

Kátia Taucei Perez

**AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA ALFREDO GALVÃO: opinião dos graduandos  
da Escola de Belas Artes da Universidade Federal do Rio de Janeiro**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Faculdade Cesgranrio, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Avaliação.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria de Lourdes Sá Earp de Mello e Silva

Rio de Janeiro

2019

P438a Perez, Kátia Taucei.  
Avaliação da Biblioteca Alfredo Galvão: opinião dos  
graduandos da Escola de Belas Artes da Universidade Federal do  
Rio de Janeiro. / Kátia Taucei Perez. - 2019.  
73 f.; 30 cm.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria de Lourdes Sá Earp de  
Mello e Silva.

Dissertação (Mestrado Profissional em Avaliação)-  
Faculdade Cesgranrio, Rio de Janeiro, 2019.

Bibliografia: f. 60-65

1. Bibliotecas Universitárias - Avaliação 2. Escola de  
Belas Artes 3. Universidade Federal do Rio de Janeiro I.  
Silva, Maria de Lourdes Sá Earp de Mello e. II. Título.

CDD 027.7

Ficha catalográfica elaborada por Anna Karla S. da Silva (CRB7/6298)

Autorizo, apenas para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta  
dissertação.

---

Assinatura

---

Data

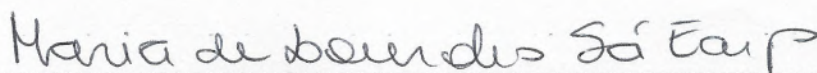
**KÁTIA TAUCEI PEREZ**

**AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA ALFREDO GALVÃO: opinião dos graduandos da  
Escola de Belas Artes da Universidade Federal do Rio de Janeiro**

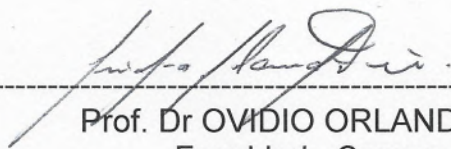
Dissertação apresentada ao Programa de  
Pós-Graduação da Faculdade Cesgranrio,  
como requisito para a obtenção do título  
de Mestra em Avaliação.

Aprovada em 28 de fevereiro de 2019

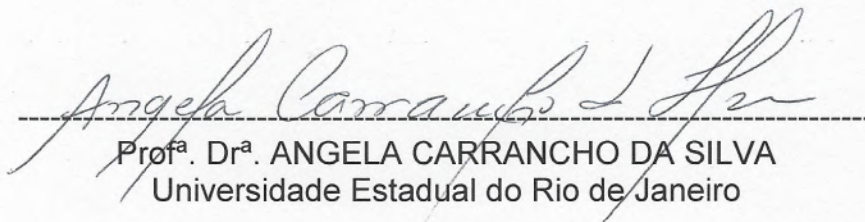
**BANCA EXAMINADORA**



Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. MARIA DE LOURDES SÁ EARP DE MELLO E SILVA  
Faculdade Cesgranrio



Prof. Dr OVIDIO ORLANDO FILHO  
Faculdade Cesgranrio



Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. ANGELA CARRANCHO DA SILVA  
Universidade Estadual do Rio de Janeiro

Dedico este estudo a minha mãe, Teodora (*in memoriam*), por sempre estar ao meu lado me incentivando a realizar meus sonhos e as minhas irmãs, Maria Alice e Ana Maria, por me apoiarem em todos os momentos.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria de Lourdes Sá Earp de Mello e Silva, minha orientadora, pela amizade, dedicação, generosidade e competência acadêmica.

Agradeço ao Prof. Dr. Ovidio Orlando Filho, Professora do Mestrado Profissional em Avaliação, da Faculdade Cesgranrio, pela participação na banca e pelas contribuições para este estudo.

Agradeço a Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Angela Carrancho da Silva, pela participação na banca examinadora e pelas valiosas contribuições.

Agradeço a Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ligia Gomes Elliot, Coordenadora Geral do Mestrado Profissional em Avaliação, da Faculdade Cesgranrio, pelas contribuições para o aperfeiçoamento deste estudo.

Aos docentes do Mestrado Profissional em Avaliação, da Faculdade Cesgranrio, pelos ensinamentos e incentivos à realização deste estudo.

Agradeço às bibliotecárias Alessandra Hermógenes e Anna Karla S. da Silva, colegas de profissão, pela atenção dispensada.

Agradeço aos funcionários da Faculdade Cesgranrio, em especial ao Valmir Marques de Paiva e à Nilma Gonçalves Cavalcante, pela atenção e disponibilidade com que sempre me atenderam.

Aos meus colegas de Curso, pela troca de experiências e pelo agradável convívio.

A Vilma dos Santos Silva, minha chefe, pela confiança e apoio para a realização desse estudo.

A Thayane Viana Sousa, minha colega de trabalho, pela colaboração na obtenção dos dados do Setor de Circulação da biblioteca.

Ao Luiz Fernando Corrêa da Silva Cavalcante, pelo incentivo à realização desse Mestrado.

E a todos que, de alguma forma, contribuíram para o sucesso deste estudo.

A Deus por me ajudar a vencer esse desafio.

## RESUMO

As bibliotecas universitárias surgiram ligadas às primeiras universidades na Europa. No Brasil, no final do século XIX, foram criadas as primeiras instituições de nível superior no país, simultaneamente com suas bibliotecas. As bibliotecas universitárias são vinculadas a uma Instituição de Ensino Superior e devem seguir suas diretrizes administrativas e políticas tendo sua autonomia limitada. A Biblioteca Alfredo Galvão vinculada à Escola de Belas Artes da Universidade Federal do Rio de Janeiro é objeto desse estudo avaliativo, cujo objetivo é avaliar o acervo e os serviços e produtos. Foram formuladas duas questões avaliativas que nortearam o estudo, a primeira, em que medida o acervo atende aos estudantes da graduação e, a segunda, em que medida os serviços e produtos atendem aos estudantes de graduação. Adotou-se no estudo a abordagem avaliativa centrada nos consumidores, por se entender que os estudantes são consumidores do acervo, de serviços e produtos da Biblioteca. Os respondentes são estudantes de graduação da Escola de Belas Artes, cadastrados e ativos na Biblioteca Alfredo Galvão. Foi elaborado um quadro de categorias, subcategorias e indicadores que orientou a construção do instrumento, um questionário com 19 questões fechadas e duas abertas, validado por dois especialistas e por dois estudantes de graduação. Os questionários foram analisados e apresentados em tabelas, por subcategorias e indicadores, incluindo os totais de respondentes por nível de atendimento. Os resultados mostraram que os estudantes se consideram bem atendidos pelo acervo e serviços e produtos da Biblioteca Alfredo Galvão. As recomendações foram feitas visando atender os comentários dos respondentes e a elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções.

**Palavras-chave:** Bibliotecas universitárias. Avaliação. Acervo. Serviço de biblioteca. Produto.

## ABSTRACT

University libraries appeared in conjunction with the first universities in Europe. In Brazil, it was not until the end of the 19th Century that the first institutions of higher learning were created, and with them the university libraries came into being. University libraries are linked to institutions of higher learning, and must follow their administrative guidelines and policies, thus having limited autonomy. The Alfredo Galvão Library falls under the Belas Artes (Fine Arts) School of the Federal University of Rio de Janeiro. That library is the purpose of this study which aims to evaluate the collection, the customer service and the other library services. To that end, two assessment questions were the basis for this study, the first one evaluates if the book collection is sufficient for the current needs of the graduate students, and the second evaluates if the customer service and the other library services meet the needs of the graduate students. The study is centered on the consumers of the library's services: the students. The respondents are the graduate students of the Belas Artes (Fine Arts) School, who are registered and active users of the Alfredo Galvão Library. The criteria are built upon categories, subcategories and indicators, that were chosen for their adequacy to the study's objectives. The instrument is a questionnaire with 19 closed-ended questions and 2 open-ended questions, validated by two experts and by two graduate students. The results of the questionnaire were analyzed and the results were presented in tables by subcategories and indicators, including the total number of respondents by level of service. The results show that the students are satisfied with the book collection, customer service and other library services of the Alfredo Galvão Library. The recommendations encompass the comments of the respondents, and offer suggestions for the elaboration of a Library Collection Development Policy.

**Key words:** University Libraries. Evaluation. Book Collection. Library Services. Library Customer Service.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1	Estudantes ilustres formados pela Escola de Belas Artes.....	24
Quadro 2	Número de estudantes por cursos de graduação.....	24
Quadro 3	Categorias, subcategorias e indicadores.....	33
Gráfico 1	Distribuição dos respondentes por idade.....	40
Gráfico 2	Distribuição dos respondentes por naturalidade.....	41
Gráfico 3	Distribuição dos respondentes por município que reside.....	41
Gráfico 4	Distribuição dos respondentes por curso de graduação.....	42
Gráfico 5	Distribuição dos respondentes por período.....	42
Gráfico 6	Distribuição dos respondentes por frequência de uso da Biblioteca.....	43
Quadro 4	Nível de atendimento da categoria Acervo por subcategorias e indicadores.....	56
Quadro 5	Nível de atendimento de Serviços e Produtos por subcategorias e indicadores.....	57



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Quantitativo do acervo da Biblioteca, por tipo.....	29
Tabela 2	Movimentação do acervo em 2018.....	30
Tabela 3	Usuários cadastrados na Biblioteca em 2018.....	32
Tabela 4	Classificação do Atendimento.....	38
Tabela 5	Nível de atendimento dos estudantes sobre livros.....	44
Tabela 6	Nível de atendimento dos estudantes sobre periódicos.....	46
Tabela 7	Nível de atendimento dos estudantes sobre Acervo Eletrônico/Digital.....	47
Tabela 8	Nível de atendimento dos estudantes sobre Teses/Dissertações...	47
Tabela 9	Nível de atendimento dos estudantes sobre atendimento ao usuário.....	48
Tabela 10	Nível de atendimento dos estudantes sobre Empréstimo de livros.	49
Tabela 11	Nível de atendimento dos estudantes sobre Emissão do Nada Consta.....	50
Tabela 12	Nível de atendimento dos estudantes sobre <i>Folder 1</i> .....	51
Tabela 13	Nível de atendimento dos estudantes sobre <i>Folder 2</i> .....	52
Tabela 14	Nível de atendimento dos estudantes sobre Boletim de Novas Aquisições.....	52
Tabela 15	Nível de atendimento dos estudantes sobre Ficha Catalográfica...	53
Tabela 16	Nível de atendimento dos estudantes sobre Manual para Elaboração do TCC.....	53

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>AS BIBLIOTECAS</b> .....	12
1.1	AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	12
1.2	ESTUDOS SOBRE SERVIÇOS E PRODUTOS DAS BIBLIOTECAS....	16
1.3	AS AVALIAÇÕES DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO PELO MINSTÉRIO DA EDUCAÇÃO E AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	18
1.4	A SITUAÇÃO DA BIBLIOTECA DA ESCOLA DE BELAS ARTES.....	20
1.5	OBJETIVO, QUESTÕES AVALIATIVAS E JUSTIFICATIVA DO ESTUDO.....	22
<b>2</b>	<b>A BIBLIOTECA ALFREDO GALVÃO DA UFRJ</b> .....	23
2.1	A ESCOLA DE BELAS ARTES DA UFRJ.....	23
2.2	A BIBLIOTECA ALFREDO GALVÃO.....	25
<b>2.2.1</b>	<b>Infraestrutura</b> .....	27
<b>2.2.2</b>	<b>Acervo</b> .....	28
<b>2.2.3</b>	<b>Serviços e Produtos</b> .....	29
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	32
3.1	ABORDAGEM AVALIATIVA.....	32
3.2	CONSTRUÇÃO DE CATEGORIAS, SUBCATEGORIAS E INDICADORES.....	33
3.3	CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DO INSTRUMENTO.....	35
<b>3.3.1</b>	<b>Aplicação do questionário</b> .....	36
<b>3.3.2</b>	<b>A Análise de Dados</b> .....	37
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	40
4.1	CARACTERÍSTICAS DOS RESPONDENTES.....	40
4.2	ACERVO.....	43
<b>4.2.1</b>	<b>Livros</b> .....	43
<b>4.2.2</b>	<b>Periódicos</b> .....	46
<b>4.2.3</b>	<b>Acervo Eletrônico/Digital</b> .....	46
<b>4.2.4</b>	<b>Teses/Dissertações</b> .....	47
4.3	SERVIÇOS E PRODUTOS.....	48
<b>4.3.1</b>	<b>Atendimento ao Usuário</b> .....	48
<b>4.3.2</b>	<b>Empréstimo de Livros</b> .....	49
<b>4.3.3</b>	<b>Emissão de Nada Consta</b> .....	50
<b>4.3.4</b>	<b>Folder 1 “Como Pesquisar na Base Minerva”</b> .....	51
<b>4.3.5</b>	<b>Folder 2 “Como Fazer a Renovação do Livro”</b> .....	52
<b>4.3.6</b>	<b>Boletim de Novas Aquisições</b> .....	52
<b>4.3.7</b>	<b>Ficha Catalográfica</b> .....	53
<b>4.3.8</b>	<b>Manual para Elaboração do TCC</b> .....	53
4.3	QUESTÕES ABERTAS.....	54
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES</b> .....	56

5.1	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56
5.2	RECOMENDAÇÕES.....	58
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>60</b>
	<b>APÊNDICE A – Instrumento de avaliação.....</b>	<b>67</b>

## 1 AS BIBLIOTECAS

As primeiras bibliotecas foram criadas como depósito para guardar o conhecimento produzido. De acordo com Santos (2012, p. 176), as bibliotecas mais antigas que se tem conhecimento são “a de Nínive, a de Pérgamo, as gregas, as romanas e, principalmente, a Biblioteca de Alexandria”.

As bibliotecas foram se modificando acompanhado as mudanças que ocorrem na sociedade.

No passado, as bibliotecas repletas de livros grandes e pesados eram administradas por monges e frequentadas por membros da Igreja. Com o decorrer do tempo, esse caráter restrito cedeu lugar a uma biblioteca fornecedora de informação em diferentes formatos, podendo ser acessada por qualquer pessoa. (MORIGI, 2005, p. 189).

A demanda da sociedade por conhecimento contribuiu para o surgimento de diferentes tipos de bibliotecas e com públicos distintos: públicas, nacionais, eruditas, especializadas, escolares e universitárias. Este estudo tem como foco as bibliotecas universitárias.

### 1.1 AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas universitárias surgiram ligadas às primeiras universidades na Europa. Segundo Vianna (2013, p. 7), as primeiras universidades apareceram em Bolonha, na Itália, em 1088; Oxford, na Inglaterra, em 1167; Paris, em 1150, e Montpellier, em 1220, ambas na França. No fim do século XIII, as universidades fundaram suas próprias bibliotecas. À guisa de exemplo, a Universidade de Paris iniciou sua biblioteca em 1253, com a doação dos livros de Robert de Sorbon, e a Biblioteca de Oxford foi fundada em 1334.

Seus acervos foram sendo acumulados no decorrer do tempo pelas doações feitas por reis, aristocratas, autoridades religiosas, professores e alunos das próprias universidades que, ao fazerem minuciosas anotações durante as aulas, terminaram produzindo uma forma de registro do conhecimento, pois até o século XIII o ensino era basicamente oral. (CARVALHO, 2004, p. 78).

Outra importante influência para a criação das bibliotecas universitárias foi o aumento de indivíduos, leigos, ricos e instruídos e nobres, para quem o patrocínio do saber e a posse de belos livros eram manifestação de *status* social.

Segundo Silveira (2014), o livro disponível era o que o professor utilizava, lendo em voz alta para os estudantes, que tomavam notas. Outro recurso utilizado na época eram os livreiros das universidades, também chamados de *stationarii*, que faziam cópias dos livros para aqueles que pudessem pagar.

Com a invenção da prensa por Gutenberg, no século XV, se iniciou um processo de aumento da tiragem e diminuição do custo de fabricação do livro, o que fez com que o mercado livreiro se expandisse e, ao mesmo tempo, os acervos das bibliotecas universitárias crescessem de maneira quantitativa e qualitativamente. Com o aumento do acervo, as bibliotecas universitárias passam a ter condições de proporcionar um maior acesso à informação aos seus usuários.

Silveira (2014) registra que a biblioteca universitária sempre acompanhou as mudanças sociais, mudando seus paradigmas e adaptando-se às diversas ocasiões, passando de depósito do conhecimento para se tornarem espaços do saber, de compartilhamento e de disseminação da informação.

