

LEILA RABELLO DE OLIVEIRA



CAMPINAS / SP

2004

LEILA RABELLO DE OLIVEIRA

**BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA:
UMA ANÁLISE SOBRE OS PADRÕES DE QUALIDADE ATRIBUÍDOS PELO
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO AO CONTEXTO BRASILEIRO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Pontifícia Universidade Católica de Campinas como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Raimundo Nonato Macedo dos Santos

CAMPINAS / SP

2004

LEILA RABELLO DE OLIVEIRA

**BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UMA ANÁLISE SOBRE OS PADRÕES DE
QUALIDADE ATRIBUÍDOS PELO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

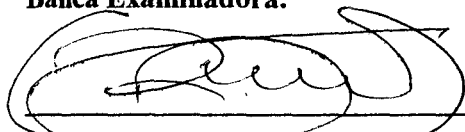
Dissertação apresentada, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre, ao Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

Área de Concentração: Administração de Sistemas de Informação

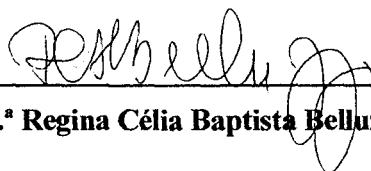
Linha de Pesquisa: Disseminação da Informação

Campinas, 11 de março de 2004

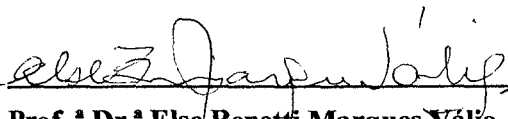
Banca Examinadora:



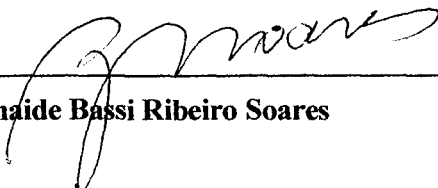
Prof. Dr. Raimundo Nonato Macedo dos Santos (orientador)
PUC - Campinas



Prof.ª Dr.ª Regina Célia Baptista Belluzzo
UNESP



Prof.ª Dr.ª Else Benetti Marques Válio
PUC - Campinas



Dr.ª Zenaide Bassi Ribeiro Soares
UNG

“Confiança é o invólucro do conhecimento”

Karl Sveib

Dedico a
Antônio de Caltegrona

AGRADECIMENTOS

A Deus, por tudo...

A meu pai, exemplo de amizade.

Ao Prof. Dr. Raimundo Nonato Macedo dos Santos, pela orientação e paciência com as leituras críticas das várias versões, pelo estímulo e pelas valiosas contribuições.

Ao Magnífico Reitor do Centro Universitário Belas Artes de São Paulo, Prof. Dr. Paulo Antonio Gomes Cardim, por ter possibilitado a concretização desta pesquisa.

Às Diretoras das Faculdades Integradas Teresa Martin: Cássia Kielmanowicz, Adriana Ortolan e Zenaide Bachega, pela oportunidade da experiência.

À Coordenadora do Programa de Pós-Graduação, em Ciência da Informação, Prof^a. Dra. Nair Yumiko Kobashi, pela experiência, competência e profissionalismo.

Aos professores da PUC-Campinas: Silas Marques de Oliveira, Rose Longo e Else Benetti Marques Válio, o meu eterno agradecimento.

Ao Wagner, pelo apoio, parceria, compreensão e paciência, nas horas difíceis.

À Biblioteca Luciano Octávio Ferreira Gomes Cardim do Centro Universitário Belas Artes de São Paulo, pela riqueza de seu acervo; às Bibliotecárias Sílvia Maria G. de Lucca e Sheila Maria Barbosa, pela dedicação e amizade; à Izabel Cristina da Paz, pelos auxílios técnicos e emocionais; aos companheiros presentes nos momentos de grandes

desafios: Edimário S. Lima, Leda Silva e Carvalho, Marcela Batemarco, Fernando Maciel, Kátia Cilene, Adriana Batista, Elaine Bertucci, Lúcio Eduardo, Viviane Gáudio, Débora Rúbio e aos jovens Fernanda e Rodrigo.

A todos, do Centro de Difusão da Informação das Faculdades Integradas Teresa Martin, pelo apoio e incentivo, em especial Helena Curvelo, Paulo Martins, Ana Pastrello, Décio e Marcia Cristina, pela especial atenção e revisão.

Aos funcionários da Puc-Campinas, Érica, André, Alex, José Augusto, Rita, Lúcia...

Aos colegas do Mestrado, Jorge, Cicília, Leonardo, Cléo, Cristina, Fábio, Adriana, Caio, Rosa Corrêa, Marivalde, Rosemeire, Renato, Vânia, Carlos...

À Marisa Terra pelo incentivo da realização desse mestrado.

À amiga de longa data, Zenaide, pelas sábias instruções.

À minha mãe pela realidade da vida.

Aos meus irmãos Luiz e Janete, aos sobrinhos Marcel, Eric e Leonardo, pela compreensão da distância.

A minha filha Marcella, que tantas alegrias e novos conhecimentos me proporcionam.

SUMÁRIO

	página
EPÍGRAFE	
DEDICATÓRIA	
AGRADECIMENTOS	
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	
LISTA DE QUADROS	
LISTA DE FIGURAS	
RESUMO	
ABSTRACT	
INTRODUÇÃO	14
1 ENSINO SUPERIOR E BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	
1.1 Ensino Superior Privado no Brasil	24
1.2 Biblioteca Universitária	27
2 PADRÕES DE QUALIDADE PARA CURSOS DE GRADUAÇÃO E BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	
2.1 Avaliação das Condições de Ensino e a Implementação dos Padrões de Qualidade	36
2.2 Padrões de Qualidade em Bibliotecas Universitárias	40
2.3 Estratégia Metodológica da Pesquisa	50
2.3.1 Universo da pesquisa	51
2.3.1 Amostra	54
2.3.3 Instrumento para Coleta de Dados	55
3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS OBTIDOS	61
CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES	92
REFERÊNCIAS	
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA	
GLOSSÁRIO	
ANEXOS	

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ACE	Análise das Condições de Ensino
ACO	Avaliação das Condições de Oferta
ACRL	Association of College and Research Libraries
BU	Biblioteca Universitária
C	Contempla
CEE	Conselhos Estaduais de Educação
CRB	Conselho Regional de Biblioteconomia
CFB	Conselho Federal de Biblioteconomia
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
DAES	Diretoria de Avaliação e Acesso ao Ensino Superior
ENC	Exame Nacional de Cursos
ENBIPES	Encontro Nacional de Bibliotecas de Instituições Particulares de Ensino Superior
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
IES	Instituições de Ensino Superior
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
MEC	Ministério da Educação
N/C	Não Contempla
PQ	Padrão de Qualidade
PQCG	Padrão de Qualidade dos Cursos de Graduação
PAIUB	Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras
SESu	Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação
USAID	United States Agency International for Development

LISTA DE QUADROS

- Quadro 1** Cursos de graduação previstos pela Secretaria de Educação Superior – Brasil
- Quadro 2** Tabela de áreas do conhecimento – CNPq
- Quadro 3** Cursos de graduação agrupados na área do conhecimento do CNPq
- Quadro 4** Números de instituições de educação superior, por organização acadêmica do Brasil.
- Quadro 5** Cursos de graduação que possuem padrão qualidade
- Quadro 6** Cursos de graduação que não possuem padrão de qualidade
- Quadro 7** Biblioteca – síntese dos itens avaliados mais freqüentes nos cursos
- Quadro 8** Amostra – cursos de graduação que possuem o documento pq
- Quadro 9** Padrões quantitativos, referentes ao acervo, área física, planos (expansão e funcionários
- Quadro 10** Políticas adotadas, seguindo os documentos de PQCG para biblioteca
- Quadro 11** Recuperação da informação e o conceito atribuído à biblioteca

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Modelo de qualidade de serviço
Figura 2	Dimensões de sistema de informação e seus relacionamentos
Figura 3	Transferência da informação, através de documentos publicados
Figura 4	Sistema de Armazenamento e Recuperação da Informação
Figura 5	Títulos dos documentos <i>padrões de qualidade</i> para cursos de graduação
Figura 6	Localização da seção biblioteca nos documentos de PQ
Figura 7	Quantidade mínima de títulos de livros por curso
Figura 8	Indicação de títulos de livros e periódicos
Figura 9	Quantidade de exemplares de livros por aluno matriculado
Figura 10	Recomendação quantitativa de títulos de periódicos
Figura 11	Recomendação de títulos de periódicos nacionais e estrangeiros
Figura 12	Previsão de espaço físico ideal para estudo individual e em grupo
Figura 13	Número de funcionários x número de alunos
Figura 14	Contratação de pessoal especializado
Figura 15	Síntese da tabulação das políticas adotadas nos PQCG
Figura 16	Recuperação da informação
Figura 17	Intercâmbio entre bibliotecas
Figura 18	Tipos de conceitos

OLIVEIRA, Leila Rabello de. *Biblioteca universitária: uma análise sobre os padrões de qualidade atribuídos pelo Ministério da Educação*. São Paulo, 2003. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

RESUMO

A presente dissertação aborda a importância da biblioteca universitária, sua finalidade junto às instituições de Ensino Superior e a necessidade de se estabelecer um sistema de avaliação adequado, visando seu melhor aproveitamento e, conseqüentemente, facilitando as condições de ensino. Foram avaliados 48 cursos de graduação, objetivando oferecer subsídios e propor critérios para essa avaliação. A metodologia para estes resultados inclui análise dos padrões de qualidade no que tange à biblioteca universitária e às pesquisas direcionadas para os aspectos da qualidade desses padrões. Constata-se que muitos modelos, para tanto, são adaptações desprovidas de uma pesquisa sistemática dos padrões de qualidade para a área. Propõe-se um padrão de referência para guiar a realização desses processos de avaliação. Conclui-se que estabelecer e organizar o padrão de qualidade para a seção biblioteca é fundamental para a avaliação e para se alcançar o padrão de excelência.

Palavras Chaves: Biblioteca Universitária; Instituições de Ensino Superior; Padrões de Qualidade; Avaliação.

OLIVEIRA, Leila Rabello de. The University Library: an analysis of the standards of quality attributed by the Ministry of Education. São Paulo, 2003. Dissertation (Master in Information Science) - Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

ABSTRACT

This dissertation deals with the importance of the university library, its purpose in institutions of higher education and the need for guidelines for adequate evaluation aimed at improving teaching conditions. An assessment was made of 48 undergraduate courses, with a view to offer guidelines and propose criteria for library evaluation. The methodological approach included an analysis of the standards of quality concerning the university library, as well as investigations directed towards the aspects of quality of these standards. It was observed that many models are adapted and do not represent a systematic investigation of the standards of quality in this area. A reference model is proposed to meet the need for more consistent guidelines to direct the undertaking of such evaluation processes. It is concluded that the establishment and organization of a standard of quality for the library sector is fundamental for evaluation and attainment of standards of excellence.

Key-words: University Library; Standards of quality; Institutions of higher education, Evaluation

INTRODUÇÃO

Desde o princípio das civilizações, a informação e o seu registro foram preocupações constantes do homem. As técnicas para conservá-la evoluíram muito desde os tijolos de argila até os documentos eletrônicos, bem como o avanço dos procedimentos de recuperação e disseminação da informação, saltando das listagens alfabéticas para sofisticados sistemas gestores de áreas informacionais. Apesar de toda essa evolução, a precípua função da biblioteca continuou sendo a mesma, passando pelas etapas de organizar, armazenar e dispor o conhecimento humano para o seu melhor aproveitamento, tanto para objetivos de entretenimento e enriquecimento intelectual, quanto para servir de base documental para a pesquisa científica.

A ciência é cumulativa e a biblioteca tem a função de preservar a memória - como se ela fosse o cérebro da humanidade - organizando a informação para que todo ser humano possa usufruí-la. Isso vai da biblioteca que se constrói para aqueles que se alfabetizam até a biblioteca especializada para o homem de ciência. A distância é grande - a mesma que existe entre o subdesenvolvimento e o desenvolvimento (MILANESI, p.15, 1993).

Na escolha do tema biblioteca, mais especificamente Biblioteca Universitária - BU, concorreram diversos fatores. O mais preponderante foi a conscientização da importância dessa instituição para o desenvolvimento sócio-cultural dos mais diversos segmentos da população.

Assim sendo, o objeto de estudo desta pesquisa é a posição da BU face às avaliações, segundo os padrões de qualidade estabelecidos pelas Comissões de Especialistas do Ministério da Educação - MEC para os cursos de

graduação e seu envolvimento nas transformações do ensino superior particular no Brasil contemporâneo.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), de nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, visando a melhoria da qualidade de ensino, deu maior ênfase aos processos de avaliação da educação superior e trouxe importantes modificações para os fundamentos da educação brasileira.

O ensino superior, entre nós, alcança um período sem precedentes, impulsionado pela expansão da rede particular. Dados do censo da Educação Superior (2002) apontam que, nos últimos cinco anos, foram criados quatro novos cursos por dia. Desse total, três deles por iniciativa privada, representando 75% desse índice.

Esse setor revelou-se também como o mais procurado. Quase 70% das matrículas registradas em 2002 foram absorvidas por essas instituições. Destarte, o sistema privado representa 88,1% de todos os estabelecimentos de ensino do País. A rede particular de ensino superior detém 63,5%, dos 14.399 cursos registrados, nesse mesmo ano. Ainda, de acordo com esse censo, curiosamente, 57% dos estudantes matriculados pertencem ao sexo feminino.

A cultura da avaliação, por seu turno, começou a ser implantada nas instituições a partir de 1996. Por pressão desencadeada por procedimentos avaliativos dessa natureza e, em função de novas políticas educacionais, exigiram-se grandes mudanças das bibliotecas universitárias, demandando investimentos constantes das instituições de Ensino Superior – IES.

Diante desse quadro será estudada a BU e o processo de avaliação das instituições de educação superior. Saliente-se que, de acordo com o art. 9º, IX, da LDB de 1996, cabe ao Governo Federal “autorizar, reconhecer, credenciar,

supervisionar e avaliar, respectivamente, os cursos das instituições de educação superior e os estabelecimentos do seu sistema de ensino”.

É importante considerar que é obrigatória a existência de uma biblioteca nas IES, como um dos principais elementos da infra-estrutura que devem corresponder às necessidades institucionais e políticas formalmente estabelecidas. Esse entendimento sugere que existam bibliotecas nas 1.442 instituições privadas do Ensino Superior que atendem a 9.147 cursos, com 150.260 professores e 2.428.258 alunos dos cursos de graduação no Brasil, conforme dados extraídos do Censo da Educação (2002).

As bibliotecas das IES têm por missão o suporte de suas atividades; sejam elas de ensino, pesquisa ou extensão. Desta forma, deve-se priorizar recursos informacionais, infra-estrutura e serviços adequados para a(s) atividade(s) definida(s) por cada IES. (OLIVEIRA, p.207, 2002).

Paralelo com a implementação dos processos de avaliação pode-se verificar que a partir de 1990 aumentou em muito o número de alunos matriculados na educação superior privada. Conforme Ximenes (2003), trata-se do segundo ciclo de expansão desse nível. O primeiro aconteceu nos idos dos anos 60, quando a estrutura educacional brasileira começou a ser pressionada pela expansão da educação superior de graduação.

Observando o crescimento das instituições particulares de ensino, nos últimos anos, e os elementos essenciais para o sucesso e sobrevivência destas instituições de Ensino Superior - IES, a biblioteca universitária, hoje, se destaca nesses processos avaliativos e tem grande influência na pontuação geral e na avaliação da oferta de cursos.

Nesse contexto, a universidade não pode mais se restringir à sala de aula. Deve essa entidade estar em toda parte. Assim, se verifica que é preciso ensinar, aprender e reciclar conhecimentos continuamente. O MEC, nesta recente virada do século, define os novos caminhos dessa tendência:

No mundo de hoje, trinta anos após a reforma MEC-USAID, de autoria dos militares, as carreiras tornam-se obsoletas em poucos anos se os profissionais não se dedicarem a um permanente processo de reciclagem de seus conhecimentos.

Por essa razão, a universidade deve, urgentemente, examinar a possibilidade de manter um sistema de acompanhamento e formação permanente de seus alunos, que deverá durar até o fim de sua vida profissional. No mundo do futuro, não haverá lugar para ex-alunos; todos serão permanentemente alunos ou não serão profissionais.

O caminho a ser seguido consistirá, basicamente, na criação de diversos sistemas de educação permanente e a distância, para todos os alunos formados pela universidade.

Juntamente com o diploma provisório, o aluno, ao sair, receberá um código de ingresso nos sistemas de educação permanente da universidade. Será possível o aluno fazer consultas sobre inovações ocorridas na sua área de conhecimento, obter informações sobre cursos de reciclagem dela e, até mesmo, redirecionar seu campo de estudo, de profissão e de especialização, de acordo com a evolução do conhecimento (BUARQUE, p.54, 2003).

O tempo acadêmico, segundo essa proposição, não é mais limitado a 3, 4, 5 ou 6 anos. Ele passa a fluir em continuação, sem fim.

A educação, nos dias de hoje, ganhou mais do que nunca a preocupação dos mais diversos setores nacionais e internacionais que têm proposto políticas educacionais para países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil. Um documento que se tornou conhecido como o Relatório Jacques Delors, concluído em setembro de 1996, apresenta teses para a educação desde a formação básica até a universidade.

Recomenda Delors (2001) que a educação deve ter objetivos essencialmente voltados para o desenvolvimento humano, entendido como a evolução da "capacidade de raciocinar e imaginar, da capacidade de discernir, do sentido das responsabilidades". E, no capítulo 4, de seu trabalho, aponta ele que o aprendizado deve estar assentado em torno de quatro pontos fundamentais que, ao longo de toda a vida, serão, de algum modo, os pilares do conhecimento, a saber:

- 1) *aprender a fazer* - busca do agir sobre o meio em que vive, ligada à questão da formação profissional, isto é, como ensinar o aluno a pôr em prática os seus conhecimentos e, também, como adaptar a educação ao trabalho futuro quando não se pode prever qual será a sua evolução;
- 2) *aprender a conhecer* - adquirir o domínio dos instrumentos de compreensão como um meio, de modo que, cada um aprenda a compreender o mundo que o rodeia, pelo menos na medida de suas necessidades, para viver dignamente e desenvolver as capacidades profissionais;
- 3) *aprender a viver juntos* - a fim de participar e cooperar com os outros em todas as atividades humanas (grande desafio da educação: descobrir o outro e participar de em projetos comuns);

4) *aprender a ser* - via essencial que integra as três precedentes (todo ser humano deve ser preparado para elaborar pensamentos autônomos e críticos e para formular os seus próprios juízos de valor, de modo a poder decidir, por si mesmo, como agir nas diferentes circunstâncias da vida).

Segundo Botelho (1997), vive-se uma era além da informação – vive-se o limiar da era educacional. É nesse cenário que a biblioteca universitária se insere como lugar específico para servir de alicerce ao desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão, tendo como resultado o amplo acesso ao conhecimento.

O conhecimento, segundo alguns autores, deriva da ordenação das informações. Drucker (1993) afirma que o conhecimento é a informação eficaz em ação, focalizada em resultados. É a informação que muda algo ou alguém, tanto por transformar-se em base para ação ou por fazer um indivíduo, ou uma instituição, ser capaz de ações diferentes e com mais e maior sentido de qualidade. Em outras palavras, essa definição explicita que uma informação torna-se um “item do conhecimento”, quando muda o estado mental, de um indivíduo ou de uma organização, em relação à sua anterior capacidade de ação. Desse modo, o conhecimento deve ser definido, segundo os termos dos processos de sua incorporação.

Polanyi (1983) descreve que o conhecimento está associado ao conceito de um corpo de informações que se constitui de fatos, opiniões, idéias, teorias, princípios e modelos.

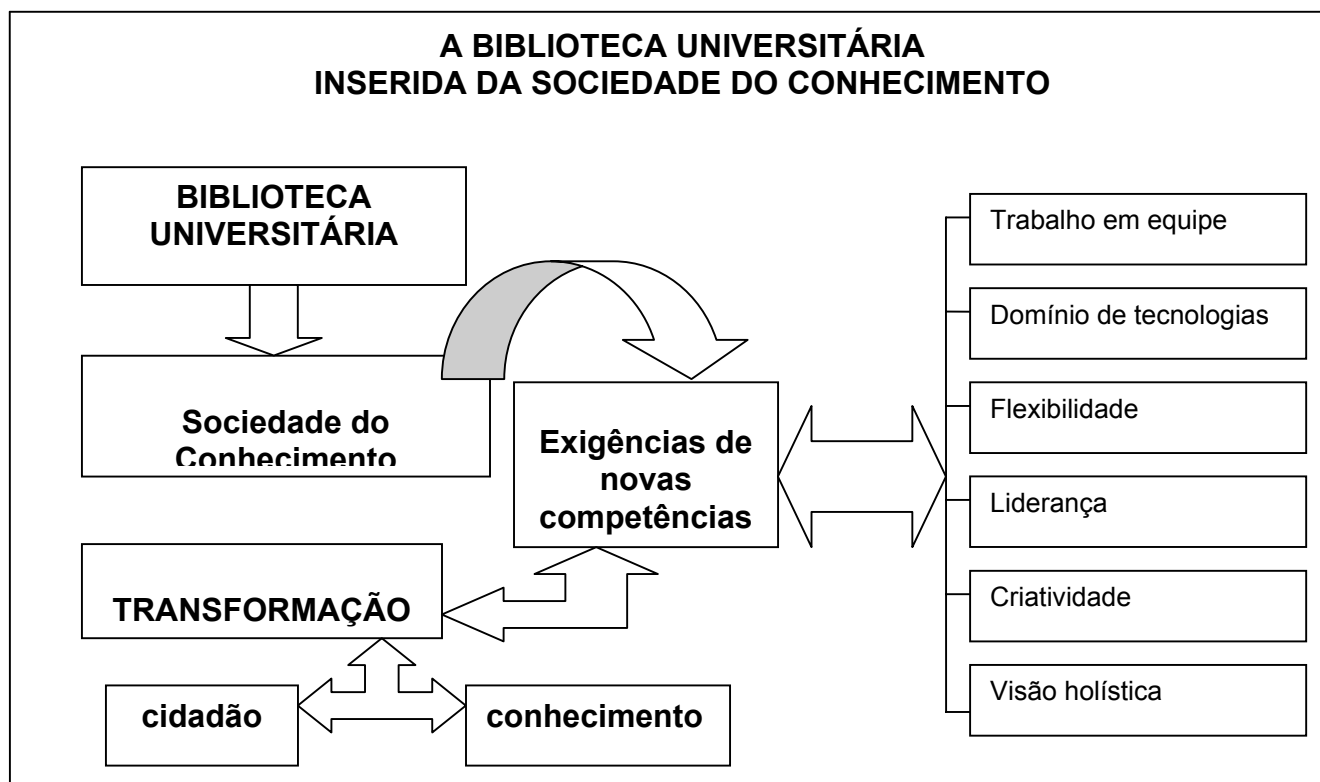
Nessa perspectiva, e com a implementação do documento - *Padrões de Qualidade para o Ensino Superior*, de autoria do MEC, a biblioteca universitária, hoje, é parte fundamental nos processos avaliativos, e tem forte influência na avaliação geral das ofertas de cursos.

A fim de pesquisar essa questão, tanto no aspecto da análise da obtenção de resultados nas avaliações, quanto na prestação de serviços, o tema “bibliotecas universitárias, no contexto do ensino superior privado no Brasil”, é de extrema relevância para os dias atuais, em virtude:

- a) da crescente onda de mudanças no ambiente das universidades, as instituições estão enfrentando uma demanda, também crescente, para o aprendizado rápido e contínuo;
- b) do crescimento da complexidade tecnológica, em todas as funções, as estruturas e desenhos da BU estão tendendo para formas que facilitem o aprendizado e o compartilhamento racional do conhecimento;
- c) da necessidade de verificação da prática administrativa e pedagógica da BU se estão consoantes à sua função precípua, e com as atuais orientações educacionais implantadas pelo Ministério da Educação no Brasil;
- d) da imprescindível busca de revisão da literatura sobre o tema, refletindo sobre educação, padrão de qualidade, e constante avaliação das unidades informacionais para a excelência na prestação de serviços.

Segundo Araújo (1996), a educação é um ato dinâmico, crítico e transformador. Desta forma, a Biblioteca Universitária deve extrapolar o caráter conservador, estático, de simples armazenador da informação, passando a agir como centro de aprendizagem dinâmica e participativa, ou seja, ao mesmo tempo em que é responsável pela conservação e transmissão de conhecimento, atua na

sua transformação. A seguir a ilustração da Biblioteca Universitária inserida e atuante na Sociedade do Conhecimento.



Assim sendo, esta dissertação engloba os seguintes questionamentos: Qual é o padrão referencial para a avaliação da biblioteca universitária? Como a biblioteca está inserida nos Padrões de Qualidade? Que subsídios devem ser apresentados para a reflexão e prática dos dirigentes bibliotecários das instituições de ensino superior na gestão educacional, e demais profissionais interessados pelas questões que envolvem a biblioteca e o ensino superior?

