

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG**  
**EDUARDO CÉSAR BORGES**

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS DAS INSTITUIÇÕES DE  
ENSINO SUPERIOR DO CENTRO-OESTE MINEIRO**

**FORMIGA**  
**2009**

**EDUARDO CÉSAR BORGES**

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS DAS INSTITUIÇÕES DE  
ENSINO SUPERIOR DO CENTRO-OESTE MINEIRO**

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: Marina Cajaiba da Silva  
Coorientador: Nivaldo Oliveira

**FORMIGA**

**2009**

B564s

Borges, Eduardo César

O serviço de referência nas bibliotecas das  
Instituições de Ensino Superior do Centro-Oeste  
Mineiro / Eduardo César Borges. – 2009.

75 f. : il.

Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em  
Biblioteconomia e Documentação) Centro Universitário  
de Formiga – UNIFOR-MG, Formiga, 2009.

1. Serviço de referência. 2. Processo de referência.  
3. Serviço de referência online . 4. Bibliotecário de  
referência. I. Título.

CDD: 025.527 779 815 1

**EDUARDO CÉSAR BORGES**

**O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS BIBLIOTECAS DAS INSTITUIÇÕES DE  
ENSINO SUPERIOR DO CENTRO-OESTE MINEIRO**

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: Marina Cajaiba da Silva  
Coorientador: Nivaldo Oliveira

**BANCA EXAMINADORA**

**Marina Cajaiba da Silva  
Orientadora**

**Margarita Rodrigues Torres  
Examinadora**

**Formiga, 17 de novembro de 2009**

## **AGRADECIMENTOS**

Considerando essa monografia como resultado de um sonho acadêmico que está para se concretizar, não poderia deixar de agradecer a todos que de alguma forma passaram por minha vida e deixaram sua contribuição para a conquista dessa vitória.

Agradeço primeiramente a Deus, que sempre esteve ao meu lado, nos momentos felizes e difíceis, sempre me dando força para chegar até aqui.

À professora orientadora Mestra Marina Cajaiba da Silva, pela força, acompanhamento competente e incentivo para a realização desse trabalho.

Ao meu Coorientador Nivaldo Oliveira, pela dedicação e companheirismo durante todos esses anos e principalmente na orientação dessa monografia.

As instituições, pela prestesa em aceitar participar da pesquisa e contribuir para o sucesso desse trabalho.

À coordenadora Sônia Lúcia Silva, sempre presente e disposta a nos ouvir quando preciso e com força e determinação sempre empenhada em fazer o melhor pelo curso de Biblioteconomia.

Agradeço a Dona Tereza, Sr. Gerônimo e toda a sua família, pelo apoio e acolhimento sempre que preciso durante esses anos.

À Maria Regina, Maria Inês, Nelson, Sandra, Jussara, Tatiane e Baltazar, pela convivência de quatro anos, e pelo companheirismo em trabalhos e estágios. Tendo a certeza que estarei levando grandes amigos que sempre estarão presentes em minha vida.

A todos os meus amigos, colegas de sala e professores que direta ou indiretamente contribuíram para a realização desta pesquisa.

Agradeço em especial aos meus pais sempre prontos a me ajudar. Aos meus irmãos Daniel e Flávia, minha cunhada Alexandra e meus tios Pedro e Célia, que muito contribuíram para a realização desse sonho.

“O serviço de referência da biblioteca confere à instituição seu principal sentido e pode-se chamá-lo o coração da profissão.” (GROGAN, p, 33)

## RESUMO

Trabalho de conclusão de curso sobre o serviço de referência nas bibliotecas das instituições de ensino superior do centro-oeste mineiro. Visa analisar a realização do serviço de referência e a existência de um setor específico para esse serviço. Apresenta um breve histórico sobre o serviço de referência. Relata sobre o perfil do bibliotecário de referência e apresenta os principais passos para a realização do serviço de referência, denominado processo de referência. Expõe sobre as novas mudanças no serviço de referência e no perfil do bibliotecário de referência, surgindo através das novas tecnologias o serviço de referência online. Ressalta sobre a grande importância da tecnologia dentro desse serviço, a agilidade que ela proporcionou ao bibliotecário e ao usuário para a recuperação da informação. A pesquisa caracteriza-se por um estudo de caso, pois analisou sete bibliotecas de instituições de ensino superior do centro-oeste mineiro, cujos diretores permitiram a realização da pesquisa e a coleta de dados, e assim assinaram todos os protocolos necessários, considerando as diretrizes éticas da Resolução 196/96 da Comissão Nacional de Saúde. Foi adotado como técnica de pesquisa a aplicação de questionários direcionadas aos bibliotecários de referência ou ao bibliotecário responsável. Os resultados obtidos foram analisados e representados através de gráficos e tabelas o que permitiu perceber que os bibliotecários consideram importantes a maior parte dos serviços de referências que devem ser prestados pelas bibliotecas. Entretanto, pode-se concluir que, mesmo tendo conhecimento da importância desse serviço, uma grande parte desses bibliotecários ainda não despertaram para a importância da existência de um setor específico para a realização desse serviço, com a finalidade de ajudar os usuários na recuperação da informação.

Palavras-chave: Serviço de referência. Bibliotecário de referência. Processo de referência. Serviço de referência online.

## ABSTRACT

Work of completion on reference service in libraries of institutions of higher education in the Midwest mining. It will analyze the performance of reference service and the existence of a specific sector for that service. Presents a brief history of the reference service. Reports on the profile of the librarian reference and presents the main steps towards achieving the service reference, called reference process. Exhibit on the new changes in the service reference and the profile of the librarian reference, emerging with new technologies service online reference. Emphasized on the importance of technology within that service, the agility that she provided the librarian and the User for information retrieval. The research is characterized by a case study, it examined seven libraries of institutions education Midwestern miner, whose directors allowed out the research and data collection, and so signed all protocols necessary, considering the ethical guidelines of Resolution 196/96 of the National Health was adopted as a technique research the questionnaires directed to librarians or reference librarian. The results were analyzed and represented using graphs and tables which allowed realize that librarians consider most important of reference service to be provided by libraries. But therefore concluded that even with knowledge of the importance of service, a large part of librarians does not disrespect to the importance of a specific sector to carry that service, in order to help users recover from information.

Keywords: Reference service. Reference librarian. Referral process.  
Online reference service.



## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1</b>	<b>- Instituições selecionadas para pesquisa.....</b>	<b>29</b>
<b>GRÁFICO 2</b>	<b>- Sexo dos profissionais .....</b>	<b>30</b>
<b>GRÁFICO 3</b>	<b>- Formação Acadêmica.....</b>	<b>32</b>
<b>GRÁFICO 4</b>	<b>- Tipo de Instituição.....</b>	<b>34</b>
<b>GRÁFICO 5</b>	<b>- Função na Instituição .....</b>	<b>35</b>
<b>GRÁFICO 6</b>	<b>- Tempo de trabalho na Instituição .....</b>	<b>35</b>
<b>GRÁFICO 7</b>	<b>- Tempo de trabalho com o Serviço de Referência.....</b>	<b>36</b>
<b>GRÁFICO 8</b>	<b>- Principais mudanças .....</b>	<b>42</b>
<b>GRÁFICO 9</b>	<b>- Mudanças com os usuários em relação aos avanços tecnológicos e a automação das bibliotecas .....</b>	<b>44</b>
<b>GRÁFICO 10</b>	<b>- Realização do serviço de referência por bibliotecário.....</b>	<b>51</b>
<b>GRÁFICO 11</b>	<b>- Procura pelos serviços de referência .....</b>	<b>52</b>
<b>GRÁFICO 12</b>	<b>- Realização do serviço de referência .....</b>	<b>53</b>

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Idade dos Profissionais .....	31
TABELA 2 - Ano de conclusão do curso.....	33
TABELA 3 - Serviço de referência realizados na biblioteca .....	37
TABELA 4 - Competências fundamentais à pratico do serviço de referência .....	46
TABELA 5 - Atividades do bibliotecário de referência.....	49

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	11
2	A HISTÓRIA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA .....	14
3	O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA .....	16
4	O PROCESSO DE REFERÊNCIA .....	18
5	O SERVIÇO DE REFERÊNCIA ON-LINE.....	21
6	MATERIAIS E MÉTODOS .....	24
6.1	Tipos de pesquisa .....	24
6.2	Caracterização do campo de estudo .....	25
6.3	Amostra.....	25
6.4	Considerações éticas.....	26
6.5	Instrumentos e procedimentos .....	27
6.6	Tratamento dos dados .....	28
7	RESULTADOS E DISCUSÃO .....	29
7.1	Identificação do bibliotecário da instituição.....	30
7.2	A Instituição.....	33
7.3	Serviços de referência realizados na biblioteca .....	36
7.4	Principais mudanças ocorridas no trabalho do bibliotecário nos últimos cinco anos.....	41
7.5	Competências e atividades fundamentais a prática de referência .....	45
7.6	A realização do serviço de referência .....	51
8	CONCLUSÃO .....	55
	REFERÊNCIAS .....	57
	BIBLIOGRAFIA.....	61
	APÊNDICE A - Formulário para coletas de dados .....	63
	ANEXO A - Termo de aceite de orientação .....	67
	ANEXO B - Carta de apresentação de aluno .....	68
	ANEXO C - Declaração de aceite da empresa.....	69
	ANEXO D - Carta de ciência e autorização .....	70
	ANEXO E - Termo de consentimento livre e esclarecido.....	71
	ANEXO F - Declaração de obrigatoriedade de sigilo.....	72
	ANEXO G – Termo de responsabilidade.....	73

<b>ANEXO H - Parecer consubstanciado</b> .....	<b>74</b>
--	-----------

## 1 INTRODUÇÃO

Com a acelerada gama de informações produzidas, o usuário já não consegue encontrar toda a informação desejada. Com isso, surge o serviço de referência que facilita o processo de busca da informação, conforme afirma Grogan (1995, p. 8) “os usuários das bibliotecas, auxiliados pelo bibliotecário de referência, tem melhores condições de mais bem aproveitarem o acervo de uma biblioteca do que o fariam sem essa assistência.”<sup>1</sup>

O setor de referência pode ser definido como o local da biblioteca onde se realiza a interface entre a informação e a necessidade do usuário. Para Grogan (1995, p. 8) essa ação é melhor aproveitada através do intermédio do bibliotecário de referência.

Partindo desse pressuposto, pretende-se responder a seguinte questão: As bibliotecas das Instituições de Ensino Superior do Centro-Oeste Mineiro realizam o serviço de referência, atendendo as necessidades informacionais dos seus usuários?

Supõe-se, a partir de análises informais já realizadas, que as bibliotecas das instituições de ensino superior do centro-oeste mineiro prestam alguns serviços de referência, mas ainda não despertaram para a necessidade da existência de um local específico que atenda as demandas informacionais do setor de referência.

Por isso, esse trabalho tem como objetivo principal avaliar o serviço de referência nas bibliotecas das Instituições de Ensino Superior do Centro-Oeste Mineiro, destacando a importância da existência de um setor específico para a realização desse serviço, através dos seguintes objetivos específicos:

- a) caracterizar o serviço de referência;
- b) analisar o perfil dos bibliotecários responsáveis por esse serviço;
- c) identificar o serviço de referência prestado pelas bibliotecas das Instituições de Ensino Superior do Centro-Oeste Mineiro;
- d) verificar a demanda pelo serviço de referência.

---

<sup>1</sup> GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1995

Conforme Nascimento e Burin (2006), para melhor compreender o serviço de referência, é preciso enxergá-lo através de duas facetas. A primeira considera o serviço de referência como a interface direta entre a informação e o usuário, que acontece mediante a influência do bibliotecário de referência que soluciona os problemas apresentados pelos usuários, com auxílio de técnicas e seus conhecimentos. A segunda é compreender que o setor de referência não está direcionado apenas para o atendimento, mas também, mostrar seus serviços, promover a interação direta com o usuário, orientá-los a utilizarem os recursos disponíveis na biblioteca ou em outras fontes de informação como a *Web*, disseminar esses recursos e antecipar as demandas informacionais por meio de atividades culturais, técnicas ou científicas.<sup>2</sup>

Para um melhor entendimento, o presente trabalho foi dividido em oito capítulos. No capítulo dois é abordado a história do serviço de referência, e apresentado os vários conceitos sobre o mesmo.

No capítulo três denominado o bibliotecário de referência, analisa através de uma revisão bibliográfica o perfil do profissional bibliotecário que atua no serviço de referência, expondo as suas competências e qualidades.

Já no capítulo quatro é apresentado o funcionamento do processo de referência, relatando todas as suas etapas de acordo com a visão de de dois autores Grogan e Figueiredo, profissionais referência nessa área.

O capítulo cinco já aborda o serviço de referência online, explanando suas principais definições e seus objetivos quanto um novo serviço desenvolvido pelas bibliotecas.

O capítulo seis, materiais e métodos, expõe as etapas seguidas na execução da pesquisa, apresentando os principais campos: o tipo de pesquisa realizada, o seu campo de estudo, a escolha da população pesquisada através da amostragem, a conformidade da pesquisa de acordo com a Resolução CNS 196/96 da Comissão Nacional de Saúde, que aprovam diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos, apresenta ainda o instrumento utilizado para a realização da coleta de dados da pesquisa e, por fim, como foi realizado o tratamento dos dados coletados pelo pesquisador.

---

<sup>2</sup> NASCIMENTO, Maria de Jesus; BURIN, Camila Koerich. A presença da *Web* nos serviços de referência em unidades de informação: revisão de literatura. **Revista ABC: biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 11, n. 1, 2006.

No capítulo sete são analisados todos os resultados obtidos na coleta de dados, representados através de gráficos, confrontando as respostas obtidas com o referencial teórico do estudo.

No último capítulo são apresentadas as considerações finais, retomando o problema inicial para confirmar a hipótese do pesquisador.

Com tudo, nota-se que há dinamismo nas atividades de referência, sendo este um serviço importante para todos os usuários. Por isso, o interesse do pesquisador em realizar seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) aprofundando o tema a partir de uma análise criteriosa do comportamento de bibliotecários que atuam em instituições de ensino superior no centro-oeste mineiro.

Com esse trabalho pretende-se enriquecer a pesquisa científica, e relatar sobre a importância de um setor específico para o serviço de referência, uma vez que é visto como sendo o setor mais importante dentro de uma biblioteca, afinal, como diz Ahern (1904 apud GROGAN, 1995, p. 33): “O serviço de referência da biblioteca confere à instituição seu principal sentido e pode-se chamá-lo o coração da profissão.”<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> O autor não apresenta em sua obra a lista de referências utilizadas.