Segundo Vianna (2013), as bibliotecas universitárias passaram por grandes transformações causadas pela evolução das tecnologias que se resume em três períodos. No primeiro, a Biblioteca Tradicional, que vai do seu surgimento até o início da automação no século XX, cujo foco era o acervo, sua preservação e ordenação. O empréstimo era feito em fichas; o catálogo era em fichas ou impresso e só podia ser consultado na biblioteca e todos os processos eram manuais. No segundo, a Biblioteca Automatizada, no século XX, os catálogos eram *on-line*, o empréstimo era automatizado, o acervo era disponível na forma impressa e virtual e havia automatização dos processos. No terceiro, Biblioteca Ubíqua e de uso autônomo, no começo do século XXI, sem barreiras de tempo ou espaço, é acessível em tempo integral. Utilizam-se *softwares* para adquirir, localizar, emprestar e acessar a informação, de forma local ou remota, em tempo integral. O foco é na informação, o acesso é *on-line* e há autonomia dos usuários.

A ideia atual é a de se vincular o conceito de biblioteca ao de portal de acesso de construção de informação e conhecimento, sendo os profissionais da informação os seus promotores e divulgadores. Este cenário já pode ser encontrado em diferentes cidades do mundo, como

a biblioteca da Universidade de Sheffield, na Inglaterra, e no Brasil, a Biblioteca de São Paulo [...]. A característica principal deste novo espaço é a provisão de TICs por todo o prédio, sendo o profissional da informação o responsável por prover, junto a uma equipe interdisciplinar, as articulações e organizações necessárias entre conteúdos, tecnologias e demandas de usuários. (FURNIVAL; GRACIOSO, 2011, p. 89).

Ferreira e Costa (2010) comentam que diante do grande volume de informações na rede, o papel da biblioteca é peneirar as informações mais relevantes para economizar o tempo do usuário e oferecer serviços e produtos que permitam ao usuário fazer suas pesquisas com autonomia. “A tecnologia mudou [...], mas a proposta das universidades continua a mesma: oferecer acesso à informação para apoiar professores, alunos e pesquisadores no ensino, aprendizado e pesquisa científica.” (VIANNA, 2013, p. 35).

No Brasil, as bibliotecas universitárias também nasceram dos acervos das bibliotecas de ordens religiosas. As primeiras escolas de ensino superior no país foram fundadas depois da chegada da Família Real, em 1808 e seguiam o modelo de formação de profissionais liberais em faculdades isoladas. No final do século XIX, foram criadas as primeiras instituições de nível superior no país, como o Instituto Adolfo Lutz e a Escola Politécnica, em 1893; a Escola de Engenharia Mackenzie e a Academia Brasileira de Letras, em 1895; a Escola Militar do Rio de Janeiro, em 1897, e o Instituto Biológico Butantã, em 1899, entre outros.

No século XX houve uma ampla reforma educacional, autorizando e regulamentando o funcionamento de universidades públicas, como a Universidade de Manaus, em 1909; a Universidade do Rio de Janeiro, em 1920 (que em 1937 passou a se chamar Universidade do Brasil) e a Universidade da Bahia, em 1946; todas com uma biblioteca universitária.

Segundo Sousa (2009), a biblioteca universitária é vinculada a uma Instituição de Ensino Superior, e deve seguir as diretrizes administrativas e políticas tendo sua autonomia limitada. Sua missão é proporcionar apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão. As atividades básicas estão divididas em: aquisição de obras, processos técnicos e atendimento aos usuários. Para o autor, a biblioteca universitária é: “um organismo vivo, com cultura própria; mantenedora e gerenciadora de recursos bibliográficos, tecnológicos e humanos, não pode perder de vista seu principal foco: o usuário.” (SOUSA, 2009, p. 28).

A qualidade dos serviços nas bibliotecas e unidades de informação são fatores importantes que servirão de base para ações que atendam às necessidades e alcancem o reconhecimento dos usuários. De acordo com Cunha (2010), o crescimento do acervo é impulsionado pela demanda dos seus usuários e irá incluir novos tipos de recursos informacionais.

As transformações tecnológicas, sobretudo o advento da internet, impulsionaram o processo de desenvolvimento de coleções, surgindo também diferentes suportes de informação, transcendendo o tempo e o espaço. Nesse contexto, os bibliotecários intensificaram suas preocupações com a problemática de como formar e desenvolver coleções, refletindo, especialmente, no armazenamento da informação registrada. (SANTOS et al., 2013, p. 1).

O acervo deve atender às necessidades de ensino de graduação e pós-graduação e dos programas e projetos de pesquisa e extensão da universidade, bem como estar de acordo como os critérios do sistema de avaliação do ensino superior.

Isto vai exigir, quase que necessariamente, uma coleção com forte tendência ao crescimento, pois atividades de pesquisa exigem uma variada gama de materiais de informação que possibilitem ao pesquisador ter acesso a todos os pontos de vista importantes ou necessários para sua pesquisa. (VERGUEIRO, 1993, p. 19).

Para isso, se faz necessária uma gestão adequada da coleção, por intermédio de uma política de desenvolvimento de acervo, que é usada para auxiliar na seleção, aquisição, avaliação e descarte, “onde são consideradas, também, desde as características inerentes ao campo de conhecimento no qual a seleção ocorre às particularidades específicas dos clientes e do próprio ambiente no qual os serviços de informação se localizam” (SANTOS et al., 2013, p. 2).

De acordo com Weitzel (2013), a política de desenvolvimento de coleções é um instrumento importante para desencadear o processo de formação e desenvolvimento de coleções, e garantir consistência dos procedimentos e seu aprimoramento. O processo de formação e desenvolvimento de acervos é um processo contínuo, e deve ser baseado nos objetivos da biblioteca e no público a que atende.

É uma atividade de planejamento, onde o reconhecimento da comunidade a ser servida e suas características culturais e informacionais oferecerão a base necessária e coerente para o

estabelecimento de políticas de seleção [...] bem como de todas as demais atividades inerentes ao processo: análise da comunidade, aquisição, desbastamento e avaliação de coleções. (MACIEL; MENDONÇA, 2000, p. 16).

A limitação física e financeira da biblioteca universitária requer a necessidade de um trabalho de permanente atenção no processo de desenvolvimento de coleções, na medida em que tal limitação impede a aquisição de todos os materiais lançados no mercado editorial, impresso ou eletrônico, bem como torna inviável o armazenamento de todo o acervo que a biblioteca vai acumulando ao longo de sua história. Segundo Lancaster (2004, p. 24):

Ao avaliar um acervo, o que se procura de fato é determinar o que a biblioteca deveria possuir e não possui, e o que possui, mas não deveria possuir, tendo em vista fatores de qualidade e adequação da literatura publicada, sua obsolescência, as mudanças de interesses dos usuários, e a necessidade de otimizar o uso de recursos financeiros limitados.

O principal papel da biblioteca universitária é atender às necessidades informacionais da comunidade acadêmica, direcionando seu acervo aos conteúdos programáticos ou em projetos acadêmicos dos cursos ministrados pela universidade na qual está inserida. Segundo Vergueiro (1997), seu acervo deve refletir e se desenvolver de acordo com as necessidades institucionais, baseado não somente em critérios de custo-benefício, mas também na política de desenvolvimento do acervo, levando sempre em consideração o campo de conhecimento no qual ocorre a seleção, nas características dos usuários que serão atendidos e no ambiente onde o serviço de informação vai ser desenvolvido.

## 1.2 ESTUDOS SOBRE SERVIÇOS E PRODUTOS DAS BIBLIOTECAS

Os estudos sobre avaliação de serviços em bibliotecas começaram na década de 30, nos Estados Unidos, e a maioria era voltado para a avaliação do acervo. Segundo Lancaster (2004), isso ocorreu por ser este um elemento importante de todas as atividades da biblioteca e um objeto concreto, o que facilitava sua avaliação. Já Freitas, Bolsanello e Viana (2008) comentam que pesquisas recentes priorizam a eficácia dos serviços prestados, e não só o acervo.



A biblioteca universitária, na busca da qualidade dos produtos e serviços oferecidos, deve considerar a satisfação de seus usuários, para isso é necessário ter o conhecimento das necessidades, dos processos de produção e da forma como são avaliados. “A qualidade está por trás da ideia de aperfeiçoamento constante do desempenho técnico, da eficiência do serviço e da administração participativa.” (REBELLO, 2004, p. 81). Shaughnessy (1987 apud VERGUEIRO; CARVALHO, 2001, p. 29), defende que:

Os principais requisitos para a qualidade de um serviço de informação são o entendimento das necessidades e expectativas dos usuários, a segurança, incluindo a confiabilidade, a cortesia e a comunicabilidade, a adoção de linguagem adequada por parte dos profissionais de informação, incluindo sua postura corporal e os meios/canais de distribuição e, por fim, uma ambientação física adequada.

Não basta analisar o produto final do serviço, pois a qualidade envolve vários elementos que afetam todo o processo, desde a solicitação até o recebimento do serviço. A biblioteca e o bibliotecário são os mediadores entre a informação e os usuários. Segundo Cóquero (2014), é necessário:

Verificar se o usuário está sendo considerado na elaboração de políticas de desenvolvimento de coleções, e o modo de organização da biblioteca está correspondendo ao ideal, ou seja, se os profissionais de informação adotam uma abordagem correta mediante os usuários e se o espaço físico e os serviços estão adequados aos interesses da comunidade.

Para Lancaster (2004, p. 21) a avaliação serve para “responder certas questões específicas e para reunir dados que permitam melhorar o sistema”. Com as informações obtidas na avaliação será possível fazer um diagnóstico do desempenho da biblioteca universitária, identificando os pontos que necessitam de mudanças. Guinchat e Menou (1994, p. 481-482) destacam a importância de se ouvir o usuário:

O usuário é um elemento fundamental de todos os sistemas de informação, pois a única justificativa das atividades destes sistemas é a transferência de informação entre dois ou mais interlocutores distantes no espaço e no tempo (...) o usuário deve ser a base da orientação e da concepção das unidades e dos sistemas de informação, a serem definidos em função de suas características, de suas atitudes, de suas necessidades e de suas demandas.

As novas Tecnologias de Informação e Comunicação trouxeram mudanças significativas para as bibliotecas bem como um novo comportamento nos serviços, baseado no cliente/usuário, procurando identificar quais são suas necessidades para poder oferecer melhores serviços.

Com a evolução tecnológica e as mudanças ocorridas nos últimos tempos, as bibliotecas sentiram a necessidade de quebra de paradigmas, o “usuário” deixou de ser somente aquele usuário que “empresta o livro, lê e devolve”, ele passou a figurar como “cliente”, avaliador, cooperador das ideias e sugestões. (SILVA; RADOS, 2002, p. 199).

Conforme Belluzzo e Macedo (1993), estimular os usuários a avaliar os serviços prestados pela biblioteca é uma maneira de se ter indício das melhorias necessárias para elevar o nível de qualidade dos serviços e produtos da biblioteca universitária. Os bibliotecários começam a definir a participação dos usuários no planejamento dos sistemas de informação. É necessário agregar valor à informação de forma contínua, pois as preferências, tanto as individuais quanto as da comunidade atendida na biblioteca, se modificam no decorrer do tempo.

### 1.3 AS AVALIAÇÕES DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO PELO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

O Ministério de Educação, ao sancionar a Lei nº 9.394/96 (BRASIL, 1996), cria as diretrizes nacionais da educação brasileira e, também, implanta a cultura de avaliação de cursos de graduação nas IES brasileiras, “em especial, após a consolidação da Lei nº 10.861/04 (BRASIL, 2004) na qual instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES.” (SANTOS, 2017, p. 16). Esse ministério, por meio do Decreto nº 9.235 de 15 de dezembro de 2017 (BRASIL, 2017) e das Portarias nº 1.382 (BRASIL, 2017a) e nº 1.383 (BRASIL, 2017b) de 31 de outubro de 2017, promove novos parâmetros de avaliação das Instituições de Ensino Superior (IES) e dos cursos de graduação e pós-graduação.

Nesse sentido, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), por meio do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), passa a avaliar as condições para o funcionamento e autorização dos cursos por meio dos novos instrumentos de avaliação, quais sejam:

- Instrumento de Avaliação Institucional Externa, presencial e a distância: Credenciamento;
- Instrumento de Avaliação Institucional Externa, presencial e a distância: Recredenciamento, Transformação de Organização Acadêmica;
- Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação, presencial e a distância: Autorização;
- Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação, presencial e a distância: Reconhecimento e Renovação de Reconhecimento;
- Avaliação *in loco*, que verifica todas as informações apresentadas pelo curso durante a visita da equipe de avaliadores do INEP.

Segundo Santos (2017) as bibliotecas universitárias estão inseridas nos mecanismos de avaliações e influenciam na pontuação geral das avaliações institucionais e dos cursos, colaborando de forma direta com a qualidade dos seus serviços e indiretamente com a qualidade do ensino e as práticas de pesquisa desenvolvidas na instituição. “A biblioteca universitária possui a função de prover a infraestrutura bibliográfica, documentária e informacional de apoio às atividades desempenhadas pela universidade.” (MAIA, SANTOS, 2015, p. 107).

Os Instrumentos de Avaliação de Cursos de Graduação estão divididos em: Dimensão 1: Organização didático-pedagógica, com 24 indicadores, Dimensão 2: Perfil do corpo docente, com 15 indicadores e Dimensão 3: Instalações físicas, com 16 indicadores.

A avaliação das bibliotecas universitárias se faz presente em duas dimensões (1 e 3), com os seguintes indicadores:

**Dimensão 1:**

Indicador 1.5: Conteúdos curriculares: adequação da bibliografia

Indicador 1.11: TCC: disponibilização dos TCCs e divulgação de manuais atualizados de apoio à produção dos trabalhos.

Indicador 1.18: Material Didático: adequação da bibliografia às exigências da formação.

**Dimensão 3:**

Indicador 3.6: Bibliografia básica por Unidade Curricular (UC)

Indicador 3.7: Bibliografia complementar por Unidade Curricular (UC)

No Instrumento de Avaliação Institucional Externa, a avaliação das bibliotecas universitárias se faz presente no eixo 5 - Infraestrutura, segundo dois indicadores:

Indicador 5.9: Biblioteca infraestrutura: atende às necessidades institucionais: acessibilidade, estações individuais e coletivas de estudos, recursos tecnológicos para consulta, guarda, empréstimo e organização do acervo, fornece condições de atendimento educacional especializado e disponibiliza recursos inovadores.

Indicador 5.10: Plano de atualização do acervo: plano de atualização do acervo descrito no PDI e viabilidade para sua execução.

#### 1.4 A SITUAÇÃO DA BIBLIOTECA DA ESCOLA DE BELAS ARTES

Entre os diversos institutos e faculdades da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), a Escola de Belas Artes é a unidade acadêmica voltada para o ensino, pesquisa e extensão para atividades ligadas as artes em geral.

Até 2016, a Escola de Belas Artes ocupava o 6º e o 7º andares do prédio da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, com salas de aulas, laboratórios, departamentos e o Museu D. João VI. No 2º andar, ficava a Biblioteca Alfredo Galvão e, no térreo, os ateliers.

A autora passou a integrar, como bibliotecária, o quadro de funcionários da Biblioteca Alfredo Galvão da Escola de Belas Artes da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), em 2009. Alguns anos depois, juntamente com outros colegas, testemunhou um acontecimento que viria mudar o rumo da história da Escola de Belas Artes bem como o da sua biblioteca.

No ano de 2016, a Escola de Belas Artes realizou vários eventos para comemorar os 200 anos da Escola. Entretanto, a tristeza substituiu o espírito festivo da comunidade acadêmica, pois no início de outubro ocorreu um incêndio, desalojando e paralisando quase completamente suas atividades acadêmicas e administrativas.

A qualidade das suas atividades acadêmicas ficou de algum modo comprometida pela precariedade das soluções disponíveis naquele momento. Mas a Escola tinha de seguir adiante buscando gradativamente novos espaços e condições melhores para a realização não só da graduação, mas das atividades de pós-graduação, extensão e pesquisa. Além desses, havia o enorme desafio também de alocar toda a administração (biblioteca, protocolo,

seção de ensino, de pessoal, direitos autorais, financeiro, Coordenações de Cursos, etc.). (BACKX, 2016, p. 230).

Buscaram-se meios para amenizar os prejuízos do período letivo. Para isso, algumas disciplinas, principalmente as teóricas, foram alocadas em outras Faculdades do *campus* e as demais foram remanejadas para outros andares não interditados. Nessa altura, a Escola de Belas Artes contava com 537 turmas ativas, 166 docentes e 2.738 estudantes de graduação matriculados (BACKX, 2016, p.221 e 225).