Para tanto, o objeto deste estudo depara-se com as seguintes dificuldades:

- a) inexistência de um referencial básico relacionado aos “Padrões de Qualidade das Comissões de Ensino Superior”, no que tange à biblioteca;

b) na tentativa de atender às novas diretrizes educacionais, os gestores das B.U. nem sempre conseguem atingir seus objetivos na gestão da informação, seja pela contradição entre a prática pedagógica e a administrativa; seja pelo paradigma da quantidade e da qualidade do acervo bibliográfico, ou seja, pelos padrões impostos e não direcionados, para a melhoria da infraestrutura e dos serviços prestados pela BU.

Este trabalho tem como objetivo geral estudar os Padrões de Qualidade para Cursos de Graduação - PQCG, estabelecidos pelo MEC, referente ao item biblioteca. Os objetivos específicos são:

a) demonstrar a importância da biblioteca universitária e sua missão nas Instituições de Ensino Superior Particular ;

b) verificar como os avaliadores examinam a biblioteca, sem parâmetros específicos de análise e o impacto destes conceitos nas instituições particulares de Ensino Superior.

c) sugerir estudos para o desenvolvimento de um modelo de Padrão Referencial de Qualidade para Cursos de Graduação no que tange ao item Biblioteca.

Para melhor compreensão da lógica de pensamento que norteou este trabalho, optou-se por dividi-lo em: Introdução, três seções e Considerações Finais. A introdução visou apresentar o estudo, a justificativa e os objetivos da pesquisa explorada.

A primeira seção intitulada “Ensino Superior e Biblioteca Universitária” corresponde aos tópicos de legislação específica ao assunto tratado, às Instituições de Ensino – IES, aos rumos da avaliação institucional no Brasil, além de conceituação e finalidade da biblioteca universitária.

A segunda, denominada “Padrões de Qualidade para Cursos de Graduação e Biblioteca”, apresenta pesquisa referente a avaliação das condições de ensino e a implementação dos padrões de qualidade nas avaliação de cursos e na biblioteca, os padrões de qualidade em Bibliotecas Universitárias e as estratégias metodológicas desta pesquisa.

A terceira seção refere-se à “Análise e Interpretação dos Dados Obtidos” e, a seguir, as “Considerações Finais”.

Espera-se, com este trabalho, oferecer subsídios à definição de programas de fomento ao desenvolvimento de um padrão referencial de qualidade, agregando indicadores quantitativos e qualitativos para a avaliação de bibliotecas universitárias. Pretende-se, por estas vias, contribuir para um enriquecimento do debate público, sempre fascinante, em torno das grandes questões e, agora, nesta oportunidade, conclamar para que entre, nessa pauta de discussão, este tema ligado ao desenvolvimento da biblioteconomia e o seu importante papel, tanto no Ensino Superior, como em todos os níveis do processo educacional.

1 ENSINO SUPERIOR E BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

1.1 Ensino Superior Privado no Brasil

Para compreender uma instituição tão específica como a do ensino superior, dentro dos padrões de funcionamento organizacionais, faz-se necessário recorrer à História da Educação Superior no Brasil e apresentar uma síntese desse espectro. Encontram-se aí fatos interessantes, a começar que, durante todo o período colonial, não existiu em nosso País, nenhuma instituição de Ensino Superior.

A primeira tentativa de implantar-se uma universidade ocorreu, no século XVI, por proposta dos jesuítas que se viram frustrados pela negativa da Coroa Portuguesa. A oposição não ficaria adstrita ao governo da então metrópole, isto porque, nem entre esses religiosos havia unanimidade sobre essa idéia. A segunda vez surgiria por ocasião da Inconfidência Mineira, não vingando a intenção.

Dos planos para instituir universidade na colônia, há que dar relevo ao que defendiam os inconfidentes de Vila Rica, que além de uma república, sonhavam em dotar Minas Gerais de um completo estabelecimento de ensino superior para o uso dos brasileiros. Abafado o movimento e punidos seus líderes, a idéia morreu. E, quando em 1797, Joaquim Felix Pinheiro enviou esforços junto ao governo da Capitania Mineira para fazer funcionar uma cadeira de Anatomia , Cirurgia e Partos, que atendesse o povo nas necessidades de saúde pública, teve seus requerimentos denegados. Estava muito recente a idéia de universidade associada à rebelião de Tiradentes, para que a Coroa não se assustasse com mais essa proposta (SOUZA, p. 11, 1991).

Desta forma, esse impasse perduraria até o final do século XIX, com a descentralização do Ensino Superior, a partir da Constituição da República, foi que as circunstâncias permitiram o surgimento dos estudos superiores no Brasil, por iniciativas de particulares.

Entre 1891 e 1918, segundo Sampaio (2000), 56 instituições dessa natureza, seriam criadas no País. A presença da iniciativa privada no ensino superior começou em São Paulo em 1891, com a criação da Escola de Engenharia Mackenzie, seguida da Faculdade de Filosofia São Bento em 1908.

As grandes inovações brasileiras em matéria de ensino superior teriam lugar em São Paulo, considerado o Estado líder do Brasil, pois contemplava uma instrução pública de boa qualidade, contava com a tecnologia trazida por imigrantes europeus e japoneses e pela promoção da Semana de arte Moderna, realizada por intelectuais paulistas.

O MEC teve suas origens, através do Decreto nº 19.402, de 14 de novembro de 1930, que criou uma Secretaria de Estado, sob a denominação de "Ministério dos Negócios da Educação e Saúde Pública". A estrutura organizacional encontra-se no anexo 1 e o resumo cronológico (1930 a 2001) sobre a legislação do MEC se encontra no Anexo 2, deste estudo.

Desde 1960 aos dias de hoje, verifica-se um crescimento considerável de instituições privadas de ensino em relação às universidades públicas, graças à iniciativa de particulares. Em 1979, passaram estas a serem consideradas como organização de serviços e esse caráter auxilia na compreensão de sua relação com seu público alvo direto, o aluno, e sua clientela indireta: pais e sociedade em geral.

Valendo-se ainda de Sampaio (2000), em 1945, existiam 391 instituições privadas de ensino e 18 universidades públicas. O Censo da Educação aponta, que em 2002, havia entre nós 195 IES públicas e 1.442 IES privadas.

Dois pontos fundamentais, até então, merecem destaques para melhor compreensão do tema. Primeiramente, a IES, entendida como uma

organização prestadora de serviço, por conseguinte para atender o público, alicerçaria seu desempenho sobre uma estrutura administrativa e pedagógica. Se não houver coerência de propósitos, corre-se o risco de traçar as diretrizes de uma IES de forma inadequada à sua realidade e ao seu meio, comprometendo sua sobrevivência.

O ensino superior privado, além de ser uma organização prestadora de serviços, para ser completo, íntegro e produtivo, depende da interação de vários departamentos, setores, organizações e segmentos para o alcance de sua função clássica de formar e ensinar. A função da universidade reside na construção, transmissão e compartilhamento dos saberes e cultura da educação de uma sociedade.

É importante salientar que uma das diretrizes, fator de sucesso e cumprimento de sua função, é a IES possuir, obrigatoriamente, uma biblioteca universitária, como parte integrante de sua estrutura organizacional, como se pode verificar em Lemos (1974) que assinala que, desde 1963, o Conselho Federal de Educação incluía, entre outros requisitos que um curso superior deveria possuir uma biblioteca para obter reconhecimento.

1.2 Biblioteca Universitária

Analisando a relação entre a IES e a Biblioteca Universitária, observa-se que, ao primeiro, cabe propor objetivos gerais e, ao segundo, a interpretação desses objetivos de forma a adequar os meios aos fins, garantindo eficácia também na realização dos objetivos específicos condizentes ao espaço micro e macro do sistema educacional.

Em decorrência da Reforma do Ensino Superior, em 1968, as bibliotecas universitárias passariam a ser obrigatórias nas IES, ao menos teoricamente. Contudo, na prática, biblioteca dessa natureza, ainda demoraria a ser reconhecida como um instrumento coadjuvante do processo educativo universitário. Coutinho (1977) assevera, com muita propriedade, que ainda a sociedade não se deu conta de que a biblioteca é a unidade central, em toda universidade que se preze, em qualquer parte do mundo e que enquanto as universidades brasileiras não dispuserem de sortidas e atualizadas bibliotecas em livros e revistas, o ensino não passará do nível amadorístico.

Segundo autores mais recentes, tais como Ferreira (1980), destacando o paralelismo entre ensino e pesquisa, lembra ela que:

A universidade deve estar voltada às necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas de um país, as bibliotecas devem trabalhar visando a esses objetivos, condicionadas que são às finalidades fundamentais da universidade. Por isso, as bibliotecas devem participar ativamente do sistema educacional desenvolvido pelas universidades. Do mesmo modo que não há sentido em universidades desvinculadas da realidade sócio-econômica, as bibliotecas universitárias só poderão ter sentido se estiverem em consonância com os programas de ensino e pesquisa das universidades a que pertencem.

Atesta, ainda esse vínculo, Tarapanoff (1980), ao dizer que:

[...] a biblioteca universitária, como parte da sociedade na qual opera, reflete as características gerais do País, o seu grau de desenvolvimento, sua tradição cultural, seus problemas e prioridades sócio-econômicas. (...) A universidade e a biblioteca universitária brasileira são produtos da história social, econômica e cultural do País, bem como das características regionais brasileiras aos mais variados segmentos sociais.

A biblioteca universitária tem sido definida assim, tanto em termos de seu propósito, como destinada a suprir as necessidades informacionais da comunidade acadêmica (CARVALHO, 1981), como de seus componentes: pessoas, coleções e prédios (STANDARDS, 1989). São consideradas, por Ferreira (1980) e Targino (1984), como instituições que servem aos estabelecimentos de ensino superior, destinadas aos professores e alunos, embora possam ser acessíveis ao público em geral.

Entendida como uma organização intencionalmente constituída, a BU não pode ser caracterizada como elemento isolado, uma vez que existe como subsistema da organização maior que a instituiu, a universidade, em função da qual seu propósito é estabelecido. Nesse contexto a BU é certamente caracterizada como parte integrante do ensino/aprendizagem e como um espaço intra-curricular, ou seja, está inserida no currículo e em todos os processos do Ensino Superior. Assim sendo, conforme Tarapanoff (1981), sua função é prover a infra-estrutura bibliográfica, documentária e informacional para apoiar as atividades da universidade, centrando seus objetivos nas necessidades informacionais do indivíduo, membro da comunidade universitária.

A figura a seguir demonstra o gráfico representativo do modelo proposto por Parasuraman e oferece uma visão do papel do serviço de informação, demonstrando as cinco diferenças¹ que podem ocorrer na prestação de serviços.

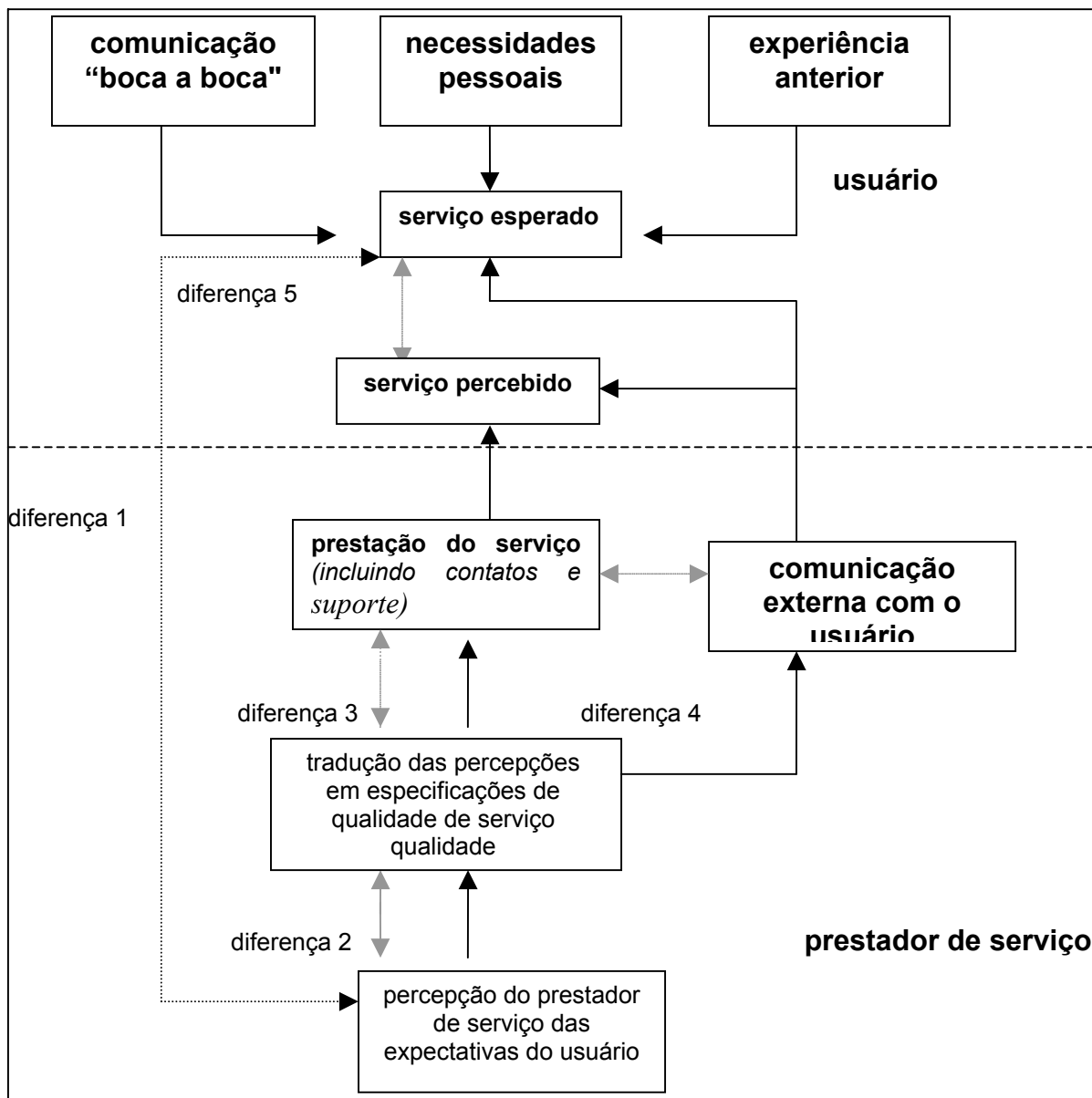


Figura 1 – Modelo de qualidade de serviço

Fonte: Transinformação (2001)

¹ Na fig.1 identificam-se cinco diferenças que podem ocorrer na prestação de serviço. A primeira discrepância ocorre entre o serviço esperado pelo usuário, ou seu ideal de serviço, e a percepção que o prestador de serviço possui da expectativa do usuário. Esta percepção é traduzida em especificações de qualidade (segunda diferença) que gera a prestação de serviço, incluindo contatos prévios e atendimento posterior à prestação de serviço (terceira diferença). Na quarta discrepância temos o efeito da propaganda e comunicação com o usuário em relação ao serviço prestado; trata-se do fenômeno de gerar expectativas infundadas, prometendo o que não é possível cumprir. Finalmente, tem-se a diferença entre o serviço esperado e o serviço ofertado, gerando a quinta discrepância. Esta diferença entre a expectativa e a percepção é o ponto central da avaliação de Parasuraman, Zeithaml e Berry (AROUCK, p.15-16,2001).

Arouck (2001) observa que a qualidade que um usuário percebe em um serviço está no balanço que este faz entre sua expectativa e o serviço prestado. A biblioteca universitária tem como missão a prestação de serviços com excelência a seus usuários, participando, assim, de forma ativa, intra-curricular, do processo de ensino, pesquisa e aprendizagem,. Promover a toda comunidade universitária o acesso, consulta e recuperação de informação especializada e atualizada, em harmonia com as necessidades e exigências da formação educacional superior.

Desde a década de 70, Rogers (1971) mencionava o objetivo geral de uma biblioteca universitária é participar efetivamente das atividades de ensino, pesquisa e extensão da instituição educacional a qual está vinculada, através da prestação dos serviços de informação, documentação e comunicações necessárias ao desenvolvimento dos seus programas acadêmicos.

Neste sentido, segundo o PET (1989), para alcançar seus desígnios, as bibliotecas universitárias executam as seguintes funções:

- a. formação e desenvolvimento de coleções, incluindo identificação, seleção, aquisição, intercâmbio e descarte de material bibliográfico;
- b. controle bibliográfico de seu acervo, incluindo catalogação descritiva e descrição temática, controle de autoridades e conservação e manutenção do material;
- c. prestação de serviços de informação, documentação e comunicação a seus usuários, incluindo serviços tradicionais, como empréstimo de material bibliográfico, e

serviços mais modernos que implicam o uso de tecnologias avançadas, como correio eletrônico e consultas a bancos de dados remotos;

- d. administração e gerência da organização, incluindo as áreas de planejamento e avaliação, pessoal, contabilidade e finanças, materiais e serviços e serviços gerais, além de apoio administrativo.

Considerando que os objetivos da BU devem ser definidos em consonância com os desígnios da universidade, Tarapanoff (1981) afirma que a biblioteca deve:

- a. preocupar-se com as funções e atividades da universidade a qual pertence;
- b. planejar os serviços, relacionando-os aos objetivos de ensino, pesquisa e extensão da universidade;
- c. reestruturar suas atividades, em relação às da universidade;
- d. integrar-se aos níveis hierárquicos quando estabelece os seus objetivos para estar coerente com a política geral da instituição e orientar sua própria política;
- e. ter objetivos essencialmente dinâmicos que devem sempre representar as necessidades da universidade a qual pertence.

Em síntese, seus propósitos estão orientados para o atendimento das necessidades da eficiência da prática educativa. Neste aspecto, o planejamento desempenha papel fundamental como instrumento mediador entre objetivo e ação.

As bibliotecas universitárias precisam, essencialmente, de autonomia para planejar suas ações, ainda que sigam as diretrizes básicas traçadas pelas IES, em consonância com a legislação educacional vigente. As que tendem a adquirir maior êxito na concretização de seus objetivos são, sem qualquer dúvida, aquelas que contêm, em seus quadros, profissionais engajados na estruturação de sua política administrativa e pedagógica. O empenho coletivo proporciona orientação homogênea e coerente em busca da concretização de suas metas.

Quanto maior o grau de consciência entre os profissionais, maiores as chances de buscar o equilíbrio entre a adaptação ao novo e a implementação dos serviços essenciais. Essa é a melhor forma de assegurar a atualização ante as transformações do meio externo.

Atualmente, a BU é um dos pontos considerados relevantes na avaliação das Instituições Particulares de Ensino Superior, propõem-se, como elementos básicos para o planejamento organizacional, os seguintes aspectos:

1. Avaliação do futuro ambiente político-econômico;
2. Definição da missão;
3. Percepção das necessidades dos usuários;
4. Determinações de alterações de acordo com necessidades e exigências das tecnologias da informação.

Quanto às exigências das tecnologias da informação, Bastos (2002), em seu trabalho *Produtos e Serviços da Biblioteca Universitária na Internet*, afirma que não há universidades sem bibliotecas. Algumas delas tentaram dispor apenas de bibliotecas virtuais. A experiência provou a necessidade imperiosa de bibliotecas

tradicionais, porque não conseguiram encontrar tudo que precisavam de forma digitalizada. A biblioteca universitária – prossegue esse autor - deve ser um espaço de interação social, [...] num breve tempo, [...] uma rede interligada em todos os níveis de ensino, cooperação com outros tipos de bibliotecas (BU + pública + especializada), além de serviços de referência interativa de alta qualidade em tempo real, mas isso já é outra questão.

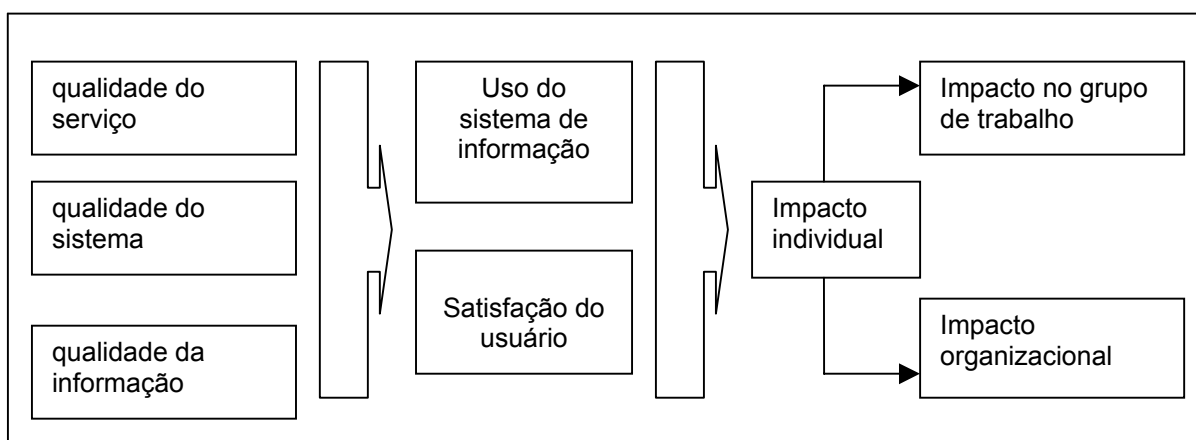
Assim, a gestão da BU na IES é levada a concentrar seus esforços para melhorar a qualidade frente aos desafios de um mundo em transformação. Diante destas constatações, torna-se necessária a criação de um modelo de administração que dê prioridade à ação e à prática que concentre seus esforços em formar indivíduos com capacidade de atuar criticamente em seu contexto social e autonomia suficiente para direcionar suas habilidades profissionais como empreendedores.

As funções administrativas da biblioteca universitária (DIAS, p.58,1994), foram distribuídas, como seguem:

Planejamento - estudos da comunidade acadêmica e definição de perfis de usuários; estabelecimentos de diretrizes e políticas, padrões e regulamentos; estudos de espaços de setores administrativos; preparo de relatórios, instruções, manuais de serviço, folhetos institucionais e divulgações, boletins bibliográficos e informativos; cooperação com outras bibliotecas e sistemas de informação; execução de projetos/programas; conservação e preservação de coleções; supervisão/avaliação de pessoal e serviços; treinamento de pessoal; e

Organização - seleção e coleta de materiais; processamento da informação (representação descritiva, temática e indexação); armazenagem dos materiais e dados bibliográficos, quer tradicionalmente ou por meios automatizados.

As normas, códigos e diretrizes das bibliotecas universitárias, bem como a automação de seus serviços, devem adequar-se às condições e natureza da área de conhecimento e dos níveis de especialização dos usuários da unidade informacional. Por outro lado, a instalação de Comissões de Biblioteca possibilita a discussão e crítica da comunidade, definindo-se políticas de serviços compatíveis com as necessidades informacionais dos usuários, como também a política de seleção e aquisição; distribuição de recursos financeiros; proposta e aprovação de projetos e/ou convênios; avaliação de serviços prestados, desenvolvimento e treinamento de recursos humanos. Desta forma, a qualidade de seus serviços provocará impactos organizacionais e no grupo de trabalho, conforme demonstramos na figura 2, a seguir.



Fonte: Transinformação (2001)

Figura 2: Dimensões de sistema de informação e seus relacionamentos

Diante do exposto, as Bibliotecas Universitárias estão inseridas dentro do currículo, são intra-curriculares e precisam participar ativamente do processo de produção, construção e expressão do conhecimento e têm por missão a mediação e o fortalecimento de suas atividades; sejam elas de informação, ensino, eventos, pesquisa e extensão.

2 PADRÕES DE QUALIDADE PARA CURSOS DE GRADUAÇÃO E BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Um dos problemas decorrentes do acelerado crescimento do sistema brasileiro de ensino superior dirige-se à sua possível perda de qualidade. Porto (2003) afirma que, *quantidade não combina com qualidade* e que a disseminação dos conceitos e valores associados à qualidade caminha em paralelo com a consolidação de práticas de avaliação: “o que não se mede dificilmente se consegue gerir”.

Como resultante direto de tais medições, surgem os indicadores, tratados neste trabalho referentes à qualificação e a quantificação da BU.

Os indicadores da atividade científica assevera Macias-Chapula (1998), estão no centro dos debates, sob a perspectiva das relações entre o avanço da ciência e da tecnologia, por um lado, e o progresso econômico e social, por outro.

Trzesniak (1998) confirma que: ma das mais importantes metas da busca do conhecimento é a obtenção de modelos, quando se refere a indicadores quantitativos.

Por modelo entende-se um procedimento de qualquer natureza (prático, matemático, gráfico, verbal...) capaz de, em todos os aspectos relevantes, reproduzir uma relação de antecedentes (causas) e conseqüentes (efeitos) de forma idêntica como essa relação ocorre no universo em que nos inserimos. (TRZESNIAK, p.159, 1998).

Assim, por definição, s indicadores ilustram um aspecto particular de uma questão e é necessário dispor de um modelo explícito que satisfaça a área de estudo.

