

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA UNIFOR-MG
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA
ALAIRSON JOSÉ DA SILVA

**ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA
ESCOLAR “SÔNIA DE FREITAS CASTRO” EM FORMIGA-MG**

FORMIGA-MG
2009

ALAIRSON JOSÉ DA SILVA

**ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA
ESCOLAR “SÔNIA DE FREITAS CASTRO” EM FORMIGA-MG**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Centro Universitário de
Formiga - UNIFOR-MG como requisito
parcial para obtenção do título de
bacharel em Biblioteconomia.
Orientadora: Prof^a. Syrlei Maria Ferreira

FORMIGA-MG

2009

S586 Silva, Alairson José da.

Análise do grau de satisfação dos usuários da biblioteca "Sônia de Freitas Castro" em Formiga-MG / Alairson José da Silva. - 2009.

74 f. : il.

Orientadora: Prof^a. Syrlei Maria Ferreira.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)– Centro Universitário de Formiga - UNIFOR-MG, Formiga, 2009.

1. Biblioteca Escolar. 2. Usuários. 3. Processos técnicos 4. Grau de Satisfação. I. Título.

CDD 027.8

Alairson José da Silva

**ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA
ESCOLAR “SÔNIA DE FREITAS CASTRO” EM FORMIGA-MG**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Centro Universitário de
Formiga - UNIFOR-MG como requisito
parcial para obtenção do título de
bacharel em Biblioteconomia.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Esp. Syrlei Maria Ferreira
ORIENTADORA

Prof^a. Esp. Tânia de Fátima Contijo Fonseca
AVALIADORA

Formiga, 17 de novembro de 2009

AGRADECIMENTOS

A DEUS que me fortaleceu e ensinou que tudo me era possível.

À minha mãe, que sempre me ensinou, com seu exemplo, que o temor a DEUS, a honestidade e a honra deveriam ser a base de meu caráter e comportamento. Ela nem faz idéia do quanto lhe sou grato não só por ser uma mãe maravilhosa, mas principalmente por me fazer orgulhoso de ser filho dela.

A todos os meus familiares pela força, crédito e paciência que sempre dispensaram a mim.

À minha namorada que sempre me fez feliz, sendo amiga, confidente enchendo-me de alegria e amor incondicional, tornando minha vida mais agradável e completa.

À minha amiga, Evangelina Vitória dos Santos, por ser inspiração e modelo de competência.

Ao meu chefe e amigo Eli, por sua compreensão e colaboração ao longo da minha graduação. Sem ele não teria sido possível completá-la.

Aos meus colegas do curso, pelo incentivo e colaboração direta ou indireta nesta empreitada, principalmente, minhas amigas, Cristiane Lopez, Ana Paula, Maria Inês e meu amigo Nelson em quem sempre encontrei apoio e amizade verdadeira.

A minha orientadora, Prof^a. Syrlei Maria Ferreira, a quem admiro profundamente, principalmente por ser tão didática, organizada, competente. A ela, sim, posso dizer que devo este trabalho.

RESUMO

Estudo de caso referente à biblioteca escolar “Sônia de Freitas Castro” da rede Municipal da Cidade de Formiga-MG, com o intuito de verificar a sua contribuição para a formação de usuários. Questiona: Como a Biblioteca “Sônia de Freitas Castro” está satisfazendo as necessidades informacionais de seus usuários? O estudo vem contribuir para formação e informação de seus usuários – corpo docente e discente da escola e comunidade circunvizinha, relatando o grau de satisfação dos usuários da biblioteca, e expectativas dos usuários potenciais. Foi feito um levantamento dos seus serviços e análise de seu suporte. Este estudo ainda reflete a importância da biblioteca. Esta pesquisa foi caracterizada como descritiva com um âmbito quantitativo levantando fontes bibliográficas. A técnica de coleta de dados foi questionário. Sabe-se que a biblioteca é de grande importância para o desenvolvimento da escola e da comunidade circunvizinha. Para o desenvolvimento da coleção e melhoria dos serviços prestados, é necessário conhecer-se os problemas vividos nesta biblioteca preservando seu usuário real e conquistando os usuários potenciais. Desta maneira, este projeto vem colaborar identificando através de seus usuários o que esta biblioteca deve manter em sua linha de trabalho e sugerindo melhorias para que a mesma preserve os usuários reais e conquiste os usuários potenciais. Finalizando, vale ressaltar que todos os objetivos propostos neste estudo foram alcançados, pois demonstrou as técnicas e metodologias aplicadas na biblioteca.

Palavras-chave: Biblioteca escolar. Usuários. Processos técnicos. Grau de satisfação.

ABSTRACT

Case study on the school library "Sonia de Freitas Castro" of the City Council Formiga-MG in order to ensure its contribution to the training of users. Questions: How's "Sonia de Freitas Castro" is meeting the information needs of their users? The study contributes to training and information of its users - faculty and students of the school and surrounding community, telling the satisfaction of library users, and expectations of potential users. Was a survey of its services and analysis of their support. This study also reflects the importance of school library. This research was characterized as a descriptive framework quantitative raising sources. The technique of collecting data was questionnaire. It is known that the library is of great importance for the development of the school and surrounding community. For collection development and improvement of services, it is necessary to know the problems experienced in preserving its User's real and gaining User potential. Thus, this project is to collaborate through identifying their users that this library should keep in your line of work and suggesting improvements for it to preserve the actual users and potential users win. Finally, it is noteworthy that all the proposed objectives were achieved in this study, it demonstrated the techniques and methodologies in the library.

Keywords: School library. Users. Technical processes. Degree satisfaction.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

1	Organograma da estrutura da Biblioteca “Sônia de Freitas Castro”	36
2	Funcionograma da Biblioteca “Sônia de Freitas Castro”	37
3	Cadastro de usuários.....	40
4	Empréstimo de matérias.....	41
5	Catálogo, indexação e classificação.....	43
6	Aquisição por permuta.....	45
7	<i>Layout</i> da biblioteca “Sônia de Freitas Castro”	47
8	Novo <i>layout</i> da biblioteca “Sônia de Freitas Castro”	49

LISTA DE GRÁFICOS

1	Frequência na utilização da biblioteca.....	50
2	Gostar de ler.....	51
3	Motivo que os leva a biblioteca.....	52
4	Leitura de interesse.....	53
5	Disposição do mobiliário.....	53
6	Espaço físico.....	54
7	Acervo.....	55
8	Atendimento.....	56
9	Você conhece a bibliotecária da escola?.....	57
10	Preferência dos usuários.....	57

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	BIBLIOTECA ESCOLAR.....	14
2.1	Biblioteca escolar: pilar pedagógico.....	16
2.2	Biblioteca escolar: formação de leitores.....	18
2.3	Bibliotecário escolar.....	20
3	MATERIAIS E MÉTODOS.....	23
3.1	Tipo de pesquisa.....	23
3.2	Caracterização do campo de estudo.....	24
3.3	Amostra.....	24
3.4	Considerações éticas.....	25
3.5	Instrumentos e procedimentos.....	26
3.6	Tratamento dos dados.....	27
4	BIBLIOTECA ESCOLAR “SÔNIA DE FREITAS CASTRO”.....	28
4.1	Principais Serviços.....	29
4.2	Caracterização dos usuários.....	30
4.3	Recursos humanos.....	31
4.4	Recursos financeiros.....	31
4.5	Recursos físicos e materiais.....	31
4.6	Acervo.....	32
4.6.1	Análise da estrutura.....	34
4.6.2	Organograma e funcionograma.....	36
4.7	Análise das rotinas/processos.....	38
4.7.1	Setor de circulação.....	39
4.7.2	Cadastro de usuários.....	40
4.7.3	Empréstimo de materiais.....	41
4.8	Setor de processamento técnico.....	42
4.9	Catálogo, indexação e classificação.....	43
4.10	Setor de aquisição.....	44
4.11	Aquisição por permuta.....	45
4.12	Análise do <i>layout</i>	46

4.13	Layout da biblioteca “Sônia de Freitas Castro”	47
4.14	Análise da tecnologia da informação	48
4.15	Proposta para mudanças	48
5	RESULTADOS E DISCUSSÃO	51
6	CONCLUSÃO	60
	REFERÊNCIAS	62
	APENDICE A - Questionários–Pesquisa sobre Análise do Grau de Satisfação dos Usuários da Biblioteca “Sônia de Freitas Castro”- Formiga-MG – 2009	65
	ANEXO A- Termo de aceite de orientação	68
	ANEXO B- Carta de apresentação do aluno	69
	ANEXO C- Declaração de aceite da biblioteca	70
	ANEXO D- Carta de ciência e autorização	71
	ANEXO E- Termo de consentimento livre e esclarecido	72
	ANEXO F- Declaração de obrigatoriedade de sigilo	73
	ANEXO G - Parecer consubstanciado de aprovação pelo CEPH - UNIFOR-MG	74

1 INTRODUÇÃO

O bibliotecário é o profissional que trabalha com a informação, organizando conservando e divulgando. Monta catálogos, elabora bibliografias, estabelece regras e recorre às atuais tecnologias de informação e comunicação. As bibliotecas desempenham um papel privilegiado na formação do leitor atuando diretamente com alunos, professores e comunidade em geral.

A biblioteca, portanto, é mais que um espaço arquitetônico: “É um lugar de diálogo com o passado, de criação, e a conservação só tem sentido como fermento dos saberes e motor dos conhecimentos, a serviço da coletividade inteira.” (BARATIN, 1995, p. 9).¹

Este trabalho tem o intuito de verificar a qualidade de serviços prestados aos usuários da Biblioteca Escolar “Sônia de Freitas Castro”. Para isso, analisou o grau de satisfação e necessidades informacionais, traçando o perfil para identificá-los como sendo reais ou potenciais.

De acordo com Fonseca (2008, p. 3): “Usuário real é aquele usuário com o qual a entidade de informação realmente consegue estabelecer a comunicação e Usuário em potencial é aquele que não é real, mas poderá vir a ser real.”²

Mediante o exposto acima, torna-se essencial encontrar resposta para o seguinte questionamento: Como a Biblioteca Escolar “Sônia de Freitas Castro” está satisfazendo as necessidades informacionais de seus usuários?

A Biblioteca Escolar “Sônia de Freitas Castro”, de acordo com o planejamento curricular, vem contribuir para a formação e informação dos usuários – corpo discente e docente da Escola Municipal Miralda da Silva Carvalho e comunidade circunvizinha.

Através da análise dos diversos serviços prestados por esta Biblioteca é possível levantar o grau de satisfação dos usuários na obtenção das respostas às suas questões de referência.

¹ BARATIN, M. Christian J. **O poder das bibliotecas**: a memória dos livros no ocidente. Rio de Janeiro: Ed. da UFRJ, 2000.

² FONSECA, Tânia Fátima Gontijo. **Estudo de uso e usuário da informação**. 2008. Apostila da Disciplina Estudo de Uso e Usuário da Informação do curso de Biblioteconomia, do Centro Universitário de Formiga-MG, Formiga, 2008.

Com este estudo, foi feito um levantamento relativo à prestação de serviços nesta unidade de informação para verificação de erros e acertos na prática profissional do bibliotecário responsável pela organização e disseminação da informação. Este foi analisado sob o aspecto de aptidão a oferecer suporte para o enriquecimento e fornecimento de documentos de formação e informação aos seus usuários.

A Biblioteca “Sônia de Freitas Castro” vem buscando cada dia mais aprimorar-se e ambientar-se em prol de seus usuários. Para que suas atividades sejam realizadas com qualidade, é necessário examinar os objetivos traçados, estruturá-los, para que obtenha sucesso em seus empreendimentos.

O objetivo principal deste estudo consistiu em verificar se a Biblioteca “Sônia de Freitas Castro” está satisfazendo às necessidades de seus usuários e como vem contribuindo para a formação dos mesmos.

Este estudo possui ainda como objetivos específicos:

- a) conceituar a Biblioteca Escolar;
- b) apresentar os principais serviços da Biblioteca “Sônia de Freitas Castro”;
- c) expor os recursos da Biblioteca “Sônia de Freitas Castro”;
- d) apresentar um estudo sobre o acervo da Biblioteca “Sônia de Freitas Castro”;
- e) analisar a estrutura da Biblioteca “Sônia de Freitas Castro”.

No capítulo dois, este estudo reflete sobre a biblioteca escolar, sua importância no trabalho pedagógico e na formação de leitores; traz algumas considerações sobre o perfil do bibliotecário escolar

No capítulo três, apresenta-se a descrição da pesquisa detalhadamente.

O capítulo quatro apresenta os serviços que a Biblioteca “Sônia de Freitas Castro” presta aos seus usuários, sua estrutura, o seu cotidiano, o *layout*, seu acervo e a utilização das tecnologias de informação. Apresenta novas ideias para a otimização dos serviços e maior satisfação dos funcionários e usuários.

No capítulo de resultados e discussão, é possível verificar que a biblioteca como uma unidade de informação necessita avaliar seus serviços, analisar sua administração e sua organização, suas técnicas e metodologias permitindo realmente a recuperação da informação e o fortalecimento da qualidade do ensino

da escola até mesmo na construção da cidadania. Esta avaliação tem como objetivo detectar possíveis falhas quanto à prestação de seus produtos e serviços.

Espera-se que este estudo reforce a qualidade do trabalho oferecido por esta biblioteca, valorize e fortaleça os usuários reais e busque o usuário potencial. Sua finalidade é contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos pela Biblioteca “Sônia de Freitas Castro”.

2 BIBLIOTECA ESCOLAR

A escola, como lugar de transmissão e transformação do conhecimento, tem a necessidade de utilizar todos os recursos disponíveis. Dentre estes recursos, destaca-se a biblioteca, peça principal na educação das crianças.

Segundo Tavares (1973, p. 13), Biblioteca Escolar é “[...] uma instituição de serviço com objetivos a apoiar a escola, proporcionando materiais para todos os temas e para todos os interesses dos usuários.”³

Para o Manifesto IFLA/UNESCO (2000, p. 2), estão entre as missões da Biblioteca Escolar:

O oferecimento de serviços de aprendizagem, livros e outros recursos a toda a comunidade escolar, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua e situação social, para que desenvolva pensamento crítico e utilizem, de maneiras eficaz, a informação.⁴

Segundo Simão, Shercher e Neves (1993, p. 13): “A Biblioteca Escolar é geralmente a primeira e a única biblioteca conhecida pela maioria das crianças das classes populares.”⁵ Por isso, ela é uma parte vital da escola e desempenha importantes papéis educativos, formativos e informativos.

No entanto, a Biblioteca Escolar brasileira está em situação caótica, sem profissional qualificado para os serviços, alocadas em porões, livros colocados no chão e muita umidade, dentre outros problemas.

O funcionamento da biblioteca na escola depende do sistema educativo, que nem sempre contribui para as práticas pedagógicas. Sendo assim, a organização e o funcionamento das bibliotecas vão sendo ameaçados, perdendo a credibilidade por parte dos professores e outros elementos da comunidade. Em muitas escolas, esta é a realidade, não cumprem mais seus papéis no ensino e aprendizagem das crianças e adolescentes.

³TAVARES, Fernandes Denise. **Biblioteca Escolar**: conceituação, organização e funcionamento, orientação do professor. São Paulo: Lisa - Livros erradicantes, 1973. 161 p.

⁴ IFLA. **Manifesto IFLA/UNESCO para bibliotecas escolares**. São Paulo: IFLA, 2000.