As dificuldades decorrentes do incêndio obrigaram a Escola de Belas Artes a transferir grande parte dos departamentos e atividades para a Faculdade de Letras, assim como a Biblioteca. Desde então, a Escola de Belas Artes vem enfrentando inúmeros problemas para funcionar de maneira adequada para atender seu corpo docente e discente. Um desses problemas foi a alocação de salas de aula em diversos prédios da ilha do Fundão, fazendo com que a Escola de Belas Artes ficasse dispersa.

As demais Unidades da UFRJ que ofertaram salas disponíveis o fizeram através da indicação de intervalos de horários remanescentes de seus planejamentos acadêmicos, ou seja, eram conjuntos que tínhamos de ocupar e não sala inteiramente vazias. Com isto, o intervalo de horário passou a ser a referência principal e não mais as disciplinas em si. (BACKX, 2016, p. 228).

Cabe explicar que, naquela altura, a Biblioteca já vinha sofrendo com a reforma do telhado, que tinha sido retirado para ser reparado. As fortes chuvas que se seguiram ao incêndio tornaram impraticável o funcionamento da Biblioteca neste espaço físico, pois colocava em risco seu acervo. Para salvaguardá-lo a Biblioteca foi transferida para a Faculdade de Letras.

Após essa segunda transferência da biblioteca para outro prédio, constatou-se a necessidade de se implementar uma política de desenvolvimento do acervo. De fato:

Para que o fornecimento de informações seja satisfatório, faz-se imprescindível uma gestão efetiva do acervo, com vistas a propiciar condições para que ele cresça em concordância com as necessidades dos usuários da informação, atendendo a critérios pré-estabelecidos de gerenciamento. (SANTA ANNA, 2016, p. 3).

## 1.5 OBJETIVO, QUESTÕES AVALIATIVAS E JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Os eventos narrados produziram danos em parte do acervo da Biblioteca Alfredo Galvão, tornando necessária sua reposição. A perda de espaço físico fez com que a Biblioteca tivesse que se reorganizar de maneira a continuar atendendo seus usuários. Nesse sentido, a autora desse estudo avaliativo percebeu a necessidade e a oportunidade de realizar um estudo que subsidiasse esta reorganização tendo em vista a elaboração de uma política de desenvolvimento de acervo.

Assim, o objetivo desse estudo é avaliar o acervo, os serviços e produtos da Biblioteca Alfredo Galvão do ponto de vista dos estudantes da graduação da Escola de Belas Artes da UFRJ. Tendo em vista este objetivo, foram formuladas duas perguntas que orientaram o estudo avaliativo:

1) Em que medida o acervo da Biblioteca Alfredo Galvão atende aos estudantes da graduação?

2) Em que medida os serviços e produtos da Biblioteca Alfredo Galvão atendem aos estudantes da graduação?

Avaliar o acervo e os serviços e produtos da Biblioteca Alfredo Galvão possibilitará à direção traçar um planejamento de desenvolvimento do acervo e melhorar os serviços e produtos oferecidos e com isso atender adequadamente as necessidades informacionais de seus usuários e dos cursos de graduação da Escola de Belas Artes. Além disso, esse estudo poderá servir de referência para outras bibliotecas da UFRJ.

## 2 A BIBLIOTECA ALFREDO GALVÃO DA UFRJ

Para contextualizar institucionalmente a Biblioteca Alfredo Galvão, objeto desse estudo avaliativo, este capítulo inicia com uma breve descrição da Escola de Belas Artes.

### 2.1 A ESCOLA DE BELAS ARTES DA UFRJ

A Escola de Belas Artes da UFRJ está situada na Ilha do Fundão, também conhecida como Cidade Universitária. Funciona na Faculdade de Arquitetura e Urbanismo e na Faculdade de Letras. Ao longo de sua história, a Escola de Belas Artes foi chamada de Escola Real de Ciências, Artes e Ofícios; Academia Imperial de Belas Artes; Escola Nacional de Belas Artes; e, atualmente, Escola de Belas Artes. (LUZ, 2016, p. 165-167).

Devido ao incêndio que ocorreu no final de 2016, a Escola de Belas Artes se dividiu: uma parte permaneceu no prédio da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo - as oficinas e algumas salas de aulas, e outra parte foi para o prédio da Faculdade de Letras, a área administrativa dos departamentos, algumas salas de aula e a Biblioteca. As demais salas de aula ficaram distribuídas em prédios de outras faculdades e institutos.

Deve-se registrar que a Escola de Belas Artes continua a ser uma referência no campo artístico-cultural no país.

A herança cultural que a EBA possui e é transmitida até hoje aos seus alunos, permanecendo ativa em todos os que passaram por ela e que formados, trilham seus caminhos profissionais. Nesses 200 anos a EBA formou grandes profissionais da Arte e do Design brasileiro, que levam o nome do país muito além de suas fronteiras. (TERRA, 2016b, p. 7).

O Quadro 1 mostra alguns estudantes que se destacaram no cenário artístico e que fazem parte da história Escola de Belas Artes.

Quadro 1 - Estudantes ilustres formados pela Escola de Belas Artes

<b>Artistas</b>	<b>Profissão</b>
Adir Botelho	artista gráfico, desenhista, diagramador, gravador, ilustrador, pintor e professor de artes plásticas na Escola de Belas Artes
Anna Maria Maiolino	artista multimídia, artista visual, escultor, desenhista e gravadora
Artur Barrio	artista multimídia e desenhista
Arthur Timótheo da Costa	cenógrafo, decorador, desenhista, entalhador e pintor
Cândido Portinari	gravador, ilustrador, professor de artes plásticas e pintor
Carlos Zilio	pintor e professor da Escola de Belas Artes.
Cícero Dias	cenógrafo, desenhista, gravador, ilustrador, professor de artes plásticas e pintor
Cildo Meireles	artista multimídia
Eliseu Visconti	desenhista, professor de artes plásticas e pintor.
Franz Weissmann	escultor, desenhista, professor de artes plásticas e pintor
Glauco Rodrigues	cenógrafo, desenhista, gravador, ilustrador e pintor
Lúcio Costa	arquiteto e urbanista
Lygia Pape	cineasta, escultora, filósofa, gravadora e professora de artes plásticas
Oscar Niemeyer	arquiteto e urbanista
Quirino Campofiorito	caricaturista, crítico de arte, gravador, desenhista, ilustrador, professor de artes plásticas e pintor
Roberto Burle Marx	Arquiteto, ceramista, decorador, desenhista, designer de joias, escultor, gravador, litógrafo, paisagista, pintor e tapeceiro

Fonte: FOGO NO PRÉDIO (2009) adaptado pela autora (2019).

A estrutura acadêmica da Escola de Belas Artes está formada por sete departamentos com 13 cursos de Graduação (Quadro 2); cursos de Pós-Graduação, a saber: Especialização em Técnicas de Representação Gráfica; Programa de Pós-Graduação em Artes Visuais (Mestrado e Doutorado) e o Programa de Pós-Graduação em Design (Mestrado).

Quadro 2 - Número de estudantes por cursos de graduação

<b>Cursos de Graduação</b>	<b>Número de estudantes</b>
Desenho Industrial - Projeto de Produto	324
Licenciatura em Educação Artística - Artes Plásticas	217
Licenciatura em Educação Artística - Desenho	123
Artes Cênicas - Indumentária	128
Artes Cênicas - Cenografia	85
Composição de Interior	161
Composição Paisagística	93
História da Arte	371
Conservação e Restauração	194

(Continua)



(Conclusão)

<b>Cursos de Graduação</b>	<b>Número de estudantes</b>
Comunicação Visual Design	493
Pintura	264
Gravura	102
Artes Visuais - Escultura	114
<b>Total</b>	<b>2.669</b>

Fonte: A autora (2019).

Apesar dos problemas enfrentados pela Escola de Belas Artes, a perda de estudantes da Graduação foi mínima, ao se comparar os anos de 2016 e 2018, com 2.738 e 2.669 estudantes, respectivamente (BACKX, 2016, p. 230).

## 2.2 A BIBLIOTECA ALFREDO GALVÃO

A Biblioteca Alfredo Galvão foi assim nomeada em homenagem ao artista e pesquisador Alfredo Galvão, que foi estudante, professor e diretor da Escola de Belas Artes.

A Biblioteca foi constituída na época em que a Escola de Belas Artes se chamava Academia Imperial de Belas Artes. Segundo Silva (2016, p. 51), entre as ideias e experiências relacionadas ao ensino de arte na Academia Imperial de Belas Artes, buscou-se também a formação de um acervo próprio, “constituição de uma biblioteca foi vislumbrada como parte da instituição, aparecendo desde os primeiros planos e como vivo interesse dos diretores e professores.” Visando dar suporte ao ensino de artes, a formação do acervo teve início por meio de transferência de livros da Biblioteca Pública Imperial, de doações (de pessoas importantes, artistas e instituições) e da compra de publicações (GODOY, 2015).

Uma significativa modificação na organização do acervo da biblioteca foi feita na gestão do professor Almir Paredes, de 1976-1980 que “separou fisicamente o acervo raro<sup>1</sup> do acervo geral, por entender ser um conjunto de grande valor histórico e ser necessário protegê-lo e conservá-lo em ambiente destacado do acervo geral que tem como características o livre acesso ao público” (GODOY, 2015, p. 18).

A Biblioteca, até 2007, ocupava uma sala no 7º andar do prédio da Reitoria, até ser transferida para o 2º andar, onde passou a ocupar um espaço dentro da Biblioteca Lucio Costa do Curso de Arquitetura e Urbanismo. A mudança foi motivada pelo

<sup>1</sup> A coleção de obras raras constituiu a Biblioteca de Obras Raras da EBA.

projeto de unificação das bibliotecas do prédio, chamado de Biblioteca Integrada, que as alojaria em um mesmo espaço físico. Deve-se registrar que a transferência ocorreu sem que fossem feitas obras necessárias, na medida em que o novo espaço não sofreu reformas para acomodar a Biblioteca Alfredo Galvão.

As duas bibliotecas (a da Escola de Belas Artes e a da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo) passaram a conviver em um espaço pequeno, precário e com problemas de goteiras, que comprometiam a existência dos acervos. No caso da Biblioteca Alfredo Galvão, a falta de espaço impedia o crescimento do seu acervo e os periódicos ficavam dentro de caixas.

Em 2016, começou uma obra de recuperação do telhado. Entretanto, em função do incêndio que prejudicou as atividades do prédio e às fortes chuvas de novembro daquele ano, a biblioteca ficou alagada, molhando ambos os acervos e foi necessário transferir as bibliotecas para outro local. A Biblioteca Alfredo Galvão foi transferida para o prédio da Faculdade de Letras, onde passou a ocupar uma sala junto com outros departamentos da Escola de Belas Artes, e a Biblioteca Lucio Costa passou a funcionar dentro do Núcleo de Pesquisa e Documentação, no prédio da Reitoria.

No dia 29 de novembro houve a mudança da nossa biblioteca para a Faculdade de Letras. O espaço onde estava alocada (segundo andar do Prédio da Reitoria) se encontrava em obras na sua cobertura e parte do acervo estava sendo perdido devido às chuvas. Sem condições físicas para acomodação de livros e periódicos a deslocamos para um espaço que atenderia mais adequadamente nossos estudantes. (TERRA, GRIMALDI, 2016, p. 204).

A Biblioteca Alfredo Galvão faz parte do Sistema de Bibliotecas e Informação (SiBI), que gerencia as 45 bibliotecas da UFRJ. O objetivo do SiBI é integrar, coordenar e fazer a interação das bibliotecas com a política educacional e administrativa da Universidade, a partir de políticas de planejamento, fomento à pesquisa, gerenciamento de tecnologias e desenvolvimento de acervos e serviços de informação.

Dentre as suas atribuições, destacam-se: o desenvolvimento das bibliotecas, a capacitação continuada dos bibliotecários, a atualização e a manutenção de acervos, a modernização e informatização das unidades de informação, a definição de políticas de informação e o estabelecimento de padrões técnicos. (JARDIM, 2014, p. 15).

O SiBI implantou o programa denominado *Automated Library Expandable Program (Aleph)*, da empresa israelense *Ex-Libris*, para atender ao desenvolvimento da informatização dos serviços das bibliotecas. Em 1999, o Módulo de Catalogação foi implantado, dando prioridade ao processamento técnico dos itens do acervo e a disponibilização das publicações aos usuários. Mais tarde, foi implantado o Módulo de Circulação com as operações de consulta, empréstimo, devolução, reserva e renovação. A consulta aos catálogos da biblioteca é feita pela Base Minerva, que é a base de dados das bibliotecas da UFRJ, alimentada pelo *software Aleph*.

Acessando a Base Minerva, pode-se localizar qualquer obra cadastrada nos acervos das bibliotecas e centros de documentação da UFRJ e saber se a obra se encontra disponível ou não para empréstimo; é possível realizar várias formas de busca, e o usuário cadastrado pode renovar e reservar livros sem precisar ir a biblioteca. Além disso, o usuário tem acesso a outras fontes de informação: lista das bibliotecas da UFRJ, produtos e serviços, bibliotecas digitais e virtuais, museus e bases de dados externas.

### **2.2.1 Infraestrutura**

Como já foi dito, a Biblioteca Alfredo Galvão está alocada em uma sala dentro do prédio da Faculdade de Letras, dividindo espaço com outros departamentos da Escola de Belas Artes. Ocupa uma área de 116 m<sup>2</sup> dentro da sala, dividido em: 91 m<sup>2</sup> para o Acervo e 25 m<sup>2</sup> para os Serviços Internos, local onde ficam as mesas dos funcionários e os armários.

A biblioteca funciona de 8 h às 17 h e atende ao público de 9:30 h às 15:30 h. O corpo de funcionários é de 3 bibliotecários e 2 auxiliares, que atuam nos seguintes setores: Circulação, Processamento técnico e Gerência. Dois bibliotecários trabalham no Processamento e auxiliam na Circulação com os auxiliares; um bibliotecário chefia a biblioteca.

O público da Biblioteca é formado por estudantes, professores e funcionários. A comunidade externa a UFRJ pode realizar consultas, mas não pode retirar livros ou qualquer tipo de material.

No Setor de Circulação é feita toda a movimentação de empréstimo de livros e consulta ao acervo. O Setor de Processamento técnico é composto pelos serviços de catalogação e classificação; pressupõe a identificação, descrição, classificação e

localização dos documentos na biblioteca (JARDIM, 2014). A chefia administra o funcionamento da biblioteca, a chegada e a saída de material e a parte burocrática. Em função da situação atual, a biblioteca não possui um espaço de leitura para o usuário tampouco computador para pesquisa do acervo ou das bases de dados.

Atualmente, a biblioteca tem o acervo fechado ao usuário, apesar da universidade trabalhar com acervo aberto. Quando a avaliação foi realizada, a biblioteca se encontrava em situação atípica, usando um espaço que, além de não ser próprio, era inadequado. O acervo teve, portanto, que ficar fechado por não ter espaço suficiente para os estudantes circularem livremente no meio das estantes e por dividir o espaço com outros setores da Escola de Belas Artes.

Cabe registrar que, no antigo espaço da biblioteca, havia um salão de leitura, com mesas e cadeiras, algumas tomadas para os *notebooks* dos estudantes e dois computadores para serem usados para consultar o catálogo *online* das bibliotecas da UFRJ e as bases de dados. O usuário tinha livre acesso às estantes, onde poderia procurar o livro que tinha interesse ou consultar<sup>2</sup> os livros da biblioteca.

### 2.2.2 Acervo

A formação e desenvolvimento do acervo da biblioteca se dão por meio de compra e doação, visando suprir os cursos de graduação, pós-graduação e extensão da Escola de Belas Artes. A compra de publicações é feita pelo SiBI, que centraliza a aquisição de material bibliográfico em suporte físico ou digital e por doações. Os livros doados devem versar sobre Artes ou ser pertinentes a alguma disciplina da emenda dos cursos, além de estar em bom estado físico.

Cada livro ou exemplar selecionado é registrado no Livro de Tombo, onde recebe um registro patrimonial que o identifica. No processamento técnico, o livro é catalogado, classificado e indexado no *Aleph*. Após esse registro, recebe o código de barras, a etiqueta antifurto, um carimbo com o nome da biblioteca e a etiqueta de localização no acervo; depois desse processo o livro é colocado na estante e fica disponível para o empréstimo.

No Módulo de Item é registrado: o código de barra, a coleção qual pertence, o tipo de material, o número do exemplar, a localização, se o livro pode ser emprestado

---

<sup>2</sup> Consultar os livros significa que o estudante não pode retirar o livro da biblioteca.

e por quando tempo, o número patrimonial e outro dado que seja relevante anotar. Esses dados vão para o Módulo Circulação, por meio do qual o empréstimo dos livros é realizado. A Tabela 1 mostra o quantitativo do acervo da Biblioteca em 2018.