2.1 Avaliação das Condições de Ensino e a Implementação dos Padrões de Qualidade

Nos últimos anos, vários países do mundo têm-se dedicado ao trabalho de estudar e implementar novos padrões de qualidade paralelamente ao estudo das reformas da educação e da gestão do ensino superior.

Para Morin (2001), a reforma da Universidade deve transformar a organização do saber, ajudar a enfrentar os problemas fundamentais dos indivíduos, das sociedades e da humanidade. Trata-se, então, de uma reforma da civilização para a civilização.

No Brasil, a implementação dos padrões de qualidade necessários ao reconhecimento de cursos foram elaborados pelos Conselhos Estaduais de Educação – CEE, das diversas áreas do conhecimento, instituídas no âmbito da Secretaria de Educação Superior do MEC (SESu). Para alguns cursos, além dos padrões de qualidade, há também descrições, por meio de indicadores especiais, e recomendações sobre laboratórios e referências bibliográficas essenciais.

O ensino superior, dessa forma, deve ter a qualidade como objetivo, além de métodos internos e externos de avaliação, como diz o texto do MEC:

A Avaliação das Condições de Oferta de Cursos de Graduação é uma ação da Secretaria de Educação Superior (SESu) que visa a avaliar, de acordo com o disposto na Lei nº 9.131, de 24 de novembro de 1995, no Decreto nº 2.026, de 10 de outubro de 1996, e na Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, *in loco*, cada um dos cursos de graduação submetidos ao Exame Nacional de Cursos (Provão), com relação à qualificação de seu corpo docente, à sua organização didático-pedagógica e a suas instalações, tanto as físicas em geral, quanto as especiais, tais como laboratórios, equipamentos e bibliotecas.

A avaliação periódica dos cursos e instituições de ensino superior, como determina a legislação, deve utilizar-se de procedimentos e critérios abrangentes com relação aos diversos fatores que determinam a qualidade e a eficiência das atividades de ensino, pesquisa e extensão (MEC,2003).

Assim, as IES e seus cursos são submetidos regularmente a autorizações e avaliações de qualidade de ensino e as bibliotecas universitárias, também, por seu turno, são avaliadas diante de um padrão de qualidade, formulado pelo MEC, além dele verificar, dentro de suas funções, atualização, estrutura física e adequação dos cursos ofertados pelas instituições de ensino.

Nas visitas técnicas, especialistas do MEC avaliam a qualidade acadêmica dos cursos, a partir de um conjunto de indicadores que incluem o corpo docente, a organização didático-pedagógica, as instalações e a infra-estrutura, especialmente de laboratórios e bibliotecas. A respeito dessas inspeções, diz o texto legal:

A partir de padrões mínimos fixados pelo Poder Público, exigir melhoria progressiva da infra-estrutura, equipamentos e bibliotecas, como condição para o credenciamento das instituições de educação superior e renovação do reconhecimento de cursos. (LEGISLAÇÃO, p.81, 2002)

Para o termo padrão existem algumas definições e especificações e, nesta dissertação, adotou-se como princípio, aquela descrita por Prazeres (1996):

Padrão é todo e qualquer documento de referência, item, produto, serviço ou quantidade de material que serve como base de comparação e/ou para determinação de características desconhecidas. (PRAZERES, p. 291, 1996).

De acordo com Belluzzo (1995), a padronização é a condição essencial para um programa de garantia de qualidade. Os padrões são considerados alvos numéricos por alguns autores e critérios gerais de qualidade por outros.

Sandroni (1994) entende, por padronização, a aplicação de normas fixas a um ciclo de operações. Com isso, consegue-se a redução de custos e a eficiência nos resultados. Pode-se, apesar do processo de padronização, criar documentos e ou produtos diferentes. No entanto, o mais comum é a padronização dos meios e dos resultados: produtos idênticos, obtidos em série e sempre pelo mesmo processo. Diz ele:

Nem sempre a padronização abrange o produto como um todo. Existem casos de fabricação de elementos padronizados que, numa segunda etapa, formarão o produto final. Este poderá adquirir características diversas, segundo as combinações feitas com os elementos padronizados. O grau de funcionalidade dos componentes padronizados decorre do critério com que são selecionados (para reduzir a variedade ao mínimo possível), da correlação entre eles (possibilitando o maior número possível de combinações) e de sua intercambialidade (segundo normas para os ajustes e tolerância). Um dos exemplos mais significativos de padronização, em que o produto ainda guarda alguma individualidade, é a produção industrial de componentes para a construção civil: a arquitetura moderna utiliza quase somente materiais feitos em série (SANDRONI, p. 251, 1994).

No intuito de estudar o item biblioteca, dentro desses entendimentos do MEC, é possível afirmar que, por um lado, a cultura da avaliação trouxe diversas preocupações e dúvidas em relação às apresentações de dados e resultados e, por outro, carrou também tecnologias e novos investimentos para as bibliotecas universitárias. Essa situação se deu por exigências do MEC, que obrigou os

dirigentes de IES a investirem em acervo qualitativo, quantitativo, informatização e infra-estrutura, e ainda coadjuvado por pressão de mercado extremamente competitivo.

2.2 Padrões de Qualidade em Bibliotecas Universitárias

Os padrões são uma parte essencial do processo de qualidade segundo Belluzzo (1995) e podem ser utilizados por bibliotecários que almejem implantar a gestão da qualidade em uma biblioteca.

De uma forma geral, em BU podemos afirmar que existem variados procedimentos, conjuntos de normas, diretrizes, planos de ação que, em síntese, são os denominados - *padrões*. Elegemos, dois, para análise: o primeiro poderá ser destacado como rotinas de trabalho – aquele que possibilita a execução padronizada de tarefas – e, o segundo como indicadores de avaliação – o que auxilia na operacionalização ideal da conceituação.

Biblioteca, bem como, qualquer organização produtora de bens e serviços realiza tarefas repetitivas e rotineiras. Padronizar essas tarefas visa assegurar que a execução das mesmas seja independente dos que as desempenham. É a padronização das rotinas de trabalho, segundo Cerqueira (1994).

A padronização das tarefas e processos é um indispensável recurso para auxiliar o gerenciamento da rotina que se encarrega de planejar, observar, avaliar e aprimorar continuamente todas as atividades sistemáticas.

Desta forma, neste primeiro padrão, implantar um sistema de qualidade significa planejar, padronizar e documentar todas as rotinas de trabalho.

Implementar um sistema significa que essas atividades padronizadas e documentadas sejam executadas conforme o planejado. Esse sistema refere-se ao gerenciamento e execução das rotinas de trabalho.

Assim, especialistas em sistemas padronizados, afirmam que, qualidade é adequação ao uso. É a conformidade às exigências. É o produto projetado em conformidade a padrões pré-estabelecidos.

Os programas de qualidade devem ser cuidadosamente adaptados ao contexto específico de cada biblioteca e os resultados conferidos diante da satisfação do usuário com o serviço recebido. Esses programas têm a função de assegurar a dinâmica do sistema implantado tornando-o efetivo seguindo uma diretriz específica. Essa diretriz pode ser regida pelo ISO série 9000 tipo *procedimento* - que incluem diretrizes e modelos para gerenciar e garantir a qualidade.

As Normas ISO 9000 detalham os requisitos específicos para as áreas que, em determinado momento, serão auditadas por uma entidade externa com o propósito conferir a Garantia da Qualidade. A ISO 9000 permite e assegura o estabelecimento dos requisitos mínimos de um Sistema de Gestão da Qualidade.

A gestão de qualidade em bibliotecas é muito discutida na área de biblioteconomia por ser uma questão que penetra em boa parte das unidades de informação e na sociedade do mundo desenvolvido.

Garvin (1992) afirma que sem informações exatas e em tempo oportuno não há qualidade. Em BU, o uso e a transferência da informação são umas das funções do serviço de referência. O bom funcionamento desse serviço assegura o papel da biblioteca, a assimilação e o uso da informação pelo usuário (figura 3).

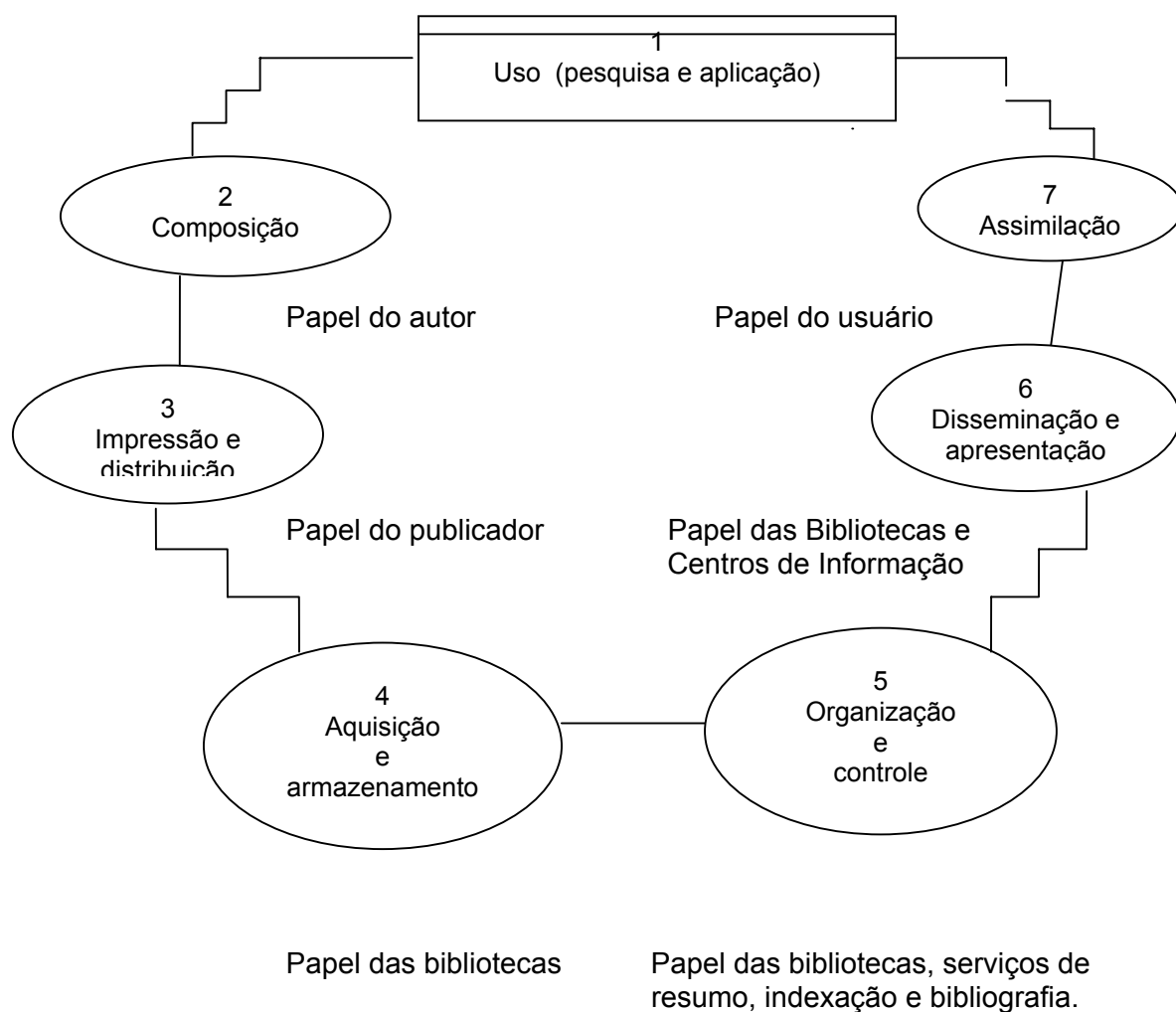


Figura 3 – Transferência da informação, através de documentos publicados (FIGUEIREDO, p.38, 1994).

Barreto (2004) acredita que qualquer reflexão sobre as condições políticas, econômicas ou sociais de um produto ou serviço de informação está condicionada a uma premissa básica da existência de uma relação da informação com uma geração do conhecimento. Nesse contexto as Figuras 1 e 2, descritas anteriormente e a Figura 4, a seguir, evidenciam a função da biblioteca e a qualidade de um serviço de informação a partir de seus objetivos (armazenamento), metas (recuperação e uso da informação) e resultados (assimilação e apropriação da informação pelo usuário).



Figura 4 – Sistema de Armazenamento e Recuperação da Informação

Fonte Barreto (2004)

Os Serviços de Referência e Recuperação da Informação são os elos fundamentais para o julgamento do usuário em relação a avaliação da qualidade do serviço recebido. Basicamente o Serviço de Referência é o que chamamos na área de Gestão de *hora da verdade*, ou seja, é a prova dos nove entre o acervo e o usuário; é a informação sobre medida e no momento certo. É nesse serviço que medimos o resultado da satisfação e da excelência dos serviços prestados. Belluzzo (1995) relatou que: *quando alguém vai à biblioteca, o resultado imediato será a facilidade de uso ou uma frustração. [...] é nesse momento que ele percebe o valor do serviço de informação utilizado.*

Os principais requisitos para a qualidade de um serviço de informação são indicados por Shaughnessy², conforme segue:

² SHAUGHNESSY, T. W. The search for quality. *Journal for Library Administration*, v.8, n.1, p.5-10, Spring, 1987.

- a) entendimento das necessidades e expectativas dos usuários;
- b) segurança, incluindo confiabilidade;
- c) cortesia e comunicabilidade;
- d) adoção de linguagem adequada, incluindo postura corporal, meios de canais e distribuição;
- e) ambientação física adequada (BELLUZZO, p.23,1995).

Segundo a International Federation of Library Associations and Institutions – IFLA (1987) o estabelecimento e o uso de padrões por bibliotecas universitárias têm chamado a atenção de bibliotecários e administradores de instituições de ensino superior, desde que surgiram nos países desenvolvidos, no início da década de 60. Pouca ou nenhuma menção faziam aos aspectos qualitativos da variável que estava sob mensuração. Mais recentemente, a literatura especializada, principalmente trabalhos emanados de organismos nacionais ou internacionais, revelam uma tendência a se privilegiarem critérios qualitativos e quantitativos de aceitação universal.

Neste contexto os critérios qualitativos guiam a formulação dos padrões quantitativos, estabelecendo as bases as quais o desempenho e a produtividade são entendidos. Os padrões desenvolvidos pela IFLA são princípios genéricos com os seguintes objetivos:

- a) servir de instrumento de avaliação de qualidade dos serviços prestados pela bibliotecas universitárias;
- b) oferecer uma diretriz para melhoria da biblioteca;
- c) sugerir um quadro de referência para que os países ou regiões possam desenvolver seus próprios padrões.

Os padrões da Association of College and Research Libraries – ACRL (1991) referem-se a nove itens, que abordam as responsabilidades profissionais; as estruturas de administrações da biblioteca; a participação dos bibliotecários em colegiados da instituição; remuneração e os benefícios; os contratos de trabalho; a promoção; os afastamentos; fundos para o desenvolvimento de pesquisa e a liberdade acadêmica.

Com isso, pretende-se oferecer argumentos capazes de gerar debates sobre iniciativas necessárias para impulsionar desenvolvimento e melhorar mais ainda a avaliação da BU. Esta, com o intuito de bem servir, agrega seus préstimos a outras iniciativas já existentes, sob condição de reciprocidade, como por exemplo, o Grupo de Bibliotecas de Instituições Particulares de Ensino Superior – GBIPES³ que possui como objetivos os seguintes tópicos:

- Integrar as bibliotecas de instituições particulares de ensino superior (bipes);
- Valorizar o equipamento, serviços, recursos humanos e investimentos realizados nas bibliotecas acadêmicas;
- Criar um espaço de representação dos interesses específicos destas bibliotecas junto aos órgãos de classe, governamentais e demais organizações da sociedade civil;
- Divulgar os investimentos realizados nas bipes, oferecendo transparência e visibilidade às suas atividades.
- Desenvolver, implantar, coordenar e manter programas de cooperação entre estas instituições;
- Promover eventos de atualização e treinamento profissional como elementos de valorização do capital humano envolvido nas atividades das bipes.

Além dos padrões de qualidade, foram instituídas as Diretrizes Curriculares para os Cursos de Graduação pelo MEC, reproduzidas no Anexo 3. As Diretrizes Curriculares, já aprovadas no CNE, se encontram nos pareceres listados no Anexo 4.

Dentro desses critérios, a Avaliação das Condições de Ensino, segundo a legislação, tem como propósito avaliar, *in loco*, os cursos de graduação, a partir de três dimensões:

- a) Qualificação do Corpo Docente;
- b) Organização Didático-Pedagógica;
- c) Análise das instalações, abrangendo, tanto a área física, em geral, quanto às consideradas especiais, como laboratórios e bibliotecas.

Verifica-se que, mesmo com os critérios pré-definidos e descritos acima, o MEC, segundo Nubisco (2002), não dispõe de uma base teórica e de uma metodologia específica para avaliar as bibliotecas universitárias. Pode-se observar que a biblioteca, dentro destes critérios de avaliação, está inserida na maioria dos documentos dos cursos de graduação, dentro dos itens Biblioteca, Infra-estrutura e outros e pela sua importância ser apresentada como uma seção especial, denominada - *BIBLIOTECA*.

Assim, Oliveira (2002) afirma que os padrões estabelecidos pelas Comissões de Especialistas do MEC causam impacto nas práticas do bibliotecário, nas atividades de gestão de acervos, produtos, serviços e, principalmente, no desenvolvimento de coleções, pois apresenta indicadores diferentes para cada curso, e com exigências variadas.

³ O Grupo de Bibliotecas de Instituições Particulares de Ensino Superior – GBIPES foi criado em 1997 em São Paulo por iniciativa do Bibliotecário Paulista Arthur Moreira. HomePage disponível em www.bibliotecarias.com.br/gbipes

[...] Outra constatação observada é a existência de um único padrão para autorização, reconhecimento e credenciamento de curso, e as situações de avaliação são diferentes, o que, por sua vez, requerem instrumentos distintos. Parece grave e insuficiente ter um único instrumento para avaliar as IES e suas respectivas bibliotecas, ou seja, o instrumento é o mesmo para universidades, faculdades isoladas, centros universitários e os demais tipos de IES, mesmo que a missão e a definição legal seja diversa. Desta maneira, homogeneiza o que é diverso e desqualifica e desconsidera as singularidades (OLIVEIRA, p.219,2002).

Desta forma, como exemplo de roteiro de avaliação, destacamos o modelo elaborado por Patalano (1999) que poderia ser utilizado como base para o padrão referencial de avaliação de bibliotecas para os mais diversos tipos de IES e suas peculiaridades. O modelo agregaria as seguintes áreas:

- **Acervo** - o acervo básico precisa ser suficiente, em qualidade e quantidade, para satisfazer as necessidades de todos os programas acadêmicos da IES. A coleção básica estruturada em relação direta à natureza e conteúdo dos currículos e incluindo, além de livros, outros suportes informacionais.
 - **Políticas** - A biblioteca necessita estabelecer políticas claras e devidamente documentadas, comunicando-a aos integrantes do corpo acadêmico e do administrativo, atualizando-as, periodicamente, em virtude das novas necessidades da instituição ou de sua clientela.
-

- **Serviços e Instalações** - Serviço é um ato ou desempenho que cria benefícios para os usuários. Os serviços biblioteconômicos obedecem a planejamento e são realizados em locais apropriados e de forma organizada. A participação do usuário no processo de produção faz ressaltar a importância da gestão dos processos de serviços. As instalações físicas e as condições de circulação da biblioteca cuidam de fomentar uma atmosfera adequada para a pesquisa, o estudo e a aprendizagem.
- **Regulamento e Informações** - Os usuários precisam estar bem informados em relação aos horários dos serviços, dos sistemas de empréstimos (local, domiciliar e entre bibliotecas), da circulação de materiais, dos serviços de reserva e do acesso a redes e bancos de dados (dentro e fora da instituição). Também devem ser estabelecidos os programas de alerta no qual se informam todos os aspectos relacionados com os serviços, recursos e políticas de funcionamento e o regulamento da biblioteca.
- **Infra-estrutura** - Coleção, serviços e recursos que demonstrem que os programas acadêmicos da instituição são um marco de qualidade, diversidade, quantidade, pertinência e atualidade.
- **Pessoal Técnico** – É necessário dispor de pessoal suficiente, em quantidade e qualidade, para cumprir os objetivos e a missão da Biblioteca.

Entretanto, considere-se que não é suficiente para uma avaliação com efetividade, esse referencial básico havendo, ainda, a necessidade da

elaboração dos indicadores qualitativos e quantitativos de cada área descrita acima. Esses indicadores deverão estar de acordo com os padrões biblioteconômicos e não leigos como os utilizados até então. Esta é a razão dos estudos e pesquisas empreendidos neste trabalho e que serão descritos a seguir.

2.3 Estratégias Metodológicas da Pesquisa

Apesar da literatura sobre Biblioteca Universitária ser quantitativamente ampla, é, ao mesmo tempo, restrita em sua atualização e escassa no que tange a padronização.

O campo de pesquisa estudado possui múltiplos enfoques e abordagens, o que vem a agravar a situação. Assim, a estratégia da pesquisa é exploratória, pois há pouco conhecimento atualizado e acumulado, mas também descritiva, pois aborda, por essa forma, os padrões utilizados para avaliar a Biblioteca Universitária. Segundo Gil (1988), é possível classificar a pesquisa com base nos seus objetivos e procedimentos técnicos utilizados. Assim, a pesquisa pode classificar-se, em exploratória-documental e descritiva, dependendo do que se pretende alcançar.

Os tipos de pesquisa utilizados foram o qualitativo e o quantitativo em relação aos seus indicadores. Segundo Goode (1973), a pesquisa moderna rejeita, como falsa dicotomia, a separação entre estudos qualitativos e quantitativos, ou entre ponto de vista estatístico e não estatístico. Além disso, não importa quão precisa seja a medida, pois o objeto continua sendo a qualidade. Segundo Popper (1989), método *significa* o caminho para chegar-se a um fim ou pelo qual se atinge um objetivo, *quer dizer, método científico* é o caminho trilhado pelo pesquisador em busca de "verdades" científicas.

Assim sendo, o enfoque dado necessitará de uma metodologia qualitativa e quantitativa.

A abordagem qualitativa de um problema, além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social. Tanto assim, que

existem problemas que podem ser investigados por meio de metodologia quantitativa, e há outros que exigem diferentes enfoques e, conseqüentemente, uma metodologia de conotação qualitativa. (RICHARDSON, p.76, 1999).

2.3.1 Universo da Pesquisa

A população de interesse foi constituída por 48 cursos de graduação do Ensino Superior, aqui elencados, os quais também pertencem ao processo formal (documental) de autorização para a oferta de cursos de graduação do Sistema Federal de Ensino. São eles, como seguem:

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| 1. Administração | 25. Geografia |
| 2. Arquitetura e Urbanismo | 26. Geologia e Oceanografia |
| 3. Artes Cênicas | 27. História |
| 4. Artes Visuais | 28. Jornalismo |
| 5. Ciências Agrárias | 29. Letras |
| 6. Ciências Biológicas | 30. Matemática e Estatística |
| 7. Ciências Contábeis | 31. Medicina |
| 8. Ciências da Informação | 32. Medicina Veterinária |
| 9. Ciências Sociais | 33. Multimídia |
| 10. Cinema | 34. Música |
| 11. Computação e Informática | 35. Nutrição |
| 12. Design | 36. Odontologia |
| 13. Direito | 37. Pedagogia |
| 14. Economia | 38. Produção Editorial |
| 15. Economia Doméstica | 39. Psicologia |
| 16. Educação Física | 40. Publicidade e Propaganda |
| 17. Enfermagem | 41. Química |
| 18. Engenharia | 42. Radialismo – Rádio e Tv |
| 19. Farmácia | 43. Relações Internacionais |
| 20. Filosofia | 44. Relações Públicas |
| 21. Física | 45. Serviço Social |
| 22. Fisioterapia | 46. Teologia |
| 23. Fonoaudiologia | 47. Terapia Ocupacional |
| 24. Formação de Professores | 48. Turismo e Hotelaria |

Fonte: <http://www.mec.gov.br/Sesu/cursos> acesso 04/09/2003

Quadro 1-Cursos de Graduação, previstos pela Secretaria de Educação Superior - Brasil

No quadro 2, a seguir, está representada a Tabela de Áreas do Conhecimento disponibilizada pelo CNPq, que será adotada para o agrupamento dos cursos de graduação analisados.

GRANDES ÁREAS	
<ul style="list-style-type: none">▪ Ciências Agrárias▪ Ciências Biológicas▪ Ciências da Saúde▪ Ciências Exatas e da Terra▪ Ciências Humanas	<ul style="list-style-type: none">▪ Ciências Sociais Aplicadas▪ Engenharias▪ Linguística, Letras e Artes▪ Outros

Quadro 2 - Tabela de Áreas do Conhecimento - CNPq

Fonte: www.cnpq.br 01/09/2003

Os cursos de graduação foram agrupados, a partir da tabela de áreas do conhecimento do CNPq, contemplando dois cursos da área de Ciências Agrárias, um da área de Ciências Biológicas, 10 da área de Ciências da Saúde, cinco da área de Ciências Exatas e da Terra, seis da área de Ciências Humanas, 18 da área de Ciências Sociais, um da de Engenharia e cinco da área de Linguística, Letras e Artes, perfazendo um total de 48, disponibilizados, atualmente, na *Home-Page* do Ministério da Educação (www.mec.gov.br).

