

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (UFRJ)  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS (CCJE)  
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS (FACC)  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA E GESTÃO DE UNIDADE DE INFORMAÇÃO (CBG)

**DÉBORA ELENA SPERANZA DO NASCIMENTO**

SERVIÇOS E PRODUTOS DE INFORMAÇÃO PARA ALUNOS DOS CURSOS DE  
GRADUAÇÃO NA MODALIDADE DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA:  
O CASO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA UFRJ

Rio de Janeiro

2016

DÉBORA ELENA SPERANZA DO NASCIMENTO

**SERVIÇOS E PRODUTOS DE INFORMAÇÃO PARA ALUNOS DOS CURSOS DE  
GRADUAÇÃO NA MODALIDADE DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA:  
O CASO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA UFRJ**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> D.Sc. Nysia Oliveira de Sá

Rio de Janeiro

2016

## Ficha catalográfica

N244s Nascimento, Débora Elena Speranza do.

Serviços e produtos de informação para alunos dos cursos de graduação na modalidade de educação a distância: o caso das bibliotecas universitárias da UFRJ / Débora Elena Speranza do Nascimento. – Rio de Janeiro, 2016.

76 f. : il.

Orientadora: Nysia Oliveira de Sá

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Biblioteconomia) – Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

1. Bibliotecas Universitárias. 2. Educação a Distância. 3. Serviços e produtos de Informação. 4. Gestão de Unidades de Informação. 5. Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ. I. Sá, Nysia Oliveira de. II. Título

CDD: 027.7

**DÉBORA ELENA SPERANZA DO NASCIMENTO**

SERVIÇOS E PRODUTOS DE INFORMAÇÃO PARA ALUNOS DOS CURSOS DE  
GRADUAÇÃO NA MODALIDADE DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA:  
O CASO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA UFRJ

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de  
Unidades de Informação da Universidade  
Federal do Rio de Janeiro, como requisito  
parcial à obtenção do título de bacharel em  
Biblioteconomia.

Rio de Janeiro, 26 de julho de 2016.

---

Prof.<sup>a</sup> D.Sc. Mariza Russo

Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação  
Universidade Federal do Rio de Janeiro

---

Prof.<sup>a</sup> M.Sc. Maria José Veloso da Costa Santos

Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação  
Universidade Federal do Rio de Janeiro

---

Prof.<sup>a</sup> D.Sc. Nysia Oliveira de Sá (Orientadora)

Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação  
Universidade Federal do Rio de Janeiro

Dedico aos meus pais, Maria Elena e Onofre, à tia Elza, ao Sr. Crésio (em memória), aos meus irmãos e ao meu amor, Marcelo.

## AGRADECIMENTOS

À Deus, pelas bênçãos em minha vida!

À minha amada família, por sempre estarem presentes, mesmo eu estando longe. Mãe, Pai, Tia Elza, Vó Sebastiana, irmãos Danniela, Orlando, Jhonathan, Bianca e Lívia, obrigada por todo amor!

Ao meu grande amor, Marcelo, pela paciência e carinho. Sei que não foi fácil abrir mão de tantos momentos juntos, mesmo assim, você sempre esteve ao meu lado, me apoiando. Obrigada por tudo!

Aos meus sogros, Maria Salvadora e José Luiz, pelo apoio nesses últimos meses da faculdade.

Aos meus amigos pelo carinho e torcida. Em especial à Magna Farias, por ter sido minha parceira, mas acima de tudo, por ser minha família!

À equipe da Biblioteca CTC/A (Rede Sirius/UERJ), por contribuírem nesses quatro anos para que fosse possível cursar a graduação e por ajudarem no meu desenvolvimento profissional. Rinaldo Magallon, Hélio Shiino, Maurício Silva, Paulo Ottoni, Rosalina Barros, Patrícia Meijinhos, Celina Pedreira, Bruno Costa, Wladimir Teixeira e Carla Thayrine, obrigada pelo apoio!

À minha orientadora, Prof.<sup>a</sup> Nysia Sá, por aceitar o desafio de construir comigo este trabalho. Obrigada pela orientação e estímulo!

Às professoras, Mariza Russo e Mazé Santos, pela disponibilidade em participar da banca examinadora.

A todos os professores, que ao longo do curso contribuíram com meu aprendizado. Obrigada pela dedicação e ensinamentos!

À Universidade Federal do Rio de Janeiro e seu corpo social, por possibilitar a realização do sonho de cursar a graduação.

Ao Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ e seus servidores pelo atendimento ao longo da graduação e oportunidade de aprendizado durante o estágio. Agradeço, em especial, aos servidores que participaram deste estudo, obrigada pelas suas valiosas contribuições!

Por fim, agradeço a todos que, direta ou indiretamente, colaboraram para minha vitória. Obrigada!

## RESUMO

A expansão da Educação a Distância (EaD), ao longo do tempo, possibilitou a ampliação dos números de cursos e oferta de vagas nas universidades, ocasionando também alterações significativas nos processos de ensino e aprendizagem. Nesta perspectiva, a presente pesquisa procurou refletir sobre a atuação das bibliotecas universitárias no contexto da EaD, visando identificar a percepção destas quanto às mudanças que ocorrem no ambiente da universidade, no qual estão inseridas, de modo a cumprir efetivamente seu papel social como disseminadora de informação. Assim, foi realizado o estudo de caso das bibliotecas universitárias integrantes do Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro (SiBI/UFRJ), com objetivo geral de verificar se estas bibliotecas prestam serviços e oferecem produtos de informação aos alunos matriculados nos cursos de graduação na modalidade a distância da universidade. Para isso, foi adotado como procedimento metodológico a pesquisa qualitativa, desenvolvida no campo bibliográfico, por meio da pesquisa bibliográfica e documental, com vistas a construir o referencial teórico, e no campo empírico, por meio de contato direto com os gestores das bibliotecas universitárias selecionadas e com a coordenação do SiBI/UFRJ, utilizando a técnica de entrevistas para coleta de dados. Nesta pesquisa foram selecionadas as bibliotecas que atendem diretamente as áreas de conhecimento dos cursos de graduação a distância oferecidos pela UFRJ no Consórcio CEDERJ, sendo os dados obtidos confrontados com a literatura revisada, por meio de análise qualitativa. Como resultado foi possível inferir que, no caso das bibliotecas analisadas, o atendimento aos alunos dos cursos de graduação a distância não ocorre do mesmo modo que aos alunos dos cursos de graduação presencial. Apesar da existência desse atendimento, este ainda não se encontra formalizado, apoiado em políticas que considerem os alunos dos cursos a distância efetivamente como parte do corpo discente da universidade e, por conseguinte, público-alvo das bibliotecas. Por fim, foram propostas recomendações a serem implantadas tanto no âmbito institucional, quanto no âmbito das bibliotecas integrantes do SiBI/UFRJ, de modo a propiciar a inclusão dos alunos dos cursos de graduação na modalidade a distância efetivamente no corpo discente da universidade.

**Palavras-chave:** Bibliotecas Universitárias. Educação a Distância. Serviços e Produtos de Informação. Gestão de Unidades de Informação. Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ – SiBI/UFRJ.

## ABSTRACT

The expansion of Distance Education, over time, made it possible enlargement of the number of courses and number of vacancies in universities, also causing significant changes in teaching and learning processes. In this perspective, the present study sought to reflect on the role of university libraries in the context of Distance Education, aiming to realize the attention of these as the changes taking place in the university environment in which are inserted, in order to effectively fulfill its social role as disseminator of information. Thus, the case study of university libraries members of Sistema de Bibliotecas e Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro (SiBI/UFRJ), with main objective to verify that these libraries provide services and offer information products to students enrolled in undergraduate courses in the distance of the university. Or this, it was adopted as methodological procedures to qualitative research developed in the literature field through the bibliographical and documentary research, in order to build the theoretical and the empirical field, through direct contact with the managers of selected university libraries and with the coordination of SiBI/UFRJ, using the interview technique to collect data. In this research we selected the libraries that directly serve the areas of knowledge of undergraduate distance learning courses offered by UFRJ the Consórcio CEDERJ, and the data obtained faced with the literature reviewed, over qualitative analysis. As result, it was possible to infer that, in the case of libraries analyzed, the service to students of undergraduate distance learning does not happen the same way that students of campus undergraduate. Despite the existence of this service, this is not yet formalized, supported by policies that consider students of distance learning courses effectively as part of the student's body of the university and therefore target public libraries. Finally, recommendations were proposed to be implemented both at the institutional level, as within the libraries members of SiBI/UFRJ, in order to facilitate the inclusion of students of undergraduate courses in the distance effectively in the student body of the university.

**Keywords:** University Libraries. Distance Education. Information Services and Products. Management Information Units. Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ – SiBI/UFRJ.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Quadro 1</b> – Marcos históricos da EaD no Brasil.....	17
<b>Quadro 2</b> – Marcos históricos da institucionalização da EaD no Brasil.....	19
<b>Quadro 3</b> – Relação Curso/Instituições ofertados no Consórcio CEDERJ.....	24
<b>Figura</b> – As atividades de uma biblioteca.....	28
<b>Quadro 4</b> – Serviços e produtos para os usuários.....	29
<b>Quadro 5</b> – Atividades adotadas no planejamento dos serviços e produtos de informação para os alunos da EaD.....	34
<b>Quadro 6</b> – Serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas universitárias da UFRJ.....	55

## LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABT	Associação Brasileira de Tecnologia Educacional
ACRL	Association of College & Research Libraries
ALA	American Library Association
ALERJ	Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro
BAGER	Base Gerencial do SiBI/UFRJ
BC/CCMN	Biblioteca Central do Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza
BIF	Biblioteca Plínio Sussekind Rocha do Instituto de Física
BIQ	Biblioteca Prof. Jorge de Abreu Coutinho do Instituto de Química
BRAPCI	Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
BVS	Biblioteca Virtual em Saúde
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CBBU	Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias
CBIES	Compartilhamento de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior do Rio de Janeiro
CCJE	Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
CCMN	Centro de Ciências da Matemática e da Natureza
CCS	Centro de Ciências da Saúde
CCSBIB	Biblioteca Central do Centro de Ciências da Saúde
CEAD	Centro de Educação Aberta, Continuada, a Distância
CECIERJ	Centro de Ciências e Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro
CEDERJ	Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro
CEFET/RJ	Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca
CFCH	Centro de Filosofia e Ciências Humanas
CIER	Centro Internacional de Estudos Regulares
CLA	Centro de Letras e Artes
COMUT	Comutação Bibliográfica
CT	Centro de Tecnologia
DED	Diretoria de Educação a Distância
EaD	Educação a Distância

e-TEC	Programa Escola Aberta do Brasil
FCC	Fórum de Ciência e Cultura
IES	Instituições de Ensino Superior
IFF	Instituto Federal Fluminense
IPES	Instituições Públicas de Ensino Superior
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEB	Movimento de Educação de Base
MEC	Ministério da Educação
MOBRAL	Movimento Brasileiro de Alfabetização
NEAD	Núcleo de Educação Aberta e a Distância
POSGRAD	Programa de Pós-Graduação Tutorial a Distância
PRONTEL	Programa Nacional de Teleducação
REBAP	Rede Brasileira de Bibliotecas da Área de Psicologia
REDARTE	Rede de Bibliotecas e Centros de Informação em Arte no Estado do Rio de Janeiro
SEED	Secretaria de Educação a Distância
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SESC	Serviço Social do Comércio
SESI	Serviço Social da Indústria
SiBI/UFRJ	Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ
SINREAD	Sistema Nacional de Radiodifusão Educativa
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UAB	Universidade Aberta do Brasil
UENF	Universidade Estadual do Norte Fluminense
UERJ	Universidade do Estado do Rio de Janeiro
UFF	Universidade Federal Fluminense
UFMT	Universidade Federal do Mato Grosso
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFRRJ	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
UnAB/DF	Universidade Aberta do Distrito Federal
UnB	Universidade de Brasília
UNIREDE	Universidade Pública Virtual Brasileira

UNIRIO Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>14</b>
2.1	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EaD).....	14
2.1.1	Educação a Distância no Brasil.....	16
2.1.2	Consórcio CEDERJ.....	22
2.2	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	25
2.2.1	Serviços e produtos de informação.....	27
2.2.2	Gestão de Unidades de Informação.....	32
<b>3</b>	<b>SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ.....</b>	<b>36</b>
<b>4</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>42</b>
<b>5</b>	<b>ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....</b>	<b>49</b>
<b>6</b>	<b>RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>62</b>
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>67</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>70</b>
	<b>APÊNDICE A – ROTEIRO PARA ENTREVISTA.....</b>	<b>75</b>
	<b>APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....</b>	<b>76</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No âmbito das universidades os avanços das tecnologias de informação e comunicação (TIC) têm impulsionado, entre outros fatores, a evolução da educação, o desenvolvimento de múltiplas modalidades de ensino (presencial, semipresencial ou a distância) e a democratização do acesso à educação superior. Estes avanços têm contribuído diretamente para a expansão da Educação a Distância (EaD), uma vez que possibilitaram o surgimento de diversas formas de interação da sociedade com a educação e o desenvolvimento dos indivíduos dentro deste contexto.

Conforme as TIC foram se modificando ao longo do tempo, como por exemplo, o surgimento de novas ferramentas de comunicação e o aprimoramento de outras, também foram sendo reestruturados os métodos e técnicas adotados para o ensino na modalidade a distância e os objetivos a serem alcançados.

Fazendo breve retrospecto histórico, no início do século XX, surgiu no Brasil a modalidade de ensino por correspondência, voltada para o ensino profissionalizante, com o uso de materiais impressos para a disseminação do conhecimento. Após esse período, a partir de 1923, foram acrescentados ao ensino os recursos radiofônicos para, junto com o material didático impresso, ampliar o acesso de adultos à profissionalização, adultos estes, que já se encontravam inseridos no mercado de trabalho.

O advento da televisão propiciou, a partir de 1972, a ampliação da educação na modalidade a distância na promoção da alfabetização e a continuação dos estudos de ensino fundamental e médio, sempre coexistindo com os demais recursos usados. No que se refere ao ensino superior, a modalidade de EaD surge, no Brasil, a partir de política governamental, no fim da década de 70, cujo objetivo foi o aperfeiçoamento de professores, por meio da formação continuada, os quais já atuavam no ensino fundamental.

Depois, com a institucionalização do ensino superior na modalidade a distância e a ampliação do acesso à internet, surgem cursos de graduação tanto em instituições de ensino superior públicas quanto privadas, o que possibilitou o acesso de indivíduos interessados em estudar e que se encontravam geograficamente distantes destas instituições de ensino e sem acesso à internet, o que inviabiliza a participação dos alunos nesses cursos.

Tais mudanças profundas no cenário da educação universitária se refletem em toda a estrutura das Instituições de Ensino Superior (IES), desde o seu planejamento estratégico (infraestrutura, recursos humanos e financeiros etc.) até na gestão de serviços e produtos de

informação das bibliotecas universitárias (perfil dos alunos, comportamento na busca da informação entre outros fatores), às quais os cursos estão vinculados.

Assim, considerando que o aluno matriculado em curso de graduação na modalidade a distância possui os mesmos direitos e deveres acadêmicos do aluno em curso presencial e que a biblioteca tem por objetivo servir como mediadora e disseminadora de informação, esta pesquisa buscou refletir sobre a seguinte questão: a biblioteca universitária presta serviços e oferece produtos de informação aos alunos matriculados nos cursos de graduação na modalidade a distância, do mesmo modo que aos alunos dos cursos de graduação presencial?

Visando responder a esta questão, optou-se por realizar estudo de caso em bibliotecas universitárias inseridas nas Instituições Públicas de Ensino Superior (IPES), que ofereçam cursos de graduação na modalidade a distância. Assim, por questões logísticas, escolheu-se verificar em instituições localizadas na cidade do Rio de Janeiro.

Acresce, ainda, que as universidades públicas sediadas no estado do Rio de Janeiro, tanto as da esfera estadual quanto as da esfera federal, oferecem cursos de graduação na modalidade de EaD por intermédio da Fundação Centro de Ciências e Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro (CECIERJ), por meio do Consórcio Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro (CEDERJ), em parceria com o Governo do Estado do Rio de Janeiro, a Universidade Aberta do Brasil (UAB) e convênio com as Prefeituras dos municípios onde se localizam os polos regionais de atendimento.

São universidades participantes do Consórcio Cederj a: Universidade Estadual do Norte Fluminense (UENF), Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), Universidade Federal Fluminense (UFF), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ) e Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), e também o Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca (CEFET/RJ) e o Instituto Federal Fluminense (IFF).

Desse modo, a fim de verificar a realidade das bibliotecas universitárias no contexto da EaD, em sua interação com o aluno de graduação nesta modalidade, optou-se por utilizar como estudo de caso as bibliotecas inseridas em uma das universidades públicas federais, participante do Consórcio Cederj, elegendo, para isso, como campo empírico as bibliotecas universitárias da UFRJ, integrantes do Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ (SiBI/UFRJ).

Assim, de forma a viabilizar a realização da pesquisa e delimitar o campo empírico para a aplicação dos instrumentos de coleta de dados, foram selecionadas as bibliotecas universitárias que atendem diretamente às áreas dos cursos de EaD oferecidos pela UFRJ no Consórcio Cederj, que são as Licenciaturas em Ciências Biológicas, Física e Química.

A escolha pelo contexto da UFRJ se justifica, tendo em vista, ser uma instituição pública e gratuita de ensino superior de relevante importância no cenário educacional brasileiro, por oferecer cursos de alta qualidade e pelo seu compromisso com o ensino, pesquisa e extensão, sendo reconhecida como uma das melhores universidades no Brasil.

Com o intuito de atender à demanda informacional de sua comunidade, a UFRJ dispõe de 48<sup>1</sup> Unidades de Informação – dentre bibliotecas universitárias, especializadas, de obras raras, escolar, centros de memória, de documentação, arquivos e museus – integrantes do SiBI/UFRJ.

Para esta pesquisa foram selecionadas como população somente as bibliotecas universitárias integrantes do SiBI/UFRJ. Tal opção se deve ao fato de que as demais unidades de informação da UFRJ não se enquadram nas características do objeto de pesquisa que foi estudado.

Assim, o presente estudo se desenvolveu no campo bibliográfico e empírico, abordando, dessa forma, dois aspectos de investigação: o documental e o contato direto, sendo utilizadas, para isso, como técnicas de coleta de dados, a pesquisa bibliográfica e documental e a realização de entrevistas.

Metodologicamente, foi utilizada como abordagem para o problema a pesquisa qualitativa, fundamentada em conceitos que nortearam a reflexão dos aspectos contextuais e práticos do estudo, os quais, embasaram teoricamente a análise e interpretação dos dados coletados, possibilitando, assim, propor recomendações para a melhoria da realidade estudada.

Meu interesse por este estudo surgiu a partir de dois questionamentos ocorridos em diferentes momentos da minha vida acadêmica e profissional. O primeiro aconteceu quando eu era aluna do curso de Licenciatura em Matemática, na modalidade a distância, e me perguntava se tinha direito de usar a biblioteca da universidade que oferecia o curso a distância, por meio do Consórcio CEDERJ, ou, se eu estava restrita a usar somente os serviços do polo regional de atendimento do consórcio. O segundo questionamento ocorreu durante atendimento como auxiliar em biblioteca universitária, quando uma aluna de graduação a distância perguntou, por telefone, se era a biblioteca da universidade que deveria atender a sua necessidade de orientação quanto à realização de um trabalho, ou se era a biblioteca do polo regional. Como não tinha orientação formal a esse respeito e, como graduanda de Biblioteconomia, já me interessava por assuntos referentes ao contexto e ao público da biblioteca universitária, me coloquei a refletir

---

<sup>1</sup> SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ. **SiBI em números**: dados consolidados 2015. Rio de Janeiro: SiBI/UFRJ, 2016. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/panorama/sibi-dados-condensados.pdf>>. Acesso em: 3 jul. 2016.



se os alunos dos cursos de graduação a distância fazem parte do público-alvo das bibliotecas universitárias das instituições que ofertam esses cursos.

Assim, com base nas reflexões anteriores, esta pesquisa se reveste de importância ao procurar identificar se as bibliotecas das universidades estão atentas às mudanças constantes nos cenários das comunidades (discente, docente, técnico-administrativo) as quais deverão servir, dentre elas os alunos de graduação dos cursos na modalidade a distância, de modo a propiciar acesso às coleções, aos serviços e aos produtos disponíveis nas bibliotecas.