Tabela 1 – Quantitativo do acervo da Biblioteca, por tipo

<b>Tipo de acervo</b>	<b>Títulos</b>	<b>Exemplares</b>
Coleções Especiais	1.113	1.355
Livros	11.483	15.403
Periódicos	379	15.985
Teses e Dissertações	765	900

Fonte: BIBLIOTECA ALFREDO GALVÃO (2019).

A coleção de periódicos (impressos) está ainda em fase de registro no sistema *Aleph*, pois até 2016 se encontrava encaixotada por falta de espaço. Após a transferência da Biblioteca para o espaço atual, finalmente os títulos e seus fascículos foram retirados das caixas para serem incluídos no acervo.

O usuário da Biblioteca tem acesso às seguintes bases de dados: Portal Capes, Periódicos da *Royal Society*, Oasis BR, Livros eletrônicos *Willey*, Livros eletrônicos *Springer*, Livros eletrônicos IEEE, Livros eletrônicos Cambridge, Livros eletrônicos Atheneu e Livros eletrônicos *Ebrary* e às bibliotecas digitais: Brasiliana, Museu Nacional e Música. Cabe informar que o acesso ao conteúdo das bases de dados só pode ser realizado pela rede de *internet* da UFRJ, isto é, fora da rede da instituição não é possível o acesso ao conteúdo das bases.

O catálogo *on-line* da Biblioteca é acessado pela Base Minerva. O usuário pode pesquisar qualquer obra disponível nos acervos das bibliotecas e centros de documentação da UFRJ. Pode-se fazer busca por palavras, busca avançada ou busca simples, usando os seguintes termos: autor, título, assunto, biblioteca, editora, ano etc. As teses e dissertações (impressas e digitais) estão cadastradas na Base Minerva. No caso das impressas, se houver um segundo exemplar, pode ser retirado para empréstimo.

### **2.2.3 Serviços e Produtos**

Até 2010, todo o procedimento de empréstimo era feito manualmente. A partir de 2011, foi implantado o Módulo de Circulação do *Aleph*, em que o usuário é

cadastrado diretamente no sistema e o empréstimo, a devolução e a renovação são feitos por meio do sistema.

Para se cadastrar na Biblioteca, o estudante deve informar o número do CPF, que será confirmado, no site Portal UFRJ, e a matrícula na universidade. Em seguida, o funcionário irá proceder à inscrição no Módulo de Circulação. Após esse procedimento, o estudante se torna usuário, podendo usufruir dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca. Os funcionários e professores têm que apresentar o número do SIAPE e o CPF para se cadastrar. Uma vez cadastrado no sistema, o usuário pode fazer empréstimo de livros em qualquer biblioteca da UFRJ. O visitante que quiser fazer consulta a alguma obra deve apresentar um documento de identidade. Esse serviço depende da disponibilidade de espaço, visto que a biblioteca não conta mais com um espaço de leitura.

Após o cadastramento, o usuário recebe orientação sobre o funcionamento da biblioteca: como consultar a Base Minerva, quais dados do livro são necessários para o empréstimo, como fazer a renovação pela Base Minerva e como devolver o livro para a biblioteca. Por meio da Base Minerva, os usuários podem verificar se foi dado baixa no livro, o seu histórico de livros emprestados e fazer reserva de livros.

No Setor de Circulação, o usuário pode pegar emprestado, consultar, renovar e reservar um livro. O usuário tem direito a pegar 2 livros emprestados por 15 dias e 2 livros para consulta. O acesso direto ao acervo é fechado, pois não existe espaço suficiente para circulação dos usuários entre as estantes. A tabela 2 mostra o quantitativo da movimentação do acervo durante o ano de 2018.

Tabela 2 – Movimentação do acervo em 2018

<b>Tipo</b>	<b>Quantitativo</b>
Empréstimos	425
Renovações	228
Devoluções	448
<b>Total</b>	<b>1.101</b>

Fonte: BIBLIOTECA ALFREDO GALVÃO (2019).

A entrega do livro pode ser feita diretamente com o funcionário do Setor de Circulação ou na Caixa de Devolução, que fica na entrada da sala.

A penalidade pela não devolução do livro no prazo estipulado será aplicada a partir da data que o livro deveria ser devolvido; acarretará na suspensão do usuário

pelo tempo equivalente ao atraso de cada livro: se forem dois livros atrasados, o tempo da penalidade será dobrado. O usuário ficará impedido de pegar emprestado, em qualquer biblioteca da UFRJ, enquanto estiver suspenso. Os livros em atraso são cobrados por *e-mail*. Após o terceiro *e-mail* o estudante é bloqueado no Sistema Integrado de Gestão Acadêmico (SIGA) e ficará impedido de se matricular nas disciplinas ou fazer qualquer requerimento enquanto não devolver o livro à biblioteca. A reserva do livro pode ser feita presencialmente ou *online*, pela Base Minerva.

Os dois *folders* impressos foram criados em 2012 para informar sobre a pesquisa e a renovação de livros na Base Minerva aos usuários. O *folder 1* explica como pesquisar na Base Minerva e o *folder 2* tem instruções sobre a renovação do livro. Os *folders* são entregues aos usuários no final do cadastro na Biblioteca; também ficam disponíveis na mesa de atendimento, no Setor de Circulação.

Outro serviço prestado é a elaboração do “nada consta”, documento emitido pela biblioteca comprovando a ausência de débito do estudante com a biblioteca, é necessário no caso do estudante querer trancar a matrícula ou mesmo concluir o curso.

A biblioteca elabora um Boletim de Novas Aquisições para divulgar os livros novos, que são incorporados ao acervo da biblioteca. Esse boletim fica afixado na página da Escola de Belas Artes na *internet* e seu *link* é enviado aos professores e estudantes.

A ficha catalográfica é feita por um sistema que a gera automaticamente. Os estudantes devem preencher os campos do formulário e no final a ficha aparece pronta para ser impressa. Existe um tutorial para ajudar o estudante a preencher corretamente os campos do formulário.

O manual para elaboração e normalização de trabalhos de conclusão de curso está disponibilizado para os estudantes, no site do SiBI, seguindo as normas da ABNT para apresentação de trabalhos acadêmicos.

Segundo Lancaster (2014 p. 125) “para oferecer um atendimento de qualidade, deve-se conhecer o propósito da Instituição e os produtos e serviços que se está oferecendo”. Essa é a meta da biblioteca: conhecer as necessidades de seus usuários para poder oferecer serviços e produtos de qualidade e de interesse para os usuários.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo são descritos os procedimentos metodológicos utilizado no estudo: a abordagem avaliativa; a construção de categorias, subcategorias e indicadores; a construção e validação do instrumento; a coleta e a análise de dados.

#### 3.1 ABORDAGEM AVALIATIVA

Adotou-se nesse estudo a abordagem avaliativa centrada nos consumidores. Para Chianca, Marino e Schiesari (2001), essa abordagem de avaliação busca produzir informações úteis sobre produtos existentes que ajudem a potenciais consumidores no momento de escolher qual produto atende melhor a suas necessidades. Segundo os autores, consumidor é aquele que faz uso de determinado produto, programa ou serviço, tendo em vista satisfazer as próprias necessidades. No caso desse estudo avaliativo, estão sendo considerados como consumidores os usuários da Biblioteca Alfredo Galvão.

Este estudo deve ser entendido como uma avaliação somativa, realizada para proporcionar aos responsáveis pela tomada de decisão e aos consumidores potenciais o acesso a informações que dizem respeito ao valor ou mérito do objeto avaliado em relação a critérios importantes (WORTHEN; SANDERS; FISTZPATRICK, 2004). No caso desse estudo, os resultados fornecerão dados sobre a percepção dos consumidores/usuários em relação à Biblioteca Alfredo Galvão, servindo para aperfeiçoar o acervo e os serviços e produtos. Os respondentes desse estudo são estudantes de graduação da Escola de Belas Artes, por representar o maior grupo de usuários cadastrados na Biblioteca.

Tabela 3 – Usuários cadastrados na Biblioteca em 2018

<b>Tipo de usuários</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
Estudantes de Graduação	285	86,5
Estudantes de Pós-Graduação	26	8,0
Funcionários	10	3,0
Professor/Pesquisador	8	2,5
<b>Total</b>	<b>329</b>	<b>100,0</b>

Fonte: A autora (2019).



### 3.2 CONSTRUÇÃO DE CATEGORIAS, SUBCATEGORIAS E INDICADORES

Rozados (2005) define indicador como uma ferramenta de mensuração, utilizada para levantar aspectos quantitativos e/ou qualitativos de um dado fenômeno, com vistas à avaliação e auxiliando na tomada de decisão. É uma importante ferramenta para medir e avaliar a qualidade de produtos, processos e conhecer o nível de satisfação dos clientes. Coletta e Rozenfeld (2007, p.132) ressaltam que “ao se definir indicadores, independente da visão de cada responsável por um determinado conjunto, é necessário julgar quais são efetivamente os mais importantes para a organização”.

As duas questões avaliativas que norteiam esse estudo, respectivamente, sobre aspectos relacionados ao acervo e a serviços e produtos da Biblioteca Alfredo Galvão, orientaram a construção das categorias desse estudo. As subcategorias e indicadores foram construídos a partir da leitura de artigos científicos e dissertações sobre o tema avaliação de bibliotecas bem como da experiência profissional da autora. Cabe registrar que a maioria dos indicadores teve como base o estudo avaliativo de Cavalcante (2017), que contribuiu com cerca de 25 dos 43 indicadores aqui propostos. Outrossim, novos itens foram incluídos para atender a realidade da Biblioteca Alfredo Galvão.

Quadro 3 – Categorias, subcategorias e indicadores

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Indicador</b>
Acervo	Livros	Acesso ao acervo
		Atualização do acervo
		Conservação do acervo
		Disponibilidade dos títulos em relação às ementas
		Livros em outro idioma
		Quantidade de exemplares por títulos
		Títulos pertinentes para sua formação
	Periódicos	Atualização das coleções impressas
		Compleitude das coleções impressas
		Conservação das coleções impressas
	Acervo Eletrônico/Digital	Acesso à base de dados
		Acesso ao Portal de Periódicos CAPES
		Acesso ao catálogo <i>online</i> (Base Minerva)
	Teses e Dissertações	Acesso ao exemplar impresso
Conservação das teses e dissertações impressas		
Acesso as teses e dissertações em meio digital		
Serviços e Produtos	Atendimento ao usuário	Cadastro do usuário
		Orientações ao usuário
		Atendimento presencial

(Continua)

(Conclusão)

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Indicador</b>
Serviços e Produtos	Atendimento ao usuário	Atendimento por <i>e-mail</i>
		Horário de funcionamento
	Empréstimo de livros	Quantidade de livros por empréstimo
		Facilidade na obtenção de obras em outras bibliotecas
		Prazo para devolução
		Facilidade na devolução dos livros
		Condições de renovação dos livros
		Facilidade na reserva dos livros
		Penalidade por atraso dos livros
		Penalidade por perda
		Emissão do “Nada Consta”
	Tempo necessário para recebimento	
	Folder 1 “Como pesquisar na Base minerva”	Apresentação visual
		Relevância das informações
		Suficiência das informações
	Folder 2 “Como fazer a renovação do livro”	Apresentação visual
		Relevância das informações
		Suficiência das informações
	Boletim de novas aquisições	Apresentação visual
		Relevância das informações
Ficha catalográfica	Facilidade de acesso	
	Facilidade em preencher o formulário	
Manual para elaboração de TCC	Facilidade de acesso ao manual	
	Facilidade em utilização o manual	

Fonte: A autora (2019).

A categoria Acervo, com as subcategorias: Livros, Periódicos, Acervo Eletrônico/Digital e Teses e Dissertações, constitui os materiais informacionais que a biblioteca disponibiliza para seus usuários. Os indicadores escolhidos se referem ao acesso bem como às condições do acervo, tanto o físico quanto o digital, pelos usuários. Com a utilização destes indicadores, será possível verificar se o acervo está atendendo as necessidades de informação dos usuários. Lancaster (2004 p. 24) diz que “não é possível avaliar um acervo de forma isolada, mas somente em função de sua utilidade para os usuários da biblioteca”. Para Maculan et al. (2011), é primordial que as decisões que envolvem gerir os recursos informacionais de uma biblioteca sejam adequadas e estrategicamente tomadas, em benefício direto de quem tem necessidade de informação.

A categoria Serviços e Produtos contém as subcategorias: Atendimento ao usuário, Empréstimo de livros, Emissão do “Nada Consta”, *Folders*, Boletim de novas aquisições, Ficha catalográfica e Manual para elaboração do TCC, que dizem respeito aos próprios produtos que a biblioteca oferece ao usuário. Belluzzo e Macedo (1993)

apontam que a qualidade na prestação de serviços só é alcançada pela biblioteca quando se adota a filosofia de melhoria constante e os processos/atividades estiverem sob controle estatístico. Isso deve acontecer de forma planejada, para atender as necessidades e expectativas do consumidor e atingir os objetivos organizacionais.

As subcategorias Atendimento ao usuário e Empréstimo de livros contém indicadores relacionados à burocracia da biblioteca, descrevendo as condições para se tornar usuário bem como as regras e normas que condicionam o uso da biblioteca. Um bom atendimento contribui para um melhor relacionamento entre a biblioteca e o usuário. Além disso, conforme Silva e Rados (2002, p. 202) “quando um usuário da biblioteca vai fazer um empréstimo, ele vivencia o serviço, ou seja, ele passa por um conjunto de influências desde a sua entrada no local até sua saída com o empréstimo.”

A subcategoria Emissão de “Nada Consta” descreve um produto comum nas bibliotecas universitárias. “É um produto oferecido pela Biblioteca aos usuários, justificando o indicador a ele relacionado toda vez que ocorrer colação de grau, reopção, trancamento ou transferência de curso.” (CAVALCANTE, 2017, p. 39).

As subcategorias *Folder 1*, *Folder 2* e Boletim de novas aquisições servem para descrever produtos que fornecem informações aos usuários sobre serviços específicos. Santiago e Azevedo Netto (2012) apontam para a importância de conscientizar e instruir os usuários das bibliotecas universitárias. Os indicadores dessas subcategorias foram construídos para verificar se as informações prestadas nos *folders* são relevantes e suficientes para os usuários.

As subcategorias Ficha catalográfica e Manual para elaboração do TCC são referentes a produtos voltados para os estudantes universitários que estão no final de sua graduação. Contêm indicadores relacionados à facilidade no uso do programa que gera a ficha catalográfica e do manual para apresentação do TCC.

### 3.3 CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DO INSTRUMENTO

Neste estudo foi utilizado como instrumento para coleta de dados um questionário com questões fechadas e abertas que avaliam aspectos do acervo, serviços e produtos da Biblioteca Alfredo Galvão. Esse questionário foi construído tendo por base o quadro de Categorias, subcategorias e indicadores.

O questionário possui duas partes: a primeira versa sobre dados pessoais do respondente e a segunda é um questionário contendo 12 questões fechadas e 2

abertas. Cada questão está relacionada a uma categoria e aos respectivos indicadores. Os respondentes tinham cinco opções de resposta: Atende Amplamente (**AA**), Atende ao Esperado (**AE**); Atende Parcialmente (**AP**), Não Atende (**NA**) e Não se Aplica (**NAP**). A opção Atende Amplamente (**AA**) deve ser utilizada quando o estudante se sente mais atendido do que estava esperando e a opção Atende ao Esperado (**AE**) deve ser utilizada quando o estudante recebe o atendimento dentro do desejado. As opções foram definidas visto que o objetivo do estudo avaliativo é saber em que medida atende aos respondentes nos aspectos de acervo, serviços e produtos. Caso as opções de escolha forem Atende Parcialmente (**AP**) ou Não Atende (**NA**) foi solicitado que o estudante justificasse sua insatisfação com o atendimento.

A validação do instrumento foi realizada por dois professores especialistas em Avaliação da Faculdade Cesgranrio, que sugeriram algumas correções para melhorar a carta de apresentação que acompanha o instrumento bem como reformularam as instruções para o estudante justificar as opções Atende Parcialmente (**AP**) e Não Atende (**NA**).

Antes da aplicação do questionário foi realizado um pré-teste com dois estudantes, com as seguintes características, do sexo masculino do curso de História da Arte e o do sexo feminino do curso de Conservação e Restauração. Por serem de sexo e de cursos diferentes possibilitou uma visão mais ampla do questionário. O pré-teste serviu para cronometrar o tempo para preencher o questionário, que ocorreu entre 20 a 25 minutos em média. Foi sugerido pelos estudantes explicar que a opção Não se Aplica (**NAP**) deva ser escolhida quando o estudante não utilizou o serviço ou produto. Também foi sugerido que o indicador Acesso ao catálogo *online* fosse acrescido do termo Base Minerva, pois é assim que os estudantes estão habituados a se referir ao catálogo.