Dos 48 cursos elencados, 32 (66,7%) possuem padrão de qualidade e 16 (33,3%) não possuem.

CIÊNCIAS AGRÁRIAS	Medicina Veterinária.
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS	Ciências Biológicas
CIÊNCIAS EXATAS E DA TERRA	Computação e Informática; Física; Geologia e Oceanografia; Matemática e Estatística; Química
ENGENHARIAS	Engenharia; Design
CIÊNCIAS DA SAÚDE	Educação Física; Enfermagem; Farmácia; Fisioterapia; Fonoaudiologia; Medicina; Nutrição; Odontologia; Psicologia; Terapia Ocupacional.
CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	<p><u>Administração e suas Habilitações:</u> Turismo; Secretariado; Hotelaria e Turismo; Administração de Sistemas de Informações; Análise de Sistemas; Administração Rural; Comércio Exterior; Administração Hospitalar; Tecnólogo em Hotelaria; Tecnólogo em Turismo.</p> <p><u>Comunicação Social:</u> Cinema; Jornalismo; Multimídia; Publicidade e Propaganda; Produção Editorial; Relações Públicas; Radialismo – Rádio e TV.</p> <p>Direito; Economia; Economia Doméstica; Relações Internacionais; Serviço Social; Turismo e/ou Hotelaria; Arquitetura e Urbanismo; Ciências Contábeis; Ciências da Informação: Biblioteconomia; Ciências Sociais.</p>
CIÊNCIAS HUMANAS	Filosofia; Formação de professores; Geografia; História; Pedagogia; Teologia.
LINGÜÍSTICA, LETRAS e ARTES	<p><u>Artes Visuais:</u> (Artes Plásticas/Belas Artes; Multimídia e Educação Artística)</p> <p><u>Artes Cênicas:</u> (Teatro e Dança);</p> <p>Letras; Música.</p>

Quadro 3 - Cursos de Graduação agrupados na área do Conhecimento do CNPq

No Brasil, existem, segundo dados do MEC/INEP (2002), 1442 instituições de Educação Superior Particular (Quadro 5), divididas em cinco tipos de organização acadêmica, ou seja: Universidades, Centros Universitários, Faculdades Integradas, Faculdades, Escolas e Institutos e Centros de Educação Tecnológica.

Universidades	Centros Universitários	Faculdades Integradas	Faculdades, Escolas e Institutos	Centros de Educação Tecnológica
84	74	102	1.160	22
Total 1.442				

Fonte: MEC/INEP/DAES (2002)

Quadro 4 - Números de instituições de Educação Superior, por organização acadêmica do Brasil.

2.3.2 Amostra

O cálculo da amostra envolveu os seguintes passos:

- a) A análise das Instruções de Credenciamento e Recredenciamento de instituições de Educação Superior e de Autorização, Reconhecimento e Renovação de Reconhecimento de Cursos Superiores;
- b) O levantamento dos padrões de qualidade necessários ao reconhecimento de cursos que foram elaborados pelas CEE das diversas áreas do conhecimento, instituídas no âmbito da Secretaria de Educação Superior do MEC (SESu);
- c) Análise amostral da proporção dos cursos que possuem padrões de qualidade e os que não o possuem;
- d) Obteve-se o tamanho da amostra igual a 32 cursos.

2.3.3 Instrumento para a Coleta de Dados

- a) Coleta de dados e informações sobre Legislação Educacional, Ensino Superior Particular, padrões de qualidade, e bibliotecas universitárias;
- b) Impressão e análise dos PQCG, disponibilizados no site do MEC – www.mec.gov.br, de 17 de agosto a 15 de dezembro de 2003.

O Quadro 5 apresenta, dos 48 cursos pesquisados (100%), a amostra desta pesquisa está constituída de 66,7 % dos cursos de graduação que possuem o documento “Padrões de Qualidade – PQ”, e seus respectivos títulos e que 33,3 %, cursos não possuem PQ, além do que, o Curso Terapia Ocupacional, apesar de possuir o PQ, não possui requisitos para a seção BIBLIOTECA.

DESCRIÇÃO GERAL	
CURSO	TÍTULO DO PADRÃO DE QUALIDADE
1. Administração	Padrões de Qualidade para os Cursos de Graduação e Administração
2. Arquitetura e Urbanismo	Perfis da Área & Padrões de Qualidade: Expansão, Reconhecimento e Verificação Periódica dos Cursos de Arquitetura e Urbanismo
3. Artes Cênicas	Padrões de Qualidade para Cursos Superiores, na Área de Artes Cênicas (Teatro e Dança)
4. Artes Visuais	Padrões de Qualidade e Roteiro para Avaliação dos Cursos de Graduação em Artes Visuais (Autorização e Reconhecimento)
5. Ciências Agrárias	Padrões de Qualidade e Roteiro para análise e avaliação dos processos de Reconhecimento e Renovação de Reconhecimento de Cursos de Graduação em Ciências Agrárias
6. Ciências Biológicas	Descrição da Área e Padrões de Qualidade dos Cursos de Graduação em Ciências Biológicas

Quadro 5 - Cursos de graduação que possuem padrão de qualidade

Fonte: www.mec.gov.br

7. Ciências da Informação	Indicadores e Padrões de Qualidade para Cursos de Graduação da Área de Ciências da Informação
8. Design	Roteiro de Avaliação e Padrões de Qualidade para Cursos Superiores de Design
9. Ciências Sociais	Padrões de Qualidade para Avaliação dos Cursos de Graduação em Ciências Sociais
10. Cinema	Padrões de Qualidade para Cursos da Área de Comunicação Social – Cinema
11. Direito	Padrões de Qualidade e Critérios de Avaliação dos Cursos de Graduação em Direito
12. Economia	Padrões de Qualidade para Cursos de Graduação em Economia
13. Engenharia	Padrões de Qualidade para Cursos de Graduação em Engenharia
14. Farmácia	Padrões de Qualidade
15. Física	Padrões, Critérios e Indicadores de Qualidade para Criação de Cursos de Graduação em Física
16. Fisioterapia	Padrão Mínimo de Qualidade para Cursos de Fisioterapia
17. Fonoaudiologia	Indicadores e Padrões de Qualidade para Cursos de Graduação em Fonoaudiologia
18. Jornalismo	Padrões de Qualidade para Cursos da Área de Comunicação Social – Jornalismo
19. Química	Padrões, critérios e Indicadores de qualidade para avaliação dos Cursos de Graduação em Química
21. Multimídia	Padrões de Qualidade para Cursos da Área de Comunicação Social – Multimídia
22. Música	Indicadores e Padrões de Qualidade para Reconhecimento dos Cursos de Graduação em Música
23. Nutrição	Padrões de Qualidade e Formulário para a Avaliação de Autorização e Reconhecimento de Cursos de Nutrição
24. Odontologia	Roteiro de Avaliação e Padrões de Qualidade dos Cursos de Graduação em Odontologia.
25. Publicidade e Propaganda	Padrões de Qualidade para Cursos da Área de Comunicação Social – Publicidade e Propaganda
26. Produção Editorial	Padrões de Qualidade para Cursos da Área de Comunicação Social – Produção Editorial
27. Psicologia	Padrões de Qualidade para Cursos de Graduação em Psicologia Fevereiro de 2000
28. Radialismo – Rádio e Tv	Padrões de Qualidade para Cursos da Área de Comunicação Social – Radialismo (Rádio e TV)
29. Relações Públicas	Padrões de Qualidade para Cursos da Área de Comunicação Social – Relações Públicas
30. Relações Internacionais	Padrões de Qualidade para os Cursos de Relações Internacionais
31. Serviço Social	Padrões de Qualidade para Autorização e reconhecimento de Cursos de Graduação em Serviço Social
32. Terapia Ocupacional	Padrão mínimo de qualidade para os Cursos de Terapia Ocupacional

Fonte: www.mec.gov.br

Continuação do Quadro 5 - Cursos de graduação que possuem padrão de qualidade

O quadro 6 apresenta os Cursos de Graduação que não possuem PQ. Apresentamos os títulos dos documentos norteadores para as autorizações e reconhecimentos de Cursos, os quais deverão ser apreciados pelas Comissões de Especialistas, quando de suas visitas *in loco*.

DESCRIÇÃO GERAL	
1. Ciências Contábeis	Formulário para Avaliação de Pedidos de Autorização e de Reconhecimento de Cursos de Graduação de Ciência Contábeis
2. Computação e Informática	Home Page da Comissão de Especialistas de Ensino de Computação e Informática Outubro de 1997
3. Economia Doméstica	Roteiro de Avaliação para Autorização e Credenciamento de Funcionamento de Novos Cursos de Graduação em Economia Doméstica
4. Educação Física	Ficha de Avaliação dos Processos de Autorização de Cursos de Graduação em Educação Física
5. Enfermagem	Roteiro para Autorização de Cursos de Graduação em Enfermagem
6. Filosofia	Roteiro de Avaliação dos Cursos de Filosofia para fins de Autorização
7. Formação de Professores	Autorização e Reconhecimento de Cursos de Formação de Professores. Análise Inicial e Verificação – Versão Revisada em Reunião de 12/11/2001
8. Geografia	Roteiro de Avaliação para Autorização de Funcionamento e Reconhecimento de Curso de Graduação em Geografia
9. Geologia e Oceanografia	Roteiro para avaliação de Cursos de Graduação em Geologia e Oceanografia
10. História	Relatório para Avaliação de Projeto de Curso de História
11. Letras	Formulário de Avaliação das Condições Iniciais de Oferta para Fins de Autorização de Cursos de Graduação em Letras
12. Matemática e Estatística	Descrição da Graduação na Área de Matemática e Estatística
13. Medicina Veterinária	Verificação das Condições de Oferta para fins de Reconhecimento de Cursos de Graduação em Medicina Veterinária
14. Pedagogia	Autorização de Cursos – Análise Inicial e Verificação
15. Teologia	Roteiro de Avaliação dos Cursos de Teologia para fins de Autorização
16. Turismo e Hotelaria	Manual de Orientação para Verificação “in loco” das Condições de Autorização

Quadro 6 - Cursos de graduação que não possuem padrão de qualidade

Fonte: www.mec.gov.br

Demonstram-se assim, com esses resultados, que do universo pesquisado, 66,7 % dos cursos possuem Padrões de Qualidade, e 33,3 % não o

possuem, além de que, entre si, apresentam baixo grau de padronização, como se verá no capítulo a seguir, intitulado “*Análise dos Dados Obtidos*”. O índice de 33,3% de cursos que não possuem PQCG demonstra a fragilidade e a inconsistência da viabilização da avaliação *in loco* pela Comissão de Especialistas.

Mediante a apresentação dos resultados obtidos, a amostra resultante, que faz parte do objetivo geral desta pesquisa, será avaliada com o intuito de estudar-se de maneira especial, a qualidade dos padrões estabelecidos para a secção BIBLIOTECA.

A fim de que se pudesse construir o próximo quadro, o norteador para a obtenção dos dados foi necessário os seguintes procedimentos:

1. análise dos PQ dos 32 cursos de graduação;
2. extração do conteúdo de interesse;
3. reunião de todas as informações.

Nesses procedimentos foram analisadas, extraídas e reunidas todas as informações citadas nos PQCG referentes à seção Biblioteca. Como resultado se obteve 14 quesitos de verificação relacionados no Quadro 7. Observa-se que em alguns cursos a simplicidade da avaliação contempla, de um até dois quesitos e outros como os de Comunicação Social contemplam os quesitos em sua totalidade.

Desta forma, foram aplicados, na amostra, 14 quesitos de verificação referentes à seção **BIBLIOTECA**. Para a tabulação e organização dos dados, utilizou-se os símbolos **C - Contempla** e **N/C - Não Contempla** para rotular os resultados individuais de cada curso. A seguir o quadro 7 e os 14 quesitos de verificação:

1. Relacionar a bibliografia básica recomendada para cada uma das disciplinas da habilitação, indicando o número de exemplares disponíveis na Biblioteca, de acordo com a tabela abaixo:		
DISCIPLINA	BIBLIOGRAFIA BÁSICA	NÚMERO DE EXEMPLARES
2. Fornecer a lista dos principais periódicos específicos da área/curso assinados pela Biblioteca;		
3. Fornecer a lista dos principais periódicos (revistas e jornais) assinados pela Biblioteca;		
4. Indicar a política adotada para atualização do acervo de livros e periódicos, bem como as de pessoal especializado (bibliotecários e outros);		
5. Apresentar a política e as condições de acesso ao material bibliográfico, fornecendo as seguintes informações:		
5.1 Horário de acesso;		
5.2 Forma de acesso e empréstimo;		
5.3 Facilidade de reserva;		
5.4 Qualidade da catalogação e disposição do acervo;		
6. Indicar o suporte aos usuários fornecendo as seguintes informações:		
6.1 Reprografia e infra-estrutura de recuperação de informações;		
6.2 Espaço físico para leitura e trabalho em grupo;		
6.3 Área física disponível para o acervo;		
6.4 Planos de expansão;		
6.5 Serviços e grau de informatização;		
7. Sistema de intercâmbio com outras bibliotecas (COMUT, Bibliodata etc);		
8. Acesso à internet e à base de dados :		
8.1 Número de computadores disponíveis para o usuário e indicação do software de consulta do acervo;		
9. Comprovar a assinatura das principais publicações (jornais, revistas etc) de informação geral e especializada: internacionais, nacionais, regionais e locais.		
10. Comprovar existência de multiteca (fitas de vídeo, áudio, discos de vinil, CDs, CDs room, DVDs etc.)		
11. Avaliar o material bibliográfico quanto à:	<ul style="list-style-type: none"> • adequação dos títulos existentes no acervo ao currículo do curso; • existência dos livros-textos em quantidade suficiente para atender aos alunos, idealmente da ordem de 1 exemplar para o número de alunos; • disponibilidade de periódicos/revistas de bom nível, como por ex.: atualidade e pertinência dos periódicos assinados pela Biblioteca; • Avaliar o grau de informatização do acervo e acesso à redes de informação, bem como a infra-estrutura de apoio oferecida aos usuários da biblioteca; 	
12. Avaliar a política de facilidades de acesso ao material bibliográfico;		
13. Avaliar o suporte oferecido aos usuários da biblioteca.		
14. Conceito		
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		

Incluir justificativa do conceito:

Considerado como importante item na avaliação da qualidade da IES, a BU está geralmente descrita na seção “instalações”, muito embora também seja considerada no indicador das instalações gerais.

Observando-se estes 14 quesitos, seus resultados podem ser agrupados em três objetivos gerais de avaliação: espaço físico, acervo e serviços:

1. Espaço físico (declarar existência de instalações para o acervo; para estudos individuais e em grupos);
2. Acervo (descrição da coleção de livros, periódicos, multimídia; do estágio de informatização, das políticas de expansão e atualização);
3. Serviços (declarar os dias, horários, condições de funcionamento; existência de serviço de consultas e empréstimos; quadro de pessoal técnico-administrativo).

Na próxima seção, serão mostrados a análise e o tratamento das informações obtidas e a ocorrência de problemas referentes aos diversos quesitos necessários à seção Biblioteca. Serão apresentados os seguintes quadros:

- Quadro 8 - Amostra dos cursos de graduação que possuem o documento PQ
- Quadro 9 - Padrões quantitativos, referentes ao acervo, área física, planos de expansão e funcionários;
- Quadro 10 - Políticas adotadas, seguindo os documentos de PQCG para biblioteca;
- Quadro 11 - Verificadores referentes a recuperação da informação e os tipos de conceitos atribuídos à biblioteca.

3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS OBTIDOS

Tratar um conjunto amplo de informações, em diferentes áreas do conhecimento e grande diversidade de informações, respeitando as especificidades de cada curso, em busca da padronização dos PQCG, requereu rigor e cuidado para com os documentos analisados.

O Quadro 8 apresenta os 32 cursos de graduação que possuem no documento Padrões de Qualidade, a localização da seção BIBLIOTECA.

DESCRIÇÃO GERAL	
CURSO	LOCALIZAÇÃO DA SEÇÃO BIBLIOTECA
1. Administração	Infra-estrutura
2. Arquitetura e Urbanismo	Materiais
3. Artes Cênicas	Infra-estrutura
4. Artes Visuais	Acervo de Referência
5. Ciências Agrárias	Infra-estrutura
6. Ciências Biológicas	Padrões de Qualidade
7. Ciências da Informação	Recursos de Biblioteca como suporte ao Curso
8. Design	Infra-estrutura
9. Ciências Sociais	Padrões de Qualidade
10. Cinema	Biblioteca
11. Direito	Infra-estrutura
12. Economia	Recursos de Biblioteca de suporte de curso
13. Engenharia	Instalações
14. Farmácia	Do Curso
15. Física	Biblioteca
16. Fisioterapia	Infra-estrutura
17. Fonoaudiologia	Biblioteca
18. Jornalismo	Biblioteca
19. Química	Infra-estrutura
20. Medicina	Características do Curso
21. Multimídia	Biblioteca
22. Música	Infra-estrutura
23. Nutrição	Descrição das áreas físicas, planos de expansão e utilização.
24. Odontologia	Instalações e Equipamentos – Espaço Físico

Fonte: www.mec.gov.br

Continua na próxima página

Quadro 8 - Amostra - Cursos de Graduação que possuem o documento PQ

25. Publicidade e Propaganda	Biblioteca
26. Produção Editorial	Biblioteca
27. Psicologia	Condições de Ensino Específicas para a Formação em Psicologia
28. Radialismo – Rádio e Tv	Biblioteca
29. Relações Públicas	Biblioteca
30. Relações Internacionais	Instalações e outros recursos de infra-estrutura
31. Serviço Social	Infra-Estrutura
32. Terapia Ocupacional	Não Consta

Fonte: www.mec.gov.br

Final do Quadro 8 - Amostra - Cursos de Graduação que possuem o documento PQ

A avaliação, quando seguida de um PQCG, tem em suas seções um certo nível de subjetividade, porém, o que dizer do padrão de qualidade mínima se inexistente o documento de referência, o padrão ideal?

Partindo da definição de *PRAZERES (1996)* que “padronizar é estabelecer ou organizar padrões; é servir de padrão ou modelo”, a figura a seguir demonstra que, 43,7 % dos Cursos apresentam o título: Padrões de Qualidade para os Cursos de Graduação, enquanto os demais 56,3 % são apresentados de outras formas e designações.

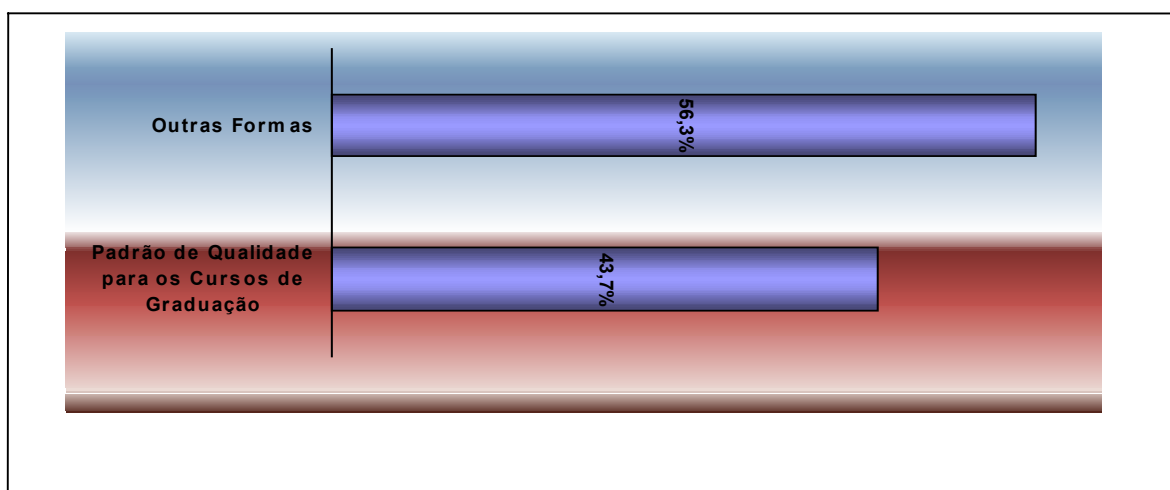


Figura 5 - Títulos dos documentos *padrões de qualidade* para cursos de graduação

Pode-se observar na figura 5 que os títulos dos documentos são descritos sem uniformidade, ou seja, já no início da análise verifica-se que 56,3 %

dos cursos descrevem os títulos dos PQCG, livremente, sem nenhum modelo ou padrão.

Segundo Lancaster (1978), não é possível avaliar se não houver série de objetivos definidos, de forma clara e, operacionalmente, que sirvam de padrões para medi-los.

Padrão, segundo o Dicionário Larousse Cultural (1999), é o que serve de base ou referência para a avaliação de quantidade ou de qualidade; é um tipo ou um modelo. Portanto, faz-se necessário um título padronizado, feito segundo um modelo ou padrão. Como referência, pode-se adotar o que já é utilizado por 43,7% dos cursos, ou seja, o título “Padrão de Qualidade para os Cursos de Graduação”.

A figura abaixo demonstra também não existir uniformidade na localização da seção BIBLIOTECA nesses documentos.

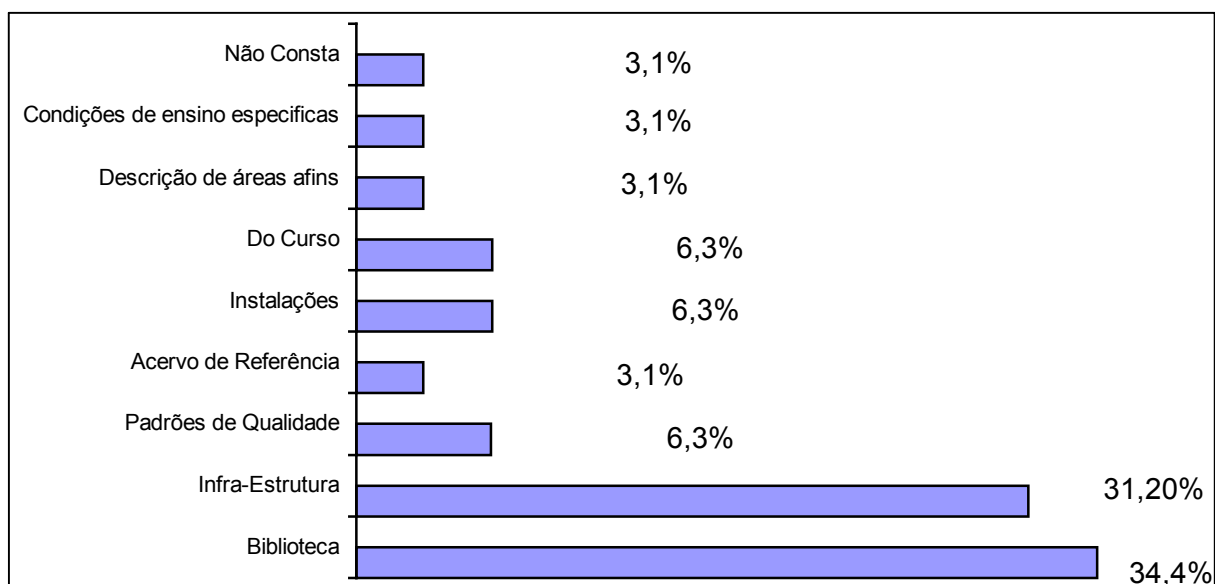


FIGURA 6 – Localização da seção BIBLIOTECA nos Documentos de PQ

O que, aparentemente, seria óbvio a seção que analisa a área da biblioteca estar colocada em seção independente e específica (pela sua importância), observa-se que, em apenas 34,4%, isto se dá de fato; em 65,6% dos documentos, esta seção encontra-se agrupada em várias outras seções.

Como todo órgão que deva operar de forma estruturada, de acordo com Carvalho (1981), a biblioteca universitária tem seus objetivos intimamente relacionados com os desígnios da instituição a que pertence. Foi criada para servir de base ao aperfeiçoamento do sistema educacional. Como referência para os PQCG e aproveitando que em 34,4 % dos cursos isto já acontece, deveria estar localizada numa seção específica, com nome “BIBLIOTECA”.

Assim como a universidade deve estar voltada para as necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas do País, as bibliotecas devem trabalhar visando a esses mesmos objetivos, condicionadas que são às finalidades fundamentais da universidade. Por isso, as bibliotecas **devem participar ativamente do sistema educacional desenvolvido pela universidade**. Do mesmo modo que não há sentido em universidades desvinculadas da realidade sócio-econômica, **as bibliotecas universitárias só poderão ter sentido se estiverem em consonância com os programas de ensino e pesquisa das universidades a que pertencem**. (FERREIRA, p.7, 1980).

No quadro 9, são demonstrados os padrões quantitativos, referentes ao acervo de livros, periódicos, área física, planos de expansão e número de funcionários necessários à Biblioteca.