Faz-se importante ressaltar, também, que esse estudo poderá contribuir para o desenvolvimento da área de Biblioteconomia em sua relação interdisciplinar com a área de Administração, visto que provocará reflexão em relação ao planejamento e gestão dos serviços e produtos de informação em bibliotecas universitárias, tendo em vista que estes devem ser constantemente avaliados e redesenhados.

Pelo exposto, o presente estudo tem como objetivo geral verificar se as bibliotecas universitárias da Universidade Federal do Rio de Janeiro, integrantes do Sistema de Bibliotecas e Informação da UFRJ, prestam serviços e oferecem produtos de informação aos alunos matriculados nos cursos de graduação na modalidade a distância da universidade, sendo seus objetivos específicos:

- a) identificar ações inseridas nos documentos de gestão das bibliotecas, alusivas aos alunos dos cursos de graduação na modalidade a distância;
- b) mapear os serviços e produtos de informação disponibilizados aos usuários das bibliotecas da UFRJ, de uma forma geral;
- c) propor recomendações que possam subsidiar ações para que os alunos dos cursos de graduação na modalidade a distância integrem efetivamente a comunidade de usuários do SiBI/UFRJ.

A pesquisa se estrutura em sete seções, a primeira seção, Introdução, apresenta o tema de estudo, seu contexto, o problema levantado, a justificativa e os objetivos que nortearam a pesquisa; a segunda seção, Referencial Teórico, expõe a revisão da literatura sobre os tópicos de Educação a Distância, bibliotecas universitárias, serviços e produtos de informação e gestão de unidades de informação, que serviram como fundamentação teórica para embasar o estudo; a terceira descreve a instituição, campo da pesquisa; a quarta demonstra os procedimentos metodológicos adotados; a quinta apresenta a análise e interpretação dos dados; a sexta aponta as recomendações propostas; e a sétima composta pelas considerações finais da pesquisa.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Os fundamentos teóricos que embasaram este estudo são apresentados a seguir, considerando os conceitos de educação a distância, bibliotecas universitárias, seus serviços e produtos de informação e gestão de unidades de informação, julgados essenciais para reflexão sobre o tema.

### 2.1 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EaD)

Existem diversas definições na literatura sobre EaD, nas quais se destacam alguns aspectos e características. Peters (2004) salienta que a EaD possui um formato de ensino e aprendizagem que não é bem definido e fixo e que sempre esteve em estado de transição. Ele aborda, ainda, que em debates sobre o tema, os referenciais utilizados na formação das diferentes noções, conceitos, modelos ou desenvolvimento da EaD sofrem influências dos diversos cenários culturais e tradições de ensino e aprendizagem.

Ainda segundo o autor existe uma diferença estrutural entre a educação superior convencional e educação superior a distância. Contudo, pensar que a distância e a importância da mídia técnica empregada são as únicas diferenças existentes e que o resto do processo de ensino-aprendizagem permanece idêntico, se constitui, na sua visão, um erro. Isto porque a aprendizagem a distância não é apenas uma aprendizagem convencional com a ajuda de uma mídia técnica em particular, mas sim uma abordagem totalmente diferente, com estudantes, objetivos, métodos, mídias e estratégias variadas e, acima de tudo, objetivos diversos na política educacional. (PETERS, 2004).

No entendimento de Preti (2009) o foco na EaD não deve estar centrado na distância, mas sim nos processos formativos, na educação. Para ele, abordar a EaD é, antes de tudo, tratar do termo educação para em seguida tratar de educação a distância, uma vez que, educação se refere ao “[...] processo de constituição histórica do sujeito, através do qual se torna capaz de projeto próprio de vida e de sociedade, em sentido individual e coletivo [...]” (DEMO, 1998, p. 19 apud PRETI, 2009, p.39-40).

O autor ressalta, ainda, a dificuldade na conceituação de EaD, apontando algumas características fundamentais para o processo educativo a distância:

- a) professores e alunos estão separados no tempo e no espaço;
- b) canais humanos e tecnológicos são utilizados na interação entre professores e alunos;

- c) mudanças no sentido dos conceitos de tempo, espaço, presencialidade e distância;
- d) estrutura organizacional complexa a serviço do aluno – rede integrada de comunicação, orientação acadêmica, produção de material didático, gestão e avaliação;
- e) processo de construção na aprendizagem ocorre de forma independente, individualizada, autônoma e ao mesmo tempo de forma coletiva, por meio de interações sociais. (PETRI, 2009)

Enquanto no processo de ensino e aprendizagem de forma direta os professores atuam como mediadores entre o aluno e o conhecimento, propondo ações e atividades que possibilitem o desenvolvimento cognitivo do estudante, na interação indireta, o professor se apoia nos meios de comunicação para transmitir os conteúdos necessários ao desenvolvimento do aluno, sendo esta relação educativa, fundamental para a EaD (PRETI, 2009).

Assim, na opinião de Preti (2009, p. 50)

A EaD é, pois, uma ‘prática pedagógica’ de grande alcance, que deve utilizar e incorporar as novas tecnologias como meio para alcançar os objetivos das práticas educativas implementadas, tendo sempre em vista as concepções de homem e sociedade assumidas, considerando as necessidades das populações a que se pretende servir. [...] Educação a Distância pode ser compreendida como: uma prática social situada, mediada e mediatizada, uma modalidade de fazer educação, de democratizar o conhecimento, de disponibilizar mais uma opção aos sujeitos da ação educativa, fazendo recurso das tecnologias que lhe são acessíveis.

A questão do uso de tecnologias na prática educacional, especificamente, na modalidade de EaD apresenta limitações quanto à sua aplicação, visto que o aluno precisa ter certas características, como motivação, maturidade e autodisciplina, para se desenvolver durante o curso. Desse modo, as instituições responsáveis pela oferta dos cursos necessitam considerar o contexto e as necessidades de seu público, bem como adotar tecnologias viáveis e acessíveis a população que esta pretende servir.

É preciso ressaltar, ainda, que no processo de democratização do conhecimento é fundamental reconhecer as possibilidades e limitações do acesso à educação, vislumbrando sempre as potencialidades e os contextos das populações na definição da modalidade educacional a ser adotada e na oferta de vagas, de forma a permitir o desenvolvimento educacional dos estudantes. Especificamente, a EaD proporciona oportunidades de ensino e aprendizagem àqueles que não estão próximos das universidades, ou que necessitem estudar

em tempos e espaços não determinados, podendo assim realizar suas atividades educacionais no seu ritmo, de forma individual.

Pode parecer que a EaD se constitui em assunto recente, mas tanto no Brasil quanto no mundo essa modalidade de ensino já vem ocorrendo há bastante tempo. Assim para ampliar a compreensão dessa temática se apresenta, a seguir, breve histórico da EaD no Brasil.

### 2.1.1 Educação a Distância no Brasil

A expansão da EaD, ao longo do tempo, se encontra ligada ao desenvolvimento das TIC, que ampliaram as possibilidades de acesso à educação, ocasionando também alterações significativas nos processos de ensino e aprendizagem.

De acordo com Peters (2004, p. 45-46) houve três períodos significativos na EaD, cada um superando o anterior em sua viabilidade:

- (1) A instrução por correspondência, que acompanhou a industrialização do trabalho, preenchendo lacunas e compensando as deficiências do sistema educacional, especialmente no treinamento profissional [...].
- (2) A educação a distância nos anos 1970, 1980 e 1990 [...]. Não apenas expandiu a capacidade das universidades, como também desenvolveu novas formas da combinação de trabalho e estudo, introduziu estudos universitários regulares na educação de adultos e inspirou e efetuou importantes inovações pedagógicas.
- (3) A educação a distância informatizada, [...] agora irá assumir a maior importância, já que pode contribuir substancialmente por meio de suas abordagens, técnicas, estratégias, avanços para o desenvolvimento da universidade do futuro.

Para o autor, em cada um destes períodos, a EaD realizou tarefas diferentes, assim ganhando importância, que pode ser relacionada às tecnologias utilizadas em cada período, expandindo seus serviços para um número cada vez maior de alunos, que precisavam de educação e que não tinham outro meio disponível de adquirir conhecimento, se tornando relevante ao permitir que governos e escolas superassem emergências educacionais ou minimizassem suas consequências. (PETERS, 2004).

No Brasil, a evolução da EaD pode ser acompanhada por meio da compilação de fatos históricos ligados à tecnologia adotada na época, fatos estes apurados nos estudos de Alves (2011), Guioti (2007) e Preti (2009) como apresentados no quadro 1 a seguir.

Quadro 1 – Marcos históricos da EaD no Brasil

Tecnologia	Marco histórico
Correspondência	1904 – Jornal do Brasil registra, na primeira edição da seção de classificados, anúncio que oferecia curso profissionalizante por correspondência para datilógrafo;
	1939 – Surge em São Paulo, o Instituto Monitor, o primeiro instituto brasileiro a oferecer sistematicamente cursos profissionalizantes a distância por correspondência, com apoio de material impresso;
	1941 – Criação do Instituto Universal Brasileiro, que apresentava de forma mais sistematizada oferta variada de cursos por correspondência, sendo considerado o grande ícone dessa modalidade. Foi nessa época que o ensino a distância ganhou sentido;
	1967 – Início das atividades na área de educação pública do Instituto Brasileiro de Administração Municipal, se utilizando da metodologia de ensino por correspondência. Ainda neste ano, a Fundação Padre Landell de Moura criou seu núcleo de EaD, com metodologia de ensino por correspondência e via rádio;
Rádio	1923 – Início da EaD pelo rádio brasileiro com a fundação da Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, pelo grupo liderado por Henrique Morize e Edgard Roquette-Pinto, que oferecia curso de Português, Francês, Silvicultura, Literatura Francesa, Esperanto, Radiotelegrafia e Telefonia;
	1934 – Instalação da Rádio-Escola Municipal no Rio de Janeiro, projeto para a então Secretaria Municipal de Educação do Distrito Federal. Em 1936, a sociedade foi doada ao Ministério da Educação e Saúde;
	1941 – Surge a primeira Universidade do Ar, que durou até 1944;
	1947 – Surge a nova Universidade do Ar, patrocinada pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), Serviço Social do Comércio (SESC) e emissoras associadas. O objetivo desta era oferecer cursos comerciais radiofônicos. Os alunos estudavam pelas apostilas e corrigiam exercícios com o auxílio dos monitores. A experiência durou até 1961;
	1959 – Criação de algumas escolas radiofônicas pela Diocese de Natal, Rio Grande do Norte, dando origem ao Movimento de Educação de Base (MEB), considerado o marco da EaD não formal no Brasil, cujo objetivo era promover a alfabetização de jovens e adultos por meio de programas de rádio;
	1970 – Surge o Projeto Minerva, convênio entre o Ministério da Educação e Cultura, a Fundação Padre Landell de Moura e Fundação Padre Anchieta, composto por diversos cursos transmitidos em cadeia nacional por emissoras de rádio, cuja meta era a educação e a inclusão social de adultos. O projeto foi mantido até o início da década de 1980;
	1972 – A Comissão para Estudos e Planejamento da Radiodifusão Educativa, criou o Programa Nacional de Teleducção (PRONTEL), com objetivo de integrar todas as atividades educativas dos meios de comunicação com a Política Nacional de Educação;
	1983 – SENAC desenvolveu uma série de programas radiofônicos sobre orientação profissional na área de comércio e serviços, denominada “Abrindo Caminhos”;

(Continua)

(Continuação)

Televisão	1972 – Governo Federal criou a Fundação Centro Brasileiro de Televisão Educativa, que em 1981, passou a se denominar FUNTEVÊ e viria fortalecer o Sistema Nacional de Radiodifusão Educativa (SINREAD), colocando no ar programas educativos, em parceria com diversas rádios educativas e canais de televisão;
	1973 – Novela João da Silva, desenvolvida pela equipe da FUNTEVÊ (atual TVE do Rio de Janeiro) e que contava com uma equipe composta por pedagogos, professores e comunicadores. Era um curso com formato de telenovela, voltado para o ensino das quatro primeiras séries, e que se desdobraria no Projeto Conquista, que também no formato de telenovela era voltado para as últimas séries do 1º grau;
	1974 – Surge o Instituto Padre Reus e na TV Ceará começam os cursos das antigas 5ª à 8ª séries (atuais 6º ao 9º ano do Ensino Fundamental), com material televisivo, impresso e monitores;
	1976 – Criado o Sistema Nacional de Teleducação, com cursos por meio de material instrucional;
	1978 – Fundação Roberto Marinho em parceria com a Fundação Padre Anchieta (TV Cultura) lançou o Telecurso do 2º Grau, combinando programas televisivos com material impresso vendido nas bancas de jornais;
	1979 – Movimento Brasileiro de Alfabetização (MOBRAL), utilizou em caráter experimental os recursos da TVE para emitir programas em forma de teleaula dramatizada, com apoio de material impresso;
	1984 – Criação do Telecurso do 1º Grau, pela Fundação Roberto Marinho em parceria com a FUNTEVÊ;
	1991 – Início do Programa "Jornal da Educação – Edição do Professor", concebido e produzido pela Fundação Roquete-Pinto, para a formação continuada e aperfeiçoamento de professores, principalmente do Ensino Fundamental e alunos dos cursos de magistério. Em 1995 com o nome "Um salto para o Futuro", foi incorporado à TV Escola (canal educativo da Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação e Cultura) se tornando um marco na EaD nacional;
1995 – Criação do Centro Nacional de Educação a Distância; Criação da MultiRio/RJ pela Secretaria Municipal de Educação, que ministra cursos do 6º ao 9º ano, por meio de programas televisivos e material impresso; Criação do programa Telecurso 2000 de iniciativa do Governo Federal em parceria com a Fundação Roberto Marinho e Serviço Social da Indústria (SESI) de São Paulo.	

Fonte: Elaborado pela autora, com base em ALVES, 2011; GUIOTI, 2007; PRETI, 2009.

Com relação a institucionalização da Educação a Distância no Brasil, a chamada educação formal, ainda, conforme Alves (2011) e Preti (2009), pode-se destacar os seguintes marcos históricos, apresentados no quadro 2 a seguir:

Quadro 2 – Marcos históricos da institucionalização da EaD no Brasil

Ano	Marco histórico
1979	A Universidade de Brasília (UnB), pioneira no uso da EaD, no ensino superior no Brasil, cria cursos veiculados por jornais e revistas, que em 1989 é transformado no Centro de Educação Aberta, Continuada, a Distância (CEAD) e lançado o "Brasil EaD";
	Implantado o Programa de Pós-Graduação Tutorial a Distância (POSGRAD), em caráter experimental, pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), mas administrado pelo Associação Brasileira de Tecnologia Educacional (ABT). Apesar dos resultados positivos, foi descontinuado em 1983 pelo Ministério da Educação e Cultura;
1981	Fundado o Centro Internacional de Estudos Regulares (CIER) do Colégio Anglo-Americano que oferecia Ensino Fundamental e Médio a distância. O objetivo do CIER é permitir que crianças, cujas famílias se mudem temporariamente para o exterior, continuem a estudar pelo sistema educacional brasileiro;
1992	Criada a Universidade Aberta do Distrito Federal (UnAB/DF), acontecimento bastante importante na EaD do Brasil;
1994	A Universidade Federal do Mato Grosso (UFMT), por meio do Núcleo de Educação Aberta e a Distância (NEAD), iniciou a oferta de curso de Licenciatura Plena em Educação Básica na modalidade a distância, voltados a professores das primeiras séries do 1º grau da rede pública do Estado do Mato Grosso. Trata-se de um marco na educação brasileira, por ter sido o primeiro curso de graduação a distância no país;
1996	Criada a Secretaria de Educação a Distância (SEED), pelo Ministério da Educação (MEC), dentro de uma política que privilegia a democratização e a qualidade da educação brasileira;
	Educação a Distância surge oficialmente no Brasil, sendo as bases legais para essa modalidade de educação, estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996;
2000	Fundada a Universidade Pública Virtual Brasileira (UNIREDE), consórcio formado por mais de 70 instituições públicas de ensino superior, busca implementar política de oferta de cursos a distância, visando à construção de um sistema de EaD no Brasil, além de apoiar o fortalecimento de experiências em EaD com as instituições consorciadas, sobretudo na formação de professores;
	Nasce o Centro de Educação a Distância do Estado do Rio de Janeiro (CEDERJ), com a assinatura de um documento que inaugurava a parceria entre o Governo do Estado do Rio de Janeiro, por intermédio da Secretaria de Ciência e Tecnologia, as universidades públicas e as Prefeituras do estado do Rio de Janeiro;
2002	Incorporado o Cederj a Fundação Centro de Ciências de Educação Superior a Distância do Rio de Janeiro (CECIERJ);
2004	Vários programas para a formação inicial e continuada de professores da rede pública, por meio da EaD, foram implantados pelo MEC. Entre eles o Proletramento e o Mídias na Educação. Estas ações conflagram na criação do Sistema Universidade Aberta do Brasil;
	Instituição do Fórum das Estatais pela Educação, criado com o objetivo de desenvolver ações para potencializar as políticas na educação promovidas pelo Governo Federal, especialmente pelo MEC e pelas empresas estatais brasileira. O Fórum passou a ser um espaço não somente para discutir os problemas da educação, mas também, para articular ações conjuntas na solução destes.

(Continua)

(Continuação)

2005	O Fórum lançou o Projeto Sistema Universidade Aberta do Brasil, com previsão para funcionar em 2006, em caráter experimental, visando a articulação e integração de um sistema nacional de educação superior a distância;
	Criação da Universidade Aberta do Brasil (UAB), parceria entre o MEC, estados e municípios; integrando cursos, pesquisas e programas de educação superior a distância;
	Aprovação do Decreto nº 5.622 de 20 de dezembro de 2005, que regulamenta a EaD no Brasil.
2006	Entra em vigor o Decreto nº 5.773, de 09 de maio de 2006, que dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino, incluindo os da modalidade a distância;
	Instituição do Sistema UAB, pelo Decreto nº 5.800, de 08 de junho de 2006, com a finalidade de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior a distância no Brasil;
2007	Criado pelo MEC, no campo da formação técnico-profissionalizante, o Programa Escola Aberta do Brasil (e-TEC), consórcio para oferta de cursos de educação profissional;
	Publicação dos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, pelo MEC; Aprovação do Decreto nº 6.303, de 12 de dezembro de 2007, que altera os Decretos 5.622/2005 e 5.773/2006;
2008	A UAB deixou a SEED para integrar a nova Diretoria de Educação a Distância (DED) na nova estrutura da CAPES, com vista a dar respaldo político e acadêmico ao sistema UAB.
2011	A SEED é extinta da estrutura do MEC.

Fonte: Elaborado pela autora, com base em ALVES, 2011; PRETI, 2009.

Visando oficializar a Educação a Distância no Brasil, o Governo Federal por meio da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabeleceu a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), estipulou em seu artigo 80, estabelecendo "[...] a possibilidade de uso orgânico da modalidade de educação a distância em todos os níveis e modalidades de ensino [...]" (BRASIL, 2007, p. 5), que:

Art. 80. O Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada.

§ 1º A educação a distância, organizada com abertura e regime especiais, será oferecida por instituições especificamente credenciadas pela União.

§ 2º A União regulamentará os requisitos para a realização de exames e registro de diplomas relativos a cursos de educação a distância.

§ 3º As normas para produção, controle e avaliação de programas de educação a distância e a autorização para sua implementação, caberão aos respectivos sistemas de ensino, podendo haver cooperação e integração entre os diferentes sistemas.

§ 4º A educação a distância gozará de tratamento diferenciado, que incluirá:



I – custos de transmissão reduzidos em canais comerciais de radiodifusão sonora e de sons e imagens e em outros meios de comunicação que sejam explorados mediante autorização, concessão ou permissão do poder público;  
 II – concessão de canais com finalidades exclusivamente educativas;  
 III – reserva de tempo mínimo, sem ônus para o Poder Público, pelos concessionários de canais comerciais. (BRASIL, 1996, *on-line*).

Para regulamentar o referido artigo tem-se o Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, em que

[...] ficou estabelecida a política de garantia de qualidade no tocante aos variados aspectos ligados à modalidade de educação a distância, notadamente ao credenciamento institucional, supervisão, acompanhamento e avaliação, harmonizados com padrões de qualidade enunciados pelo Ministério da Educação. (BRASIL, 2007, p. 5).