### **3.3.1 Aplicação do questionário**

Os respondentes foram selecionados com base nos seguintes critérios: (i) estar cadastrado na Biblioteca, (ii) possuir inscrição ativa, (iii) ser estudante de graduação. Como o estudante deve atualizar semestralmente seus dados para manter sua inscrição ativa na Biblioteca, foi gerada uma listagem dos estudantes de graduação utilizando esses critérios pelo Módulo Circulação, que é o meio pelo qual os estudantes são cadastrados na Biblioteca. Na listagem gerada foi acrescentado o e-

*mail* cadastrado na Biblioteca. No final desse processo, foram selecionados 285 estudantes.

De acordo com o planejamento do estudo, o questionário foi enviado por *e-mail* para os 285 estudantes de graduação da Escola de Belas Artes, em 15 de outubro de 2018. Foi solicitado que eles devolvessem o questionário preenchido até dia 26 de outubro. Como precaução, os *e-mails* foram enviados por meio do *e-mail* profissional da autora para que os estudantes tivessem a segurança que se trata de um funcionário da biblioteca.

Durante a aplicação do questionário, enviado por *e-mail* aos estudantes, o sistema corporativo da UFRJ foi desligado para manutenção e ficou fora do ar por uma semana. Isso acabou prejudicando a aplicação do instrumento, pois o *e-mail* para devolução do questionário preenchido não estava funcionando. Por isso, foi necessário reenviar os questionários pelo *e-mail* particular da autora explicando o ocorrido aos estudantes. Após o prazo, poucos estudantes devolveram o questionário preenchido. A autora ampliou o prazo de devolução, até final de novembro e enviou pela segunda vez o questionário, explicando a importância do estudo para os estudantes e disponibilizando o questionário impresso na Biblioteca para serem respondidos. Deve-se registrar que vários estudantes recolheram o questionário e não o devolveram preenchido. Dos 285 estudantes de graduação para quem foi enviado o questionário apenas 36 estudantes devolveram.

### **3.3.2 A Análise de Dados**

A análise de dados pode ser definida como a organização e verificação de dados, e a interpretação como instância em que se atribui significado às informações organizadas e permite o estabelecimento de conclusões (WORTHEN; SANDERS; FITZPATRICK, 2004).

Os questionários enviados aos estudantes foram analisados e apresentados em tabelas por subcategoria e indicadores, incluindo os totais de respondentes por nível de atendimento.

Como o estudo avaliativo tem por finalidade avaliar até que ponto os serviços e produtos da biblioteca atendem os estudantes de graduação da Biblioteca Alfredo Galvão, decidiu-se classificar o atendimento em três níveis.

1) Baixo: quando o somatório das respostas nas opções Atende Amplamente (**AA**) e Atende ao Esperado (**AE**) estava no intervalo de 0 a 12. Nesse caso podendo ser considerado um nível baixo de atendimento no indicador.

2) Médio: quando o somatório das respostas nas opções Atende Amplamente (**AA**) e Atende ao Esperado (**AE**) estava no intervalo de 13 a 24. Nesse caso podendo ser considerado um nível médio de atendimento no indicador.

3) Alto: quando o somatório das respostas nas opções Atende Amplamente (**AA**) e Atende ao Esperado (**AE**) estava no intervalo de 25 a 36. Nesse caso podendo ser considerado um nível alto de atendimento no indicador.

Tabela 4 – Classificação do Atendimento

Nível de Atendimento	Soma de AA + AE	Intervalo
Baixo	0 a 12	0 a 0,32
Médio	13 a 24	0,33 a 0,65
Alto	25 a 36	0,66 a 1

Fonte: A autora (2019).

Cabe registrar que as opções Atende Parcialmente (**AP**) e Não Atende (**NA**) não foram desconsideradas. Na medida em que as respostas Atende Amplamente (**AA**) e Atende ao Esperado (**AE**) tenham como resultado um número baixo, em complemento, Atende Parcialmente (**AP**) e Não Atende (**NA**) apresentam uma alta de respostas, respectivamente, pois  $AA+AE+AP+NA+NAP=36$

A opção Não se Aplica (**NAP**) foi considerada significativa quando houve um contingente de respostas maior que >12 respondentes. Com isso, todas as opções foram consideradas pela metodologia.

No segundo momento, foi realizada a análise qualitativa das justificativas das respostas de Atende Parcialmente (**AP**) e Não Atende (**NA**), combinada à análise quantitativa. As justificativas foram analisadas e classificadas a fim de descrever a opinião dos estudantes.

Para apresentação das falas no corpo do texto, foi atribuído um código para todo o conjunto de respondentes, de AG1 a AG36, indicando os respondentes bem como garantir o anonimato. Cabe explicar que esse código foi atribuído de acordo com a entrega dos questionários respondidos.

Para sistematizar e responder as questões avaliativas, os resultados foram elaborados em dois quadros contendo os três níveis (Alto, Médio, Baixo) de atendimento por indicador.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

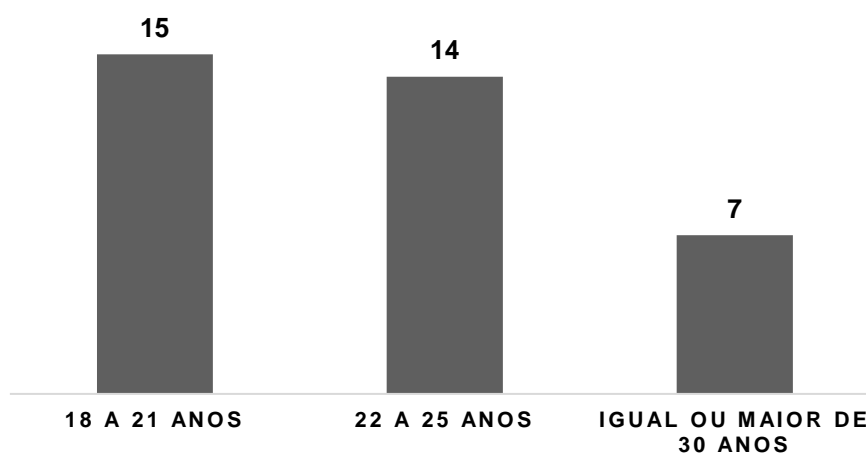
O capítulo apresenta os resultados da aplicação do instrumento de avaliação utilizado no estudo. Esses dados foram coletados por um questionário em que os estudantes da graduação da Escola de Belas Artes avaliaram a Biblioteca Alfredo Galvão quanto ao acervo, serviços e produtos.

### 4.1 CARACTERÍSTICAS DOS RESPONDENTES

As sete primeiras questões do questionário dizem respeito ao perfil dos 36 respondentes deste estudo, categorizados em termos de sexo, idade, naturalidade, município em que residem, curso de graduação, período que está cursando e frequência de utilização da biblioteca.

A maior parte dos respondentes é do sexo feminino (25, em 36), mostrando que, seguindo a tendência nacional de feminização dos cursos de graduação no Brasil, apontada no último de censo, as mulheres também são maioria nos cursos de Belas Artes.

Gráfico 1 – Distribuição dos respondentes por idade

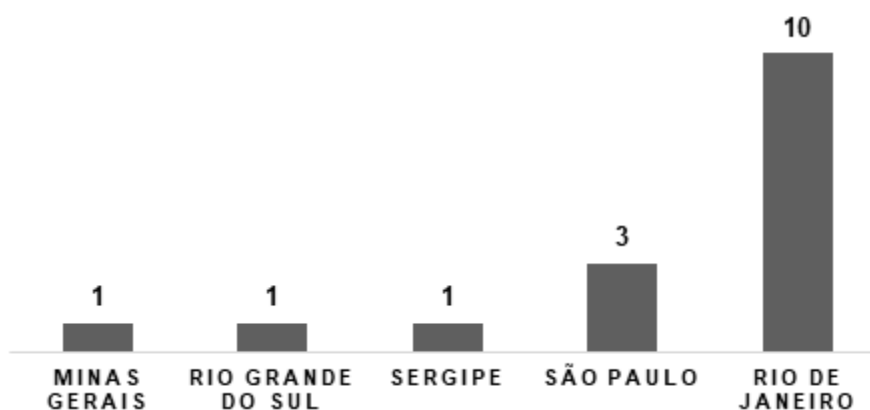


Fonte: A autora (2019).

O Gráfico 1 indica que os estudantes mais novos, com idade entre 18 a 21 anos, representam quase a metade dos respondentes. Observa-se que a maioria dos respondentes estão dentro da faixa adequada de idade para cursar a universidade.



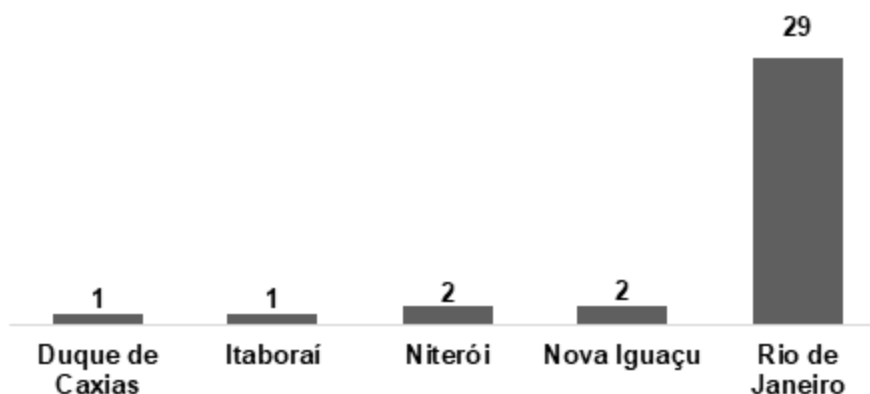
Gráfico 2 – Distribuição dos respondentes por naturalidade



Fonte: A autora (2019).

Mais da metade dos respondentes (19, em 36) trocou a naturalidade por nacionalidade, se declarando “brasileiro” e um estudante não respondeu. Dos 16 que responderam, segundo o Gráfico 2, a maioria dos respondentes nasceu no Rio de Janeiro (10, em 36), como era de se esperar. Outros 5 estudantes são das regiões sudeste e sul, sendo apenas um proveniente do nordeste.

Gráfico 3 – Distribuição dos respondentes por município que reside



Fonte: A autora (2019).

No Gráfico 3 pode-se ver evidencia que a maioria dos respondentes reside no município do Rio de Janeiro (29, em 36) onde a universidade está situada. Os demais residem em Niterói e municípios circunvizinhos do Rio de Janeiro.

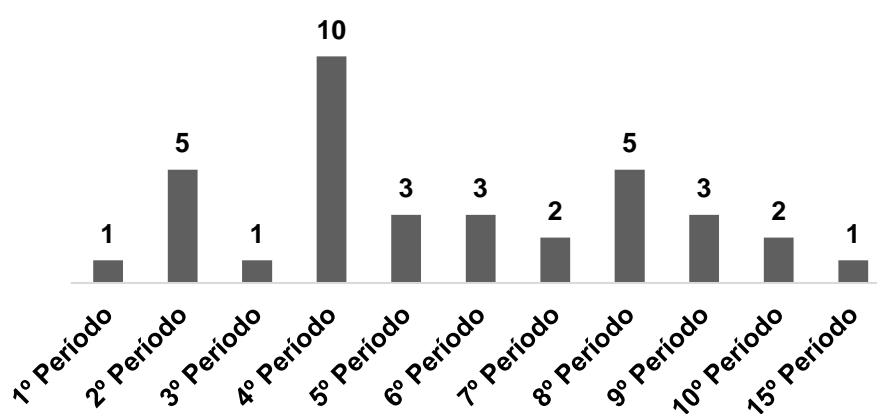
Gráfico 4 – Distribuição dos respondentes por curso de graduação



Fonte: A autora (2019).

Todos respondentes estão distribuídos pelos vários cursos de graduação da Escola de Belas Artes. Os principais são: História da Arte, com 9 estudantes. O Curso de Desenho Industrial – Projeto de Produto tem 5 estudantes; Pintura e Conservação e Restauração têm 4 estudantes matriculados em cada um. Deve-se registrar que o estudo avaliativo atingiu a quase totalidade dos cursos da Escola Belas Artes, ficando de fora apenas os cursos Artes Cênicas/Cenografia e Composição de Interior.

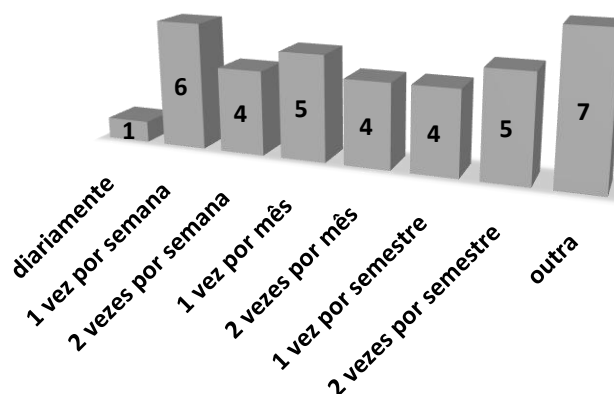
Gráfico 5 – Distribuição dos respondentes por período



Fonte: A autora (2019).

Observar-se uma concentração maior de respondentes no 4º período (10, em 36). Pode-se inferir que a maioria dos respondentes se encontra dentro do período adequado da faculdade, até o 8º período.

Gráfico 6 – Distribuição dos respondentes por frequência de uso da Biblioteca



Fonte: A autora (2019).

Deve-se comentar que há um conjunto expressivo de respondentes que usam a biblioteca semanalmente (11 em 36). Pode-se perceber um perfil de usuário entre extremos, os que frequentam até duas vezes por mês a biblioteca e os esporádicos que frequentam 1 ou 2 vezes por semestre. Um estudante do grupo de respondentes que escolheram a opção “outra” (7 em 36) justificou a baixa frequência afirmando: “Vou sempre que preciso fazer uma pesquisa aprofundada.” (AG25).

## 4.2 ACERVO

No estudo avaliativo da Biblioteca Alfredo Galvão a categoria Acervo tem como subcategorias: Livros, Periódicos, Acervo Eletrônico/Digital, e Teses e Dissertações. Os respondentes são identificados por sigla alfanumérica, a saber: AG1, AG2, AG36.

### 4.2.1 Livros

A subcategoria Livros tem como indicadores: Acesso ao acervo, Atualização do acervo, Conservação do acervo, Disponibilidade dos títulos em relação às ementas, Livros em outro idioma, Quantidade de exemplares por título e Títulos pertinentes para sua formação.

Tabela 5 – Nível de atendimento dos estudantes sobre livros

1	Livros	Nível de atendimento					
		AA	AE	AP	NA	NAP	NR
1.1	Acesso ao acervo	11	11	11	3	-	-
1.2	Atualização do acervo	8	10	14	3	-	1
1.3	Conservação do acervo	10	18	6	-	-	2
1.4	Disponibilidade dos títulos em relação às ementas	6	17	8	1	2	2
1.5	Livros em outro idioma	8	9	1	-	17	1
1.6	Quantidade de exemplares por título	2	18	9	3	3	1
1.7	Títulos pertinentes para sua formação	12	13	9	-	-	2

Legenda: AA = Atende Amplamente; AE = Atende ao Esperado; AP = Atende Parcialmente; NA = Não Atende; NAP = Não se Aplica; NR = Não Respondeu.

Fonte: A autora (2019).

Conforme os critérios adotados nesse estudo para classificar o nível de atendimento, pode-se perceber na Tabela 5 o nível alto em relação aos indicadores Conservação do acervo (28 em 36) e Títulos pertinentes para sua formação (24 em 36). Os indicadores Acesso ao acervo (22 em 36), Atualização do acervo (18 em 36), Disponibilidade dos títulos em relação às ementas (22 em 36), Quantidade de exemplares por título (20 em 36) obtiveram um nível médio de atendimento.

Alguns estudantes justificaram a insatisfação com Acesso ao acervo reforçando a dificuldade do acesso, como se pode perceber na fala a seguir.

Embora seja possível consultar o acervo através da base minerva, não poder ter acesso físico aos títulos, isso prejudica a relação entre o aluno/pesquisador e o material disponível para a pesquisa. Falta o contato direto com o acervo, muitas vezes encontrava outras referências próximas aos livros que fui consultar. (AG8).

O indicador Atualização do acervo mostrou insatisfação de um contingente significativo de estudantes (17 em 36). Os relatos apontam tanto para a desatualização de coleções quanto para a necessidade de novos títulos.