PADRÕES QUANTITATIVOS					
CURSO	ACERVO DE LIVROS	ACERVO DE PERIÓDICOS	ÁREA FÍSICA	PLANOS DE EXPANSÃO	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
	Indicação de Livros	Indicação de Periódicos	Prevê Espaço Físico para Leitura Individual e em Grupo	Previsão de Verba	
ADMINISTRAÇÃO	1 exemplar de livro-texto para cada 15 alunos	C	C	C	N/C
	Biblioteca Básica dos Cursos de Graduação em Administração	FGV;CFA; ANGRAD;USP; ETC - obs: de bom nível	Leitura em Grupo	N/C	
ARQUITETURA E URBANISMO	Acervo atualizado de no mínimo 3.000 títulos de arquitetura e urbanismo e de referências	Lista dos 10 principais periódicos de arquitetura e urbanismo assinados pela biblioteca	Área total	N/C	N/C
	Existência de exemplares em número suficiente à demanda em um mesmo período letivo. Acervo documental da produção de TFG	N/C	Recomenda-se a existência de bibliotecas setoriais	N/C	
ARTES CÊNICAS	Existência de títulos atendendo às referências bibliográficas das disciplinas do currículo curso.	Existência de Periódicos da Área	C	C	N/C
			Espaço físico para sala de leitura / trabalho individual e de grupo	N/C	
ARTES VISUAIS	N/C	C	C	C	N/C
		N/C	Sala de Leitura / trabalho individual e de grupo	Indicar a previsão de verba anual – ampliação do acervo	
CIÊNCIAS AGRÁRIAS	Especificar o acervo total de livros	Especificar o acervo total de periódicos – Bom nível	C	C	Relação aluno/bibliotecário
	1 exemplar para cada 15 alunos	Fornecer a lista dos 20 principais na área, assinados regularmente nos últimos 5 anos	Leitura e trabalho em Grupo	N/C	

Legenda: C – Contempla N/C Não contempla

Continua na próxima página

Quadro 9 – Padrões quantitativos referentes ao acervo, área física, planos de expansão e funcionários

CURSO	ACERVO DE LIVROS	ACERVO DE PERIÓDICOS	ÁREA FÍSICA	PLANOS DE EXPANSÃO	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
	Indicação de Livros	Indicação de Periódicos	Prevê Espaço Físico para Leitura Individual e em Grupo	Previsão de Verba	
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS	Lista dos livros do acervo	Lista dos periódicos assinados pela Biblioteca	C	N/C	N/C
			Espaço físico para leitura individual e em grupo	N/C	
CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO	1 exemplar para cada 15 aluno. Relacionar a quantidade de exemplares de livros-texto para as disciplinas do Curso disponíveis na Biblioteca	Fornecer a lista de até 20 dos principais periódicos da área	C	N/C	N/C
	N/C	N/C	Espaço físico para leitura e trabalho em grupo	N/C	
CIÊNCIAS SOCIAIS	Fornecer lista dos livros do acervo em Ciências Sociais e áreas afins	Fornecer lista dos periódicos do acervo em Ciências Sociais e áreas afins, com assinatura ativa.	C	N/C	N/C
	N/C	N/C	Espaço físico para leitura e trabalho em grupo	N/C	
CINEMA	1 exemplar de livro-texto para cada 15 alunos	C	C	N/C	N/C
	Relacionar a bibliografia básica (mínimo de 6 obras) para cada uma das disciplinas	Fornecer e Comprovar a assinatura dos principais periódicos na área da Comunicação Social e na área (nacionais e internacionais)	Consulta ao acervo e para trabalho em grupo	N/C	
DESIGN	Existência de títulos atendendo às referências das disciplinas do currículo do curso	Existência de periódicos da área	C	C	N/C
	N/C	N/C	Existência ou previsão de espaço físico para leitura/trabalho individual e de grupo	Indicar a previsão de verba anual	

Legenda: C – Contempla N/C Não contempla

Continua na próxima página

Continuação do Quadro 9 – Padrões quantitativos referentes ao acervo, área física, planos de expansão e funcionários

CURSO	ACERVO DE LIVROS	ACERVO DE PERIÓDICOS	ÁREA FÍSICA	PLANOS DE EXPANSÃO	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
	Indicação de Livros	Indicação de Periódicos	Prevê Espaço Físico para Leitura Individual e em Grupo	Previsão de Verba	
DIREITO	Existência de livros que atendam às referências bibliográficas das disciplinas do curso.	Existência de assinaturas correntes, renovadas ou aquisição de periódicos nacionais e estrangeiros da área.	C	N/C	N/C
	Tratados de Direito, Obras Clássicas de autores nacionais e estrangeiros e obras contemporâneas	Existência e previsão de Revista Jurídica da Instituição e periodicidade de suas publicações	Espaço físico para sala de leitura e trabalho individual e em grupo.	N/C	
ECONOMIA	Relacionar o livro texto adotado em cada disciplina do currículo mínimo e a quantidade de exemplares disponíveis na biblioteca	Fornecer a lista dos principais periódicos em Economia assinados pela biblioteca, nacionais e estrangeiros	C	N/C	N/C
	N/C	N/C	Espaço físico para leitura e trabalho em grupo	N/C	
ENGENHARIA	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C
FARMÁCIA	1 exemplar para cada 10 alunos	Existência de periódicos nacionais e internacionais adequados ao curso	C	C	C
	Disponer de acervo bibliográfico adequado. Possuir propriedade da Instituição (carimbo e nota fiscal)	N/C	Espaço físico para leitura e trabalho individual e de grupo	N/C	
FÍSICA			C	N/C	N/C
	Acervo adequado de livros (disponível ou previsto)	Acervo adequado de periódicos especializados (disponível ou previsto)	Espaço físico para leitura e microcomputadores	N/C	
FISIOTERAPIA	Sugere-se 1000 títulos diversificados ;	Assinatura corrente de 30 periódicos no mínimo das áreas básicas e de fisioterapia.	N/C	N/C	N/C
	5 livros clássicos, atualizados, por disciplina; com um número de exemplares para atingir 30 % do número de alunos por disciplina.	N/C	N/C	N/C	

Legenda: C – Contempla N/C Não contempla

Continua na próxima página

Continuação do Quadro 9 – Padrões quantitativos referentes ao acervo, área física, planos de expansão e funcionários

CURSO	ACERVO DE LIVROS	ACERVO DE PERIÓDICOS	ÁREA FÍSICA	PLANOS DE EXPANSÃO	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
	Indicação de Livros	Indicação de Periódicos	Prevê Espaço Físico para Leitura Individual e em Grupo	Previsão de Verba	
FONOAUDIOLOGIA			C	C	N/C
	Existência de títulos (nacionais e internacionais) que atendam ao currículo do curso	Existência de periódicos nacionais e internacionais indexados	Leitura e trabalho individual e em Grupo	N/C	
JORNALISMO	1 exemplar de livro-texto para cada 15 alunos	C	C	N/C	N/C
	Relacionar a bibliografia básica (mínimo de 6 obras) para cada uma das disciplinas	Fornecer e Comprovar a assinatura dos principais periódicos na área da Comunicação Social e na área (nacionais e internacionais)	Consulta ao acervo e para trabalho em grupo	N/C	
QUÍMICA	Fornecer a lista de livros do acervo em Química e áreas afins	Fornecer a lista dos periódicos, em Química e áreas afins, assinados pela biblioteca.	C	C	N/C
	Adequação ao currículo do curso e número de alunos	Disponibilidade de periódicos/ revistas especializadas.	Leitura e trabalho em grupo	N/C	
MEDICINA	Título e número de livros recomendados para cada disciplina do curso 1 exemplar para cada 15 alunos	Relação dos principais periódicos nacionais e estrangeiros assinados correntemente	C	N/C	Recursos humanos existentes
	N/C	Facilidade de acesso contínuo a mais de 200 periódicos	Espaço físico para leitura e trabalhos em grupos	N/C	
MULTIMÍDIA	1 exemplar de livro-texto para cada 15 alunos	C	C	N/C	N/C
	Relacionar a bibliografia básica (mínimo de 6 obras) para cada uma das disciplinas	Fornecer e Comprovar a assinatura dos principais periódicos na área (nacionais e internacionais)	Consulta ao acervo e para trabalho em grupo	N/C	

Legenda: C – Contempla N/C Não contempla

Continua na próxima página

Continuação do Quadro 9 – Padrões quantitativos referentes ao acervo, área física, planos de expansão e funcionários

CURSO	ACERVO DE LIVROS	ACERVO DE PERIÓDICOS	ÁREA FÍSICA	PLANOS DE EXPANSÃO	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
	Indicação de Livros	Indicação de Periódicos	Prevê Espaço Físico para Leitura Individual e em Grupo	Previsão de Verba	
MÚSICA	1 exemplar para cada 15 alunos	C	C	C	C
	Adequação dos títulos ao currículo do curso	Fornecer a lista de até 20 dos principais periódicos em Música	Leitura e trabalho em em Grupo	N/C	
NUTRIÇÃO		C	C	C	N/C
	Existência ou previsão de compra da bibliografia indicada para as disciplinas básicas e específicas	Periódicos de informação geral e acadêmicos nacionais e internacionais da área de nutrição e saúde	Sala de leitura e individual e de grupo	C	
ODONTOLOGIA	Adequação dos títulos ao conteúdo programático do curso e suficiência do número de exemplares à demanda real em um mesmo período letivo	Assinatura corrente das revistas especializadas necessárias	C M², Iluminação e ventilação	N/C	C
	Os títulos devem atender todas as áreas de Odontologia	Indicação de 36 títulos especializados na área	Capacidade para quantos usuários sentados	N/C	
			Espaço físico para leitura individual e em grupo	N/C	
PUBLICIDADE E PROPAGANDA	1 exemplar de livro-texto para cada 15 alunos	C	C	N/C	N/C
	Relacionar a bibliografia básica (mínimo de 6 obras) para cada uma das disciplinas	Fornecer e Comprovar a assinatura dos principais periódicos na área da Comunicação Social e em Publicidade e Propaganda (nacionais e internacionais)	Consulta ao acervo e para trabalho em grupo	N/C	

Legenda: C – Contempla N/C Não contempla

Continua na próxima página

Continuação do Quadro 9 – Padrões quantitativos referentes ao acervo, área física, planos de expansão e funcionários

CURSO	ACERVO DE LIVROS	ACERVO DE PERIÓDICOS	ÁREA FÍSICA	PLANOS DE EXPANSÃO	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
	Indicação de Livros	Indicação de Periódicos	Prevê Espaço Físico para Leitura Individual e em Grupo	Previsão de Verba	
PRODUÇÃO EDITORIAL	1 exemplar de livro-texto para cada 15 alunos	C	C	N/C	N/C
	Relacionar a bibliografia básica (mínimo de 6 obras) para cada uma das disciplinas	Fornecer e Comprovar a assinatura dos principais periódicos na área da Comunicação Social e em Produção Editorial (nacionais e internacionais)	Consulta ao acervo e para trabalho em grupo	N/C	
PSICOLOGIA	Relação de livros por sub-áreas da Psicologia. Deve ser apresentado em um quadro contendo – Ano de publicação: antes de 1980 – Década de 80 – Década de 90 – Últimos 5 anos e Total de volumes	Relação de periódicos nacionais indexados e internacionais	N/C	C	N/C
	Obras clássicas de referência	N/C	N/C	C	
RADIALISMO – RÁDIO E TV	1 exemplar de livro-texto para cada 15 alunos	C	C	N/C	N/C
	Relacionar a bibliografia básica (mínimo de 6 obras) para cada uma das disciplinas	Fornecer e Comprovar a assinatura dos principais periódicos na área da Comunicação Social e na área (nacionais e internacionais)	Consulta ao acervo e para trabalho em grupo	N/C	
RELAÇÕES PÚBLICAS	1 exemplar de livro-texto para cada 15 alunos	C	C	N/C	N/C
	Relacionar a bibliografia básica (mínimo de 6 obras) para cada uma das disciplinas	Fornecer e Comprovar a assinatura dos principais periódicos na área da Comunicação Social e Relações Públicas (nacionais e internacionais)	Consulta ao acervo e para trabalho em grupo	N/C	

Legenda: C – Contempla N/C Não contempla

Continua na próxima página

Continuação do Quadro 9 – Padrões quantitativos referentes ao acervo, área física, planos de expansão e funcionários

CURSO	ACERVO DE LIVROS	ACERVO DE PERIÓDICOS	ÁREA FÍSICA	PLANOS DE EXPANSÃO	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
	Indicação de Livros	Indicação de Periódicos	Prevê Espaço Físico para Leitura Individual e em Grupo	Previsão de Verba	
RELAÇÕES INTERNACIONAIS	C	C	C	C	N/C
	N/C	Periódicos Nacionais e estrangeiros, especializados em Relações Internacionais	N/C	N/C	
SERVIÇO SOCIAL	1 exemplar para cada 15 alunos	Relação dos principais periódicos (revistas e jornais), nacionais e internacionais assinados pela biblioteca.	C	C	N/C
	Adequação dos títulos existentes ao currículo do curso	C Indica 8 títulos	N/C	C	
	N/C	N/C	N/C	N/C	
TERAPIA OCUPACIONAL	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C
	N/C	N/C	N/C	N/C	

Legenda: C – Contempla N/C Não contempla

Final do Quadro 9 – Padrões quantitativos referentes ao acervo, área física, planos de expansão e funcionários

Nas figuras de 7 a 15, analisam-se os padrões quantitativos referentes ao acervo, área física, planos de expansão e funcionários contidos no quadro 9, descritos anteriormente.

Na figura 5, demonstram-se os documentos de PQCG que fazem referência à “**quantidade mínima de títulos de livros específicos da área**” para o acervo da Biblioteca.

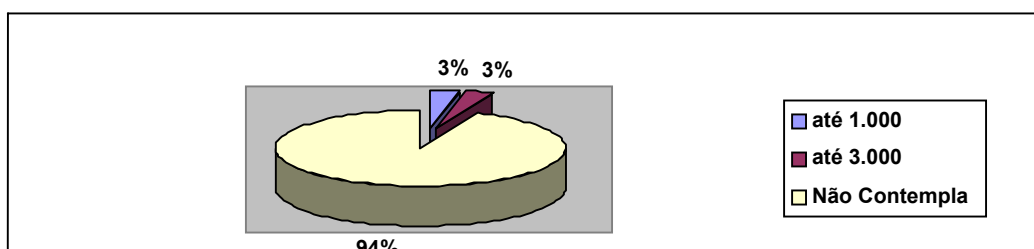


Figura 7 – Quantidade mínima de títulos de livros por curso

Observa-se que somente em 6% dos PQCG é contemplado este quesito e ainda assim divididos em: 3% indicando até 1000 títulos como quantidade mínima para o acervo e os outros 3%, indicando até 3000 títulos.

De acordo com Carvalho (1981), demonstra-se, neste item, como conhecimento geral que o Conselho Federal de Educação – CFE, ao fixar as normas de autorização e reconhecimento de Universidades, exige que as mesmas, no momento de sua constituição, possuam na biblioteca o número mínimo de 30.000 títulos. Para reconhecimento de cursos, a exigência é de 1000 volumes sobre a área específica sejam colocados à disposição dos alunos matriculados. O CFE ainda menciona a elaboração de listas bibliográficas mínimas, por área de ensino ou cursos, que passará a ser exigência obrigatória na ocasião de pedido de autorização e reconhecimento de universidades.

Na figura 8, a seguir, serão apresentados numericamente os cursos que contemplam a lista obrigatória de títulos de livros para compor a biblioteca básica, e também os que indicam títulos de periódicos.

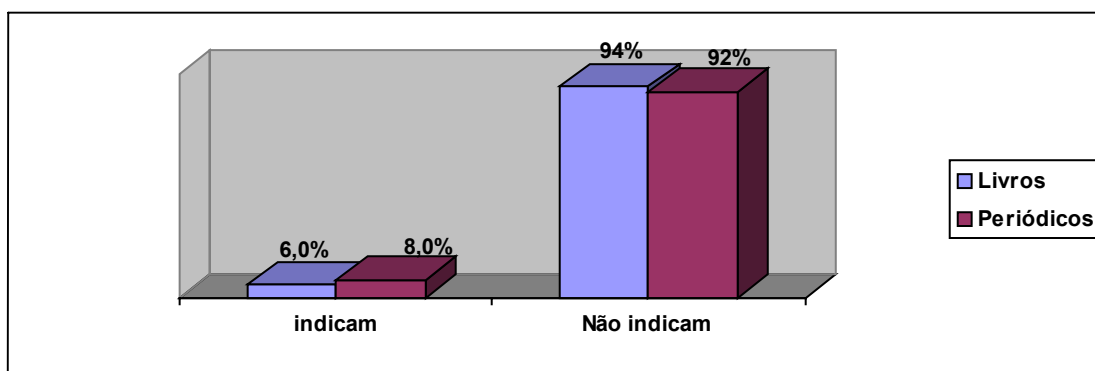


Figura 8 – Indicação de títulos de livros e periódicos

Observa-se que em apenas 6% dos PQCG estão indicadas e/ou anexadas as listas obrigatórias de títulos de livros para a bibliografia básica e apenas 8% indicam títulos de periódicos. Logo, 94% não indicam sequer um título de

livros e 92% não indicam títulos de periódicos, demonstrando incoerência no trato da responsabilidade da melhoria da qualidade de ensino nas IES.

A figura 9 ilustra o quesito “**quantidade de exemplares**” de livros para a biblioteca, de acordo com o número de alunos matriculados nas disciplinas dos cursos de graduação.

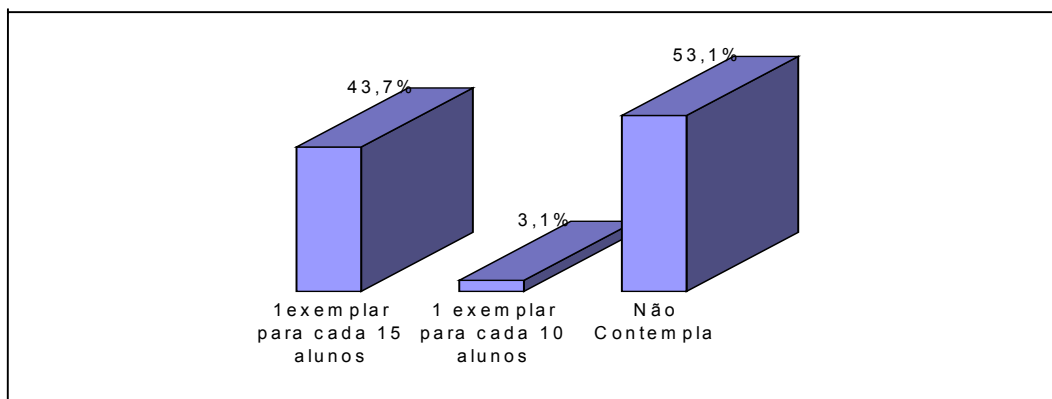


Figura 9 – Quantidade de exemplares de livros por aluno matriculado

É possível observar que: em 53,1 % dos cursos não está contemplada a recomendação referente à bibliografia básica, nem o número de exemplares necessários às disciplinas oferecidas, e que serão utilizados pelos alunos dos cursos. Os outros 46,9 % estão subdivididos em: 43,7 % exigem um exemplar por título para cada 15 alunos, e 3,1 % exigem um exemplar por título para cada 10 alunos.

Segundo a Consultoria THESIS (2003) a recomendação é de cinco exemplares de obras da bibliografia básica e três exemplares de obras da bibliografia complementar considerando um grupo de 100 alunos. Já a Câmara de Ensino Superior do Conselho Nacional de Educação (1999) manifesta-se junto a SESu/MEC no sentido de externar sua preocupação em relação aos critérios que vêm sendo utilizados pelas Comissões de Especialistas e de Verificação por ocasião da análise dos processos de autorização e de reconhecimento de cursos.

No que diz respeito à biblioteca é preciso maior comedimento na exigência de múltiplos exemplares dos livros indicados na bibliografia. A bibliografia básica dos cursos é freqüentemente alterada porque deve ser atualizada constantemente e a multiplicação de textos desatualizados no acervo constitui um investimento pouco produtivo. Além do mais, é preciso que a atualização e a relevância das obras do acervo recebam consideração maior que o número de livros existentes. Disponível em http://www.mec.gov.br/sesu/ftp/ces/c1_1070.doc acesso em 17 de dez. 2003.

A Figura 10 demonstra que 79% dos cursos não citam a quantidade mínima recomendada de “**títulos de periódicos especializados**” na área analisada. Já os cursos, que contemplam este item, indicam diferenças consideráveis, ou seja, recomendações mínimas: 10, 20, 30, 36 títulos. O curso de Medicina, por exemplo, recomenda que a Biblioteca tenha no mínimo 200 títulos específicos na área.

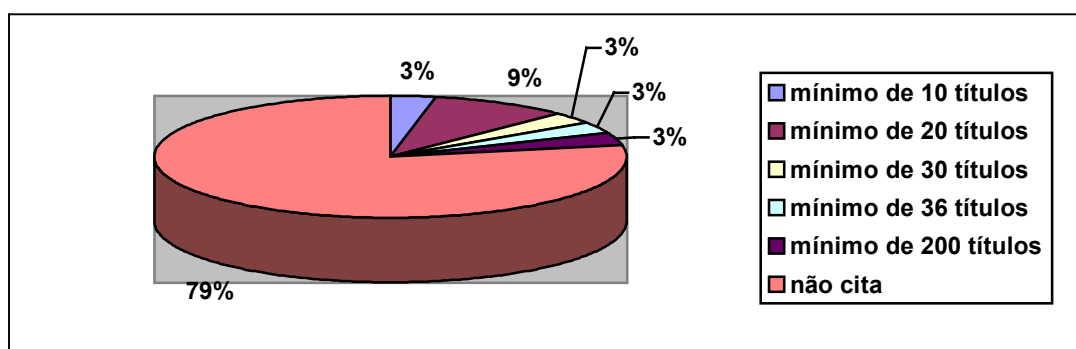


Figura 10 – Recomendação quantitativa de títulos de periódicos

Na figura 11, verifica-se ainda, no item periódicos, que 47% dos cursos citam a obrigatoriedade de títulos nacionais e estrangeiros.

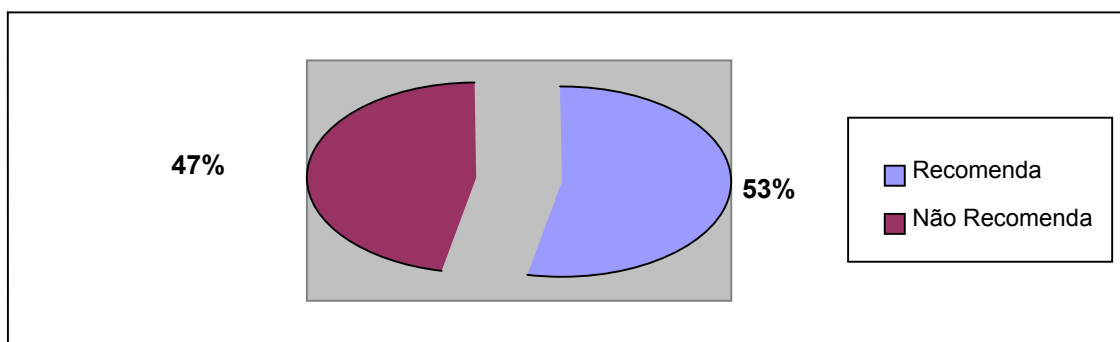


Figura 11 – Recomendação de títulos de periódicos nacionais e estrangeiros

Para que se alcance o padrão de excelência do acervo, este está intimamente relacionado à execução de uma política de formação e desenvolvimentos de coleções. A elaboração de uma política dessa natureza vai exigir que nos documentos de PQCG existam estoques de informações que recomendem o quê, o porquê e quanto é o ideal quantitativo e qualitativo para a implantação e o desenvolvimento do acervo específico de um curso de graduação para a biblioteca. Desta forma, Carvalho (1985) descreve que:

- recomenda-se que o acervo seja do tamanho e abrangência suficientes para apoiar todas as necessidades do ensino e facilitar os programas de pesquisa da instituição;
- é fundamental que o acervo contemple materiais de leitura recomendada e obrigatória, materiais de referências bibliográficas e eletrônicos, periódicos nacionais e estrangeiros e outros materiais que os usuários têm expectativas de consultar regularmente no desenvolvimento de seus estudos, ou na preparação de seus trabalhos acadêmicos;
- a biblioteca precisa definir sua política de desenvolvimento de coleções, que orientará a seleção e a aquisição de materiais. Tais

políticas precisam ser estabelecidas junto ao corpo docente e à administração da instituição, tanto para cursos existentes, quanto para os cursos novos que serão implantados.

Na figura a seguir, serão demonstrados os percentuais quantitativos de cursos que prevêem o item “espaço físico ideal para estudo individual e em grupo”. Do total, 22% não prevêem o quesito; 25% prevêem apenas o estudo em grupo; 3% prevêem apenas o estudo individual e 50% as duas possibilidades.