⁵ SIMÃO, Maria Antonieta Rodrigues; SHERCHER, Eroni Kern; NEVES, Iara Conceição Betencurt. **Ativando a Biblioteca Escolar**: recursos visuais para implantação a interação Biblioteca-usuário. Porto Alegre: Sagra-DC Luzzatto, 1993.

Segundo Prado (1992, p. 3): “Ao pretendermos organizar uma Biblioteca precisamos considerar dois aspectos básicos: o intelectual e o material.”⁶ O aspecto intelectual está ligado ao atendimento aos usuários que podem ou não ter características em comum. O material refere-se ao processamento técnico do acervo para um atendimento mais ágil e satisfatório aos seus usuários.

Uma Biblioteca Escolar, para atingir seus objetivos, precisa desenvolver atividades culturais e informacionais, para e com seus usuários.

Para conseguir sucesso em uma organização, deve-se estabelecer princípios, ou seja, um caminho a ser seguido. O planejamento é fundamental para o alcance dos objetivos da organização:

O administrador precisa estar capacitado a dominar as finalidades e as necessidades, sabendo aproveitar todas as oportunidades que lhe garantam o sucesso do empreendimento; deve definir com clareza os problemas que sempre surgem no trabalho de direção e deve possuir suficiente agilidade mental para tomar decisões rápidas e certas, encontrando meios de resolver dificuldades. (PRADO, 1992, p. 5).

Para que a Biblioteca Escolar tenha uma organização com ambiente espacial agradável, ela deve ser convidativa e confortável. Mas o que se vê quase sempre nas escolas públicas são bibliotecas funcionando em estado precário, sem recursos mínimos de materiais, salas úmidas, sem iluminação adequada, às vezes instalada em porões.

A Biblioteca Escolar quase sempre não dispõe de um profissional com formação específica para gerenciá-la. Neste caso, esta função é desempenhada por professores em ajustamento profissional, esperando para se aposentar ou com algum problema de saúde que o impossibilita de lecionar, ou este serviço é realizado por estagiários que exercem trabalho voluntário ou prestam serviço através de parcerias com as Universidades.

Saber a importância da Biblioteca Escolar não basta, é preciso investir em sua organização, na sua mão de obra especializada, reconhecer seus valores dentro do processo educacional.

⁶ PRADO, Heloisa de Almeida. **A organização e administração de biblioteca**. 2. ed. São Paulo: T. A. Queiroz, 1992.

Portanto, a Biblioteca Escolar para planejar e executar suas atividades deve ser flexível, estar adequada para fornecer conhecimento e ampliá-lo de forma precisa.

2.1 Biblioteca escolar: pilar pedagógico

A escola é o lugar da sociedade onde o conhecimento é transmitido. Os alunos são cercados de variadas informações, advindas de diversos suportes: livros, revistas, jornais e principalmente da internet, ferramenta que hoje possibilita informação em tempo real. Com todas estas informações vindas de diversos lugares, a escola tem que procurar dinamizar seus processos de ensino e aprendizagem, trabalhando junto com a biblioteca da escola para que a mesma se torne instrumento de apoio educacional e cultural, podendo assim ser considerada um importante instrumento de ligação entre alunos e professores.

Ensino e biblioteca são instrumentos complementares [...], ensino e biblioteca não se excluem, completam-se. Uma escola sem biblioteca é instrumento imperfeito. A biblioteca sem ensino, ou seja sem a alternativa de estimular, coordenar e organizar a leitura, será por seu lado, instrumento vago e incerto. (CORRÊA, 2002, p. 111).⁷

Para que todo o processo de ensino e aprendizagem se conclua, a Biblioteca Escolar tem como função as seguintes atividades: utilizar fontes variadas para disponibilizar informações; possibilitar a comparação de informações e a formação de opinião, sem esquecer de apoiar o programa de ensino da escola.

No entanto, não se pode falar em suas funções, e deixar de falar nos programas de incentivo à leitura que estimulam a frequência e utilização da biblioteca possibilitando a interação entre bibliotecários e usuários.

A Biblioteca Escolar tem a necessidade de atuar em diferentes espaços para estimular o conhecimento e apoiar as atividades pedagógicas.

Sendo assim, a Biblioteca Escolar é um lugar onde se encontram acessíveis diversas fontes de informação para atender variados tipos de usuários presentes no

⁷ CORRÊA. Elisa Cristina Delfini *et al.* Bibliotecário escolar: um educador. **Revista ACB: biblioteconomia em Santa Catarina**, [S. l.], v. 7, n. 1, 2002.

cotidiano escolar. Quando integrada à rotina escolar, trabalhando junto aos professores, atuando de acordo com as necessidades de sua clientela, lançando mão de suas aptidões, busca uma educação mais rica e bem sucedida. Evidencia também o manifesto da IFLA/UNESCO (2000, p. 2):

[...] está comprovado que quando os bibliotecários e os professores trabalham em conjunto, os estudantes alcançam níveis mais elevados de liderança, leitura, e escrita, aprendizagem, resolução de problemas, uso da informação e das tecnologias de comunicação e informação.

O bibliotecário deve apoiar as atividades pedagógicas dos professores, oferecendo recursos informacionais e apoiando as atividades de pesquisa.

Para Fragoso (1994, p. 37): “Bibliotecários e professores precisam estar envolvidos num trabalho integrado, possibilitando, assim, o desenvolvimento pleno do leitor em sua potencialidade como ser humano.”⁸

Uma biblioteca que busca a interação dos alunos comprometida com o ensino e aprendizagem, organiza suas atividades de modo a favorecê-los: horários flexíveis; acesso livre ao acervo; acervo adequado e atualizado; empréstimo domiciliar e outros.

De acordo com Miller (2005, p. 5):

Os livros, que constituem a maior parte do acervo das escolas, precisam circular entre os alunos e na comunidade por via do aluno que pode levá-los para casa e compartilhá-los com seus familiares, ampliando a ação da escola na disseminação da leitura. Tudo isso é possibilitado pelo trabalho do bibliotecário.⁹

É necessário que os serviços sejam satisfatórios para ambas as partes, tanto para a unidade de informação quanto para os usuários. Para que ocorra essa satisfação, é necessário que se conheçam “[...] quem são estes usuários e de que tipo, níveis, validade de informação necessitam para apoiar as suas diferentes atividades.” (FIGUEIREDO, 1991, p. 45).¹⁰

⁸ FRAGOSO. Graça Maria. A biblioteca com prazer. **Amae educando**, Belo Horizonte, n. 241, p. 37, 1994.

⁹ MILLER. Stela. **O bibliotecário, o livro e a leitura**: uma mistura explosiva para a escola. Marília: Ed.da UNESP, 2005.

¹⁰ FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas. São Paulo: Ética, 1991.

A Biblioteca Escolar tem a necessidade de oferecer o uso da internet aos usuários. A rede facilita a busca da informação, pois precisa oferecer fontes de consulta diferenciada. O uso de tecnologias na biblioteca diversifica a educação e dá oportunidade aos usuários de conhecer algumas bases de dados, desenvolvendo a prática da pesquisa. Por meio da internet, a informação é acessada aproximando o usuário do mundo e trazendo-o ao seu alcance. Com o uso correto destas informações na internet, oportuniza-se a aprendizagem, favorecendo-se alguns aspectos:

- a) aumenta-se a bagagem cultural;
- b) desenvolve-se a autonomia;
- c) permite-se a interação com outras escolas;
- d) estimula-se o raciocínio;
- e) coloca-se o usuário em contato com outras linguagens.

Existe uma grande variedade de *site* de variadas disciplinas. Exemplos:

- a) www.brasilecola.com/geografia/;
- b) www.omundodaciencia.com.br/;
- c) www.exatas.hpg.ig.com.br/;
- d) www.portalmatematico.com.br/;
- e) www.folhanet.com.br/portrasdasletras/;
- f) www.literaturabrasileira.ufsc.br.

A aprendizagem na biblioteca, a partir do uso das novas tecnologias deve ser explorada para que aconteça uma construção do próprio conhecimento pelo usuário. No entanto, não adianta somente instalar máquinas na biblioteca, para que se introduza tecnologia, é necessário que haja participação de todos os educadores da escola para que seja favorecida a interação com os alunos.

2.2 Biblioteca escolar: formação de leitores

Na antiguidade, contar e ouvir histórias era o passatempo predileto das crianças e adultos. Na sociedade atual, as crianças tem pouco contato com a leitura infantil e os contos, sejam orais ou presentes nos livros.

Existem fatores que estão mais presentes na vida das crianças e que tem exercido forte influência, deixando de lado a arte da leitura. Um exemplo disso são os meios de comunicação, televisão, rádio, internet, jogos virtuais, e a longa permanência dos pais fora de casa trabalhando.

Dentro deste contexto, a Biblioteca Escolar visa resgatar a leitura através de contos para obter um espaço de incentivo à leitura direcionada ao público infantil, proporcionando momentos de criação, descontração e interação em grupo, favorecendo a formação de novos leitores.

Para Kuhlthau (2002, p. 50), “[...] as crianças devem escutar histórias, a fim de desenvolver o interesse pelos livros e conscientizar-se da variedade de livros disponíveis [...]”¹¹ A partir da interação das crianças junto aos professores e bibliotecário, passarão a conhecer o universo de livros existentes na biblioteca.

Para tanto, é importante que a biblioteca seja um lugar aconchegante, acolhedor, bonito e estimulante. O acervo deve estar disposto de modo que atraia o leitor e, ao mesmo tempo, favoreça a manipulação.

A biblioteca é um local onde o lazer se encontra integrado aos processos de ensino e aprendizagem, favorecendo o desenvolvimento do hábito pela leitura.

O uso da biblioteca deve ser incentivado no começo de sua vida escolar. Exposições de novas aquisições, encontros literários, rodas de leitura, divulgação do acervo da biblioteca, são atividades que podem ser desenvolvidas entre professores e bibliotecários com objetivo de estimular os alunos para a leitura.

As novas tecnologias e as grandes mudanças sociais requerem que os processos sejam mais criativos e dinâmicos possibilitando à criança uma educação permanente.

É importante que os usuários saibam utilizar diferentes fontes de informação e recursos tecnológicos para adquirir e construir conhecimentos. Todas estas

¹¹ KUHLETHAU, Carol. **Como usar a biblioteca na escola**: um programa de atividades para pré-escolar e ensino fundamental. Belo Horizonte: Autêntica, 2002.

atividades devem ser incentivadas e orientadas pelo bibliotecário. No entanto, para que tudo isto se torne realidade, é preciso que o bibliotecário desenvolva projetos e faça com que os usuários usufruam de todos os serviços oferecidos pela biblioteca.

2.3. Bibliotecário escolar

Atualmente, quando se fala em Biblioteca Escolar, não se pode deixar de falar no profissional que administra esta organização, o bibliotecário, que trabalha essencialmente com a organização e disseminação da informação.

Para Sales (2004), bibliotecário é:

[...] profissional da informação que produz e dissemina informação sobre documentos e seus conteúdos, atuando também como mediador dessas mesmas informações, ou seja, o bibliotecário é o profissional capacitado a atender as necessidades informacionais de todos os usuários, sejam de bibliotecas, ou de quaisquer outros centros de documentação. Cabe, portanto, neste momento, discorrer um pouco mais sobre a atuação deste profissional, a partir de sua formação, seu desenvolvimento profissional e de sua permanência no mercado de trabalho.¹²

O bibliotecário é um profissional essencial no tratamento, a organização e disseminação da informação. Durante sua formação acadêmica, conhece várias técnicas de processamento técnico que permite a organização física e temática dos documentos.

Atualmente, boa parte dos cursos de preparação e formação destes profissionais, tem certa preocupação de desenvolver não somente funções que sejam técnicas. O bibliotecário não pode somente ser tecnicista, não pode mais limitar a oferecer somente informação, tem que se adaptar às novas exigências dos usuários mais críticos e às novas tecnologias. O coordenador de uma biblioteca deve, de acordo com Silva (2005, p. 54): “[...] trabalhar para atingir metas junto a sua equipe.”¹³

¹² SALES, Fernanda de. O ambiente escolar e a atuação bibliotecária: o olhar da educação e o olhar da Biblioteconomia. **Revista Eletrônica de Biblioteconomia**, Florianópolis, n.18, 2004.

¹³ SILVA, Fabiano Couto Corrêa. **Bibliotecários: guia de especialidades e recursos informacionais**. Brasília, DF: *Thesaurus*, 2005.

É evidente a necessidade de cada atividade ser realizada cuidadosamente, sempre procurando atender às necessidades e à satisfação dos usuários. Toda atividade envolve uma tomada de decisão observando a equidade para que não se prejudique nenhuma das partes envolvidas.

Enfim, cabe ao bibliotecário não só ter domínio das técnicas biblioteconômicas, mas também ser gestor, tomar decisões, ou proporcionar um ambiente agradável e uma boa estrutura da unidade de informação para proporcionar a satisfação das necessidades informacionais de seus usuários.

O bibliotecário escolar, pelo fato de trabalhar em uma escola, fica cercado de alunos, com isto ele se torna um profissional diferenciado. Seu serviço burocrático é importante e necessário para um bom funcionamento da escola, possui atribuições pedagógicas, atua para levar informação aos usuários, organizando livros, elaborando sistemas de empréstimo e consulta, catalogando, classificando, indexando, dentre outros serviços que ajudam o usuário e a escola em suas práticas pedagógicas.

O bibliotecário deve adotar o critério de "aula de biblioteca", ministrada nos primeiros dias do ano letivo. Estas aulas acontecem em duas etapas:

- a) a primeira – o (a) bibliotecário (a) vai às salas de aula, conceitua a biblioteca e os serviços prestados por ela. Esclarece aos alunos sobre o regulamento para o uso eficaz, enfatizando os cuidados que devem ser tomados para com o acervo;
- b) a segunda etapa do treinamento dos usuários acontece no recinto da biblioteca, acompanhados pelo bibliotecário, resolvendo as dúvidas surgidas durante a visita.

Em se tratando de uma Biblioteca Escolar, é fundamental que o bibliotecário siga os seguintes passos:

- a) seleção e aquisição dos materiais;
- b) carimbagem, tombamento, classificação, catalogação, indexação, acondicionamento e armazenamento dos materiais, conhecidos também como processamento técnico da biblioteca;
- c) divulgação destes documentos processados aos usuários;
- d) estabelecimento de normas, regulamentos, regras de funcionamento da biblioteca, como por exemplo, realização dos cadastros dos usuários, empréstimos domiciliar, devolução, renovação e reservas de

materiais, dentre outros serviços que poderão ser oferecidos aos usuários, para lhes proporcionar satisfação ao usar a biblioteca;

- e) planejamento, para determinação de diretrizes a serem seguidas pela biblioteca, ou seja, como administra-la.

Para Lentino (1971, p. 4): “Classificação é, pois, um processo mental, pelo qual as coisas são reunidas de acordo com o grau de semelhanças.”¹⁴

De acordo com Mey (1995, p. 5): “Catalogação é o estudo, preparação e organização de mensagens codificadas, com base em itens existentes ou passíveis de inclusão em um ou vários acervos [...]”¹⁵

Segundo Cavalcanti (1978, p. 8): “Indexação é a representação do conteúdo dos documentos, por meio de símbolos especiais retirados do texto original palavras-chave, ou frases chave extraídas do documento [...]”¹⁶

Além das atividades técnicas descritas, é importante que a biblioteca seja um espaço bonito, aconchegante para atrair novos leitores. Fragoso (1992, p. 35), diz que “[...] a biblioteca deve ser um lugar agradável, dinâmico, descontraído, onde imperem as boas relações entre alunos, professores e especialistas.”