“A atualização dos títulos não é tão frequente, tanto com títulos novos e novas edições de títulos já existentes.” (AG28).

Além disso, alguns estudantes declaram a falta de títulos para áreas específicas:

“A biblioteca carece de alguns títulos muito importantes como Caminhos da escultura moderna de Rosalind Krauss, dentre outros”.

A insatisfação em relação a Conservação do acervo está exemplificada na afirmação:

“Atende parcialmente a conservação dos livros porque a Biblioteca não possui um setor de conservação e restauro para atender as obras, quando muitas delas precisam de pequenos reparos.” (AG25).

Os estudantes justificam a insatisfação quanto a Disponibilidade dos títulos em relação às ementas baseados tanto na falta de livros: “já aconteceu de eu buscar alguns livros recomendados e eles não terem na biblioteca” (AG3) quanto no reduzido número de títulos na biblioteca: “Alguns livros da ementa esgotam rápido.” (AG22).

Deve-se registrar que, embora o indicador Livros em outro idioma esteja no nível médio de atendimento, um contingente expressivo de respondentes escolheu o padrão Não se Aplica (NAP) (17 em 36). Pode-se inferir que estudantes de graduação não costumam consultar livros em outro idioma, apesar da Biblioteca possui livros em várias línguas (inglês, francês, espanhol, italiano, alemão e japonês).

O indicador Quantidade de exemplares por títulos apontou insatisfação de cerca de um terço dos respondentes. Grande parte das críticas apontam para a necessidade de um maior número de exemplares por título:

“Eu acho que deveriam ter mais exemplares, pois tem livros que são pedidos nas disciplinas que quando vou buscar na biblioteca já não tem mais pois estão emprestados.” (AG6).

Um estudante relata de forma detalhada o custo para o estudante em relação a insuficiência de exemplares.

Muitos dos livros que são obrigatórios ou sugeridos pelas matérias básicas dos cursos não estão disponíveis na biblioteca, além disso, os que tem só possuem um exemplar, portanto só podemos alugar por um dia, e é extremamente difícil conseguir ler um livro assim. A única possibilidade real de ler os livros é tirando xérox, que, além de custar caro, não funciona para todos os tipos de livro (livros sobre editoração, diagramação e alguns campos do design gráfico, por exemplo, necessitam de uma cópia física da edição original para serem compreendidos, porque estamos estudando cores, tipos de papel, de impressão, e a constituição do livro em si. (AG32).

A insatisfação em relação ao indicador Títulos pertinentes para sua formação foi exemplificada com falas de estudantes que apontaram para a falta de títulos em algumas áreas: “Arteterapia, por exemplo, só há um exemplar que fale sobre isso” (AG32), e “A área da Cenografia e indumentária é bastante múltipla, dentro do campo do Carnaval, percebo que há um déficit na bibliografia.” (AG3).

### 4.2.2 Periódicos

A subcategoria Periódicos tem como indicadores: Atualização das coleções impressas, Completude das coleções impressas e Conservação das coleções impressas.

Tabela 6 – Nível de atendimento dos estudantes sobre periódicos

Periódicos		Nível de atendimento					
		AA	AE	AP	NA	NAP	NR
2.1	Atualização das coleções impressas	5	9	-	1	19	2
2.2	Completude das coleções impressas	5	9	1	-	19	2
2.3	Conservação das coleções impressas	5	9	1	-	19	2

Legenda: AA = Atende Amplamente; AE = Atende ao Esperado; AP = Atende Parcialmente; NA = Não Atende; NAP = Não se Aplica; NR = Não Respondeu.

Fonte: A autora (2019).

Percebe-se na Tabela 6 que os indicadores dessa categoria Atualização das coleções impressas (14 em 36), Completude das coleções impressas (14 em 36) e Conservação das coleções impressas (14 em 36) mostram um nível médio de atendimento. Deve-se notar que um contingente significativo de respondentes escolheu o padrão Não se Aplica (19 em 36), para os três indicadores. Nesse sentido, pode-se inferir que estudantes de graduação da Escola de Belas Artes não costumam consultar os periódicos da Biblioteca.

Um estudante explicou sua insatisfação com o atendimento em relação a essa categoria: “Alguns títulos, coleções, se encontram incompletos. Alguns não são bem conservados e outros estão precisando de restauração.” (AG18).

Um dos respondentes explicou por que não respondeu ao item: “não vou assinalar os itens porque desconheço o que há de periódicos, eles não ficam visíveis, como em outras bibliotecas (como no CCBB). Então acabo sempre recorrendo a outras instituições.” (AG3).

### 4.2.3 Acervo Eletrônico/Digital

A subcategoria Acervo Eletrônico/Digital tem como indicadores: Acesso à base de dados, Acesso ao catálogo *online* (Base Minerva) e Acesso ao Portal CAPES.

Tabela 7 – Nível de atendimento dos estudantes sobre Acervo Eletrônico/Digital

Acervo Eletrônico/Digital		Nível de atendimento				
		AA	AE	AP	NA	NAP
3.1	Acesso à base de dados	21	8	-	-	7
3.2	Acesso ao catálogo <i>online</i> (Base Minerva)	22	11	-	-	3
3.3	Acesso ao Portal de Periódicos CAPES	14	9	-	1	12

Legenda: AA = Atende Amplamente; AE = Atende ao Esperado; AP = Atende Parcialmente; NA = Não Atende; NAP = Não se Aplica.

Fonte: A autora (2019).

Pela Tabela 7, percebe-se que os respondentes consideraram que há um nível alto de atendimento em relação aos indicadores Acesso à base de dados (29 em 36) e Acesso ao catálogo *online* (Base Minerva) (32 em 36). Já o indicador Acesso ao Portal de Periódicos CAPES (23 em 36) obteve um nível médio de atendimento. Um estudante explicou sua insatisfação em relação a este indicador: “Quando tentei acessar o portal de periódicos da CAPES achei muito confuso e não consegui acessar a informação.” (AG35).

#### 4.2.4 Teses/Dissertações

A subcategoria Teses/Dissertações tem como indicadores: Acesso ao exemplar impresso, Conservação das teses e dissertações impressas e Acesso as teses e dissertações em meio digital.

Tabela 8 – Nível de atendimento dos estudantes sobre Teses/Dissertações

Teses/Dissertações		Nível de atendimento				
		AA	AE	AP	NA	NAP
4.1	Acesso ao exemplar impresso	7	9	-	-	20
4.2	Conservação das teses e dissertações impressas	7	9	-	-	20
4.3	Acesso as teses e dissertações em meio digital	4	12	2	-	18

Legenda: AA = Atende Amplamente; AE = Atende ao Esperado; AP = Atende Parcialmente; NA = Não Atende; NAP = Não se Aplica.

Fonte: A autora (2019).

Conforme os critérios adotados nesse estudo para classificar o nível de atendimento, pode-se perceber pela Tabela 8 que todos os indicadores da subcategoria tiveram nível médio de atendimento. Os respondentes explicaram sua insatisfação apontando para a incompletude do acervo digital das teses e dissertações: “O acesso às teses e dissertações por meio digital não é totalmente eficaz, devido a pouco material digitalizado.” (AG7).

Um contingente significativo de respondentes optou pelo padrão Não se Aplica nos 3 indicadores (20 em 36) e (18 em 36). Pela experiência da autora como bibliotecária da Escola de Belas Artes, pode-se considerar que os estudantes da graduação não costumam consultar as teses e dissertações da Biblioteca.

### 4.3 SERVIÇOS E PRODUTOS

A categoria Serviços e Produtos tem como subcategorias: Atendimento ao usuário, Empréstimo de livros, Emissão do “Nada Consta”, *Folder 1* “Como pesquisar na Base minerva”, *Folder 2* “Como fazer a renovação do livro”, Boletim de novas aquisições, Ficha catalográfica e Manual para elaboração de TCC.

#### 4.3.1 Atendimento ao Usuário

A subcategoria Atendimento ao Usuário tem como indicadores: Cadastro do usuário, Orientação ao usuário, Atendimento presencial, Atendimento por *e-mail* e Horário de funcionamento.

Tabela 9 – Nível de atendimento dos estudantes sobre atendimento ao usuário

Atendimento ao Usuário		Nível de atendimento					
		AA	AE	AP	NA	NAP	NR
5.1	Cadastro do usuário	30	5	-	-	-	1
5.2	Orientação ao usuário	28	6	1	-	-	1
5.3	Atendimento presencial	28	7	1	-	-	-
5.4	Atendimento por <i>e-mail</i>	17	8	-	2	9	-
5.5	Horário de funcionamento	13	11	7	4	1	-

Legenda: AA = Atende Amplamente; AE = Atende ao Esperado; AP = Atende Parcialmente; NA = Não Atende; NAP = Não se Aplica; NR = Não Respondeu.

Fonte: A autora (2019).

Pelos critérios adotados nesse estudo avaliativo, o nível de atendimento da subcategoria atendimento ao usuário aponta para um nível alto de atendimento em relação a Cadastro do usuário (35 em 36), a Orientação ao usuário (34 em 36), Atendimento presencial (35 em 36) e Atendimento por *e-mail* (25 em 36). A tabela mostra que o indicador e Horário de funcionamento (24 em 36) alcançaram um nível médio de atendimento.

A análise das falas apontou para uma significativa insatisfação dos estudantes em relação ao horário de funcionamento. “Uma biblioteca tão boa como a da EBA



merece mais algumas horas para ser acessada, é excelente.” (AG31). Cabe lembrar que a Biblioteca funciona para atendimento ao público de 09:00h às 15:30h:

O horário de funcionamento não se aplica devido que é incoerente com muitas grades de horários, a biblioteca abre e fecha quanto os alunos estão em aula e em sua maioria as aulas acontecem no prédio da Reitoria, enquanto a biblioteca está na Letras. Não há tempo para vir a biblioteca ao menos que falte aula ou tenha uma delas cancelada. (AG15).

### 4.3.2 Empréstimo de Livros

A subcategoria Empréstimo de Livros tem os seguintes indicadores: Quantidade de livros por empréstimo, Facilidade na obtenção de obras em outras bibliotecas, Prazo para devolução dos livros, Facilidade na devolução dos livros, Condições de renovação dos livros, Facilidade na reserva dos livros, Penalidade por atraso dos livros e Penalidade por perda dos livros.

Tabela 10 – Nível de atendimento dos estudantes sobre Empréstimo de livros

Empréstimo de Livros		Nível de atendimento					
		AA	AE	AP	NA	NAP	NR
6.1	Quantidade de livros por empréstimo	14	12	8	1	1	-
6.2	Facilidade na obtenção de obras em outras bibliotecas	13	10	2	-	10	1
6.3	Prazo para devolução dos livros	14	17	5	-	-	-
6.4	Facilidade na devolução dos livros	19	17	-	-	-	-
6.5	Condições de renovação dos livros	19	14	1	-	2	-
6.6	Facilidade na reserva dos livros	10	14	1	1	10	-
6.7	Penalidade por atraso dos livros	14	16	-	-	6	-
6.8	Penalidade por perda dos livros	12	9	-	-	15	-

Legenda: AA = Atende Amplamente; AE = Atende ao Esperado; AP = Atende Parcialmente; NA = Não Atende; NAP = Não se Aplica; NR = Não Respondeu.  
Fonte: A autora (2019).

Nota-se na Tabela 10 que houve um nível alto de atendimento em relação aos indicadores Quantidade de livros por empréstimo (25 em 36), Prazo para devolução dos livros (30 em 36), Facilidade na devolução dos livros (35 em 36), Condições de renovação dos livros (32 em 36) e Penalidade por atraso dos livros (29 em 36). Os indicadores Facilidade na obtenção de obras em outras bibliotecas (22 em 36), Facilidade na reserva dos livros (23 em 36) e Penalidade por perda dos livros obtiveram um nível médio de atendimento.

Cabe observar que os estudantes sinalizaram insatisfação quanto a Quantidade de livros por empréstimo e Prazo para devolução dos livros. Deve-se registrar que a Biblioteca Alfredo Galvão possui poucos exemplares para empréstimo. Pelas regras atuais, a Biblioteca empresta dois livros por 15 dias (para o estudante levar) e dois livros para consulta (pode ser retirado da biblioteca por um dia). Antes da transferência para o prédio da Faculdade de Letras, os livros considerados “de consulta” não podiam ser retirados. Entretanto, em função da falta de espaço para os estudantes consultarem os livros na própria Biblioteca, foi estabelecido que os livros de consulta seriam retirados por um dia.

Considero que embora seja necessário um tempo de leitura, poder emprestar apenas dois livros por vez é algo que as vezes prejudica pesquisas que envolvem consultas diretas. Esse número poderia ser ampliando para 3. Muitas vezes pego mais livros na biblioteca de Letras - lá podemos emprestar até 5. (AG9).

Os estudantes reivindicaram que o prazo para devolução dos livros seja ampliado. Segundo as regras da Biblioteca, os livros emprestados por 15 dias podem ser renovados por mais 15 dias por meio da Base Minerva ou pessoalmente, na Biblioteca, a não ser quando o livro estiver reservado por outro estudante.

O indicador Penalidade por perda dos livros teve um contingente significativo de respostas no padrão Não se Aplica (15 em 36), possivelmente porque esses respondentes não foram penalizados.

#### 4.3.3 Emissão de Nada Consta

A subcategoria Emissão de Nada Consta tem os seguintes indicadores: Prazo de validade do documento e Tempo necessário para recebimento.

Tabela 11 – Nível de atendimento dos estudantes sobre Emissão do Nada Consta

Emissão do Nada Consta		Nível de atendimento					
		AA	AE	AP	NA	NAP	NR
7.1	Prazo de validade do documento	7	7	-	-	21	1
7.2	Tempo necessário para recebimento	7	7	-	-	21	1

Legenda: AA = Atende Amplamente; AE = Atende ao Esperado; AP = Atende Parcialmente; NA = Não Atende; NAP = Não se Aplica; NR = Não Respondeu.

Fonte: A autora (2019).

Conforme os critérios adotados nesse estudo para classificar o nível de atendimento, percebe-se pela Tabela 11 que ambos os indicadores tiveram um nível médio de atendimento (14 em 36).

Cabe considerar que o contingente significativo de respostas no padrão Não se Aplica (21 em 36) pode ser justificado pelo fato dos respondentes não terem precisado solicitar à biblioteca a emissão do “nada consta”, na medida que, em geral, os estudantes pedem esse documento quando fazem o trancamento da matrícula ou quando dão entrada no pedido de diploma.

#### 4.3.4 Folder 1 “Como Pesquisar na Base Minerva”

A subcategoria *Folder 1* “Como Pesquisar na Base Minerva” tem os seguintes indicadores: Apresentação visual, Relevância das informações e Suficiência das informações.

Tabela 12 – Nível de atendimento dos estudantes sobre *Folder 1*

<b>Folder 1 “Como Pesquisar na Base Minerva”</b>		<b>Nível de atendimento</b>				
		<b>AA</b>	<b>AE</b>	<b>AP</b>	<b>NA</b>	<b>NAP</b>
8.1	Apresentação visual	11	12	1	-	12
8.2	Relevância das informações	14	9	1	-	12
8.3	Suficiência das informações	12	10	1	-	13

Legenda: AA = Atende Amplamente; AE = Atende ao Esperado; AP = Atende Parcialmente; NA = Não Atende; NAP = Não se Aplica.

Fonte: A autora (2019).

Segundo a Tabela 12, houve um nível médio de atendimento em relação aos três indicadores: Apresentação visual (23 em 36), Relevância das informações (23 em 36) e Suficiência das informações (22 em 36).

A crítica de um respondente aponta para a insuficiência de informações e imagens no *Folder 1*, que poderia “ser melhor diagramado, com melhores exemplos e imagens de como usar o sistema.” (AG16).

O número significativo de Não se Aplica pode ser explicado pelo desconhecimento do *Folder 1* pelos respondentes.

#### 4.3.5 Folder 2 “Como Fazer a Renovação do Livro”

A subcategoria *Folder 2* “Como Fazer a Renovação do Livro” tem os seguintes indicadores: Apresentação visual, Relevância das informações e Suficiência das informações.

Tabela 13 – Nível de atendimento dos estudantes sobre *Folder 2*

<b>Folder 2 “Como Fazer a Renovação do Livro”</b>		<b>Nível de atendimento</b>					
		<b>AA</b>	<b>AE</b>	<b>AP</b>	<b>NA</b>	<b>NAP</b>	<b>NR</b>
9.1	Apresentação visual	10	11	1	-	13	1
9.2	Relevância das informações	12	10	-	-	13	1
9.3	Suficiência das informações	13	9	-	-	13	1

Legenda: AA = Atende Amplamente; AE = Atende ao Esperado; AP = Atende Parcialmente; NA = Não Atende; NAP = Não se Aplica.