Destaca-se nesse decreto, para fins deste estudo, no capítulo II, que trata do credenciamento da instituição para a oferta de cursos e programas na modalidade a distância o

Art. 12. O pedido de credenciamento da instituição deverá ser formalizado junto ao órgão responsável, mediante o cumprimento dos seguintes requisitos:  
 [...]

X - descrição detalhada dos serviços de suporte e infraestrutura adequados à realização do projeto pedagógico, relativamente a:

- a) instalações físicas e infraestrutura tecnológica de suporte e atendimento remoto aos estudantes e professores;
- b) laboratórios científicos, quando for o caso;
- c) pólo de apoio presencial é a unidade operacional, no País ou no exterior, para o desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos curso e programas ofertados a distância;
- d) **bibliotecas adequadas, inclusive com acervo eletrônico remoto e acesso por meio de redes de comunicação e sistemas de informação, com regime de funcionamento e atendimento adequados aos estudantes a distância.** (BRASIL, 2005, *on-line*, grifo nosso).

Ainda no que tange às bibliotecas, foi possível identificar no documento "Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância" elaborado pelo MEC, em 2007, categorias que envolvem aspectos pedagógico, recursos humanos e infraestrutura, e que devem estar expressos no projeto do curso de EaD, tais como:

- a) categoria de avaliação institucional dos aspectos de recursos humanos e infraestrutura física:

[...] **corpo de técnico-administrativos integrado ao curso e que presta suporte adequado, tanto na sede como nos pólos**; [...] existência de bibliotecas nos pólos, com um acervo mínimo para possibilitar acesso aos estudantes a bibliografia, além do material didático utilizado no curso; [...] **sistema de empréstimo de livros e periódicos ligado à sede da IES para possibilitar acesso à bibliografia mais completa, além do disponibilizado no pólo**. (BRASIL, 2007, p. 18-19, grifo nosso);

b) categoria de infraestrutura de apoio:

Deve-se atentar ao fato de que **um curso a distância não exige a instituição de dispor de centros de documentação e informação ou midiatecas** (que articulam bibliotecas, videotecas, audiotecas, hemerotecas e infotecas, etc.) **para prover suporte a estudantes, tutores e professores**. A infra-estrutura estrutura física das instituições que oferecem cursos a distância **deve estar disponível: na sede da instituição** [...]; e nos pólos de apoio presencial. (BRASIL, 2007, p. 24, grifo nosso).

c) categoria de gestão acadêmico-administrativa:

A gestão acadêmica de um projeto de curso de educação a distância **deve estar integrada aos demais processos da instituição**, ou seja, **é de fundamental importância que o estudante de um curso a distância tenha as mesmas condições e suporte que o presencial**, e o sistema acadêmico deve priorizar isso, no sentido de **oferecer ao estudante, geograficamente distante, o acesso aos mesmos serviços disponíveis para ao do ensino tradicional** [...]. (BRASIL, 2007, p. 29, grifo nosso).

No contexto do estado do Rio de Janeiro a educação superior a distância pública é oferecida pelas Instituições Públicas de Ensino Superior, por meio do Consórcio CEDERJ, sendo apresentado, a seguir, objetivos e atividades desse Consórcio.

### 2.1.2 Consórcio CEDERJ

O início da educação superior a distância pública no estado do Rio de Janeiro ocorreu com a celebração do convênio entre o Governo do Estado do Rio de Janeiro, a Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia e as seis Universidades públicas sediadas no estado, em 26 de janeiro de 2000, criando assim o Consórcio CEDERJ. O objetivo principal é promover a interiorização do ensino superior gratuito de qualidade no estado, possibilitando o acesso aos

que não poderiam estar nas regiões centrais onde se localizam as universidades. Conforme explicitados a seguir:

1. contribuir para a interiorização do ensino superior, gratuito e de qualidade no Estado do Rio de Janeiro;
2. concorrer para facilitar o acesso ao ensino superior daqueles que não podem estudar no horário tradicional;
3. atuar na formação continuada, a distância, de profissionais do Estado, com atenção especial para o processo de atualização de professores da rede estadual de Ensino Médio;
4. aumentar a oferta de vagas em cursos de graduação e pós-graduação no Estado do Rio de Janeiro. (BARRA MANSA, 2009, p. [3])

No Consórcio, a competência acadêmica dos cursos está a cargo dos docentes das universidades, que preparam o projeto político pedagógico dos cursos, o conteúdo do material didático, cuidam da tutoria e da avaliação, cabendo à Fundação CECIERJ a responsabilidade pela produção do material didático, pela gestão operacional da metodologia de EaD e pela montagem e operacionalização dos polos regionais. Às prefeituras municipais, sede dos polos regionais, cabem a adaptação física do espaço destinado ao polo, o suprimento de material de consumo, bem como o pagamento de pessoal administrativo (BARRA MANSA, 2009). Depois da criação da UAB, o Consórcio passou a contar também com financiamento do Governo Federal.

Em 2002, o CEDERJ mudou para a autarquia Fundação CECIERJ, passando a ter como objetivo social:

- I. oferecer educação superior gratuita e de qualidade, na modalidade à distância, para o conjunto da comunidade fluminense;
- II. a divulgação científica para o conjunto da sociedade fluminense;
- III. a formação continuada de professores do ensino fundamental, médio e superior;
- IV. a formação e capacitação prática e teórica de pessoas por meio de educação à distância, no interesse da administração pública estadual ou municipal com a devida anuência do Poder Executivo Estadual;
- V. o processo de formação e capacitação de pessoas mencionada no inciso IV deste artigo deverá se iniciar preferencialmente nas cidades que tenham apresentado o menor IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) [...];
- VI. a ampliação na formação de pessoas por meio de educação à distância, poderá ser estendida aos presídios e as fundações para menores infratores. Parágrafo único - Na consecução de seus objetivos sociais promoverá a Fundação CECIERJ a expansão e interiorização do ensino gratuito e de qualidade no Estado através de cursos de extensão, graduação e pós-graduação, atividades curriculares e extra-curriculares, presenciais ou à distância. (RIO DE JANEIRO, 2002, *on-line*).

Inicialmente, a primeira turma do Consórcio CEDERJ foi aberta em novembro de 2001, no curso de Licenciatura em Matemática, promovido pela UFF, com oferta de 160 vagas, distribuídas em quatro polos regionais: Paracambi, São Fidelis, Itaperuna e Três Rios (UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE, 2001).

Com o passar dos anos, a oferta de cursos, polos de apoio presencial e número de vagas cresceu muito, chegando em 2016 no seu 28º vestibular com 32 polos regionais, 15 cursos de graduação, relacionados no quadro 3 a seguir, e um total de 7.749 vagas oferecidas por oito IPES. Os aprovados no vestibular do consórcio serão alunos regularmente matriculados em uma das instituições consorciadas, dependendo do curso e polo escolhido (RIO DE JANEIRO, [2015]).

Quadro 3 – Relação Curso/Instituições ofertados no Consórcio CEDERJ

CURSOS	INSTITUIÇÕES
Licenciaturas	
Ciências Biológicas	UENF – UERJ – UFRJ
Física	UFRJ
Geografia	UERJ
História	UNIRIO
Letras	UFF
Matemática	UFF – UNIRIO
Pedagogia	UENF – UERJ – UNIRIO
Química	UENF – UFRJ
Turismo	UFRRJ – UNIRIO
Tecnologias	
Sistemas de Computação	UFF
Gestão em Turismo	CEFET
Segurança Pública	UFF
Bacharelados	
Administração	UFRRJ
Administração Pública	UFF
Engenharia de Produção	CEFET – UFF

Fonte: Elaborado pela autora, com base em RIO DE JANEIRO, [2015].

No Consórcio os cursos são semipresenciais e tem como aspectos principais: material didático próprio (impressos, vídeo aulas e recursos multimeios); sistema de apoio à aprendizagem (tutoria presencial e a distância); processo de avaliação presencial, realizado nos polos regionais; sistema moderno de Universidade virtual a que o aluno tem acesso pela plataforma CEDERJ; e laboratórios didáticos de Biologia, Computação, Física e Química nos polos regionais. (RIO DE JANEIRO, [2015]).

Refletindo sobre as novas possibilidades organizacionais nas bibliotecas universitárias e a sua necessidade de estarem atentas a este novo contexto dos alunos de graduação na EaD, a seguir se discute o conceito de bibliotecas universitárias, seus serviços e produtos de informação e sua gestão.

## 2.2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Originalmente bibliotecas eram consideradas como lugares onde se armazenavam livros e os bibliotecários eram vistos como responsáveis somente pela organização e preservação dos acervos. Diante das constantes transformações sociais, políticas e econômicas na sociedade contemporânea, que repercutiram em todas as áreas do conhecimento, surge a necessidade de se mudar essa visão: o foco direcionado para o acervo e sua guarda passa para o foco no usuário, considerados hoje como principal motivo para existência das bibliotecas.

A partir dessa mudança de foco, a ideia do guardar muda para o disseminar, compartilhar a informação, de forma a suprir as novas demandas informacionais. A visão passa da patrimonialista para a disseminação da informação, o que redireciona o papel do bibliotecário como um agente de transformação social.

Para os fins deste estudo, foi adotada a ideia de biblioteca como uma organização, dotada de funções e objetivos que visam atender às necessidades da comunidade em que está inserida, e a definição de biblioteca como “[...] coleção organizada de registros da informação, assim como os serviços e respectivos pessoal, que têm a atribuição de fornecer e interpretar esses registros, a fim de atender às necessidades de informação, pesquisa, educação e recreação de seus usuários.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 48).

Existem diferentes tipos de bibliotecas como organizações e no ambiente das IES o tipo de biblioteca que realiza o suporte informacional a sua comunidade é a biblioteca universitária, organização “[...] que é mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docentes, discentes e administrativo, tanto para apoiar

as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 53).

Bibliotecas universitárias, segundo Cunha (2010), são organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços, que visam apoiar às atividades acadêmicas de pesquisa, ensino e extensão e têm por missão proporcionar acesso ao conhecimento, se mantendo modernizadas e atuantes no atendimento as necessidades informacionais de seu público-alvo. Público este que demanda por informações confiáveis, de forma cada vez mais ágil e independente do tempo e espaço, permitindo que o estudante, o professor e o pesquisador possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida.

Os estudos de Tarapanoff (1982, 1984), que analisaram a dependência que a biblioteca tem de sua organização criadora e a visão da biblioteca universitária como organização social, apresentam aspectos da biblioteca em relação ao meio ambiente interno e externo a qual está inserida, enfatizando “[...] que o meio ambiente muda no tempo e no espaço, e a biblioteca, como qualquer organização, deve estar atenta às mudanças que se operam e se enunciam para poder se adaptar a elas [...]” (TARAPANOFF, 1984, p. 4).

A autora também expõe que na teoria das organizações sociais a biblioteca é vista como organização de serviço suporte dentro da instituição que a criou, estando assim sem autonomia própria. Nessa condição “[...] a biblioteca absorve, reflete e reprocessa as características da organização à qual pertence [...]” (TARAPANOFF, 1982, p. 73) e deve acompanhar imediatamente as mudanças que se operam na instituição.

Como uma organização sem autonomia própria, a biblioteca universitária depende da universidade. Podemos, portanto, supor que as características da universidade, tais como se apresentam na descrição de suas funções, estrutura, grau de autonomia, influências que recebe do meio ambiente, etc., irão refletir na biblioteca universitária. (TARAPANOFF, 1982, p. 74).

Pensar a gestão da biblioteca universitária e planejar os serviços e produtos que serão oferecidos aos seus usuários, tanto reais quanto potenciais, é analisar conjuntamente os aspectos da instituição a qual está vinculada, seus objetivos e aspirações; os aspectos dos ambientes interno e externo da organização; as necessidades de seus usuários; e o contexto social em que essa comunidade está inserida.

Portanto, a relação interdisciplinar entre a Biblioteconomia e a Administração possibilita os estudos e definições de serviços e produtos em bibliotecas e também da gestão das unidades de informação, como apresentados a seguir.

### 2.2.1 Serviços e produtos de informação

Devido à grande diversidade no ramo de serviços, existe a dificuldade em se compreender e conceituar o termo serviço, que, segundo Lovelock e Wright (2001), é definido como:

- a) ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção;
- b) atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço;
- c) ato ou desempenho que cria benefícios para clientes por meio de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço.

Lovelock e Wright (2001) explicam que existem diferenças entre bens, serviços e produtos. Para os autores produto é a produção central – um serviço ou um bem fabricado – realizada por uma empresa, que propicia benefícios aos clientes que o compram e usam. Já os serviços são ações ou desempenhos, e os bens objetos ou dispositivos físicos.

Ainda, de acordo com os mesmos autores, pode-se diferenciar bens de serviços por meio da análise das seguintes características destes: os clientes não obtêm propriedade sobre os serviços; os serviços são realizações intangíveis; existe maior envolvimento dos clientes no processo de produção; há maior variabilidade nos insumos e produtos operacionais envolvidos nos serviços; muitos serviços são de difícil avaliação pelos clientes; normalmente nos serviços há uma ausência de estoques e o fator tempo é relativamente mais importante; os sistemas de entrega de serviços podem envolver canais eletrônicos e físicos (LOVELOCK; WRIGHT, 2001).

Assim sendo, serviços, são aqui entendidos, como atos (ações) ou desempenhos oferecidos por uma parte a outra, os quais criam ganhos ou vantagens ao cliente (que na biblioteca é o usuário). Os serviços têm por características:

- a) a intangibilidade – são experiências, não materiais, vivenciadas pelos usuários, que não podem ser apalpadas ou embrulhadas;
- b) precisam da presença do usuário no processo – é o usuário que dispara o serviço (quando, como);
- c) a produção e o consumo dos serviços são simultâneos – os serviços não podem ser estocados;

d) objetos físicos podem estar envolvidos nos serviços, mas o usuário não tem a propriedade permanente que qualquer objeto.

Na administração, produto é “[...] qualquer coisa oferecida a um mercado para aquisição, atenção, uso ou consumo, a qual possa satisfazer uma necessidade ou desejo [...]” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 294).

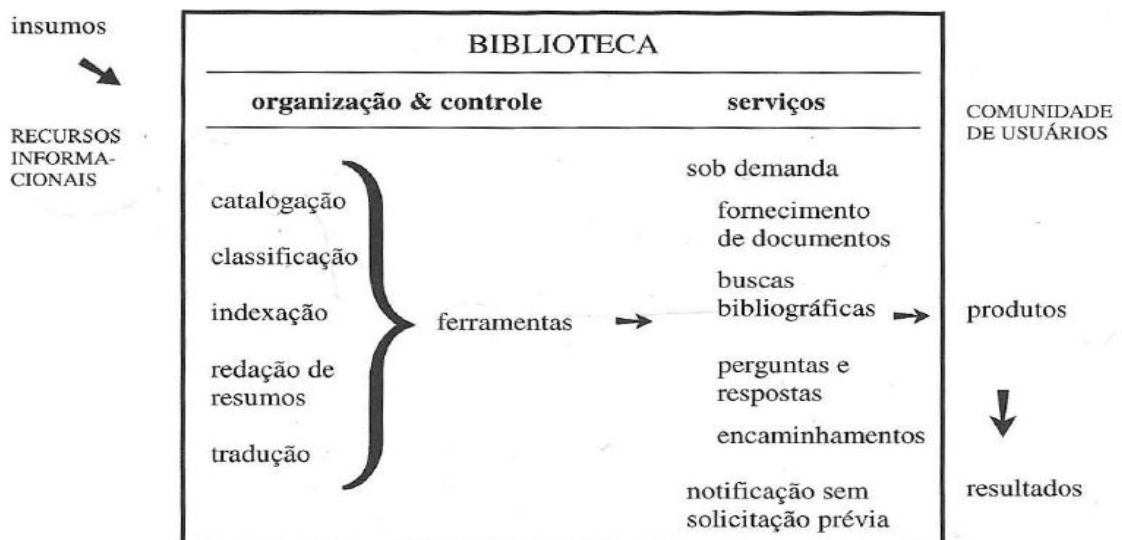
Para Tarapanoff (1982), este conceito se refere ao produto que a organização exporta para o meio ambiente, que no caso da biblioteca é a informação, a qual é preparada por meio dos seus serviços.

A autora destaca, ainda, que

A sociedade pode ser considerada como a beneficiária final das atividades e do produto exportado tanto pela universidade quanto pela biblioteca universitária. No entanto, tanto a universidade quanto a biblioteca se preocupam com os indivíduos, pois sua primeira responsabilidade é com as pessoas que integram a comunidade universitária. (TARAPANOFF, 1982, p. 83).

Como uma organização de serviços, a biblioteca é considerada “[...] uma interface entre os recursos de informação disponíveis e a comunidade de usuários a ser servida [...]” (LANCASTER, 1996, p. 2), e seu funcionamento consiste da junção entre os recursos informacionais e o pessoal da biblioteca. Lancaster (1996) identifica as atividades desempenhadas dentro da biblioteca em dois grupos principais, os denominados serviços técnicos (se referem à organização e controle dos recursos informacionais) e os serviços ao público, como pode ser visto na figura a seguir.

Figura – As atividades de uma biblioteca



Fonte: LANCASTER, 1996, p. 2



De acordo com Maciel (1995) todos os serviços meio e fim, assim como todas as ações programadas e implementadas por uma biblioteca, têm como alvo servir ou conquistar o usuário. Para a autora, os serviços fim (serviços ao público) são atividades extremamente nobres, que estão ligadas diretamente aos objetivos da biblioteca. Assim o quadro 4, a seguir, apresenta alguns dos serviços e produtos oferecidos aos usuários em uma biblioteca.

Quadro 4 – Serviços e produtos para os usuários

Serviços e produtos para os usuários	
Divulgação	Recursos utilizados pela biblioteca para sua promoção e para a divulgação de suas coleções. Ex.: boletins informativos, guias, mural, exposições.
Orientação e auxílio ao usuário	Atividades que objetivam facilitar e dinamizar o acesso e o uso das coleções. São: orientação ao usuário quanto à utilização dos catálogos e acervo; levantamento documental; normalização de trabalhos, orientação e /ou normalização de trabalhos técnico-científicos, orientação à leitura; atendimento local ou remoto.
Serviços de alerta	Atividades direcionadas especificamente em disseminar e adiantar a informação ao usuário, fora da biblioteca.
Eventos patrocinados pela biblioteca	Atividades tais como: palestras e ou conferências, debates, hora do conto etc.
Circulação de coleções	Movimentação das coleções dentro ou fora da biblioteca, incluindo também, o empréstimo entre bibliotecas: consulta (leitura no próprio recinto da biblioteca), empréstimos (circulação externa, a domicílio, do material), solicitação e fornecimento de empréstimos entre bibliotecas.
Reprografia	Cópias, Comutação Bibliográfica (COMUT)

Fonte: Elaborado pela autora, com base em MACIEL, 1995.

Também se pode citar, de acordo com Lemos (2015), como exemplos de serviços básicos ao usuário em uma biblioteca: consulta aos materiais no próprio recinto; empréstimo domiciliar; empréstimo entre bibliotecas; realização de buscas bibliográficas a pedido; respostas a consultas recebidas no serviço de referência; orientação dos usuários quanto ao uso da biblioteca e seus serviços; acesso a bases de dados disponíveis na própria biblioteca; acesso aos serviços disponíveis na Internet, inclusive correio eletrônico; encaminhamento do usuário a bibliotecas mais pertinentes às suas necessidades; fornecimento de cópias de materiais de pesquisa e estudo, respeitadas as restrições definidas em leis de direitos autorais.

Os exemplos de serviços e produtos de informação expostos podem ser encontrados em diferentes tipos de bibliotecas e sua oferta dependerá do perfil de público que a biblioteca deve servir.

No âmbito da biblioteca universitária, no que se refere aos serviços e produtos voltados para a EaD, pode-se ter como base as diretrizes internacionais da Association of College & Research Libraries (ACRL), maior divisão da American Library Association (ALA). Esta organização profissional trabalha para valorização das bibliotecas universitárias dentro das comunidades da educação superior, por meio do desenvolvimento dos bibliotecários neste contexto.