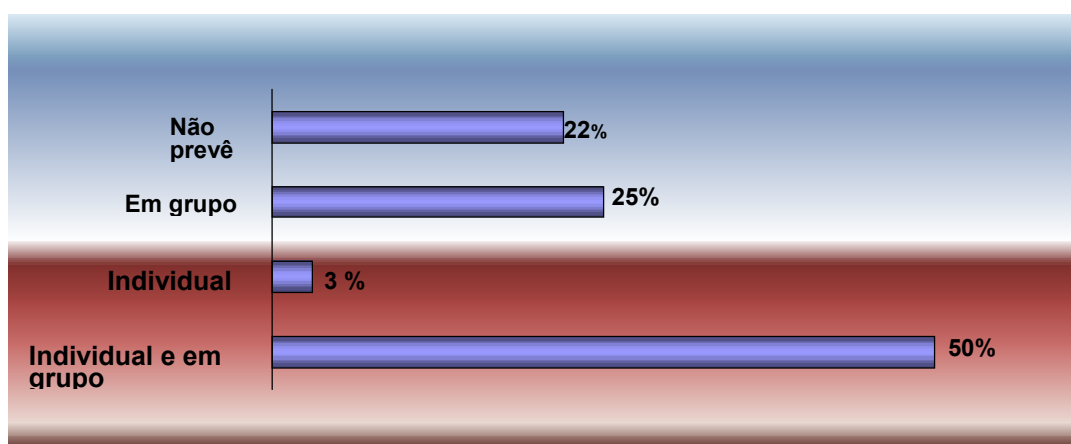


Figura 12 - Previsão de espaço físico ideal para estudo individual e em grupo

Segundo Carvalho (1995), na França, os indicadores sobre área física, destinada à leitura, apontam um assento para cada oito alunos, enquanto, no Brasil, a média aponta um assento para cada 28 alunos.

A ocupação inteligente de espaços, a atenção aos usuários portadores de necessidades especiais, número suficiente de assentos em relação ao número de usuários, acervo adequado, ambiente agradável, seguro para os materiais, estimularia a frequência, a permanência e a melhoria da qualidade de ensino, pesquisa e extensão. A consultoria Lobo & Associados (2004) descreve que a área ideal da biblioteca, excluindo administração, como sendo de 0,3 m² por aluno matriculado na IES e dados ingleses apontam 0,4 m² por aluno.

Quanto ao item “recursos humanos”, 97% dos cursos não citam a quantidade mínima de funcionários em relação ao número de alunos atendidos pela biblioteca (Figura 13) e se verificam que 69% dos cursos estudados não prevêm a necessidade de contratação de pessoal especializado, tais como bibliotecários e auxiliares de biblioteca (Figura 14).

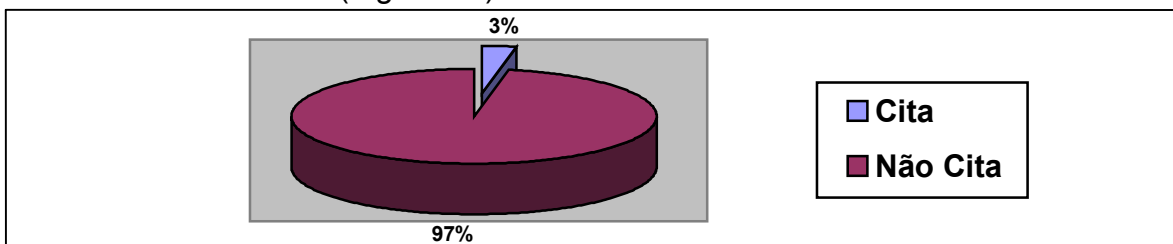


Figura 13 – Número de funcionários X número de alunos

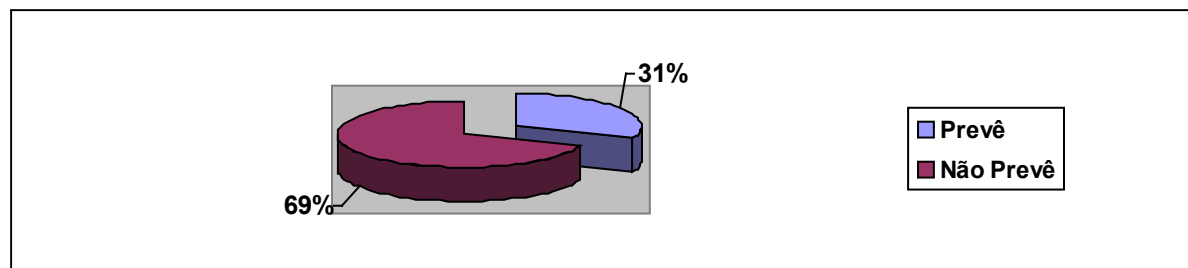


Figura 14 – Contratação de pessoal especializado

Um estudo, elaborado por Carvalho (1995), demonstra que para se assegurar o funcionamento de uma biblioteca em sua plenitude, é preciso que, antes de mais nada, seja definido um quadro de pessoal que contemple, além do efetivo necessário por função, os perfis profissionais requeridos por uma BU. A relação entre o número de bibliotecários e auxiliares e outros profissionais varia, dependendo da amplitude das operações e serviços oferecidos, sua carga total de trabalho e o número do corpo docente e discente da instituição. O enquadramento funcional dos profissionais da biblioteca precisa estar compatível com os demais profissionais da

IES. Os bibliotecários, por exercerem funções educativas e contribuírem diretamente para a melhoria da qualidade de ensino, da pesquisa e dos serviços prestados, integram a comunidade docente e não o corpo administrativo da instituição. Seus salários, necessariamente, precisam ser equiparados aos dos docentes com o mesmo nível de titulação e experiência profissional e os mesmos direitos de capacitação pessoal e profissional e acesso a fundos para o desenvolvimento de projetos de pesquisa. Suas avaliações dar-se-iam segundo sua proficiência profissional. O Cargo de Diretor da Biblioteca, equiparado a outros de igual complexidade e responsabilidade dentro da instituição.

Masiero (2004) recomenda que a Biblioteca seja um dos principais órgãos em uma IES com subordinação direta ao cargo máximo na hierarquia institucional, ou seja, ao Reitor ou a Diretoria Geral.

A legislação brasileira nomeia a Biblioteconomia como uma profissão de caráter liberal, o que pressupõe, conforme entende Côrte (1996), a realização de serviços de ordem intelectual, ou predominantemente intelectuais. A legislação vigente, resumidamente, está assim documentada:

- Lei nº 4.084, de 2 de julho de 1962, dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula seu exercício;
- Lei nº 9.674, de 26 de junho de 1998, dispõe sobre o exercício da profissão de bibliotecário e determina outras providências.

No quadro 10, apresentam-se as “Políticas Adotadas” nas Bibliotecas, seguindo os documentos de PQCG.

CURSO	POLÍTICA ADOTADA PARA ATUALIZAÇÃO DO ACERVO	POLÍTICA DE CAPACITAÇÃO DO PESSOAL ESPECIALIZADO (BIBLIOTECÁRIOS E OUTROS)	HORÁRIO DE ACESSO	FORMA DE ACESSO E EMPRÉSTIMO	FACILIDADES DA RESERVA	QUALIDADE DA CATALOGAÇÃO	DISPOSIÇÃO DO ACERVO
FARMÁCIA	C	Qualificação técnica dos servidores	C	C	C	C	N/C
FÍSICA	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C
FISIOTERAPIA	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C
FONOAUDIOLOGIA	C	N/C	C	C	N/C	C	C
JORNALISMO	N/C	N/C	C (Horários de acesso que se estendam fora do horário das aulas)	C	C	C	C
QUÍMICA	C	Contratação de pessoal especializado (bibliotecários e outros)	C	C	C	N/C	C
MEDICINA	C	N/C	C	C	C	C	C
MULTIMÍDIA	N/C	N/C	C (Horários de acesso que se estendam fora do horário das aulas)	C	C	C	C
MÚSICA	C	N/C	C	C	C	C	C
NUTRIÇÃO	C	N/C	N/C	N/C	N/C	C	N/C
ODONTOLOGIA	C	O recurso humano é satisfatório, eles possuem formação técnica.	C	C	N/C	C	N/C
PUBLICIDADE E PROPAGANDA	N/C	N/C	C (Horários de acesso que se estendam fora do horário das aulas)	C	C	C	C

Legenda: C – Contempla N/C - Não Contempla

continua na próxima página

Continuação do Quadro 10 - Políticas adotadas seguindo os documentos de PQCG para Bibliotecas.

POLÍTICAS ADOTADAS							
CURSO	POLÍTICA ADOTADA PARA ATUALIZAÇÃO DO ACERVO	POLÍTICA DE CAPACITAÇÃO DO PESSOAL ESPECIALIZADO (BIBLIOTECÁRIOS E OUTROS)	HORÁRIO DE ACESSO	FORMA DE ACESSO E EMPRÉSTIMO	FACILIDADES DA RESERVA	QUALIDADE DA CATALOGAÇÃO	DISPOSIÇÃO DO ACERVO
PRODUÇÃO EDITORIAL	N/C	N/C	C (Horários de acesso que se estendam fora do horário das aulas)	C	C	C	C
PSICOLOGIA	C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C
RADIALISMO – RÁDIO E TV	N/C	N/C	C (Horários de acesso que se estendam fora do horário das aulas)	C	C	C	C
RELAÇÕES INTERNACIONAIS	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C
RELAÇÕES PÚBLICAS	N/C	N/C	C (Horários de acesso que se estendam fora do horário das aulas)	C	C	C	C
SERVIÇO SOCIAL	C	N/C	C	C	N/C	N/C	N/C
TERAPIA OCUPACIONAL	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C

Legenda: C – Contempla N/C - Não Contempla

Final do Quadro 10 - Políticas adotadas seguindo os documentos de PQCG para Bibliotecas.

As políticas adotadas e elaboradas pela BU servirão como subsídios para auxiliar o planejamento do acervo, dos serviços e do atendimento. Elas, em sua razão de ser, compartilham seus rumos com os desígnios da IES e do ensino. Os resultados dessas políticas revelarão a possibilidade de dar melhor apoio aos programas educacionais e medir a qualidade dos serviços prestados.

Contudo, a implantação de políticas dessa natureza requer especificidade para nortear o trabalho biblioteconômico. A síntese das citações, referentes a essa questão, nos PQCG, ficou assim distribuída:

Biblioteca Universitária Políticas Adotadas X PQ	Contemplam	Não Contemplam
Atualização do acervo	62%	38%
Horário de Funcionamento	69%	22%
Formas de Acesso e Empréstimos	72%	28%
Facilidades de Reserva	56%	44%
Qualidade da Catalogação	69%	31%
Disposição do Acervo	50%	50%

Figura 15 – Síntese da Tabulação das Políticas adotadas nos PQCG

Entende-se que tais políticas, quando adotadas por qualquer instituição, perseguem a melhor aplicação de recursos para a prestação de serviços de qualidade, com vistas à satisfação dos usuários. Entendemos como satisfação o resultado que permite comprovar a função da biblioteca, o cumprimento dos objetivos, o alcance das metas e da missão pré-estabelecida.

Nesse sentido, o estabelecimento de uma política se apresenta como um indicador de qualidade porque possibilita o cumprimento dos objetivos propostos pela BU. As intenções tratadas nessa política precisam ser claras e devidamente documentadas, além de serem plenamente divulgadas, tanto para os acadêmicos, quanto para o pessoal administrativo e serem atualizadas periodicamente em virtude das novas necessidades da instituição e de sua clientela.

Carvalho (1995) afirma que não há dúvidas de que é pelos serviços oferecidos que todo o esforço despendido pela biblioteca é reconhecido. Em grande parte, tais serviços estão baseados em políticas adotadas e, no próprio acervo, o

que exige, neste último, um rigor nos processos de catalogação e na disponibilização de materiais. Desta forma, os serviços precisam ser concebidos para promover e facilitar o uso da informação, bem como o acesso ao acervo e aos serviços de empréstimos e circulação de materiais, caracterizados pela qualidade eficaz de seus desempenhos.

No quadro 11, são apresentados os padrões referentes à **“Recuperação da Informação”** e o **“Tipo de Conceito”**, atribuídos à biblioteca.

CURSO	REPROGRAFIA	INFRA-ESTRUTURA PARA RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES	GRAU DE INFORMA-TIZAÇÃO	ACESSO A INTERNET, BASES DE DADOS	VIDEOTECA HEMEROTECA CD-ROM Outros Suportes	INTERCÂMBIO ENTRE BIBLIOTECAS COMUT BIBLIODATA	CONCEITO
							PESO DO CONCEITO
ADMINISTRAÇÃO	C	C	C	INTERNET	N/C	N/C	N/C
							N/C
ARQUITETURA E URBANISMO	C	C	C	N/C	Mapas Slides Iconografia Legislação TFG	N/C	A B C I
							N/C
ARTES CÊNICAS	N/C	N/C	C	Internet	Videoteca ; CDs; Aparelho de Som	N/C	A B C D E
							N/C
ARTES VISUAIS	N/C	N/C	C	Internet Softwares	Filmes Cd-Rom Videos Diapositivos discoteca	N/C	A B C D
							2
CIÊNCIAS AGRÁRIAS	C	C	C	N/C	N/C	N/C	A B C D E
							5
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS	C	N/C	C	Internet Bancos de dados, etc.	N/C	N/C	A B C D
							N/C
CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO	C	C	N/C	N/C	N/C	N/C	A B C D E
							N/C
							N/C
CIÊNCIAS SOCIAIS	C	C	C	Internet; Bases de Dados	N/C		A B C D
							N/C

Legenda: C – Contempla N/C – Não Contempla

continua na próxima página

Quadro 11 - Recuperação da informação e o conceito atribuído à biblioteca

CURSO	REPROGRAFIA	INFRA-ESTRUTURA PARA RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES	GRAU DE INFORMA-TIZAÇÃO	ACESSO A INTERNET, BASES DE DADOS	VIDEOTECA HEMEROTECA CD-ROM Outros Suportes	INTERCÂMBIO ENTRE BIBLIOTECAS COMUT BIBLIODATA	CONCEITO
CINEMA	C	C	C Número de computadores para o usuário; Indicação do Softwares de consulta ai acervo	INTERNET Obs: em todos os computadores	Fitas de vídeo; Fitas de áudio; discos de vinil. CDs, Cds Rooms, DVDs, etc.		A B C D E
							N/C
							PESO DO CONCEITO
DESIGN	N/C	N/C	C	Internet Softwares	Filmes Vídeos Diapositivos CD-Roms	N/C	A B C D E
DIREITO	C	N/C	C	Acesso a redes de informação	N/C	N/C	A B C D E
							N/C
ECONOMIA	C	C	C	Internet Base de Dados Bancos de Dados bibliográficos econômicos	Dimensão da Videoteca; Dimensões estatísticas e econômicas	N/C	A B C D E
							N/C
ENGENHARIA	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C
							N/C
FARMÁCIA	C	C	C	Meios multimídia,; Banco de Dados; Base de Dados	N/C	N/C	A B C D
							N/C
FÍSICA	N/C	N/C	C	Internet	N/C	N/C	A B C
							N/C
FISIOTERAPIA	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C
FONOAUDIOLOGIA	C	C	C	Internet Bases de Dados	Videoteca Anais Teses Dissertações	N/C	A B C D
							3
							N/C

Legenda: C – Contempla N/C – Não Contempla

continua na próxima página

Continuação do Quadro 11 - Recuperação da informação e o conceito atribuído à biblioteca

CURSO	REPROGRAFIA	INFRA-ESTRUTURA PARA RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES	GRAU DE INFORMATIZAÇÃO	ACESSO A INTERNET, BASES DE DADOS	VIDEOTECA HEMEROTECA CD-ROM Outros Suportes	INTERCÂMBIO ENTRE BIBLIOTECAS COMUT BIBLIODATA	CONCEITO
							PESO DO CONCEITO
JORNALISMO	C	C	C Número de computadores para o usuário; Indicação do Softwares de consulta ai acervo	INTERNET Obs: em todos os computadores	Fitas de vídeo; Fitas de áudio; discos de vinil. CDs, Cds Rooms, DVDs, etc.	C	A B C D E N/C
QUÍMICA	C	C	C	Internet Bases de Dados	N/C	N/C	A B C D N/C
MEDICINA	C	C	C	Existência de rede interligada a sistemas de informação médica (BIREME, MEDLINE, etc)	Mapas Slides Iconografia Legislação TFG	N/C	Considerando que os parâmetros são atendidos, para efeito de classificação : Conceito A – Facilidade de acesso contínuo a mais de 200 periódicos científicos indexados Conceito B - até pelo menos 200 títulos. Conceito C – até pelo menos 100 títulos N/C

Legenda: C – Contempla N/C – Não Contempla

continua na próxima página

Continuação do Quadro 11 - Recuperação da informação e o conceito atribuído à biblioteca

CURSO	REPROGRAFIA	INFRA-ESTRUTURA PARA RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES	GRAU DE INFORMATIZAÇÃO	ACESSO A INTERNET, BASES DE DADOS	VIDEOTECA HEMEROTECA CD-ROM Outros Suportes	INTERCÂMBIO ENTRE BIBLIOTECAS COMUT BIBLIODATA	CONCEITO
							PESO DO CONCEITO
MULTIMÍDIA	C	C	C Número de computadores para o usuário; Indicação do Softwares de consulta ai acervo	INTERNET Obs: em todos os computadores	Fitas de vídeo; Fitas de áudio; discos de vinil. CDs, Cd-Rom, DVDs, etc.	C	A B C D E N/C
MÚSICA	C	C	C	INTERNET	Vídeos CD-Rom Discos Partituras	N/C	A B C D
NUTRIÇÃO	N/C	N/C	C	Internet	N/C	N/C	A B C D N/C
ODONTOLOGIA	C	N/C	C	Existência de rede interligada a sistemas de informação médica (BIREME, MEDLINE, etc)	N/C	N/C	A B C D N/C N/C
PUBLICIDADE E PROPAGANDA	C	C	C Número de computadores para o usuário; Indicação do Softwares de consulta ai acervo	INTERNET Obs: em todos os computadores	Fitas de vídeo; Fitas de áudio; discos de vinil. CDs, Cds Rooms, DVDs, etc.	C	A B C D E N/C
PRODUÇÃO EDITORIAL	C	C	C Número de computadores para o usuário; Indicação do Softwares de consulta ai acervo	INTERNET Obs: em todos os computadores	Fitas de vídeo; Fitas de áudio; discos de vinil. CDs, Cds Rooms, DVDs, etc.	C	A B C D E N/C

Legenda: C – Contempla N/C – Não Contempla

continua na próxima página

Continuação do Quadro 11 - Recuperação da informação e o conceito atribuído à biblioteca

CURSO	REPROGRAFIA	INFRA-ESTRUTURA PARA RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES	GRAU DE INFORMATIZAÇÃO	ACESSO A INTERNET, BASES DE DADOS	VIDEOTECA HEMEROTECA CD-ROM Outros Suportes	INTERCÂMBIO ENTRE BIBLIOTECAS COMUT BIBLIODATA	CONCEITO
							PESO DO CONCEITO
PSICOLOGIA	N/C	N/C	N/C	Bases de Dados que incluam periódicos de Psicologia	N/C	N/C	O 1 2 3 4 5
							N/C
RADIALISMO – RÁDIO E TV	C	C	C Número de computadores para o usuário; Indicação do Softwares de consulta ai acervo	INTERNET Obs: em todos os computadores	Fitas de vídeo; Fitas de áudio; discos de vinil. CDs, Cds Rooms, DVDs, etc.	C	A B C D E N/C
RELAÇÕES INTERNACIONAIS	C	C	C	N/C	N/C	N/C	N/C
RELAÇÕES PÚBLICAS	C	C	C Número de computadores para o usuário; Indicação do Softwares de consulta ai acervo	INTERNET Obs: em todos os computadores	Fitas de vídeo; Fitas de áudio; discos de vinil. CDs, Cds Rooms, DVDs, etc.	C	A B C D E N/C
			N/C				
SERVIÇO SOCIAL	N/C	N/C	C	Acesso a redes de informação, Internet	N/C	N/C	A B C D N/C N/C
TEOLOGIA	N/C	N/C	C	Internet	N/C	N/C	CMB CB CR CI
TERAPIA OCUPACIONAL	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C	N/C N/C

Legenda: C – Contempla N/C – Não Contempla

Final do Quadro 11 - Recuperação da informação e o conceito atribuído à biblioteca

A qualidade do desempenho de uma BU está diretamente É importante o incentivo da participação em programas cooperativos, como um mecanismo para a ampliação de sua capacidade de prestação de serviços, não só

para o seu usuário, mas também para disponibilizar seus recursos a uma clientela mais ampla.

Explorar outras áreas de cooperação tais como a cooperação recíproca com outras bibliotecas em programas de catalogação, acesso a bases de dados nacionais e internacionais, intercâmbio de publicações impressas e eletrônicas; empréstimo entre elas; intercâmbio de dados e informações, acordos e convênios; reuniões de profissionais bibliotecários do ensino superior ao modelo do GBIPES – Grupo de Bibliotecas de Instituições particulares de Ensino Superior, fazem parte de uma ambição profissional, voltada pelo aprimoramento maior do conhecimento e em prol da área.

A figura 16 apresenta a distribuição dos dados contemplados no item “Recuperação da Informação”.

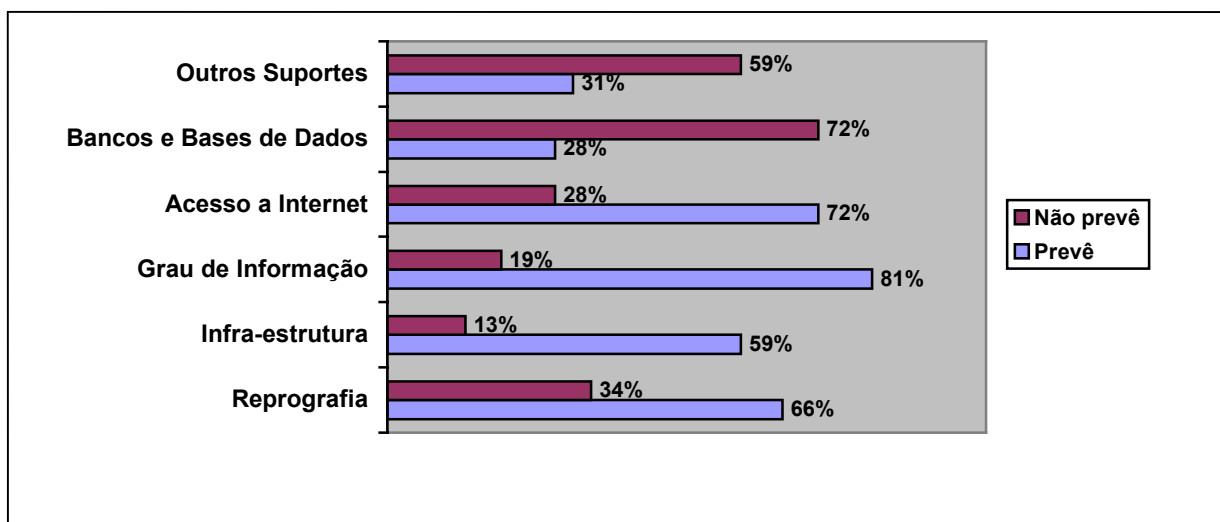


Figura 16 - Recuperação da informação

A recuperação da informação é o equacionamento da qualidade dos serviços realizados e o grau de satisfação do usuário deste serviço. Assim, essa

recuperação irá ocorrer no menor tempo possível e com o máximo em questão de qualidade.

Na figura 17, nota-se que o quesito “Intercâmbio entre bibliotecas” é solicitado em 25% dos cursos.

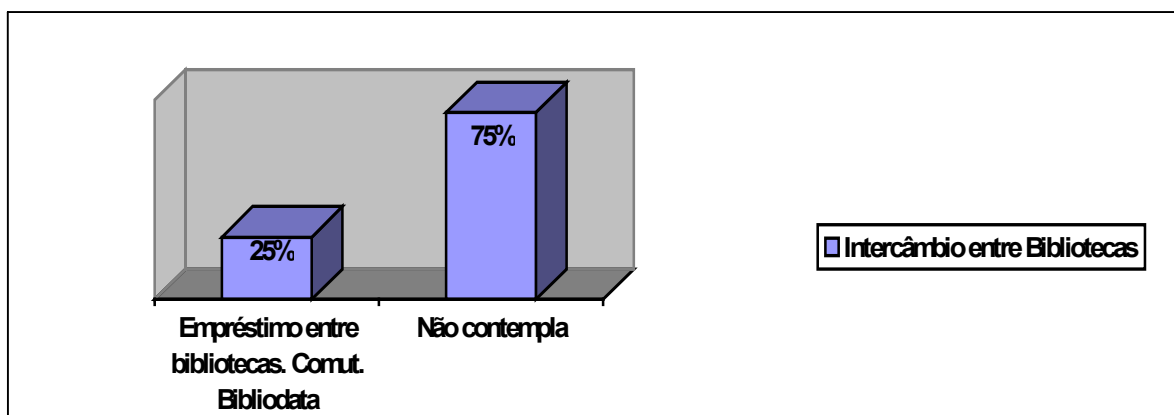


Figura 17 – Intercâmbio entre Bibliotecas

O GBIPES, desde o ano 2000 “pensando em modernizar e agilizar os serviços das bibliotecas universitárias desenvolveu e executa instrumentos de alerta e disseminação seletiva da informação, através do “Sumário Eletrônico de Periódicos”, disponibilizando, por meio do correio eletrônico, o acesso ao conteúdo dos periódicos assinados pelas instituições participantes.