O bibliotecário escolar possui uma tarefa difícil que é cativar e conquistar constantemente seus usuários e conseguir que estes se sintam à vontade dentro da biblioteca. Portanto, o bibliotecário precisa preocupar-se em formar uma imagem positiva da biblioteca e de si mesmo.

¹⁴ LENTINO, Noêmia. **Guias teóricos e práticos e comparados dos sistemas de classificação bibliográfica**. São Paulo: Polígono, 1971. 409 p.

¹⁵ MEY, Eliane Serrão Alves. **Introdução à Catalogação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995. 123 p.

¹⁶ CAVALCANTI, Codella R. **Indexação e tesauros: metodologia e técnicas**. Brasília; DF: Associação de Bibliotecários do Distrito Federal, 1978. 89 p.

3 MATERIAIS E METÓDOS

3.1 Tipo de pesquisa

A pesquisa foi caracterizada como descritiva. Segundo Koche (1997, p. 124), a pesquisa descritiva “[...] estuda as relações entre duas ou mais variáveis de um dado fenômeno sem manipulá-las.”¹⁷

A pesquisa também possui um âmbito quantitativo, para Weber (1998 apud GOLDEMBERG, 1998, p. 124) “[...]: é o conjunto de diferentes pontos de vista e diferentes maneiras de coleta e análise que uma idéia (*sic*) ampla e inteligível da complexidade de um problema.”^{18,18}

A pesquisa bibliográfica é a atividade de localização e consulta de fontes diversas de informação escrita.

De acordo com Medeiros (2000 p. 41) pesquisa bibliográfica é “[...] aquela que busca o levantamento de livros e resenhas de relevantes interesses para a pesquisa que será realizada.”¹⁹ Assim, todo trabalho científico exige um levantamento bibliográfico para o necessário fundamento teórico do estudo.

É também caracterizada, quanto aos procedimentos técnicos, em um estudo de caso, que segundo Gil (1999, p.72), “[...] é caracterizado pelo estudo aprofundado e exaustivo de um ou pouco objetivos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado [...]”²⁰

¹⁷ KOCHÉ, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica**: teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

¹⁸ O autor consultado não contém dados para elaboração da referência.

¹⁹ GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais. 2. ed. Rio de Janeiro: Record, 1998.

²⁰ MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica**: a prática de fichamentos, resumos, resenhas. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

²¹ GIL, Antônio Carlos. **Fundamentos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

3.2 Caracterização do campo de estudo

A Escola Municipal Miralda da Silva Carvalho atende alunos do pré-escolar ao 9º ano do ensino fundamental. Esta é uma escola pública municipal, mantida pela Prefeitura Municipal de Formiga – MG, através da Secretária Municipal de Educação.

Esta escola está situada à Rua Suíça, 300, Bairro Nossa Senhora de Lourdes localizado na periferia da cidade de Formiga – MG.

A Biblioteca Escolar “Sônia de Freitas Castro” está inserida nessa Escola de Rede Municipal, funciona de 7:00 h às 18:00 h, de segunda a sexta-feira.

Os alunos da escola residem nos bairros circunvizinhos à escola, são crianças e adolescentes na faixa etária de 5 a 14 anos.

3.3 Amostra

A amostra da pesquisa foi composta a partir de um universo de 642 alunos, da Escola Municipal Miralda da Silva Carvalho. Destes, 451 são usuários reais da biblioteca “Sônia de Freitas Castro” e os 191 alunos restantes são usuários potenciais.

Para que tenhamos uma margem de erros e grau de confiança aceitável, considerando em nível de significância de 5% e uma proporção de 50% e uma margem de erro de 5%, temos:

Para usuários reais um tamanho de 208 usuários e para usuários potenciais um tamanho de 126 usuários. Segundo Steverson (2001 p. 213): “A fórmula usada para o tamanho da amostra no caso de população finita é:”²¹

$$n = \frac{z^2 p \cdot q \cdot n}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

²¹ STEVERSON, William J. **Estatística aplicada à administração**. São Paulo: Harper e Row do Brasil, 2001. 495 p.

A fórmula apresenta as seguintes definições:

- a) n = tamanho da amostra;
- b) z^2 = nível de significância;
- c) p = porcentagem de sucesso;
- d) q = porcentagem de fracasso;
- e) N = tamanho da população;
- f) e^2 = erros aceitáveis.

Dentre os usuários reais e potenciais, contabilizamos um total de 642 alunos reais e potenciais.

A coleta dos dados foi a partir da aplicação de um questionário determinante para medir o grau de satisfação dos usuários reais e descobrir quais os problemas que levam os usuários potenciais não serem reais. Os 334 questionários foram aplicados aleatoriamente aos alunos do 1º ao 9º ano dentro de suas respectivas salas de aula, com o auxílio da bibliotecária da escola.

3.4 Considerações éticas

Atendendo à Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde que dita as diretrizes para a pesquisa envolvendo os seres humanos, os cuidados éticos foram considerados, pois:

“[...] esta resolução incorpora, sob a ótica do indivíduo e das coletividades os quatro referenciais básicos de bioética: não maleficência, beneficência e justiça, entre outros, e visa assegurar os direitos e deveres que dizem respeito à comunidade científica, os sujeitos da pesquisa e ao Estado.”²²

Tendo como objetivo garantir o sigilo das pessoas envolvidas na pesquisa, não consta dados que permitam a identificação dos sujeitos. Ressalta ainda, assegurar os direitos e deveres que dizem respeito à comunidade científica, aos sujeitos da pesquisa e ao estado.

²² BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução 196/96**: diretrizes e normas regulamentadoras. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/comissao/conep/resolucao.html/>> Acesso em: 25 maio 2009.

Cabe à Comissão de Ética em Pesquisa envolvendo Seres Humanos do UNIFOR-MG (CEPH), avaliar e acompanhar os protocolos de pesquisa nas diversas áreas temáticas. Seguem em anexo os seguintes protocolos autorizados:

- a) Termo de aceite de orientação (ANEXO A): onde o orientador assume o compromisso de orientar o presente projeto;
- b) Carta de apresentação do aluno (ANEXO B): consta o termo de apresentação para a Biblioteca "Sônia de Freitas Castro";
- c) Carta de aceite da biblioteca (ANEXO C): apresenta-se autorização da Biblioteca "Sônia de Freitas Castro", para a realização da pesquisa em suas dependências;
- d) Carta de ciência e autorização (ANEXO D): a coordenadora da Biblioteca autoriza a realização da coleta de dados com os sujeitos envolvidos na pesquisa, estes serão os usuários reais da biblioteca;
- e) Termo de consentimento livre e esclarecido (ANEXO E): será anexado junto ao questionário, em duas vias de igual teor, sendo uma via entregue ao sujeito envolvido na pesquisa e a outra permanecerá em poder desse pesquisador, para eventuais consultas;
- f) Declaração de obrigatoriedade de sigilo (ANEXO F): declaração de sigilo do pesquisador com relação aos dados obtidos na pesquisa;
- g) Parecer consubstanciado (ANEXO G): documento comprobatório da aprovação do projeto de pesquisa pelo CEPH – UNIFOR-MG.

3.5 Instrumentos e procedimentos

Para estudar o caso, foi realizada uma pesquisa com os alunos do pré-escolar ao 9º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Miralda da Silva Carvalho. O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário, com questões relacionadas com o tema proposto. Gil (1999, p. 128) define questionário como conjunto de:

[...] técnicas de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o

conhecimento de opiniões, crenças, sentimento, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.

O planejamento deste questionário foi baseado nas necessidades observadas pela bibliotecária e seus usuários. O questionário foi composto com variadas questões abertas e fechadas, com o objetivo de se verificar quais as atividades que poderiam ser mais bem aceitas pelos usuários reais e analisar quais os problemas que afastam os usuários potenciais da biblioteca. Foi realizado um pré-teste no mês de junho a fim de diagnosticar possíveis dificuldades e esclarecimentos de termos.

Os questionários foram aplicados aleatoriamente aos alunos do 1º ao 9º ano dentro de suas perspectivas salas de aula, com o auxílio da bibliotecária da escola, de acordo com o cronograma preestabelecido pelo pesquisador.

3.6 Tratamento dos dados

Os dados foram analisados, após aplicação dos questionários, por amostragem realizada aleatoriamente nos usuários reais e potenciais e posteriormente representados em forma de gráficos para melhor visualização.

4 BIBLIOTECA ESCOLAR “SÔNIA DE FREITAS CASTRO”

A biblioteca analisada no decorrer deste trabalho é a biblioteca “Sônia de Freitas Castro” sediada na Escola Miralda da Silva Carvalho vinculada a Prefeitura Municipal de Formiga-MG.

Esta biblioteca está localizada no bairro Nossa Senhora de Lourdes, na Rua Suíça, nº 300, cidade de Formiga, Minas Gerais.

Dentre outros, é objetivo da Biblioteca Escolar atender aos seus usuários, fornecendo informação e despertando-lhes o gosto pela leitura.

Procura-se aplicar as normas biblioteconômicas de maneira natural, através de aulas ministradas no recinto da Biblioteca, ensinando-se o uso adequado do acervo e do ambiente, tais como: higiene, conservação dos documentos, maneiras corretas de compartilhamento, nível de barulho, etc.

Considerando-se o ler e o saber, instrumentos básicos na vida do homem, a Biblioteca Escolar “Sônia de Freitas Castro” tem papel fundamental nas aquisições das competências de leitura e conhecimento. Haja vista sua presença desde o começo da vida escolar, até a formação e atuação profissional do ser humano.

A Biblioteca “Sônia de Freitas Castro” destaca-se em sua interação com a comunidade, nas funções culturais, sociais, informacionais, em sua “essência maior” que é despertar e sustentar o gosto pela leitura. Oferece também suporte para o enriquecimento e fornecimento de documentos de formação e informação aos seus usuários

O quadro de pessoal da biblioteca é formado por uma bibliotecária (CRB-6/768) e um auxiliar. A admissão deste pessoal é feita através de Concurso Público Municipal. Para o cargo de bibliotecário, é exigido nível superior em Biblioteconomia e os auxiliares prestam concurso para auxiliar administrativo e é exigido o ensino médio completo.

O trabalho na Biblioteca “Sônia de Freitas Castro” é desenvolvido em equipe, a não ser o serviço técnico como classificação, catalogação, indexação, que é da competência da bibliotecária. Assim, o auxiliar é treinado a exercer as funções de atendimento, empréstimo e devolução e conservação dos livros.

4.1 Principais Serviços

A Biblioteca “Sônia de Freitas Castro” oferece aos usuários os seguintes serviços:

- a) consulta local – disponibiliza seu acervo para ser consultado por seus alunos, professores e toda a comunidade formiguense que procurar seus serviços;
- b) empréstimo domiciliar – este é restrito aos alunos, professores e funcionários da escola. O prazo do empréstimo varia de acordo com o tipo de material e a categoria de cada cliente: obras de literatura: 7 dias para alunos e funcionários e 30 dias para os professores; obras de estudo didático; 30 dias para professores; banco do livro durante todo o ano letivo para professores e alunos; materiais especiais, por um dia útil, tendo este serviço restrito aos professores e aos funcionários da escola;
- c) empréstimo especial – é oferecido às pessoas do município, pelo período de um dia útil, como por exemplo, o empréstimo de fantasias, periódicos, pasta de recorte, materiais de montagem de painéis, fitas de vídeo, CDs, histórias infantis em rolo e dispositivos, dentre outros;
- d) levantamento bibliográfico – serviço de pesquisa no acervo da biblioteca “Sônia de Freitas Castro”. Deve ser solicitado no balcão de empréstimo, através de solicitação verbal. Serviço usado com maior frequência pelos professores na elaboração das pesquisas a serem trabalhadas com os alunos da escola;
- e) banco do livro – a biblioteca organiza os livros didáticos e empresta aos alunos do 6º ao 9º ano do ensino fundamental. Este serviço objetiva ter um controle dos livros, pois estes são usados por vários anos por diferentes alunos. O controle deste serviço é feito através de uma declaração assinada pelos pais dos alunos;
- f) divulgação de novas aquisições e novos serviços – tem como função divulgar as aquisições e serviços que estarão à disposição dos usuários. É realizado através de listagens impressas,

expositores, cartazes distribuídos pela escola. Criam-se exposições das últimas aquisições, no recinto da biblioteca, acompanhada de números artísticos. Desenvolvem-se trabalhos nas salas antes de ir para as estantes;

- g) atividades artísticas e culturais – são realizadas com o objetivo de atrair o usuário, em potencial, a freqüentar e usar os serviços prestados pela biblioteca. Por outro lado, procura valorizar os usuários reais que normalmente são convidados para participar das atividades. São exemplos de atividades: teatro, apresentações musicais, jograis, trabalhos manuais, abordando temas educativos como, por exemplo, reciclagem, hora do conto com contação de histórias, leituras livres, teatro de fantoches, dentre outras atividades. Algumas atividades são desenvolvidas com suporte para aprendizagem e utilização de temas pertinentes ao currículo pré-estabelecido e outras são apoiadas em datas comemorativas. Estas atividades são promovidas pela biblioteca em conjunto com os professores, com o objetivo de estimular cada dia mais o gosto dos alunos e funcionários pela leitura;
- h) visita orientada – a biblioteca orienta os alunos da escola todo início de ano letivo sobre a utilização do seu acervo e divulga os serviços prestados pela mesma. Neste momento, a biblioteca doa aos alunos da escola um guia de usuário para orientá-los no decorrer do ano. Este é um serviço que tem como objetivo facilitar o acesso às estantes, proporcionando a utilização correta do acervo.

4.2 Caracterização dos usuários

São considerados usuários potenciais da biblioteca “Sônia de Freitas Castro” os alunos, professores, funcionários da escola e toda comunidade circunvizinha. Estes usuários residem nos bairros circunvizinhos à escola, são crianças e adolescentes na faixa etária de 5 a 14 anos, sendo da classe média e baixa.

Como usuários reais, são cadastrados, utilizam os seus serviços, possuem carteirinha da biblioteca, e são representados por alunos, professores e funcionários da escola.

4.3 Recursos humanos

O quadro de funcionários da biblioteca “Sônia de Freitas Castro” conta com uma bibliotecária, um auxiliar administrativo e estagiários voluntários do curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga - UNIFOR-MG.

A carga horária da bibliotecária é de 6 horas diárias alternadas por turno, o auxiliar administrativo cumpre uma carga horária de 8 horas diárias, os estagiários fazem de 1 a 3 horas, mas não possuem uma rotina fixa.

4.4 Recursos financeiros

A biblioteca cobra uma taxa pela carteira de usuário, que dá direito a tomar por empréstimo os documentos que podem ser levados para casa.

Como esta biblioteca faz parte de um órgão público, não tem acesso direto às verbas que são disponibilizadas pelo governo municipal, estadual e federal.

4.5 Recursos físicos e materiais

A Biblioteca “Sônia de Freitas Castro” conta com um mobiliário em bom estado de uso. Mesas e cadeiras, escaninho com 16 (dezesesseis) repartições, para os usuários guardarem seus objetos pessoais. Conta com um computador, uma máquina copiadora e um telefone. Sua seção de processamento técnico é

estruturada de maneira a proporcionar um local adequado a tais serviços. O espaço físico da biblioteca é de aproximadamente 150 m².