Com o objetivo de assegurar a oferta de serviços e produtos equivalentes a comunidade universitária na EaD, a ACRL publicou em 2008 a norma "Standards for Distance Learning Library Services", revisada em 2016, que apresenta conceitos e parâmetros para este tipo de atendimento. De acordo com a norma, serviços e produtos de biblioteca na educação a distância devem ser concebidos para atender a uma vasta gama de informações, instruções e necessidades dos usuários, fornecendo, a estes, formas de acesso direto ao pessoal da biblioteca (ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES, 2016, *on-line*).

Assim, de acordo com essa norma, são serviços essenciais ao público de EaD:

- a) serviços de investigação e consulta;
- b) serviços de referência, incluindo a interação com o bibliotecário;
- c) serviços educacionais e de informação *on-line* em formatos acessíveis ao maior número de pessoas, incluindo as pessoas com deficiência;
- d) acesso seguro, rápido e confiável aos recursos *on-line*;
- e) programa de instrução de usuário, projetado para inculcar competências em informação e competências em informação digital, independentes e eficazes, enquanto, especificamente, satisfazem as necessidades de apoio ao aluno da comunidade de educação a distância;
- f) serviços de empréstimo de materiais, empréstimos entre bibliotecas e reservas de materiais, sempre em conformidade com as políticas de direitos autorais;
- g) horário de atendimento adequado para acesso dos usuários;
- h) promoção dos serviços e produtos de biblioteca para a comunidade de educação à distância, incluindo políticas documentadas e atualizadas, regulamentos e procedimentos para o desenvolvimento sistemático da gestão dos recursos de informação;

- i) divulgação dos serviços e produtos de biblioteca para a educação a distância, diretamente aos alunos dos cursos a distância;
- j) pronta entrega para os usuários dos itens obtidos a partir das coleções da instituição, ou por meio de empréstimo entre bibliotecas, via correio ou sistema de entrega eletrônica;
- k) ponto de assistência, com instrução sobre o uso de meios e equipamentos de impressão e não impressão;
- l) fornecimento adequado de publicações de acesso aberto.

Corroborando o exposto, Mattos Filha (2013, p. 89-91), ao citar o trabalho de Jones (2008), afirma que, no atendimento ao público na EaD, todas as bibliotecas precisam proporcionar:

- a) coleções e instalações que atendam às necessidades dos alunos – serviços de entrega de documentos e empréstimos entre bibliotecas via correio, *e-mail* ou outro meio eletrônico; acordo com outras bibliotecas; bibliotecas satélites; reservas eletrônicas; e recursos bibliográficos e textos completos *on-line*, acessíveis 24 horas e 7 dias por semana, por meio de acesso remoto intermediado por um servidor *proxy*;
- b) assistência de referência – serviço oferecido por telefone, *e-mail*, *chat*, páginas *web*, referência virtual, e referência local;
- c) instrução e ensino de competência em informação – oferecidos no local, por tutoriais *on-line* e guias do usuário, páginas *web*, folhetos e manuais;

As bibliotecas universitárias, segundo Mattos Filha (2013), devem utilizar os recursos da internet (*websites*, *blogs*, ferramentas de redes sociais, RSS *Feeds*) para interagir com seus usuários e divulgar os serviços e produtos oferecidos, como também, disponibilizar formas variadas de contato com a biblioteca (*chat*, *e-mail*, mensagens instantâneas).

Quando as universidades passam a oferecer cursos a distância provocam "[...] mudanças na concepção dos serviços antes centralizados nas instituições e com base geográfica local para serviços centralizados nos usuários que estão dispersos geograficamente [...]" (BLATTMANN, 2001, p. 23). Isto gera impacto na biblioteca e nos serviços que esta oferece, uma vez que, a biblioteca é responsável por providenciar aos alunos dos cursos a distância os mesmos serviços que são oferecidos aos alunos dos cursos presenciais, sendo que esses serviços não são preparados da mesma maneira, exigindo, assim, que os bibliotecários repensem suas práticas e formas de elaboração dos serviços (MOSS, 1997 apud BLATMANN, 2001, p. 32-33).

Na gestão de produtos e serviços se destaca que “[...] todas as atividades relacionadas à produção de bens (produtos) ou prestação de serviços (atividades especializadas) são

planejadas, coordenadas, dirigidas, executadas e controladas pelas organizações.” (CHIAVENATO, 2003, p.2).

Portanto, a gestão eficiente e eficaz de uma biblioteca é essencial para os bons resultados a serem alcançados na oferta de serviços e produtos. Desse modo, se apresenta a seguir algumas questões sobre as funções gerenciais de unidades de informação.

### 2.2.2 Gestão de Unidades de Informação

Segundo Chiavenato (2003, p. 22), "Administração é a maneira de governar organizações ou partes delas.". Isso envolve interpretar os objetivos propostos pela organização a fim de alcançá-los da forma mais adequada à situação, por meio dos processos de planejar, organizar, dirigir e controlar todos os recursos organizacionais, visando transformar estes objetivos em ação organizacional que garanta a competitividade da organização no mercado (CHIAVENATO, 2003).

O processo de gerenciamento possui diferentes funções, como as de planejamento, organização, direção e controle. Visando estudar o desenvolvimento e adaptação das organizações às mudanças ocorridas em seu ambiente, assim, permitindo integrá-las ao contexto onde atuam, se destaca neste estudo a função gerencial de planejamento, que é, segundo Almeida (2005) e Maciel e Mendonça (2006), processo contínuo, permanente e dinâmico, que antecede a ação e auxilia a tomada de decisão; fixa objetivos (resultados a serem atingidos no futuro); define linhas de ação (o que, por que); detalha as etapas para atingi-los (como, quando, onde); e prevê os recursos necessários (quem, quanto custa) à consecução desses objetivos.

De acordo com Maciel e Mendonça (2006) no âmbito das unidades de informação o processo de planejamento envolve a caracterização do ambiente da organização. Para tanto, se elabora o diagnóstico que servirá de base ao gestor, por meio da análise do seu contexto externo (que abriga e justifica a existência da unidade de informação) e do seu contexto interno (quando já existe), apurando sua forma de organização, os recursos que a compõem, a qualidade de seus produtos e serviços, entre outros dados.

O mapeamento do contexto externo fornece subsídios para os estudos de comunidades, o que possibilita traçar os perfis de usuários e identificar demandas informacionais. Tais informações possibilitarão definir o tipo de informação que os diferentes segmentos de usuários necessitam e o tipo de serviços e produtos que lhes serão úteis. (MACIEL; MENDONÇA, 2006).

Portanto, segundo Almeida (2005), a adoção sistemática do planejamento nas organizações ajuda a reduzir o grau de incerteza dentro de seu ambiente; a limitar a ocorrência de ações arbitrárias; a diminuir os riscos ao mesmo tempo em que aumenta a rentabilidade; a tirar proveito das oportunidades, tais como melhoria da qualidade dos serviços e produtos; a garantir a realização dos objetivos visados, pois, como afirma a autora "[...] o planejamento é oposto da improvisação." (ALMEIDA, 2005, p. 2).

Visto, que a mudança no contexto das universidades – com a diversificação das modalidades de ensino e aprendizagem na oferta dos seus cursos – ocasiona a necessária análise dos processos e procedimentos adotados pelas bibliotecas universitárias e afeta seu planejamento estratégico, pode-se dizer que o planejamento estratégico, como “[...] um conjunto de princípios e processos que possibilitam aos gerentes de bibliotecas, em qualquer nível, criar e controlar o seu futuro[...].” (HOBROCK, 1991, p. 37 apud MACIEL; MENDONÇA, 2006, p. 59), se torna uma ferramenta primordial para o gerenciamento e tomada de decisão.

De acordo com a norma da ACRL (2016, *on-line*), no âmbito das bibliotecas universitárias, o planejamento estratégico da biblioteca deve se manter atual e com visão para servir os alunos da educação a distância, incluindo-os em sua declaração de missão e objetivos, de forma compatível e coerente com as desenvolvidas pela instituição a que está ligada. Nesse contexto, o bibliotecário gestor é o principal agente para a implementação e gerenciamento de serviços e produtos de informação para a comunidade de EaD, a fim de proporcionar um ambiente facilitador no apoio ao ensino e aprendizagem, ficando responsável por implementar e manter as áreas gerenciais de: missão, metas e objetivos; necessidades e resultados de avaliação; coleções e serviços; e cooperação e colaboração. (ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES, 2016, *on-line*).

O planejamento estratégico inclui as ações de avaliação, atualização e aperfeiçoamento (ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES, 2016, *on-line*) e no planejamento dos serviços das bibliotecas universitárias para a comunidade da EaD a avaliação ocorre em quatro etapas: conhecer como o programa de EaD na instituição está organizado; iniciar um plano estratégico para os serviços de bibliotecas; relacionar os resultados que se pretende alcançar; e avaliar os serviços, procurando identificar se os objetivos foram alcançados (JONES, 2008 apud MATTOS FILHA, 2013, p. 88-89).

Tendo em vista a sistematização dos serviços e produtos de informação voltados aos alunos da EaD, Blattmann (2001) apresenta uma série de atividades a serem adotadas pelos

gestores no planejamento dos serviços, além dos objetivos específicos que se pretende atingir, expostos no quadro 5 a seguir.

Quadro 5 – Atividades adotadas no planejamento dos serviços e produtos de informação para os alunos da EaD

Atividades
Levantar o perfil dos usuários;
Determinar necessidades informacionais;
Investigar limitações dos serviços;
Desenvolver guias de orientações dos serviços;
Desenvolver a estrutura de custos e preços;
Desenvolver procedimentos administrativos;
Planejar orientação bibliotecária;
Preparar pacote de informações sobre acesso remoto aos bancos de dados e às bibliotecas cooperantes para serviços;
Estabelecer e manter contatos com os alunos;
Providenciar serviços de informação de acesso e entrega, tais como levantamento bibliográfico, alerta bibliográfico, empréstimo entre bibliotecas, alerta de novas aquisições, comutação bibliográfica, orientação e treinamento nos recursos <i>on-line</i> e acesso a bases de dados, intercâmbio, seleção interativa;
Conectar usuários com meios de informação local;
Conduzir avaliação permanente;
Analisar os resultados das avaliações;
Revisar os procedimentos.
Objetivos específicos
Auxiliar usuários a distância em localizar material específico;
Auxiliar os usuários a identificar recursos próximos a sua residência;
Desenvolver estratégias de pesquisa com os aprendizes;
Providenciar o auxílio do empréstimo entre bibliotecas e a entrega de documentos com as limitações existentes do direito autoral;
Auxiliar usuários em definir as necessidades informacionais;
Providenciar orientação/instrução em tecnologia da informação e telecomunicações.

Fonte: Adaptado de BLATTMANN, 2001, p. 112.

A autora destaca, ainda, que alguns dos serviços são desenvolvidos nas bibliotecas utilizando-se dos recursos *on-line*, seja para acessar ou distribuir informações e que, por muitas vezes, os serviços oferecidos ainda não têm a estrutura adequada para satisfazer as necessidades do usuário, seja na abrangência ou na seletividade, se fazendo importante considerar a melhoria continua no momento de oferecer quaisquer serviços a distância (BLATTMANN, 2001).

Segundo Lebowitz (1997) a maioria dos alunos não pensa sobre os serviços de biblioteca, até que tenha uma necessidade informacional ou perceba que não sabe usar a biblioteca e seus recursos de forma eficaz. Para a autora um dos objetivos da biblioteca, no contexto da EaD, é garantir que os alunos estejam conscientes de que, embora distantes da

instituição responsável pelo curso, têm disponíveis uma gama completa de serviços e produtos de informação, fornecidos por uma equipe que se preocupa com o atendimento de suas necessidades informacionais. Assim, os bibliotecários precisam promover seus serviços e produtos de forma proativa, a fim de que os alunos dos cursos a distância se sintam confortáveis para solicitar assistência. Isso contribui para a qualidade do ensino e assegura a equidade no atendimento a estes alunos.

Visando compreender o campo da pesquisa, a seção a seguir apresenta as características da instituição pesquisada.

### 3 SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ (SiBI/UFRJ)

Elaborada com base no "Estatuto da Universidade Federal do Rio de Janeiro" (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, [2015]b), na "Proposta de Plano Quinquenal de Desenvolvimento Institucional da UFRJ" (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2006) e nas informações gerais sobre o SiBI/UFRJ, disponíveis em seu *site* (SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ, [200-], [2016]), esta seção apresenta informações sobre a instituição campo da pesquisa.

A UFRJ é uma instituição de ensino, pesquisa e extensão, com sede na cidade do Rio de Janeiro – RJ. Configurada em pessoa jurídica de direito público, se estrutura na forma de autarquia de natureza especial, dotada de autonomia didático-científica, administrativa, disciplinar e de gestão financeira e patrimonial.

Sua missão "[...] consiste em proporcionar à sociedade brasileira os meios para dominar, ampliar, cultivar, aplicar e difundir o patrimônio universal do saber humano, capacitando todos os seus integrantes a atuar como força transformadora [...]" (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2006, p. 11), destinando-se, especificamente, a completar a educação integral do estudante, à busca e ampliação dos conhecimentos e à preservação e difusão da cultura, tendo como um dos seus objetivos permanentes a educação em nível superior gratuita, pública e universal.

Para o então Reitor Aloísio Teixeira, "[...] a elevada qualidade das atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas pela UFRJ não oculta as dificuldades e problemas que a instituição enfrenta para cumprir sua missão institucional e tornar-se verdadeira 'construtora de futuros'." (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2006, p. 7).

Criada em 1920 com o nome de Universidade do Rio de Janeiro, se constituiu pela reunião da Faculdade de Medicina, da Escola Politécnica e da Faculdade de Direito. Em sua criação, no entanto, a simples justaposição de instituições previamente existentes não garantia sua transformação em universidade.

Em 1937, foi reorganizada como Universidade do Brasil, sendo integrada por diversas escolas, faculdades e institutos já existentes, e em 1945 foi outorgada sua autonomia. Neste ano também ficou estabelecida como meta a criação da Cidade Universitária, cuja construção teve início em 1949, com a inauguração de fato em 1972.

Então em 1965, por iniciativa do Governo Federal a Universidade do Brasil passa a se denominar Universidade Federal do Rio de Janeiro, sendo reestruturada em 1967. "A UFRJ adotou a nova nomenclatura, mas preservou sua estrutura original de escolas e faculdades



independentes entre si, o que gerou com isso excesso de procedimentos administrativos, superposição de funções e duplicação de meios." (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2006, p. 41).

"A natureza do processo constitutivo da UFRJ e a trajetória do seu desenvolvimento [...] fizeram com que a dispersão geográfica fosse o traço distintivo das políticas de localização da [universidade]." (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2006, p. 36). Hoje, fisicamente a UFRJ se encontra composta por diversos espaços espalhados na cidade do Rio de Janeiro, sendo: na Ilha do Fundão – Cidade Universitária; na Zona Sul – Campus Praia Vermelha, Maternidade Escola e Colégio de Aplicação; no Centro – Faculdade de Direito, Instituto de Filosofia e Ciências Sociais, Escola de Música, Observatório do Valongo, Hospital Escola São Francisco de Assis, Escola de Enfermagem; na Quinta da Boa Vista – Museu Nacional; como também fora da cidade o Campus Macaé e o Campus Xerém.

Com relação à estrutura, a UFRJ se constitui em conjuntos de:

- a) órgãos da Infraestrutura:
  - a. órgãos de execução do ensino, da pesquisa e da extensão;
  - b. órgãos suplementares de natureza técnica, científica e cultural;
  - c. departamentos (menor fração da estrutura da UFRJ); e
  - d. corpo deliberativo.
- b) órgãos de Estrutura Média, formados por:
  - a. Centros Universitários – Centro de Ciências da Matemática e da Natureza (CCMN), Centro de Ciências da Saúde (CCS), Centro de Letras e Artes (CLA), Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH), Centro de Tecnologia (CT), Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJE) e Fórum de Ciência e Cultura (FCC);
  - b. Unidades Universitárias – Faculdades ou Escolas (destinadas à formação profissional, à pesquisa e à extensão); Institutos (destinados à realização de pesquisa básica, à extensão e ao ensino em uma área fundamental do conhecimento); órgãos suplementares; órgãos de coordenação das atividades universitárias; e o Complexo Hospitalar da UFRJ
- c) órgãos de Estrutura Superior, formados por:
  - a. órgãos de deliberação: Conselho Universitário, Conselho de Curadores, Conselho de Ensino de Graduação e Conselho de Ensino para Graduados;
  - b. órgãos de direção: Reitoria e Superintendências Gerais;
  - c. órgãos de coordenação: Conselho Superior de Coordenação Executiva;

- d. órgãos de assessoramento: Comissão Permanente de Pessoal Docente e Comissão Permanente do Pessoal Técnico-Administrativo.

Importante destacar a estrutura administrativa e técnica da Unidade Universitária, por estarem compreendidos, na estrutura administrativa os: órgão deliberativo (Congregação), órgão consultivo (Conselho Departamental), órgão de direção executiva (Diretoria) e órgão de administração (sistema de órgãos que exercem funções, tais como, administração educacional, científica e tecnologia, de pessoal, assistência ao estudante e documentação e informação); e na estrutura técnica: o conjunto de órgãos e serviços complementares, definidos em Regimento, que apoiam as atividades da Unidade, sendo incluídas nesta estrutura as unidades de informação.

São documentos oficiais que regem as atividades universitárias da UFRJ: o Estatuto e o Regimento Geral da Universidade, os Regimentos dos Centros Universitários, os Regimentos das Unidades Universitárias e as normas e ordens de serviços.

A UFRJ possui em sua estrutura acadêmica cursos de graduação, sendo 179 presenciais e 3 a distância<sup>2</sup>; cursos de pós-graduação, sendo 94 mestrados, 23 mestrados profissionais e 91 doutorados<sup>3</sup>, além de especializações e residências médicas. Seu corpo social, considerando os servidores ativos, é composto por 3993 docentes e 9838 técnicos-administrativos<sup>4</sup>, e também por 49493 estudantes de graduação e pós-graduação<sup>5</sup>.

No contexto da EaD a UFRJ oferece, por meio do Consórcio CEDERJ, os cursos de Licenciaturas em Ciências Biológicas, Física e Química, na modalidade semipresencial, distribuídos em 11 municípios no estado do Rio de Janeiro, nos polos regionais de atendimento de Angra dos Reis, Duque de Caxias, Itaperuna, Macaé, Nova Iguaçu, Paracambi, Piraí, São

---

<sup>2</sup> UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. **UFRJ em números**: ano 2013. Rio de Janeiro: Coordenadoria de Comunicação, [2014?]. Disponível em: <<https://ufrj.br/docs/lai/ufrj-em-numeros-2013.pdf>>. Acesso em: 3 jul. 2016.

<sup>3</sup> \_\_\_\_\_. Pró-Reitoria de Pós-graduação e Pesquisa. **A PR-2 em números**. Rio de Janeiro: PR-2, 2016e. Disponível em: <[http://app.pr2.ufrj.br/public/suporte/pr2/pr2\\_numeros\\_2016.pdf?1469713957](http://app.pr2.ufrj.br/public/suporte/pr2/pr2_numeros_2016.pdf?1469713957)>. Acesso em: 27 jul. 2016.

<sup>4</sup> \_\_\_\_\_. Prós-Reitoria de Pessoal. **A UFRJ**. Rio de Janeiro: PR-4, [2016?]b. Disponível em: <<http://www.pr4.ufrj.br/index.php/a-ufrj>>. Acesso em: 3 jul. 2016.

<sup>5</sup> QUACQUARELLI SYMONDS. **Universidade Federal do Rio de Janeiro**. Londres: QS, 2016b. Disponível em <<http://www.topuniversities.com/universities/universidade-federal-do-rio-de-janeiro#322891>>. Acesso em: 3 jul. 2016.

