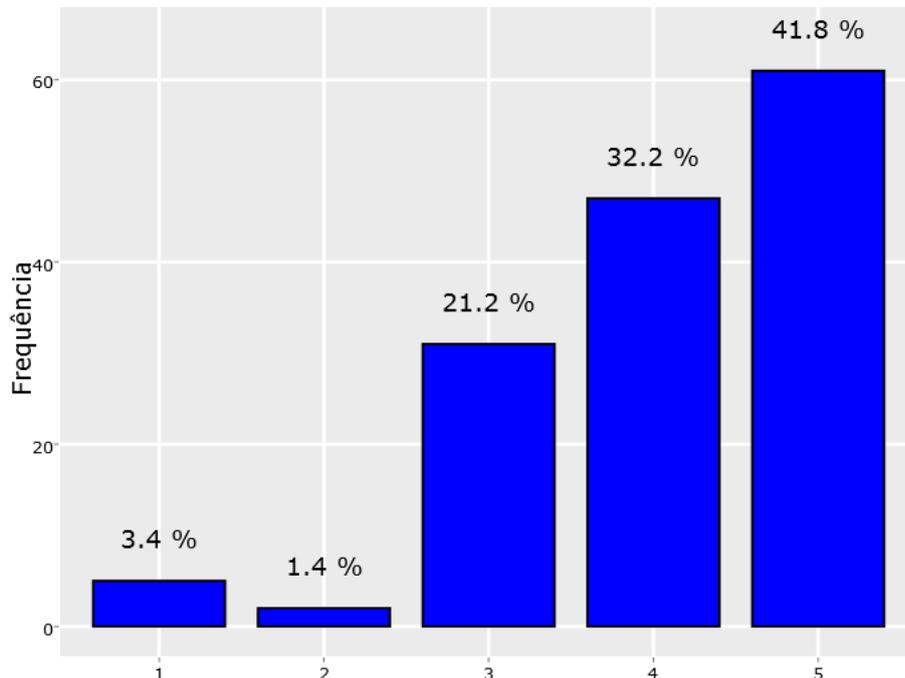
Os respondentes dessa questão foram agrupados por Centro/Faculdade/Instituto conforme apontado no gráfico 45 (a seguir). Há predomínio da indicação de não participação e/ou desconhecimento dos treinamentos em todos os centros, exceto no Centro de Humanidades, onde os percentuais do somatório de não participação e/ou desconhecimento e participação nos treinamentos estão equilibrados.

Gráfico 45 - Participação em treinamentos x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



A segunda questão dessa dimensão restringia-se àqueles que indicaram já ter participado de algum treinamento realizado pela biblioteca, pois buscou auferir o grau de satisfação dos respondentes com o(s) treinamento(s) do(s) qual(is) participaram. Como visto na questão anterior, 133 pessoas disseram já ter participado de algum treinamento; porém, 147 responderam a esta pergunta, cujos resultados estão ilustrados no gráfico 46:

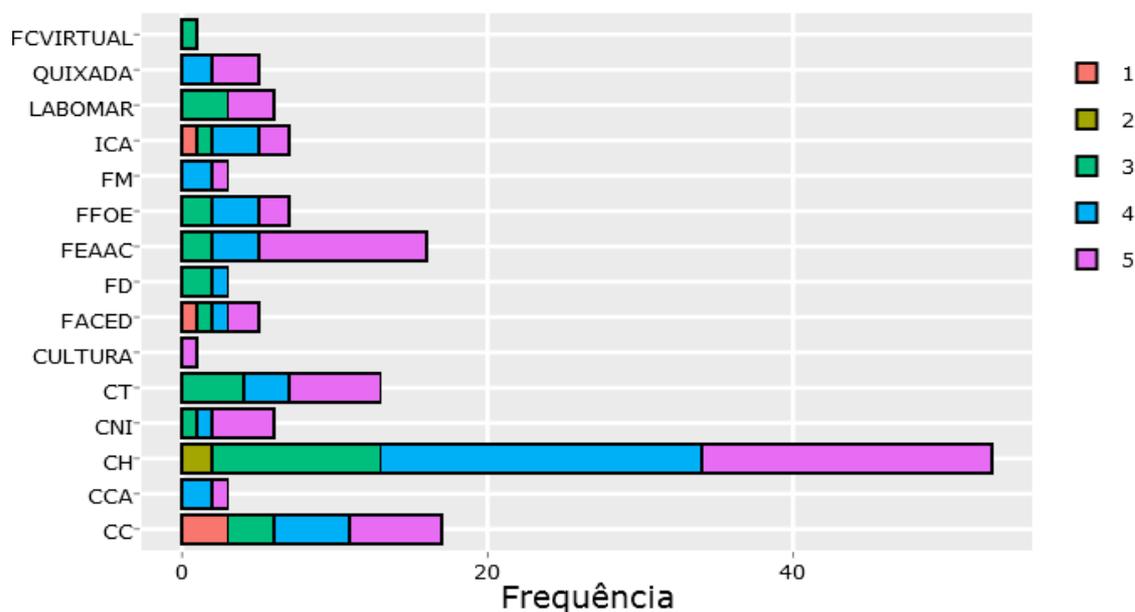
Gráfico 46 - Grau de satisfação quanto aos treinamentos.



Do total de respondentes (147 pessoas), 61 (41,8%) indicaram 5 (ou seja, o máximo) como sendo seu grau de satisfação com os treinamentos. Já 47 pessoas (32,2%) indicaram 4, demonstrando, assim, também estarem satisfeitas com o treinamento, ainda que em menor escala, e 32 (21,2%) indicaram 3, mostrando estarem parcialmente satisfeitas com o treinamento. Apenas duas pessoas (1,4%) indicaram 2 como sendo seu grau de satisfação e cinco (3,4%) marcaram 1, indicando não estarem satisfeitas com os treinamentos realizados.

A satisfação dos participantes nos treinamentos também foi agrupada por Centro/Faculdade/Instituto. A partir desse cruzamento, é possível visualizar como está o grau de satisfação de cada comunidade em relação aos treinamentos de que participou. O gráfico 47, exibido a seguir, mostra o predomínio da satisfação, ainda que parcial, dos respondentes de acordo com os Centros, Faculdades e/ou Institutos:

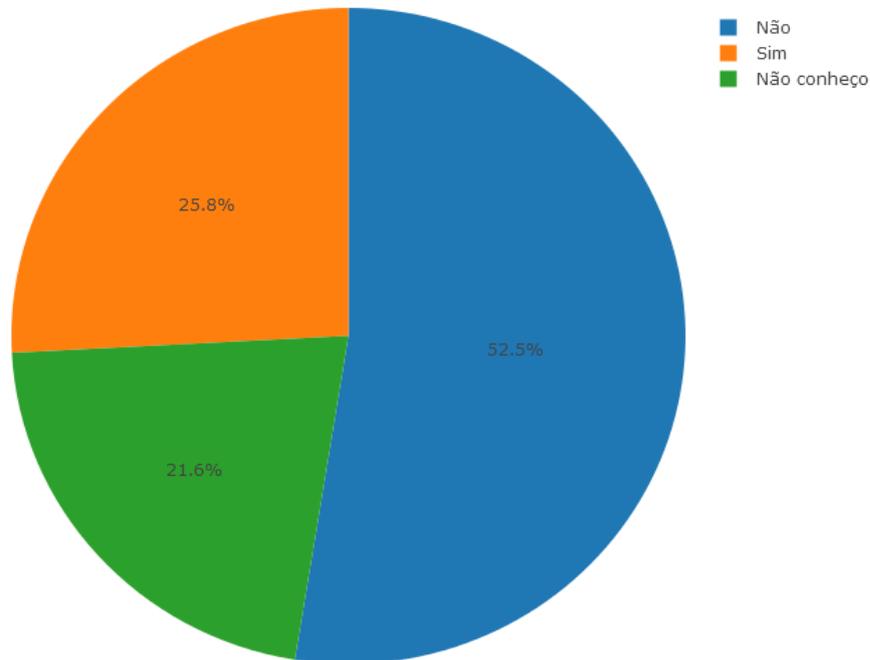
Gráfico 47 - Grau de satisfação quanto aos treinamentos x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



A terceira questão teve como objetivo avaliar o uso dos tutoriais elaborados pelo Sistema de Bibliotecas e disponibilizados para consulta e *download* da comunidade interna e externa da UFC no site da biblioteca. Essa pergunta foi respondida por 454 dos 475 respondentes do questionário. Desses 454 respondentes, 238 (52,5%) disseram não utilizar os tutoriais; 117 (25,8%) disseram fazer uso desse material; e 99 (21,6%) disseram não conhecer os tutoriais

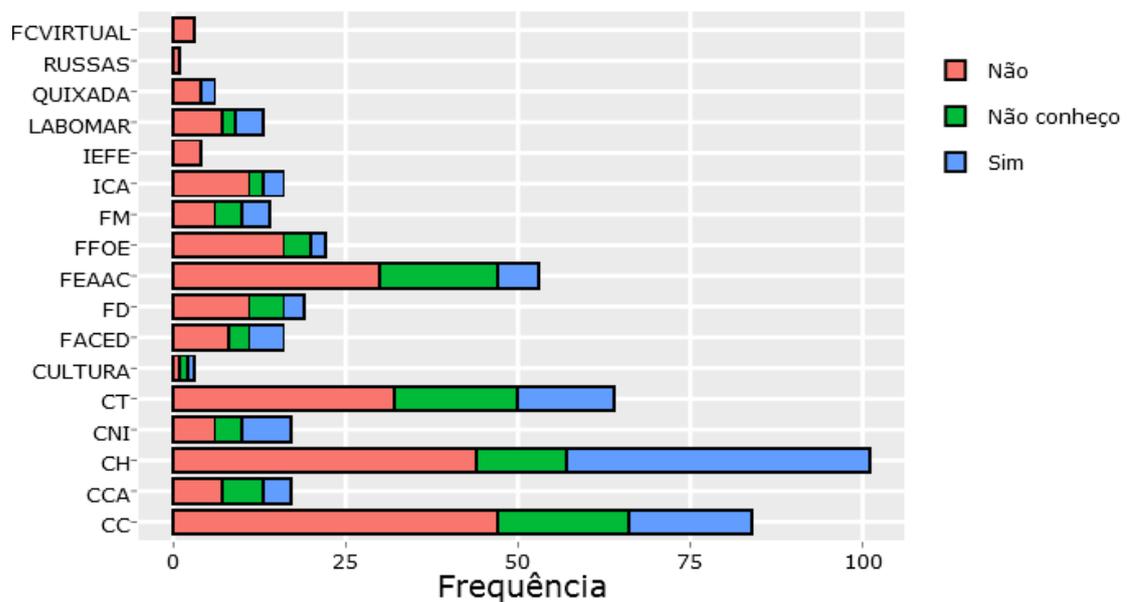
disponibilizados. O gráfico 48 traz o resumo quantitativo dessas respostas:

Gráfico 48 - Uso dos tutoriais.