FOTO 1 – Biblioteca "Sônia de Freitas Castro".
FONTE: Arquivo fotográfico da Biblioteca "Sônia de Freitas Castro", 2009.



FOTO 2 – Biblioteca "Sônia de Freitas Castro".
FONTE: Arquivo fotográfico da Biblioteca "Sônia de Freitas Castro", 2009.

4.6 Acervo

O acervo da Biblioteca "Sônia de Freitas Castro" é constituído por suportes variados: livros, periódicos, folhetos, CDs, DVDs, materiais cartográficos e outros.

As obras de literatura e de referência são adquiridas anualmente, atualizando e enriquecendo o acervo.

Segundo Silberger (1990, p. 13), “[...] obra de referência são obras destinadas à consulta de informação específica em vez de uma leitura do começo ao fim.”²³

O acervo de literatura infantil e infanto-juvenil é variado, com autores e editores de renome, o que o torna atraente, colaborando para manter-se um elevado índice de empréstimo.

A seleção de acervo da Biblioteca tem que levar em consideração os usuários que ela atende. Como pertence a um órgão público, a Prefeitura Municipal de Formiga-MG, as compras são realizadas pela Secretaria de Educação, mediante listas bibliográficas de sugestões emitidas pela Biblioteca. Estas listas para a compra privilegiam os livros ilustrados com pequenos textos, para séries iniciais, até livros de literatura para estudos literários, tais como os de “ficha de leitura”, do 6^a ao 9^a anos.

Utiliza-se de catálogos de editoras, visitas às livrarias, consultas aos professores e alunos, leitura de resenhas, para a confecção de listas bibliográficas, que serão encaminhadas à Secretaria de Educação, que providencia a aquisição dos documentos solicitados.

Doações de documentos feitas à Biblioteca passam por um processo de seleção no qual serão avaliados seus estados físicos e conteúdo adequado aos seus usuários.

A realização de campanhas e feiras para a arrecadação de fundos objetivando compras para a Biblioteca, raramente são realizadas.

Todos os pedidos de compras de documentos são feitos baseados em sugestões e necessidades dos usuários, ou seja, o corpo discente, docente, administrativo, obtidas através das estatísticas de consulta e/ou pesquisa e entrevista com os mesmos.

Doação e permutas são constantes formas de aquisição do acervo. Campanhas realizadas pelo Governo Federal, tais como “Biblioteca na Escola” contribuem muito, para com o acervo, dentre eles: livros de literatura, dicionários, enciclopédia, globos terrestres etc.

O Programa do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) oferece os livros didáticos que constituem o Banco do livro, que é organizado e gerenciado pela biblioteca. Este requer disciplina e gera muito trabalho, no que diz respeito à sua conservação e devolução pelos alunos.

²³ SILBERGER, Kathryn Kenp. **Obras de referência**: subsídio para uma avaliação criteriosa. Florianópolis: Ed. da UFSC, 1990. 250 p.

Os livros são carimbados, catalogados seguindo as normas do AACR2 e classificados pela CDD. Aqueles destinados ao empréstimo domiciliar levam um bolso no livro, a papeleta de data e o cartão de bolso. São realizadas campanhas de preservação do acervo, principalmente com as séries iniciais.

Com exceção dos livros de literatura infantil, os quais são identificados por um durex colorido, os livros processados levam uma etiqueta autoadesiva, coberta por um *contact* transparente com um número de chamada.

Obras de referência apresentam um “R” acima do número de chamada, também representados por uma etiqueta autoadesiva na lombada do livro.

Periódicos são carimbados, registrados no *kardex*, indexados e arquivados em caixas-box poliondas.

A Biblioteca utiliza-se da internet para auxiliar os alunos em seus trabalhos escolares e está em processo de automação de seus serviços.

A utilização do serviço de empréstimo domiciliar é exclusiva aos professores e alunos da escola, devidamente matriculados do pré-escolar ao 9º ano, sendo exigida a apresentação da carteira de usuário. Quanto à consulta, no recinto da biblioteca, é aberta aos alunos e também para a comunidade, em geral.

A biblioteca possui um acervo de Referência, como dicionários, enciclopédias Barsa e outros periódicos também fazem parte deste rico acervo, títulos como Revista do Professor de Matemática, revista A par, revista Veja e outros títulos que respondem bem às buscas dos usuários, em suas necessidades escolares.

Os professores, de acordo com o programa curricular, elaboram os trabalhos, requisitam a bibliografia na biblioteca de acordo com seu acervo e determinam a entrega dos trabalhos pelos alunos. São utilizados todos os meios de informação disponíveis para realização das pesquisas na biblioteca: livros, periódicos, CDs, internet, almanaques.

As novas aquisições são o fermento para o processo de leitura. Estas são apresentadas aos alunos através de exposição dos documentos que exibem um visual bonito e colorido na Biblioteca, aguçando a curiosidade como forma de despertar o interesse dos leitores.

4.6.1 Análise da estrutura

A análise da estrutura de uma organização é um ponto muito importante pois através dela vamos poder observar e ter uma visão real das atividades desenvolvidas pela organização, além de perceber a subordinação, que é estabelecida para andamento dos processos e rotinas do seu cotidiano.

4.6.2 Organograma e funcionograma

Organograma é um gráfico representativo da estrutura formal da organização. De acordo com Araújo e Rios (2005, p. 1), é possível demonstrar por meio gráfico:²⁴

- a) divisão do trabalho, mediante o fracionamento da organização;
- b) relação superior subordinada, procedimentos relativos a delegação de autoridade e responsabilidade;
- c) trabalho desenvolvido pelas frações organizacionais;
- d) permitir a análise organizacional, facilitada por uma boa elaboração.

Ao iniciar a análise da organização, um dos primeiros procedimentos foi criar um organograma para a biblioteca “Sônia de Freitas Castro”.

²⁴ ARAÚJO, Paula Carina de; RIOS, Fátima P. **Análise em organização e métodos de uma unidade de informação**: Biblioteca Universitária UDESC/CCE/FAED. Florianópolis: [s. n.], 2005. Disponível em: <www.bu.udesc.br>. Acesso em: 17 set. 2009.

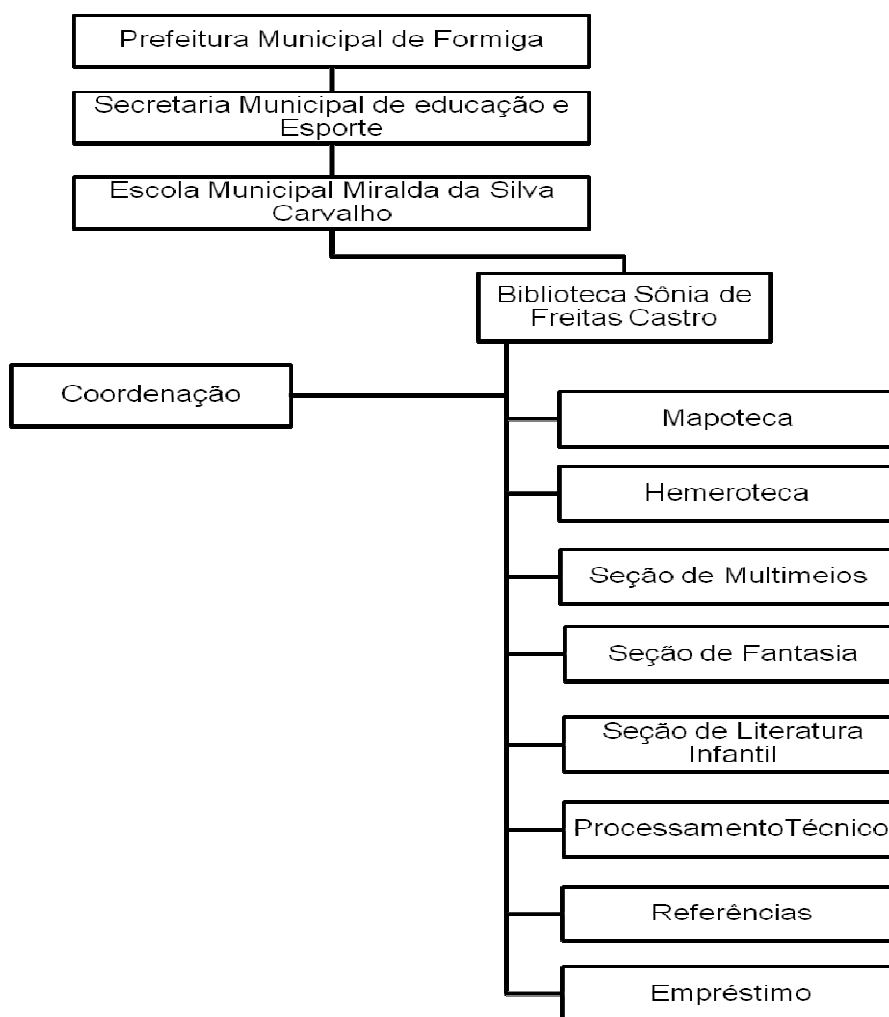


FIGURA 1 - Organograma da estrutura da Biblioteca "Sônia de Freitas Castro"
 FONTE: O pesquisador, 2009.

Além do organograma da estrutura da Biblioteca "Sônia de Freitas Castro", foi necessária a criação de um funcionograma para a representação da departamentalização da biblioteca. No funcionograma, que será apresentado a seguir, as seções foram divididas com base nas suas respectivas funções.

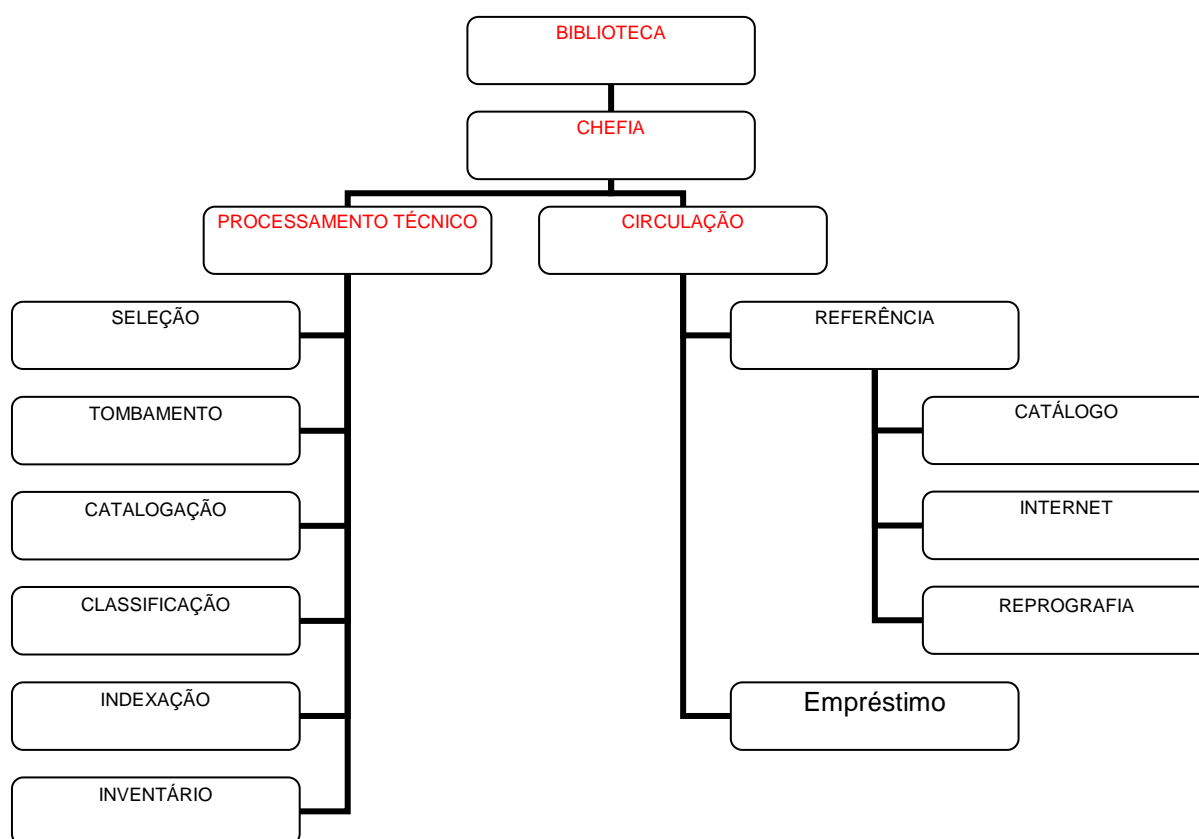


FIGURA 2 – Funcionograma da Biblioteca "Sônia de Freitas Castro"
 FONTE: O pesquisador, 2009.

As atividades e serviços realizados pela biblioteca são:

- processamento técnico – preparação do material bibliográfico para uso do leitor;
- seleção – é feita uma análise minuciosa e descritiva dos diferentes documentos existente na biblioteca;
- tombamento – na biblioteca os livros e documentos recebem número de tomo que é o mesmo que registro. Designa-se um número a cada novo exemplar de materiais adquirido seguido da descrição dos dados sobre sua aquisição e dos seus elementos de identificação;
- catalogação – a bibliotecária realiza o processo de catalogação, representando descritivamente cada material incorporado no acervo. Faz o preenchimento de planilhas de entrada de dados e elaboração de ficha catalográfica;
- classificação – determinam-se os assuntos e os códigos alfabéticos representativos de cada material, possibilitando sua recuperação por assunto ou tipo. É atribuído o número de chamada, e o acervo é colocado na estante;

- f) indexação – a bibliotecária faz a representação do documento por meio de palavras-chave, as quais são extraídas do texto original identificando os conceitos abordados, para uma melhor localização das informações. Utiliza-se linguagem natural na indexação;
- g) inventário – é realizado na biblioteca todo final de ano um levantamento completo dos materiais existentes, para saber a quantidade de volume existente no acervo, e se houve alguma perda registrando-se a situação real do acervo;
- h) circulação – é o processo de organização e disponibilidade do acervo para consulta do usuário;
- i) catálogo – a biblioteca possui um catálogo para controle do acervo, onde são disponibilizadas para o usuário as obras existentes;
- j) reprografia – existe na biblioteca o serviço de *xerox*;
- k) empréstimo – a biblioteca oferece os serviços de empréstimo domiciliar para alunos, professores e funcionários da escola, mediante carteirinha. E consulta local para a comunidade.

4.7 Análise das rotinas/processos

De acordo com Araújo e Rios (2001, p.34) “[...] um processo é formado pelos movimentos de papéis entre pessoas e unidades da organização e tem sempre um início e um fim delimitado.” As autoras ainda declaram que o estudo das rotinas e dos processos são indispensáveis para estabelecer as etapas dos processos para adequar as operações às pessoas que as fazem, além de mostrar as necessidades de treinamento para a realização específica de cada processo.

Fluxograma é um “[...] gráfico que procura representar, de maneira dinâmica e analítica a seqüência lógica das frases, etapas ou de um trabalho desenvolvido dentro de uma organização, por meio de uma determinada simbologia.” (MACIEL, 2000).²⁵ O fluxograma permite visualizar com clareza a execução das tarefas e processos.

²⁵ MACIEL, Alba Costa. **Biblioteca como organização**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.

A biblioteca em análise não possui um fluxograma de suas tarefas. Diante disto foi analisado cada rotina propondo fluxogramas para cada atividades desenvolvidas. Para este estudo, decidiu-se adotar o fluxograma vertical, pois através dele é possível visualizar quem executou a ação e identificar as hierarquias a serem seguidas. (FIG. 3, 4).