Gonçalo, Três Rios, Volta Redonda e no bairro Campo Grande na cidade do Rio de Janeiro. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, [2016?]a)

Em 2006, a UFRJ, na Proposta do Plano Quinquenal de Desenvolvimento Institucional, apresentou sua visão de futuro, bem como objetivos e metas para o desenvolvimento da Universidade, dos quais se destacam:

- a) "Permitir a superação da 'cultura da fragmentação', marca constitutiva da UFRJ, através da **integração completa entre as atividades de ensino, pesquisa e extensão** nas diversas áreas de conhecimento e formação profissional;" (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2006, p. 53, grifo nosso);
- b) "**Redefinir** as instâncias da administração central destinadas ao processamento de dados e administração de rede; elaboração de projetos; administração dos *campi*; **sistema de biblioteca**; comunicação e difusão;" (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2006, p.62, grifo nosso);
- c) Quanto ao sistema de bibliotecas, se tem por:

[...] Objetivos [...] **oferecimento para docentes, pesquisadores, estudantes e técnicos – bem como para a sociedade em geral – de um moderno e amplo sistema de bibliotecas e informação**, dotado de tecnologias modernas, articulando bibliotecas centrais em seu campus descontínuo e bibliotecas especializadas em áreas de saber específicas, atualizadas em suas coleções, e capaz de preservar e disponibilizar seus acervos. [...] Meta [...] Ampliação, modernização e reconcepção do Sistema de Bibliotecas. [...] Ações [...] a) **institucionalizar o SIBI**; b) ampliar e atualizar o acervo bibliográfico em todos os formatos, através da destinação de recursos orçamentários e outros; c) **otimizar a prestação de serviços das bibliotecas**; d) promover políticas de preservação e conservação dos acervos raros; e) equipar as bibliotecas com as modernas tecnologias de tratamento e acesso à informação; f) ampliar o quadro técnico das bibliotecas, através da realização de concursos públicos. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, 2006, p. 72-74, grifo nosso).

Com o intuito de atender à demanda informacional de sua comunidade acadêmica, a UFRJ dispõe de 48 Unidades de Informação – dentre bibliotecas universitárias, especializadas, de obras raras, escolar, centros de memória, de documentação, arquivos e museus. As unidades de informação estão vinculadas e subordinadas aos Centros e Unidades Universitárias respectivas, responsáveis pela regulamentação de suas atividades e integram o SiBI/UFRJ, caracterizado a seguir.

O SiBI/UFRJ é uma organização de estrutura sistêmica centralizada para a administração das unidades de informação da UFRJ, formado por Coordenação e pelos setores

de: Divisão de Processos Técnicos – atua na gerência das atividades relacionadas à Base Minerva e ao Repositório Institucional; como também na supervisão do desenvolvimento e preservação do acervo, além da prestação de serviços ao usuário; Centro Referencial – responsável pela comunicação entre o SiBI/UFRJ e os usuários de seus serviços, pela administração do *site* e participação em redes sociais, pela organização de treinamentos para comunidade da UFRJ; e Divisão de Desenvolvimento de Bibliotecas – realiza a gerência dos recursos humanos e seu aperfeiçoamento; dados estatísticos das unidades de informação; e convênios de interesse dessas. (SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ, [200-], [2016])

Com início em 1983, o SiBI/UFRJ vem desenvolvendo ao longo do tempo ações que visam integrar as unidades de informação da UFRJ à realidade educacional e administrativa da universidade, implementando políticas de planejamento e fomento à pesquisa, bem como realizando o gerenciamento de tecnologias e o desenvolvimento de acervos e serviços de informação, atuando como órgão promotor do desenvolvimento das unidades de informação, da capacitação continuada de seus membros, da atualização e manutenção dos acervos, modernização e informatização, definição de políticas de informação e padrões técnicos, servindo como estrutura de apoio indispensável aos programas de ensino, pesquisa e extensão e à cooperação técnico-científica, cultural, literária e artística da instituição (SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ, [200-]).

Para a gerência das unidades de informação integrantes, o SiBI/UFRJ realiza coleta de dados por meio da Base Gerencial (BAGER) – organizada e analisada pela Divisão de Desenvolvimento de Bibliotecas – visando avaliar o desenvolvimento e desempenho das unidades, como também identificar suas necessidades de pessoal, acervo e infraestrutura. Anualmente, o SiBI/UFRJ publica no seu *site* as informações gerenciais e estatísticas das unidades de informação da UFRJ, gerando o documento "SiBI em números". Recentemente, o panorama publicado se refere ao exercício do ano de 2015. As informações apresentadas a seguir são baseadas neste documento. (SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ, 2016).

O corpo profissional das unidades de informação da UFRJ é composto por 393 servidores, sendo 4 Arquivistas, 29 Auxiliares de Biblioteca, 222 Bibliotecários, 29 Estagiários, 2 Historiadores, 1 Museólogo, 45 Técnicos-Administrativos Nível de apoio, 58 Técnicos-Administrativos Nível Médio e 3 não especificados.

Com relação ao acervo das unidades de informação, são disponibilizados aos usuários para consulta e empréstimos um acervo geral de 1.230.010 títulos e 3.347.326 exemplares, entre

livros, folhetos, guias, manuais, relatórios técnicos, obras de referência, normas técnicas, estudos de casos materiais especiais, coleções especiais, teses e dissertações, obras raras e antigas, trabalhos de conclusão de curso, objetos tridimensionais, periódicos, multimeios; e um acervo de 27.770 livros eletrônicos, adquiridos na modalidade de acesso perpétuo aos conteúdos, podendo ser copiados em qualquer suporte pelos usuários.

Para consulta a este acervo, o SiBI/UFRJ dispõe de catálogo *on-line* de acesso público, Base Minerva, que é o sistema integrado de busca aos acervos das bibliotecas e Centros de Documentação da UFRJ.

Hoje todas as bibliotecas oferecem empréstimo informatizado e estão trabalhando em rede. Em 2015 as bibliotecas possuíam 27.619 usuários inscritos e apresentaram um fluxo de 727.476 pessoas que frequentaram as bibliotecas de alguma forma.

Na seção a seguir, são descritos os procedimentos metodológicos adotados neste estudo.

## 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Minayo (2009, p.25-26) entende que “[...] a pesquisa é um trabalho artesanal que não prescinde da criatividade, realiza-se fundamentalmente por uma linguagem baseada em conceitos, proposições, hipóteses, métodos e técnicas [...]”, e que metodologia é “[...] o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade.” (MINAYO, 2009, p. 14).

Com base nessa premissa, a presente pesquisa se fundamentou em conceitos que nortearam a reflexão dos aspectos contextuais e práticos do estudo, os quais embasaram teoricamente a análise e interpretação dos dados coletados, possibilitando, assim, propor recomendações para a melhoria da realidade estudada.

Para isso se utilizou como abordagem para o problema a pesquisa qualitativa, por considerar que

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes. (MINAYO, 2009, p. 21).

Assim, se apresentam, a seguir, os procedimentos metodológicos adotados na realização desta pesquisa.

Segundo Minayo (2009), o processo de trabalho científico em pesquisa qualitativa se divide em três etapas: a fase exploratória, o trabalho de campo e a análise e tratamento do material empírico e documental, que, no desenvolvimento deste estudo, foram abordadas como se segue:

- a) fase exploratória – nesta etapa da pesquisa se procura delinear melhor o objetivo, refletir sobre os pressupostos teóricos e a metodologia apropriada, além das questões operacionais que tornarão a pesquisa viável;
- b) trabalho de campo – se constituiu em levar para a prática empírica a construção teórica elaborada. Nesta fase foram aplicados os instrumentos de coleta de dados selecionados (pesquisa bibliográfica e documental e entrevista);
- c) análise e tratamento do material empírico e documental – consistiu na aplicação dos procedimentos para compreender e interpretar os dados empíricos, articulando-os com o referencial teórico. Nesta etapa os procedimentos se subdividiram em ordenação dos dados, classificação dos dados e análise dos dados propriamente dita.

De acordo com Marconi e Lakatos (2003), a pesquisa de campo se apoia na observação de fatos e fenômenos, tal como ocorrem espontaneamente na coleta de dados, e sua adoção tem como objetivo conseguir informações acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta.

Dessa forma, a fim de verificar a realidade das bibliotecas universitárias, no contexto da Educação a Distância, em sua interação com o aluno de graduação nesta modalidade, a presente pesquisa tem como campo empírico para estudo o caso das bibliotecas universitárias da UFRJ, integrantes do SiBI/UFRJ.

A escolha pelo contexto da UFRJ se deve por ser uma instituição pública e gratuita de ensino superior, e se justifica pela sua importância no cenário educacional brasileiro. A UFRJ, "[...] reconhecida por sua alta qualidade de ensino, bem como pelo seu compromisso com a pesquisa [...]" (QUACQUARELLI SYMONDS, 2016b, tradução nossa) e com as atividades de extensão, figura como a melhor universidade pública federal no Brasil, a terceira melhor universidade do país e a quinta melhor na América Latina, segundo o QS University Rankings: Latin America 2016 (QUACQUARELLI SYMONDS, 2016a).

Para os fins deste estudo, foram selecionadas como população, que segundo Gil (2008, p. 89) é "[...] um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características [...]", somente as bibliotecas universitárias integrantes do SiBI/UFRJ.

Assim, de modo a viabilizar a realização da pesquisa e delimitar o campo empírico para a aplicação dos instrumentos de coleta de dados, optou-se por selecionar as bibliotecas universitárias que atendem diretamente às áreas dos cursos de EaD oferecidos pela UFRJ no Consórcio CEDERJ, que são as Licenciaturas em Ciências Biológicas, Física e Química.

As bibliotecas selecionadas foram: Biblioteca Central do Centro de Ciências da Saúde (CCSBIB), que atende às áreas de Biologia, Química de Produtos Naturais, Medicina, Nutrição, Enfermagem, Educação Física, Fitoquímica, Farmácia e Odontologia; Biblioteca Central do Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza (BC/CCMN), que atende às áreas de Matemática, Física, Química, Ciência da Computação, Geografia, Geologia e Meteorologia; Biblioteca Prof. Jorge de Abreu Coutinho do Instituto de Química (BIQ), que atende à área de Química; e Biblioteca Plínio Sussekind Rocha do Instituto de Física (BIF), que atende à área de Física. (SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ, [200-]).

Segundo Deslandes (2009, p. 48), ainda na delimitação do campo, precisa-se definir quantos sujeitos serão envolvidos na amostra, que é "[...] uma certa quantidade de representantes num universo de possibilidades [...]", e o tipo de amostra adotada. Mas a mesma autora salienta que a ideia de amostragem não é a mais indicada em pesquisas qualitativas, por

entender que "[...] o 'universo' em questão não são os sujeitos em si, mas as suas representações, conhecimentos, práticas, comportamentos e atitudes [...]" sendo impossível, assim, demarcar o tamanho da amostra que seria representativa da totalidade, destacando que os sujeitos incluídos na pesquisa seriam os que "[...] têm uma vinculação mais significativa para o problema a ser investigado[...]" (DESLANDES, 2009, p. 48).

Com base no exposto, foram escolhidos como sujeitos na pesquisa os gestores das bibliotecas universitárias selecionadas e a coordenação do SiBI/UFRJ, por serem estes responsáveis pelo desenvolvimento de serviços e produtos de informação e pela elaboração do planejamento estratégico da organização, bem como sua execução, controle e avaliação.

O presente estudo de caso se desenvolveu no campo bibliográfico e empírico, assim abordando dois aspectos de investigação: o documental e o contato direto, sendo utilizadas, para isso, como técnicas de coleta de dados, a pesquisa bibliográfica e documental e a realização de entrevistas, respectivamente.

No campo bibliográfico (aspecto documental da investigação) foi realizada a pesquisa bibliográfica, que “[...] é um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema.” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 158).

Tendo em vista a construção do referencial teórico e material de apoio a análise e interpretação dos dados, foi realizado levantamento da literatura nacional e internacional referente aos tópicos de educação a distância, bibliotecas universitárias, serviços e produtos de informação, e gestão de unidades de informação, como também material sobre metodologia da pesquisa.

A pesquisa bibliográfica ocorreu em documentos impressos e eletrônicos, tais como livros, teses, dissertações, artigos científicos, consultados em bases de dados de bibliotecas universitárias, em periódicos das áreas de Ciência da Informação, Biblioteconomia e Educação, em plataformas de pesquisas, tais como a Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), os buscadores Google e Google Acadêmico; bem como em documentos oficiais (legislações, referenciais, estatutos, normas), consultados nos *sites* da UFRJ e Fundação CECIERJ, na legislação da esfera federal e estadual nos *sites* do Ministério da Educação (MEC), do Planalto Presidência da República do Brasil, e da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (ALERJ), como também nas normas internacionais da American Library Association (ALA).



No campo empírico (aspecto de contato direto na investigação) foi realizado o estudo de caso, que “[...] é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas [...]” (YIN, 2005, p. 32 apud GIL, 2008, p. 58).

Pretendendo alcançar os objetivos específicos desta pesquisa, a coleta de dados para análise aconteceu por meio da verificação direta de plataformas *on-line* e realização de entrevistas, a fim de levantar os documentos gerenciais das bibliotecas (planejamento estratégico, regulamentos, guias, manuais), mapear os serviços e produtos de informação ofertados a comunidade acadêmica e identificar a interação das bibliotecas com os alunos dos cursos a distância.

Primeiro foi realizado o levantamento dos endereços eletrônicos do SiBI/UFRJ e das bibliotecas selecionadas, depois se buscou, diretamente nestas plataformas *on-line*, identificar documentos de gestão, tais como planejamento estratégico, regulamentos, normas, guias, manuais, a fim de verificar se nestes documentos constam informações, de forma explícita, voltadas aos alunos dos cursos a distância.

Posteriormente, foram mapeados os serviços e produtos de informação ofertados pelas bibliotecas, de uma forma geral, observando suas especificidades, o público a que se destina, bem como se existem serviços e produtos de informação diretamente voltados para os alunos dos cursos a distância.

Na segunda etapa se entrou em contato direto com os sujeitos da pesquisa, por meio da realização de entrevistas, a fim de identificar a percepção dos gestores no que se refere às questões de interação da biblioteca com os alunos dos cursos a distância, bem como dos serviços e produtos de informação voltados para esse público.

A decisão por entrevistar os gestores se baseia no entendimento de que é no âmbito gerencial que se definem as diretrizes para a elaboração de planejamento estratégico, os quais servirão de parâmetro para a criação e revisão de serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas.

De acordo com Gil (2008, p. 109), entrevista é uma técnica de coleta de dados “[...] em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação [...]”, sendo, portanto, uma forma de interação social, em que o entrevistador busca coletar dados e o entrevistado se apresenta como fonte de informação.

Com base em Marconi e Lakatos (2003) pode-se afirmar que neste estudo a técnica de entrevista apresentou vantagens como a flexibilidade na aplicação, uma vez que o entrevistador

pode repetir ou esclarecer as perguntas, garantindo assim maior compreensão por parte do entrevistado e a oportunidade de obter dados relevantes e significativos que não se encontram em fontes documentais, bem como perceber as atitudes e reações do entrevistado. Mas, também, apresentou limitações, tais como o pequeno grau de controle sobre a situação de coleta de dados, dificuldade de expressão e comunicação, tanto por parte do entrevistado quanto do entrevistador, uma vez que estes possam se sentir constrangidos durante a realização da entrevista.

No contato com a Coordenação do SiBI/UFRJ, foi utilizada a entrevista não-estruturada, por considerar, segundo Marconi e Lakatos (2003), que esta forma permite explorar mais amplamente a questão pesquisada, por meio de perguntas abertas e que podem ser respondidas dentro de uma conversação informal. Buscava-se, com isso, informações complementares sobre o funcionamento do sistema, seu regulamento e informações relacionadas às formas de atendimento aos alunos dos cursos de graduação a distância.

Para a realização da entrevista, primeiramente, foi feito contato eletrônico com a coordenação do sistema, com a intenção de apurar a disponibilidade em participar da pesquisa e se possível proceder o agendamento da entrevista. Após esse primeiro contato, a coordenação aceitou participar da pesquisa e a entrevista ocorreu no dia 10 de maio de 2016. Na ocasião teve-se com a coordenação uma conversa informal, com posterior anotação dos pontos abordados na entrevista.

No contato com os gestores das bibliotecas selecionadas optou-se pela entrevista estruturada, por entender, ainda de acordo com as mesmas autoras, que ao se adotar o roteiro previamente estabelecido com perguntas predeterminadas para as entrevistas, possibilita obter dos entrevistados resposta às mesmas perguntas, permitindo assim agrupá-las (MARCONI; LAKATOS, 2003), a fim de apurar a visão dos gestores das bibliotecas quanto à prestação de serviços e oferta de produtos de informação os alunos dos cursos de graduação a distância da universidade e como ocorre a interação da biblioteca com este público.

O contato com os gestores das bibliotecas selecionadas se iniciou por meio de correio eletrônico. Primeiramente, foi realizada pesquisa nos *sites* das bibliotecas para obter informações sobre a equipe e as formas de contato, selecionando assim os endereços de *e-mail* e número de telefone dos gestores. Foram enviados por *e-mail* convites aos gestores, em que constava brevemente a apresentação e objetivo da pesquisa, visando apurar a disponibilidade destes em colaborar com a coleta de dados e agendar a entrevista em data e horário conforme sua conveniência. De imediato se recebeu a confirmação de dois gestores com as datas para agendamento, e como os outros não responderam ao convite, foram realizados contatos

telefônicos, a fim de explicar melhor a intenção da entrevista, conseguindo assim agendar os contatos.

A fim de garantir, formalmente, a confidencialidade e segurança dos dados prestados, o anonimato e sigilo dos participantes, bem como a não publicação das gravações de voz, foi adotado na pesquisa o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) – documento de esclarecimento sobre a pesquisa, em linguagem clara e objetiva, contendo: os objetivos e procedimentos que serão utilizados no estudo; garantia de plena liberdade ao participante de se recusar a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem consequências por sua decisão; garantia do sigilo e da privacidade dos participantes durante todas as fases da pesquisa – no qual o consentimento livre e esclarecido do participante é explicitado de forma escrita (CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE, 2013) – assinados em duas vias, sendo uma entregue ao participante.

Antes de realizar as entrevistas, como forma de averiguar se as perguntas formuladas no roteiro para entrevista com os gestores contribuiriam para coletar dados que respondam ao objetivo do estudo, foi aplicado o pré-teste com um bibliotecário gestor de biblioteca universitária, neste momento também foi testado o TCLE com o objetivo de verificar a clareza e objetividade do texto.

A duração da entrevista também foi outro fator avaliado durante o pré-teste de modo a poder organizar o cronograma para a realização das entrevistas e também informar aos entrevistados o tempo que, em média, teriam que dispende para a entrevista. A entrevista do pré-teste teve duração de seis minutos.

As entrevistas foram realizadas nos dias 22 e 30 de junho e 1 de julho de 2016 e duraram em média cinco minutos. Foram utilizados como recursos facilitadores o roteiro preestabelecido de perguntas (Apêndice A), a gravação de voz para registro das respostas, autorizada pelos participantes, para posterior transcrição das entrevistas, de modo a preservar seu conteúdo e facilitar a análise dos dados coletados.

Inicialmente, foram prestados esclarecimentos sobre a pesquisa e solicitada autorização para gravar a entrevista, seguida da apresentação do TCLE (Apêndice B), que foi prontamente aceito e assinado pelos participantes. Em seguida se iniciou propriamente as entrevistas, nas quais foi possível perceber que em alguns momentos, tanto os entrevistados quanto o entrevistador se sentiram desconfortáveis durante a interação, e que o fato de gravar a entrevista contribuiu para esse sentimento no entrevistado, o que foi confirmado por um participante no momento em que encerrou a gravação.

Depois de encerrada a entrevista, ainda, se manteve conversas com os participantes sobre o assunto e motivos da pesquisa, sendo esse momento mais descontraído. Logo após agradeceu-se a participação na pesquisa finalizando a interação.

A análise dos dados obtidos nesta pesquisa foi qualitativa, por meio do relacionamento do referencial teórico e os dados coletados no campo.

Segundo Marconi e Lakatos (2003) a análise de dados é a tentativa de evidenciar as relações existentes entre o fenômeno estudado e outros fatores, em que o pesquisador procura estabelecer as relações entre os dados obtidos e as hipóteses formuladas, a fim de conseguir respostas às suas indagações. Já a interpretação de dados é a atividade intelectual que procura dar significado mais amplo às respostas, vinculando-as a outros conhecimentos, trata-se da exposição do verdadeiro significado do material apresentado, em relação aos objetivos propostos e ao tema.

Assim, a seguir se buscou analisar e interpretar os dados obtidos à luz do referencial teórico.