Fonte: A autora (2019).

Essa categoria obteve um nível de atendimento médio em seus indicadores, Apresentação visual (21 em 36), Relevância das informações (22 em 36) e Suficiência das informações (22 em 36).

O número significativo de Não se Aplica pode ser explicado pelo desconhecimento do *Folder 2* pelos respondentes.

#### 4.3.6 Boletim de Novas Aquisições

A subcategoria Boletim de Novas Aquisições tem os seguintes indicadores: Apresentação visual e Relevância das informações.

Tabela 14 – Nível de atendimento dos estudantes sobre Boletim de Novas Aquisições

<b>Boletim de Novas Aquisições</b>		<b>Nível de atendimento</b>				
		<b>AA</b>	<b>AE</b>	<b>AP</b>	<b>NA</b>	<b>NAP</b>
10.1	Apresentação visual	6	13	-	-	17
10.2	Relevância das informações	11	8	-	-	17

Legenda: AA = Atende Amplamente; AE = Atende ao Esperado; AP = Atende Parcialmente; NA = Não Atende; NAP = Não se Aplica.

Fonte: A autora (2019).

Pode-se perceber na Tabela 14 que houve um nível médio de atendimento em relação aos dois indicadores, Apresentação visual (19 em 36) e Relevância das informações (19 em 36).

Ambos os indicadores obtiveram um contingente significativo de respostas no padrão Não se Aplica (NAP) (17 em 36), provavelmente porque esse boletim começou

a circular entre os usuários da Biblioteca apenas há um ano e a divulgação para os estudantes talvez tenha sido deficiente.

#### 4.3.7 Ficha Catalográfica

A subcategoria Ficha Catalográfica tem os seguintes indicadores: Facilidade de acesso e Facilidade em preencher o formulário.

Tabela 15 – Nível de atendimento dos estudantes sobre Ficha Catalográfica

Ficha Catalográfica		Nível de atendimento				
		AA	AE	AP	NA	NAP
11.1	Facilidade de acesso	9	13	-	-	14
11.2	Facilidade em preencher o formulário	7	13	-	-	16

Legenda: AA = Atende Amplemente; AE = Atende ao Esperado; AP = Atende Parcialmente; NA = Não Atende; NAP = Não se Aplica.

Fonte: A autora (2019).

A Tabela 15 mostra que um nível médio de atendimento em relação aos indicadores Facilidade de acesso (22 em 36) e Facilidade em preencher o formulário (20 em 36), conforme os critérios de avaliação adotados neste estudo.

O contingente significativo de respostas no padrão Não se Aplica (NAP), 14 em 36 e 16 em 36, pode ser explicado por que os respondentes ainda não estão na fase de produção do TCC, época acadêmica em que produzem a ficha catalográfica.

#### 4.3.8 Manual para Elaboração do TCC

A subcategoria Manual para elaboração do TCC tem os seguintes indicadores: Facilidade de acesso ao manual e Facilidade em utilização do manual.

Tabela 16 – Nível de atendimento dos estudantes sobre Manual para Elaboração do TCC

Manual para Elaboração do TCC		Nível de atendimento					
		AA	AE	AP	NA	NAP	NR
12.1	Facilidade de acesso ao manual	9	5	-	-	21	1
12.2	Facilidade em utilização do manual	8	6	-	-	21	1

Legenda: AA = Atende Amplemente; AE = Atende ao Esperado; AP = Atende Parcialmente; NA = Não Atende; NAP = Não se Aplica; NR = Não Respondeu.

Fonte: A autora (2019).

Conforme os critérios adotados nesse estudo para classificar o nível de atendimento, pode-se perceber na Tabela 16 que houve um nível médio de

atendimento em relação aos indicadores Facilidade de acesso ao manual (14 em 36) e Facilidade em utilização do manual (14 em 36).

Os indicadores Facilidade de acesso ao manual e Facilidade em utilização do manual tiveram um contingente significativo de respostas no padrão Não se Aplica. Isso se deve ao fato de que apenas 14 estudantes no conjunto dos respondentes estão no final do curso, conforme apontado também no Gráfico 6, época acadêmica que em geral começa a produção do TCC.

### 4.3 QUESTÕES ABERTAS

Os comentários críticos dos estudantes nas questões abertas se concentraram em aspectos que poderiam ser reunidos nas seguintes categorias: acesso direto ao acervo, localização da biblioteca e espaço de leitura. A autora escolheu algumas frases para exemplificar.

#### **Acesso direto ao acervo**

“Eu gostaria muito que o acesso às prateleiras fosse livre, pois assim o acesso aos livros seria menos rígido e provavelmente mais frequente.” (AG4).

Permitiria o acesso direto aos livros! Embora entenda que diante das situações atuais é necessário manter a ordem dos livros na biblioteca, acho que outras medidas poderiam ser tomadas, como solicitar aos estudantes que não guardassem os livros e assim evitar que eles fossem para outros locais nas estantes. (AG8).

“O acesso dos alunos aos livros físicos é algo de qual sinto muita falta, possibilita encontrar livros maravilhosos e cujos títulos eu ainda não conhecia.” (AG31).

#### **Localização da biblioteca**

“Embora a biblioteca da EBA se deslocou para o prédio da Letras, perdendo tamanho em seu espaço, ela se adequou bem e está bem organizada não deixando a desejar. Todavia seria um sonho bom vê-la novamente na Escola de Belas Artes.” (AG2).

“Procuraria uma possibilidade de aloca-la em um espaço separado das coordenações e serviços afins da faculdade, pois facilitaria a permanência nesse ambiente e estudos.” (AG5).

“O retorno ao prédio da Reitoria facilitaria de alguma forma, mesmo sabendo das condições dessa mudança.” (AG13).

### **Espaço de leitura**

Uma mudança fundamental seria uma biblioteca com espaço para estudo! É muito difícil conseguir estudar na biblioteca da EBA, prefiro ir sempre a da Letras. Sempre há pessoas passando ou conversando pela biblioteca e há apenas uma mesa que pode ser utilizada, geralmente ela é usada em reuniões também. (AG8).

“Um ambiente específico de estudo, separado da administração.” (AG15).

“Mudaria a biblioteca para algum lugar mais amplo, onde os alunos pudessem estudar, se possível.” (AG22).

Esses aspectos dizem respeito a questões de infraestrutura e estão relacionados entre si, como pode ser observado na seguinte fala de um dos estudantes.

“Procuraria viabilidade de se conseguir um espaço físico melhor e maior para que, mesmo que temporariamente, fosse solucionado o problema da falta de acesso ao acervo diretamente, além da falta de espaço físico para estudo e consulta.” (AG34).

Cabe notar que este estudo não considerou **infraestrutura** como categoria, justamente porque a Biblioteca Alfredo Galvão se encontra provisoriamente alocada em uma sala, junto com outros setores, no prédio da Faculdade de Letras, desde janeiro de 2017.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

As considerações finais e as recomendações do estudo avaliativo são apresentadas neste capítulo.

### 5.1 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo avaliativo foi elaborado para responder a duas questões avaliativas sobre o nível de atendimento de estudantes de graduação da Escola de Belas Artes da UFRJ sobre o acervo e os serviços e produtos da Biblioteca Alfredo Galvão.

A primeira questão avaliativa sobre o Acervo foi respondida no Quadro 4, no qual pode ser constatado o julgamento dos estudantes.

Quadro 4 – Nível de atendimento da categoria Acervo por subcategorias e indicadores

Categoria	Subcategorias	Indicadores	Nível de atendimento		
			Alto	Médio	Baixo
Acervo	Livros	Acesso ao acervo		X	
		Atualização do acervo		X	
		Conservação do acervo	X		
		Disponibilidade dos títulos em relação às ementas		X	
		Livros em outro idioma		X	
		Quantidade de exemplares por títulos		X	
		Títulos pertinentes para sua formação	X		
	Periódicos	Atualização das coleções impressas		X	
		Completeness das coleções impressas		X	
		Conservação das coleções impressas		X	
	Acervo Eletrônico/Digital	Acesso à base de dados	X		
		Acesso ao Portal de Periódicos CAPES	X		
		Acesso ao catálogo <i>online</i> (Base Minerva)		X	
	Teses e Dissertações	Acesso ao exemplar impresso		X	
		Conservação das teses e dissertações impressas		X	
Acesso as teses e dissertações em meio digital			X		

Fonte: A autora (2019).

Analisando os resultados apresentados no Quadro 4, pode-se perceber que embora o nível alto de atendimento não seja a maioria, há uma tendência dos



estudantes de se sentir atendidos em relação ao Acervo, na medida em que dos 16 indicadores, 4 atingiram um nível alto de atendimento e 12 atingiram um nível médio de atendimento.

A segunda questão avaliativa sobre Serviços e Produtos está respondida no Quadro 5, que apresenta o julgamento dos estudantes.

Quadro 5 – Nível de atendimento de Serviços e Produtos por subcategorias e indicadores

Categoria	Subcategorias	Indicadores	Nível de atendimento		
			Alto	Médio	Baixo
Serviços e Produtos	Atendimento ao usuário	Cadastro do usuário	X		
		Orientações ao usuário	X		
		Atendimento presencial	X		
		Atendimento por <i>e-mail</i>	X		
		Horário de funcionamento		X	
	Empréstimo de livros	Quantidade de livros por empréstimo	X		
		Facilidade na obtenção de obras em outras bibliotecas		X	
		Prazo para devolução	X		
		Facilidade na devolução dos livros	X		
		Condições de renovação dos livros	X		
		Facilidade na reserva dos livros		X	
		Penalidade por atraso dos livros	X		
		Penalidade por perda		X	
	Emissão do “Nada Consta”	Prazo de validade do documento		X	
		Tempo necessário para recebimento		X	
	Folder 1 “Como pesquisar na Base minerva”	Apresentação visual		X	
		Relevância das informações		X	
		Suficiência das informações		X	
	Folder 2 “Como fazer a renovação do livro”	Apresentação visual		X	
		Relevância das informações		X	
		Suficiência das informações		X	
	Boletim de novas aquisições	Apresentação visual		X	
		Relevância das informações		X	
	Ficha catalográfica	Facilidade de acesso		X	
		Facilidade em preencher o formulário		X	
	Manual para elaboração de TCC	Facilidade de acesso ao manual		X	
		Facilidade em utilização o manual		X	

Fonte: A autora (2019).

As evidências apontam para uma tendência de atender os respondentes, na medida em que no conjunto de 27 indicadores, 9 foram julgados como alto e 18 atingiram um nível médio de atendimento. Pode-se concluir que os estudantes estão sendo atendidos em relação a categoria Serviços e Produtos e seus indicadores.

Cabe observar que as categorias Acervo e Serviços e Produtos não apresentaram indicadores julgados no nível baixo de atendimento, o que levar a considerar que de forma geral os estudantes da Escola de Belas Artes estão sendo atendidos pela Biblioteca Alfredo Galvão.

O acesso direto ao acervo atualmente está bastante prejudicado, porque as coleções ocupam o pouco espaço disponível para a Biblioteca, impossibilitando a circulação de estudantes para consultar os livros e os demais materiais que se encontram nas estantes. Além disso, na medida em que a Biblioteca não conta com um local próprio, não há espaço para leitura e pesquisa como tanto prezam os estudantes.

## 5.2 RECOMENDAÇÕES

As recomendações foram feitas levando em consideração os comentários dos estudantes ao longo do instrumento, tanto nas justificativas da sua insatisfação quanto nas duas questões abertas. As recomendações estão organizadas por categorias.

### **Acervo**

- Elaborar uma política de desenvolvimento de coleções.
- Adequar a biblioteca às exigências dos instrumentos de avaliação do MEC.
- Adquirir mais exemplares dos títulos que são mais emprestados.
- Completar as coleções de periódicos através de permutas.
- Fazer uma parceria com o Curso de Conservação e Restauração para melhorar a conservação do acervo;

### **Serviços e produtos**

- Ampliar o horário de atendimento aos estudantes;
- Criar um *folder* único orientando os estudantes sobre o empréstimo, renovação e devolução de livros;
- Oferecer capacitação ou curso de treinamento de utilização da biblioteca;

- Divulgar, por *e-mail*, no *site* ou no *facebook* os serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca;
- Divulgar para os estudantes o Boletim de novas aquisições;
- Divulgar para os estudantes dos últimos períodos o acesso para confecção da ficha catalográfica;
- Divulgar para os estudantes dos últimos períodos o Manual para elaboração de TCC.

Deve-se recomendar que as políticas públicas voltadas para as bibliotecas de instituições de ensino superior sejam efetivamente cumpridas.

O resultado dessa avaliação será divulgado para a Direção da Escola de Belas Artes e para a chefia da Biblioteca Alfredo Galvão para que seja levado em consideração no planejamento da Biblioteca.

## REFERÊNCIAS

BACKX, Hugo. Escola de Belas Artes: graduação em números: 2016. *Arquivos da Escola de Belas Artes*, Rio de Janeiro, n. 27, dez. 2016.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. *Ciência da informação*, Brasília, DF, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/ago. 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/498/498>>. Acesso em: 10 jun. 2018.

BRASIL. Decreto nº 9.235, de 15 de dezembro de 2017. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação das instituições de educação superior e dos cursos superiores de graduação e de pós-graduação no sistema federal de ensino. *[Diário Oficial da União]*. Brasília, DF, 18 dez. 2017. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9235.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9235.htm)>. Acesso em: 17 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. *[Diário Oficial da União]*, 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: 18 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e dá outras Providências. *[Diário Oficial da União]*, Brasília, DF, 15 abr. 2004. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10.861.htm)>. Acesso em: 18 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Portaria nº 1.382, de 31 de outubro de 2017. Aprova, em extratos, os indicadores dos instrumentos de Avaliação Institucional/Externa para os atos de credenciamento, reconhecimento e transformação de organização acadêmica nas modalidades presencial e a distância do Sistema Nacional de avaliação da Educação Superior – SINAES. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, edição 210, 1 nov. 2017a. Seção 1, p. 14. Disponível em: <[http://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19390707/do1-2017-11-01-portaria-no-1-382-de-31-de-outubro-de-2017-19390624](http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19390707/do1-2017-11-01-portaria-no-1-382-de-31-de-outubro-de-2017-19390624)>. Acesso em: 17 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. Portaria nº 1.383, de 31 de outubro de 2017. Aprova, em extrato, os indicadores do Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação para os atos de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento nas modalidades presencial e a distância do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - Sinaes. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, edição 210, 1 nov. 2017b. Seção 1, p. 15. Disponível em: <[http://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19390687/do1-2017-11-01-portaria-no-1-383-de-31-de-outubro-de-2017-19390657](http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19390687/do1-2017-11-01-portaria-no-1-383-de-31-de-outubro-de-2017-19390657)>. Acesso em: 17 mar. 2019.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada. *A socialização do conhecimento nos espaços das bibliotecas universitárias*. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

CAVALCANTE, Luiz Fernando Corrêa da Silva. *A Biblioteca do Instituto Multidisciplinar da UFRRJ: um estudo avaliativo sob o olhar do usuário*. 2017. 94 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Avaliação)–Faculdade Cesgranrio, Rio de Janeiro, 2017.

CHIANCA, Thomas; MARINO, Eduardo; SCHIESARI, Laura. *Desenvolvendo a cultura das organizações da sociedade civil*. São Paulo: Global Ed., 2001.

COLETTA, Terezinha das Graças; ROZENFELD, Henrique. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 3, p. 129-141, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/152>>. Acesso em: 27 set. 2017.

CÓQUERO, Suelen de Mendonça Soares. Avaliação da qualidade de serviços com foco no usuário: estudo de caso em uma biblioteca universitária. *Biblionline*, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 123-137, 2014. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/15631>>. Acesso em: 11 jun. 2018.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. *DataGramaZero: Rev. de Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez10/Art\\_07.htm](http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm)>. Acesso em: 18 dez. 2013.

FERREIRA, Sarah Lorenzon; COSTA, Maria Cristina Castilho. A biblioteca na cultura digital: tendências e perspectivas visando um ambiente mais interativo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010; SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2010. Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: <[https://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final\\_122.pdf](https://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_122.pdf)>. Acesso em: 14 ago. 2018.

FOGO NO PRÉDIO. *Estudaram na EBA*. Rio de Janeiro: UFRJ, 2016. Disponível em: <<https://fogonopredio.wordpress.com/2016/12/08/estudaram-na-eba/>>. Acesso em: 22 maio 2018.

FREITAS, André Luis Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. *Ciência da informação*, Brasília, DF, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v37n3/v37n3a07.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2018.