O nível de uso dos tutoriais foi dividido por Centro/Faculdade/Instituto a fim de identificar quais deles mais fazem uso dessas ferramentas. As comunidades que declararam utilizar em maior escala foram, respectivamente, o Centro de Humanidades, o Centro de Ciências e o Centro de Tecnologia, conforme demonstrado no gráfico 49:

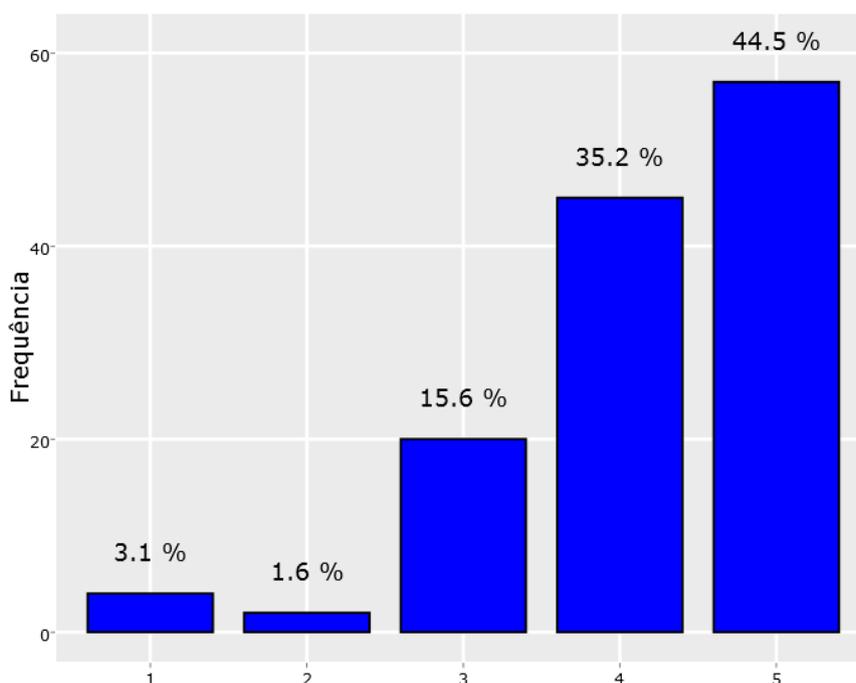
Gráfico 49 - Uso dos tutoriais x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



A quarta questão dessa dimensão deveria ter sido respondida somente por aqueles que indicaram já ter utilizado algum dos tutoriais disponibilizados pela biblioteca; porém, não foi o que ocorreu. Foram obtidas 129 respostas e, novamente, há uma disparidade entre a quantidade de pessoas que indicaram usar os tutoriais (117) e a quantidade de pessoas (129) que responderam à questão relacionada à satisfação com os tutoriais.

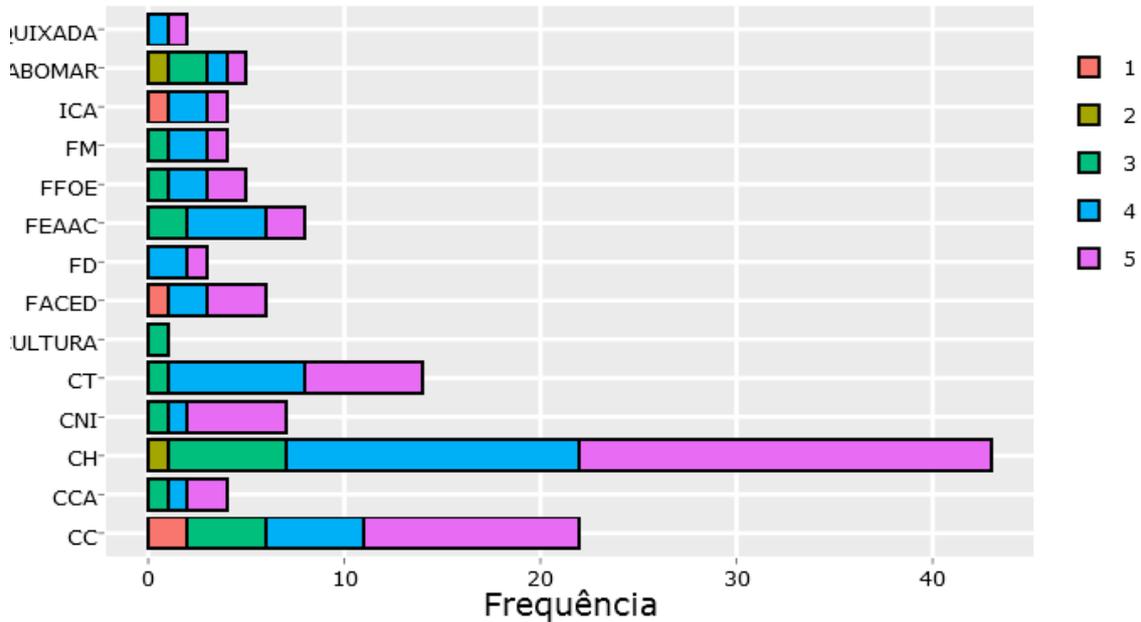
Os 129 respondentes dividiram-se da seguinte maneira: 57 pessoas marcaram a opção 5, indicando satisfação com os tutoriais; 45 marcaram opção 4, indicando satisfação parcial; 21 marcaram a opção 3, indicando estarem medianamente satisfeitos; duas pessoas marcaram opção 2, indicando estarem insatisfeitas e quatro pessoas marcaram opção 1, indicando, assim, estarem totalmente insatisfeitas com os tutoriais. O gráfico 50 ilustra essa porcentagem:

Gráfico 50 - Grau de satisfação quanto ao uso dos tutoriais.



Os dados referentes à satisfação com os tutoriais também foram agrupados por Centro/Faculdade/Instituto. Novamente, as unidades acadêmicas que apresentam maior grau de satisfação com os tutoriais foram, respectivamente, o Centro de Humanidades, Centro de Ciências e Centro de Tecnologia (ver gráfico 51).

Gráfico 51 - Grau de satisfação quanto ao uso dos tutoriais x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



4.5 DIMENSÃO 05: ACERVO

Esta dimensão teve como objetivo identificar as percepções do usuário com relação aos acervos das bibliotecas, relacionado, principalmente, com as bibliografias básica e complementar, quantidade e tempo de empréstimo de material bibliográfico e canais de divulgação de novas aquisições.

Quanto à relação de títulos da bibliografia do curso e sua existência nos acervos das bibliotecas, 58,1% dos respondentes responderam que sim, isto é, que são satisfatórios; 35,3% responderam que parcialmente; e 6,58% responderam que não encontraram nos acervos os títulos da bibliografia (ver gráfico 52). Por Centro, Faculdade e/ou Instituto, constitui-se num indicador importante especialmente na Faculdade de Economia, Administração, Atuariais e Contabilidade (FEAAC), no Centro de Tecnologia (CT), no Centro de Humanidades (CH) e no Centro de Ciências (CC), conforme apresentado no gráfico 53 (a seguir).

Gráfico 52 - Bibliografia do curso.