Para investigar os processos e as rotinas da biblioteca “Sônia de Freitas Castro”, foi sugerido que a biblioteca mostrasse a realização de cada atividade e construindo uma representação gráfica sobre cada uma. Diante da construção dos gráficos, procurou-se observar os métodos empregados para cada atividade realizada.

4.7.1 Setor de circulação

Foram apresentados os processos realizados pelo setor de circulação dentro da biblioteca.

Os pontos fortes identificados neste setor são:

- a) bom funcionamento;
- b) controle sobre todas as atividades.

Quanto aos pontos fracos identificados neste setor:

- a) o empréstimo ainda é manual;
- b) o atraso na devolução dos materiais.

4.7.2 Cadastro de usuários

Fluxograma Vertical									
Setor: Circulação Processo: Cadastro de usuários Órgão: Biblioteca "Sônia de Freitas Castro".				SÍMBOLOS		O → □ D ▲ ▼		OPERAÇÃO TRANSPORTE CONTROLE ESPERA ARQUIVO CORRENTE ARQUIVO PERMANENTE	
Nº	SÍMBOLOS						FUNÇÕES	DESCRIÇÕES	
1	O	→	□	D	▲	▼	Usuário	Espera ser atendido no Balcão	
2	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário/ Atendente	Atende o usuário	
3	O	→	□	D	▲	▼	Usuário	Solicita cadastro	
4	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário/ Atendente	Coleta os dados dos Usuários	
5	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário/ Atendente	Confere os dados com os da secretária da Escola	
6	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário/ Atendente	Se os dados estiverem corretos: faz a carterinha do usuário	
7	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário/ Atendente	Entrega a carteirinha ao usuário	
8	O	→	□	D	▲	▼	Usuário	Está apto a retirar obras da biblioteca	
9	O	→	□	D	▲	▼	Usuário	Usuário retira-se da biblioteca	

FIGURA 3 - Cadastro de usuários.

FONTE: O pesquisador, 2009.

4.7.3 Empréstimo de materiais

Fluxograma Vertical							
Setor: Circulação Processo: Empréstimo de matérias Órgão: Biblioteca "Sônia de Freitas Castro".		SÍMBOLOS		O → □ D ▲ ▼		OPERAÇÃO TRANSPORTE CONTROLE ESPERA ARQUIVO CORRENTE ARQUIVO PERMANENTE	
Nº	SÍMBOLOS				FUNÇÕES	DESCRIÇÕES	
1	O	→	□	D	▲	▼	Usuário Espera ser atendido no balcão
2	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário/atendente Atende o usuário
3	O	→	□	D	▲	▼	Usuário Solicita o empréstimo
4	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário/atendente Auxilia o usuário na busca do material
5	O	→	□	D	▲	▼	Usuário Escolhe o material desejado
6	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário/atendente Volta ao balcão de empréstimo
7	O	→	□	D	▲	▼	Usuário Vai novamente ao balcão de empréstimo
8	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário/atendente Atende /recebe o livro do usuário
9	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário atendente Define a data de devolução carimba (cartão controle e papeletas), e carteirinha do usuário – data do empréstimo
10	O	→	□	D	▲	▼	Usuário Assina o cartão controle de empréstimo
11	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário/atendente Pega o cartão
12	O	→	□	D	▲	▼	Usuário Pega o livro
13	O	→	□	D	▲	▼	Usuário Sai da biblioteca
14	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário/atendente Arquiva cartão pela data de devolução

FIGURA 4 – Empréstimo de materiais.
 FONTE: O pesquisador, 2009.

4.8 Setor de processamento técnico

Através do fluxograma, foram apresentados os processos realizados pelo setor de processamento técnico dessa biblioteca.

São pontos fortes identificados neste setor:

- a) apesar de não ser informatizado, o setor funciona bem, consegue ter um controle de seu acervo;
- b) acervo muito bem organizado.

Os pontos fracos identificados neste setor foram:

- a) processamento muito lento, deixando às vezes usuários na espera do material;
- b) a necessidade de contratação de mais um auxiliar visto que a bibliotecária deixa de trabalhar nos processos técnicos para ajudar no atendimento.

4.9 Catalogação, indexação e classificação

Fluxograma Vertical								
Setor: Processamento técnico Processo: Catalogação, Indexação e Classificação Órgão: Biblioteca "Sônia de Freitas Castro".			S ○ Í → M □ B D O ▲ L ▼ O S		OPERAÇÃO TRANSPORTE CONTROLE ESPERA ARQUIVO CORRENTE ARQUIVO PERMANENTE			
Nº	SÍMBOLOS					FUNÇÕES	DESCRIÇÕES	
1	○	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário/ atendente	Recebe o material
2	○	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Faz a leitura técnica
3	○	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Verifica se já existe exemplar no acervo
4	○	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	É necessário registrar esse exemplar?
5	○	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Se sim: prepara a obra faz o tombamento, etiqueta, e acrescenta o nº de registro da obra no catalogo da biblioteca
6	○	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário atendente	Se não: encaminha a obra para doação (para alunos ou outras bibliotecas) e/ou recortes.
7	○	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Para obras existentes no acervo prepara-se para empréstimo.
8	○	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Catalogação
9	○	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Classificação
10	○	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Coloca nº de Cutter
11	○	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Indexação
12	○	→	□	D	▲	▼		Realiza a colagem de bolso e papeletas
13	○	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Organiza as fichas no catálogo
14	○	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Divulga as novas aquisições

FIGURA 5 – Catalogação, indexação e classificação.

FONTE: O pesquisador, 2009.

4.9 Setor de aquisição

Sendo a Prefeitura Municipal de Formiga a mantenedora desta unidade de informação, compete a ela adquirir todo o material necessário.

Analisando este setor, notamos que algumas das obras não são adequadas para empréstimos, outras são muito frágeis, muitas das vezes as solicitações feitas não são atendidas, não compram olhando o perfil ou demanda dos usuários, mas sim preços dos livros. Portanto, pode-se considerar esta observação como um ponto falho a ser corrigido.

4.9.1 Aquisição por permuta

Fluxograma Vertical								
Setor: Aquisição Processo: Aquisição por permuta Órgão: Biblioteca “Sônia de Freitas Castro”.			SÍMBOLOS	O → □ D ▲ ▼	OPERAÇÃO TRANSPORTE CONTROLE ESPERA ARQUIVO CORRENTE ARQUIVO PERMANENTE			
Nº	SÍMBOLOS						FUNÇÕES	DESCRIÇÕES
1	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Mantém contato com outras bibliotecas
2	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Envia sua relação de livros faltosos
3	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Espera resposta
4	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Se estes estiverem disponíveis em outras bibliotecas, providenciar a busca
5	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Se não, entrar em contato com a Secretária de Educação, que tomará as devidas providências.
6	O	→	□	D	▲	▼	Secretaria Educação	Envia obras doadas
7	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Recebe as obras e providencia o processamento técnico
8	O	→	□	D	▲	▼	Doador	Entrega o material
9	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Recebe o material doado
10	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Agradece a doação
11	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Seleciona o material
12	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Encaminha o material doado para o processamento técnico
13	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Realiza o processamento técnico
14	O	→	□	D	▲	▼	Bibliotecário	Informa ao usuário das novas aquisições

FIGURA 6 – Aquisição por permuta.
 FONTE: O pesquisador, 2009.

4.10 Análise do *layout*

Para analisar uma organização, não podemos nos esquecer de analisar seu *layout*. Segundo Maciel (1997, p. 36) é necessário observar e interpretar alguns fatos para organizarmos as seções de uma biblioteca:²⁶

- a) os critérios adotados para o armazenamento das diferentes coleções e a sua distribuição no espaço físico da biblioteca, setor de livros, de periódicos, de folhetos, de audiovisuais etc;
- c) a possibilidade de ampliação da área em salas contíguas no mesmo piso ou em pisos diferentes ou através da colocação de jiraus ou mezaninos;
- d) as possibilidade de acesso entradas/ saídas;
- e) a capacidade de sustentação dos pisos é de 700 kg/m², é o recomendável;
- f) a localização de elevadores, escadas, colunas etc. dentro da área e em suas proximidades;
- g) a altura uniforme do teto;
- h) a ventilação;
- i) a iluminação natural das janelas e a iluminação artificial pontos de luz. O índice ideal de iluminação artificial fica acima de 500lux;
- j) a possibilidade de controle de temperatura e umidade é essencial para as coleções de audiovisuais e em suporte magnéticos;
- k) a necessidade de tratamento acústico em áreas de maior ruídos;
- l) as instalações elétricas e hidráulica;
- m) a segurança das coleções contra sinistros e roubo, sendo necessário extintores de incêndio, grades em janelas, trancas e outros elementos.

Uma das estratégias sugeridas por Maciel (1997) é: demarcar a área com determinação em m² do recinto ocupado. Em seguida, registrar a ocupação por serviços técnicos, acervo e sala de leitura. Finalizando, assinalar com um lápis vermelho os pontos de congestionamento para análise.

²⁶ MARCIEL, Alba Costa. **Planejamento de bibliotecas**: o diagnóstico. 2. ed. Niterói: EDUFF, 1997.

4.11 Layout da biblioteca “Sônia de Freitas Castro”

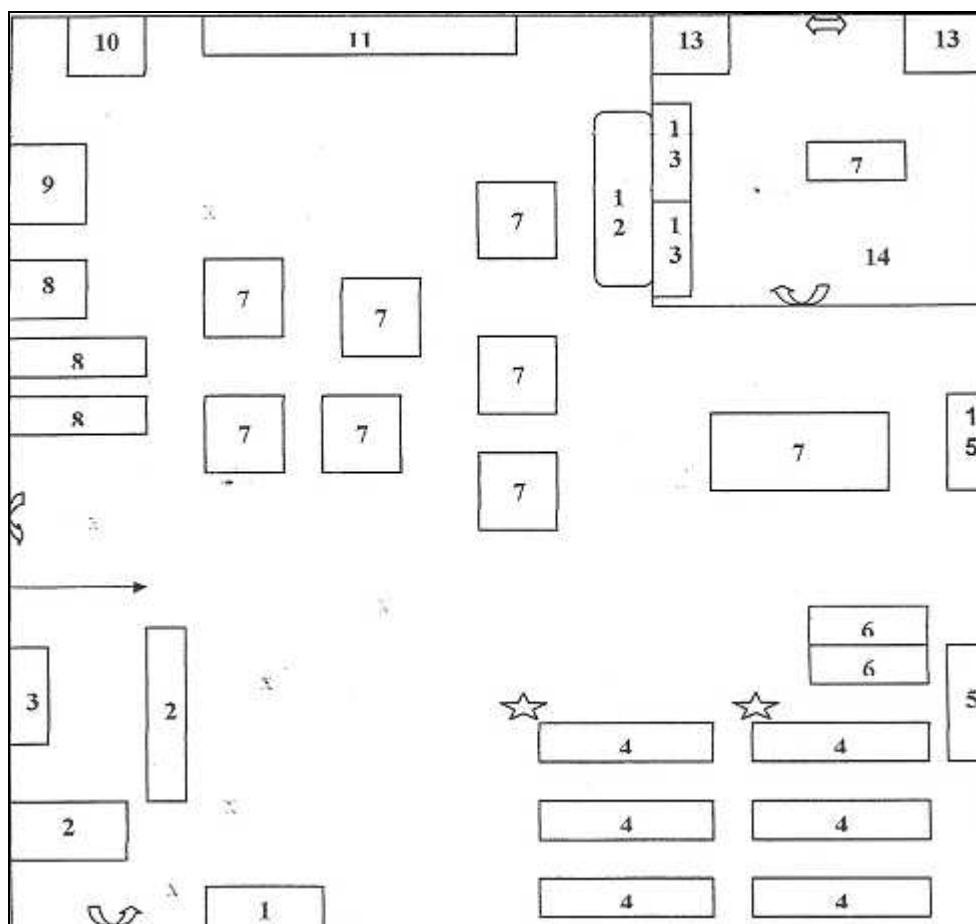


FIGURA 7 – Layout atual da Biblioteca “Sônia de Freitas Castro”
 FONTE: O pesquisador, 2009.

Legenda

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1. Escaninho | 12. Armários |
| 2. Cabines individuais | 13. Expositor de periódicos |
| 3. Referências | 14. Hemeroteca |
| 4. Mapoteca | 15. Multimídias |
| 5. Sofá | 16. Sala de Processamento Técnico |
| 6. Balcão de atendimento | 17. Porta de entrada |
| 7. Computador | 18. Porta de saída |
| 8. Estante (acervo de periódicos em duplicatas) | 19. Parede → |
| 9. Estantes (especiais 1ª à 4ª série) | 20. Pontos de maior circulação λ |
| 10. Estantes (acervo de livros) | 21. Pilastras ☆ |
| 11. Mesas | 22. Sala de Processamento Técnico |

4.12 Análise da aplicação de tecnologia da informação

Atualmente a biblioteca “Sônia de Freitas Castro” não possui recursos tecnológicos para o processamento do acervo, nem para o atendimento aos usuários no balcão de empréstimo.

A biblioteca hoje conta apenas com um computador conectado à internet, utilizado para auxiliar os usuários em suas pesquisas quando o acervo não atende com precisão ao assunto.

Todo o processamento e atendimento da biblioteca é realizado de forma manual. A automação do acervo e do atendimento seria útil para aprimorar e agilizar o atendimento aos usuários, visto que o fluxo de usuários é grande e inclui toda a comunidade. Espera-se que a implantação do *software* Bibilivre, atenda as necessidades não só da Biblioteca “Sônia de Freitas Castro” mas de todas as bibliotecas da rede municipal que estão implantando este *software* livre.

4.13 Propostas para mudanças

A implantação de pelo menos quatro cabines de estudos individuais é a primeira sugestão; colocar uma porta para entrada e saída permitiria um controle mais rigoroso de saída dos usuários e como consequência teríamos um fluxo menor ao redor do balcão de empréstimo.

Notando a entrada da luz e ventilação, a sala de leitura mais próxima da janela seria mais agradável.

A seguir, na próxima página será apresentada a proposta de um novo *layout*, elaborado com base nas observações feitas durante a realização deste trabalho.