FURNIVAL, Ariadne Chloe; GRACIOSO, Luciana de Souza. M-libraries e Information Commons: novos espaços, novas práticas. *Revista Geminis*, São Paulo, v. 2, n. 1, p.86-105, jan./jun. 2011. Disponível em: <<http://www.revistageminis.ufscar.br/index.php/geminis/article/view/41/38>>. Acesso em: 14 ago. 2018.

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. 2. ed. Brasília, DF: IBICT, 1994.

GODOY, Rosani Parada. *Processos de formação do acervo da biblioteca da Academia Imperial de Belas Artes e seu uso como material didático (1834-1857)*. 2015. 189 f. Dissertação (Mestrado)—Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015.

JARDIM, Maria Luiza Cavalcanti. *O manual para a entrada de dados de monografias na Base Minerva: avaliação por catalogadores da UFRJ*. 2014. 67 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Avaliação)—Faculdade Cesgranrio, Rio de Janeiro, 2014.

LANCASTER, Frederick Wilfrid. *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

LUZ, Angela Ancora da. Breve história da Escola de Belas Artes em seus 200 anos. *Arquivos da Escola de Belas Artes*, Rio de Janeiro, n. 27, dez. 2016.

MAIA, Luiz Cláudio; SANTOS, Maria de Souza Lima. Gestão da biblioteca universitária: análise com base os indicadores de avaliação do MEC. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 20, n. 2, abr./jun. 2015. Disponível em: <portaldeperiodicos.eci.ufmg.br>. Acesso em: 16 mar. 2019.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. *Bibliotecas como organizações*. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2000.

MACULAN, Benildes Coura Moreira dos Santos et al. Levantamento de usos e usuários: Biblioteca do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais. *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, mar. 2011. Disponível em: <portaldeperiodicos.eci.ufmg.br>. Acesso em: 27 set. 2018.

MORIGI, Valdir José; SOUTO, Luzane Ruscher. Entre o passado e o presente: as visões de biblioteca no mundo contemporâneo. *Revista ACB*, Santa Catarina, v. 10, n. 2, p. 189-206, jan./dez., 2005. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/432/551>>. Acesso em: 26 out. 2018.

REBELLO, Maria Alice de França Rangel. Avaliação da qualidade dos produtos/serviços de informação: uma experiência da biblioteca do hospital universitário da Universidade de São Paulo. *Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação*, Campinas, v. 2, n. 1, p. 80-100, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2075>>. Acesso em: 10 jul. 2018.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. *Rev. Digit. Bibl. Cienc. Inf*, Campinas, v. 3, n. 1, p. 60-76, jul./dez. 2005. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2054>>. Acesso em: 1 out. 2017.

SANTA ANNA, Jorge. Desenvolvimento de coleções no sistema de biblioteca da UFES: comparativo entre os modelos teóricos de Evans e Baughma e proposta de adequação ao modelo de Evans. *Biblionline*, João Pessoa, v. 12, n. 2, p. 141-155, 2016. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/49565>>. Acesso em: 5 maio 2018.

SANTOS, Josiel Machado. O processo evolutivo das bibliotecas da antiguidade ao renascimento. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. São Paulo, v. 8, n. 2, p. 175-189, jul./dez. 2012. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/237>>. Acesso em: 10 jun. 2018.

SANTIAGO, Sandra Maria Neri; AZEVEDO NETTO, Carlos Xavier de. Educação de usuários: um estudo junto ao sistema integrado de bibliotecas da UFPE. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v. 17, n. 2, p. 246-268, jul./dez. 2012. Disponível em: <<file:///C:/Users/Kica/Documents/%23Cesgranrio/%23Disserta%C3%A7%C3%A3o/textos/Artigos%20usados/Santiago%20-%20Educa%C3%A7%C3%A3o%20de%20usu%C3%A1rios.pdf>>. Acesso em: 1 out. 2018.

SANTOS, Cássia Nogueira et al. Proposta de uma política de formação e desenvolvimento de coleções: Biblioteca do Instituto Federal do Rio de Janeiro – Campus Nilópolis. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. *Anais... Florianópolis: CBBDD*, 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1438/1439>>. Acesso em: 11 ago. 2018.

SANTOS, Lucimário dias dos. *Avaliação da qualidade dos serviços da biblioteca do CCJ/UFPB sob a ótica dos usuários discentes*. 2017. 120 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior - Mestrado Profissional)–Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v. 7, n. 2, p. 198-218, 2002. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/8130>>. Acesso em: 10 jun. 2018.

SILVA, Marina Jardim e. *Juntando as peças: o processo de formação da biblioteca da Academia Imperial de Belas Artes (1826-1855)*. 2016. 122 f. Dissertação (Mestrado)–Programa de Pós-Graduação em História, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v. 19, n. 1, p. 69-76, 2014. Disponível em: <<https://revista.acb.org.br/racb/article/view/923>>. Acesso em: 26 maio 2018.

SISTEMA Nacional de Avaliação da Educação Superior (Brasil). *Instrumento de avaliação de cursos de graduação: presencial e a distância: autorização*. Brasília, DF: Inep/MEC, 2017a. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/avaliacao\\_cursos\\_graduacao/instrumentos/2017/curso\\_autorizacao.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2017/curso_autorizacao.pdf)>. Acesso em: 16 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. *Instrumento de avaliação de cursos de graduação: presencial e a distância: reconhecimento, renovação de reconhecimento*. Brasília, DF: Inep/MEC, 2017b. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/avaliacao\\_cursos\\_graduacao/instrumentos/2017/curso\\_reconhecimento.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2017/curso_reconhecimento.pdf)>. Acesso em: 16 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. *Instrumento de avaliação institucional externa: presencial e a distância: credenciamento*. Brasília, DF: Inep/MEC, 2017c. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/avaliacao\\_institucional/instrumentos/2017/IES\\_credenciamento.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2017/IES_credenciamento.pdf)>. Acesso em: 16 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. *Instrumento de avaliação institucional externa: presencial e a distância: credenciamento, transformação de organização acadêmica*. Brasília, DF: Inep/MEC, 2017d. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/avaliacao\\_institucional/instrumentos/2017/IES\\_credenciamento.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2017/IES_credenciamento.pdf)>. Acesso em: 16 mar. 2019.

SOUSA, Margarida Maria de. *A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior*. 2009. 90 f. Dissertação (Mestrado)—Programa de Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-20102009-153956/pt-br.php>>. Acesso em: 14 jun. 2018.

TERRA, Carlos Gonçalves. A Escola de Belas Artes e seus 200 anos: breve percurso histórico. *Arquivos da Escola de Belas Artes*, Rio de Janeiro, n. 27, dez. 2016a.

\_\_\_\_\_. Edifício Jorge Machado Moreira: patrimônio brasileiro em recuperação. *Arquivos da Escola de Belas Artes*, Rio de Janeiro, n. 27, dez. 2016b.

TERRA, Carlos; GRIMALDI, Madalena. Realizações em 2016. *Arquivos da Escola de Belas Artes*, Rio de Janeiro, n. 27, dez. 2016.

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. Desenvolvimento de coleções: uma nova visão para o planejamento de recursos informacionais. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 22, n.1, 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/512/512>>. Acesso em: 12 jul. 2018.

\_\_\_\_\_. O futuro das bibliotecas e o desenvolvimento de coleções: perspectivas de atuação para uma realidade em efervescência. *Perspectiva em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 93-107, jan./jun., 1997. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/629/413>>. Acesso em: 25 set. 2018.



VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos; CARVALHO, Telma de. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. *Perspectivas em ciência da informação*, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, 2001. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/435/245>>. Acesso em: 12 jun. 2018.

VIANNA, Michelangelo. *A informação e a biblioteca universitária*. [S.l.: s.n.], 2013. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/miquemv/ss-a-informao-e-a-biblioteca-universitaria>>. Acesso em 14 set. 2018.

WEITZEL, Simone da Rocha. *Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias*. 2. ed. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2013.

WORTHEN, Blaine R.; SANDERS, James L.; FITZPATRICK, Jody R. *Avaliação de programas: concepções e práticas*. São Paulo: Ed. Gente, 2004.

## APÉNDICE

## APÊNDICE A– Instrumento de avaliação

Rio de Janeiro, 15 de outubro de 2018.

Prezado(a) estudante,

Estou realizando o Mestrado Profissional em Avaliação, na Faculdade Cesgranrio e, para concluí-lo, preciso apresentar uma dissertação voltada para uma questão técnica. Devido à importância das bibliotecas universitárias para estudantes como você, e também para instituições como a Escola de Belas Artes, o objetivo do meu estudo é avaliar a Biblioteca Alfredo Galvão. Para isto, pretendo levantar opiniões dos estudantes de graduação sobre o acervo, serviços e produtos da biblioteca.

Assim, solicito sua colaboração para responder ao questionário em anexo. Esta participação é muito importante para o estudo. Por favor, dê a sua opinião assinalando, no questionário em anexo, o nível de atendimento em relação ao que é perguntado.

Aproveito a oportunidade para esclarecer que todas as informações prestadas por você serão tratadas de forma sigilosa, garantindo-se o anonimato das opiniões emitidas.

Atenciosamente,

Kátia Taucei Perez  
Mestrado Profissional em Avaliação  
Faculdade Cesgranrio  
*e-mail:* taucei@eba.ufrj.br

**DADOS PESSOAIS**

1. Sexo:

 Feminino       Masculino       Outro

2. Faixa etária:

 até 17 anos       18 a 21 anos       22 a 25 anos 26 a 29 anos       igual ou maior que 30 anos

3. Qual é a sua naturalidade? \_\_\_\_\_

4. Em que município reside? \_\_\_\_\_

5. Qual seu curso de graduação? \_\_\_\_\_

6. Qual período que está cursando? \_\_\_\_\_

7. Com que frequência utiliza a biblioteca?

 Diariamente       1 vez por semana       2 vezes por semana 1 vez por mês       2 vezes por mês       1 vez por semestre 2 vezes por semestre       outra? \_\_\_\_\_

## Avaliação da Biblioteca Alfredo Galvão da EBA

São apresentados aspectos sobre a Biblioteca Alfredo Galvão da EBA para você avaliar.

Assinale com um “X” apenas uma opção para cada item, e considere a legenda no momento da resposta:

### Legenda:

Atende Amplamente = **AA**

Atende ao Esperado = **AE**

Atende Parcialmente = **AP**

Não Atende = **NA**

Não se Aplica = **NAP**

Marque a opção Não se Aplica (**NAP**) caso não tenha utilizado o serviço ou produto.

Caso tenha assinalado as opções Atende Parcialmente (**AP**) e Não Atende (**NA**) justifique sua resposta relacionando-a ao seu comentário.

**ACERVO**

1	Dê sua opinião em relação a Livros:	AA	AE	AP	NA	NAP
1.1	Acesso ao acervo					
1.2	Atualização do acervo					
1.3	Conservação do acervo					
1.4	Disponibilidade dos títulos em relação às ementas					
1.5	Livros em outro idioma					
1.6	Quantidade de exemplares por título					
1.7	Títulos pertinentes para sua formação					

Marque a opção Não se Aplica (**NAP**) caso não tenha utilizado o serviço ou produto. Caso tenha assinalado *Atende Parcialmente* (**AP**) ou *Não Atende* (**NA**), justifique a opção marcada:

---



---



---

2.	Dê sua opinião em relação a Periódicos:	AA	AE	AP	NA	NAP
2.1	Atualização das coleções impressas					
2.2	Completude das coleções impressas					
2.3	Conservação das coleções impressas					

Marque a opção Não se Aplica (**NAP**) caso não tenha utilizado o serviço ou produto. Caso tenha assinalado *Atende Parcialmente* (**AP**) ou *Não Atende* (**NA**), justifique a opção marcada:

---



---



---

3.	Dê sua opinião em relação a Acervo Eletrônico/Digital:	AA	AE	AP	NA	NAP
3.1	Acesso à base de dados					
3.2	Acesso ao catálogo <i>online</i> (Base Minerva)					
3.3	Acesso ao Portal de Periódicos CAPES					

Marque a opção Não se Aplica (**NAP**) caso não tenha utilizado o serviço ou produto. Caso tenha assinalado *Atende Parcialmente* (**AP**) ou *Não Atende* (**NA**), justifique a opção marcada:

---



---



---

4	Dê sua opinião em relação a Teses e Dissertações:	AA	AE	AP	NA	NAP
4.1	Acesso ao exemplar impresso					
4.2	Conservação das teses e dissertações impressas					
4.3	Acesso as teses e dissertações em meio digital					

Marque a opção Não se Aplica (**NAP**) caso não tenha utilizado o serviço ou produto. Caso tenha assinalado *Atende Parcialmente (AP)* ou *Não Atende (NA)*, justifique a opção marcada:

---



---



---

## SERVIÇOS E PRODUTOS

5	Dê sua opinião em relação a Atendimento ao usuário:	AA	AE	AP	NA	NAP
5.1	Cadastro do usuário					
5.2	Orientação ao usuário					
5.3	Atendimento presencial					
5.4	Atendimento por <i>e-mail</i>					
5.5	Horário de funcionamento					

Marque a opção Não se Aplica (**NAP**) caso não tenha utilizado o serviço ou produto. Caso tenha assinalado *Atende Parcialmente (AP)* ou *Não Atende (NA)*, justifique a opção marcada:

---



---



---

6.	Dê sua opinião em relação a Empréstimo de livros:	AA	AE	AP	NA	NAP
6.1	Quantidade de livros por empréstimo					
6.2	Facilidade na obtenção de obras em outras bibliotecas					
6.3	Prazo para devolução dos livros					
6.4	Facilidade na devolução dos livros					
6.5	Condições de renovação dos livros					
6.6	Facilidade na reserva dos livros					
6.7	Penalidade por atraso dos livros					
6.8	Penalidade por perda dos livros					

Marque a opção Não se Aplica (**NAP**) caso não tenha utilizado o serviço ou produto. Caso tenha assinalado *Atende Parcialmente (AP)* ou *Não Atende (NA)*, justifique a opção marcada:

---



---



---

7.	Dê sua opinião em relação a Emissão do "Nada Consta":	AA	AE	AP	NA	NAP
7.1	Prazo de validade do documento					
7.2	Tempo necessário para recebimento					

Marque a opção Não se Aplica (**NAP**) caso não tenha utilizado o serviço ou produto. Caso tenha assinalado *Atende Parcialmente* (**AP**) ou *Não Atende* (**NA**), justifique a opção marcada:

---



---



---

8.	Dê sua opinião em relação a <i>Folder 1</i> “Como pesquisar na Base Minerva”:	AA	AE	AP	NA	NAP
8.1	Apresentação visual					
8.2	Relevância das informações					
8.3	Suficiência das informações					

Marque a opção Não se Aplica (**NAP**) caso não tenha utilizado o serviço ou produto. Caso tenha assinalado *Atende Parcialmente* (**AP**) ou *Não Atende* (**NA**), justifique a opção marcada:

---



---



---

9	Dê sua opinião em relação a <i>Folder 2</i> “Como fazer a renovação do livro”:	AA	AE	AP	NA	NAP
9.1	Apresentação visual					
9.2	Relevância das informações					
9.3	Suficiência das informações					

Marque a opção Não se Aplica (**NAP**) caso não tenha utilizado o serviço ou produto. Caso tenha assinalado *Atende Parcialmente* (**AP**) ou *Não Atende* (**NA**), justifique a opção marcada:

---



---



---

10	Dê sua opinião em relação a Boletim de novas aquisições:	AA	AE	AP	NA	NAP
10.1	Apresentação visual					
10.2	Relevância das informações					

Marque a opção Não se Aplica (**NAP**) caso não tenha utilizado o serviço ou produto. Caso tenha assinalado *Atende Parcialmente* (**AP**) ou *Não Atende* (**NA**), justifique a opção marcada:

---



---



---



11	Dê sua opinião em relação a Ficha catalográfica:	AA	AE	AP	NA	NAP
11.1	Facilidade de acesso					
11.2	Facilidade em preencher o formulário					

Marque a opção Não se Aplica (**NAP**) caso não tenha utilizado o serviço ou produto. Caso tenha assinalado *Atende Parcialmente* (**AP**) ou *Não Atende* (**NA**), justifique a opção marcada:

---



---



---

12	Dê sua opinião em relação ao Manual para elaboração do TCC:	AA	AE	AP	NA	NAP
12.1	Facilidade de acesso ao manual					
12.2	Facilidade em utilização do manual					

Caso tenha assinalado *Atende Parcialmente* (**AP**) ou *Não Atende* (**NA**), justifique a opção marcada:

---



---



---

13. Se você pudesse realizar uma mudança na biblioteca, qual seria e por que razão?

---



---



---

14. Você gostaria de dar sua apreciação em relação a algum aspecto **não abordado** por este questionário?

---



---



---

**Muito Obrigada!**