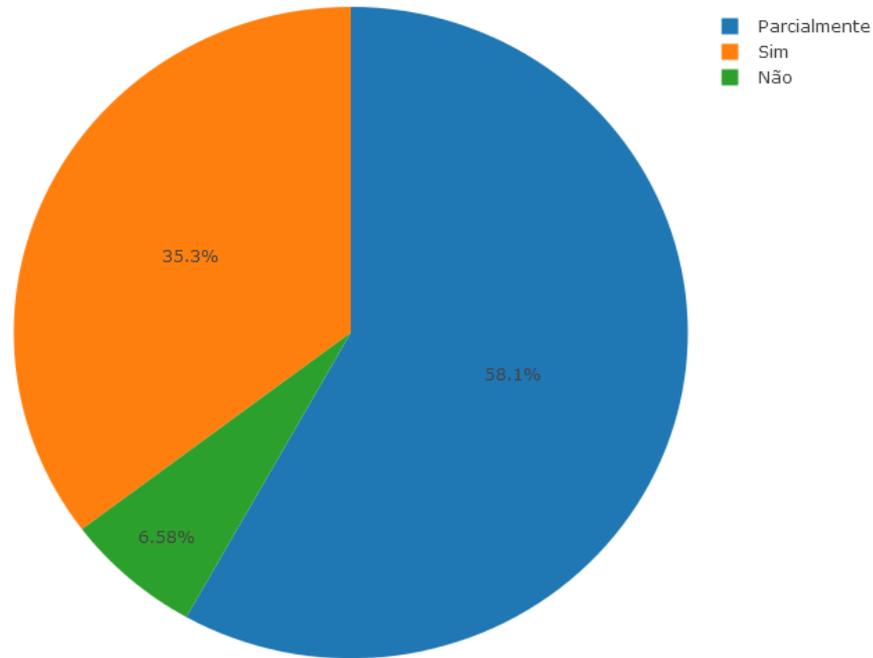
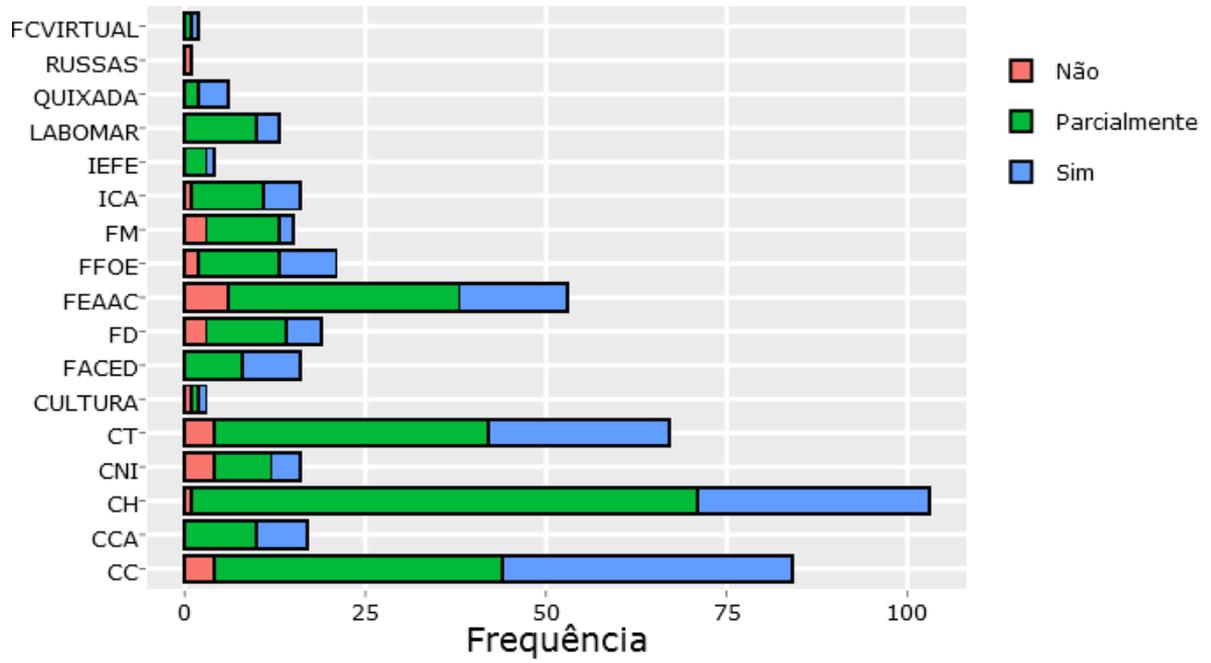
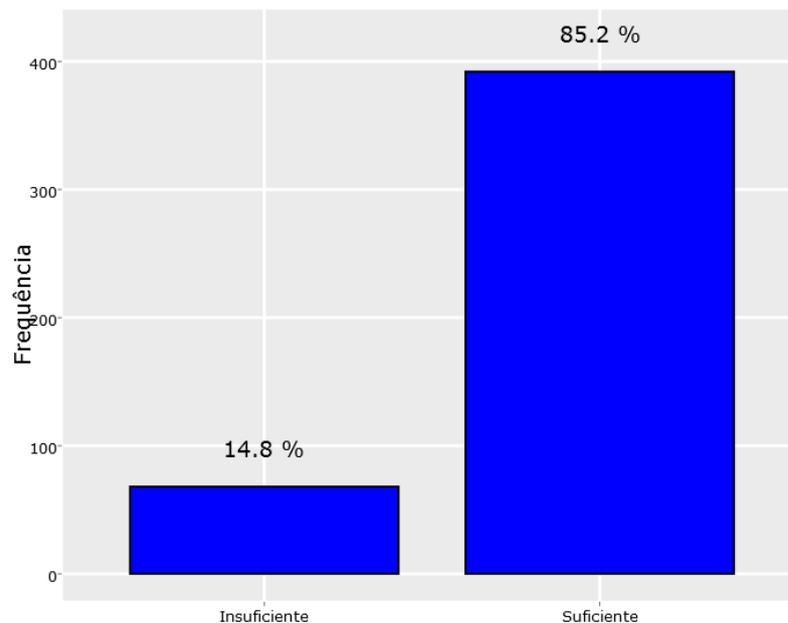


Gráfico 53 - Bibliografia do curso x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



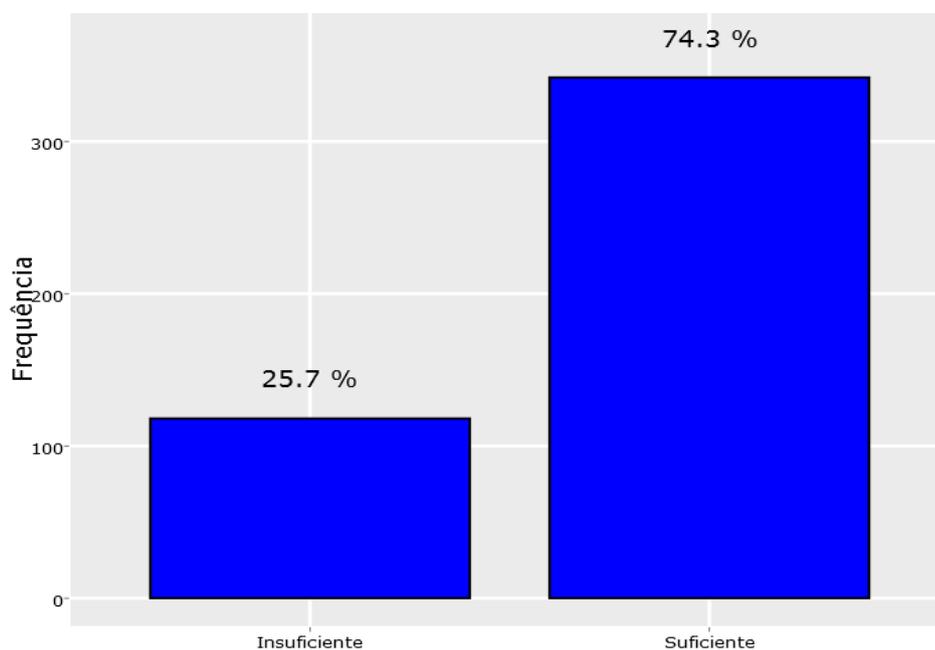
No tocante à quantidade de exemplares de livros que os usuários podem levar como empréstimo em cada biblioteca, 85,2% dos respondentes informaram que esta quantidade é suficiente; e 14,8% consideram a quantidade insuficiente, conforme o gráfico 54:

Gráfico 54 - Quantidade de exemplares para empréstimo.



Com relação à quantidade de dias previstos para o empréstimo de livros, 74,3% informaram que o período de 25 dias é suficiente; e 25,7% informaram que o período é insuficiente, conforme ilustrado no gráfico 55:

Gráfico 55 - Quantidade de dias de empréstimo.



Quanto ao acesso aos canais de divulgação de novas aquisições, 28,1% dos respondentes afirmaram que acessam; 41,2% que não acessam; e 30,7 assinalaram não conhecer estes canais (ver gráfico 56). Evidencia-se que nas unidades acadêmicas Labomar, Instituto de Cultura e Arte (ICA), Faculdade de Farmácia, Odontologia e Enfermagem (FFOE), Faculdade de Economia, Administração, Atuariais e Contabilidade (FEAAC), Faculdade de Direito (FD), Faculdade de Educação (FACED), Centro de Tecnologia (CT), Centro de Humanidades (CH) e Centro de Ciências (CC) esta perspectiva é mais acentuada (ver gráfico 57):

Gráfico 56 - Acesso aos canais de divulgação de novas aquisições.

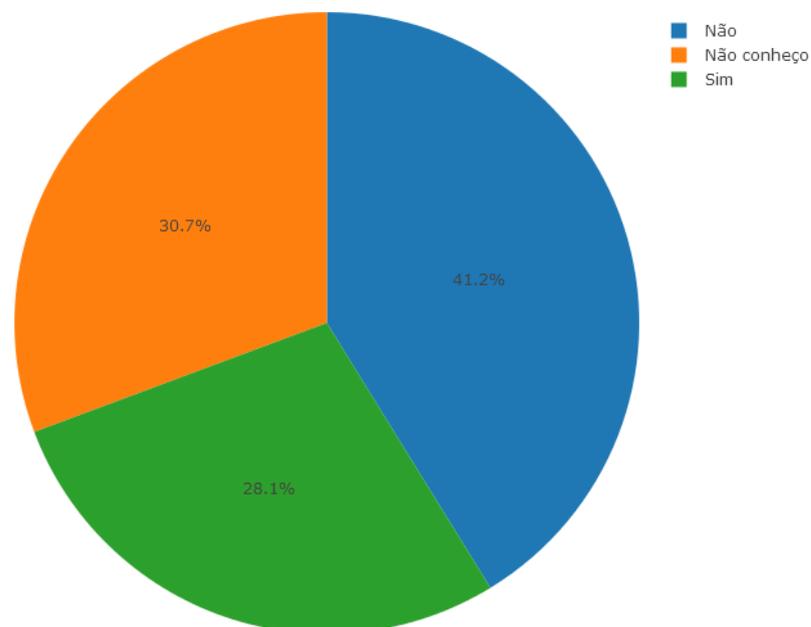
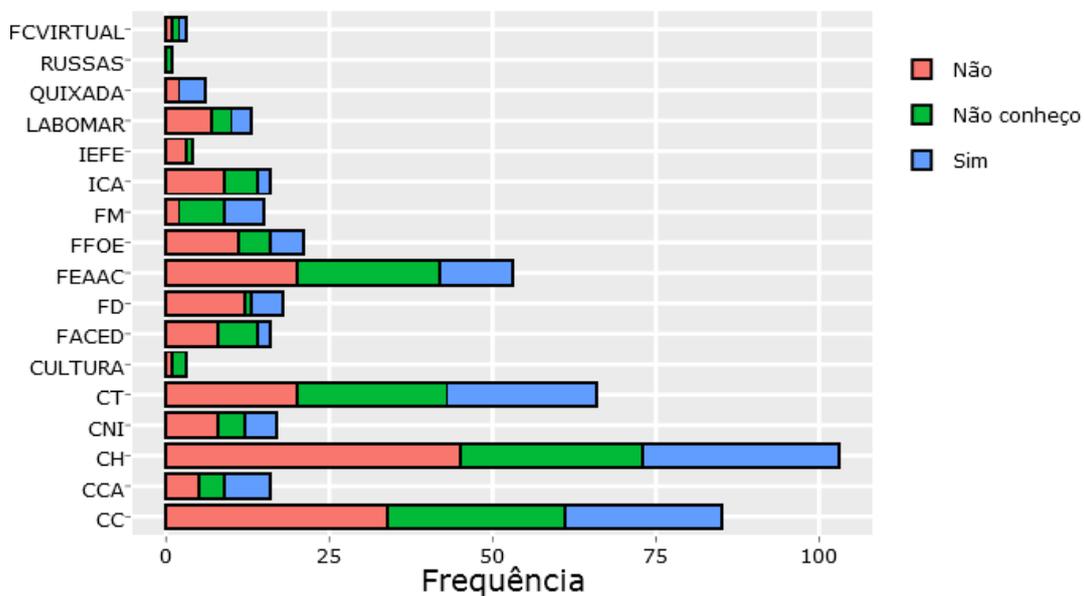


Gráfico 57 - Acesso aos canais de divulgação de novas aquisições x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.