## 5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Visando alcançar os objetivos da pesquisa, a coleta de dados ocorreu tanto em documentos gerenciais e *sites* do SiBI/UFRJ e das bibliotecas universitárias da UFRJ selecionadas, como também por meio das entrevistas com seus gestores. A opção por procurar informações nos respectivos *sites* se justifica por serem estes os canais de divulgação da biblioteca para os usuários. A seguir, se apresenta a análise e interpretação dos dados coletados embasadas pelo referencial teórico.

As bibliotecas universitárias selecionadas para o estudo foram: CCSBIB, BC/CCMN, BIQ e BIF, sendo que, por razões de anonimato e sigilo dos participantes, as informações das bibliotecas foram apresentadas de forma geral e os gestores foram identificados na análise com as letras "A", "B", "C", "D", escolhidas de forma aleatória, e apresentados pela abreviatura de entrevistados seguido da letra, por exemplo (E-A).

Pretendendo alcançar o objetivo específico de identificar ações inseridas nos documentos de gestão das bibliotecas, alusivas aos alunos dos cursos de graduação na modalidade a distância, foram realizadas buscas nos *sites*, tanto do SiBI/UFRJ quanto das bibliotecas, a procura de políticas, diretrizes, normas e regulamentos, uma vez que, estes documentos são necessários para a eficácia na gestão das unidades de informação, pois, por serem instrumentos de orientação a tomada de decisão e por afetarem o uso dos serviços e produtos de informação e o comportamento dos usuários, contribuem para unificar a estrutura da organização.

Não foram encontrados disponibilizados os regulamentos gerais das bibliotecas, nem políticas do SiBI/UFRJ. Somente foram encontrados guias de usuários, com informações sobre o funcionamento e os serviços prestados pela biblioteca, e também regulamentos de setores específicos de uma das bibliotecas pesquisadas.

Nos documentos encontrados se procurou por informações sobre o público das bibliotecas e se constavam explicitamente referências aos alunos matriculados nos cursos de EaD nestes documentos. Pela análise, não se pode identificar os alunos dos cursos a distância como público das bibliotecas.

Essa questão também foi levantada nas entrevistas ao perguntar se no regulamento das bibliotecas os alunos matriculados nos cursos a distância são mencionados explicitamente. Todos os entrevistados confirmaram que não, como pode-se verificar nas suas falas.

*"Explicitamente não, porque o nosso regulamento é um regulamento antigo [...]"* (E-A)

"Não." (E-B)

*"Especificamente não. O regulamento da biblioteca, na verdade, está sendo alterado. [...] A gente não tem o regulamento [...]. O regulamento [...] está sendo elaborado."*  
(E-C)

*"Sinceramente não. [...] a gente coloca no nosso manual interno, no regulamento propriamente dito eu não fui lá incluir esse item não."* (E-D)

Nos documentos encontrados, se percebeu em um dos regulamentos de setor a menção ao aluno do CEDERJ como público apto a se inscrever na biblioteca, como pode ser visto no trecho a seguir.

*"DA INSCRIÇÃO*

*A inscrição na [...] é permitida somente ao corpo docente, discente, funcionários, bolsistas, estagiários, alunos residentes da UFRJ, alunos de Pós-Doc e alunos do CEDERJ, mediante apresentação de documento que comprove o vínculo com a Instituição.*

*A inscrição é providência preliminar e obrigatória para que o usuário possa utilizar os serviços da Biblioteca, implicando, ainda, no compromisso de aceitar as normas estabelecidas.*

*DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA INSCRIÇÃO E RENOVAÇÃO DE CADASTRO  
[...]*

*Declaração em papel timbrado, contendo os dados pessoais do usuário, área do curso e provável término de vínculo com a UFRJ, com assinatura e carimbo do orientador ou coordenador do curso ou responsável pelo Residente, Bolsista, Aluno Pós-Doc, Aluno CEDERJ e Estagiário;"*

Nota-se, no trecho destacado do regulamento, que apesar de constar "alunos do CEDERJ", mencionados desta forma, entende-se a possibilidade de incluir o aluno a distância no público da biblioteca, mas ao mesmo tempo infere-se que este aluno não faz parte do corpo discente da universidade, pois, como apresentado no trecho, permite a ideia de que todos os alunos do CEDERJ, podem se inscrever na biblioteca. Percebe-se também, no trecho do

regulamento, que o tipo de documento solicitado para inscrição na biblioteca pode trazer dificuldades para os alunos dos cursos a distância.

Apesar de se perceber a consciência de que os alunos dos cursos a distância podem se inscrever e utilizar as bibliotecas, observa-se nas falas, a seguir, que estes alunos são considerados iguais em direitos e deveres como qualquer outro aluno, mas percebe-se, também, que esse entendimento fica implícito.

*"Pela página a gente coloca lá que os serviços e os produtos são para todos os usuários do [...] e de todos os cursos, aí incluem os cursos presenciais e os cursos a distância [...]" (E-A)*

*"É o mesmo direito, a gente não faz distinção. Isso é uma coisa que, os serviços que são abrangentes, atendem a eles como a qualquer usuário." (E-C)*

*"[...] a gente trata eles igual a um aluno [...] presencial, o tratamento é igual." (E-D)*

Na literatura a biblioteca universitária vista como uma organização é mantida pela universidade para atender às necessidades de informação do seu corpo social, sendo assim dependente e sem autonomia própria, absorvendo e refletindo as características da instituição que a criou. Essa questão da dependência da biblioteca em relação a instituição foi comentada na entrevista, como se percebe na fala a seguir

*"[...] o nosso regulamento é um regulamento antigo e a gente tem que passar por uma coisa chamada aqui no [...] de Congregação, é onde todos os professores se reúnem e todas as demandas são discutidas e decididas por ele. Eu tenho um coordenador e esse coordenador da biblioteca, que é um professor do [...] que leva essas demandas, então eu já avisei isso a ele, isso entrou em uma pauta de reivindicações, mas ainda não está na fila para ser discutido na Congregação, para a gente alterar esse regimento e incluir esses alunos a distância [...]" (E-A)*

Nas entrevistas foram relatados momentos em que os alunos dos cursos a distância tinham dificuldades para se cadastrar nas bibliotecas universitárias da UFRJ, como se compreende das falas dos entrevistados a seguir.

*"Antigamente esses alunos que faziam o CEDERJ eles não tinham o DRE [número de registro acadêmico] porque eles, como era a distância, tinham uma outra identificação [...]. Então antigamente nós tínhamos dificuldade de cadastrar esse usuário, porque ele não tinha DRE e não tinha como a gente saber se ele era ativo ou não, então na verdade a gente sempre solicitava para o coordenador do curso a distância [...] para nos enviar uma listagem desses alunos e a gente fazia um cadastro deles baseados nessa listagem [...]. Agora no segundo momento não, ele já tem uma identificação única que é exatamente a mesma do DRE de qualquer outro aluno, em função disso, [...] ele vem a biblioteca e a gente pesquisa no SIGA [Sistema Integrado de Gestão Acadêmica], localiza o cadastro dele e vê que ele está ativo, faz o cadastro dele aqui na biblioteca e ele pode utilizar todos os serviços e produtos da biblioteca." (E-A)*

*"[...] internamente a gente já fechou isso direitinho, a gente tem uma pasta compartilhada, está lá bem claro que se atenda, [...], já tive problemas anteriormente porque não tinha essa coisa em letra, era uma coisa muito informal, hoje em dia não. Conversei com o coordenador [...] do CEDERJ, a gente fechou direitinho, hoje em dia [...] Ele tem o DRE tudo direitinho [...]" (E-D)*

Outra dificuldade ao pleno atendimento informacional dos alunos dos cursos a distância pode estar no entendimento de que, por ser aluno de EaD, este, necessariamente, se encontra distante geograficamente da universidade. Nas respostas dos entrevistados infere-se que essa ideia da distância esteve presente, como compreendido das falas a seguir.

Outra inferência nessas falas, quanto a ideia da distância, pode estar no entendimento de que a esses alunos devem ser oferecidos serviços e produtos que possam também ser realizados a distância, como citados nas falas os materiais *on-line*, livro *e-book*, atendimento feito por *e-mail*. Mas quando questionados do uso dos serviços e produtos de informação no local das bibliotecas todos os entrevistados confirmaram que estão disponíveis aos alunos dos cursos a distância como a qualquer outro.

*"O que a gente faz é, ele [professor] traz o aluno aqui a gente até mostra a biblioteca, faz o treinamento de como usar o Portal, de todo o material on-line que eles podem ter acesso, e eles usam a biblioteca quando vêm aqui ou então se tem algum material, por exemplo na Minerva tem bastante livro e-book, que já está catalogado [...], então acredito que eles usem, faça uso dessas coisas. [Você acha que em físico ele não faz?]"*



*Em físico quando eles vêm aqui, mas como é educação a distância tem gente que é de outras cidades então [eles vindo aqui eles se cadastram?] Sim, se cadastram." (E-B)*

*"Serviços de pesquisa que é possível ser feito por e-mail, atendimento assim, a gente hoje não tem uma plataforma, que seria até interessante ter uma plataforma para esse fim, nós não temos, então tem que ser tudo feito por e-mail, então o que é possível ser feito por e-mail a gente oferece, [...] dúvida que seja possível ser retirada por e-mail, a gente consegue corresponder." (E-C)*

*"[...] a gente consegue orientar eles por e-mail, pela intranet eles conseguem ter todo o conteúdo do portal, isso já é muita coisa, consegue ter acesso aos livros eletrônicos [...], eles não precisam se deslocar até a unidade [ e se eles quiserem pegar empréstimo físico, vir até aqui?] Aí pode sim. [Eles tem direito?] Totalmente, todos têm." (E-C)*

No âmbito da gestão das unidades de informação seus gestores devem se posicionar de forma proativa, procurando monitorar as mudanças nos ambientes da organização e nos perfis de públicos a se atingir. Ao pedir que os entrevistados acrescentassem algum comentário ou consideração sobre o assunto, pode-se inferir das falas, a seguir, que essa atitude proativa ainda não se faz presente, apesar do tema ser considerado pelos gestores relevante e interessante para o debate dentro da universidade.

*"Eu achei o tema muito relevante, muito interessante para ser discutido, porque é um tema que muitas das vezes ele passa despercebido para a academia, e acaba fazendo com que também muitas vezes a gente ache que quem faz os cursos a distância não tem o mesmo comprometimento de um aluno que faz o curso regularmente, e nem sempre é isso, porque a própria grade do curso é a mesma grade de um aluno presencial, então as exigências são as mesmas. Então se a exigência é a mesma eu acho que os serviços e produtos tem que serem oferecidos da mesma forma, e para isso, [...] tem que haver uma visibilidade, esses alunos precisam serem vistos, serem comentados e estarem presentes e eu não sinto muito isso, principalmente dentro do próprio [...], não vejo uma divulgação desses cursos a distância, então eu acho que uma maior divulgação, uma maior visibilidade desse público seria bem interessante, para atrair até novos alunos e tal." (E-A)*

*"Até acho interessante sua pesquisa, porque se tiver alguma coisa, algum produto que a gente possa oferecer, a gente está aberto aqui, assim, até para você chegar e falar, olha tem aquela coisa que você pode oferecer para o pessoal do ensino a distância, porque realmente não é uma coisa que eu saiba muito, não esteja muito por dentro do assunto, mas de repente, a gente está aberto aqui, [...]" (E-B)*

*"Então, o que eu gostaria de acrescentar é que nós estamos abertos a sugestões. Mediante a sua pesquisa, acredito que mostra um público que muita das vezes a gente acaba não levando em consideração, até por ser uma modalidade recente, enfim então todos os serviços da biblioteca são pensados basicamente no usuário local e no usuário potencial, nunca no usuário remoto. [...]. Então a ideia é, se você tiver sugestões, já que você está promovendo um estudo em relação a isso, você é a melhor pessoa para propor sugestões para que a gente consiga atender esse público." (E-C)*

*"Uma dessas questões, do regulamento que você falou, me lembrou que eu realmente não tinha pensado nisso e essa parte também que você está alertando em relação, a tipo informal de divulgação, essa coisa. Porque no fundo, a minha biblioteca, e acredito que as outras também que atendem pessoal do CEDERJ, a gente fica meio que placidamente esperando que eles venham e a gente atende, não existe nenhuma burocracia [...], mas realmente a gente não enxerga ainda o aluno do CEDERJ para as campanhas que a gente faz, qualquer coisa que a gente faça além do trivial, realmente a gente não enxerga, ainda não enxergamos o aluno do CEDERJ, mas a seleção, até o tópico que você está fazendo um trabalho em relação a isso, eu acho que realmente a gente tem que passar a dar, a ter um outro olhar [...]. Porque realmente, a gente fica numa situação assim, que a gente sabe que existe, a gente atende e só." (E-D)*

A biblioteca universitária sofre constantes influências do meio ambiente da universidade, tanto interno quanto externo e, por isso, deve estar atenta às mudanças que ocorrem nos aspectos ambientais da instituição, nas necessidades dos seus usuários e no contexto social em que a comunidade acadêmica está inserida, para assim poder se adaptar e oferecer meios eficientes e eficazes de atender à demanda informacional da universidade.

Nas entrevistas, ao serem questionados sobre ações de interação com os alunos dos cursos a distância, pode-se inferir das falas a seguir, que as bibliotecas não procuram interagir formalmente com esses alunos e, também, foi colocado por um dos entrevistados, que a

dificuldade de realizar tais ações estaria nas relações de dependência que a biblioteca tem da instituição.

*"Não. É um desejo meu, muito grande, já vem há mais de um ano, mas não consigo exatamente por isso, porque não há essa abertura do próprio [...] para isso, então eu acho que seria interessante que os próprios professores se voltassem para essa questão e trouxessem a biblioteca para essa discussão. Os serviços e produtos já existem, seria só a gente estar direcionando mais na questão da divulgação, nisso, que o produto já existe e ele pode para todos os públicos, para todos os usuários da biblioteca, incluindo o aluno a distância."* (E-A)

*"Formalmente não, ainda não. Foi o que te falei, a gente não tem nada específico para eles."* (E-C)

*"Não. A interação que a gente tem é quando eles vêm aqui e que a gente atende, fora isso não."* (E-D)

Com relação ao objetivo de mapear os serviços e produtos de informação oferecidos aos usuários das bibliotecas universitárias da UFRJ, de uma forma geral, foi realizada a coleta dos dados diretamente no *site* do SiBI/UFRJ e no relatório gerencial "SiBI em números", referente ao exercício do ano de 2015, divulgado no mesmo *site*. Também se realizou coleta de dados nos *sites*, guias de usuários e regulamentos encontrados das bibliotecas selecionadas na pesquisa.

No quadro 6 a seguir, se apresentam os serviços e produtos disponibilizados pelas bibliotecas universitárias da UFRJ. Nota-se que estes são direcionados para todos os usuários das bibliotecas, não sendo percebida indicação explícita referente aos alunos dos cursos a distância.

Quadro 6 – Serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas universitárias da UFRJ

Serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas universitárias da UFRJ
Acervo Geral
Livros, monografias, materiais especiais, coleções especiais, teses e dissertações, obras raras e antigas, trabalhos de conclusão de curso, objetos tridimensionais, periódicos, folhetos, guias, manuais, relatórios técnicos, obras de referência, normas técnicas, estudos de casos;

(Continua)

(Continuação)

Bases de dados / Fontes de informação
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ABNT Catálogo – coleção de normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas;</li> <li>• Base Minerva – acesso eletrônico aos catálogos das unidades de informação da UFRJ;</li> <li>• Biblioteca Virtual em Saúde BVS/BIREME;</li> <li>• Biographical Memoirs - Royal Society – publicação que relata as memórias de todos os seguidores da Sociedade;</li> <li>• Depósito e divulgação de teses e dissertações;</li> <li>• IEEE (Instituto de Engenheiros Eletricistas e Eletrônicos) – Base de dados que abrange os campos de engenharias elétrica e eletrônica, computação e áreas afins;</li> <li>• Memória Institucional da UFRJ – fonte de informação dos acervos documentais escritos, iconográficos, cartográficos, arquitetônicos, artísticos e orais que representam a história e a memória da UFRJ;</li> <li>• Notes and Records - Royal Society – periódico internacional que publica a pesquisa original nos campos da história da ciência tecnologia e medicina;</li> <li>• Portal de Periódicos CAPES – biblioteca virtual produção científica internacional;</li> <li>• Portal de Periódicos da UFRJ – periódicos correntes, eletrônicos e impressos, editados na UFRJ em seus diversos campos de atuação;</li> </ul>
Acesso Remoto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço oferecido aos alunos, professores e demais servidores da UFRJ, para acesso ao Portal de Periódicos CAPES e demais assinaturas mantidas pela instituição fora dos <i>campi</i>;</li> <li>• Intranet da UFRJ – acesso à rede interna da universidade, por meio de servidor <i>proxy</i>;</li> </ul>
Redes cooperativas
(Redes e consórcios locais, nacionais e internacionais nos quais o SiBI tem representação)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU);</li> <li>• Rede Brasileira de Bibliotecas da área de Psicologia (REBAP);</li> <li>• Rede de Bibliotecas e Centros de Informação em Arte no Estado do Rio de Janeiro (REDARTE);</li> <li>• Compartilhamento de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior do Rio de Janeiro (CBIES);</li> </ul>
Atendimentos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horário de funcionamento das bibliotecas: de segunda a sexta-feira, das 08h às 21h (média);</li> <li>• Atendimento sobre acesso remoto ao Portal CAPES;</li> <li>• Help-desk do Portal CAPES;</li> <li>• Atendimento por telefone, por <i>e-mail</i>;</li> <li>• Sugestão de livros, novas aquisições e críticas;</li> </ul>
Circulação
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissão de nada consta;</li> <li>• Consulta <i>on-line</i> ao acervo;</li> <li>• Consulta presencial ao acervo;</li> <li>• Consulta das obras raras – consulta local com acompanhamento de um funcionário. Deve ser solicitada com antecedência. Obrigatório uso de luvas e máscara (disponibilizados pela biblioteca). Fotocópias e digitalizações não são permitidas, sendo autorizado fotografar a obra;</li> </ul>

(Continua)

(Continuação)

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empréstimo Local – para o público em geral com devolução no mesmo dia;</li> <li>• Empréstimo Especial – livros-texto com devolução para o dia útil seguinte; Livro texto são livros selecionados pelos professores de graduação e pós-graduação, anterior ao início de cada semestre letivo, devido à grande demanda em sala de aula no período vigente;</li> <li>• Empréstimo Domiciliar – itens em empréstimo por dias conforme cada biblioteca;</li> <li>• Empréstimo entre bibliotecas – entre bibliotecas participantes do CBIES;</li> <li>• Renovação do empréstimo e Reserva de item – pode ser efetuada no balcão de atendimento ou pelo usuário no catálogo <i>on-line</i> (Base Minerva), desde que não haja reserva para a obra;</li> <li>• Armário Coletor de livros – armário para a auto devolução de livros quando a biblioteca estiver fechada (como finais de semana, feriados ou dias úteis após as 21h e antes das 8h);</li> </ul>
Comutação bibliográfica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• COMUT – comutação bibliográfica nacional e internacional (usuário pode ter cópias ou versões digitais de documentos não disponíveis nos acervos da UFRJ);</li> </ul>
Divulgação
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alerta Bibliográfico – informar aos usuários as mais recentes aquisições;</li> <li>• Exposição de novas aquisições;</li> <li>• Feira Livre de troca de livros;</li> <li>• Pegue &amp; Leve;</li> <li>• Boletim de Novas Aquisições – divulgar das obras adquiridas através de doações;</li> <li>• CAPES WEBTV – sistema de mídia oficial da CAPES, com objetivo de difundir notícias e informações próprias da CAPES, com destaque para tópicos sobre a avaliação de cursos, editais de fomento à pesquisa, bolsas no país e no exterior, cooperação internacional, treinamento de usuários, além de reservar um espaço para a própria instituição publicar notícias para a sua comunidade local;</li> <li>• Exposição de fascículos de periódicos correntes;</li> <li>• Sumários Correntes de Periódicos – divulgar artigos de publicações em diferentes áreas da física, recebidas atualmente apenas por doação;</li> </ul>
Equipamentos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadores disponíveis para acesso à internet;</li> </ul>
Espaços
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de vídeo;</li> <li>• Sala de estudos;</li> <li>• Sala de leitura;</li> <li>• Cabines para estudos individuais;</li> <li>• Espaços para estudo em grupo;</li> </ul>
Livros Eletrônicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Livros eletrônicos Atheneu – área da saúde;</li> <li>• Livros eletrônicos Cambridge – todas as disciplinas da Ciência, Tecnologia e Ciências Sociais e Humanas;</li> <li>• Livros eletrônicos CRC/CRCnetBase – multidisciplinar que engloba Ciências de Saúde, Veterinária, Ciências Sociais e Humanas, Exatas e da Terra e Meio Ambiente;</li> <li>• Livros eletrônicos Springer – banco de dados de texto completo de e-books, artigos e jornais;</li> <li>• Livros eletrônicos Wiley – biblioteca <i>on-line</i> com livros eletrônicos renomados de todas as áreas do conhecimento;</li> </ul>