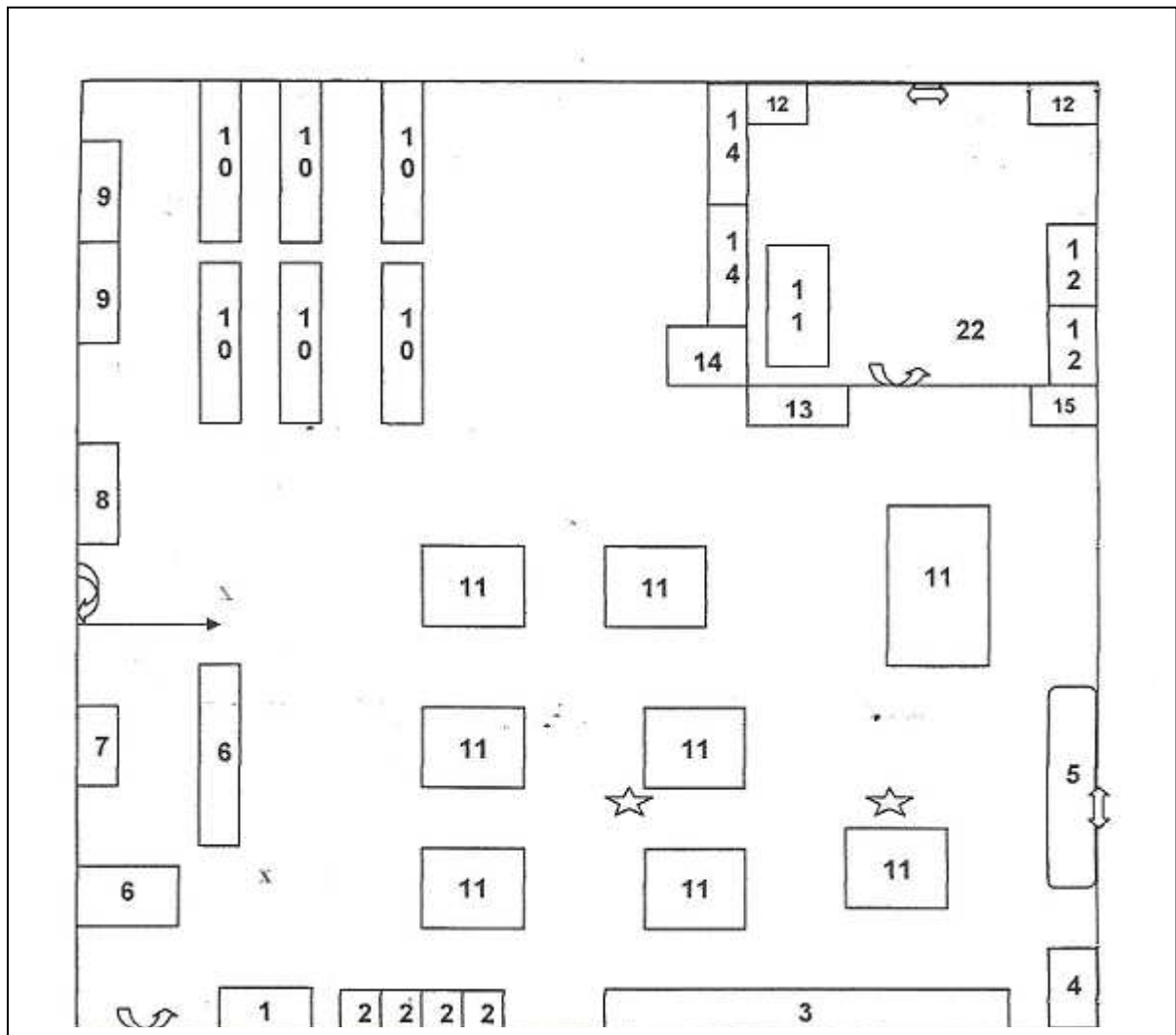


FIGURA 8 - Novo layout da biblioteca "Sônia de Freitas Castro".
 FONTE: O pesquisador, 2009.

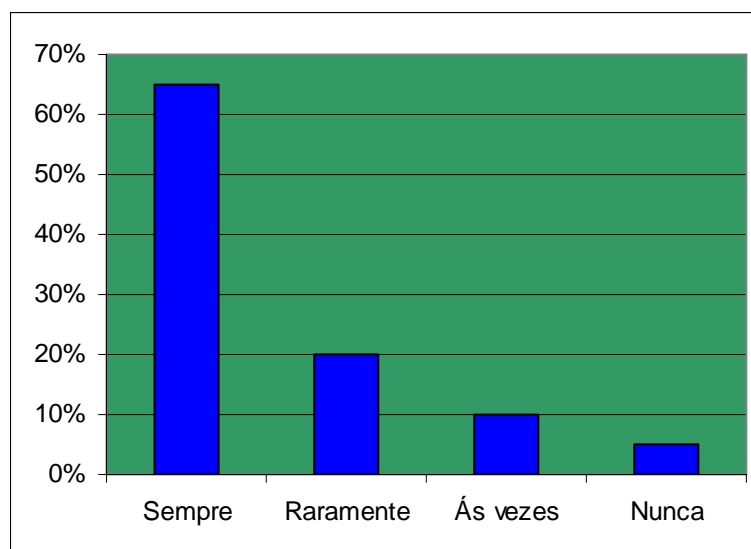
Legenda

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1. Escaninho | 12. Armários |
| 2. Cabines individuais | 13. Expositor de periódicos |
| 3. Referências | 14. Hemeroteca |
| 4. Mapoteca | 15. Multimeios |
| 5. Sofá | 16. Sala de Processamento Técnico |
| 6. Balcão de atendimento | 17. Porta de entrada |
| 7. Computador | 18. Porta de saída |
| 8. Estante (acervo de periódicos em duplicatas) | 19. Paredes |
| 9. Estantes (especiais 1ª à 4ª série) | 20. Pontos de maior circulação |
| 10. Estantes (acervo de livros) | 21. Pilastras |
| 11. Mesas | 22. Sala de Processamento Técnico |

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Diante dos resultados obtidos, a partir da análise dos dados coletados através dos questionários aplicados na Escola Miralda da Silva Carvalho em Formiga – MG, apresentaremos as informações da pesquisa Análise do grau de satisfação dos usuários da biblioteca “Sônia de Freitas Castro”, através dos gráficos.

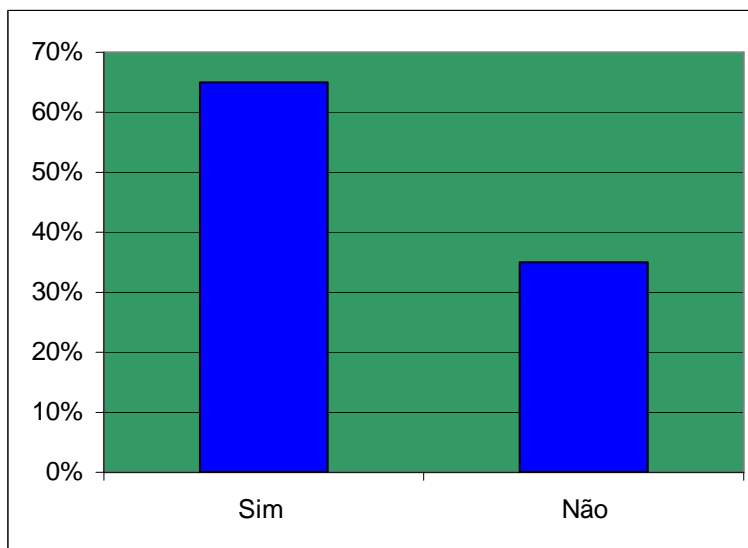
GRÁFICO 1 – Freqüência na utilização da biblioteca



Como visualizado no gráfico acima, 65% dos alunos da escola que responderam o questionário, disseram que utilizam os serviços da biblioteca com freqüência; outros 20% utilizam a biblioteca raramente para fazer seus trabalhos extra classe; 10% destes às vezes utilizam a biblioteca.

Observamos que os alunos que raramente ou às vezes utilizam os serviços da biblioteca são aqueles alunos que estão ali para matar aula, coisa que a escola nem a biblioteca permite ou olhar seu horóscopo do dia; e 5% por falta de interesse não utiliza os serviços.

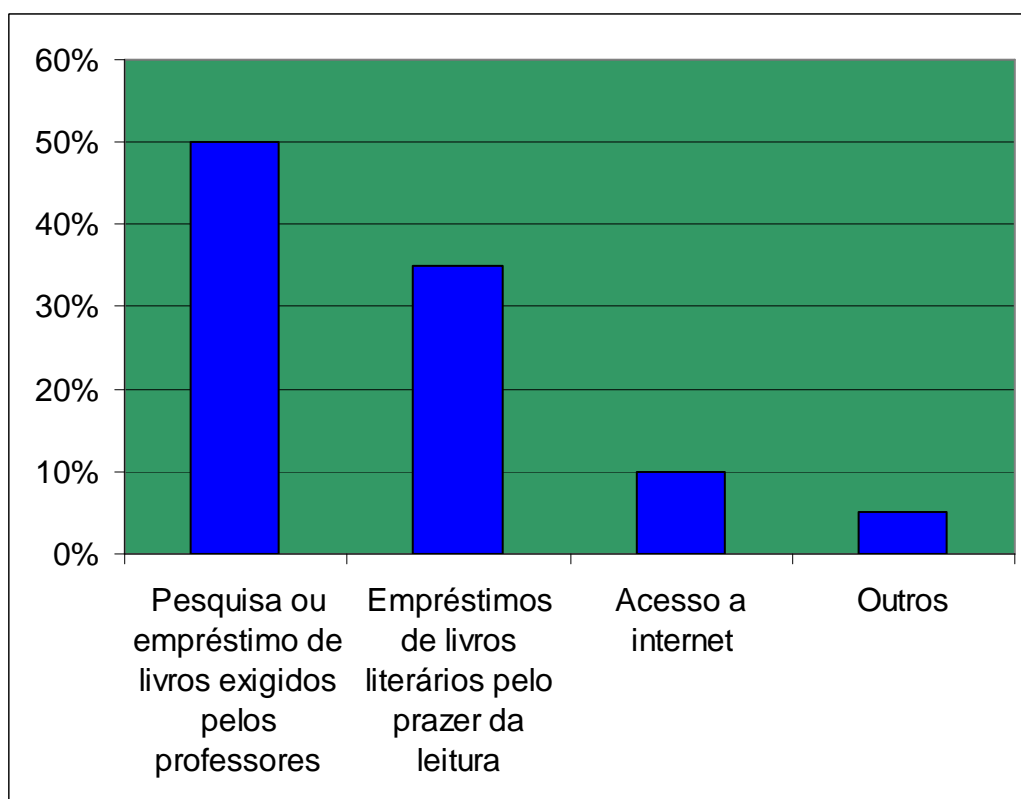
GRÁFICO 2 – Gostar de ler



De acordo com o gráfico, 65% dos alunos gostam de ler, estes são alunos que se sentem motivados pela hora do conto oferecida pela biblioteca e pelos incentivos dos professores dentro das salas de aula; 35% não gostam de ler, o motivo pode ser os novos meios de comunicação e/ou os novos jogos eletrônicos que estão tomando todo o tempo das crianças.

Para estimular a leitura, Simão (1993, p. 17) sugere que “[...] a biblioteca poderá promover também atividades denominadas de extensão que contribuirão para o oferecimento de oportunidades de leitura dentro e fora do recinto da biblioteca.”

GRÁFICO 3 – Motivo que leva os usuários à biblioteca

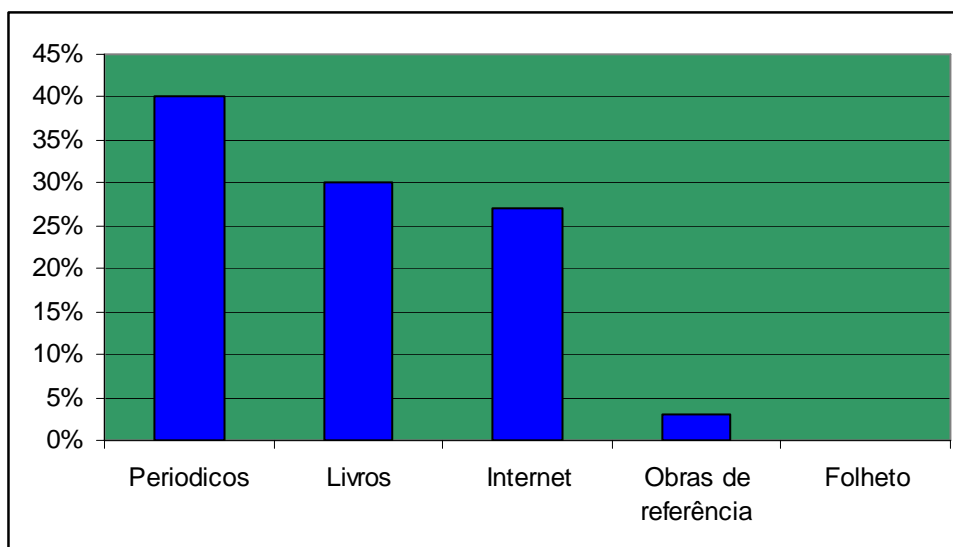


De acordo com o gráfico, 50% dos alunos vão à biblioteca para realização de pesquisa ou é exigido pelo professor pegar um livro para fazer uma ficha de leitura; 35% vem a biblioteca para adquirir um pouco mais de conhecimento literário, tudo pelo prazer da leitura; 10% para acessar a internet em suas pesquisas ou mandar seu e-mail, 5% vem porque o ambiente é aconchegante e acolhedor.

Benites (2003, p. 58) diz que “[...] a presença física do aluno na biblioteca, no cotidiano escolar é importante para que supervisionado e orientado pelo professor, ele possa ter acesso à leitura e ampliar sua capacidade.”²⁷

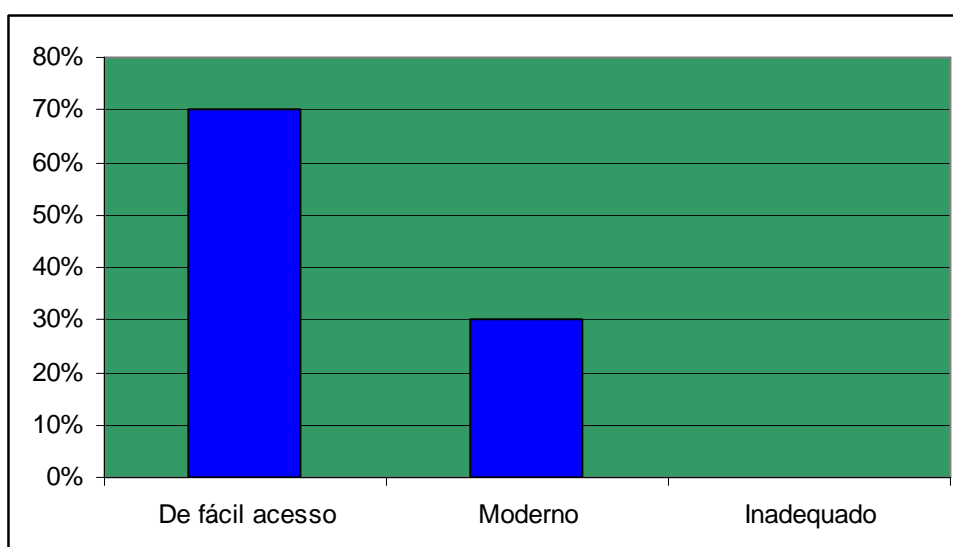
²⁷ BENITES, Sônia Aparecida Lopez. **A biblioteca e a leitura**: contribuição para a autonomia na pesquisa escolar. Rio de Janeiro: Ed. da UFRJ, 2003.

GRÁFICO 4 – Leitura de interesse



Esta questão tem por finalidade saber qual é a leitura de interesse dos alunos: 40% disseram que preferem, jornais e revistas para cultura e entretenimento; 30% tem o interesse por livros, estes são alunos que destacam entre os outros, frequentam mais a biblioteca, participam das atividades criadas pela biblioteca; 3% destes tem como leitura de interesse obras de referência como *Guinness Book*, *Almanaque Abril* e outras obras que despertam a curiosidade entre eles.