Para participar, a biblioteca, interessada em fazer parte do GBIPES, assinará um “Termo de Compromisso por Adesão” e, em seguida, a IES produzirá os alertas de três ou mais títulos de periódicos que serão inseridos no “GBIPES - Sumário Eletrônico de Periódicos”, títulos estes que ficarão sob a responsabilidade da biblioteca interessada.

Desta forma, segundo o GBIPES, as bibliotecas universitárias aperfeiçoariam os vínculos com a comunidade acadêmica, priorizariam a divulgação de serviços e recursos bibliográficos que permitiriam a atualização constante de seus usuários. Este processo facilita a leitura de quem recebe a informação “.

A figura 18 demonstra que também não há padronização no item “Conceitos destinados à Biblioteca”.

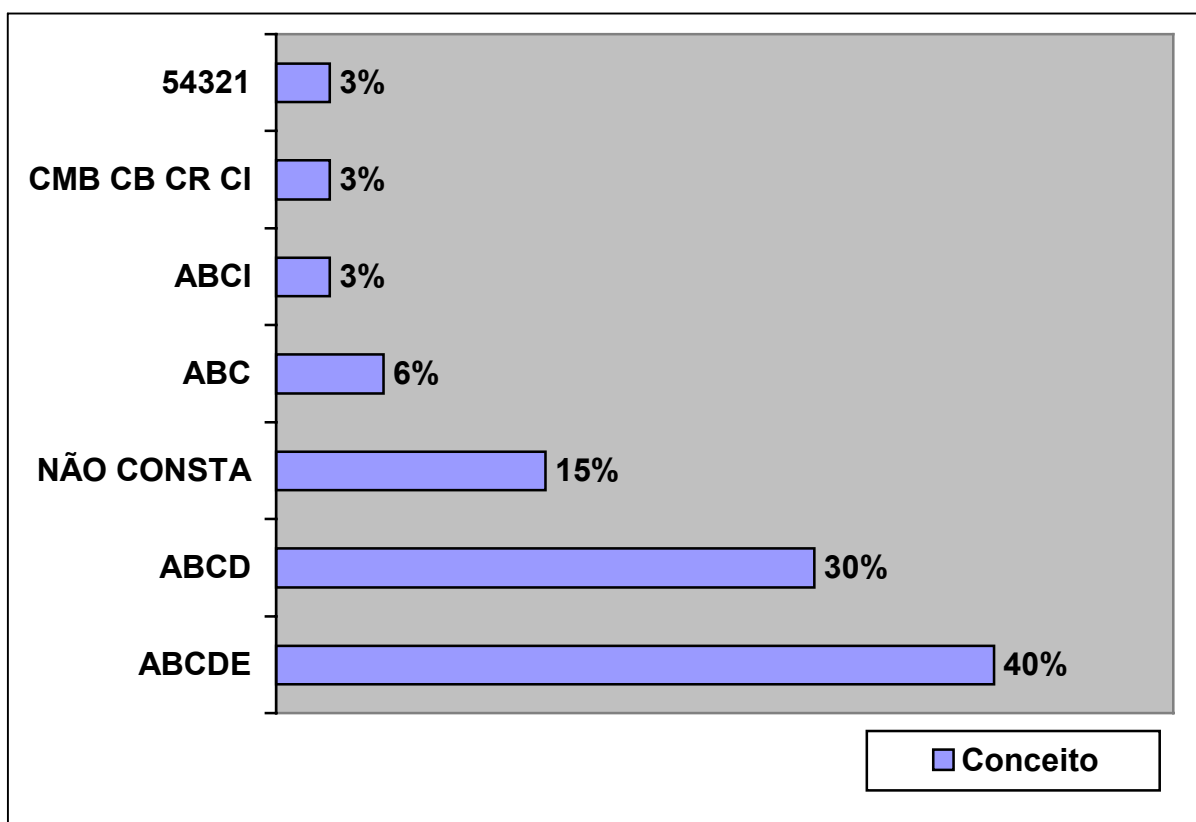


Figura 18 – Tipos de conceitos

A atribuição de um conceito ou nota, numérico ou literal, só será feita conforme o grau que a biblioteca assinalou em relação a seus objetivos educacionais. Como exemplo destes conceitos atribuídos a Biblioteca, ora numérico (5-4-3-2-1), ora literal (ABCDE), podemos considerar como maior nota, a da esquerda e a menor a da direita, ou seja, no **conceito ABCDE**, onde **A** é o maior

conceito e **E** o menor conceito atribuído. Desta maneira, esse conceito se refere à avaliação final dada à biblioteca pela Comissão de Especialistas do MEC, a partir de todos os itens e quesitos estabelecidos anteriormente. Observa-se, neste item, a falta de uniformidade nos conceitos atribuídos e, se não há esta uniformização de medidas, não há como compará-las qualitativamente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

A qualidade em educação é uma constante preocupação da sociedade como um todo. Sua complexidade, principalmente quando se refere ao crescimento acelerado do sistema brasileiro de ensino superior e a sua possível perda de qualidade, apresenta variados encaminhamentos de solução.

De qualquer modo, mudança desse cenário requer uma análise mais precisa da evolução desse fenômeno, com base nos dados disponíveis e na identificação de indicadores indiretos da busca de melhoria. Entre esses indicadores estudamos a qualificação da BU.

Por meio deste estudo, constataram-se problemas referentes à *Seção Biblioteca nos Padrões de Qualidade dos Cursos de Graduação - PQCG*, do Ministério da Educação - MEC que foram disponibilizados às instituições de Ensino Superior –IES, a partir de 1996.

Constatamos como resultados que: apesar de sua relevância na educação superior, a BU é importante na teoria, mas não em face aos PQCG, como demonstrado nos dados aqui obtidos.

Dos cursos analisados, 31,2 % tratam a biblioteca como mero recurso de infraestrutura, sem a menor relação com suas propostas pedagógicas. Exceções à regra, mesmo sem indicadores pertinentes à biblioteca, destacam-se os cursos de Administração e de Comunicação Social. O primeiro por ter um satisfatório roteiro de avaliação e o segundo por contemplar o melhor padrão de qualidade para bibliotecas do gênero; talvez pelo motivo que estes, no Brasil, convivem, há anos, com os cursos de Biblioteconomia, decorrendo, a partir daí, um melhor entendimento da função da biblioteca.

Outro resultado que chama a atenção é o fato que: 100% dos cursos das áreas de Ciências Biológicas, Engenharia, Linguística, Letras e Artes possuem Padrões de Qualidade para a seção Biblioteca, juntamente com os 80% da área da Saúde; 89% da área de Ciências Sociais Aplicadas e 50% das Ciências Agrárias. Por outro lado, destacamos que a área de Ciências Humanas apresenta a inadmissível marca de 0%, ou seja, não existe padrão de qualidade para conferir e nortear nenhum dos cursos dessa área na literatura normativa do MEC.

Verifica-se que, de fato, por força desses padrões, as IES passaram a realizar investimentos no processo de melhoria de seus acervos, instalações e serviços. Isso não só estimulou os bibliotecários, como também revitalizou o ensino, a pesquisa e a extensão na educação superior. Mas, também, em contrapartida, refletiu na necessidade de criação de arcabouços metodológicos pelas BU para serem submetidas às avaliações, em virtude de cada área do conhecimento ter um padrão diferenciado de avaliação no que tange à biblioteca.

Essas iniciativas não ficaram adstritas às bibliotecas, mas alcançaram a própria estrutura do ensino superior particular como um todo e que muitas mudanças foram percebidas, especialmente àquelas que dizem respeito à melhoria da qualidade e da produtividade do sistema. Nesse contexto, contudo, além do grau de exigências do Poder Público, houve e há também outras por parte da sociedade.

Como resultante direta de tais transformações, bem como do incremento da competição no setor de ensino superior, verifica-se que há uma crescente cobrança por resultados, qualidade e flexibilidade. Desta forma, constata-se a utilização de métodos e ferramentas de gestão que são cada vez mais presentes entre as instituições de ensino. Assim, o ensino superior particular, por

atender a diversos tipos de exigências no âmbito de sua atuação social, acaba por constituir-se em um sistema burocrático, com alto grau de complexidade, tanto na parte administrativa, quanto na pedagógica.

Um dos aspectos complicadores da avaliação de uma biblioteca no ensino superior prende-se à diversidade de matérias do conhecimento humano – assuntos, por si só, inesgotáveis – revelando-se aí, além da abrangência gigantesca da questão a sua complexidade dificultada, ainda, pelos diversos tipos de IES que agregam desde os pequenos institutos até universidades. Assim, não é sábio utilizar apenas um instrumento de avaliação para diferentes tipologias de IES, como ocorre nos dias de hoje.

De sorte que, a partir daí, despontam uma série de indagações como: quais os instrumentos de coleta de dados e informações? De que forma podem ser estabelecidos critérios precisos de avaliação, levando-se em consideração os tipos de IES e os indicadores quantitativos de biblioteca? Quais os padrões mínimos de qualidade para crescimento e melhoria das atividades desenvolvidas? Deve-se avaliá-la através de notas, conceitos ou pareceres descritivos?

Sendo que essa área se articula com diversas outras do conhecimento, a organização de um sistema padrão de qualidade para bibliotecas requer uma análise de todos os processos técnicos, administrativos e de serviços, de modo que seus resultados se convertam num prognóstico preciso em qualidade. Essa análise prévia é fundamental para que sejam eliminadas as dificuldades que possam surgir na fase de verificação, pois tão importante quanto à avaliação é o planejamento de qualquer subsídio para esse fim.

Esse seria desenvolvido com o objetivo de transformar a execução da avaliação em atividade auto-explicativa, objetiva e propícia. Seria o instrumento que sustenta o processo de avaliação, por meio do qual apontará os respectivos desempenhos e ainda evidenciaria, objetivamente, outros fatores.

Outra constatação, da bibliografia consultada (área Biblioteconomia), verificou-se que não há padrões quantitativos para as BU brasileiras. Não há estabelecimento inteligível para essa questão. Pesquisadores nacionais até tentaram indicar fórmulas, baseadas em experiências estrangeiras, para a obtenção dos volumes necessários a uma biblioteca universitária e o resultado que se constata é desastroso. Não condiz com a realidade de nossas instituições. Os únicos trabalhos que apresentam os padrões quantitativos brasileiros são o de Carvalho (1981 e 1995), mas não os abordam de forma precisa, completa e satisfatória como requer o assunto.

Sabe-se que padrões não devem ser impostos, mas propostos. Com isso, pretende-se oferecer argumentos capazes de gerar debates sobre iniciativas necessárias para impulsionar a melhoria da qualidade da avaliação das BU.

Por outro lado, não basta propor medidas, sem o conhecimento devido da realidade. Fica evidenciado que os PQCG, estudados nesta pesquisa, possuem um *corpus* teórico que, entretanto, não constitui uma teoria única, tendo em vista diferentes abordagens, dadas à secção biblioteca. Há problemas de fundamentação em relação à função da BU, com repercussão em todos os níveis do ensino superior.

Este trabalho demonstrou, sob diversos pontos de vista, a importância do ensino superior na educação nacional e, dentro desse valor, a importância da BU nesse contexto.

O maior valor desta dissertação é a concentração estruturada de informações, o que constitui um ponto de partida ideal para uma avaliação situacional e de novos estudos.

Recomendamos a formação de um grupo de pesquisa, patrocinado pelo Ministério da Educação, para a elaboração do documento - ***Padrões de Qualidade para Bibliotecas Universitárias no Brasil***. Também consideramos válida, a inclusão na ABNT de uma Comissão de Estudos no Comitê Brasileiro (ABNT/CB-14-Infomação e documentação) para estudar os padrões qualitativos e quantitativos e normalizar, com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem, para as bibliotecas brasileiras.

Pretendeu-se confirmar o propósito de oferecer uma referência à busca contínua da qualidade do ensino superior brasileiro, através da melhor contribuição da biblioteca universitária na busca da excelência de sua missão.

Afinal, se existe avaliação, não é exatamente para se obter o melhor serviço? O serviço prestado há de ser coerente em seus propósitos, sem indicadores de padrões mínimos de qualidade ou ainda, ideais?

REFERÊNCIAS

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, J. R. *Cultura organizacional e qualidade de serviço: um estudo comparado na área de educação*, 1996. Dissertação (Mestrado) - Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo.

AROUCK, Osmar. Avaliação de sistemas de informação: revisão de literatura. *Transinformação*, Campinas, v.13, n.1, p.7-21, jan/jun. 2001.

BARRETO, Aldo. Lista de divulgação, discussão e crônicas do IASI - Instituto para Inserção na Sociedade da Informação. Disponível em <http://www.e-iasi.org> acesso em 22 fev.2004

BRASIL. Ministério da Educação. *Padrões de qualidade para avaliação do curso de graduação*. Brasília, 2003. Disponível em [http:// www.mec.gov.br](http://www.mec.gov.br)

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. *Educação de usuários de bibliotecas universitárias; da conceituação e sistematização ao estabelecimento de diretrizes*. São Paulo, 1989. Dissertação (Mestrado) - Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo.

_____. *Da capacitação de recursos humanos à gestão da qualidade em bibliotecas universitárias ; paradigma teórico-prático para ambiente de serviço de referência e informação*. São Paulo, 1995. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo.

BASTOS, Murilo da Cunha. *Produtos e serviços da biblioteca na Internet*. Brasília: UNB, 2002. Disponível em <http://www.ufpe.br/snbu/murilo1.ppt> acesso em 12 dez.2003

BOTELHO, Delane. *Organizações de aprendizagem*. São Paulo, 1997. p.vii-viii. Dissertação (Mestrado) – Fundação Getúlio Vargas

BUARQUE, Cristovam. *A universidade numa encruzilhada*. Brasília : UNESCO Brasil, Ministério da Educação, 2003.

CARVALHO, Maria Carmem R. de. *Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias*. Fortaleza : Edições UFC, Brasília, ABDF, 1981. 71 p.

_____. *Estatísticas e padrões para o planejamento e a avaliação de bibliotecas universitárias*. Brasília : Mec, 1995.

CENSO da Educação Superior. *Sistema de avaliação da Educação Superior*. Brasília : INEP, 2002. Disponível em <http://www.inep.gov.br/download/superior/censo>

CERQUEIRA, Jorge Pereira de. *No ambiente da qualidade total*. Rio de Janeiro : Imagem Ed., 1994.

CÔRTE, Adelaide Ramos e. *Biblioteconomia : legislação, organismos de classe*. Brasília : ABDF, 1991.

COUTINHO, A. *Por uma política bibliotecária nas universidades*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1977.

DELORS, Jacques. *Educação : Um tesouro a descobrir: Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI*. 5. ed. São Paulo : Cortez, 2001.

DIAS, Maria Matilde K. *Biblioteca universitária : protótipo e experimento para caracterização e avaliação*. São Paulo, 1994. Dissertação (Mestrado) - Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo.

DRUCKER, Peter F. *A sociedade pós-capitalista*. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

FERREIRA, Lusimar Silva. *Bibliotecas universitárias brasileiras*. São Paulo : Pioneira/INL, 1980.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. *Tópicos modernos em ciência da informação*. Lorena : FATEA, 1994.

FONTES em educação. Brasília : Fórum Mídia & Educação, 2001.

GARVIN, David A. *Gerenciando a qualidade : a visão estratégica e competitiva*. Trad. João Ferreira Bezerra de Souza. Rio de Janeiro : Qualitymark, 1992.

GIL, Antonio Carlos. *Projetos de pesquisa*. São Paulo : Atlas, 1988.

GOODE, William J. *Métodos em pesquisa social*. São Paulo : Nacional, 1973.

GRANDE Dicionário Larousse Cultural da Língua Portuguesa. São Paulo : Nova Cultural, 1999. p. 683

LANCASTER, P.W. *The measurement and evaluation of library services*. Washington. Information Resources Press, 1978.

LEGISLAÇÃO e Normas da Pós-Graduação Brasileira. 2. ed. Brasília : FUNADESP, 2002.

LEMOS, A.A. Briquet de, MACEDO, V.A. A posição da biblioteca na organização operacional da universidade. *R. Bibliotecon. Brasilia*, v. 2, n. 22, p. 157-173, jul./dez. 1974..

MACIAS-CHAPULA, César A. O papel da informetria e da cienciometria e sua perspectiva nacional e internacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v.27, n.2, p.134-140, maio/ago, 1998.

MILANESI, Luis. *O que é a biblioteca*. São Paulo, Editora Brasiliense, 1993.

MORIN, Edgar. *A cabeça bem-feita : repensar a reforma, reformar o pensamento* Trad. Elóia Jacobina. 3. ed. Rio de Janeiro : Bertrand Brasil, 2001.

OLIVEIRA, Nirlei Maria. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.7, n.2, p.207-221, jul./dez. 2002.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, Valarie A., BERRY, Leonard L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, v.49, p.41-40, 1985.

PATALANO, Mercedes. Proceso de autoevaluación de la biblioteca universitaria. *Jornada sobre evaluación de biblioteca universitarias*. Buenos Aires : AMICUS, 1999.

PET – Programa de Pesquisas, Estudos Técnicos e Desenvolvimento de Recursos Humanos para as Bibliotecas Universitárias Brasileiras. Brasília : Capes : CNPq, 1989.

POLANYI, Michael. *The tacit dimension*. London: Routledge & Kegan Paul. 1983.

POPPER, Karl R. *A lógica da pesquisa científica*. São Paulo : Cultrix, 1989.

PORTO, Claudio, RÉGNIER, Karla. *O ensino superior no mundo e no Brasil – condicionantes, tendências e cenários para o horizonte 2003-2005 : uma abordagem exploratória*. Brasília, 2003.

PRAZERES, Paulo Mundin. *Dicionário de termos da qualidade*. São Paulo : Atlas, 1996.

RICHARDSON, Roberto Jarry. *Pesquisa social : métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo : Atlas, 1999. p.70-295.

SAMPAIO, Helena. *Ensino superior no Brasil : o setor privado*. São Paulo : Hucitec, 2000.

SANDRONI, Paulo. *Novo dicionário de economia*. 3. ed. São Paulo : Best Seller, 1994. p. 251

SOUZA, Paulo Nathanael P. *Estrutura e funcionamento do ensino superior brasileiro*. São Paulo : Pioneira, 1991.

SVEIB, Karl . *The Knowledge Organisation*. Finland : Sveib Association, 2001.

SOUTO, Antonio Carlos Orofino, SERAPIÃO, Roberto de Souza. *Gestão orientada à excelência*. Rio de Janeiro : Qualitymark, 1997.

STANDARDS for University libraries: evaluation of performance. *College & Research Libraries News*, Chicago, v.50,n.8, p.679-691, sep. 1989.

TARGINO, Maria das Graças. *Conceito de biblioteca*. Brasília: ABDF, 1984.

TRZESNIAK, Piotr. Indicadores quantitativos: reflexões que antecedem seu estabelecimento. *Ciência da Informação*, Brasília, v.27, n.2, p.159-164, maio/ago, 1998.

TARAPANOFF, Kira. A biblioteca universitária vista como uma organização social. In: *Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação*. Brasília: ABDF, 1982. p. 73-99.

_____. Objetivos de bibliotecas universitárias. *Rev. LatinoAmericana de Documentación*, Brasília, v.1, n1/2, p.13-17, 35, 1981.

_____. Planejamento bibliotecário: em busca de identidade. *R. Bibliotecon. Brasília*, v. 15, n. 2, p. 229-236, jul./dez. 1987.

_____. *Planejamento de e para bibliotecas universitárias no Brasil*. Brasília, 1980.

TRANSINFORMAÇÃO. Campinas : PUC, v. 13, n.1, 2001.

XIMENES, Daniel de Aquino. *Educação superior, reflexividade e avaliação : dinâmica recente do cenário brasileiro*. Pelotas : Educat, 2003.

SITES

ACRL - Association of College and Research Libraries. <http://www.ala.org/ACRL>

ALA - American Library Association <http://www.ala.org/>

CAPES -Periódicos www.periodicos.capes.gov.br

CNE - Conselho Nacional de Educação www.mec.gov.br/cne

CRB-8 – Conselho Regional de Biblioteconomia (São Paulo) www.crb8.org.br

GBIPES - Grupo de Bibliotecas de Instituições Particulares de Ensino Superior
www.bibliotecarias.com.br/gbipes/

IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions www.ifla.org

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais www.inep.gov.br

LOBO & ASSOCIADOS Consultoria e Participação www.loboeassociados.com.br

MEC - Ministério da Educação – Link Legislação Educacional www.mec.gov.br

PORTAL E-LEARNING Brasil www.elearningbrasil.com.br

THESIS Organização e Metodologia S/C www.thesis.com.br

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA:

ARGUIN, Gérard. *Planejamento estratégico no meio universitário*. Brasília : CRUB, 1988. (estudos e debates)

BARRETO, Aldo A. *Uma introdução bibliográfica à economia da informação*. In: Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação, v. 3, p. 37-58.

CAGNOLI, Roberto. *Evaluación de la biblioteca universitaria: aspectos básicos a considerar en el proceso de examinar la eficacia de la biblioteca*. Jornada sobre evaluación de bibliotecas universitarias, Buenos Aires, AMICUS, 1999.

CASTRO, Luiz Mota de. *Planejamento estratégico*. In: FINGER, Almeri (org). Universidade: organização, planejamento e gestão. OEA/UFSC, Florianópolis, 1988. p. 33-52.

CASTRO, Cláudio Moura Castro. *Os dinossauros e as gazelas do ensino superior*. IN: MEYER JR, Victor, MURPHY, J . Patrick; org. Novas abordagens da administração universitária: dinossauros, gazelas & tigres : um diálogo Brasil e EUA. Florianópolis : Insular, 2000,

CHIAVENATO, Idalberto. *Administração : teoria, processos e prática*. São Paulo : McGraw-Hill, 1987.

CHIZZOTTI, Antonio. *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. 4. ed. São Paulo Cortez, 1991.

CORTE, Adelaide Ramos. *Estilos gerenciais do profissional da informação na área de Biblioteconomia*. Brasília, 1988. Dissertação (Mestrado)

CUNHA, Murilo Bastos da. *O desenvolvimento profissional e a educação continuada*. Revista de Biblioteconomia, Brasília, Brasília, v. 12, n. 2 p. 149-56, jul./dez. 1984.

_____. *Rede de dados bibliográficos no Brasil: uma necessidade*. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5. Anais... Porto Alegre, Biblioteca Central da UFRGS, 1987. p. 71-82.

CYSNEIROS, Luiz Fernando. *Rede de bibliotecas, uma solução para as universidades*. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5. Anais... Porto Alegre : Biblioteca Central da UFRGS, 1987. p. 61-70.

DEMING, W. Edwards. *Qualidade : a revolução da administração*. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.

DEMO, Pedro. *Pesquisa : princípio científico e educativo*. São Paulo : Cortez, 1990.

FERREIRA, Gilda. *A biblioteca universitária em perspectiva sistêmica*. Recife : Universidade Federal de Pernambuco, Biblioteca Central. 1977.

FIGUEIREDO, Nice M. *Bibliotecas universitárias e especializadas, paralelos e contrastes*. Revista de Biblioteconomia, Brasília. Brasília, v. 7, n.1, p. 09-25, jan./jun. 1979.

GARCIA, M.L.A. *Uso da biblioteca entre professores do Instituto de Ciências Exatas da UFSMG*. Revista da Escola de Biblioteconomia, UFMG, v. 1, n. 2, p. 113-124, set. 1972.

KOTLER, P. *Marketing para organizações que não visam o lucro*. São Paulo : Atlas, 1978.

LUCAS, Clarinda Rodrigues. *O sistema de informação e o processo de transferência tecnológica*. Dissertação. Campinas,1987.

MARCHIORI, P. *Cyberteca ou biblioteca digital: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação*, Ciência da Informação, v.26, n.2, jul.1997.

MIRANDA, Antonio. *Biblioteca universitária no Brasil: reflexões sobre a problemática*. Niterói, 1978.

_____. *Acervos de livros das bibliotecas das instituições de ensino superior no Brasil: situação problemática e discussão de metodologia para seu diagnóstico permanente*. Ciência da Informação, Brasília, v. 22, n. 1, p. 30-40, jan./abr. 1993.

NORMAS y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo [on-line]. Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), mayo 1997. <http://www.crue.org/rebiun/>[Consulta: 10 dez.2003].

OLIVEIRA, Silas M. de. *A satisfação do usuário como medida de avaliação de serviços de biblioteca*. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 4. Anais... Campinas: Ed. UNICAMP, 1985. p.356-74

_____. *Avaliação de desempenho de pessoal em biblioteca*. Revista Brasileira de Biblioteconomia, v. 16, n. 1/2, p. 57-66, jan./jun. 1983.

_____. *Marketing e sua aplicação em bibliotecas: uma abordagem preliminar*. Ciência da Informação, Brasília, v. 14, n. 2, p. 137-47, jul./dez. 1985.