(Continua)

(Continuação)

Serviços de Referência
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços de Referência – local ou por <i>e-mail</i>;</li> <li>• Orientação e elaboração de Ficha Catalográfica de Teses e Dissertações;</li> <li>• Normalização técnica de Teses e Dissertações;</li> <li>• Orientação ao usuário quanto à utilização da base de dados Minerva, organização do acervo e localização de obras nas estantes, uso das coleções do acervo, bem como treinamento para a utilização do Portal de Periódicos CAPES;</li> <li>• Orientação quanto à normalização de referências bibliográficas (ABNT e outras) e apresentação de trabalhos científicos;</li> <li>• Pesquisas bibliográficas por meio de índices impressos e/ou <i>on-line</i>;</li> <li>• Programa de Orientação Acadêmica – visa orientar os usuários na utilização dos serviços oferecidos pela biblioteca;</li> <li>• Treinamento de Usuários – objetivo de orientar os usuários no uso dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca, contribuindo para a melhor utilização dos recursos disponíveis. Será realizado mediante prévio agendamento dos professores (a ser aplicado em horário de aula de suas respectivas turmas);</li> <li>• Tutoriais – dos treinamentos ministrados à comunidade da UFRJ (Catálogo Coletivo Nacional, COMUT, Base JSTOR, Livros Eletrônicos, Medley, Portal de Saúde Baseada em Evidências, Primal Picture, Scopus e Web of Science, SiBI e Base Minerva);</li> <li>• Visita guiada – consiste essencialmente em conhecer a biblioteca e seus serviços A Biblioteca oferece Visita Guiada às dependências da Biblioteca, com exposição dos serviços e produtos oferecidos;</li> <li>• Geração Automática de Ficha Catalográfica para Teses e Dissertações, e Trabalhos de Conclusão de Curso – serviço para a comunidade discente da UFRJ;</li> <li>• Serviços de Pesquisa, Fontes e Bases de Dados (disponibilizadas ou assinadas pelo SiBI/UFRJ);</li> </ul>
Serviços Web
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sites</i>, correio eletrônico, <i>blog</i>, Facebook, fale conosco, Instagram, LinkedIn, Twitter;</li> </ul>
Treinamentos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso OJS/SEER UFRJ para editores científicos da UFRJ – treinamento no Open Journal System/Sistema de Editoração Eletrônica de Revistas, com as orientações de melhores práticas para avaliação das publicações aos editores e equipe editorial de periódicos científicos da UFRJ;</li> <li>• Orientação personalizada (individual) no uso dos recursos informacionais;</li> <li>• Treinamento no uso das bibliotecas – recepção dos calouros, tarefas diárias ou treinamentos agendados;</li> </ul>
Reprografia
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalização de acervos;</li> <li>• Serviço de impressão.</li> </ul>

Fonte: Elaborada pela autora.

Nota-se, pelo mapeamento realizado, que as bibliotecas universitárias da UFRJ buscam prover a comunidade com serviços variados, incluindo tanto os considerados serviços tradicionais, quanto com serviços prestados com o uso de recursos da internet. Percebe-se também que as bibliotecas fazem uso das ferramentas de redes sociais e participam de redes de

cooperação. Cabe salientar que, neste estudo, não foi realizada análise do uso que as bibliotecas fazem dessas ferramentas.

Inferese pela fala a seguir que, apesar de oferecer serviços remotos, as bibliotecas enfrentam dificuldade para realizá-los.

*"então todos os serviços da biblioteca são pensados basicamente no usuário local e no usuário potencial, nunca no usuário remoto. O usuário remoto a gente tem essa dificuldade, a gente consegue atender até certo ponto, mas criar serviços específicos para eles não."* (E-C)

Ainda no que tange a políticas de atendimento, não se pode identificar no *site* do SiBI/UFRJ documentos escritos sobre diretrizes ou normas, e durante a entrevista com a Coordenação foi explicado que o SiBI/UFRJ faz orientações gerais às bibliotecas quanto aos padrões mínimos relacionados ao sistema de gerenciamento, tais como ter de atender à comunidade da universidade, docentes, discentes e técnicos-administrativos, mas que cada biblioteca estipulava seu funcionamento, citando como exemplo o número de exemplares e prazos diferenciados para empréstimo, visto que cada biblioteca tem características diferentes tanto em relação ao acervo disponível quanto à demanda que atende.

São destacadas, a seguir, iniciativas das bibliotecas pesquisadas usadas como forma de divulgação dos serviços e produtos, como também para incentivo e promoção da cultura.

*Boletim Eletrônico BIF – tem por objetivo fornecer informações para os leitores acerca das principais atividades, produtos e serviços da biblioteca. Seu diferencial é agregar outras informações que também são de interesse da comunidade acadêmica como notícias, divulgação científica, variedades e o esclarecimento de algumas dúvidas observadas no contato com o usuário da biblioteca.*

*CCSBIB nas estações – o projeto compreende campanhas sociais e educativas destinadas à comunidade acadêmica e externa, visando colaborar na promoção da cultura, saúde e bem-estar, com temáticas adaptadas dos calendários oficiais na área da Saúde, promovendo várias iniciativas de prevenção e conscientização sociais e, assim, estender o papel da biblioteca na promoção da saúde, qualidade de vida e cidadania.*

*Ciranda do Livro – a iniciativa da BC/CCMN, visa proporcionar também um ambiente de lazer e bem-estar aos usuários da biblioteca. Com o objetivo de proporcionar um ambiente que vá além dos empréstimos, estudos e leituras de livros pertinentes apenas às áreas de conhecimento na unidade são disponibilizados aos usuários mais de 1000 títulos de literatura nacional e estrangeira. Basta a doação de apenas um livro de literatura, em língua portuguesa, em perfeito estado, para participar da ciranda.*

Com relação ao objetivo geral da pesquisa de verificar se as bibliotecas universitárias da UFRJ, integrantes do SiBI/UFRJ, prestam serviços e oferecem produtos de informação aos alunos matriculados nos cursos de graduação a distância da universidade, obteve-se respostas positivas dos entrevistados. No entanto, se infere das falas, a seguir, diferenças nas percepções do que seria o atendimento a esse público, desde considerarem os alunos na preparação dos serviços e produtos, como as limitações existentes nesse atendimento.

*"Sim. Na verdade, nós temos uma gama de serviços e produtos preparados e desenvolvidos especialmente para os nossos usuários, sejam eles, tanto os presenciais quanto os remotos, nisso inclui também o pessoal dos cursos do CEDERJ, que são os cursos a distância."*

*"[...] o serviço já é oferecido, só não há um documento legitimando isso." (E-A)*

*"Olha que eu saiba [ruído] eu acredito que a gente só atenda o curso que tem aqui no [...]. Eu sei que tem um curso de educação a distância porque os professores trazem os meninos aqui, até para eu apresentar o Portal Capes para eles, porque eu faço um treinamento com todos os alunos aqui do [...], então o que eu saiba é esse curso que a gente atende. Não existe um produto para eles [...]" (E-B)*

*"Presta serviço, no que tange a serviços básicos, por exemplo COMUT, [...] solicitação de artigos, [...]. Serviço de pesquisa que é possível ser feito por e-mail, atendimento assim [...]. Então o que é possível ser feito por e-mail a gente oferece, ficha catalográfica, orientação de pesquisa, envio de um artigo do portal, alguma coisa assim ou dúvida que seja possível ser retirada por e-mail, a gente consegue corresponder. [...]. Mas, como eu te falei, a gente ainda não tem um serviço específico para esse público, com esse know how, a gente tem serviços abrangentes que atendem esse*



*público, mas que, serviços voltados especificamente para este público ainda não." (E-C)*

*"Sim."*

*"[...] internamente a gente já fechou isso direitinho, a gente tem uma pasta compartilhada, está lá bem claro para que se atenda [...]"*

*"Para não dizer que não, a única coisa específica que a gente tem é um material que veio [do CEDERJ], mas eles, não tem saída não." (E-D)*

Por todo o exposto, infere-se que as bibliotecas analisadas não incluem, formalmente, os alunos dos cursos de graduação na modalidade a distância como usuários dos serviços e produtos de informação oferecidos pelas bibliotecas. Apesar de confirmarem, como relatado, a existência desse atendimento, este ainda não se apoia em políticas que considerem os alunos matriculados nos cursos a distância efetivamente como parte do corpo discente da universidade e, por conseguinte, público-alvo das bibliotecas.

Faz-se importante considerar também os alunos dos cursos a distância na fase de planejamento e preparação dos serviços e produtos de informação oferecidos à comunidade acadêmica, a fim de cumprir o requisito de equidade na prestação destes, e além disso, a biblioteca precisa se fazer presente no processo de ensino-aprendizagem dos alunos na EaD.

Assim, na seção a seguir, se apresentam as recomendações propostas para a melhoria da realidade pesquisada.

## 6 RECOMENDAÇÕES

Visando subsidiar ações para que os alunos dos cursos de graduação na modalidade a distância integrem efetivamente a comunidade de usuários das bibliotecas universitárias da UFRJ, são apresentadas a seguir recomendações que possam alterar a realidade pesquisada.

Entende-se, como salientado na literatura, que as bibliotecas universitárias devem atender os alunos dos cursos a distância de forma equitativa, permitindo usufruírem de todos os serviços e produtos de informação oferecidos pela biblioteca. No entanto, para que isso ocorra, a instituição antes de qualquer ação deve reconhecer os alunos dos cursos a distância como parte efetiva do seu corpo discente e a partir disso considerá-los no seu planejamento e no desenvolvimento de seus serviços e produtos.

De acordo com a legislação, a instituição deve prover serviços de suporte e infraestrutura adequados à realização dos projetos pedagógicos dos cursos a distância, dispondo de corpo técnico-administrativo integrado, prestando suporte adequado, tanto na sede como nos polos regionais. Isto porque é de fundamental importância que os alunos dos cursos a distância tenham as mesmas condições e suporte que os presenciais e a universidade deve priorizar isso, oferecendo a esses alunos acesso aos mesmos serviços disponíveis aos alunos dos cursos presenciais.

Para o reconhecimento dos alunos dos cursos a distância como parte efetiva do corpo discente da universidade, sugere-se que, no texto dos documentos de garantias dos direitos e deveres acadêmicos, constem de forma explícita, que "se destinam aos discentes dos cursos presenciais e a distância", uma vez que deste modo integra os alunos dos cursos a distância efetivamente como corpo social da universidade.

Necessário ressaltar que para viabilizar este estudo foram selecionadas bibliotecas que atendem diretamente às áreas de conhecimento dos cursos a distância ofertados pela UFRJ no Consórcio CEDERJ, mas as recomendações devem se estender a todas as bibliotecas universitárias, uma vez que as necessidades informacionais dos alunos dos cursos a distância podem ir além das especificidades das áreas estudadas, dada a interdisciplinaridade e multiplicidade do conhecimento, como também os demais interesses desses alunos.

Pensando em alcançar todas as bibliotecas universitárias e nas dificuldades institucionais da universidade para a adoção de políticas que integrem e padronizem as atividades dessas bibliotecas, recomenda-se que a ação e planejamento da política de atendimento e inclusão dos alunos dos cursos a distância como público-alvo das bibliotecas

tenha início nas instâncias superiores da universidade junto com o SiBI/UFRJ, visando institucionalizar essas políticas.

Cabe ao SiBI/UFRJ, promover debate junto as instâncias superiores da UFRJ, visando proporcionar ações institucionais para que esses alunos sejam reconhecidos oficialmente como corpo discente da universidade e público-alvo das bibliotecas. Tal ação tem como objetivo criar e implementar políticas de planejamento que possam cumprir com sua finalidade de integrar as bibliotecas à realidade educacional e administrativa da universidade, uma vez que a legislação não exime a universidade de prover na sua sede e *campi* o suporte informacional aos alunos, tutores e professores dos seus cursos a distância.

Outro debate, no âmbito institucional, se refere ao entendimento de que por serem alunos dos cursos a distância, necessariamente, estes se encontram distante geograficamente da universidade, o que pode ser considerado uma dificuldade ao pleno atendimento informacional desses alunos.

Neste debate se faz importante discutir as mudanças no sentido dos conceitos de tempo, espaço, presencialidade e distância existentes no contexto da EaD e que possibilitam repensar estes entendimentos, uma vez que a ênfase deve estar na educação, no processo formativo dos sujeitos em sociedade, não no termo distância.

Deve-se atentar para o fato de que nem sempre a distância da universidade, se configura como regra na opção para se matricular em um curso a distância, uma vez que, como pode ser verificado na literatura, diversos outros motivos podem levar o aluno a optar pela graduação na modalidade a distância, como combinar trabalho e estudo, dificuldades para ir todos os dias ao *campus* da universidade, poder estudar no seu próprio ritmo e de forma individual, não precisar ou não poder frequentar as aulas em locais e horários definidos, entre outros.

Sugere-se, que o SiBI/UFRJ estude e viabilize o planejamento das políticas de atendimento aos alunos dos cursos a distância, elaborando documento no qual sejam descritos os objetivos, linhas de ação, meios para atingi-los e os recursos necessários para o atendimento desse público. Recomenda-se, também, que o SiBI/UFRJ estabeleça, como forma de integração, contatos com os responsáveis pela EaD da UFRJ, bem como com os responsáveis pelos polos regionais de atendimento, e principalmente com o responsável pelo Setor de Bibliotecas do CEDERJ.

Com relação à dependência que a biblioteca universitária tem da instituição, no caso da UFRJ, por sua estrutura, as bibliotecas universitárias se encontram vinculadas e dependentes dos Centros e Unidades Universitárias respectivas, o que dificulta a ação direta dos gestores das bibliotecas e até mesmo do SiBI/UFRJ.

No que se refere aos regulamentos das bibliotecas, mesmo que existisse uma política desenvolvida pelo SiBI/UFRJ reconhecendo os alunos dos cursos a distância como integrantes do corpo discente da universidade, ainda sim as bibliotecas, para mudarem seus regulamentos acompanhando essa política, dependeriam da aprovação do órgão deliberativo, a Congregação, dos seus Centros ou Unidades Universitárias, para, então, realizar a alteração nos documentos da biblioteca.

Assim, para se considerar formalmente os alunos dos cursos a distância nos documentos das bibliotecas, estas devem submeter às respectivas Congregações – órgãos de deliberação com competência para o planejamento e estabelecimento de diretrizes no âmbito das unidades – a alteração dos regulamentos.

Como forma de caracterizar o contexto em que a instituição se insere, propõe-se que o SiBI/UFRJ crie um grupo de trabalho para realizar o diagnóstico do ambiente da universidade no contexto da EaD. Para tanto, se sugere o levantamento e análise das informações pertinentes aos programas de EaD oferecidos pela UFRJ, tais como: quais cursos são oferecidos, em quais cidades e respectivos polos regionais de atendimento; quem são os envolvidos na EaD da universidade; levantar documentos referentes a EaD, termos de convênio da UFRJ no Consórcio, projetos políticos pedagógicos dos cursos.

Recomenda-se, também, o estudo da comunidade de EaD da UFRJ, mapeando os perfis dos envolvidos e perfis de demanda informacional, apurando o tipo de informação que os diferentes segmentos de usuários necessitam e o tipo de serviço e produto de informação que serão úteis. Tal diagnóstico servirá para subsidiar as ações de planejamento dos gestores das bibliotecas.

Sugere-se um estudo sobre boas práticas e modelo de atendimento aos alunos da EaD já existentes em Sistemas ou Redes de Bibliotecas das universidades brasileiras, de forma a ajudar na implementação da política de atendimento a esse público pela UFRJ. Outra sugestão é a criação no SiBI/UFRJ de uma Seção voltada para os assuntos referentes ao atendimento da EaD da UFRJ, como também espaço no *site* para divulgação e contato.

Propõe-se que os gestores realizem um diagnóstico à luz dos aspectos específicos da sua biblioteca. Importante destacar a inclusão dos alunos dos cursos a distância nos regulamentos das bibliotecas, como parte do corpo discente da universidade de forma explícita, a fim de garantir seus direitos e deveres no uso da biblioteca, como também garantir que estes sejam considerados no desenvolvimento de serviços e produtos de informação como público-alvo.

No processo de planejamento dos serviços e produtos da biblioteca para os alunos dos cursos a distância, se recomenda que o gestor realize atividades de: caracterização do público

dos cursos a distância, realizando estudo de usuários para determinar seus perfis e necessidades informacionais; análise dos serviços e produtos que a biblioteca já oferece de uma forma geral, investigando suas limitações e possíveis formas de adaptação e melhora; integração, criando ações proativas de contato com os responsáveis pelo curso a distância e também com os alunos dos cursos a distância.

No que se refere às atividades nas bibliotecas, os gestores devem observar: desenvolvimento de processos e procedimentos para execução dos serviços e produtos, observando os recursos financeiros necessários; elaboração de guias de orientação dos serviços e produtos ofertados, como também, de orientação e treinamento de usuários, estratégias de pesquisa e programas de competências em informação; desenvolvimento de ações para auxiliar os usuários a identificar recursos de informação próximos a sua residência e ações para auxiliá-los no empréstimo entre bibliotecas; condução de avaliação permanente, analisando os resultados e revisando os procedimentos.

Quanto aos serviços e produtos de informação voltados para os alunos dos cursos a distância, recomenda-se a avaliação dos serviços e produtos já oferecidos na biblioteca, considerando agora o aluno dos cursos a distância também como público-alvo. Essa avaliação busca proporcionar a adequação dos serviços e produtos a todo os públicos possíveis, garantindo assim a equidade na oferta destes. Outro benefício dessa avaliação está na oportunidade de adaptar os serviços e produtos às novas necessidades do público em geral, como também, prever o uso de modernos recursos tecnológicos e de interação acessíveis.

Como proposta de serviços e produtos voltados aos alunos dos cursos a distância, recomenda-se a prestação de: serviços de referência com uso de recursos de interação com o bibliotecário, adotando formas de contato além do *e-mail*, que permitam uma interação mais simultânea; serviços educacionais e de informação *on-line* em formatos diferenciados (texto, áudio, vídeo, áudio-descrição etc.) e acessíveis ao maior número de alunos dos cursos a distância, incluindo também, os com deficiência; serviços de empréstimo e reserva de materiais, e empréstimos entre bibliotecas, sempre em conformidade com as políticas de direitos autorais. Sugere-se analisar a possibilidade de fornecer os serviços de empréstimos com envio do material pelo correio ou sistema de entrega eletrônica, e também de devolução de materiais via correio.

Recomenda-se, também, promover programas de instrução de usuário, projetado para inculcar competências em informação e competências em informação digital, independentes e eficazes, oferecidos no local, por tutoriais *on-line* (vídeo aulas, áudio aulas), guias do usuário, páginas *web*, folhetos e manuais;

Por fim, se recomenda aos gestores que realizem ações proativas de interação direta com os alunos dos cursos a distância, bem como divulgar a biblioteca e os serviços e produtos diretamente a estes. Entende-se que ao interagir com esse público, além de divulgar a biblioteca, essa ação pode promover no aluno a sensação de pertencimento, de inclusão e assim aproximá-lo da universidade. Tal atitude também pode proporcionar seu melhor aproveitamento no processo de ensino-aprendizagem, e por vezes evitar seu isolamento ou até mesmo a evasão escolar, fora que acrescenta qualidade e desenvolvimento para a Educação a Distância.