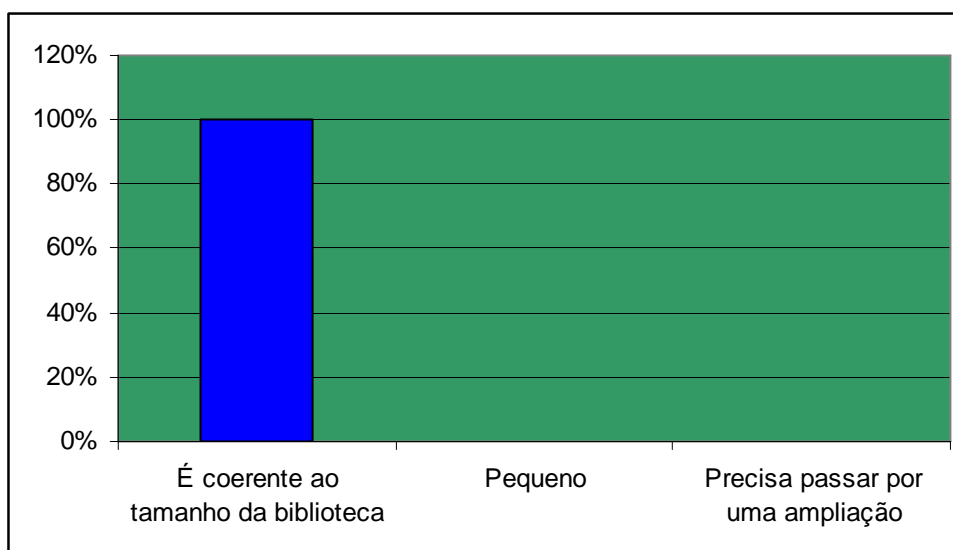
GRÁFICO 5 – Disposição do mobiliário



Quanto à disposição do mobiliário, 70% dos alunos consideraram de fácil acesso, estantes e mesas de estudo bem dispostas no ambiente, o balcão de empréstimo bem colocado dando acesso para a entrada e a saída da biblioteca; 30% conceituou o mobiliário como moderno, esta questão é devido ao novo mobiliário instalado na biblioteca a pouco tempo, armários, estantes, balcão, mesas, tudo fornecido pela Secretaria Municipal de Educação.

Ao pretendermos organizar uma biblioteca, precisamos considerar dois pontos de vista básicos: o intelectual e o material. O intelectual é a preocupação de servir a um público que pede conhecimento, podendo ser esse público especializado ou não. O material é a preparação técnica do acervo, para que fique em condições de atender rápida e acertadamente às consultas dos leitores. (PRADO 1968 p. 13).²⁸

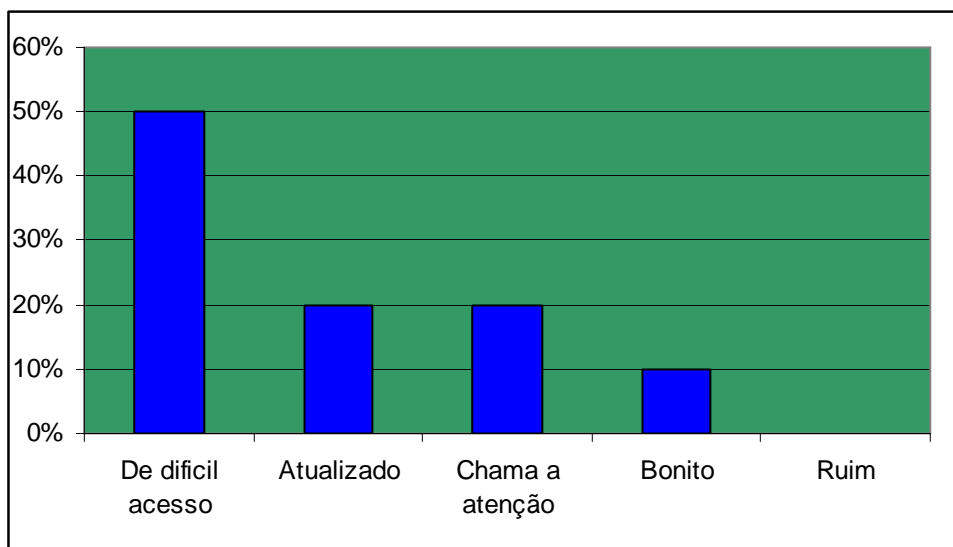
GRÁFICO 6 – Espaço físico



Devido ao novo mobiliário e o novo *layout* por este projeto, 100% dos alunos consideraram o espaço físico da biblioteca coerente, quanto às outras questões de ampliação ou se eles achavam o espaço pequeno, não quiseram optar.

²⁸ PRADO, Helóisa de Almeida. **Organize sua biblioteca**. São Paulo: Polígono, 1968.

GRÁFICO 7 – Acervo



A biblioteca “Sônia de Freitas Castro” como todas as outras unidades de informação, presta serviços aos seus usuários. Diante disso, procura-se saber se seu acervo encontra-se de acordo com as exigências de sua clientela.

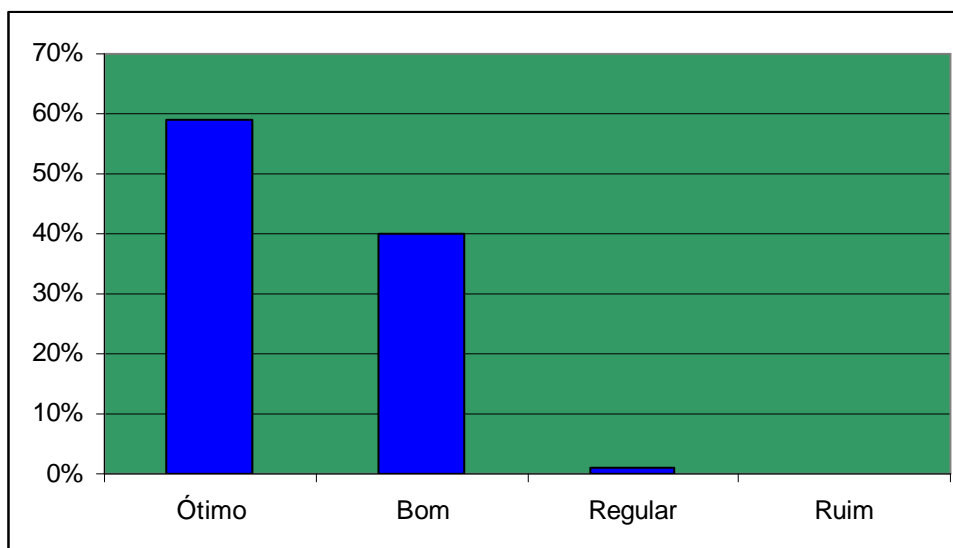
O resultado foi o seguinte: 50% acham o acervo de difícil acesso, isto é devido ao não conhecimento das práticas biblioteconômicas, classificação e catalogação; 20% considera o acervo atualizado, o motivo disto é que são realizadas muitas exposições de obras enviadas tanto pelo Governo Federal, quanto pela Secretária Municipal de Educação; 10% acham o acervo bonito.

Simão, Shercher e Neves (1993, p. 24) diz que “[...] a biblioteca deve usar um sistema de sinalização que contemple códigos de cores, cartazes, faixas, etiquetas, símbolos e outros, a fim de facilitar o uso de seu acervo.” O autor ainda declara que:

A formação e desenvolvimento de uma boa coleção ou acervo exigem um processo contínuo e ordenado de acordo com uma política de seleção, na qual deverão ser consideradas a representação de saber humano registrado, bem como a qualidade de conteúdo da obras.

Tavares (1973, p. 23) completa dizendo que “[...] o acervo precisa ser atualizado e amplo, atendendo as necessidades e interesses dos escolares, respondendo aos objetivos da escola [...]”

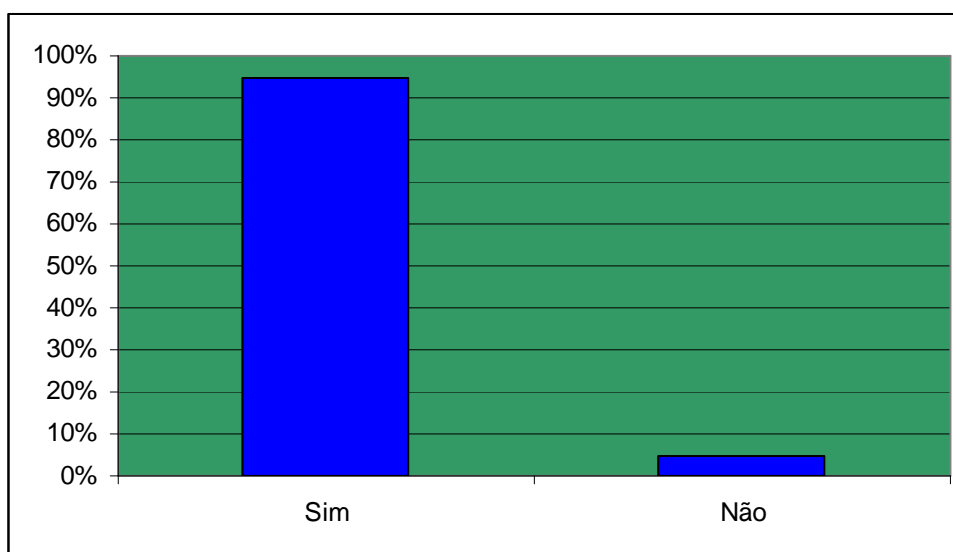
GRÁFICO 8 – Atendimento



Visualizando o gráfico acima, 59% dos alunos consideram o atendimento ótimo, 40% consideram bom, estes resultados são devido a paciência e atenção da bibliotecária e de seu auxiliar; 1% acham o atendimento regular, isto devido a bibliotecária trabalhar 6 horas por dia e a biblioteca ficar fechada ou na ausência da mesma.

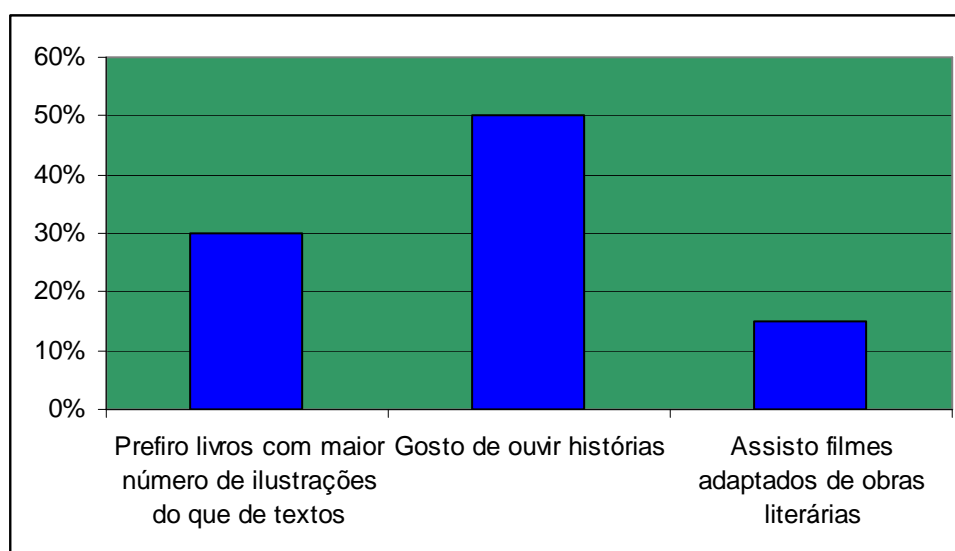
Para Simão, Shercher e Neves (1993, p. 15): “O atendimento ao usuário é função essencial da biblioteca. Todas as atividades de caráter administrativo, bem como de arranjo da coleção são meios que permitem à equipe da biblioteca o melhor desempenho no atendimento aos usuários.”

GRÁFICO 9 – Você conhece a bibliotecária da escola?



A biblioteca, pelo fato de estar inserida no âmbito escolar, oferece várias atividades junto aos professores e alunos, tornando-se a bibliotecária conhecida pela maioria dos alunos. Por este motivo, o gráfico acima revela que 95% dos alunos conhecem a bibliotecária da escola e apenas 5% não tinham conhecimento da mesma.

GRÁFICO 10 – Preferência dos usuários.



Prado (1968 p. 110) diz que o bibliotecário “[...] não deve proibir determinadas leituras e sim sugerir [...]”

Dentre as preferências dos usuários, obtivemos os seguintes resultados: 30% dos alunos preferem livros com o maior número de ilustrações, isto é devido a fácil leitura ou leitura rápida destes livros; 50% gostam de ouvir história narradas pela bibliotecária ou pelos professores, como na hora do conto; 15% assiste filmes adaptados de obras literárias.

Devido ao fato de que a preferência dos alunos é por livros com mais ilustrações, sugere-se que a bibliotecária realize projetos de incentivo à leitura com o fim de estimular nos alunos o interesse pelas histórias contidas nos livros e não apenas pelas suas ilustrações. Embora a imagem seja um recurso visual importante para despertar o interesse a curiosidade pela leitura, é preciso valorizar as idéias trazidas pelos autores como fonte de enriquecimento do vocabulário e como fator estimulante da imaginação.

Diante dos resultados obtidos, é perceptível o fato de que os alunos da Escola Miralda da Silva Carvalho gostam de ler, freqüentar a biblioteca e consideram o acervo ótimo, e o motivo que os leva a biblioteca é o bom atendimento e o ambiente acolhedor. Um dos problemas apresentados pelos usuários é que a biblioteca precisa se adequar para receber os cadeirantes.

O cesto colocado no balcão, com as sugestões, foi a todo o momento consultado. Inúmeras foram as vezes que usuários potenciais da Biblioteca, após lerem uma indicação de leitura do colega fizeram sua carteirinha e levaram o livro pra casa. O aumento no número de empréstimo de livros e a freqüência na biblioteca para leitura de jornais, revistas e obras de referência foram relevantes.

Crianças e jovens despertados para a leitura se tornam reflexivos, mais exigentes, questionadores.

Outra questão levantada pelos usuários foi busca do professor para torná-lo também freqüente na Biblioteca junto aos alunos. Várias tentativas foram feitas e pouco sucesso foi obtido. Este é um profissional que não disponibiliza de tempo, corre de uma sala para outra ou até mesmo de escola em escola. Com raras exceções, o professor conhece menos o acervo da Biblioteca que o próprio aluno. As famílias também não tem tempo para leitura

e incentivar seus filhos. Dentre estas, estão um número relevante de analfabetos, alunos da escola que não conhecem os serviços nem as principais obras literárias mais requisitadas pelos usuários da biblioteca.

6 CONCLUSÃO

No decorrer deste trabalho, percebe-se com clareza a necessidade de planejamento frequente, para reestruturação de cada processo na organização em que se atua.

A Biblioteca “Sônia de Freitas Castro”, não é uma biblioteca modelo, mas trabalha voltada para a satisfação dos usuários, desempenhando muito bem seu papel educativo, além de também auxiliar os professores no enriquecimento das aulas.

É evidente a necessidade que cada processo seja analisado cuidadosamente, sempre procurando atender às necessidades dos usuários. Todo processo envolve uma tomada de decisão, observando-se a equidade para que não se prejudique nenhuma das partes envolvidas no processo.

Uma organização para atingir seus objetivos, deve estabelecer prioridades; cabe ao bibliotecário não só ter domínio das técnicas biblioteconômicas, mas também ser gestor, tomar decisões, mudar ou flexionar normas para procurar atender de maneira eficiente seus usuários, buscando proporcionar um ambiente agradável e uma boa estrutura da unidade de informação.

Portanto, as bibliotecas tornam-se indispensáveis nas instituições de ensino. Elas são as disseminadoras do conhecimento, pois as mesmas ordenam, conservam e disseminam a informação em uma organização.