## 2 A HISTÓRIA DO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

O serviço de referência, é uma atividade da biblioteconomia que surgiu a partir do momento em que o usuário sentiu a necessidade de buscar uma informação para solucionar um problema, e o bibliotecário se disponibilizou em ajudá-lo. Para Rollán Malmierca (1998 apud MANGAS, 2007) os serviços de referência se devem:

[...] ao aparecimento de determinados elementos que passaram a estar subjacentes à missão das bibliotecas, a saber: ajudar os estudantes; desenvolver o papel da biblioteca como instituição educativa; ajudar os leitores a fazerem as melhores seleções no universo da informação recolhida e; justificar a existência da biblioteca demonstrando o seu valor àqueles que a apóiam. Estes elementos vão ao encontro dos ideais que consideram que a biblioteca deve prestar um serviço à comunidade disponibilizando não só os recursos de informação que possui, bem como ajudando os utilizadores a localizar e a utilizar esses mesmos recursos.<sup>4</sup>

Já Vega (2000) aponta que o serviço de referência surgiu devido à própria evolução da educação e da cultura, transformando a biblioteca em um centro dinâmico, no entanto mais preocupado com a difusão da informação que pela conservação e armazenamento da mesma.<sup>5</sup>

O serviço de referência surgiu, ainda segundo Vega (2000), no final do século XIX, e se generalizou até meados do século XX. Pode-se considerar esse serviço como uma atividade relativamente nova, em relação às outras atividades da biblioteconomia. Grogan (1995) coloca que até meados do século XIX as bibliotecas só eram procurados pelos estudiosos quando suas coleções particulares não atendiam às suas necessidades, enquanto os usuários eram auto-suficientes por serem conhecedores da bibliografia do seu interesse, e se contentavam com o catálogo para algum auxílio, mas isso acontecia porque os acervos das bibliotecas eram muito menores e os conteúdos temáticos dos livros eram mais limitados. Sendo assim, conforme a opinião de Ranganathan “[...] se a quantidade de livros de

<sup>4</sup> ROLLÁN MALMIERCA, Augustina. Planificación de un servicio bibliográfico de referencia para la Facultad de Traducción y Documentación. 1998. Tese (Doctorado)–Universidad de Salamanca, Salamanca, 1998.

<sup>5</sup> VEGA, José Antonio Merlo. El serviço bibliotecário de referência. **Anales de Documentación**, Salamanca, n. 3, p. 93-126, 2000.



uma biblioteca for muito pequena, talvez não haja necessidade de manter um serviço de referência.” (RANGANATHAN, 1961 apud GROGAN, 1995, p. 24).<sup>6</sup>

Para melhor entendimento, o serviço de referência é definido como sendo a simples atividade de auxiliar o usuário na busca e recuperação da informação desejada. Segundo Hutchins (1973, p. 4), o serviço de referência inclui:

A assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível.<sup>7</sup>

Calenge (1996 apud MANGAS, 2007, p. 2) afirma que “[...] o serviço de referência deve ser entendido como uma função organizada de resposta personalizada a um pedido explícito de informação documental ou de documentação.”<sup>8</sup>

Martucci (2000, p.109) já aponta o serviço de referência como:

Um processo de diagnóstico, elaboração e fornecimento de resposta a um problema de informação de um usuário, através da tomada de decisões. É uma atividade altamente cognitiva, que exige o conhecimento da questão de referência ou da situação-problema, a seleção e implementação de uma estratégia de busca e a obtenção da informação que responde a questão.<sup>9</sup>

Para melhor realização desse serviço, atendendo satisfatoriamente o usuário, pode-se notar que é imprescindível a presença do bibliotecário.

<sup>6</sup> RANGANATHAN, S. R. **Reference service**. Asia: London, 1961.

<sup>7</sup> HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 1973.

<sup>8</sup> CALENGE, Bertrand. **Accueillir, orienter, informer**. l'organisation dês services aux publiques dans lês bibliothèques. Paris: Cercle de la Librairie, 1996.

<sup>9</sup> MARTUCCI, Elisabeth Márcia. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa de pesquisa. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n.1 p. 99-115, jan./jun. 2000.

### 3 O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA

O bibliotecário de referência tem como função primordial ser o mediador entre a informação e o usuário. Vega (2000) explana que o mais aconselhável é que os serviços de referência sejam gerenciados por um profissional específico que fique encarregado de formar e manter a coleção de referência, receber as consultas, resolvê-las e buscar os instrumentos necessários para responder as necessidades dos usuários.

Com o crescimento informacional e o desenvolvimento da sociedade, fica indispensável a busca contínua por aprendizagem dos profissionais da informação. Para Silva (2006, p. 27) “[...] tais mudanças implicam em novos compromissos e recursos adicionais para desempenhar um papel significativo na sociedade da informação.”<sup>10</sup>

A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) define os profissionais da informação como aqueles que:

[...] disponibilizam informação em qualquer suporte; gerenciam unidades como bibliotecas, centros de documentação, centros de informação e correlatos, além de redes e sistemas de informação. Tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais; disseminam informação com o objetivo de facilitar o acesso a geração do conhecimento, desenvolvem estudos e pesquisas; realizam difusão cultural; desenvolvem ações educativas. Podem prestar serviços de assessoria e consultoria.<sup>11</sup>

Dentro dessas definições, se enquadra o bibliotecário de referência como “[...] um profissional teórico e tecnicamente preparado para organizar, administrar e fazer funcionar um serviço de referência dentro de uma biblioteca.” (PLACER, 1968, p. 28).<sup>12</sup>

<sup>10</sup> SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. 114 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

<sup>11</sup> BRASIL. Ministério do Trabalho. **Classificação brasileira de ocupações**. Brasília, 2002. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/index.htm>>. Acesso em: 30 de mar. de 2009.

<sup>12</sup> PLACER, Xavier. **Técnica do serviço de referência**. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Bibliotecários, 1968.

Placer (1968, p.28) aponta dois requisitos indispensáveis para que o bibliotecário possa exercer o serviço de referência:

- a) qualidades inatas: seriam qualidades físicas como boa aparência; morais, ou seja, simpatia para lidar com os usuários, espírito de cooperação e qualidades intelectuais como memória, método e iniciativa;
- b) conhecimentos adquiridos: nesses conhecimentos englobam os gerais como cultura geral e línguas; conhecimentos técnicos como catalogação, classificação, bibliografia e referência e conhecimentos especializados que é conhecer os diversos recursos da moderna documentação.

Thompsen (1999 apud Vega 2000) afirma que o bibliotecário de referência deve ter curiosidade, agilidade mental para analisar o enfoque de uma consulta, deve possuir cultura geral, boa memória, capacidade de comunicação com os usuários, paciência, criatividade, e entre essas que o bibliotecário de referência desfrute resolvendo as consultas dos usuários.<sup>13</sup>

Para Figueiredo (1984, p. 57) o bibliotecário de referência deve:

[...] ser treinado para atuar de maneira consciente e responsável como intermediário entre o usuário, em qualquer tipo de biblioteca, e a informação, [...] em qualquer formato em que ela se apresente, ou seja, requerida pelo usuário. [...] O bibliotecário de referência deve ser conscientizado de que ele representa tudo o que a biblioteca é ou tem a oferecer àqueles que a ela recorrem.<sup>14</sup>

Todo o sucesso de um serviço de referência dependerá em sua grande parte dessas competências técnicas e qualidades humanas que serão observadas durante todo o processo de referência.

<sup>13</sup> THOMPSEN, E. **Rethinking reference**: the reference librarian's practical guide for surviving constant change. New York: Neal Schuman, 1999.

<sup>14</sup> FIGUEIREDO, Nice Menezes de. O bibliotecário de referência: métodos e técnicas de ensino. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p.55-76, mar. 1984.

## 4 O PROCESSO DE REFERÊNCIA

Esse processo é o meio pelo qual se desenvolve todo o serviço de referência, que vai desde o problema do usuário, ou melhor, desde que o usuário reconhece a existência de um problema até a sua solução. Grogan (1995) mostra que esse processo engloba duas fases como a execução do processo de referência, ou seja, a localização das respostas para solucionar os problemas dos usuários, e a outra etapa considerada crucial que é a análise da natureza do problema realizada pelo bibliotecário junto com o consulente.

Rees (1966 apud Grogan, 1995, p. 50) explica que o processo de referência envolve “não só a identificação e utilização do instrumental bibliográfico disponível, mas também a intervenção de variáveis psicológicas, sociológicas e ambientais que ainda não são perfeitamente compreendidas”.<sup>15</sup> Por isso é necessário que o bibliotecário e o usuário consigam juntos entender qual é o verdadeiro problema trazido pelo usuário.

Nesse processo, o bibliotecário tem como função saber como vencer as dificuldades criadas pelos usuários, assim como vencer outros problemas envolvidos nesse processo, para conseguir realizar sua tarefa que é fornecer a informação solicitada pelo usuário, dentro do menor prazo possível (FIGUEIREDO, 1992, p. 60).<sup>16</sup>

O processo de referência é dividido em várias etapas ou fases. Figueiredo (1992, p. 60) o divide em seis fases sendo que quatro dessas envolvem diretamente o usuário que são a seleção da mensagem, negociação, seleção da resposta e renegociação. As duas outras fases são executadas pelo bibliotecário que é o desenvolvimento da estratégia de busca e a busca da informação nas fontes estabelecidas durante a estratégia.

Já Grogan (1995) coloca que o processo é realizado em oito etapas que são:

---

<sup>15</sup> O autor não apresenta em sua obra a lista de referências utilizadas.

<sup>16</sup> FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992.

- a) **o problema:** todo ser humano pode ser um iniciador potencial do processo de referência. Esse processo se inicia quando um usuário potencial da biblioteca descobre a existência de um problema. Ele pode ser de fonte externa ou interna, onde o problema externo é decorre do contexto social ou situacional do indivíduo; um problema interno é de origem psicológica ou cognitiva, surgindo na mente da pessoa;
- b) **a necessidade de informação:** quando os usuários descobrem que para lidar com o problema que lhes afligem, necessitam conhecer alguma coisa, eles avançam para essa segunda etapa. Porém talvez nesse ponto sua necessidade de informação ainda seja vaga e imprecisa, ou seu motivo pela busca de informação seja simplesmente pelo desejo de conhecer e compreender ou até mesmo por pura curiosidade;
- c) **a questão inicial:** o momento em que o usuário recorre ao bibliotecário para sanar sua dúvida. Uma das maneiras mais importantes que o indivíduo utiliza para adquirir conhecimento é fazendo perguntas. Então quando eles recorrem ao bibliotecário, solicitando ajuda, eles dão seqüência ao chamado processo de referência;
- d) **a questão negociada:** como todo usuário ao buscar ajuda a um bibliotecário, não sabe expressar realmente o que deseja ou não sabe realmente o que quer, nessa etapa é necessário que o bibliotecário refaça todos os passos que os usuários fizeram por conta própria até chegarem a essa etapa. Muitas vezes a questão inicial formulada pelo usuário pode exigir maiores esclarecimentos ou ajustes. A questão negociada é comparada com as informações que estão organizadas na biblioteca, ou melhor, nas fontes de informação específicas disponíveis em seu acervo ou em outros lugares;
- e) **a estratégia de busca:** com a questão negociada, nessa etapa o bibliotecário irá definir então como as fontes de informação ou seu acervo será consultado, e em quais das suas partes serão consultadas e em que ordem. O bibliotecário fará então uma análise minuciosa do tema da questão, para identificar seus conceitos e

traduzi-los para o enunciado de busca apropriado na linguagem do acervo, e escolher qual o caminho entre vários. Todo êxito dependerá do conhecimento do bibliotecário com as várias fontes de informação disponíveis, sua experiência na sua utilização e na sua intuição;

- f) **o processo de busca:** a busca no acervo é uma tarefa do bibliotecário, mas esse, pode contar com o usuário ao seu lado, que pode demonstrar uma reação imediata àquilo que a busca revela. As buscas bem sucedidas são aquelas que são flexíveis, que podem sofrer uma mudança em seu curso, onde, um bibliotecário preparado terá estratégias alternativas se for necessário;
- g) **a resposta:** a resposta não corresponde ao fim do processo de referência. Todo bibliotecário experiente e criterioso encontrará uma resposta, e isso é simplesmente o resultado da busca. Se essa tiver sido executada corretamente, o resultado coincidirá com o enunciado da busca, portanto é preciso ter certeza disso. Essa resposta pode ser positiva e as vezes também negativa, o que não deixa de ser uma resposta, ainda que não seja agradável apresenta-la ao usuário;
- h) **solução:** a resposta é somente uma solução potencial quando não há dúvida na mente do bibliotecário quanto à sua adequação ao propósito do usuário. Porém é necessário que o bibliotecário e o usuário avaliem juntos o resultado da pesquisa, e que ambos o aprovem, e só assim chegando ao final do processo de referência.

Segundo Grogan (2001) durante o processo de referência tão importante quanto o controle bibliográfico do serviço de referência é o elemento humano, que em sua natureza de intrínseca reciprocidade, de sua comunicação face a face, engloba tudo que a expressão entrevista de referência possa abranger.

## 5 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA ON-LINE

Com o advento da globalização, da internet e o avanço tecnológico, grandes mudanças ocorreram nos serviços realizados pelas bibliotecas. Tais mudanças atingiram todos os setores, o que inclui o setor de referência, principalmente em bibliotecas virtuais que passam a utilizar além do atendimento presencial, o atendimento remoto, que vem facilitar a pesquisa dos usuários.

Segundo Silva (2005, p.79-80) o serviço de referência passa por um novo momento surgindo como:

[...] um recurso eletrônico que objetiva atender aos usuários que buscam nas bibliotecas virtuais a informação digital. Este serviço vem atender aos mesmos objetivos do serviço de referência tradicional, sendo destaque nas bibliotecas virtuais por usar a internet como um recurso que amplia o universo de informações e facilita o “contato”, ao menos virtual, entre o usuário e o bibliotecário, buscando desenvolver atitudes necessárias a pesquisa.<sup>17</sup>

Desta forma, pode-se observar que a diferença entre esses dois serviços é que:

[...] no serviço de referência tradicional o bibliotecário mantém controle e opera de forma independente. Com o usuário, remoto a relação é diferente, pois ele controla o processo de acordo com sua conveniência, preservando anonimato, selecionando fontes, descartando e buscando outros serviços de referência (OLIVEIRA; BERTHOLINO apud SILVA, 2005. p. 80).<sup>18</sup>

Nesse sentido, pode-se dizer que em relação ao serviço de referência virtual a internet é o meio pelo qual se estabelece a comunicação entre usuário, bibliotecário e informação. Segundo Carvalho e Lucas (2005, p. 3) “ a plataforma *Web*, atualmente é considerada um dos suportes mais utilizados e crescentes que

<sup>17</sup> SILVA, Alzira Karla Araújo da. O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da região nordeste. **Encontros BIBLI**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 10, n. 20, jul./dez. 2005.

<sup>18</sup> BERTHOLINO, M. L. F.; OLIVEIRA, N. M. Infra-estrutura de informação: o uso da internet por bibliotecários de instituições brasileiras de ensino superior. In: RAMOS, M. E. M. **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999. p. 191-210.

dinamiza, sociabiliza, e inova informações, ao usuário onde quer que esteja, [...] criando produtos e serviços de informação.”<sup>19</sup>

Segundo Silva (2005) no cenário tecnológico o serviço de referência eletrônico será de fundamental importância no processo de mediação e disseminação da informação, onde a internet será um meio utilizado para unir recursos e esforços, permitindo que acervos sejam facilmente acessados e compartilhados. E para melhor funcionamento, é necessário também a personalização da informação, que deve proporcionar ao usuário, ao utilizar esse serviço, mesmo que sem a presença física de um bibliotecário a mesma sensação de estar sendo atendido pessoalmente.

A realização desse processo e da comunicação na *web*, principalmente pelo correio eletrônico, que é o meio mais utilizado para essa comunicação,

[...] tem obrigado os profissionais de referência a repensarem esta atividade, desenvolvendo novos modelos para sua utilização efetiva por partes dos usuários. É necessária uma nova postura de negociação com o usuário, pois a entrevista com interação eletrônica precisa ser tão eficaz quanto a entrevista pessoal (SERVIÇO..., apud SILVA, 2005, p. 80).<sup>20</sup>

Com todo esse progresso que vem envolvendo o serviço de referência on line, que traz uma procura cada vez maior pelos usuários, por sua facilidade e rapidez em acesso, Cunha (2002 apud CARVALHO e LUCAS, 2005, p.3) “sugere a criação de um balcão de referência e informação virtual”, com a presença de um bibliotecário que esteja treinado para atuar de maneira consciente e responsável, para que possa disponibilizar produtos e serviços da biblioteca, atendendo sempre da melhor maneira possível as necessidades dos usuários, sendo esse serviço já de grande procura pelos mesmos.<sup>21</sup>

<sup>19</sup> CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine R. de Oliveira. Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., Salvador. **Anais Eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: < [http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf)>. Acesso em: 14 out. 2009.

<sup>20</sup> O autor não apresenta a referência do autor citado.

<sup>21</sup> CUNHA, Murilo Bastos dos Santos. **Bibliotecas universitárias federais na internet: serviços e produtos de referência.** 2004. 60 f. Trabalho de conclusão de curso (TCC em Biblioteconomia)-Curso de biblioteconomia. Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.



Conforme Figueiredo(1996, p. 92) já afirmava:

[...] a maior tendência é para o uso cada vez mais extenso da tecnologia [...] pelas bases de dados computadorizadas, que estão ocasionando o cancelamento de assinaturas de periódicos, substituídas por base de dados *on line*, pagas conforme a frequência e o uso, e a implementação de vídeo texto e tele texto, o oferecimento de disseminação seletiva da informação *on line*, bem como a entrega de documentos e de pacotes de instrução bibliográfica empregando sistemas *on line* interativos.<sup>22</sup>

Portanto, mesmo sabendo que as formas tradicionais do serviço de referência ainda são muito utilizadas pelas bibliotecas, é necessário que os profissionais que nelas atuam fiquem atentos para essas novas formas de difundir a informação, pois essas proporcionam maior agilidade nesse processo e tornam-se mais efetivas, que segundo Carvalho e Lucas (2005, p. 7),

[...] as fontes de informação virtuais atualizam-se rapidamente, demandam menor mão de obra e não necessitam de espaço físico para a guarda, a recuperação da informação por parte dos usuários e dos bibliotecários tornam-se otimizada e precisa, desde que o usuário alfabetizado informacionalmente e que possui intimidade com as ferramentas Web, esteja conectado a uma rede de computadores.

Pois, durante todo o processo de referência, seja ele presencial ou remoto, é imprescindível a interação usuário e bibliotecário onde segundo Grogan (1995, p. 61 grifo do autor), durante esse processo “não existe excelência humana alguma que não seja útil.”

---

<sup>22</sup> FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996.

## 6 MATERIAIS E MÉTODOS

### 6.1 Tipos de pesquisa

Neste trabalho foi realizado um estudo de campo nas bibliotecas das instituições de ensino superior do centro-oeste mineiro. De acordo com Gil (1999, p. 72) “no estudo de campo estuda-se um único grupo ou comunidade em termos de sua estrutura social, ou seja, ressaltando a interação de seus componentes.”<sup>23</sup>

Apresenta características de pesquisa descritiva, já que propõe estudar o nível de atendimento das bibliotecas dessas instituições. De acordo com Gil (1999, p. 44) “[...] as pesquisas descritivas a partir de seus objetivos, acabam servindo mais para proporcionar uma nova visão do problema [uma vez que] dentre as pesquisas descritivas salientam-se aquelas que têm por objetivo estudar as características de um grupo [...].”

Fundamenta-se uma pesquisa bibliográfica que segundo Gil (1999, p. 65) “[...] é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.”

A pesquisa é de cunho indutivo, que segundo Ferreira (2009) “[...] parte-se da observação de fatos ou fenômenos cujas causas se deseja conhecer, comparando-os com a finalidade de descobrir as relações existentes entre eles e proceder à generalização [...]” é também de cunho qualitativo, ou seja, que é “[...] possível imprimir significados aos fenômenos humanos com o apoio de exercícios de interpretação e compreensão, pautados na observação participante e na descrição densa [...].”<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo. Atlas, 1999.

<sup>24</sup> FERREIRA, Syrlei Maria. **Metodologia científica**. Formiga: UNIFOR-MG, 2009. Apostila.

## 6.2 Caracterização do campo de estudo

A pesquisa foi realizada nas instituições de ensino superior localizadas no centro-oeste mineiro.

Segundo Fonseca (2009), instituições de ensino superior “[...] compreendem um conjunto de faculdades ou escolas para especialização profissional e científica.”<sup>25</sup>

A biblioteca que serve à instituição de ensino superior é destinada ao corpo docente e discente, embora possa ser acessível ao público em geral, e que segundo Fonseca (2009):

[...] a biblioteca é um dos elementos indispensáveis em uma instituição de ensino superior, devido sua contribuição científica e técnica, cultural e humanística, didática e recreativa que dispensa ao elemento dinâmico que forma uma instituição de ensino superior.

Essa biblioteca segundo Fonseca (2009) tem como objetivos promover o acesso e utilização de fontes de informação como suporte ao ensino e à pesquisa; armazenar de forma organizada a informação no desenvolvimento de seus objetivos; cooperar em todas as seções da instituição; servir professores, alunos e usuários em geral e ainda, fornecer o material bibliográfico relacionado com as matérias do currículo escolar.

## 6.3 Amostra

Como critério de seleção, foram incluídas todas as instituições que possuem em sua biblioteca um bibliotecário de referência ou um bibliotecário responsável geral, que terá condições de responder as perguntas apresentadas no questionário.

---

<sup>25</sup> FONSECA, Tânia de Fátima Gontijo. **Unidades de informação**. Formiga: UNIFOR-MG, 2009. Apostila.

A pesquisa foi por amostragem por acessibilidade ou por conveniência que, segundo Gil (1999, p. 104) “o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam de alguma forma representar o universo.”

Foi utilizado como critério de exclusão dessa pesquisa as instituições que são campus e que, o bibliotecário responsável pelo setor de referência está lotado na biblioteca da instituição central que, geograficamente, não se localiza na região foco da pesquisa.

#### **6.4 Considerações éticas**

Esta pesquisa está amparada pela Resolução CNS 196/96 da Comissão Nacional de Saúde, que aprovam diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos:

Esta Resolução incorpora, sob a ótica do indivíduo e das coletividades os quatro referenciais básicos da bioética: autonomia, não maleficência, beneficência e justiça, entre outros, e visa assegurar os direitos e deveres que dizem respeito à comunidade científica, aos sujeitos da pesquisa e ao Estado. (BRASIL, 1996).<sup>26</sup>

Neste trabalho, foram tomados todos os cuidados éticos de sigilo e garantiu-se que as informações colhidas em seu desenvolvimento, serão utilizadas apenas com o intuito de produção científica, protegendo a integridade da instituição e dos entrevistados.

Os formulários foram enviados aos responsáveis das instituições para coleta de assinaturas, recebidos pelo pesquisador e depois entregues à coordenadora do curso para anexá-los ao projeto. Eles estão assim apresentados no trabalho:

- a) ANEXO A - Termo de aceite de orientação;
- b) ANEXO B - Carta de apresentação de aluno;

---

<sup>26</sup> BRASIL. Ministério da Saúde. Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde/MS. Sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 10 out. 1996.

- c) ANEXO C - Declaração de aceite da empresa;
- d) ANEXO D - Carta de ciência e autorização;
- e) ANEXO E - Termo de consentimento livre e esclarecido;
- f) ANEXO F - Declaração de obrigatoriedade de sigilo.

## 6.5 Instrumentos e procedimentos

O instrumento escolhido para a coleta de dados foi o questionário que segundo Gil (1999, p. 128):

[...] é a técnica 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, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.

Esse instrumento foi validado, pela professora orientadora Professora Mestra Marina Cajaiba da Silva, sendo que o mesmo foi aplicado como pré-teste a quatro bibliotecárias responsáveis pelo setor de referência em instituições de ensino superior de outras regiões do Estado de Minas Gerais, as quais não fazem parte da amostra da pesquisa.

O questionário consta segundo o seu formato de perguntas fechadas, abertas, de estimacão ou avaliação e múltipla escolha. Quanto ao seu objetivo são perguntas de fatos, de açã e de opiniã.

Primeiramente, houve um contato prévio com os(as) bibliotecários(as) responsáveis pelas bibliotecas das instituições pesquisadas para a possível realizacão da pesquisa. Aceitando participar, ficaram incumbidos(as) de recolher as assinaturas do responsável pela autorizacão da pesquisa dentro das instituições e enviá-las ao pesquisador.

Liberada esta pesquisa, foi enviado um questionário, que foi escolhido como instrumento a ser utilizado para a coleta de dados em todas as instituições que retornaram os termos devidamente assinados.

## 6.6 Tratamento dos dados

O tratamento dos dados foi realizado a partir dos questionários aplicados nas bibliotecas das instituições de ensino superior do centro-oeste mineiro.

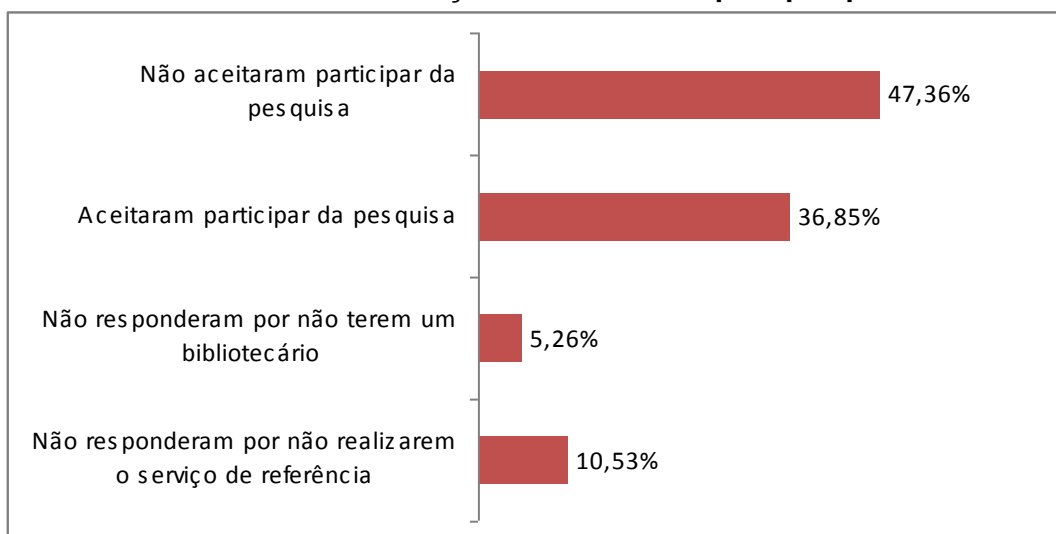
A análise dos dados se deu através das respostas recebidas dos bibliotecários pesquisados confrontando-os com o referencial teórico do estudo, através do processo indutivo de análise. Segundo Gil (1999, p. 168) “a análise tem como objetivo organizar e sumariar os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação.”

Os dados recebidos foram organizados e representados através de gráficos para uma melhor análise e interpretação do pesquisador, possibilitando assim melhor esclarecimento dos resultados.

## 7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Como citado no capítulo de materiais e métodos, foi realizado um levantamento das Instituições de Ensino Superior do Centro-Oeste, logo após, foi realizado um contato, convidando-as para participar da pesquisa sobre o serviço de referência nas Bibliotecas das Instituições de Ensino Superior do Centro-Oeste Mineiro. A população é composta por 19 (dezenove) instituições, sendo que 7 (sete) aceitaram participar da pesquisa. Conforme Gráfico 1 as instituições que responderam os questionários, representam 36,8% do total, 5,26% não responderam ao questionário por não possuírem um bibliotecário em sua instituição e 10,53% não responderam por não realizarem o serviço de referência.

**GRÁFICO 1 - Instituições selecionadas para pesquisa**



Para melhor compreensão da pesquisa, na análise dos dados as questões foram classificadas por assunto, não seguindo a mesma ordem do questionário (APÊNDICE A, p. 63). Para uma melhor apresentação dos resultados, o questionário foi dividido em seis partes:

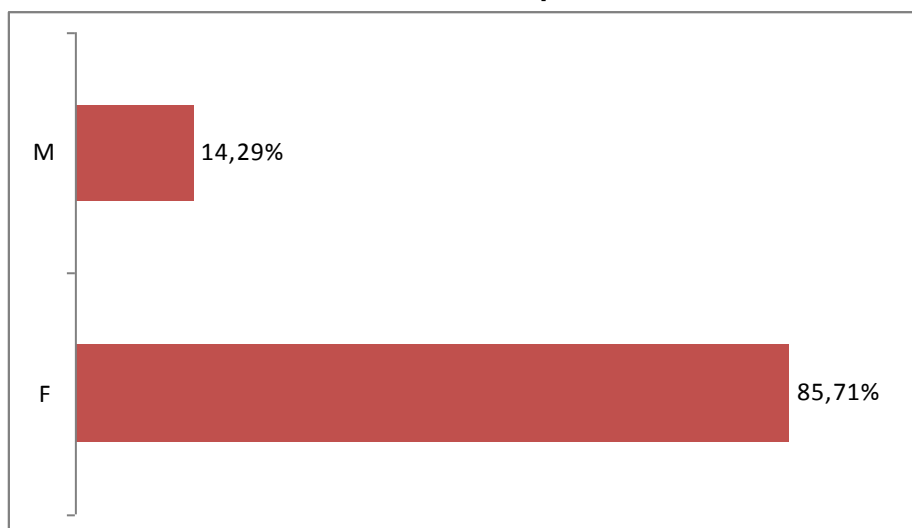
- 1) identificação: idade, sexo, nível de formação acadêmica, curso de graduação e ano de conclusão de curso;
- 2) instituição: tipo de instituição, função na instituição, tempo de atuação na instituição e tempo de trabalho com o serviço de referência;

- 3) serviços desenvolvidos: os serviços que são realizados pelas bibliotecas das instituições, levantados de acordo com a literatura da área.
- 4) principais mudanças ocorridas no trabalho do serviço de referência nos últimos cinco anos;
- 5) competências e atividades fundamentais à prática de referência;
- 6) a realização do serviço de referência: como é realizado, grau de importância, a procura pelo serviço.

### 7.1 Identificação do bibliotecário da instituição

Como se pode verificar no Gráfico 2, dos bibliotecários que participaram da pesquisa 14,29% são do sexo masculino, enquanto 85,71% são do sexo feminino.

**GRÁFICO 2 - Sexo dos profissionais**



Outras pesquisas já realizadas, também mostram que a grande maioria de graduados em biblioteconomia que estão inseridos no mercado de trabalho é do sexo feminino. Na pesquisa realizada por Pereira (2005) sobre o perfil do bibliotecário da área de ciências da saúde em Santa Catarina constatou que a totalidade dos bibliotecários que aceitaram participar de sua pesquisa e



responderam ao questionário são do sexo feminino.<sup>27</sup> Conforme boletim publicado pelo Conselho Regional de Biblioteconomia da Sétima Região – CRB 7, ainda existe essa predominância do sexo feminino, mas que nos últimos anos vem apresentando um crescente número de bibliotecários do sexo masculino inseridos nos cursos de graduação e no mercado de trabalho (SÁ; FONSECA; SARDENBERG, 2005)<sup>28</sup>. Esse crescimento pode ser devido às mudanças que estão ocorrendo na profissão, a diversidade de atuação e tecnologia, uma das principais ferramentas de trabalho, que tem influenciado significadamente no desenvolvimento das atividades do bibliotecário.

Quando analisada a faixa etária desses profissionais (Tabela 1), é possível identificar que a maior concentração se encontra na faixa de 41 a 50 anos, correspondendo a 42,86% da população pesquisada, e que na faixa entre 31 a 40 e acima de 50 anos a sua porcentagem foi de 28,57%.

**TABELA 1- Idade dos Profissionais**

<b>Idade</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
20 a 30	0	0
31 a 40	2	28,57
41 a 50	3	42,86
Acima de 50	2	28,57

Como a exigência para participar da pesquisa foi ter um bibliotecário na instituição, todos os profissionais inquiridos são graduados em biblioteconomia.

Segundo a Lei nº 4.084 de 30 de junho de 1962 apresenta que:

[...] a designação profissional de Bibliotecário, a que se refere o quadro das profissões Liberais, [...] é privativo dos Bacharéis em Biblioteconomia, de conformidade com as leis em vigor.<sup>29</sup>

<sup>27</sup> PEREIRA, Elaine Pereira Junckes. **O perfil do bibliotecário da área de ciências da saúde em Santa Catarina**. 2005. 113f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2005.

<sup>28</sup> SÁ, Nysia O. de; FONSECA, Nádía L. da; SARDENBERG, Regin R. C. Alguns resultados sobre o perfil do bibliotecário. **Boletim CRB-7**, Rio de Janeiro, v.30, n. 2, abr./jun. 2005. Disponível em: <<http://crb7.org.br/PDF/Boletins/200506.pdf>>. Acesso em: 13 out. 2009.

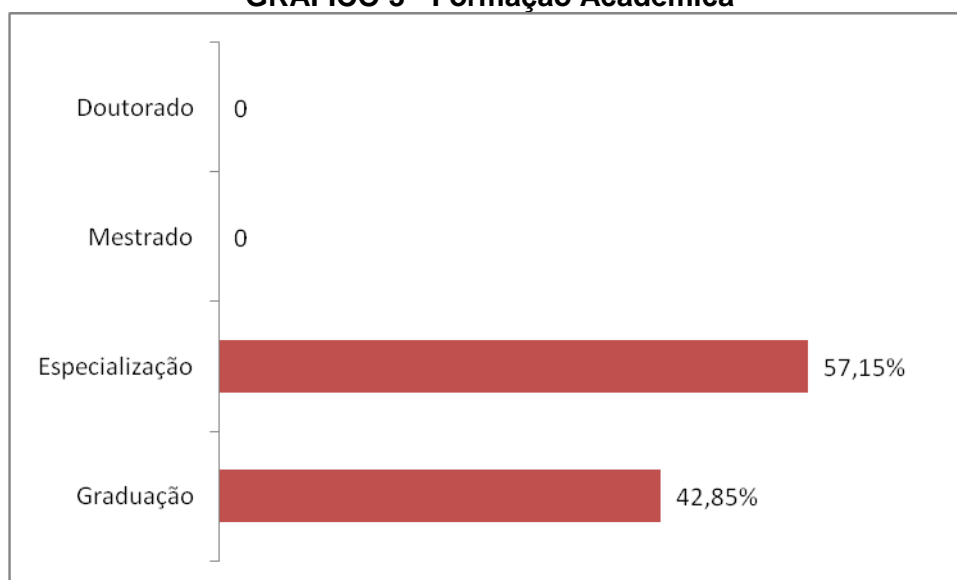
<sup>29</sup> BRASIL. Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962. Dispõe sobre a profissão do Bibliotecário e regula seu exercício. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 26 jun. 1998. Seção 1, p. 1-2. Disponível em: <<http://www.crb14.org.br/UserFiles/File/Lei%20N%C2%BA%204.084%20DE%2030%20DE%20JUNHO%20DE%201962.pdf>>. Acesso em: 19 out. 2009.

Uma das grandes exigências para atuação hoje no mercado de trabalho, é a qualificação dos profissionais, pois a área vem sofrendo grandes mudanças, principalmente em relação aos avanços tecnológicos, a gestão e funcionamento das unidades de informação. Segundo Dias et al. (2004),

[...] é, praticamente, impossível participar da atual sociedade, instável e em constante evolução, sem estar informado, sem conhecer os fatos que estão transformando o mundo. A informação é matéria prima para os indivíduos serem partícipes de mudanças na realidade social, organizacional e, conseqüentemente, em sua própria realidade. [...] Para tanto, os bibliotecários precisam compreender que isso requer não apenas as habilidades básicas de uso de documentação impressa, factural ou eletrônica, mas principalmente de habilidades de pensamento, compreensão, análise e síntese, além de atitudes e agregação de valor à informação [...] para se obter condições de autonomia quanto à obtenção do aprendizado ao longo da vida.<sup>30</sup>

Através do Gráfico 3, observou-se que 57,15% dos participantes possuem curso de especialização, e que 42,85 possuem somente graduação e não houve nenhum profissional que fez mestrado e doutorado.

**GRÁFICO 3 - Formação Acadêmica**



<sup>30</sup> DIAS, Maria Matilde Kronka et. al. Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 1-16, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=22>>. Acesso em: 23 mar. 2009.

Através dessa análise pode-se observar que existe uma certa preocupação por parte dos profissionais com a educação continuada, que segundo Crespo, Rodrigues e Miranda (2006) é o aprendizado formal e informal na busca pelo desenvolvimento individual através de seus estudos, que busca aprimorar as suas competências relacionadas com o seu trabalho no presente e para o futuro.<sup>31</sup> Contudo, apresenta 42,85% de profissionais com somente graduação. É notável um nível ainda alto para o momento atual da profissão, principalmente em relação às mudanças que vem ocorrendo e as exigências do mercado e dos usuários dos centros de informação. Conforme Sálvio (2005 apud SILVA, 2005), a graduação proporciona aos estudantes conhecimentos básicos sobre a profissão, enquanto na especialização (pós-graduação) ocorre o aperfeiçoamento da formação do pesquisador e a qualificação do profissional.<sup>32</sup>

Em relação ao ano de conclusão de curso, houve uma grande distribuição, conforme na Tabela 2, onde a porcentagem de 28,57% aparece nos períodos de formação dos bibliotecários nos anos de 2000 a 2008, na década de 90 e 80, e somente 14,29 concluíram seu curso na década de 70.

**TABELA 2 - Ano de conclusão do curso**

<b>Ano</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
1970-1979	1	14,29
1980-1989	2	28,57
1990-1999	2	28,57
2000-2008	2	28,57

## 7.2 A instituição

Conforme os dados apresentados no Gráfico 4, a maioria das bibliotecas das Instituições de Ensino Superior do Centro-Oeste Mineiro, ou seja, 85,71% estão

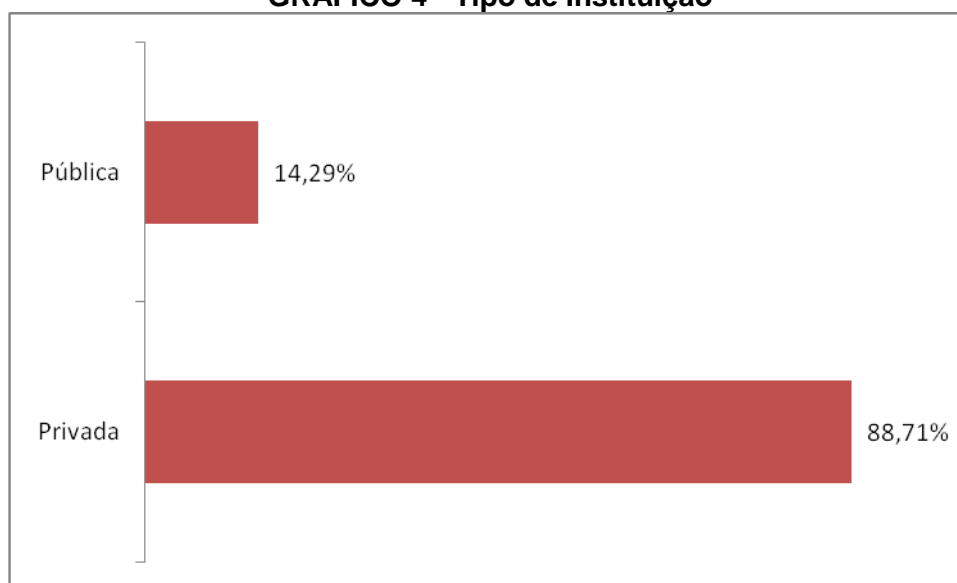
<sup>31</sup> CRESPO, Isabel Merlo; RODRIGUES, Ana Vera Finardi; MIRANDA, Celina Leite. Educação continuada para bibliotecários: característica e perspectivas em um cenário de mudanças. **Biblios**, ano 7, n. 25-26, jul/dez. 2006. Disponível em: <[http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=2170711&orden=0](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2170711&orden=0)>. Acesso em: 13 out 2009.

<sup>32</sup> SÁLVIO, S. C. Gênese e evolução do mestrado em ciência da informação da Pontifícia Universidade Católica de Campinas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2005. CD-ROM.

ligadas as Instituições privadas, e somente 14,29% estão vinculadas as Instituições públicas.

A idéia de trazer a eficiência empresarial, já comprovada no ensino básico, para o ensino universitário, marcou o nível de superioridade organizacional da empresa particular em relação à instituição pública. Desta forma encontrou a expansão do ensino privado um meio ideológico eficaz para a adaptação do aluno as regras de comportamento político vigente (SILVA, 2001).<sup>33</sup>

**GRÁFICO 4 - Tipo de Instituição**



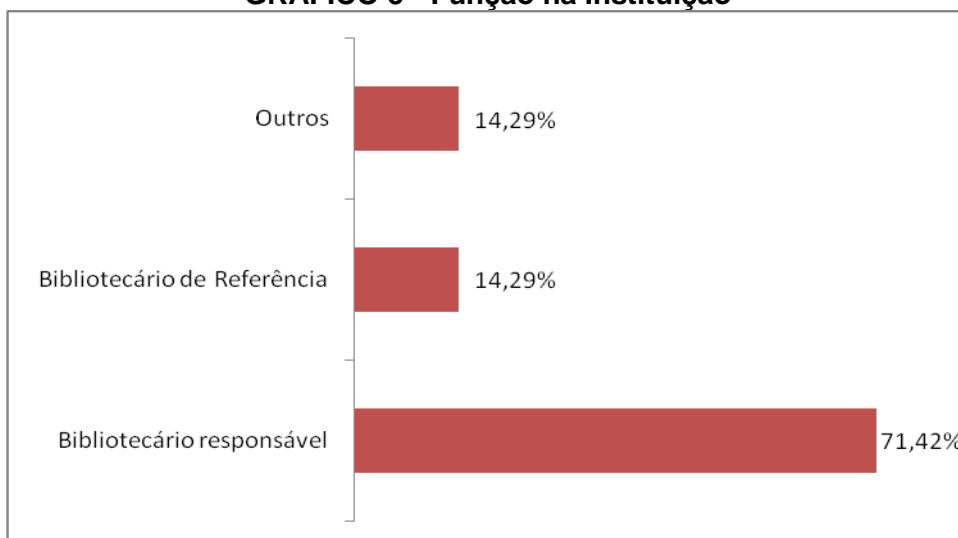
Quando verificado a função exercida na instituição, conforme no Gráfico 5, 14,29% são bibliotecários de referência; a maioria 85,71% são bibliotecários coordenadores das bibliotecas e exercem atividades de referência.

Conforme Martins e Ribeiro (1972 apud SILVA 2005),

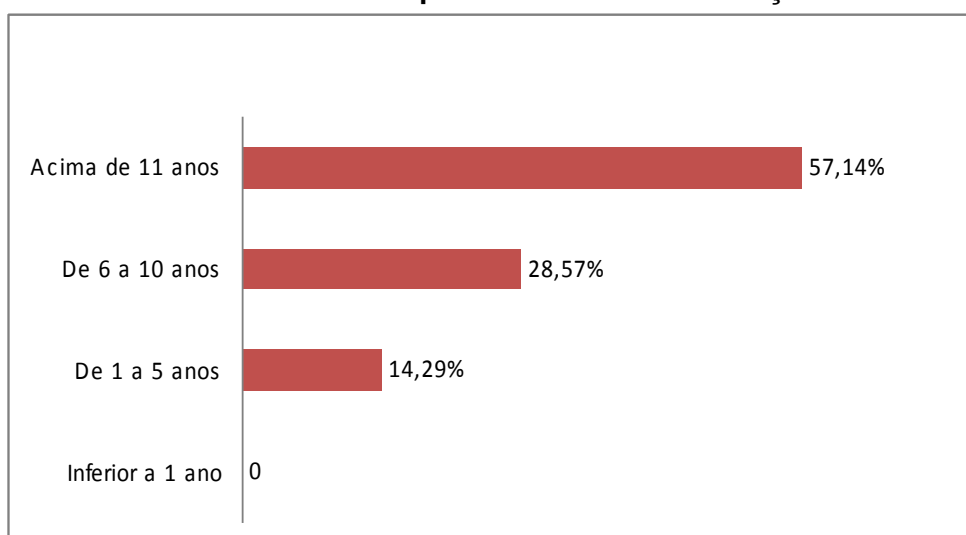
[...] nem todas as bibliotecas possuem uma seção de referência estruturada, mas todas prestam serviços de referência. Há casos de bibliotecas pequenas em que todas as atividades são realizadas por uma só pessoa. Já as grandes bibliotecas são divididas por seções, tendo profissionais específicos para exercer cada atividade.<sup>34</sup>

<sup>33</sup> SILVA, Franklin Leopoldo. Reflexão sobre o conceito e função da universidade pública. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 15, n. 42, maio/ago. 2001.

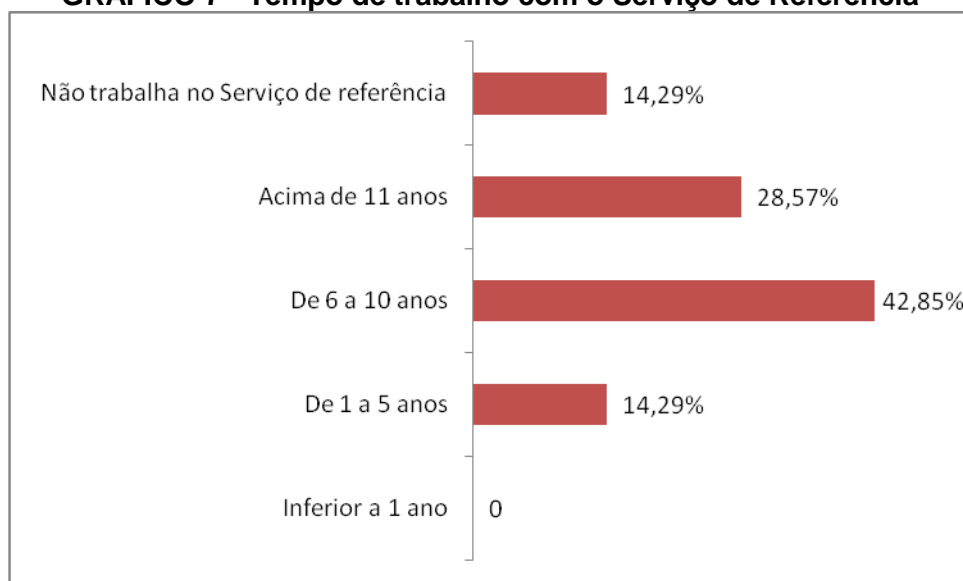
<sup>34</sup> MARTINS, M. G.; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto alegre: URGs, 1972.

**GRÁFICO 5 - Função na Instituição**

Quanto ao tempo de trabalho na instituição, conforme Gráfico 6, 57,14% dos pesquisados responderam que trabalham mais de 11 anos na instituição; os profissionais entre 6 a 10 anos representam um total de 28,57%, enquanto os que trabalham entre 1 a 5 anos representam 14,29%. Nas instituições pesquisadas constatou-se que não houve nenhuma contratação de bibliotecários no ano de 2009.

**GRÁFICO 6 - Tempo de trabalho na Instituição**

Em relação ao tempo de trabalho com o serviço de referência (Gráfico 7), 14,29% alegaram não trabalhar com o serviço de referência; 28,57% trabalham com o serviço acima de onze anos; 42,85% disseram trabalhar entre 6 a 10 anos e 14,29% trabalham entre 1 a 5 anos.

**GRÁFICO 7 - Tempo de trabalho com o Serviço de Referência**

Grogan (1991) diz que para ser um bom bibliotecário de referência, além de alguns atributos pessoais como simpatia, criatividade, confiança ele deve ter atributos profissionais como intimidade com as fontes de referência, domínio das técnicas de busca informatizadas e uma vasta cultura geral, que será possível encontrar em bibliotecários que possuam acima de dez anos de trabalho com esse serviço, pois é a prática que permitirá ao profissional ser competente para exercer essa função.

### 7.3 Serviços de referência realizados na biblioteca

Nessa pergunta, foram caracterizadas as atividades de referência por ordem de relevância de realização nas bibliotecas pesquisadas, avaliadas utilizando os seguintes critérios: muito realizadas, pouco realizadas e não realizadas.

Segundo a Tabela 3, sobre a pesquisa on-line do acervo da biblioteca, grande maioria 71,43% considerou como um serviço muito realizado e 25,87% responderam que não realiza. Segundo Silva (2005) com as redes de computadores e as constantes inovações tecnológicas, surgiram as pesquisas on-line, que

permitem aos usuários ter acesso ao acervo da biblioteca, além de poder renovar e reservar documentos.

**TABELA 3- Serviço de referência realizados na biblioteca**

Grau de relevância Atividades	Muito realizado		Pouco realizado		Não realiza	
	N.	%	N.	%	N.	%
Pesquisa on line do acervo da biblioteca	5	71,43	0	-	2	28,57
Comutação bibliográfica	2	28,57	2	28,57	3	42,86
Fornecimento de cópias on line...	1	14,28	3	42,86	3	42,86
Empréstimo entre bibliotecas	3	42,86	2	28,57	2	28,57
Entrega de material	3	42,86	2	28,57	2	28,57
Preparação de traduções	0	-	1	14,28	6	85,72
Questões de referência simples e complexas	5	71,44	1	14,28	1	14,28
Localização de material	7	100	0	-	0	-
Levantamento bibliográfico	4	57,14	3	42,86	0	-
Serviços de alerta eletrônico	2	28,57	2	28,57	3	42,86
Orientação ao usuário	7	100	0	-	0	-
Normalização bibliográfica	6	85,72	0		1	14,28
Disseminação da informação	5	71,43	1	14,28	1	14,28
Elaboração de ficha catalográfica	4	57,14	2	28,57	1	14,28
<b>Total</b>		<b>55,10</b>		<b>19,40</b>		<b>25,50</b>

A atividade de comutação bibliográfica ficou bem dividida, sendo que 28,57 % responderam que é uma atividade muito realizada, a mesma porcentagem 28,57 respondeu ser pouco realizada e 42,86% disseram não realizar esse serviço. De acordo com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia a comutação bibliográfica “[...] permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos disponíveis nos acervos das principais bibliotecas brasileiras e em serviços de informação internacionais.”<sup>35</sup> O comut é um serviço que deveria ser prestado em todas as bibliotecas universitárias, pois atende as necessidades informacionais de seus usuários, que não encontram documentos essenciais ao desenvolvimento de suas pesquisas em seus acervos. O usuário não precisa necessariamente de uma biblioteca para realizar esse serviço, desde que tenha

<sup>35</sup> INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Programa de comutação bibliográfica**. Brasília, 2005. Disponível em: <<http://www.ibict.br/secao.php?cat=COMUT>>. Acesso em: 19 out. 2009.

conhecimento e acesso a internet ele o pode fazer de qualquer lugar do mundo, através de aquisição de bônus, adquiridos pela internet e pagos em forma de boleto bancário.

Em relação ao fornecimento de cópias on-line somente em 14,28 % das bibliotecas é muito realizado, sendo que em 42,86 % é pouco realizado e a mesma porcentagem 42,86% não realiza esse serviço. Segundo Silva (2005) esse serviço é oferecido através da criação de *links* de anais, teses, dissertações, normas técnicas e periódicos eletrônicos, que permite ao usuário acessar e imprimir, respeitando sempre os direitos autorais e a liberdade de disseminação do original.

O empréstimo entre bibliotecas é muito realizado em 42,86% das bibliotecas; 28,57% pouco realizado e também 28,57% não realiza esse serviço. O empréstimo entre bibliotecas é também uma forma que as bibliotecas possuem de solucionar as lacunas informacionais nos seus acervos, causadas em sua maioria pelas pressões econômicas que as obrigam a reduzirem suas aquisições. De acordo com Evaristo (apud Miranda 1990) foi por essas pressões que “[...] o empréstimo interbibliotecário começou a adquirir maior importância, uma vez que a experiência tem indicado que a única solução plausível é a de uma biblioteca apoiar-se nos recursos de outras.”<sup>36</sup>

A entrega de material obteve o mesmo grau de relevância do serviço anterior, ou seja, 42,86% informaram ser esta uma atividade muito realizada, 28,57% pouco realizada e 28,57% não realiza. A entrega de material na maioria das vezes é feita via e-mail, ou através da Agência Brasileira de Correios e Telégrafos, que em muitos casos a solicitação desse material é feita de forma on-line.

Em relação à preparação de traduções não é um serviço muito realizado pelas bibliotecas sendo que 14,28% pouco realizam, e 85,72% não o realizam. Uma das formas mais práticas para a realização desse serviço se dá através da criação de link em suas páginas com tradutores on-line.

Um serviço muito realizado na maioria das bibliotecas, 71,44%, são as questões de referência simples e complexas; em 14,28% é pouco realizado e 14,28% não realiza o serviço. Grogan (1995) diz que a maioria das consultas procede de usuários que freqüentam a biblioteca, mas muitas são feitas por telefones. A internet

---

<sup>36</sup> MIRANDA, Antonio. **Modelos alternativos de Empréstimos-entre-Bibliotecas**. Brasília: Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior- PNBU-MEC, 1990.



também é uma nova forma de consulta, onde o usuário pode sanar suas dúvidas mais complexas em questões de referência, porém, para isso é necessário que a biblioteca tenha um bibliotecário disponível para atendê-lo. Nas questões de referência segundo Grogan (1995), podem-se destacar as pesquisas que demandam somente um auxílio limitado do bibliotecário como: as consultas de caráter administrativo e de orientação espacial, como por exemplo, “posso usar seu cesto de papel?”; consultas sobre autor/título, ou seja quando o usuário esta em busca de uma determinada obra; consulta de localização de fatos que estatisticamente representam a maior parte das consultas recebidas pelas bibliotecas de todos os tipos. As consultas de localização de material, onde o usuário deseja do bibliotecário uma série de informações sobre o assunto de sua pesquisa, que pode ser uma exigência mais simples ou complexa, variando de acordo com a sua pesquisa. As consultas mutáveis são as questões que mudam as consultas durante a pesquisa. Outra forma de consulta é a de pesquisa onde o bibliotecário descobre que uma pesquisa que seria de localização de fatos ou de material, irá exigir maior exaustividade na sua busca, ou ainda que as fontes disponíveis não resolverão o problema apresentado pelo usuário, e junto com o usuário irão descobrir que é necessário ferramentas mais especializadas de pesquisa como, por exemplo, a experimentação, análise estatística entre outras. Existem ainda as consultas residuais que são questões que apresentam certa incoerência, como por exemplo, “onde fica o centro da Inglaterra?”, e ainda as questões irrespondíveis, que na os bibliotecários baseados em seus conhecimentos e em sua experiência, são questões na prática irrespondíveis como “quantos vagabundos existem hoje nos EUA?”

Por isso é preciso que o bibliotecário seja capaz de examinar analiticamente as questões que lhe são apresentadas.

Em relação à localização de material a pesquisa apresentou a totalidade de suas respostas com um serviço muito realizado pelas bibliotecas. Segundo Carvalho e Lucas (2005) “o bibliotecário de referência, geralmente localiza informações de todas as fontes e suportes, no caso de publicação eletrônica o bibliotecário pode localizar e indicar ou referenciar ao usuário através de e-mail, o material solicitado.”

O serviço de levantamento bibliográfico é realizado por todas as bibliotecas pesquisadas sendo que 57,14% responderam como sendo um serviço

muito realizado, e 42,86 % como pouco realizado. O levantamento bibliográfico é realizado através da solicitação do usuário, para buscar fontes para a realização de uma pesquisa ou trabalho podendo ser realizado de forma presencial ou remota.

Nos serviços de alerta eletrônico pode-se observar que 28,57 % das bibliotecas consideram um serviço muito utilizado; 28,57% consideram pouco realizados e já 42,86% não realizam esse serviço. Segundo Diniz (1984) os serviços de alertas são publicações periódicas de confecção e consulta simples, que tem como objetivo divulgar a literatura técnico-científica corrente da forma mais rápida possível.<sup>37</sup> O alerta pode ser feito enviando uma relação de lista de periódicos ou o encaminhamento de textos completos. A sua vida útil é curta, a documentação deve estar disponível para cópia e consulta. Esses boletins devem apresentar algumas características como: tipo de informação a ser divulgada; tipo de documento a ser incluído; público a que se dirige o alerta; assuntos contidos ou especialização do conteúdo e forma de apresentação. A forma mais utilizada para a realização do alerta eletrônico é via e-mail, que através do serviço de Disseminação seletiva da informação incorpora perfis de usuários à suas bases de dados.

Em relação à orientação ao usuário as respostas foram também em sua totalidade um serviço muito realizado. Nesse serviço o bibliotecário deverá orientar o usuário sobre os serviços prestados pela biblioteca e como utilizá-los que segundo Figueiredo (1992) “[...] o bibliotecário deve tornar a biblioteca tão explanável quanto possível, utilizando inclusive ampla comunicação visual, tomando medidas para tornar o usuário ciente da variedade, extensão e utilidade dos recursos existentes.”

Já quanto à normalização bibliográfica observa-se que a sua maioria a considera como um serviço muito realizado somando um total de 85,72%, e somente 14,28% não realiza esse serviço. Esse serviço é realizado através de aulas aos alunos em fase de elaboração de TCCs, e a disponibilização gratuita ou não de manuais para a normalização de acordo com as normas da ABNT para apresentação de trabalhos acadêmicos.

Na disseminação da informação, 71,43% das bibliotecas apresentam como um serviço muito realizado, 14,28% pouco realizado e 14,28% não realiza esse serviço. Para Lara e Conti (2003) disseminar a informação é:

---

<sup>37</sup> DINIZ, Léa Maria Monteiro. **Instruções para elaboração de boletins de alerta**: utilizando representações em Xerox. Brasília: IBICT, 1984.

[...] tornar público a produção de conhecimentos gerados ou organizados por uma instituição. A noção de disseminação é comumente interpretada como equivalente à de difusão, ou mesmo de divulgação. Assume formas variadas, dirigidas ou não, que geram inúmeros produtos e serviços, dependendo do enfoque, da prioridade conferida às partes ou aos aspectos da informação e dos meios utilizados para sua operacionalização.<sup>38</sup>

Desta forma a disseminação da informação tem como objetivo contribuir para o crescimento da produção de conhecimento, influenciando o nível de capacitação da comunidade acadêmica.

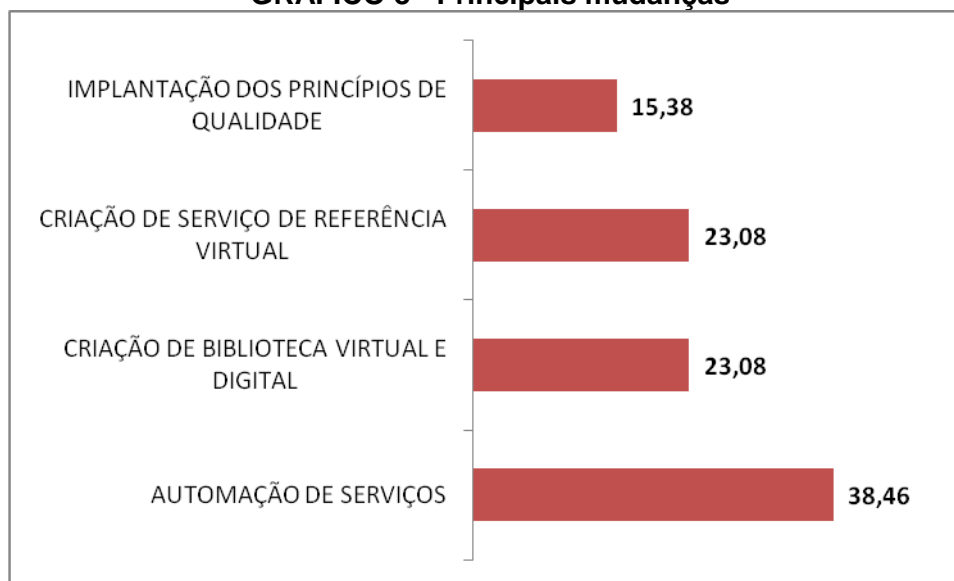
Para a elaboração de fichas catalográficas, como pode se observar na Tabela 3, 57,14% da população pesquisada diz ser um serviço muito realizado; 28,57 responderam que é um serviço pouco realizado e 14,28% não realiza esse serviço. Esse serviço geralmente é prestado gratuitamente aos alunos que estão concluindo o curso de graduação, mestrado e doutorado.

Analisando a totalidade dos serviços oferecidos pelas bibliotecas pesquisadas é possível observar que 55,10% dos bibliotecários consideram em grau de relevância os serviços oferecidos como muito realizados destacando entre eles a pesquisa on-line do acervo da biblioteca; as questões de referência simples e complexas; a localização de material; a orientação ao usuário; a normalização bibliográfica e a disseminação da informação. Como serviço pouco realizado obteve-se um total de 19,40% e 25,50 para serviços que as bibliotecas não realizam.

#### **7.4 Principais mudanças ocorridas no trabalho do bibliotecário nos últimos cinco anos**

Através do Gráfico 8, pode-se constatar que 38,46% dos pesquisados consideram a automação de serviços como a mudança mais importante ocorrida nos últimos cinco anos em seu trabalho.

<sup>38</sup> LARA, Marilda Lopes Ginez de; CONTI, Vivaldo Luiz. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 3/4, jul./dez. 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88392003000300004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88392003000300004&script=sci_arttext)>. Acesso em: 13 out. 2009.

**GRÁFICO 8 - Principais mudanças**

A automação dos serviços pode ser considerada como um grande avanço na área da biblioteconomia, pois permitiu maior agilidade dos serviços. De acordo com Figueiredo (1992, p.158),

[...] O uso de sistemas computadorizados nas bibliotecas propiciou a localização ou verificação de dados de forma muito mais rápida do que manualmente; a eficácia da função de referência/informação foi, conseqüentemente, aumentada substancialmente. A biblioteca economiza tempo de pessoal e também torna desnecessária a manutenção ou aquisição de coleções retrospectivas de periódicos.

Levacov (1997, p.129) ainda dizia que:

Uma das vantagens mais óbvias oferecidas pelas novas tecnologias às bibliotecas é a possibilidade de automação dos serviços internos. Neste caso, a automação significa apenas que as pessoas continuarão a fazer o que sempre fizeram, só que, em vez de usar uma máquina de datilografia, cartões e um fichário metálico, estarão usando um computador e realizando as tarefas de forma mais rápida e eficiente, tornando-se profissionais mais produtivos.<sup>39</sup>

A criação da biblioteca virtual e a criação do serviço de referência virtual foram ambas apontadas como importante por 23,08% dos pesquisados. Com a

<sup>39</sup> LEVACOV, Marília. Bibliotecas virtuais: (r)evolução?. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 125-135, maio/ago. 1997. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/390/350>>. Acesso em 13 out 2009.

criação da biblioteca virtual houve uma grande modificação em relação a natureza, o tratamento, a recuperação e a disseminação da informação (SILVA, 2005).

Segundo Levacov (1997, p.126) “[...] a biblioteca deixa de ser um tranquilo depósito de livros para tornar-se o ponto focal de pesquisa variada, acessada a qualquer hora por usuários virtuais de vários lugares do mundo.”

Já em relação ao serviço de referência virtual, a sua criação se deu a partir da automação das bibliotecas e da criação das bibliotecas virtuais. De acordo com Silva (2005, p. 89) o serviço de referência virtual,

[...] oferece vários serviços que facilitam a vida dos usuários virtuais, pois se destaca por estar acessível 24 horas e por suas *home pages* estarem disponíveis em qualquer parte do mundo, oferecendo rapidez, conveniência e praticidade. Assim, o serviço de referência virtual pode resultar em vantagens no atendimento pela *web* proporcionando a recuperação da informação mediada pela ação bibliotecária.

Em relação a implantação dos princípios de qualidade somente 15,38% a consideraram como uma das principais mudanças. Segundo Dorigon (2006, p. 46) “um bom entendimento de qualidade pode levar a organização a assumir um papel estratégico e alinhar as atitudes organizacionais.”<sup>40</sup>

De acordo com Barbalho (1997 apud DORIGON 2006, p. 75) pode-se entender a qualidade como,

Um conjunto de procedimentos que iniciam com o conhecimento das necessidades e expectativas do cliente, influenciando na confecção original (projeto) de um produto ou serviço, bem como na sua confecção final, com o objetivo de cativar, manter e satisfazer o consumidor.<sup>41</sup>

Ainda em relação aos princípios de qualidade, Ramos (2002 apud DORIGON 2006, p. 74) diz que:

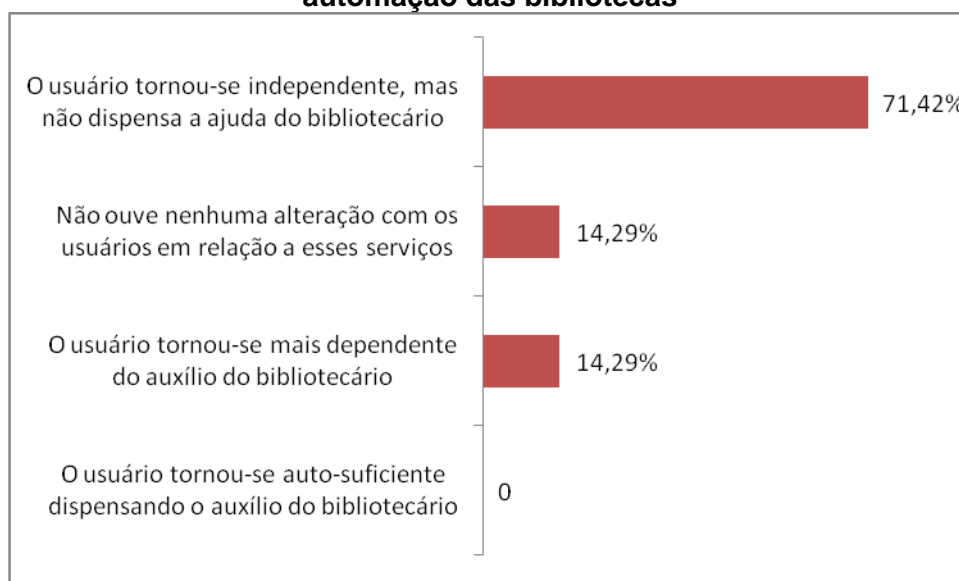
<sup>40</sup> DORIGON, Derli Sandra. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas unidades de informação**. 2006. 203 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Programa de Pós-Graduação, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2006.

<sup>41</sup> BARBALHO, C. R. S. Padrão de conformidade para unidades de informação: apresentação do modelo inglês. **Informação e Informação**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 47-54, jul./dez. 1997.

[...] uma nova postura deve ser adotada nos ambientes das bibliotecas universitárias, motivando os gerentes na utilização de novas técnicas gerenciais, construindo medidas indicadores e padrões tendo em vista a competitividade e qualidade de seus serviços.<sup>42</sup>

Sobre as mudanças ocorridas com os usuários em relação aos avanços tecnológicos e a automação das bibliotecas (Gráfico 9), 71,42% dos pesquisados responderam que o usuário tornou-se independente, mas não dispensando a ajuda do bibliotecário; 14,29% acreditam que não houve nenhuma alteração com o usuário em relação aos serviços prestados pelas bibliotecas; 14,29% já responderam que com a automação e os avanços tecnológicos os usuários tornaram-se mais dependentes do auxílio do bibliotecário. A partir dessa análise pode-se observar que nenhum dos pesquisados acreditam que os usuários tornaram-se auto-suficientes dispensando o auxílio do bibliotecário.

**GRÁFICO 9 - Mudanças com os usuários em relação aos avanços tecnológicos e a automação das bibliotecas**



De acordo com Alves e Faqueti (2002) com a automação das bibliotecas, a introdução da internet e das bases de dados online o usuário passou a realizar as

<sup>42</sup> RAMOS, M. E. M. Padrões como instrumento de avaliação e qualidade em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002. 1 CD-ROM.

suas buscas sozinho, mas não dispensando o bibliotecário que passou de intermediário para orientador dos usuários para conduzir suas pesquisas.<sup>43</sup>

Em relação a essas mudanças alguns autores ainda encontram dúvidas se a educação de usuários podem proporcionar a sua independência. Grogan (1991, p. 20) diz que “[...] a confiança exclusiva na instrução bibliográfica e as intenções de formar usuários auto-confiantes talvez não sejam mais viáveis numa sociedade complexa baseada na informação.” Hayes (1996 apud Grogan 1991, p. 20) afirma que:

[...] as tradicionais intenções da referência em bibliotecas universitárias no sentido de instruir seus usuários a serem independentes dever ser reexaminadas, à medida que a complexidade das novas tecnologias da informação vai se entranhando nas bibliotecas.”<sup>44</sup>

Dunn (1988 apud Grogan 1991, p. 20) ainda diz que “[...] são tantas as novas fontes de referência que surgem, em formato impresso ou eletrônico, que seria injusto e irrealista esperar que algum usuário conseguisse manter-se a par do mínimo que fosse. Isso é trabalho do bibliotecário.”<sup>45</sup>

## 7.5 Competências e atividades fundamentais a prática de referência

Na avaliação sobre competências para o exercício da profissão de bibliotecário de referência (Tabela 4), foram atribuídas notas por ordem de importância como: pouco importante, importante e muito importante.

Em relação à competência conhecer recursos para a recuperação da informação a totalidade dos pesquisados a consideram muito importante à prática de referência. Para Gomes et al, (1998 apud SILVA, 2005, p. 79), “o bibliotecário de

<sup>43</sup> ALVES, M. B. M.; FAQUETI, M. F. Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002. 15 p. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>>. Acesso em: 23 mar. 2009.

<sup>44</sup> O autor não apresenta em sua obra a lista de referências utilizadas.

<sup>45</sup> O autor não apresenta em sua obra a lista de referências utilizadas.

referência precisa estar apto a utilizar os recursos disponíveis, ser capaz de promover a transferência da informação e ter como suporte as tecnologias.”<sup>46</sup>

**TABELA 4 - Competências fundamentais à prática do serviço de referência**

Grau de importância	Muito importante		Importante		Pouco importante	
	N.	%	N.	%	N.	%
Atividades						
Conhecer recursos para a recuperação da informação	7	100	0	-	0	-
Identificar recursos informacionais	6	85,71	1	14,29	0	-
Avaliar a qualidade, a autenticidade e custo das fontes de informação	4	57,14	3	42,86	0	-
Auxiliar o usuário nas pesquisas	5	71,42	1	14,29	1	14,29
Sintetizar a informação para criar produtos personalizados	4	57,14	1	14,29	2	28,57
Atuar crítica, criativa e eficientemente na identificação de demandas por informação	4	57,14	2	28,57	1	14,29
Gerenciar serviços e recursos informacionais	6	85,71	1	14,29	0	-
<b>Total</b>		<b>73,46</b>		<b>18,38</b>		<b>8,16</b>

Sobre a competência para identificar os recursos informacionais, 85,71% a considera como muito importante e 14,29% a julgam importante. É preciso que os bibliotecários consigam além de identificar os recursos informacionais em obras de referência impressa, possam também assimilar os recursos disponíveis na internet, conciliando esses dois recursos (MANGAS, 2007). É preciso explorar o máximo a sua coleção de referência, e que esta seja feita de forma eficaz.

Quanto a avaliar a qualidade, a autenticidade e o custo das fontes de informação 57,14% a consideram como uma competência muito importante e 42,86% como importante. No que se diz respeito à informação disponibilizada na internet, é exigido maiores critérios para avaliar a sua qualidade e autenticidade, pois, qualquer pessoa pode disponibilizar qualquer tipo de informação, não existindo uma avaliação prévia do que é disponibilizado na rede. Segundo Sales e Toutain (2005), existe hoje,

<sup>46</sup> GOMES, M.Y. F. S. F.; et al. Perfil do profissional da informação e o Mercosul. In: ENCUESTRO DE DIRECTORES Y DE DOCENTES DE LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGIA DEL MERCOSUL, 3., 1998, Santiago. **Anais...** Santiago: Universidad Tecnológica Metropolitana, 1988.