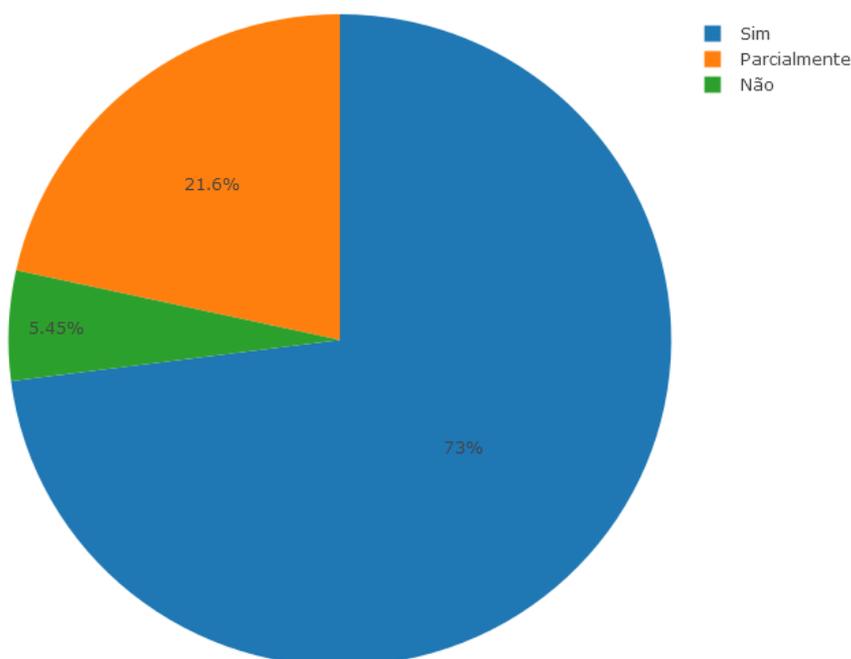


4.6 DIMENSÃO 06: INFRAESTRUTURA

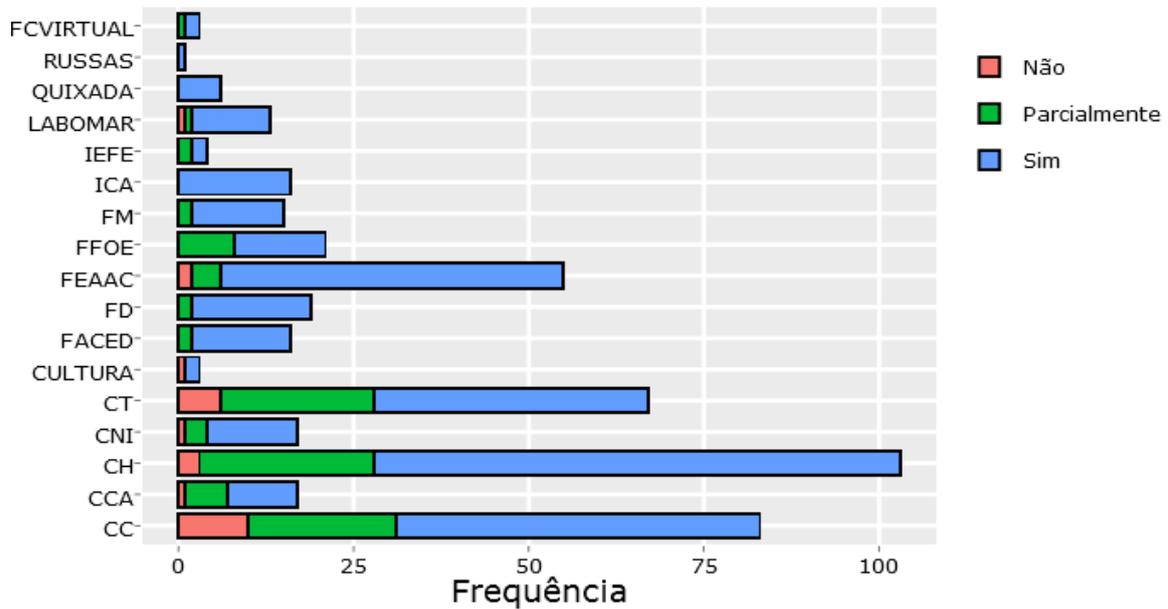
A sexta dimensão teve por objetivo identificar a percepção dos usuários acerca dos aspectos relacionados à infraestrutura das bibliotecas da UFC, especificamente nas questões 47 a 52 (total de seis questões); sendo esta última destinada à adição de comentários e não enfocada no presente relatório.

A primeira pergunta acerca desta dimensão buscou avaliar se a climatização das bibliotecas é considerada satisfatória. Do total de 475 respondentes do questionário, 460 responderam à questão, onde 335 (73%) consideraram satisfatório o quesito avaliado; 100 (21,6%) indicaram estar parcialmente satisfeitos; e 25 (5,45%) afirmaram estar insatisfeitos (ver gráfico 58):

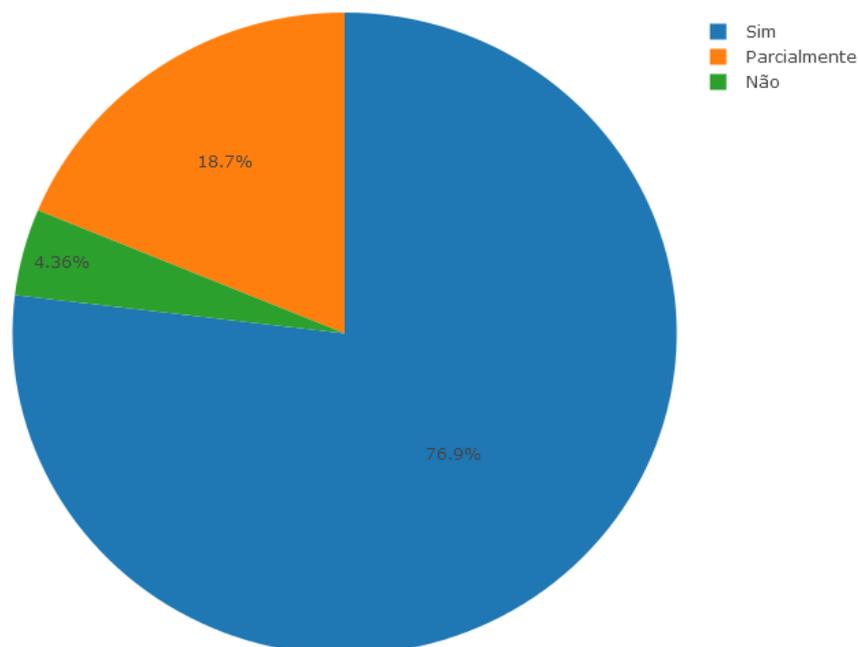
Gráfico 58 - Climatização satisfatória.



Agrupando-se os respondentes por Centro/Faculdade/Instituto, conforme o gráfico 59 (a seguir), prevaleceu a satisfação dos usuários com relação à climatização. Ainda que em número diminuto, alguns respondentes manifestaram insatisfação acerca deste quesito. Foram eles: LABOMAR, FEAAC, CULTURA, CT, CNI, CH, CCA e CC:

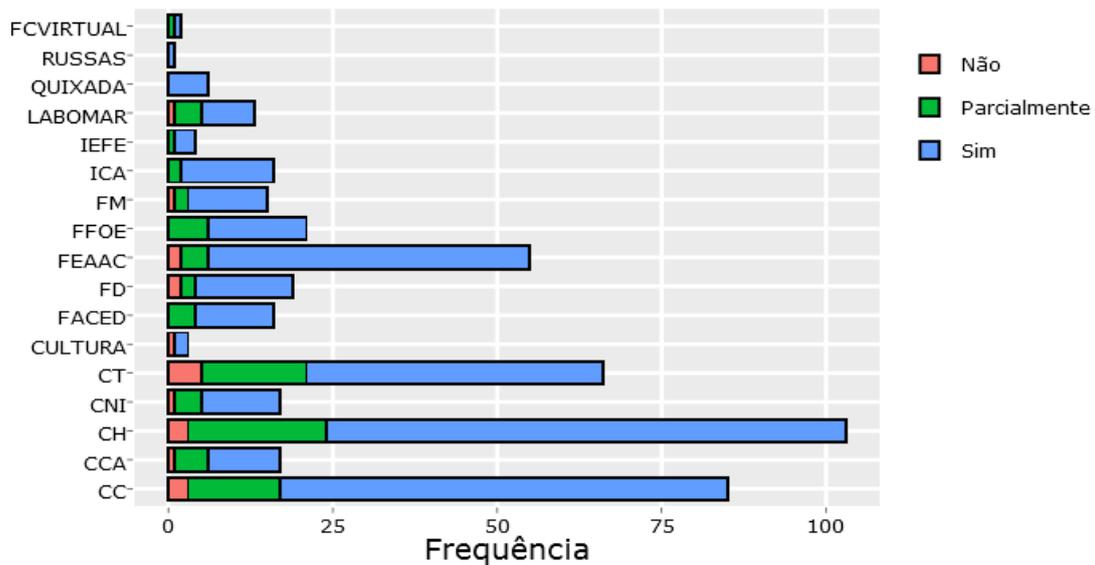
Gráfico 59 - Climatização x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.

A segunda questão desta dimensão dedicou-se a inferir a satisfação dos usuários com relação à luminosidade das bibliotecas. Deste modo, o gráfico 60 assinala que, das 460 pessoas que responderam ao item, 354 (76,9%) consideraram a luminosidade satisfatória; 86 (18,7%) indicaram estar parcialmente satisfeitas; ao passo que 20 (4,36%) assinalaram estar insatisfeitas.

Gráfico 60 - Luminosidade satisfatória.

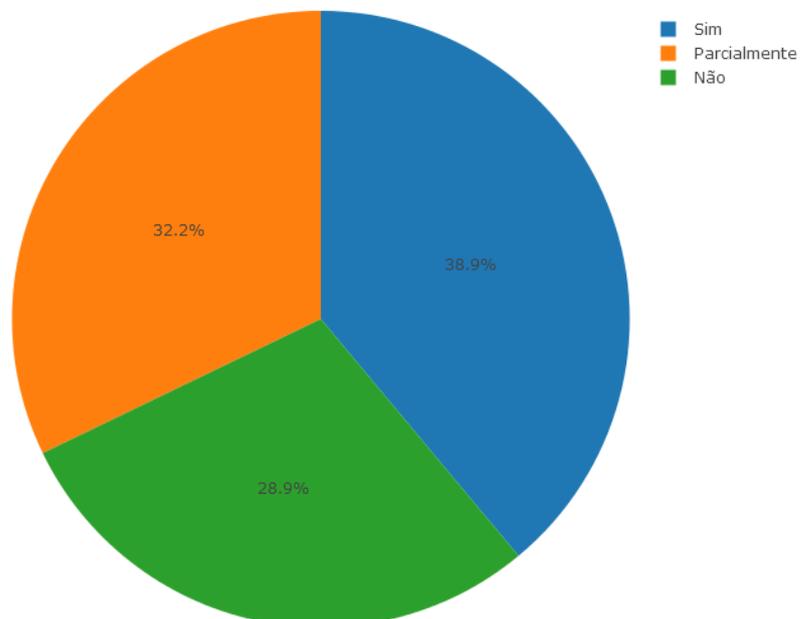
Ainda sobre a luminosidade, mesmo agrupando-se os respondentes por Centros/Faculdades/Institutos, os resultados foram semelhantes; ou seja, permaneceu o índice relevante de satisfação por parte dos usuários, conforme apresentado no gráfico 61:

Gráfico 61 - Luminosidade x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



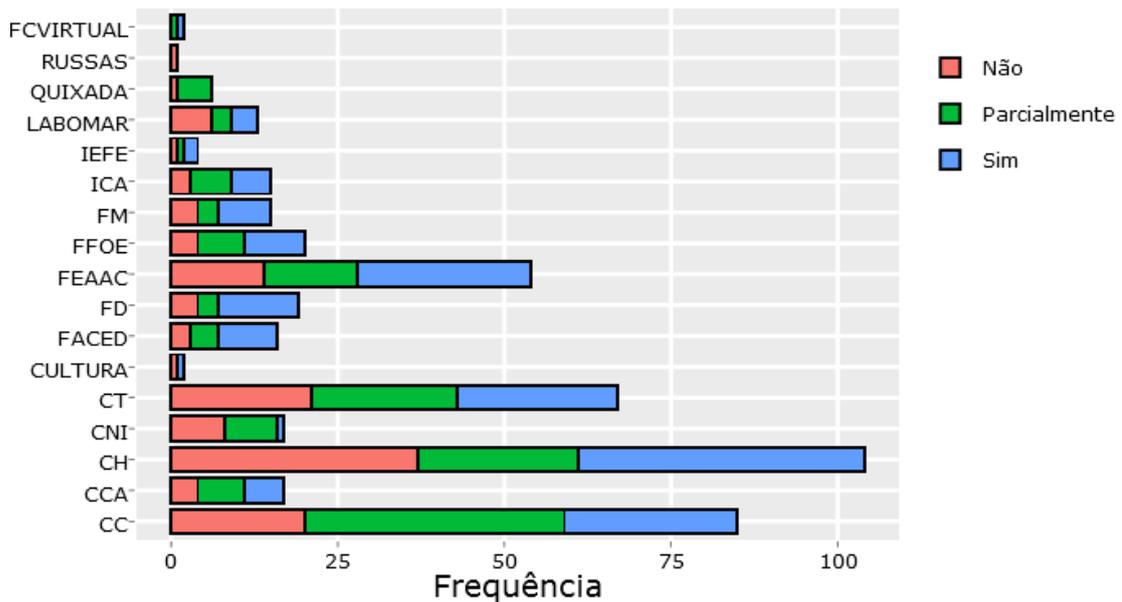
A terceira questão averiguou a satisfação dos usuários no tocante à quantidade de mobília (mesas, cadeiras etc.). Neste sentido, o gráfico 62 demonstra que, das 458 pessoas que responderam ao item, 178 (38,9%) consideraram satisfatória a quantidade de mobília; 147 (32,2%) indicaram estar parcialmente satisfeitas; e 133 (28,9%) assinalaram estar insatisfeitas.

Gráfico 62 - Quantidade de mobília satisfatória.



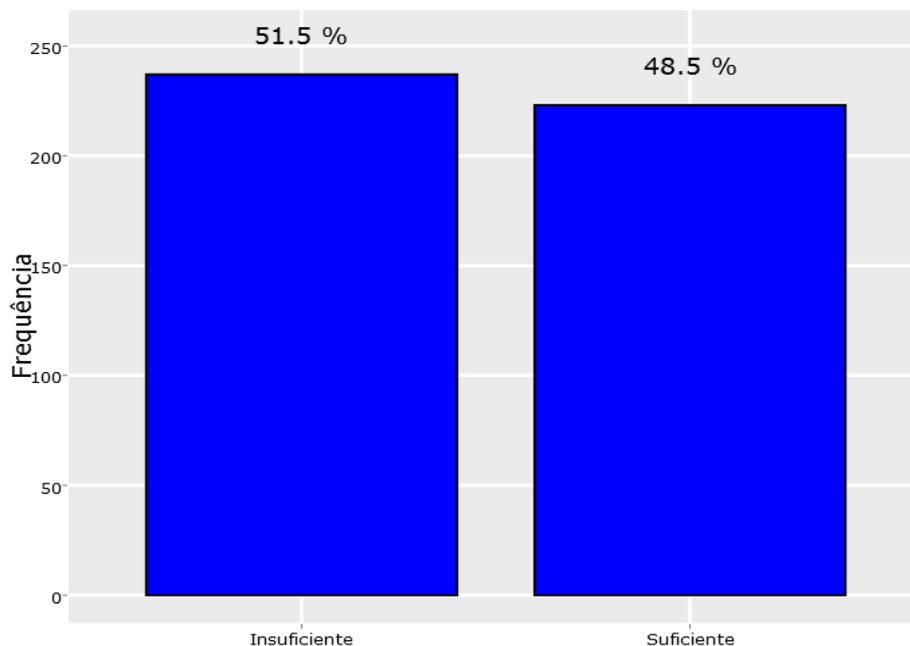
O gráfico 63 ilustra o agrupamento o grau de satisfação quanto à mobília por Centros/Faculdades/Institutos:

Gráfico 63 - Quantidade de mobília x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



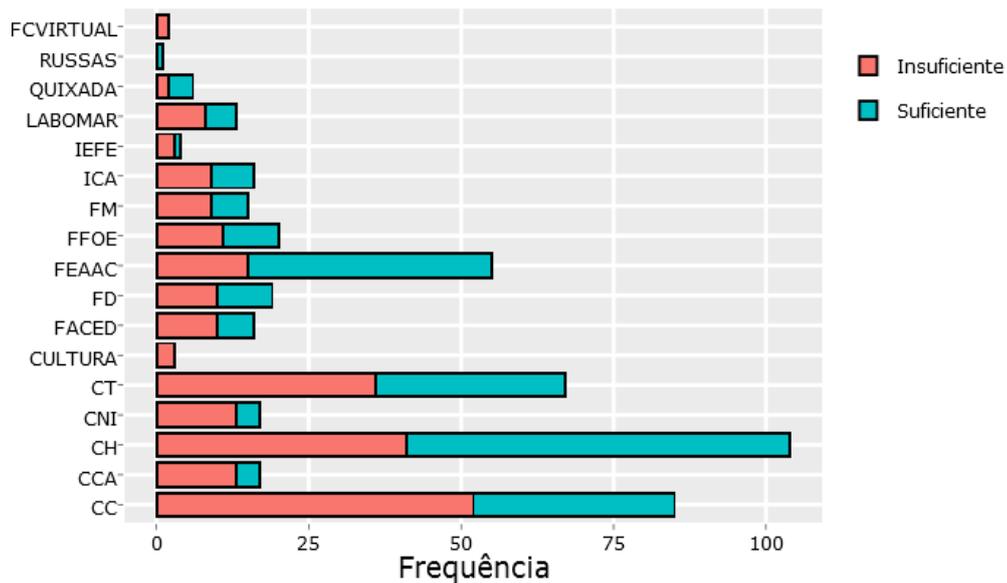
A quarta questão avaliou a quantidade de computadores disponibilizados para pesquisas. Quanto a isso, os respondentes manifestaram a suficiência/insuficiência destes equipamentos disponíveis para uso. Com base nos resultados globais, sintetizados no gráfico 64, das 461 pessoas que responderam ao item, 237 (51,5%) afirmaram ser insuficiente a quantidade de computadores; equiparadas às 224 (48,5%) que apontaram suficiência:

Gráfico 64 - Quantidade de computadores para pesquisas.



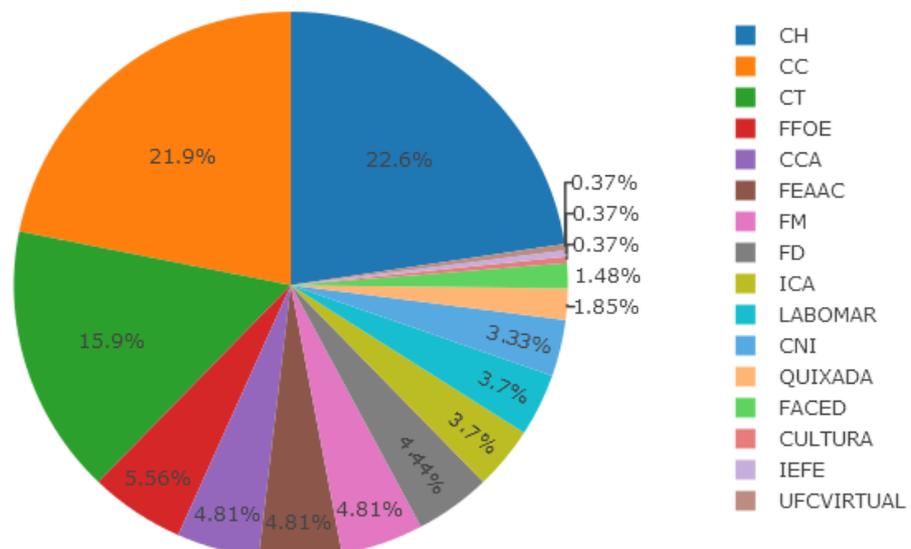
Os números revelaram acentuada divergência entre as percepções dos respondentes. Neste caso, a desigualdade entre as bibliotecas no que tange à disponibilização dos equipamentos apresentou-se como fator influente para ocorrência de tal variação. Apesar disto, quando agrupados, o gráfico 65 indica insatisfação dos usuários com relação à quantidade de computadores para pesquisa em todos os Centros/Faculdades/Institutos, em maior ou menor grau:

Gráfico 65 - Quantidade de computadores para pesquisas x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



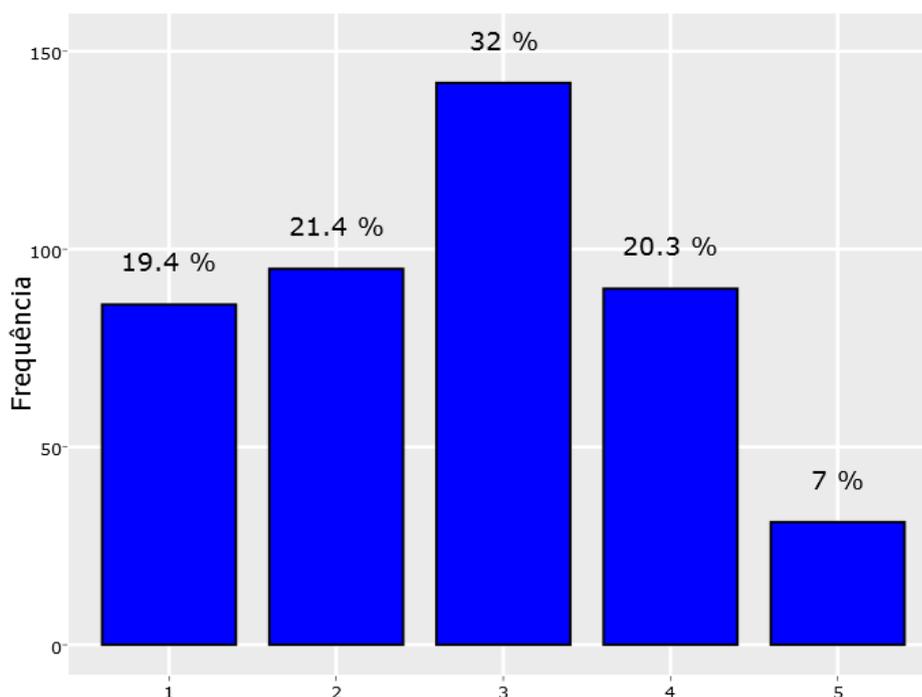
A quinta questão da dimensão infraestrutura averiguou o uso e grau de satisfação do serviço de internet sem fio (*wireless*). Desta maneira, 445 pessoas avaliaram este item, onde se destacou o seguinte percentual por Centro/Faculdade/Instituto:

Gráfico 66 - Porcentagem de respondentes que utiliza o serviço de Internet sem fio (*wireless*) x respondentes por Centro, Faculdade e/ou Instituto.



O grau de satisfação mostrou-se relativo, visto que a maioria dos 445 respondentes atribuiu notas igual ou inferior a 3 para o item avaliado, demonstrando, assim, que o serviço ainda não está funcionando plenamente a contento, carecendo de expansão e melhorias. Conforme indica o gráfico 67, as notas, numa escala de 1 a 5, sendo 1 a nota mínima e 5 a nota máxima, foram assim distribuídas: 87 (19,4%) nota 1; 95 (21,4%) nota 2; 142 (32%) nota 3; 90 (20,3%) nota 4; e 31 (7%) nota 5.

Gráfico 67 - Grau de satisfação quanto à Internet sem fio (*wireless*).



4.7 DIMENSÃO 07: ACESSIBILIDADE

Devido a pouca representatividade nas respostas, e conforme decidido em reunião entre a Comissão de Serviços, a Direção da BU e os representantes do LEMA, esta dimensão resultará em um novo questionário de pesquisa voltado exclusivamente para a comunidade que se declarou pessoa com deficiência junto à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD).

De acordo com informações do LEMA, repassadas pela própria PROGRAD, até o mês de setembro de 2016 contabilizavam-se 30 alunos deficientes e 50 alunos do curso de LIBRAS; contudo, apenas 9 responderam ao questionário. As demais questões desta dimensão foram respondidas pelos usuários que não se declararam pessoa com deficiência.

4.8 COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

Ao final de cada dimensão, houve uma questão reservada para comentários, críticas e sugestões³. Alguns dos comentários que melhor sintetizam as demandas, críticas e elogios da comunidade acadêmica estão dispostos a seguir:

“Mais divulgação sobre os serviços online oferecidos pela biblioteca e onde encontrar esse serviço.” (Aluna de Engenharia da Computação).

“A pesquisa no catálogo poderia ser mais abrangente pois se você coloca uma letra errada ele não encontra o livro mesmo tendo no acervo, também é válido a integração do pergamum com o catálogo com pelo menos um link de redirecionamento.” (Aluna Ciências Econômicas).

“Acho o site excelente para renovação e conhecer o acervo.” (Psicologia).

“O catálogo poderia dar mais informações sobre os livros disponíveis, índice ou algumas páginas digitalizadas, pois sempre acabo indo a biblioteca para verificar se aquele livro me serve.” (Aluna de Letras Português/Espanhol).

“Acredito que a sugestão para novas aquisições para o acervo da biblioteca deveria contar com uma participação mais ativa dos alunos, via formulário online ou algo do tipo. Se um percentual das aquisições fosse feita de acordo com as demandas estudantis, acredito que o processo de aquisição de novos títulos e exemplares seria mais democrático.” (Aluna Letras Português/Inglês).

“Emitir o nada consta online.” (Aluno de Economia).

“Deixarei um elogio: a acessibilidade, em todos os seus aspectos, melhorou bastante nos últimos anos.” (Aluna de Engenharia Química).

“Poderia informar mais sobre os recursos online a periódicos e artigos a quais

³ A planilha contendo as respostas na íntegra às questões abertas está disponível em: <<https://goo.gl/PBj153>>.

podemos ter acesso.” (Aluno de Medicina).

“Estou muito satisfeito com os serviços oferecidos à comunidade acadêmica e parabenizo a seriedade e compromisso de todos os colaboradores envolvidos nesse ambiente.” (Aluno de Pedagogia).

“Sugestão: Receber notícias sobre materiais disponíveis de determinado assunto do interesse do aluno por e-mail.” (Aluno de Biblioteconomia).

“Acredito que a Biblioteca Universitária está, cada dia mais, se aperfeiçoando e melhorando seus serviços, chegando cada vez mais perto do usuário, através de serviços e atividades que ensejam seu interesse e busca por informação e desenvolvimento.” (Aluno de Engenharia de Petróleo).

“Prezados (as) heróis e heroínas Bibliotecários (as). Quando falam mal do servidor público a imagem que me vem à mente para contradizer essa assertiva do senso comum, imediatamente digo: o pessoal da Biblioteca trabalha, trabalha muito. Outros também trabalham, mas, incontestavelmente, os meus colegas servidores das Bibliotecas estão de parabéns.” (Professor da Pós-Graduação em Ciências Sociais).

“Acredito que deveriam ser abertos espaços onde os alunos pudessem indicar a maior necessidade ou não de temas de livros que não são encontrados na biblioteca, sendo ela espaço essencial na construção de conhecimento acadêmico. Esta consulta poderia ser online, periódica via formulário Google, como este agora. Acredito que isso traria benefícios relevantes para a Universidade.” (Aluna Ciências Biológicas).

“Parabenizo mais uma vez a todos pelos treinamentos, só sugiro ter mais desses treinamentos em horários diversificados.” (Aluno de Biblioteconomia).

“Os tutoriais poderiam ser construídos em forma de vídeos.” (Técnico-Administrativo em Educação).

“Esses treinamentos poderiam ser melhor divulgados no campus pois trabalho e nem sempre consigo chegar cedo e visualizar esses informes pela biblioteca.” (Aluna de Física).

“Já tive a oportunidade de fazer um curso ofertado pela biblioteca e achei ótimo, principalmente porque o meu curso não oferece a disciplina de Metodologia do Trabalho Científico. Deveria ser ofertado com mais frequência.” (Aluna de Direito).

“Mais divulgação, por favor, dos cursos e serviços. Banco de dados para necessidades de pesquisadores é interessante.” (Usuário indicou categoria “Outro”).

“É uma ótima iniciativa, mas seria bom se tivesse treinamentos virtuais também.” (Técnica-Administrativa em Educação).

“Melhorar o wi-fi e disponibilizar mais computadores para pesquisa on-line.” (Usuário indicou categoria “Outro”).

“Reiteramos a conveniência de realização de treinamento sobre os serviços prestados pela Biblioteca, com plena divulgação de datas e horários, para opção de inscrição de interessados em fazê-lo.” (Aluno de Administração).

“Sugiro incentivar aos professores de Metodologia de pesquisa (graduação e pós) a incluírem cursos da biblioteca para que os alunos conheçam melhor os recursos oferecidos na biblioteca. A participação em treinamento a pedido do professor Ribamar Furtado foi muito útil, explicando como funciona a pesquisa online, acesso aos periódicos etc. Foi muito bom, só que o tempo muito curto. O ideal seria os alunos levarem seu notebooks para o treinamento. Apesar de ter sido por poucas horas, foi muito proveitoso.” (Aluno da Pós-Graduação em Pedagogia).

“Gostaria de treinamentos sobre o catálogo, pois tem algumas funções que não entendo direito e também mais treinamentos de Normalização. Olhei a lista de

tutoriais e queria sugerir que tivesse um tutorial sobre o Portal de Periódicos da Capes.” (Técnico-Administrativo em Educação).

“Seria bem bacana se eles [funcionários da biblioteca] se apropriassem do conhecimento básico de tecnologias assistivas desenvolvidas para as pessoas com deficiência visual, a fim de atender cada vez melhor a esse grupo de usuários.” (Aluno da modalidade Semi-presencial).

“Sugiro acrescentar auxílio também ao Zotero como gerenciador de referências além dos já incluídos, pois é tão completo quanto EndNote, mas com a vantagem de ser software livre.” (Professor de Ciências Sociais).

“Acho ótimo a disponibilização de bibliotecários para fazer essa orientação, e os treinamentos e guias de normalização são ótimos orientadores, bem explicativos. Parabenizo a todos por esse excelente trabalho.” (Aluno de Biblioteconomia).

“Vemos aqui mais uma demonstração de que não conhecemos todos os serviços prestados pela Biblioteca, o que torna extremamente recomendável o desenvolvimento de instruções para melhor utilização dos referidos serviços àqueles que se interessassem em fazê-lo.” (Aluno de Administração).

“O guia de normalização é pouco claro em alguns aspectos da formatação. As bibliotecas possuem acervo de livro didáticos, poucos são os livros que servem para utilizar como bibliografias de monografias e teses.” (Aluno de Medicina).

“O Guia de Normalização de Trabalhos Acadêmicos da UFC é muito complicado. Muita informação e se torna cansativo fazer a leitura. Muita poluição visual.” (Aluno de Ciências Econômicas).

“São serviços importantes, principalmente para os alunos que se dedicam à pesquisas. No entanto, sugiro que sejam mais divulgados, principalmente para os alunos ingressantes, os quais muitas vezes não sabem/ conhecem o universo acadêmico e acabam recorrendo a fontes não muito confiáveis, quando poderiam

obter informações na biblioteca mais próxima ao curso que estuda. Para tanto, poderia ser estabelecida parceria entre biblioteca e corpo docente para atingir tal finalidade.” (Aluno de Administração).

“Os ebooks se concentram nas áreas de exatas, enquanto as áreas de humanas ficam desassistidas.” (Aluno de Doutorado).

“Acho exagerado a quantidade de livros e dias, sendo que não tem acervo que atenda a essa demanda, aumentando a lista de espera pelos livros. Sugiro também investir em mais livros eletrônicos, principalmente em língua portuguesa.” (Técnico-Administrativo em Educação).

“Acho que 16 livros é mais do que suficiente para os alunos da UFC, melhor seria disponibilizar alguns exemplares, sob alguns critérios, para empréstimo à sociedade em geral. Aumentaria a interação da universidade com a sociedade e difundiria o conhecimento. Liberar 2 ou 3 livros para não estudantes da ufc, sob um prazo de 14 dias, não afetaria a rotina dos alunos. Livros muito concorridos poderiam ser restringidos parcialmente a alunos da UFC, o importante é que muitas obras paradas voltariam a circular. Abrir 20% do acervo da ufc faria uma grande diferença para a sociedade.” (Aluno do Mestrado em Física).

“É insuficiente a quantidade de livros para a quantidade de aluno, visto que grande parte dos alunos acabam sem acesso aos livros.” (Aluno de Engenharia de energias e Meio Ambiente).

“A quantidade de dias que a pessoa passa com os livros é muito grande e representa 1/4 do tempo de duração do semestre. Isso com alguns livros não favorece a rotatividade que eles deveriam ter. A pessoa prefere pagar multa e ficar com o livro por quase todo o semestre. Não é democrático. E sugiro que ao invés de multa o aluno pagasse com suspensão. Pois quem tem dinheiro nem se preocupa com o valor da multa. Já a suspensão daria mais resultados.” (Aluno de Engenharia Química).

“Solicitar aos professores os planos de ensino e comprar os livros que estão sendo solicitados no plano.” (Aluno de Biblioteconomia).

“Ter mais exemplares de livros na biblioteca do instituto de ciências do mar relativos a meio ambiente e ciências da terra, e também internet sem fio mais veloz para possibilitar melhor uso para pesquisa.” (Aluno de Ciências Ambientais).

“Aumentar o valor da multa por dia de atraso, pois algumas pessoas terminam por não entregar os livros no prazo estipulado.” (Aluno do Mestrado em Engenharia Metalúrgica).

“O acervo ainda deixa muito a desejar, a quantidade de livros, principalmente os referentes às disciplinas ofertadas, são insuficientes para a quantidade de alunos que necessitam, sem contar que tem obras cuja edição é muito antiga, além das temáticas que nem possuem obras pela biblioteca.” (Aluno de Administração).

“Não vejo motivo para existir diferença entre a quantidade máxima de dias de empréstimo para alunos, pesquisadores e técnico-administrativos em educação em relação a quantidade de dias para professores.” (Aluno de Administração).

“Criar salas para grupos de estudo semelhantes às encontradas na biblioteca do Centro de Humanidades.” (Aluno de Administração em Gestão Pública).

“A carência de tomadas é absurda. É preciso chegar demasiadamente cedo para conseguir uma tomada na qual possamos plugar notebooks. A quantidade de computadores é suficiente, mas grande parte deles permanece desligada ou quebrada.” (Aluno de Letras Português/Inglês).

5 TABELA DE RECOMENDAÇÕES

As recomendações foram elaboradas a partir da combinação entre os dados quantitativos e qualitativos coletados. É importante frisar que essa combinação permitiu a identificação dos pontos mais sensíveis no que se refere à percepção, acesso e uso dos produtos e serviços da biblioteca pela comunidade acadêmica da UFC.

As recomendações referentes ao ano de 2013 advêm da 2ª pesquisa de avaliação do Sistema de Bibliotecas da UFC, e as recomendações do ano de 2016 foram elencadas com base nas respostas obtidas nas questões abertas, presentes ao final de cada dimensão do questionário.

Tabela 4 - Comparativo entre as recomendações de 2013 e 2016.

DIMENSÃO 01: RECURSOS E SERVIÇOS ONLINE				
Prioridade	Serviço/ Produto	Recomendação 2013	Recomendação 2016	Responsáveis
1	Catálogo online	Continuação do treinamento na utilização do catálogo online para os usuários recém-ingressos e trabalhar junto à Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) para a constante melhoria da conexão.	Alinhar a indexação do catálogo online por meio da análise de domínio, visando à aproximação da linguagem do sistema com a linguagem de pesquisa adotada pelo usuário.	Divisão e Seções de Representação Descritiva e Temática da Informação Comissão de Catalogação Divisão de Tecnologia da Informação
2	Todos	Continuar com a divulgação dos serviços das bibliotecas, informando a utilidade de cada um, como e a quem a solicitação deverá ser feita, além de continuar oferecendo os treinamentos específicos.	Elaboração, disponibilização no site e envio aos usuários do guia de serviços e do catálogo de treinamentos oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFC; Intensificar a divulgação dos produtos e serviços no site e nas mídias sociais da Universidade, com arte e <i>design</i>	Comissão de Educação de Usuários Divisão de Coordenação de Bibliotecas

			elaborados pela Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing Institucional da UFC.	
3	Repositório Institucional	Aumento do acervo da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações e do Repositório Institucional, assim como maior divulgação dos mesmos.	Incorporação de TCC e realização de treinamentos com os secretários dos cursos de graduação e dos programas de pós-graduação.	Coordenação do RI Administradores de comunidades

DIMENSÃO 02: ATENDIMENTO

Prioridade	Serviço/ Produto	Recomendação 2013	Recomendação 2016	Responsáveis
1	Atendimento a pessoas com deficiência	Não pesquisado.	Capacitação dos servidores responsáveis pelo atendimento sobre questões de acessibilidade. Pesquisa sobre os usuários com deficiência, visando mapear perfil, demandas de informação e uso dos serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas.	Secretaria de Acessibilidade UFC Inclui Comissão de Acessibilidade Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência
2	Atendimento presencial	Avaliação do perfil das pessoas que atendem direto ao público e manter continuamente serviço de referência.	Mapear as competências dos servidores e implementar a capacitação por competências.	Comissão de Pessoal

DIMENSÃO 03: NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS

Prioridade	Serviço/ Produto	Recomendação 2013	Recomendação 2016	Responsáveis
1	Orientação à normalização de trabalhos acadêmicos	Não pesquisado.	Orientações virtuais a partir da implantação de cursos na modalidade EaD.	Comissão de Educação de Usuários Comissão de Serviços

				Seções de Atendimento ao Usuário
DIMENSÃO 04: EDUCAÇÃO DE USUÁRIOS				
Prioridade	Serviço/ Produto	Recomendação 2013	Recomendação 2016	Responsáveis
1	Treinamentos	Reestruturação dos treinamentos usando a modalidade de educação à distância com uma nova abordagem de divulgação, ficando cada biblioteca responsável por suas demandas.	Intensificar a divulgação dos treinamentos;	Divisão de Coordenação de Bibliotecas Direção das bibliotecas / Seções de Atendimento ao Usuário
			Ampliar oferta de turmas e horários;	Direção das bibliotecas / Seções de Atendimento ao Usuário
			Treinamentos virtuais (EaD);	Seções de Atendimento ao Usuário
			Parcerias com docentes;	Seções de Atendimento ao Usuário
			Diversificar e melhorar o conteúdo dos treinamentos.	Seções de Atendimento ao Usuário
2	Tutoriais	Não pesquisado.	Intensificar a divulgação dos tutoriais;	Divisão de Coordenação de Bibliotecas Direção das bibliotecas / Seções de Atendimento ao Usuário
			Tutoriais em vídeo.	Comissão de Educação de Usuários Comissão de Serviços
DIMENSÃO 05: ACERVO				
Prioridade	Serviço/ Produto	Recomendação 2013	Recomendação 2016	Responsáveis

1	Acervo físico das bibliotecas	Continuar com a renovação do acervo contemplando integralmente as bibliografias básicas com quantidades suficientes aos critérios de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).	<p>Priorizar compra de livros para os cursos novos da UFC ou que tenham obtido conceito insatisfatório em avaliações recentes do MEC;</p> <p>Definir critérios de prioridade para a compra de livros;</p> <p>Elaboração de um plano de gerenciamento de riscos e salvaguarda do acervo.</p>	<p>Direção da Biblioteca Universitária</p> <p>Divisão de Desenvolvimento do Acervo e Representação Descritiva e Temática da Informação</p> <p>Divisão de Preservação do Acervo</p> <p>Comissão de Acervo</p>
2	Avaliação de coleções	Não pesquisado.	Revisão e atualização dos planos de ensino no <i>Pergamum</i> , priorizando os cursos novos da UFC ou que tenham obtido conceito insatisfatório em avaliações recentes do MEC.	Seções de Representação Descritiva e Temática da Informação
3	Livros eletrônicos (<i>e-books</i>)	Compra de novos títulos ampliando as áreas de cobertura, contemplando também títulos em português e divulgação da coleção e acesso ao servidor <i>proxy</i> .	<p>Divulgação das coleções existentes;</p> <p>Reenviar documento com orientações sobre a catalogação dos livros eletrônicos disponíveis em acesso aberto.</p>	<p>Divisão de Coordenação de Bibliotecas</p> <p>Divisão de Desenvolvimento do Acervo e Representação Descritiva e Temática da Informação</p>

DIMENSÃO 06: INFRAESTRUTURA

Prioridade	Serviço/ Produto	Recomendação 2013	Recomendação 2016	Responsáveis
1	Internet sem fio (<i>wireless</i>)	Instalação de <i>wireless</i> em todas as bibliotecas e solicitação à STI para ampliação da	Finalização do projeto de instalação dos novos roteadores	STI e UFC Infra. Direção da Biblioteca

		capacidade de transmissão de dados.		Universitária
2	Mobília	Aquisição de móveis, seguindo as recomendações do SINAES.	Renovação periódica do mobiliário, privilegiando as questões de ergonomia e acessibilidade.	Direção da Biblioteca Universitária
3	Computadores para pesquisa	Aquisição de máquinas novas e campanha de esclarecimento do uso.	Definição de um indicador para o Sistema da quantidade adequada de microcomputadores para uso acadêmico e aquisição de novas máquinas; Reforçar a sensibilização dos usuários quanto à real destinação desses equipamentos.	Direção da Biblioteca Universitária Divisão de Coordenação de Bibliotecas Seções de Atendimento ao Usuário
4	Projeto de sinalização (acessibilidade)	Não pesquisado.	Dotar as bibliotecas de sinalização conforme as recomendações da ABNT NBR 9050.	Direção da Biblioteca Universitária Divisão de Coordenação de Bibliotecas Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência

DIMENSÃO 07: ACESSIBILIDADE

Prioridade	Serviço/ Produto	Recomendação 2013	Recomendação 2016	Responsáveis
1	Oferta de acervo em formato acessível para pessoas com deficiência visual ou surdas	Não pesquisado.	Edição do acervo em formato acessível; Definir critérios para edição e catalogação desse acervo.	Secretaria de Acessibilidade UFC Inlui Comissão de Acessibilidade Seção de Atendimento a Pessoas com

				Deficiência - direção da BCH
2	BU em LIBRAS	Não pesquisado.	Tradução para LIBRAS e audiodescrição do material produzido pelo Sistema de Bibliotecas.	Secretaria de Acessibilidade UFC Inclui Comissão de Acessibilidade Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência - direção da BCH
3	Recursos de tecnologia assistiva	Não pesquisado.	Aquisição de máquinas novas e campanha de esclarecimento do uso.	Direção da Biblioteca Universitária Divisão de Coordenação de Bibliotecas Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: apresenta as normas de acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2004.

BARBÊDO, Simone Angélica Del-Ducca. **Gestão da Qualidade Total em Bibliotecas Universitárias brasileiras: diagnóstico de aplicabilidade**. Disponível em: <<http://goo.gl/NFkUF0>>. Acesso em: 07 mar. 2015.

BARBÊDO, Simone Angélica Del-Ducca; VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em bibliotecas universitárias da área pública**: a contribuição do GesPública. Disponível em: <<http://mtc-m16.sid.inpe.br/col/sid.inpe.br/mtc-m16@80/2006/10.31.16.31/doc/Simone.pdf>>. Acesso em: 31 mar. 2015.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/ago. 1993.

BRASIL. Ministério da Educação. **Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância**. Brasília, DF, jun. 2015. 48 p. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2015/instrumento_avaliacao_cursos_graduacao_presencial_distancia.pdf>. Acesso em: 07 jan. 2016.

DUARTE, Evandro Jair *et al.* Os serviços e produtos de informação oferecidos pela Biblioteca Pública de Santa Catarina. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 606-620, set./dez. 2015. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1100/pdf>>. Acesso em: 06 maio 2017.

FREITAS, Sílvia Maria de *et al.* **Relatório de Análise Estatística nº 01/2016**: relatório de avaliação dos produtos e serviços oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. Composto pela equipe do Laboratório de Estatística e Matemática Aplicada da UFC. Fortaleza, 2016. 89 p. Disponível em: <<https://goo.gl/DByAHp>>. Acesso em: 05 fev. 2017.

GLEICH, Cristiane Maria de Loudes de Araújo. Sistema de gestão de qualidade em bibliotecas. *In*: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 7., 2011, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** [Rio de Janeiro, 2011]. 11 p. Disponível em: <http://www.inovarse.org/sites/default/files/T11_0328_2143.pdf>. Acesso em: 07 mar. 2015.

GÓIS, Maria Josineide Silva. **Mensuração de desempenho nas organizações**: a gestão de indicadores na Biblioteca de Ciências Humanas da UFC. 2009. 136 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/2827>>. Acesso em: 13 abr. 2015.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)**. Brasília, DF, 2015. 5 v.

LUBISCO, Nídia M.L. (Org.). **Biblioteca universitária**: elementos para o planejamento, avaliação e gestão. Salvador: EDUFBA, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/5620/1/_Biblioteca.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2017.

PUPO, Deise Tallarico. Construção de parâmetros para implantação de bibliotecas acessíveis. **Revista Gestão & Conexões**, Vitória, ES, v. 3, n. 1, p. 23-42, jan./jun. 2014.

SANTOS, Francisco Edvander Pires *et al.* Planejamento da avaliação dos produtos e serviços do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 19., 2016, Manaus. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<https://anaissnbu.emnuvens.com.br/anais/article/view/330/328>>. Acesso em: 06 maio 2017.

SOUSA, C. S.; RABELO, J. S. Biblioteca inclusiva: construindo pontes entre o visível e o invisível. *In*: LEITAO, V. M.; VIANA, T. V. (Org.) UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Acessibilidade na UFC: tessituras possíveis**. Fortaleza, CE: Edições UFC, 2014. 237 p. p. 59-74.

SOUSA, Clemilda dos Santos. **Mediações no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará na perspectiva da educação inclusiva**. 2016. 106 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Administração da UFC**. Disponível em: <<http://ufc.br/a-universidade/administracao-da-ufc>>. Acesso em: 29 jun. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Conheça a UFC**. Disponível em: <<http://ufc.br/a-universidade/conheca-a-ufc>>. Acesso em: 16 fev. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Documentos Oficiais**. Disponível em: <<http://ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais>>. Acesso em: 16 fev. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Estrutura Organizacional e Instâncias de Decisão**. Disponível em: <<http://ufc.br/a-universidade/administracao-da-ufc/85-estrutura-organizacional-e-instancias-de-decisao>>. Acesso em: 29 jun. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Órgãos de Assessoramento ao Reitor**. Disponível em: <<http://www.ufc.br/a-universidade/administracao-da-ufc/81-orgaos-de-assessoramento-ao-reitor>>. Acesso em: 29 jun. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Órgãos de Assistência Direta e Imediata ao Reitor**. Disponível em: <<http://www.ufc.br/a-universidade/administracao-da-ufc/80-orgaos-de-assistencia-direta-e-imediate-ao-reitor>>. Acesso em: 29 jun. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Órgãos de Atividades Específicas**. Disponível em: <<http://www.ufc.br/a-universidade/administracao-da-ufc/2995-orgaos-de-atividades-especificas>>. Acesso em: 29 jun. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Órgãos de Planejamento e Administração**. Disponível em: <<http://www.ufc.br/a-universidade/administracao-da-ufc/2706-orgaos-de-planejamento-e-administracao>>. Acesso em: 29 jun. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Órgãos Suplementares**. Disponível em: <<http://www.ufc.br/a-universidade/administracao-da-ufc/67-orgaos-suplementares>>. Acesso em: 29 jun. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2013/2017**. Fortaleza, 2012. 175 p. Disponível em: <http://www.ufc.br/images/_files/a_universidade/plano_desenvolvimento_institucional/pdi_ufc_2013-2017.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **UFC avança e fica entre as 10 maiores do país, de acordo com o Ranking Web of Universities**. Disponível em: <<http://ufc.br/noticias/noticias-de-2017/9278-ufc-avanca-e-fica-entre-as-10-maiores-do-pais-de-acordo-com-o-ranking-web-of-universities>>. Acesso em: 21 abr. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Bibliotecas do Sistema**. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufc.br/bibliotecas>>. Acesso em: 16 fev. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Estrutura organizacional**. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufc.br/sobre-a-bu/1093-estrutura-organizacional>>. Acesso em: 16 fev. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Histórico do Sistema de Bibliotecas da UFC**. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufc.br/sobre-a-bu/1095-historico-do-sbu>>. Acesso em: 27 nov. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Missão, Visão e Valores**. Disponível em: <<http://www.biblioteca.ufc.br/sobre-a-bu/1088-missao-visao-e-valores>>. Acesso em: 27 nov. 2015.

VIANA, Ericson Bezerra. **Avaliação do uso das tecnologias eletrônicas e digitais de informação e de comunicação no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará**. 2013. 110 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) – Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2013. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufc.br/handle/riufc/7998>>. Acesso em: 13 abr. 2015.