ROSINI, Alessandro Marco, PALMISANO, Angelo. *Administração de sistemas de informação e a gestão do conhecimento*. São Paulo : Pioneira Thomson Learning, 2003.

SANTOS, Raimundo Nonato Macedo. *Sistemas de informações estratégicas para a vitalidade da empresa*. Ciência da Informação, Brasília, v.25, n.1, p. 12-14, 1996.

SELLTIZ et al. *Métodos de pesquisa nas relações sociais*. São Paulo: Ed da Universidade de São Paulo, 1971. p.224-261

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5, Porto Alegre, 12 a 16 de janeiro de 1987. Anais. Porto Alegre: UFRGS/Biblioteca Central, 1987. v. 1.

SILVEIRA, Amélia da. *Marketing em bibliotecas universitárias brasileiras*. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5, Porto Alegre, 1987. Anais... Porto Alegre : UFRGS/Biblioteca Central, 1987. p. 517-526. v. 1.

_____. *Análise da comunidade da Universidade Federal de Santa Catarina para o estabelecimento de diferenças quanto à obtenção de informação ; uso e não uso da biblioteca universitária*. Dissertação. Florianópolis, 1981.

_____. *Marketing em unidades de informação: estudos brasileiros*. Brasília: IBICT, 1993.

SOUZA, Francisco das Chagas de. *Biblioteconomia, educação e sociedade*. Florianópolis: Editora da UFSC, 1993.

TACHIZAWA, Takeshy, ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de. *Tecnologias da informação aplicadas às Instituições de Ensino e às Universidades Corporativas*. São Paulo: Atlas, 2003.

GLOSSÁRIO

ADEQUAÇÃO AO USO	Conceito simplificado da qualidade que tem a existência de características e desempenho de um material, item, produto ou serviço necessários e suficientes para o fim a que se destina. O conceito é aplicado indistintamente a produtos (sentido amplo) e serviços. O conceito de qualidade, como adequação ao uso, é aplicável a todos os tipos de bens ou serviços.
AMOSTRA	Parte ou porção representativa de um conjunto ou população, a ser medida, analisada ou ensaiada.
EDUCAÇÃO SUPERIOR	Educação formal, oferecida após a conclusão do ensino médio ou equivalente, ministrada em instituições de ensino superior credenciadas, abrangendo cursos de graduação, de pós-graduação, de extensão e cursos sequenciais.
EFICÁCIA	Relaciona-se com o fazer as coisas certas, com o que deve ser feito, com o resultado do que se fez. Medida do hiato que pode existir entre os resultados obtidos e as metas ou objetivos da qualidade especificados. É, em última análise, o grau com que as expectativas dos clientes são atendidas.
EFICIÊNCIA	Relação entre os recursos humanos, as máquinas e o capital investido e os resultados advindos do uso desses recursos, ou seja, é o grau de aproveitamento dos recursos utilizados para produzir bens e serviços. Relaciona-se com o fazer certo, com a forma como as coisas são feitas.
ITEM	Cada um dos artigos ou argumentos de um requerimento, de um contrato, de um regulamento ou qualquer outra exposição escrita. Todo elemento de um conjunto considerado enquanto termo particular.
INDICADOR	Forma de representação quantificável dos recursos empregados e dos resultados obtidos nas áreas que correspondem aos objetivos específicos da organização; em geral, dividem-se em três grupos: simples (descrever um processo); gerais (opiniões ou resultados); desempenho (julgamento de valor).
INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR	Instituições de ensino superior, públicas ou privadas, que se classificam em universidades, centros universitários, faculdades integradas, faculdades, e institutos superiores ou escolas superiores que devem se submeter ao credenciamento e credenciamento, bem como devem submeter os cursos oferecidos a processos de autorização e reconhecimento, quando for o caso: <u>Centros Universitários:</u> Caracterizam-se por serem pluri-curriculares. Evidenciam-se pela excelência do ensino

oferecido. Têm autonomia para criar, organizar e extinguir, em sua sede, cursos e programas de educação superior, assim como remanejar ou ampliar vagas nos cursos existentes. Podem usufruir outras atribuições de autonomia universitária, desde que sejam definidas no ato de credenciamento da instituição no MEC. Não podem criar cursos fora de sua sede

Universidades: Caracterizam-se pela oferta regular de atividades de ensino, de pesquisa e de extensão. Devem contemplar, em suas atividades de ensino, programas de mestrado ou de doutorado em funcionamento regular. Podem criar cursos superiores em municípios diversos de sua sede, mediante prévia autorização do Poder Executivo. Podem ser criadas somente por credenciamento de instituições de ensino superior já credenciadas e em funcionamento regular, com qualidade comprovada.

Faculdades Integradas: Instituições com propostas curriculares em mais de uma área do conhecimento. São organizadas para atuar com regimento comum e unificado. A criação de novos cursos superiores nessas entidades, bem como nos institutos superiores e faculdades depende de autorização do Poder Executivo federal. Regidas por um único estatuto e regulamento jurídico, possuindo conselhos superiores e diretorias acadêmicas e administrativas, que governam o conjunto de faculdades. Não são, necessariamente, pluri-curriculares, nem precisam desenvolver pesquisa e extensão, nos termos das universidades.

Faculdades Isoladas, Faculdades e Institutos Superiores: instituições de ensino superior que, em geral, desenvolvem um ou mais cursos e que apresentam estatutos próprios e distintos para cada curso.

MEC/USAID

Acordos entre o Ministério da Educação e Cultura e a United States Agency International for Development - USAID.

PADRÃO

Conjunto de normas, procedimentos, instruções, diretrizes e planos de ação estabelecidos pela administração de uma organização, de forma a possibilitar a execução padronizada de todas as principais operações, processos, atividades e tarefas.

Todo e qualquer documento de referência, item, produto, serviço ou quantidade de material que serve como base de comparação e/ou para determinação de características desconhecidas.

PADRÃO BÁSICO

Documento de referência do qual deriva a autoridade de todos os outros documentos de uma organização. Manual de Qualidade. Sistema de Qualidade.

PADRÃO DE EXCELÊNCIA

Análise competitiva: análise e comparação das características de produtos, serviços, processos e de seus desempenhos em

relação aos produtos, serviços e processos dos concorrentes. As empresas que conduzem regularmente análises competitivas, têm planos anuais de melhoria da qualidade que incorporam fortalecimento de sua posição competitiva.

Benchmark: Marco referencial. Referencial de Excelência. Indicador de liderança em qualidade em determinado ramo ou área de atuação, utilizado para comparação. A liderança tem que ser reconhecida como top de linha no “estado da arte”.

Benchmarking: Tem por objetivo servir de guia para melhorias contínuas, dando subsídios ao estabelecimento de padrões de excelência.

Estado da Arte: Uso de princípios, métodos e/ou instrumentação que individualmente ou coletivamente requerem técnicas e/ou exatidão acima daquelas praticadas rotineiramente.

Referencial de Qualidade: Documento evolutivo que se adapta às mudanças de uma organização e do ambiente no qual está inserido. Serve de base para operacionalização desses programas de qualidade e para comparações.

Sistema de Qualidade de Classe Mundial: Modelo de sistema da qualidade que adota processos de melhoria contínua em todas as áreas da organização e durante todas as fases dos produtos e/ou serviços, com objetivos de otimizar a eficiência e a eficácia e de aumentar constantemente a satisfação do cliente.

PADRÃO DE MEDIÇÃO	Material de medida, instrumento de medição, material de referência ou sistema utilizado para definir, perceber, conservar ou reproduzir uma unidade ou um ou mais valores de uma quantidade, de modo a transmiti-los a outros instrumentos de medição por comparação.
PADRÃO DE QUALIDADE	Modelo de qualidade implantado ou a ser seguido por uma organização, em decorrência de exigência de clientes ou legal, ou ainda por opção/capacitação da própria organização.
PADRÃO DE REFERÊNCIA	Padrão físico mais exato e/ou estável de que se disponha para um programa de aferição ou medição. Instrumento ou dispositivo metrológico com reconhecida exatidão, tendo sido aferido por um órgão oficial.
PADRÃO OPERACIONAL	Instrumento ou dispositivo de medição usado como padrão da empresa, até que seja estabelecido um padrão reconhecido.
PADRÃO PRIMÁRIO	Os padrões de referência primários são responsáveis pela definição das unidades fundamentais. Que possui as mais altas qualidades num campo específico.
PADRONIZAÇÃO	Transformação de uma variável x para u , segundo a fórmula: $u = \frac{x-\mu}{\sigma}$, sendo u o valor padronizado que se distribui como σ

uma distribuição normal padronizada, x cada valor de uma variável aleatória, μ a média da população dessas variáveis e σ o desvio-padrão.

A padronização é utilizada para uniformização de materiais, itens, produtos, serviços, métodos, processos, procedimentos etc., pela adoção de modelos. Redução do número de características ou especificidades de um sistema ou redução do número de formas que podem variar ou interagir.

A padronização unifica e simplifica atividades, segundo padrões ou modelos pré-estabelecidos, por iniciativa da própria instituição, impostos por legislação ou em função de novos hábitos e costumes. Uniformização de formas pela adoção de um único modelo. Prestadores de serviços podem operar de forma mais eficiente, através da padronização de processos, produtos e serviços.

PADRONIZAR

Estabelecer ou organizar padrões; servir de padrão ou modelo.

QUESITO

Interrogação ou questão sobre a qual se pede a opinião ou juízo de alguém. Condição necessária à consecução de certo fim; requisito. Questão proposta à alguém e à qual se pede resposta; interrogação ou questão sobre que se pede o parecer ou juízo de alguém; ponto ou artigo que exige resposta; problema.

ANEXOS

ANEXO 2

CRONOGRAMA DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (1930-2001)

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (1930-2001)

1930 O Ministério da Educação - MEC, em 14 de novembro de 1930, teve suas origens no Decreto n.º 19.402, que criou uma Secretaria de Estado com a denominação de "Ministério dos Negócios da Educação e Saúde Pública" e pelo Decreto n.º 19.444, foram definidos alguns serviços.

Neste mesmo ano, pelo Decreto n.º 19.518, de 22 de dezembro, passaram a ser subordinados ao mesmo, repartições que faziam parte do Ministério da Justiça e Negócios Interiores.

1931 O Ministério da Educação - MEC, pelo Decreto n.º 19.560, de 5 de janeiro de 1931, aprovou o regulamento que organizava a "Secretaria de Estado do Ministério da Educação e Saúde Pública".

1937 O Ministério da Educação - MEC, pela Lei n.º 378, de 13 de janeiro de 1937, passou a denominar-se Ministério da Educação e Saúde com atividades relativas à educação escolar, educação extra-escolar, saúde pública e assistência médico-social.

1946 O Ministério da Educação - MEC, pelo Decreto-lei n.º 8.535, de 2 de janeiro de 1946, teve as Divisões de Ensino Superior, Ensino Secundário, Ensino Comercial e Ensino Industrial do Departamento Nacional de Educação transformadas em Diretorias subordinadas diretamente ao Ministro da Educação e Saúde.

1953 O Ministério da Educação - MEC, em decorrência da criação do Ministério da Saúde pela Lei n.º 1.920, de 25 de julho de 1953, passou a denominar-se Ministério da Educação e Cultura.

1967 O Ministério da Educação - MEC, pelo Decreto-lei n.º 200, de 25 de fevereiro de 1967, passou a ter por definição a seguinte área de competência:

- educação, ensino, exceto ensino militar, e magistério;
- cultura, letras e artes;
- patrimônio histórico e arqueológico;

- patrimônio científico, cultural e artístico; e
- desportos.

Neste mesmo ano, pelo Decreto n.º 60.731, de 17 de maio, todos os estabelecimentos de ensino mantidos pelo Ministério da Agricultura passaram a integrar a estrutura básica do Ministério da Educação e Cultura.

- 1970** O Ministério da Educação - MEC, pelo Decreto n.º 66.967, de 27 de julho de 1970, passou por uma nova organização administrativa.
- 1973** O Ministério da Educação - MEC, pelo Decreto n.º 72.614, de 15 de agosto de 1973, passou por uma profunda reforma estrutural.
- 1978** O Ministério da Educação - MEC, pelo Decreto n.º 81.454, de 17 de março de 1978, passou por mudanças na sua estrutura básica
- 1981** O Ministério da Educação - MEC, pelo Decreto n.º 85.843, de 25 de março de 1981, foi objeto de ampla reorganização administrativa.
- 1985** O Ministério da Educação - MEC, pelo Decreto n.º 91.144, de 15 de março de 1985, que criou o Ministério da Cultura - MinC e transferiu para esse todos os assuntos da área cultural e por conseqüência passou a denominar-se Ministério da Educação, mas mantendo a sigla MEC.
- 1990** O Ministério da Educação - MEC, pelo Decreto n.º 99.244, de 10 de maio de 1990, que tratou da reorganização e o funcionamento dos órgãos da Presidência da República e dos Ministérios, passou por uma mudança estrutural significativa. Neste mesmo ano, pelo Decreto n.º 99.678, de 8 de novembro, foi aprovada a Estrutura Regimental do Ministério da Educação, criando unidades não previstas na estrutura anterior. Dessa forma, a área de competência do Ministério da Educação ficou assim estabelecida:
- política nacional de educação;
 - educação, ensino civil, pesquisa e extensão universitárias;
 - magistério; e
 - educação especial.
- 1992** O Ministério da Educação - MEC, pela Lei n.º 8.490, de 19 de novembro de 1992 passou a denominar-se Ministério da Educação e do Desporto, absorvendo as

atividades da Secretaria dos Desportos, e ficando, assim, estabelecidas as seguintes áreas de competência:

- política nacional de educação e política nacional do desporto;
- educação pré-escolar, educação em geral, compreendendo ensino fundamental, ensino médio, ensino superior, ensino supletivo, educação tecnológica e educação especial;
- pesquisa educacional;
- pesquisa e extensão universitária;
- magistério;
- coordenação de programas de atenção integral a crianças e adolescentes; e
- fomento e supervisão do desenvolvimento dos desportos no país.

1995 O Ministério da Educação - MEC pela Medida Provisória n.º 813, de 1º de janeiro de 1995, passa a ter as seguintes competências:

- política nacional de educação e política nacional do desporto;
- educação pré-escolar;
- educação em geral, compreendendo ensino fundamental, ensino médio, ensino superior, ensino supletivo, educação tecnológica, educação especial e educação a distância, exceto ensino militar;
- pesquisa educacional;
- pesquisa e extensão universitária;
- magistério;
- coordenação de programas de atenção integral a crianças e adolescentes.

1996 O Ministério da Educação - MEC, pelo Decreto n.º 1.917, de 27 de maio de 1996 aprovou uma nova Estrutura Regimental.

1997 O Ministério da Educação - MEC, em 14 de fevereiro de 1997, passou pelas seguintes transformações na sua Estrutura: pela Medida Provisória n.º 1.549-27, teve extinta a Fundação de Assistência ao Estudante - FAE, tendo suas competências transferidas para o Fundo Nacional do Desenvolvimento da Educação - FNDE; pela Medida Provisória n.º 1.568, teve transformado o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP de órgão específico singular para autarquia e pelo Decreto n.º 2.147, teve aprovada sua Estrutura que retratou as ações das Medidas já citadas, como também, a extinção das Secretarias de Política Educacional e de Avaliação e Informação Educacional

1998 O Ministério da Educação - MEC , pela Lei n.º 9.649, de 27 de maio de 1998, teve suas competências ratificadas na conversão da Medida Provisória n.º 813, de 1º de janeiro de 1995. Neste mesmo ano, pelo Decreto n.º 2.890, de 21 de dezembro, teve extinta as Delegacias Estaduais do Ministério, criadas as Representações nos Estados de São Paulo e do Rio de Janeiro e estabelecida as seguintes competências:

- política nacional de educação e política nacional do desporto;
- educação pré-escolar;
- educação em geral, compreendendo ensino fundamental, ensino médio, ensino superior, ensino supletivo, educação tecnológica, educação especial e educação a distância, exceto ensino militar;
- pesquisa educacional;
- pesquisa e extensão universitárias;
- magistério; e
- coordenação de programas de atenção integral a crianças e adolescentes.

2000 O Ministério da Educação - MEC, pelo Decreto n.º 3.501, de 12 de junho de 2000, teve aprovada a sua Estrutura Regimental, e dessa forma, sua área de competência ficou assim estabelecida:

- política nacional de educação;
- educação infantil,
- educação em geral, compreendendo ensino fundamental, ensino médio, ensino superior, ensino de jovens e adultos, educação profissional, educação especial e educação a distância, exceto ensino militar;
- avaliação, informação e pesquisa educacional;
- pesquisa e extensão universitária; e
- magistério.

2001 O Ministério da Educação – MEC, com o Decreto n.º 3.772, de 14 de março de 2001, tem aprovada a sua Estrutura Regimental.

Dessa forma, a área de competência do Ministério da Educação ficou assim estabelecida:

- política nacional de educação;
- educação infantil;
- educação em geral, compreendendo ensino fundamental, ensino médio,

ensino superior, ensino de jovens e adultos, educação profissional, educação especial e educação a distância, exceto ensino militar;

- avaliação, informação e pesquisa educacional;
- pesquisa e extensão universitária;
- magistério;
- assistência financeira a famílias carentes para a escolarização de seus filhos ou dependentes.

Fonte: www.mec.gov.br/história acesso em 12/10/2003

Diretrizes Curriculares para os Cursos de Graduação

Princípios

- Assegurar às instituições de ensino superior ampla liberdade na composição da carga horária a ser cumprida para a integralização dos currículos, assim como na especificação das unidades de estudos a serem ministradas;
- Indicar os tópicos ou campos de estudo e demais experiências de ensino-aprendizagem que comporão os currículos, evitando ao máximo a fixação de conteúdos específicos com cargas horárias pré-determinadas, as quais não poderão exceder 50% da carga horária total dos cursos;
- Evitar o prolongamento desnecessário da duração dos cursos de graduação;
- Incentivar uma sólida formação geral, necessária para que o futuro graduado possa vir a superar os desafios de renovadas condições de exercício profissional e de produção do conhecimento, permitindo variados tipos de formação e habilitações diferenciadas em um mesmo programa;
- Estimular práticas de estudo independente, visando a uma progressiva autonomia profissional e intelectual do aluno;
- Encorajar o aproveitamento do conhecimento, habilidades e competências adquiridas fora do ambiente escolar, inclusive as que se referiram à experiência profissional julgada relevante para a área de formação considerada;
- Fortalecer a articulação da teoria com a prática, valorizando a pesquisa individual e coletiva, assim como os estágios e a participação em atividades de extensão, as quais poderão ser incluídas como parte da carga horária;
- Incluir orientações para a condução de avaliações periódicas que utilizem instrumentos variados e sirvam para informar a docentes e a discentes acerca do desenvolvimento das atividades didáticas.

Objetivos e Metas

- Conferir maior autonomia às IES na definição dos currículos de seus cursos, a partir da explicitação das competências e as habilidades que se deseja desenvolver, através da organização de um modelo pedagógico capaz de adaptar-se à dinâmica das demandas da sociedade, em que a graduação passa a constituir-se numa etapa de formação inicial no processo contínuo de educação permanente;
- Propor uma carga horária mínima em horas que permita a flexibilização do tempo de duração do curso de acordo com a disponibilidade e esforço do aluno;

- Otimizar a estruturação modular dos cursos com vistas a permitir um melhor aproveitamento dos conteúdos ministrados, bem como, a ampliação da diversidade da organização de cursos, integrando a oferta de cursos seqüenciais, previstos no inciso I do artigo 44 da LDB;
- Contemplar orientações para as atividades de estágio e demais atividades que integrem o saber acadêmico à prática profissional, incentivando o reconhecimento de habilidades e competências adquiridas fora do ambiente escolar;
- Contribuir para a inovação e a qualidade do projeto pedagógico do ensino de graduação, norteando os instrumentos de avaliação.

ANEXO 4

Diretrizes Curriculares

"As diretrizes curriculares já aprovadas no CNE encontram-se nos pareceres listados abaixo."

Curso/Área	Em exame no CNE	Aprovadas Parecer CNE	Homologadas	Resolução
Administração		<u>CES146/2002</u>	09/5/2002	
<u>Agronomia</u>	•			
Arquivologia		<u>CES 492/2001</u>	04/7/2001	<u>CES 20/2002</u>
		<u>CES 1363/2001</u>	25/01/2002	
<u>Arquitetura e Urbanismo</u>	•			
Artes Cênicas		<u>CES146/2002</u>	09/5/2002	
<u>Artes Visuais</u>	•			
Biblioteconomia		<u>CES 492/2001</u>	04/7/2001	<u>CES 19/2002</u>
		<u>CES 1363/2001</u>	25/01/2002	
Biomedicina		<u>CES 104/2002</u>	09/04/2002	
Ciências Biológicas		<u>CES 1301/2001</u>	04/12/2001	<u>CES 07/2002</u>
Ciências Contábeis		<u>CES146/2002</u>	09/5/2002	
Ciências Econômicas		<u>CES146/2002</u>	09/5/2002	
Ciências Sociais		<u>CES 492/2001</u>	04/7/2001	<u>CES 17/2002</u>
		<u>CES 1363/2001</u>	25/01/2002	
<u>Ciência da Computação</u>	•			
Comunicação Social		<u>CES 492/2001</u>	04/7/2001	<u>CES 16/2002</u>
		<u>CES 1363/2001</u>	25/01/2002	
Dança		<u>CES146/2002</u>	09/5/2002	
Direito		<u>CES146/2002</u>	09/5/2002	
Design		<u>CES146/2002</u>	09/5/2002	

<u>Economia Doméstica</u>	•			
Educação Física		<u>CES 138/2002</u>	25/4/2002	
Enfermagem		<u>CES 1133/2001</u>	1º/10/2001	<u>CES 03/2001</u>
Engenharia		<u>CES 1362/2001</u>	22/02/2002	<u>CES 11/2002</u>
<u>Engenharia Agrícola</u>	•			
<u>Engenharia da Computação</u>	•			
<u>Engenharia Florestal</u>	•			
<u>Engenharia de Pesca</u>	•			
<u>Estatística</u>	•			
Farmácia		<u>CES 1300/2001</u>	04/12/2001	<u>CES 02/2002</u>
Filosofia		<u>CES 492/2001</u>	04/7/2001	<u>CES 12/2002</u>
		<u>CES 1363/2001</u>	25/01/2002	
Física		<u>CES 1304/2001</u>	04/12/2001	<u>CES 09/2002</u>
Fisioterapia		<u>CES 1210/2001</u>	07/12/2001	<u>CES 04/2002</u>
Fonoaudiologia		<u>CES 1210/2001</u>	07/12/2001	<u>CES 05/2002</u>
Geografia		<u>CES 492/2001</u>	04/7/2001	<u>CES 14/2002</u>
		<u>CES 1363/2001</u>	25/01/2002	
História		<u>CES 492/2001</u>	04/7/2001	<u>CES 13/2002</u>
		<u>CES 1363/2001</u>	25/01/2002	
Hotelaria		<u>CES146/2002</u>	09/5/2002	
Letras		<u>CES 492/2001</u>	04/7/2001	<u>CES 18/2002</u>
		<u>CES 1363/2001</u>	25/01/2002	
Licenciatura (formação de professores)		<u>CP 9/2001</u>	17/01/2002	<u>CP 01/2002</u>
		<u>CP 21/2001</u>	000	
		<u>CP 27/2001</u>	17/01/2002	
		<u>CP 28/2001</u>	17/01/2002	
<u>Licenciatura em Computação</u>	•			
Matemática		<u>CES 1302/2001</u>	21/11/2001	
Medicina		<u>CES 1133/2001</u>	1º/10/2001	<u>CES 04/2001</u>

Medicina Veterinária		<u>CES 105/2002</u>	09/4/2002	
<u>Meteorologia</u>	•			
Música		<u>CES146/2002</u>	09/5/2002	
Museologia		<u>CES 492/2001</u>	04/7/2001	<u>CES 21/2002</u>
		<u>CES 1363/2001</u>	25/01/2002	
Nutrição		<u>CES 1133/2001</u>	1º/10/2001	<u>CES 05/2001</u>
<u>Oceanografia e Geologia</u>	•			
Odontologia		<u>CES 1300/2001</u>	04/12/2001	<u>CES 03/2002</u>
<u>Pedagogia</u>	•			
Psicologia		<u>CES1314/2001</u>		
		<u>CES 72/2002</u>		
Química		<u>CES 1303/2001</u>	04/12/2001	<u>CES 08/2002</u>
Serviço Social		<u>CES 492/2001</u>	04/7/2001	<u>CES 15/2002</u>
		<u>CES 1363/2001</u>	25/01/2002	
Secretariado Executivo		<u>CES146/2002</u>	09/5/2002	
<u>Sistemas de Informação</u>	•			
Teatro		<u>CES146/2002</u>	09/5/2002	
Terapia Ocupacional		<u>CES 1210/2001</u>	07/12/2001	<u>CES 06/2002</u>
Turismo		<u>CES146/2002</u>	09/5/2002	
<u>Zootecnia</u>	•			