[...] uma grande dificuldade na obtenção de informações que possam ser consideradas confiáveis e sem riscos de serem meramente reproduções e colagens de outras páginas, delírios de internautas que se considerem gênios, ou até de adolescentes que por terem um maior conhecimento e acesso às tecnologias e linguagens utilizadas na rede publicam páginas com os mais variados assuntos e muitas vezes destituídas de qualquer conteúdo confiável.<sup>47</sup>

Sales e Toutain (2005) afirmam ainda que com o crescimento exponencial de publicações, principalmente informações veiculadas a internet, é preciso uma criteriosa análise quanto à qualidade da informação, pois não existe um monitoramento nem controle sobre o que é publicado.

Auxiliar os usuários nas pesquisas foi considerado como muito importante por 71,42% dos pesquisados, como importante por 14,29% e pouco importante por 14,29%. Segundo Figueiredo (1992, p. 60),

[...] é sumamente necessário e importante que o bibliotecário na função de referência sinta o usuário como ser humano à busca de uma ajuda para resolver o seu problema de informação, como um elemento que pode se sentir totalmente estranho ao ambiente da biblioteca.

Em relação a sintetizar a informação para criar produtos personalizados 57,14% a consideram como uma competência muito importante, 14,29% como importante e 28,57% como uma competência pouco importante. Silva (2005) afirma que criar produtos personalizados é relevante, não somente como um facilitador para a disseminação da informação, mas também para um processo de busca. Personalizar a forma de apresentação é uma maneira de priorizar informações pertinentes a cada usuário.

Em relação à competência atuar crítica, criativa e eficientemente na identificação de demandas de informação 57,14% dos pesquisados a consideraram como muito importante, 28,57% como importante e 14,29% como pouco importante. Segundo Bruce (1999 apud VITORINO, 2007, p. 65) competência informacional

---

<sup>47</sup> SALES, Ana Lúcia Campos; TOUTAIN, Lídia Brandão. Aspectos que norteiam a avaliação da qualidade da informação em saúde na era da sociedade digital. In ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: < [http://dici.ibict.br/archive/00000487/01/AnaLidia\\_Sales.pdf](http://dici.ibict.br/archive/00000487/01/AnaLidia_Sales.pdf)>. Acesso em: 27 out. 2009.

pode ser definida como: “a habilidade para reconhecer necessidades de informação e identificar, avaliar e usar a informação eficazmente.”<sup>48</sup>

Sobre a competência para gerenciar serviços e recursos informacionais, a grande maioria dos pesquisados a consideram como muito importante, ou seja, 85,71%, e 14,29% a consideram importante. Para Silva (2005), a importância de gerenciar serviços e recursos informacionais, está em “aplicar critérios de qualidade na seleção e uso das fontes de informação, disponibilidade e acessibilidade.”

Ao analisar a totalidade das respostas em relação as competências à prática de referência, observa-se que 73,46% as consideram como muito importante, 18,38% consideram a totalidade das competências como importante e somente 8,16% as consideram pouco importantes.

De acordo com a IFLA (2005 apud FARIAS E VITORINO, 2009, p. 11)

A competência informacional está no cerne do aprendizado ao longo da vida. Ela capacita as pessoas em todos os caminhos da vida, para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva, para atingirem suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais. É um direito humano básico, em um mundo digital, e promove a inclusão social em todas as nações.<sup>49</sup>

Para Silva (2005) essas competências estão ligadas ao conhecimento do bibliotecário nas áreas dos recursos e acesso da informação, a tecnologia, a administração e pesquisa, bem como a habilidade para o uso dessas áreas do conhecimento como base provedora da biblioteca e dos seus serviços de informação.

Com relação ao grau de importancia das atividades que fazem parte do trabalho do bibliotecário de referência (Tabela 5), observa-se que identificar as necessidades dos usuários corresponde à totalidade das respostas como uma atividade muito importante. Para essa identificação é necessário que o bibliotecário identifique o motivo da necessidade da informação do usuário, através de uma

<sup>48</sup> BRUCE, Christine Susan. Workplace experiences of information literacy.

**International Journal of Information Management**, Guildford, v.19, n.1, p.33-47, 1999.

<sup>49</sup> INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida. In: NATIONAL FÓRUM ON INFORMATION LITERACY, 2005. Disponível em: <[www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html](http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html)>. Acesso em: 29 mar. 2009.

entrevista, em que ele não deva ser nem brusco, nem abrupto ou sistemático demais. Ele deve fazer o mínimo de perguntas para a obtenção da informação necessária e para o encaminhamento da resposta correta a questão proposta (FIGUEIREDO, 1992).

Para Martucci (2000, p. 15) “O bibliotecário de referência é um profissional que [...] desenvolve processos de observação, compreensão, análise, interpretação e tomada de decisões nas situações de referência que se apresentam.”

**TABELA 5 - Atividades do bibliotecário de referência**

Grau de importância	Muito importante		Importante		Pouco importante	
	N.	%	N.	%	N.	%
Identificar as necessidades dos usuários	7	100	0	-	0	-
Dar assistência aos usuários na busca de informações	7	100	0	-	0	-
Educar os usuários, ou seja, ensiná-los a utilizar a biblioteca	5	71,42	2	28,58	0	-
Analisar fontes de informação	6	85,71	1	14,29	0	-
Avaliar serviços de informação	6	85,71	1	14,29	0	-
Fazer estudos de comunidades	5	71,42	1	14,29	1	14,29
Avaliar a coleção de referência	4	57,14	3	42,86	0	-
<b>Total</b>		<b>81,62</b>		<b>16,33</b>		<b>2,05</b>

Quanto a dar assistência aos usuários na busca de informações, a resposta dos pesquisados foi em sua totalidade considerada como uma atividade muito importante. Grogan (1995) diz que os bibliotecários de referência precisam dedicar uma grande parte do seu tempo para prestar ajuda aos usuários, analisando com eles suas estratégias de busca, assistindo-os na escolha da base de dados mais adequada, explicando-os a estrutura dessas bases e seu funcionamento e ainda supervisionando a própria busca.

Em relação a educar os usuários no uso da biblioteca 71,42% a consideraram como uma atividade muito importante e 28,58% como importante. Grogan (1995) diz que os bibliotecários devem instruir os usuários, com o objetivo de orientá-los sobre como procurar informações, ou seja, ensiná-los a utilizar os seus

catálogos sejam eles impressos ou on-line, as suas base de dados ao invés de fornecer suas próprias informações. Ele ainda afirma que além de ensinar a utilizar a biblioteca, é preciso as vezes ensiná-los até um certo nível de competência informacional.

Já sobre analisar fontes de informação 85,71% acreditam ser essa uma atividade muito importante, e 14,29% como uma atividade importante. Um dos grandes problemas enfrentados hoje, é o grande crescimento de publicações on-line, o que exige ainda mais dos bibliotecários uma análise criteriosa das fontes disponíveis enquanto a sua qualidade. De acordo com Tomaél e Valentim (2004) existem alguns critérios a serem analisados para verificar a qualidade das fontes de informação como: o corpo editorial, as credenciais dos autores, a consistência da bibliografia, a autoridade do editor e da organização responsável pelo sitio que disponibiliza a fonte.<sup>50</sup>

Avaliar serviços de informação obteve o mesmo percentual da atividade anterior apresentada, 85,71% como muito importante e 14,29% como importante. Os serviços de informação devem ser analisados enquanto sua qualidade e pertinência de serviços que já existem na instituição e os que ainda não existem, levando sempre em conta a necessidade informacional do usuário (SILVA, 2005).

Em relação a realizar estudos de comunidades 71,42% dizem ser uma atividade muito importante e 14,29% a consideram como importante e a mesma porcentagem 14,29% como pouco importante.

Avaliar a coleção de referência apresentou em seu resultado 57,14% como uma atividade muito importante e 42,86% como importante. Segundo Figueiredo (1992, p. 110) “a coleção de referência dever ser forte, diversificada e aprofundada, cobrindo vários tipos de materiais e servido de suporte não só para trabalhos bibliográficos, mas também para embasar toda a pesquisa científica local. “

Figueiredo (1992) ainda diz que essa coleção deve ser periodicamente examinada, quanto ao seu uso, atualidade e condições físicas.

Em análise geral quanto ao grau de importâncias das atividades desenvolvidas pelo bibliotecário de referência 81,62% as consideram como atividades muito importantes, 16,33% como atividades importantes e somente

---

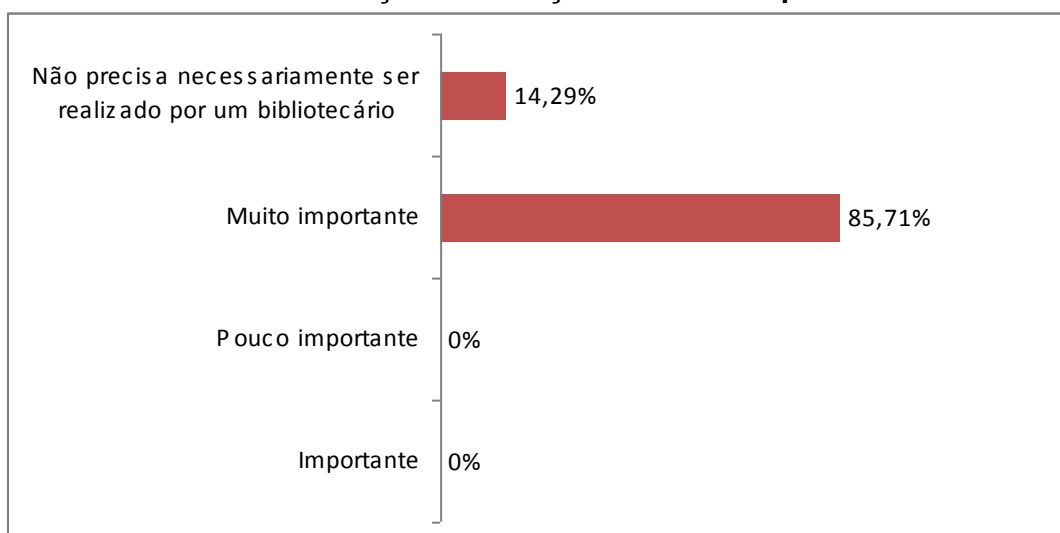
<sup>50</sup> TOMAÉL, Maria Inês; VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Avaliação de fontes de informação na internet: critérios de qualidade**. Londrina: EDUEL, 2004. 155p.

2,05% como atividades pouco importantes. Figueiredo (1992) diz que as atividades de referência representam uma gama de ações realizadas pelos bibliotecários, que vão desde os serviços de referência tradicional até os serviços de referência on-line, existindo uma variedade e extensão desses serviços, de acordo com as necessidades informacionais de seus usuários, levando em conta a qualidade dos mesmos.

## 7.6 A realização do serviço de referência

Analisando a questão sobre a importância do serviço de referência ser realizado por um bibliotecário, conforme Gráfico 10, 14,29% acreditam que o serviço não precisa necessariamente ser realizado por um bibliotecário, enquanto 85,71% acreditam sim, ser muito importante o serviço de referência ser realizado por um bibliotecário.

**GRÁFICO 10 - Realização do serviço de referência por bibliotecário**

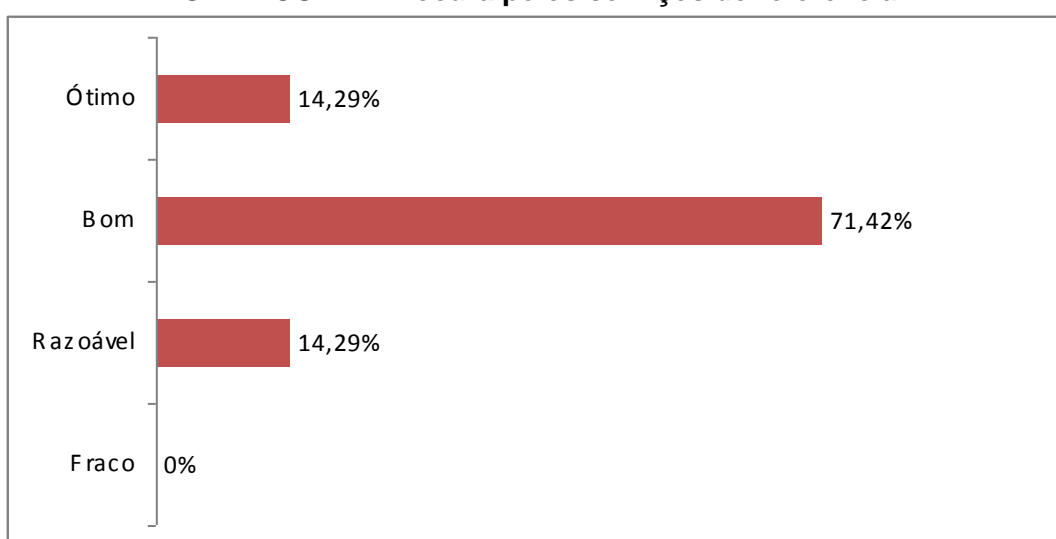


Segundo Figueiredo (1996) é o bibliotecário o profissional que tem conhecimento sobre a coleção ou a base de dados da biblioteca, é familiarizado com a linguagem de interface do sistema e entendimento dos métodos de organização adotados, se o sistema for computadorizado possui também um conhecimento dos métodos próprios de busca lógica, possuindo uma domínio das linguagens utilizadas na indexação dos documentos. Mas além desses conhecimentos técnicos o bibliotecário de referência deve ter um bom relacionamento com os usuários o que

é considerado o trabalho mais difícil. É por essas características que é ressaltada a importância desse serviço ser realizado por um bibliotecário, que é considerado como o profissional mediador entre os usuários e os recursos onde as informações se encontram, seja eles impressos ou eletrônicos.

Com relação a procura pelo serviço de referência nas bibliotecas pesquisadas, observa-se no Gráfico 11 que, 14,29% afirmam ser ótimo a procura por esse serviço, 71,42% disseram ser bom, e 14,29% que a procura pelo serviço é razoável.