Na seção a seguir são apresentadas as considerações finais do presente estudo.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa procurou verificar a realidade das bibliotecas universitárias no contexto da EaD, em sua interação com o aluno de graduação nesta modalidade. Para isso, foi realizado o estudo de caso das bibliotecas inseridas em umas das universidades públicas federais, participante do Consórcio CEDERJ.

Como campo de pesquisa foram selecionadas as bibliotecas universitárias da UFRJ integrantes do SiBI/UFRJ, que atendem diretamente as áreas dos cursos de EaD da UFRJ, que são as Licenciaturas em Ciências Biológicas, Física e Química.

Assim, baseado no princípio de que o aluno matriculado em curso de EaD possui os mesmos direitos e deveres do aluno do curso presencial e que a biblioteca deve servir como mediadora e disseminadora de informação, se buscou refletir sobre a atuação das bibliotecas considerando esse grupo específico de alunos.

Depois de analisados e interpretados os dados coletados no campo, a luz da literatura revisada, infere-se que, para o caso das bibliotecas universitárias da UFRJ pesquisadas, o atendimento aos alunos dos cursos de graduação a distância não ocorre do mesmo modo que aos alunos dos cursos de graduação presencial.

Percebe-se na análise que os alunos a distância não constam nos documentos oficiais efetivamente como público-alvo das bibliotecas e, por consequência, não são considerados como tal no planejamento dos serviços e produtos de informação ofertados à comunidade universitária.

Requisito fundamental no atendimento ao público das bibliotecas universitárias, a equidade na prestação de serviços e oferta de produtos de informação, contribui para incutir no aluno dos cursos a distância o sentimento de pertencimento à comunidade da universidade, permitindo, assim, que este se sinta confortável e amparado em sua busca por informações.

Para isso, a biblioteca deve desenvolver ações proativas de interação direta com os alunos dos cursos a distância, como também ações formalizadas que garantam os direitos e deveres destes alunos.

Foi possível perceber dos serviços e produtos de informação mapeados no estudo, que estes, potencialmente, podem cumprir o requisito de equidade. Mas, para isso, se torna indispensável a avaliação destes serviços e produtos, levando em consideração, também, os alunos dos cursos a distância como público-alvo das bibliotecas, permitindo dessa forma a adequação dos serviços e produtos de informação a todos os públicos das bibliotecas universitárias da UFRJ.

Ao final do estudo foram propostas recomendações com a finalidade de subsidiar o planejamento institucional para que os alunos dos cursos a distância integrem, efetivamente, o corpo discente da universidade. Foram recomendadas ações para reconhecer, formalmente, os alunos dos cursos a distância como parte efetiva da comunidade de usuários das bibliotecas universitárias da UFRJ, propondo que no texto dos documentos que garantem os direitos e deveres acadêmicos destes alunos, conste de forma explícita, que "se destinam aos discentes dos cursos presenciais e a distância".

No âmbito institucional foi sugerido que o SiBI/UFRJ promova debate junto às instâncias superiores da UFRJ, visando proporcionar ações institucionais para que os alunos dos cursos a distância sejam reconhecidos oficialmente como corpo discente da universidade e público-alvo das bibliotecas. Também se recomendou, que a ação e planejamento da política de atendimento e inclusão destes como público-alvo das bibliotecas tenha início nas instâncias superiores da universidade junto com o SiBI/UFRJ, visando assim institucionalizar essas políticas, como forma de integrar as bibliotecas universitárias da UFRJ à realidade educacional e administrativa da universidade e padronizar as suas atividades.

Sugeriu-se também a realização de debate sobre as mudanças no sentido dos conceitos de tempo, espaço, presencialidade e distância, existentes no contexto da Educação a Distância e que possibilitam repensar estes entendimentos, uma vez que a ênfase deve estar na educação, no processo formativo dos sujeitos em sociedade, não no termo distância.

Foi recomendada a realização, por parte do SiBI/UFRJ, de diagnóstico do ambiente da UFRJ no contexto de EaD, como forma de caracterizar esta comunidade, permitindo, assim, mapear os perfis dos envolvidos e perfis de demanda informacional, sendo, tal diagnóstico, base para subsidiar as ações de planejamento dos gestores das bibliotecas universitárias.

Acresce, ainda, que os gestores ao elaborar este diagnóstico, considerem as características específicas da biblioteca sob a ótica das necessidades informacionais dos alunos dos cursos a distância. Para tanto, devem realizar estudo de usuário, de modo a planejar serviços e produtos adequados a esse grupo de alunos.

Ainda no âmbito das bibliotecas integrantes do SiBI/UFRJ, foi recomendado que os gestores mantenham ações proativas de interação direta com os alunos dos cursos a distância. Esta ação visa conscientizar os alunos dos cursos a distância de que as bibliotecas universitárias têm disponíveis uma gama completa de serviços e produtos de informação, fornecidos por uma equipe que se preocupa com o atendimento de suas necessidades informacionais.

A expansão da EaD, ao longo do tempo, possibilitou a ampliação dos números de cursos e ofertas de vagas nas universidades. Nesta perspectiva se tornou importante estudar a atuação



das bibliotecas universitárias, visando identificar a percepção destas quanto às mudanças que ocorrem no ambiente da universidade, no qual estão inseridas, de modo a cumprir efetivamente seu papel social como disseminadoras de informação.

Foi possível perceber, também, a importância da interdisciplinaridade das áreas de conhecimento, pois, ao associar conceitos e técnicas das áreas da Biblioteconomia e Administração, permitiu que fosse possível entender melhor a aplicação prática da gestão em unidades de informação.

A presente pesquisa procurou refletir sobre a atuação das bibliotecas no que se refere à oferta de produtos e serviços disponíveis para os alunos de EaD. No entanto, existem outras abordagens que podem ampliar essa pesquisa, como estudar a percepção dos alunos de EaD em relação aos serviços e produtos que são disponibilizados para eles nas bibliotecas.

Outros desdobramentos possíveis seriam a replicação desta pesquisa em universidades brasileiras, de modo a tentar estabelecer pressupostos nacionais para atendimento dessa demanda.

Por fim se buscou contribuir para que as bibliotecas possam oferecer um conjunto produtos e serviços adequados às necessidades informacionais dos alunos de EaD e sua efetiva inclusão social no corpo discente da universidade.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2005.

ALVES, Lucineia. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **RBAAD**, São Paulo, v. 10, p. 83-92, 2011. Disponível em: <[http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista\\_PDF\\_Doc/2011/Artigo\\_07.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2011/Artigo_07.pdf)>. Acesso em: 28 jan. 2016.

ASSOCIATION OF COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES. **Standards for Distance Learning Library Services**. Chicago: ALA, 2016. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesdistancelearning>>. Acesso em: 9 jul. 2016.

BARRA MANSA. Câmara Municipal. Requerimento nº 170 de 25 de maio de 2009. Requer o envio de ofício ao Chefe do Executivo, para tomada de providências necessárias à cerca da implantação de um polo da Fundação CECIERJ/ Consórcio CEDERJ no município. **Ordem do Dia**, Barra Mansa, 16 jun. 2009. Anexo ao requerimento consta histórico da Fundação CECIERJ.

BLATTMANN, Ursula. **Modelo de gestão da informação digital online em bibliotecas acadêmicas na educação à distância**: biblioteca virtual. 2001. 187 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/9976/1/Ursula\\_Dr.pdf](http://eprints.rclis.org/9976/1/Ursula_Dr.pdf)>. Acesso em: 30 jan. 2016.

BRASIL. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 19 dez. 2005. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm)> Acesso em 25 fev. 2015.

\_\_\_\_\_. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 23 dez. 1996. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm)>. Acesso em 25 fev. 2015.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília, DF, 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 9 jan. 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração**. 7.ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Seção 1, Brasília, DF, 13 jun. 2013. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>>. Acesso em: 3 jul. 2016.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. **Portal de periódicos CAPES**. Brasília, DF, 2016. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/>>. Acesso em: 10 jan. 2016.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <[http://dgz.org.br/dez10/Art\\_07.htm](http://dgz.org.br/dez10/Art_07.htm)>. Acesso em: 26 jan. 2016.

\_\_\_\_\_; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2008.

DESLANDES, Suely Ferreira. O projeto de pesquisa como exercício científico e artesanato intelectual. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. p. 31-60.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUIOTI, Ednilson Aparecido. **Educação a distância: tendências predominantes na sua expansão, Brasil e Espanha**. 2007. 278 f. Tese (Doutorado em Educação) – Programa de Pós-graduação em Educação, Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://livros01.livrosgratis.com.br/cp037473.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2016.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 1996.

LEBOWITZ, Gloria. Library services to distant students: an equity issue. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 23, n. 4, p. 303-308, 1997. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.526.5081&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 4 jun. 2016.

LE MOS, Antonio Agenor Briquet de. **De bibliotecas e biblioteconomias: percursos**. Brasília, DF: Briquet de Lemos Livros, 2015.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. Tradução Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2001.

MACIEL, Alba Costa. **Instrumentos para gerenciamento de bibliotecas**. Niterói, RJ: EDUFF, 1995.

\_\_\_\_\_; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. 1. ed. rev. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói, RJ: Intertexto, 2006.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MATTOS FILHA, Mara Helena Forny. **A biblioteca universitária e a educação superior a distância**: estudo do planejamento dos serviços, compartilhamento da informação e do conhecimento nas universidades no estado do Rio de Janeiro. 2013. 219 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2013. Disponível em: <<http://www.ci.uff.br/ppgci/arquivos/Dissert/2013/MARA%20HELENA%20FORNY%20MATTOS%20FILHA.pdf>>. Acesso em 10 jan. 2016.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio da pesquisa social. In: \_\_\_\_\_ (Org). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 28. ed. Petrópolis: Vozes, 2009. p. 9-29.

PETERS, Otto. **A educação a distância em transição**: tendências e desafios. Tradução Leila Ferreira de Souza Mendes. São Leopoldo: Unisinos, 2004.

PRETI, Oreste. **Educação a distância**: fundamentos e políticas. Cuiabá: EdUFMT, 2009. Disponível em: <[http://www.uab.ufmt.br/uploads/pcientifica/fundamentos\\_e\\_politicas.pdf](http://www.uab.ufmt.br/uploads/pcientifica/fundamentos_e_politicas.pdf)>. Acesso em: 16 nov. 2015.

QUACQUARELLI SYMONDS. **QS University Rankings: Latin America 2016**. Londres: QS, 2016a. Disponível em <<http://www.topuniversities.com/university-rankings/latin-american-university-rankings/2016#sorting=rank+region=+country=+faculty=+stars=false+search=>>>. Acesso em: 3 jul. 2016.

\_\_\_\_\_. **Universidade Federal do Rio de Janeiro**. Londres: QS, 2016b. Disponível em <<http://www.topuniversities.com/universities/universidade-federal-do-rio-de-janeiro#322891>>. Acesso em: 3 jul. 2016.

RIO DE JANEIRO (Estado). Fundação CECIERJ. **Vestibular CEDERJ 2016/1**: manual do candidato. Rio de Janeiro: [s.n], [2015]. Disponível em: <<http://cederj.edu.br/vestibular/wp-content/uploads/2015/10/Manual-do-candidato-2016.pdf>>. Acesso em: 23 fev. 2016.

\_\_\_\_\_. Lei complementar nº 103, de 18 de março de 2002. Transforma o Centro de Ciências do Estado do Rio de Janeiro na Fundação Centro de Ciências e Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro – Fundação CECIERJ, e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, 25 mar. 2002. Alterada pela Lei complementar nº 165, de 28 de agosto de 2015. Disponível em: <<http://alerjln1.alerj.rj.gov.br/contlei.nsf/f25571cac4a61011032564fe0052c89c/54bc5c4e0965316603256b8e005cc9c9?OpenDocument>>. Acesso em: 10 mar. 2016.

SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO DA UFRJ. **Área técnica e de ensino a distância**. Rio de Janeiro: SiBI/UFRJ, [2016]. Disponível em: <<http://moodle.sibi.ufrj.br/>>. Acesso em: 18 maio 2016.

\_\_\_\_\_. **SiBI em números**: dados consolidados 2015. Rio de Janeiro: SiBI/UFRJ, 2016. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/panorama/sibi-dados-condensados.pdf>>. Acesso em: 3 jul. 2016.

\_\_\_\_\_. **[Site do SiBI/UFRJ]**. Rio de Janeiro: SIBI/UFRJ, [200-]. Site com informações gerais. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br>>. Acesso em: 18 maio 2016.

TARAPANOFF, Kira. A biblioteca universitária vista como uma organização social. **Est. Av. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 1, n. 1, p. 73-92, 1982. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000003204&dd1=4c414>>. Acesso em 15 fev. 2016.

\_\_\_\_\_. Biblioteca integrada e sociedade: referencial teórico. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 13, n. 1, p. 3-9, jan./jun., 1984. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1450>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. **Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação**. Curitiba, 2015. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php>>. Acesso em: 25 fev. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. **Base Minerva**. Rio de Janeiro, 2016a. Disponível em: <[minerva.ufrj.br](http://minerva.ufrj.br)>. Acesso em: 10 jan. 2016.

\_\_\_\_\_. Biblioteca Central do Centro de Ciências da Saúde. **Regulamento da seção de referência**. Rio de Janeiro: CCSBIB, [2016]. Disponível em: <[http://www.bib.ccs.ufrj.br/docs/Regula\\_Referencia\\_11\\_03\\_2016.pdf](http://www.bib.ccs.ufrj.br/docs/Regula_Referencia_11_03_2016.pdf)>. Acesso em: 18 maio 2016.

\_\_\_\_\_. Biblioteca Central do Centro de Ciências da Saúde. **Regulamento das seções de livros e teses**. Rio de Janeiro: CCSBIB, [2015]a. Disponível em: <[http://www.bib.ccs.ufrj.br/docs/Regulamento\\_Livros\\_Teses\\_22\\_01\\_2015.pdf](http://www.bib.ccs.ufrj.br/docs/Regulamento_Livros_Teses_22_01_2015.pdf)>. Acesso em: 18 maio 2016.

\_\_\_\_\_. Biblioteca Central do Centro de Ciências da Saúde. **[Site da CCSBIB]**. Rio de Janeiro: CCSBIB, 2016b. Disponível em: <<http://www.bib.ccs.ufrj.br/site/index.html>>. Acesso em: 18 maio 2016.

\_\_\_\_\_. Biblioteca Central do Centro de Ciências Matemáticas e da Natureza. **[Site da BC/CCMN]**. Rio de Janeiro: TIC UFRJ, 2016c. Disponível em: <<http://ccmn.biblioteca.ufrj.br/>>. Acesso em: 18 maio 2016.

\_\_\_\_\_. Biblioteca do Instituto de Física. **Guia do usuário**. Rio de Janeiro: Gráfica UFRJ, [201-]. Disponível em: <<http://biblioteca.if.ufrj.br/wp-uploads/2014/04/guia-do-usuario.pdf>>. Acesso em: 18 maio 2016.

\_\_\_\_\_. **Estatuto da Universidade Federal do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, [2015]b. Disponível em: <[http://www.consuni.ufrj.br/images/Legislacao/ESTATUTO\\_ATUAL\\_DA\\_UFRJ.pdf](http://www.consuni.ufrj.br/images/Legislacao/ESTATUTO_ATUAL_DA_UFRJ.pdf)>. Acesso em: 18 maio 2016.

\_\_\_\_\_. Instituto de Química. **Biblioteca Jorge de Abreu Coutinho**. Rio de Janeiro: IQ, 2016d. Disponível em: <<https://www.iq.ufrj.br/biblioteca/>>. Acesso em: 18 maio 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. **Proposta de plano quinquenal de desenvolvimento institucional para a Universidade Federal do Rio de Janeiro: PDI**. Rio de Janeiro: Assessoria de Comunicação, 2006. (UFRJ Debate). Disponível em: <<https://ufrj.br/docs/PDI.pdf>>. Acesso em: 18 maio 2016.

\_\_\_\_\_. Pró-Reitoria de Graduação. **Educação a distância**. Rio de Janeiro: PR1, [2016?]a. Disponível em: <<http://pr1.ufrj.br/index.php/educacao-a-distancia-mainmenu-79>>. Acesso em: 18 maio 2016.

\_\_\_\_\_. Pró-Reitoria de Pessoal. **A UFRJ**. Rio de Janeiro: PR-4, [2016?]b. Disponível em: <<http://www.pr4.ufrj.br/index.php/a-ufrj>>. Acesso em: 3 jul. 2016.

\_\_\_\_\_. Pró-Reitoria de Pós-graduação e Pesquisa. **A PR-2 em números**. Rio de Janeiro: PR-2, 2016e. Disponível em: <[http://app.pr2.ufrj.br/public/suporte/pr2/pr2\\_numeros\\_2016.pdf?1469713957](http://app.pr2.ufrj.br/public/suporte/pr2/pr2_numeros_2016.pdf?1469713957)>. Acesso em: 27 jul. 2016.

\_\_\_\_\_. **UFRJ em números: ano 2013**. Rio de Janeiro: Coordenadoria de Comunicação, [2014?]. Disponível em: <<https://ufrj.br/docs/lai/ufrj-em-numeros-2013.pdf>>. Acesso em: 3 jul. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE. **1º vestibular do Consórcio CEDERJ**. Niterói, RJ: COSEAC, 2001. Disponível em: <[http://vestibular.cederj.edu.br/vestibularesanteriores/2001\\_01/cederj/2001/index.htm](http://vestibular.cederj.edu.br/vestibularesanteriores/2001_01/cederj/2001/index.htm)>. Acesso em: 23 fev. 2016.

**APÊNDICE A – ROTEIRO PARA ENTREVISTA**

- 1) A biblioteca presta serviços e oferece produtos de informação aos alunos matriculados nos cursos de graduação a distância da UFRJ? ( ) Sim ( ) Não

Em caso positivo:

- 2) No regulamento da biblioteca os alunos de EaD são mencionados de forma explícita?  
( ) Sim. Como? ( ) Não. Por quê?
- 3) Os alunos de EaD podem usufruir de todos os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca?  
( ) Sim. Como? ( ) Não. Por quê?
- 4) A biblioteca procura interagir, formalmente, com os alunos de EaD?  
( ) Sim. De que forma? ( ) Não. Por quê?
- 5) Gostaria de acrescentar algum comentário sobre esse assunto?

Em caso negativo:

- 2) Na sua opinião, por que a biblioteca não realiza esse tipo de atendimento?
- 3) Gostaria de acrescentar algum comentário sobre esse assunto?

## APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Por favor, leia com atenção a seguinte informação. Se achar que algo está incorreto ou que não está claro, não hesite em solicitar mais informações. Se concordar com a proposta que lhe foi feita, queira assinar este documento.

O presente estudo tem como tema “Serviços e produtos de informação para alunos dos cursos de graduação na modalidade de educação a distância: o caso das bibliotecas universitárias da UFRJ” e será apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso, do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, da UFRJ, orientado pela Prof.a Dra. Nysia Oliveira de Sá. Eu, Débora Elena Speranza do Nascimento, convido-o a participar deste estudo.

Como método de coleta de dados utiliza-se a **entrevista estruturada com gravação de voz**, a fim de verificar se a biblioteca universitária oferece serviços e produtos de informação aos alunos matriculados nos cursos de graduação a distância da universidade.

Durante todo o período da pesquisa você tem o direito de tirar qualquer dúvida ou pedir qualquer outro esclarecimento, tendo garantido o seu direito de não aceitar participar ou de retirar sua permissão, a qualquer momento do estudo, sem nenhum tipo de prejuízo ou consequências pela sua decisão.

Garanto a confidencialidade e uso exclusivo dos dados recolhido para o presente estudo; prometendo o anonimato (não registro dos dados de identificação) e assegurando o sigilo sobre sua participação e a **não publicação da gravação de voz**.

### AUTORIZAÇÃO

Declaro ter lido e compreendido este documento, bem como as informações verbais que me foram fornecidas pela pesquisadora. Foi-me garantida a possibilidade de, a qualquer momento, recusar participar neste estudo e retirar este consentimento sem qualquer tipo de consequências. Desta forma, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados, que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para este estudo e nas garantias de confidencialidade e anonimato que me são dadas pela pesquisadora.

Assinatura do voluntário: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Declaro que obtive de forma apropriada e voluntária o Consentimento Livre e Esclarecido deste voluntário para a participação neste estudo.

Assinatura da pesquisadora: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Contato: