



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

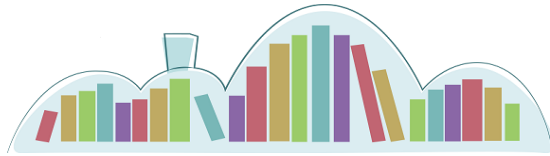
XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

SNBU 2014

OS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS DA SÁUDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC): REFLEXÕES SOBRE A AVALIAÇÃO DA DISPONIBILIZAÇÃO E USO.

Maria Naires Alves de Souza
Rosane Maria Costa
Denyse Maria Borges Paes



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

RESUMO

A atual sociedade da informação e do conhecimento com a explosão na geração da informação e no processo de comunicação traz consigo a preocupação na capacidade das organizações ao implantar serviços de informação. Serviços de informação é um conjunto de serviços ofertados pelas Unidades de Informações, tais como: pesquisa, empréstimo de documentos, levantamento bibliográfico, disseminação seletiva da informação, dentre outros. Objetiva-se investigar os serviços de informação da Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS) da Universidade Federal do Ceará (UFC). Trata-se de uma pesquisa do tipo bibliográfica e documental cujos dados foram obtidos nos relatórios de gestão da instituição de 2006 a 2013. A BCS oferece uma série de serviços informacionais dos quais se destacam: educação de usuários que alcançou 3.796 alunos; o apoio à elaboração de trabalhos científicos com um total de 87.030 procedimentos realizados e nos 4.686 atendimentos referentes à solicitação e fornecimento de documentos via comutação bibliográfica. A BCS vem continuamente empenhando-se em oferecer serviços de informação que venham a suprir as necessidades de pesquisa de sua comunidade acadêmica.

Palavras-Chave: Serviços de Informação; Bibliotecas Universitárias; Bibliotecários; Biblioteca de Ciências da Saúde; Universidade Federal do Ceará.

ABSTRACT

The present information and knowledge society with the explosion in the generation of information and communication's process brings the worry on the ability of organizations to implement information services. Information Services is a collection of services offered by the Information Units, such as: research, loan documents, bibliographic, selective dissemination of information, among others. Objective is to investigate the information services of the Library of the Health Sciences (BCS) of the Universidade Federal do Ceará (UFC). This is a research of bibliographic and documental whose data were obtained in the management reports of the institution. BCS offers a number of informational services among which are: user's education that reached 3.796 students, supporting the preparation of scientific papers with a total of 87.030 procedures performed and 4.686 attendances relating to the request and document delivery via bibliographic exchange. The BCS has been continuously endeavoring to provide information services that will meet the needs of their academic research community.

Keywords: Information Services; University Libraries; Librarians; Health' Sciences Library; Universidade Federal do Ceará.



1 Introdução

A explosão informacional e conseqüentemente, a dificuldade em se organizar, acessar e tornar disponível a vasta massa documental existente é um problema antigo, ensejou-se, após a segunda guerra mundial, e vem atingindo todas as camadas da sociedade atual que, se depara com uma grande explosão na geração da informação e no processo de comunicação.

Essa realidade vem despertando uma maior preocupação por parte dos profissionais responsáveis por colocar a disposição dos usuários as informações solicitadas.

No entanto, com a emergente situação que vivemos atualmente, em que as informações são produzidas em maior quantidade e com maior rapidez, torna-se evidente a importância de um profissional que saiba lidar com essa explosão documental e, portanto, além de desenvolver atividades técnicas, deverá lidar também com as questões sociais, na medida em que souber tratar as informações e colocá-las à disposição para que qualquer indivíduo delas possa se utilizar, quando for necessário. Barros (2005, p. 70) postula que,

O bibliotecário é um dos profissionais da informação que pode assegurar o tratamento e acesso da informação produzida nos meios acadêmicos e intelectuais. Esse profissional é capacitado para planejar, organizar, gerenciar museus, arquivos, editoras, bibliotecas (escolares, universitárias, especializadas, públicas), bancos, ONGs inseridas em projetos pedagógicos e outras instituições.

O bibliotecário deverá ampliar suas atividades para toda a comunidade em que atua, procurando desenvolver ações educativas que despertem nas pessoas o interesse e o gosto pela leitura e pesquisa. Por isso é importante que o “profissional bibliotecário” proporcione meios para que seus usuários supram suas necessidades informacionais.

Percebe-se que parte dos bibliotecários têm direcionado suas atividades voltadas mais para o serviço de processamento técnico. Esses profissionais, muitas vezes, pouco se importam com a comunidade a que servem, esquecendo que sua atuação é significativa para a formação de leitores, levando em consideração, ainda, que os mesmos possam mediar à informação para a comunidade, contribuindo, assim, para “a prática da cidadania e a provocação de transformação social, uma vez que o acesso à informação, possivelmente produzirá conhecimento e atingirá a dimensão social e educacional nas várias camadas sociais” (CYSNE, 1993).

Acredita-se que essa realidade poderá ser modificada quando os bibliotecários passarem a desenvolver práticas visando à difusão do saber e garantia do acesso à informação



para a população, contribuindo para elevar seu nível educacional e também utilizá-la para solucionar os problemas do seu dia-a-dia.

Todo o fazer bibliotecário é voltado para o objeto informação, e é através do mesmo que se desenvolvem suas funções e atividades, Cysne (1993, p. 41) argumenta que:

[...] o trabalho do bibliotecário consiste [...] em fazer-se do profissional a ponte entre a informação registrada nos mais diversos suportes físicos e seu usuário potencial, cujas necessidades os bibliotecários buscariam teoricamente, atender da melhor forma possível.

O bibliotecário necessita agir como catalisador e difusor da informação na comunidade onde atua, tentando desenvolver uma prática social, assegurando a participação ativa e crítica do cidadão, à medida que o mesmo tenha acesso à informação, e possa transformar a sua realidade, promovendo a democratização social. É nesse cenário que os serviços de informação devem desempenhar o papel fundamental na disposição e uso das informações.

Entende-se por serviços de informação o conjunto de serviços ofertados pela Unidade de Informações, tais como: pesquisa, empréstimo de documentos, levantamento bibliográfico, disseminação seletiva da informação, dentre outros. Tais serviços devem se adequar às necessidades dos usuários.

Corroborando Garcez e Rados (2002) diz que não é suficiente que a biblioteca satisfaça a demanda de seus usuários, é necessário, que o faça em tempo útil. O usuário deverá ter suas respostas respondidas em tempo hábil a fim de que suas necessidades informacionais sejam respondidas e se estabeleça a possível construção do conhecimento e assim, o mesmo possa desenvolver suas atividades, tomar decisões, se posicionar de forma crítica mediante os desafios que lhe forem impostos.

Na atual sociedade da informação e do conhecimento com a explosão na geração da informação e no processo de comunicação, concentra-se a preocupação na capacidade que as organizações devem ter de posicionar-se diante das demandas ao implantar serviços de informação que estabeleçam um eficaz canal de comunicação entre os profissionais da informação e o usuário.

Esse contexto chama atenção para a importância da adoção de medidas que viabilizem a disponibilização e o uso dos serviços de informação nas unidades informacionais. Partindo dessa observação e do interesse em verificar quais serviços de informação a Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS) da Universidade Federal do Ceará



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

(UFC) está oferecendo a comunidade acadêmica a que está inserida, bem como identificar a frequência de utilização por parte dos mesmos.

Objetiva-se assim investigar os serviços de informação da Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS) da Universidade Federal do Ceará (UFC), de forma a permitir maior reflexão sobre a avaliação da disponibilização e uso de tais serviços.

2 Os serviços de informação

O grande volume de informações é um problema que ora percebe-se no mundo e no Brasil, em particular, observa-se casos ligados à disposição exacerbada de informações na web e a rapidez com que as mesmas são atualizadas, tal questão tem afetado a sociedade no todo, independentemente de área de conhecimento, classe social ou atuação profissional.

Segundo a Wikipédia (online), a definição de serviço de informação encontra-se similar a serviço de inteligência e “é considerado geralmente como um departamento governamental cuja função é a coleta ou recolha de informações, ditas “inteligência” [...]” É possível perceber, que o serviço de informação traz benefícios às vidas das pessoas que dele se utilizam, na maioria dos casos os usuários tem acesso a informações de seu interesse antes mesmo de buscarem e solicitarem as unidades informacionais, atendendo desta forma, de maneira espontânea suas necessidades.

No Dicionário Caldas Aulete (2004, p. 729) serviço é definido como: “1 Trabalho, tarefa. 2 Ofício, ocupação, emprego. 3 Atividade cujo produto não assume a forma de mercadoria, mas satisfaz uma necessidade.”

Informação é definida pelo citado dicionário como: “1 Ação ou resultado de informar (-se). 2 Conjunto de dados sobre algo ou alguém. 3 Relato de acontecimentos ou fatos, transmitido ou recebido” (CALDAS AULETE, 2004, p.450). Com a união de ambas as definições obtém-se a mesma ideia exposta anteriormente.

Os serviços de informações estão agregados aos diferentes procedimentos realizados nas unidades informacionais e com os objetivos da mesma. Estes estabelecem desta maneira, o convívio dos usuários com uma crescente gama de atividades realizadas pela equipe das unidades de informação. As referidas equipes intencionam atender/solucionar problemas/dúvidas apresentadas pelos consultantes. Nesse cenário a forma como estes serviços são dispostos e disponibilizados acarreta o seu conhecimento e uso pelos usuários.

Azevedo (2001 apud ROZADOS, 2006, p. 54) apresenta outro conceito para serviços de informação, que seria identificado como “[...] uma atividade destinada à



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

identificação, aquisição, processamento e transmissão de informação ou dados e ao seu fornecimento num produto de informação”.

Já Talavera Ibarra (1998 apud MANGAS, 2007, p. 2) diz que o serviço de informação seria um serviço de referência que:

[...] facilita o acesso à informação, e que especialmente ajuda o utilizador a localizar a informação procurada é o serviço de referência. Este serviço, tradicionalmente definido como aquele que relaciona o utilizador que tem uma necessidade de informação com os recursos ou fontes que vão satisfazer as suas necessidades.

Vale ressaltar que os serviços de informação diversificam-se conforme a especificidade a que se destina a unidade de informação bem como ao público que atende. Expõem-se os serviços de informações tradicionalmente conhecidos seguidos das alternativas utilizadas através do uso das TIC, as quais oferecem instrumentos capazes de desenvolver ou adaptar os serviços no ambiente da web. Segue:

- a) Visita orientada: orientações para um grupo de usuários sobre a utilização do acervo, produtos e serviços;
- b) Consulta local: disponibilidade do acervo para consulta local a fim de que o usuário possa desenvolver pesquisas, realizar atividades, responder seus questionamentos, entre outros;
- c) Orientação ao usuário: auxilia e direciona o usuário na busca de informações e documentos nas estantes, nas bases de dados e na utilização de catálogos;
- d) Levantamento bibliográfico: é a pesquisa sobre determinado assunto no acervo da própria unidade ou em outras unidades, em diferentes bases de dados e nas fontes de informações a que se tenha acesso;
- e) Treinamento: sistematização e aplicação de métodos que orientam usuários no acesso e uso de diferentes bases de dados, assim como manuseio de acervo e recuperação da informação;
- f) Comut: serviço de solicitação de cópia de artigos de periódicos entre outros materiais que não exista no acervo local;
- g) Disseminação Seletiva da Informação (DSI): fornecimento de informações técnico, científicos, especializadas e atualizadas aos usuários, dentre outros.

Advindos da evolução tecnológica foram surgindo novos serviços de informação cujo intuito é possibilitar melhor acesso e disponibilização das informações, bem como



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

adaptar e buscar, através das renovações de seus serviços, crescer e evoluir em suas técnicas de atendimento. Como exemplo destes serviços inclui-se:

- a) Pesquisa online do acervo: permite que o usuário conectado a internet tenha acesso ao acervo da biblioteca;
- b) Comutação bibliográfica online: permite que o usuário conectado a internet, através de formulário online solicite seus pedidos de materiais bibliográficos;
- c) Fornecimento de cópias online: permite que os usuários conectados a internet, através de links de anais, teses e dissertações e periódicos eletrônicos, tenha disponibilidade dos seus originais impressos;
- d) Localização de materiais online: permite que o usuário conectado a internet tenha possibilidade de receber através de e-mail indicações ou referências de publicações eletrônicas do material solicitado;
- e) Serviços de alerta eletrônico: permite ao usuário conectado à internet ter informações de novos serviços oferecidos pela biblioteca, bem como o envio de informações por e-mail, dentre outros.

Destaca-se que para cumprir suas funções, o serviço de informação deve contar com pessoal especializado na busca da informação, com fontes relevantes e com políticas que facilitem ao usuário, o acesso à informação.

3 O bibliotecário gestor

O bibliotecário é agente primordial como intermediário na disponibilização das informações, e isto se concretiza através dos serviços informacionais.

Corroborando Viana (1996, p. 4) afirma que “o bibliotecário será um dos responsáveis por unir as pessoas e colocar à disposição delas recursos de comunicação, informação e produção de conhecimento”.

O bibliotecário em seu ambiente de atuação como aquele que deve intermediar a pergunta e a resposta, servindo como intérprete e tradutor da linguagem acompanhando o usuário no processo de busca, seleção e recuperação da informação. Sendo assim, o profissional da informação precisa estar em sintonia com esta realidade e procurar qualificar-se para se adaptar às mudanças.

Nesse panorama, revela-se a necessidade do bibliotecário mostrar-se apto a exercer o papel de gestor, contribuindo não apenas com a organização e armazenamento da



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

informação, mas, buscando também, desempenhar uma prática voltada para a articulação de oportunidades, visando obter resultados através das pessoas.

Nesses moldes, remete-se a importância dos serviços de informação, mediante a atuação do bibliotecário gestor, considerando-o um referencial no atendimento as necessidades informacionais dos usuários/clientes, através do qual se terá acesso e obter-se-á a informação desejada.

Conforme Amaral (1995, p. 35-36), o perfil do bibliotecário deve ser caracterizado pelos atributos específicos de um agente de mudanças, capaz de gerenciar os recursos informacionais com a habilidade exigida pelo mercado. Dentro desse contexto, o bibliotecário tem a tarefa e o desafio de gerenciar as informações existentes e que se encontram disponíveis em diferentes formatos, colocá-las a disposição da comunidade a qual serve e que são desejosas de tais informações.

Partido desse pressuposto, Barros (2005, p. 70) diz que “este profissional – bibliotecário – possui competências, valores e capacidade técnica, para gerenciar, planejar, organizar centros de informações, assegurando o tratamento e a disseminação da informação, para o público alvo da instituição onde atua”.

Verifica-se assim, a importância deste profissional no desenvolvimento eficaz da prestação de serviços de informação, será ele o responsável pela tomada de decisão acertada acerca dos serviços de informação essenciais na unidade de informação.

4 A Biblioteca de Ciências da Saúde da UFC

A Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS) é parte integrante do Sistema de Bibliotecas da UFC. É uma evolução da Biblioteca da Faculdade de Medicina, instalada em 1948. Ao transferir-se, em 1970, para suas atuais instalações, credenciou-se, mediante convênio, para atuar como Sub-Centro do BIREME - Centro Latino-Americano e do Caribe de Informações em Ciências da Saúde OPAS/OMS. Em 1982 passa a ser Biblioteca Base do COMUT.

Em julho de 1988, passou a fazer Comutação "*On Line*" via RENPAC e iniciou, em outubro do mesmo ano, a alimentação da Base de Dados LILACS - Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (editada em CD-ROM), além de realizar também levantamentos bibliográficos automatizados.

A partir de novembro de 1997, torna-se Centro Cooperante da Sub-Rede Brasileira de Informações em Enfermagem, com o objetivo de coletar e processar o material



gerado em enfermagem nos estados do Ceará, Maranhão e Piauí.

Única biblioteca de saúde da UFC, em Fortaleza, a BCS atende aos cursos de graduação em: enfermagem, farmácia, fisioterapia, medicina e odontologia. Atende também aos cursos de pós-graduação, agregados a essas graduações, pós-graduação em ciências farmacêuticas, odontologia e enfermagem, pós-graduação em cirurgia, ciências médicas, farmacologia, patologia e saúde coletiva; também atende ao complexo hospitalar da universidade, ou seja, a maternidade escola Assis Chateaubriand e o hospital universitário Walter Cantídio.

Para atender as demandas por informação em saúde a biblioteca mantém um acervo físico de 8.822 títulos e 21.963 exemplares entre livros, folhetos, teses, dissertações, monografias, fitas de vídeo, CDs e DVDs. Destes, 5.246 títulos e 17.477 exemplares são de livros impressos. Esses dados são oriundos do relatório anual de atividades da BCS coletados em 2013.

O acervo da biblioteca ainda é complementado com uma coleção de livros eletrônicos no total de 8.352 títulos em texto completo, em língua portuguesa e estrangeira.

A BCS faz uso do sistema integrado de bibliotecas pergamum, adquirido da Pontifícia Universidade Católica do Paraná em 2003, para gerenciar eletronicamente todos os seus serviços e atividades possibilitando, ainda, a emissão de relatórios e estatísticas de acordo com os dados armazenados pelo sistema.

5 Materiais e Métodos

Esta é uma pesquisa do tipo bibliográfica e documental, que segundo Polit, Beck e Hungler (2008), desenvolve-se a partir de materiais já elaborados, pelos quais o pesquisador pode fazer uma cobertura mais ampla dos fenômenos investigados. A finalidade do estudo é colocar o investigador em contato direto com publicações produzidas e debatidas acerca de um determinado conteúdo, ressaltando que estas não se tratam de uma repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas do exame de um tema com um novo enfoque (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Para obtenção dos dados e informações, realizou-se um levantamento bibliográfico e documental em livros e portais eletrônicos como o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (CAPES). Os dados foram obtidos dos relatórios de gestão anual da BCS/UFC de 2006 a 2013.

6 Resultados Parciais



As unidades de informação são as principais responsáveis pela disponibilização de informações. A Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS) oferece uma parcela significativa de serviços informacionais dos quais se destacam: os treinamentos de usuários; a orientação e normalização técnica de monografias, dissertações e teses produzidas na universidade bem como a obtenção/fornecimento de fotocópias de trabalhos científicos através da comutação bibliográfica.

Para evidenciar o alcance desses serviços na BCS, os quadros e gráficos a seguir descrevem a situação dos mesmos no período de 2006 a 2013. Justifica-se esse período por ser no mesmo em que se dão as iniciativas da BDTD (Banco de Dissertações e Teses Eletrônicas), RI-UFC (Repositório Institucional) e crescimento do Portal de Periódicos da Capes, no que diz respeito as suas coleções. Ressalta-se também o incremento do catálogo online das bibliotecas da UFC, com melhoria nos dispositivos de pesquisa para o usuário.

a) Educação de usuários

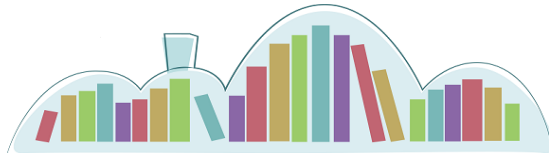
Quadro 1 – Quantidade de usuários da BCS que foram capacitados no período 2006-2013 por tipo de treinamento. UFC/Fortaleza, CE.

Treinamentos	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Portal de Periódicos da Capes	-----	-----	-----	116	225	348	24	15	728
Normalização de trabalho técnico científico	-----	198	122	96	198	110	95	95	914
Catálogo online Pergamum	-----	-----	-----	19	-----	-----	-----	-----	19
Visitas orientadas	-----	177	132	86	130	153	67	89	834
Outros treinamentos*	295	14	62	10	50	234	311	325	1.301
Total	295	389	316	327	603	845	497	524	3.796

Fonte: Relatório anual de atividades da BCS, 2006-2013.

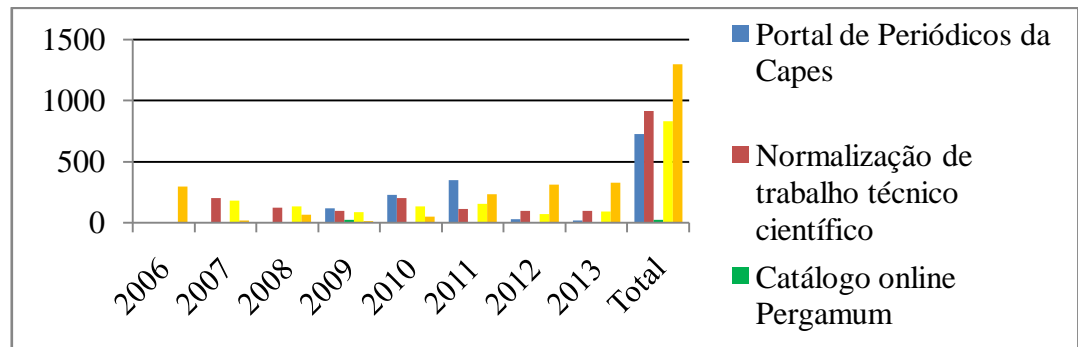
*treinamentos mistos realizados: bases de dados, normalização e pergamum.

Gráfico 1 - Usuários da BCS capacitados por tipos de treinamento, no período 2006-2013



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro



Fonte: Relatório anual de atividades da BCS, 2006-2013.

*treinamentos mistos realizados: bases de dados, normalização e pergamum.

No quesito educação de usuários a BCS, em 2011, atingiu o maior número de usuários treinados, cerca de 845, todos ligados aos cursos de ciências da saúde da UFC. Destaca-se ainda o total de treinamentos mistos (outros treinamentos), com 1.301 usuários capacitados, sendo que estes abrangem os conteúdos sobre o portal de periódicos da Capes, a biblioteca eletrônica SciELO, a BVS/BIREME e o sistema eletrônico de gerenciamento de bibliotecas Pergamum. Observa-se que esses treinamentos são ministrados nas salas de aula dos cursos de graduação e pós-graduação em ciências da saúde da UFC, especificamente nas disciplinas que preparam os estudantes para a pesquisa e elaboração de trabalhos acadêmicos.

No período pesquisado, ou melhor, de 2006 a 2013, a BCS/UFC totalizou a capacitação de 3.796 usuários.

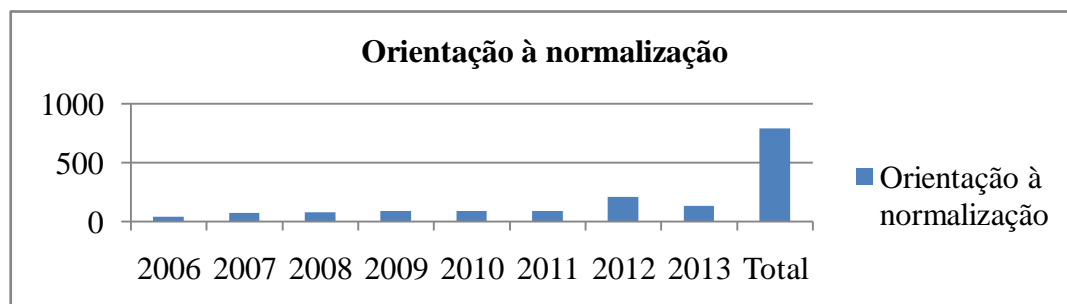
b) Apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos

Quadro 2 – Normalização técnica na BCS no período 2006-2013. UFC/Fortaleza, CE.

Atividades	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Orientação à normalização	40	72	74	89	90	88	208	129	790
Referências corrigidas	6.758	7.079	8.334	12.454	12.595	10.445	15.470	13.105	86.240

Fonte: Relatório anual de atividades da BCS, 2006-2013.

Gráfico 2 – Quantidade de Orientações à normalização – BCS/UFC – 2006-2013



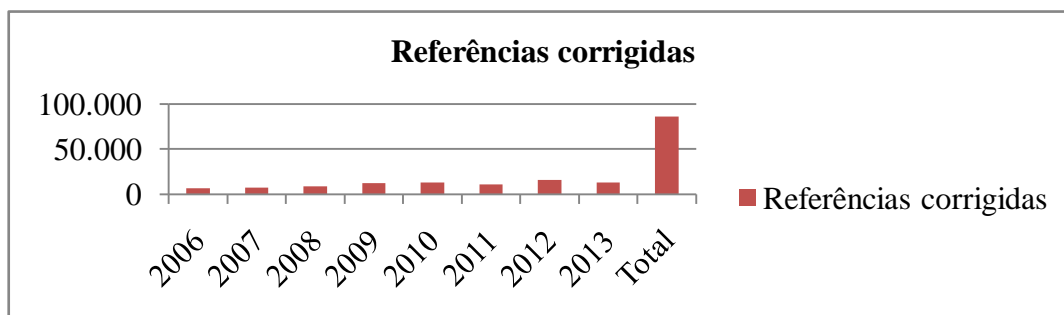
Fonte: Relatório anual de atividades da BCS, 2006-2013.



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

Gráfico 3 – Quantidade de Referências corrigidas – BCS/UFC – 2006-2013



Fonte: Relatório anual de atividades da BCS, 2006-2013.

Referente ao apoio à elaboração de trabalhos acadêmicos evidencia-se que esse serviço teve seu ápice em 2012 com um total de 15.678 procedimentos realizados, sendo que, os mesmos podem ser solicitados via e-mail institucional ou em contato pessoal da própria comunidade acadêmica na biblioteca. Ao longo do período 2006-2013 a BCS executou 87.030 procedimentos de normalização (orientação e correção de referências).

c) Fornecimento/Solicitação de documentos (Biblioteca base e solicitante do Comut)

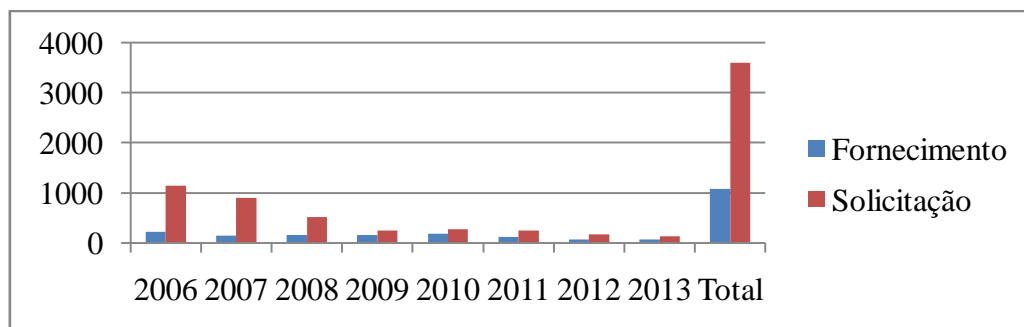
Quadro 3 – Fornecimento e solicitação de fotocópias através da Comutação Bibliográfica no período 2006-2013 na BCS. UFC/Fortaleza, CE.

Anos	Fornecimento	Solicitação
2006	218	1144
2007	138	902
2008	160	509
2009	154	240
2010	178	274
2011	113	244
2012	60	166
2013	61	125
Total	1.082	3.604

Gráfico 4 – Quantidade de fornecimentos/solicitações de comutação bibliográfica na BCS/UFC – 2006 a 2013.



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG
XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro



Fonte: Relatório anual de atividades da BCS, 2006-2013.

A BCS é biblioteca-base do Comut atendendo também pelo SCAD/Bireme (serviço cooperativo de acesso a documentos).

No ano de 2006 a BCS forneceu e solicitou o maior número de documentos via comutação bibliográfica.

Observa-se que ano após ano a procura por este serviço apresenta queda em decorrência do uso dos portais eletrônicos (Capes, SciELO, Pubmed Central, BDTD, RI). Enfatiza-se, nesse aspecto, o empenho de instituições como Capes, BVS/BIREME, IBICT dentre outros, em promover universalmente o acesso à informação científica de forma mais rápida e vantajosa para a comunidade acadêmica. A BCS beneficia-se dos vínculos com as universidades e centros de pesquisas e obtém os documentos necessários ao desenvolvimento de pesquisas sem ônus ou abaixo custo para seus usuários.

Mediante esse panorama, a BCS procura orientar/ensinar seus usuários sobre as ferramentas disponíveis de acesso a informação a fim de viabilizar a pesquisa, busca e recuperação da informação. E com isso, ampliar o uso das bases de dados, periódicos e livros eletrônicos.

Tanto a implantação de estratégias para divulgação quanto para o uso das informações são indissociáveis da obtenção da melhoria nas práticas informacionais. Entretanto, a compreensão e planejamento para a efetivação das estratégias tornam-se vital por parte dos gestores ligados aos centros de estudos.

7 Considerações Finais

O referencial teórico trabalhado nesta pesquisa mostrou que os serviços de informação são meios capazes de garantir acesso a informação desejada, acentuando assim à capacidade de agir e reagir às dificuldades relacionadas à vasta produção e circulação de informações.



Entretanto, para que os serviços de informação sejam bem sucedidos é preciso investir em capacitação para a busca de informações, promovendo assim a autonomia dos usuários que produzirão conhecimento transpondo os limites da biblioteca tradicional com seus impressos em que,

uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e ter a habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. [...] pessoas competentes informacionais são aquelas que aprenderam a aprender. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989 apud CAMPHELLO; ABREU, 2005, p. 179)

Portanto, treinar usuários é função essencial da biblioteca, visando desenvolver competências para o uso consciente de fontes de informação de qualidade em qualquer suporte. É imprescindível auxiliá-los no desenvolvimento de suas habilidades como pesquisadores, onde “as bibliotecas universitárias possuem papel de excelência na formação acadêmica para a competência no uso da informação em que, o universo do conhecimento e dos processos de pesquisa passa, necessariamente, pelo mundo da documentação.” (CAVALCANTE, 2006, p. 56).

A biblioteca universitária, hoje, é vista como ambiente de aprendizagem contínua, e ao mesmo tempo “mantém e gerencia recursos bibliográficos, tecnológicos e humanos sem perder de vista seu principal foco: o usuário.” (SOUSA, 2009).

Por isso a BCS vem continuamente empenhando-se em oferecer serviços de informação que venham a suprir as necessidades de pesquisa da comunidade acadêmica na qual está inserida.

Destaca-se os serviços de treinamentos de usuários em bases de dados de saúde e orientação a elaboração dos trabalhos acadêmicos no que se refere ao levantamento bibliográfico de suas pesquisas bem como à normalização dos mesmos segundo as normas da ABNT e Vancouver. O serviço de comutação bibliográfica agrega-se aos demais serviços como provedor da documentação necessária a produção literária e acadêmica da universidade.

8 Referências

AMARAL, S. A. Serviços bibliotecários e desenvolvimento social: um desafio profissional. **Ci. Inf.**, v. 24, n. 2, 1995. Disponível em: < <http://eprints.rclis.org/7073/1/Amaral.pdf> >. Acesso em: 22 abr. 2014.

BARROS, Flávia Roberta dos Santos. Bibliotecário e o compromisso social: quais as possibilidades para a realização desse encontro. In. SOUTO, Leonardo Fernandes. **O profissional da informação em tempo de mudanças**. São Paulo: Ed. Alínea, 2005. p. 69 – 82.

CALDAS AULETE, Francisco Julio. **Minidicionário contemporâneo da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova fronteira, 2004.



SNBU 2014
Belo Horizonte - MG

XVIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
16 a 21 de novembro

CAMPELLO, B.; ABREU, V. L. F. G. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspect. Ciênc. Inf.**, v. 10, n. 2, p. 178-193, jul./dez. 2005. Disponível em:<

<http://gebe.eci.ufmg.br/downloads/compInformacional.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2014.

CAVALCANTE, L. E. Políticas de formação para a competência informacional: o papel das universidades. **Rev. Bras. Bibliotecon. Document.**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 47-62, dez. 2006.

Disponível em: < <http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/17/5> >. Acesso em: 05 jan. 2014.

CYSNE, Fátima Portela. **Biblioteconomia: dimensão social e educativa**. Fortaleza: EDUFC, 1993.

GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Biblioteca híbrida: um novo enfoque no suporte à educação à distância. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 44-51, maio/ago. 2002. Disponível em:<

<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n2/12907.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2014.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.

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

Disponível:< <http://eprints.rclis.org/12155/1/smangas1.pdf>>. Acesso em: 2 jan. 2014.

POLIT, D. F.; BECK, C. T.; HUNGLER, B. P. **Fundamentos de Pesquisa em Enfermagem: métodos, avaliação e utilização**. 5. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

ROZADOS, H. B. F. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Inf. & Soc.: Est.**, v. 16, n. 1, p. 49-62, jan./jun. 2006. Disponível em:<

<http://www.biblionline.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/441/1493>>. Acesso em: 2 jan. 2014.

SERVIÇO DE INTELIGÊNCIA. Disponível em: <

http://pt.wikipedia.org/wiki/Servi%C3%A7o_de_intelig%C3%A2ncia>. Acesso em: abr. 2014.

SISTEMA PERGAMUM. Disponível em:<

http://bibweb.npd.ufc.br:8080/pergamumweb/home_geral/login.jsp>. Acesso em: 3 abr. 2014.

SOUSA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 2009. 90 p. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em:<

<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-20102009-153956/pt-br.php> >. Acesso em: 28 abr. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca de Ciências da Saúde. **Histórico**. Fortaleza, 2014. Disponível em:<

http://www.biblioteca.ufc.br/index.php?option=com_content&task=view&id=143&Itemid=55>.

Acesso em: 3 abr. 2014.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Sistema de Bibliotecas. **Relatório anual de atividades da biblioteca de ciências da saúde**. Fortaleza, 2006-2013.

VIANA, M. M. M. **A internet e o bibliotecário: a adaptação de habilidades profissionais frente aos novos serviços**. 1996. Disponível em:< <http://bibliodata.ibict.br/geral/docs/060704.pdf> >. Acesso em: 28 abr. 2014.