Contudo, podemos dizer que a biblioteca “Sônia de Freitas Castro”, apesar de não ser automatizada, suas técnicas e metodologias são suficientes e permitem o gerenciamento com sucesso.

Finalizando, vale ressaltar que todos os objetivos propostos neste estudo foram alcançados, pois contamos com a experiência de uma ótima bibliotecária que demonstrou as técnicas e metodologias aplicadas na biblioteca, além de representar um forte incentivo em relação ao futuro profissional deste pesquisador.

A biblioteca escolar é um nicho profissional que necessita de um bibliotecário criativo, apaixonado pela leitura e que desenvolva atividades em prol da satisfação de seus usuários. Neste sentido, foi possível concluir que a Biblioteca “Sônia de Freitas Castro” atende de maneira satisfatória às necessidades informacionais de

seus usuários, contribuindo para a formação do corpo docente e discente da Escola Municipal Miralda da Silva Carvalho.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Paula Carina de; RIOS, Fátima P. **Análise em organização e métodos de uma unidade de informação**: Biblioteca Universitária UDESC/CCE/FAED. Florianópolis: [s. n.], 2005. Disponível em: www.bu.udesc.br>. Acesso em: 17 set. 2009.

BARATIN, M. Christian J. **O poder das bibliotecas**: a memória dos livros no ocidente. Rio de Janeiro: Ed. da UFRJ, 2000.

BENITES, Sônia Aparecida Lopez. **A biblioteca e a leitura**: contribuição para a autonomia na pesquisa escolar. Rio de Janeiro: Ed. da UFRJ, 2003

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução 196/96**: diretrizes e normas regulamentadoras. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/comissao/conep/resolucao.html>>. Acesso em: 25 maio 2009.

CAVALCANTI, Codella R. **Indexação e tesouros**: metodologia e técnicas. Brasília, DF: Associação de Bibliotecários do Distrito Federal, 1978. 89 p.

CORRÊA. Elisa Cristina Delfini et al. Bibliotecário escolar: um educador. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, [S. l.], v. 7, n. 1, 2002.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas. São Paulo: Ética, 1991.

FONSECA, Tânia Fátima Gontijo. **Estudo de uso e usuário da informação**. 2008. Apostila da disciplina Estudo de Uso e Usuário da Informação do curso de Biblioteconomia, do Centro Universitário de Formiga-MG, Formiga, 2008.

FRAGOSO. Graça Maria. A biblioteca com prazer. **Amae educando**, Belo Horizonte, n. 241, p. 37, 1994.

GIL, Antônio Carlos. **Fundamentos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais**. 2. ed. Rio de Janeiro: Record, 1998.

IFLA. **Manifesto IFLA/UNESCO para bibliotecas escolares**. São Paulo: IFLA, 2000.

KOCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

KUHLTHAU, Carol. **Como usar a biblioteca na escola: um programa de atividades para pré-escolar e ensino fundamental**. Belo Horizonte: Autêntica, 2002.

LENTINO, Noêmia. **Guias teóricos e práticos e comparados dos sistemas de classificação bibliográfica**. São Paulo: Polígono, 1971. 409 p.

MACIEL, Alba Costa. **Biblioteca como organização**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.

_____. **Planejamento de bibliotecas: o diagnóstico**. 2. ed. Niterói: EDUFF, 1997.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MEY, Eliane Serrão Alves. **Introdução à Catalogação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995. 123 p.

MILLER, Stela. **O bibliotecário, o livro e a leitura: uma mistura explosiva para a escola**. Marília: Ed. da UNESP, 2005.

PRADO, Heloisa de Almeida. **A organização e administração de biblioteca**. 2. ed. São Paulo: T. A. Queiroz, 1992.

PRADO, Helóisa de Almeida. **Organize sua biblioteca**. São Paulo: Polígono, 1968.

SALES, Fernanda de. O ambiente escolar e a atuação bibliotecária: o olhar da educação e o olhar da Biblioteconomia. **Revista de Biblioteconomia**, Florianópolis, n.18, 2004.

SILBERGER, Kathryin Kenp. **Obras de referência**: subsidio para uma avaliação criteriosa. Florianópolis: Ed. da UFSC, 1990. 250 p.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa. **Bibliotecários**: guia de especialidades e recursos informacionais. Brasília, DF: *Thesaurus*, 2005.

SIMÃO, Maria Antonieta Rodrigues; SHERCHER, Eroni Kern; NEVES, Iara Conceição Betencurt. **Ativando a Biblioteca Escolar**: recursos visuais para implantação a interação biblioteca-usuário. Porto Alegre: Sagra-DC Luzzatto, 1993.

STEVERSON, William J. **Estatística aplicada à administração**. São Paulo: Harper e Row do Brasil, 2001. 495 p.

TAVARES, Fernandes Denise. **Biblioteca Escolar**: conceituação, organização e funcionamento, orientação do professor. São Paulo: Lisa - Livros erradicantes, 1973. 161p.

APÊNDICE A – Questionário - Alunos do ensino fundamental da Escola Miralda da Silva Carvalho – Formiga-MG – 2009

PESQUISA SOBRE ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA ESCOLAR “SÔNIA DE FREITAS CASTRO”

Você estaria disposto a responder a algumas perguntas curtas sobre esta importante questão? Por favor, sinta-se livre para expressar suas opiniões, porque não há respostas corretas ou incorretas. Sua colaboração será fundamental.

O questionário que preencheremos hoje não será marcado de qualquer maneira que possa identificá-lo.

Obrigado.

Marque com “X” o que definir a sua opinião.

A - BIBLIOTECA

1 Com que frequência você utiliza a Biblioteca?

- () Sempre () Raramente
() Às vezes () Nunca

2 Você gosta de ler?

- () Sim
() Não

Se a sua resposta for não, justifique:

3 Que motivo leva você até à Biblioteca?

- () Pesquisa ou empréstimos de livros exigidos pelo professor
() Empréstimos de livros literários pelo prazer da leitura
() Acesso à internet
() Outros: _____

4 Que tipo de leitura lhe interessa? (Enumere da 1ª a 6ª, por ordem de sua preferência)

- () Periódicos
() Livros literários
() Folhetos
() Obras de referência
() Internet
() Outros. Quais? _____

5 Quanto à disposição do mobiliário da Biblioteca, você considera:

- () De fácil acesso?
() Moderno?
() Inadequado. Citar: _____

6 Quando ao espaço físico da biblioteca:

- É coerente ao tamanho da biblioteca
- Pequeno
- Precisa passar por uma ampliação

7 Quanto ao acervo (documentos) da biblioteca, você considera:

- Atualizado
- Chama a atenção
- Bonito
- De difícil acesso
- Ruim

8 Cite o nome de 3 histórias que você já ouviu e gostou:

9 Quanto ao atendimento na biblioteca, você considera:

- Ótimo
- Bom
- Ruim
- Regular

10 Você conhece a Bibliotecária que trabalha em sua Escola?

- Sim
- Não

11 Assinale as afirmações verdadeiras para o seu caso:

- Gosto de ouvir história.
- Assistio a filmes adaptados de obras literárias.
- Prefiro livros com maior número de ilustrações do que de textos.

12) Sinta-se livre para escrever neste espaço alguma opinião que não tenha sido solicitada nas questões acima:

DADOS DO ALUNO

SÉRIE:	TURNO:
IDADE:	DATA DE PREENCHIMENTO: / /



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA
Decreto publicado em 05/08/2004
Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

ANEXO A - Termo de Orientação de Conclusão de Curso

Definição do Professor-Orientador e Tema

Aluno: Alairson José da Silva

Matrícula: 200.812

Curso: Biblioteconomia

Disciplina: Orientação TCC

Endereço Residencial:

Rua: Padre Eustáquio, nº145

Bairro: Nossa Senhora de Lourdes CEP: 35.570-000

Cidade: Formiga. UF: MG

Telefone(s): (37) 33217101 / (37) 8828-1949.

Email(s): alairsonsilva7@gmail.com

Tema do Trabalho:

ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA ESCOLAR “SÔNIA DE FREITAS CASTRO” EM FORMIGA-MG

Termo de aceite de orientação

Eu, Professor _____

Assumo o compromisso de orientar o(a) referido(a) aluno(a) no seu projeto de conclusão de curso (TCC), para tanto, comprometo-me a:

- 1) Dedicar-me, com zelo e profissionalismo, às atividades de orientação exigidas pela instituição;
- 2) Orientar o aluno acompanhando-o em todas as etapas do trabalho proposto, incentivando-o ao estudo e à produção do conhecimento científico.

Assinatura do Prof. Orientador

Assinatura do Coordenador do Curso

Assinatura do Aluno

Formiga, 09/03/2009



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA
Credenciamento em 05/08/2004 e Recredenciamento em 15/12/2006
Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

ANEXO B - Carta de apresentação do aluno

Formiga, 07 de abril de 2009.

Biblioteca “Sônia de Freitas Castro”.

Syrlei Maria Ferreira, professora e orientadora do Trabalho de Conclusão de Curso do curso de Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga - UNIFOR-MG, vem apresentar o aluno Alairson José da Silva do 7º período de Biblioteconomia, para que desenvolva seu trabalho de conclusão de curso, nesta biblioteca.

Na oportunidade agradece as atenções dispensadas e assegura que as informações obtidas ou geradas no desenvolvimento do trabalho serão utilizadas apenas com o cunho científico mantendo e resguardando a integridade da biblioteca.

Atenciosamente,

Syrlei Maria Ferreira
Professora Orientadora

Coordenadora do curso
Sônia Lúcia Silva

Alairson José da Silva Cristiane
Aluno



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA
Credenciamento em 05/08/2004 e Recredenciamento em 15/12/2006
Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

ANEXO C – Declaração de aceite da biblioteca

A Biblioteca “Sônia de Freitas Castro” juntamente com a Coordenação Geral de Graduação do Centro Universitário de Formiga - UNIFOR-MG, vem aceitar que o aluno Alairson José da Silva, do 7º período do curso de Biblioteconomia, desenvolva uma coleta de dados para o TCC intitulado “ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA “SÔNIA DE FREITAS CASTRO” EM FORMIGA-MG em seu estabelecimento, aceitando que as informações obtidas e/ou geradas sejam utilizadas com cunho científico, desde que mantenham a integridade da biblioteca.

Por ser verdade, firma o presente.

Formiga/MG, _____ de _____ de _____.

Evangelina Vitória dos Santos
Bibliotecária CRB-6/768



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA

Credenciamento em 05/08/2004 e Recredenciamento em 15/12/2006

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

ANEXO D – Carta de ciência e autorização

Eu, Evangelina Vitória dos Santos, Bibliotecária da Biblioteca “Sônia de Freitas Castro”, permito que Alairson José da Silva, acadêmico do 7º período do curso de Biblioteconomia do UNIFOR–MG realize uma coleta de dados nesta instituição, necessária para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “ANALISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUARIOS” DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA “SÔNIA DE FREITAS CASTRO”. Dou minha permissão para que sejam obtidas fotografias, filmagens ou gravações para fins de pesquisa científica, após o consentimento esclarecido sobre os objetivos da pesquisa obtido por assinatura de cada responsável pelo voluntário participante da pesquisa.

Ressalta-se o fato de que os nomes dos voluntários permanecerão em sigilo. Autorizo, portanto, o contato com os voluntários da pesquisa.

Evangelina Vitória dos Santos
Bibliotecária, CRB-6/768

Syrlei Maria Ferreira
Orientadora

Alairson José da Silva
Aluno

Formiga, _____ de _____ de _____



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA
 Credenciamento em 05/08/2004 e Recredenciamento em 15/12/2006
 Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

ANEXO E – Termo de consentimento e livre esclarecido

ANÁLISE DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA BIBLIOTECA “SÔNIA DE FREITAS CASTRO”

Eu _____ pai do aluno (a) do _____ ano da Escola Miralda da Silva Carvalho, Rua Suíça, 300, Bairro Nossa Senhora de Lourdes, Formiga - MG, declaro para fins de autorização de coleta de dados, fotografias, vídeos, questionários, pesquisa em arquivo da instituição, entrevista com os residente e funcionários, que fui devidamente esclarecida sobre esse projeto desenvolvido pela aluno Alairson José da Silva sob a orientação da Professora Syrlei Maria Ferreira, lotado no Curso de Biblioteconomia da coordenação Geral de Graduação do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR–MG.

Estou ciente que, a qualquer momento:

- ❖ Poderei retirar meu consentimento sobre a coleta de dados com a participação de meu filho;
- ❖ Todas as informações obtidas serão confidenciais, portanto, os nomes dos envolvidos não serão revelados;
- ❖ Não haverá nenhuma despesa pessoal, tampouco alguma compensação financeira;
- ❖ Em qualquer etapa da pesquisa, poderei ter acesso aos dados, bem como aos responsáveis pelo projeto;

Evangelina Vitória dos Santos
 Bibliotecária, CRB-6/768

Alairson José da Silva
 Aluno

Formiga, _____ de _____ de _____.



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA
Credenciamento em 05/08/2004 e Recredenciamento em 15/12/2006
Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

ANEXO F – Declaração de Obrigatoriedade de Sigilo

À Exma Sra.

Evangelina Vitória dos Santos

Eu, Alairson José da Silva, aluna do 7º período de curso de Biblioteconomia da Coordenação Geral de Graduação do UNIFOR-MG, declaro estar ciente da obrigatoriedade do sigilo que envolve os trabalhos de campo, bem como a publicação dos mesmos estar ligada à autorização dos envolvidos desde que essa não afete direta ou indiretamente a instituição ou alguns dos envolvidos.

Por ser verdade, firmo a presente declaração.

Alairson José da Silva
Aluno

Formiga, _____ de _____ de _____.

ANEXO-G – Parecer consubstanciado de aprovação pelo CEPH - UNIFOR-MG**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA**

CREDENCIAMENTO: Decreto Publicado em 05/08/2004

RECRENCIAMENTO: Decreto Publicado em 15/12/2006

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

PARECER CONSUBSTANCIADOParecer Nº. **112/2009**Pesquisador (a) Responsável: **Syrlei Maria Ferreira**Equipe executora: **Alairson José da Silva**Tipo de Pesquisa: **Trabalho de Conclusão de Curso - Biblioteconomia**Registro do CEPH/UNIFOR-MG: **01/09/2009** Processo Nº. **64/2009**Instituição onde será desenvolvido: **Biblioteca Sônia Freitas Castro, Formiga-MG**Grupo: **III**Situação: **APROVADO**

O Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário de Formiga analisou o processo Nº. 64/2009, referente ao projeto de pesquisa: **“Análise do grau de satisfação dos usuários da biblioteca escolar Sônia de Freitas Castro em Formiga-MG ”** tendo como pesquisador responsável **Syrlei Maria Ferreira** cujo objetivo é **“Mostrar como a biblioteca Sônia de Freitas Castro está contribuindo para a formação de seus usuários”**

Assim, em conformidade com os requisitos éticos, somos de parecer favorável à realização do projeto classificando-o como **APROVADO**, pois o mesmo atende aos requisitos fundamentais da Resolução 196/96 e suas complementares do Conselho Nacional de Saúde/MS.

Solicita-se à pesquisadora o envio a este CEP, de relatórios parciais sempre quando houver alguma alteração no projeto, bem como o relatório final gravado em CD-ROM.

Formiga, 08 de outubro de 2009.**Ivani Pose Martins de Pádua****Coordenadora do CEPEH/UNIFOR-MG**