**GRÁFICO 11 - Procura pelos serviços de referência**

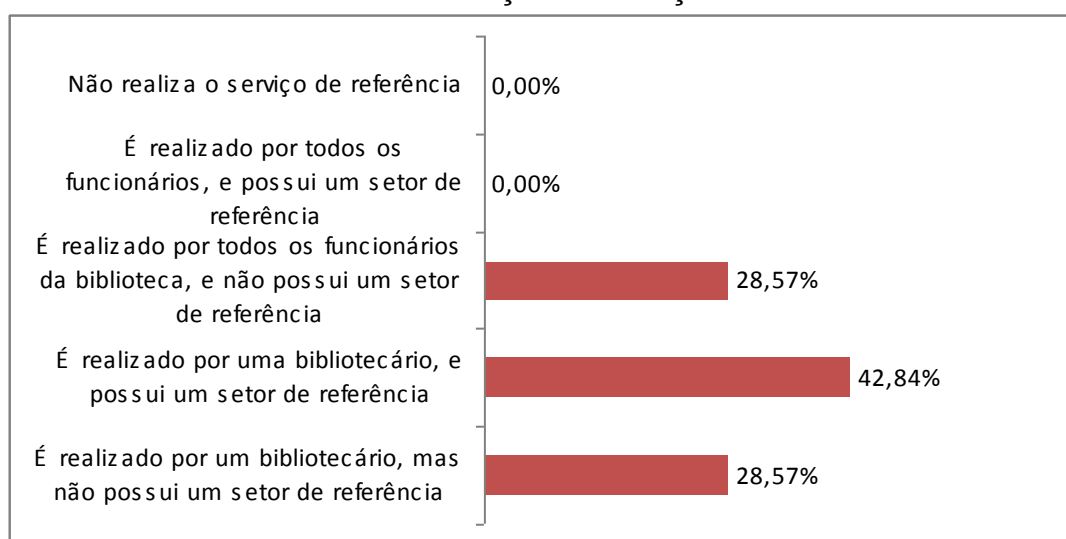


Para que uma biblioteca obtenha o sucesso desejado quando a procura dos usuários pelo serviço de referência, de acordo com Mangas (2007, p. 5) “é necessário “a existência de determinados recursos materiais e instrumentos de trabalho, a saber: instalações e a localização, o equipamento, as fontes e os recursos de informação e a criação de um arquivo ou base de dados”. Através da criação desses recursos e de um bom atendimento pelo bibliotecário é que a procura por esses serviços provavelmente tende a aumentar, pois segundo Ribeiro (1938) “[...] a imagem que o usuário guarda da biblioteca vai depender das experiências que ele vivenciou na mesma, [...] e que o custo para conseguir um novo usuário equivale a cinco vezes o de manter satisfeito o que já ganhamos.”<sup>51</sup>

<sup>51</sup> RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. Marketing de serviços e relacionamento: solução para melhoria do status das bibliotecas?. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2009, Bonito, MS. **Anais eletrônicos...** Bonito: FEBAB, 2009. 1 CD-ROM.

Ao questionar sobre como é realizado o serviço de referência nas bibliotecas onde trabalham (Gráfico 12), 28,57% disseram que o serviço é realizado por todos os funcionários e que não possuem um setor específico para esse serviço, 42,84% afirmaram que o serviço é realizado por um bibliotecário e possui um setor específico para a realização desse serviço e já 28,57% dos pesquisados informaram que o serviço é realizado por um bibliotecário, mas que a biblioteca não dispõe de um setor específico para a realização do mesmo.

**GRÁFICO 12 - Realização do serviço de referência**



Para que o serviço de referência seja oferecido de maneira eficiente e eficaz o ideal é que ele seja realizado por um bibliotecário e que a biblioteca tenha um local destinado somente a prestação desse serviço. De acordo com Mangas (2007), para a realização de um serviço de referência é exigido antes de mais nada selecionar um espaço físico dentro da biblioteca destacando as seguintes características:

- a) propriedades físicas do espaço, observando dimensões e condições ambientais como luz, um lugar com pouco ruído e climatizado;
- b) localização: deve estar situado numa zona de passagem, bem sinalizado e com fácil localização por parte dos usuários, de preferência próximo da entrada e da coleção de referência.

Recomenda-se ainda que dentro desse setor seja criada duas zonas distintas, sendo uma composta por um balcão de referência e outra, mais afastada e resguardada, que permita receber os usuários que tenham uma questão relativamente longa ou que necessitam de alguma privacidade.

Para melhor realização do serviço de referência Mangas (2007) ainda diz que esse setor deve estar equipado com alguns instrumentos indispensáveis para um bom atendimento como: telefone, fax, computadores conectados a internet e com sistemas de gravação de CD's e DVD's, permitindo além do atendimento presencial a realização do serviço online, através de e-mail ou de formulários eletrônicos. O setor deve contar ainda com um aparelho de fax, scanner e uma fotocopadora.

Figueiredo (1992) diz que além desses arranjos físicos e materiais, o bibliotecário deve criar algumas normas administrativas em relação ao atendimento, como: determinar um tempo que seja adequado para atendimento de cada tipo e nível de usuário, designando auxiliares para apoiarem a tarefa de referência; preparação de manual que explique as tarefas e responsabilidades do bibliotecário de referência; estabelecer reuniões periódicas com os catalogadores; manutenção e atualização da coleção de referência, devendo ainda estabelecer os tipos e níveis de serviços a serem oferecidos embasados em um amplo estudo de usuários.

Portanto para que esse serviço seja bem aproveitado pelos usuários, o bibliotecário deve divulgar de todas as maneiras possíveis os serviços disponíveis, utilizando de todos os mecanismos como: guias impressos, palestras, lista de novas aquisições, orientação e treinamento de usuários, manuais de instrução impressos e online, por que segundo Grogan (1995) "mesmo o usuário habitual de bibliotecas pouco sabe a respeito das tarefas [serviços] que os bibliotecários executam, e os não usuários inevitavelmente saberão muito menos."



## 8 CONCLUSÃO

Conseguir tornar uma biblioteca totalmente auto-sustentável, em relação à aquisição de acervo, é hoje considerada uma missão quase impossível, mas mantê-la funcionando de forma que possa atender as necessidades de seus usuários é um dever. Por isso, é importante a realização de um excelente serviço de referência, que permita dar apoio e subsídio aos usuários na busca e recuperação da informação em qualquer suporte e em qualquer lugar que ela esteja.

O presente trabalho conseguiu alcançar o seu objetivo que era avaliar o serviço de referência nas instituições de ensino superior do centro-oeste mineiro, observando a existência de um setor específico para a realização dessas atividades, realizados através da aplicação de questionários e comparados com o referencial teórico de estudo.

Em relação ao campo de estudo, pode-se dizer que o número de instituições que aceitaram a participar da pesquisa a tornou relevante sendo que entre dezenove instituições selecionadas sete responderam aos questionários, uma não aceitou a participar por não ter um bibliotecário em sua instituição, e outras duas alegaram não realizarem esse tipo de serviço, por isso não seria possível participar da pesquisa. Como o objetivo dessa pesquisa era avaliar o serviço de referência nas bibliotecas dessas instituições, todas essas citadas acima são válidas como análise, o que torna uma porcentagem acima de 50% da população levantada.

Retomando o problema inicial da pesquisa em que se apresentava a seguinte questão: As bibliotecas das Instituições de Ensino Superior do Centro-Oeste Mineiro realizam o serviço de referência, atendendo às necessidades informacionais dos seus usuários?

Confirma-se a hipótese levantada que a maioria das bibliotecas das instituições de ensino superior do centro-oeste mineiro, prestam algum serviço de referência, mas a grande maioria ainda não despertou para a importância da criação de um setor específico para a realização dessas atividades. Um espaço em que usuário possa contar com um profissional que esteja disponível para ajudá-lo e orientá-lo nas suas buscas por informação, desde a mais simples até a mais complexa. Um profissional que além de conhecimento das técnicas da referência

consiga manter sempre um bom relacionamento com os usuários, o que muitas vezes é considerado como a parte mais difícil dentro do serviço de referência.

Contudo, é preciso que os bibliotecários percebam que a cada dia, a evolução das tecnologias e o aumento da produção científica, tanto impressa quanto no meio digital, torna o usuário mais dependente da ajuda do bibliotecário para a recuperação da informação desejada. Ele precisa de um profissional que lhe mostre qual a informação e fonte confiável, quais os mecanismos que lhe possibilitam obter a informação desejada, até mesmo nas próprias bases de dados da biblioteca, que possuem uma linguagem “denominada na indexação como linguagem artificial” para indexar os documentos, e que dificilmente os usuários tem conhecimento desse vocabulário. É preciso que o bibliotecário crie um espaço, onde o usuário possa sem restrições, ter alcance a um profissional sempre disposto a ajudar e oferecer novos serviços, que faz com que a biblioteca torne-se cada vez mais frequentada e utilizada, pois os serviços prestados pelo setor de referência podem ser considerados como o principal “Marketing” de uma biblioteca.

Assim, para maior visão sobre a necessidades da criação de um espaço para a realização do serviço de referência, e sobre os serviços prestados, recomenda-se uma pesquisa sob a visão dos usuários, questionando o conhecimento sobre os mesmos serviços que as bibliotecas afirmam prestar, fazendo uma comparação entre as duas visões.

## REFERÊNCIAS

ALVES, M. B. M.; FAQUETI, M. F. Mudanças no serviço de referência, em bibliotecas universitárias, sob o impacto das novas tecnologias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002. 15 p. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/89.a.pdf>>. Acesso em: 23 mar. 2009.

BRASIL. Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962. Dispõe sobre a profissão do Bibliotecário e regula seu exercício. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 26 jun. 1998. Seção 1, p. 1-2. Disponível em: <<http://www.crb14.org.br/UserFiles/File/Lei%20N%C2%BA%204.084%20DE%2030%20DE%20JUNHO%20DE%201962.pdf>>. Acesso em: 19 out. 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde/MS. Sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 10 out. 1996.

BRASIL. Ministério do Trabalho. **Classificação brasileira de ocupações**. Brasília, 2002. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/index.htm> >. Acesso em: 30 de mar. de 2009.

CARVALHO, Lidiane dos Santos; LUCAS, Elaine R. de Oliveira. Serviço de referência e informação: do tradicional ao on-line. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: <[http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/LidianeElaineServicoReferencia.pdf)>. Acesso em: 14 out. 2009.

CRESPO, Isabel Merlo; RODRIGUES, Ana Vera Finardi; MIRANDA, Celina Leite. Educação continuada para bibliotecários: característica e perspectivas em um cenário de mudanças. **Biblios**, ano 7, n. 25-26, jul/dez. 2006. Disponível em: <[http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=2170711&orden=0](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2170711&orden=0)>. Acesso em: 13 out 2009.

DIAS, Maria Matilde Kronka et. al. Capacitação do bibliotecário como mediador do aprendizado no uso de fontes de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 1-16, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=22>>. Acesso em: 23 mar. 2009.

DINIZ, Léa Maria Monteiro. **Instruções para elaboração de boletins de alerta:** utilizando representações em Xerox. Brasília: IBICT, 1984.

DORIGON, Derli Sandra. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas unidades de informação**. 2006. 203 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Programa de Pós-Graduação, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2006.

FARIAS, Christianne Martins; VITORINO, Elizete Vieira. Competência informacional e dimensões da competência do bibliotecário no contexto escolar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.14, n. 2, p. 2-16, maio/ago. 2009.

FERREIRA, Syrlei Maria. **Metodologia científica**. Formiga: UNIFOR-MG, 2009. Apostila.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. O bibliotecário de referência: métodos e técnicas de ensino. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 55-76, mar. 1984.

\_\_\_\_\_. **Serviços de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992.

\_\_\_\_\_, Nice Menezes de. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996.

FONSECA, Tânia de Fátima Gontijo. **Unidades de informação**. Formiga: UNIFOR-MG, 2009. Apostila.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo. Atlas, 1999.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Brique de Lemos/Livros, 1995.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 1973.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Programa de comutação bibliográfica**. Brasília, 2005. Disponível em: <<http://www.ibict.br/secao.php?cat=COMUT>>. Acesso em: 19 out. 2009.

LARA, Marilda Lopes Ginez de; CONTI, Vivaldo Luiz. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 3/4, jul./dez. 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010288392003000300004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010288392003000300004&script=sci_arttext)>. Acesso em: 13 out. 2009.

LEVACOV, Marília. Bibliotecas virtuais: (r)evolução?. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 2, p. 125-135, maio/ago. 1997. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/390/350>>. Acesso em 13 out 2009.

MANGAS, Sérgio Felipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, ano 8, n. 2, abr./jun., 2007.

MARTUCCI, Elisabeth Márcia. Revisitando o trabalho de referência: uma contribuição teórica para a abordagem interpretativa de pesquisa. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 5, n.1 p. 99-115, jan./jun. 2000.

MIRANDA, Antonio. **Modelos alternativos de Empréstimos-entre-Bibliotecas**. Brasília: Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior-PNBU-MEC, 1990.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; BURIN, Camila Koerich. A presença da *web* nos serviços de referência em unidades de informação: revisão de literatura. **Revista ACB**, v. 11, n.1, 2006.

PEREIRA, Elaine Pereira Junckes. **O perfil do bibliotecário da área de ciências da saúde em Santa Catarina**. 2005. 113f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2005.

PLACER, Xavier. **Técnica do serviço de referência**. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Bibliotecários, 1968.

RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. Marketing de serviços e relacionamento: solução para melhoria do status das bibliotecas?. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 23., 2009, Bonito, MS. **Anais eletrônicos...** Bonito: FEBAB, 2009. 1 CD-ROM.

SÁ, Nysia O. de; FONSECA, Nádia L. da; SARDENBERG, Regin R. C. Alguns resultados sobre o perfil do bibliotecário. **Boletim CRB-7**, v.30, n. 2, abr./jun. 2005. Disponível em: <<http://crb7.org.br/PDF/Boletins/200506.pdf>>. Acesso em: 13 out. 2009.

SALES, Ana Lúcia Campos; TOUTAIN, Lúcia Brandão. Aspectos que norteiam a avaliação da qualidade da informação em saúde na era da sociedade digital. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: <[http://dici.ibict.br/archive/00000487/01/AnaLidia Sales.pdf](http://dici.ibict.br/archive/00000487/01/AnaLidia%20Sales.pdf)>. Acesso em: 27 out. 2009.

SILVA, Alzira Karla Araújo da. O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da região nordeste. **Encontros BIBLI**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v. 10, n. 20, jul./dez. 2005.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da. **O perfil do bibliotecário de referência das bibliotecas universitárias do estado de Santa Catarina**. 2006. 114 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

SILVA, Franklin Leopoldo. Reflexão sobre o conceito e função da universidade pública. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 15, n. 42, maio/ago. 2001.

TOMÁÉL, Maria Inês; VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.). **Avaliação de fontes de informação na internet**: critérios de qualidade. Londrina: EDUEL, 2004. 155p.

VEGA, José Antonio Merlo. El servicio bibliotecario de referencia. **Anales de Documentación**, Salamanca, n. 3, p. 93-126, 2000.

VITORINO, Elizete Vieira. Competência informacional do profissional da informação bibliotecário: construção social da realidade. **Encontros BIBLI**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. 24, p. 59-71, 2. sem. 2007. Disponível em:

## BIBLIOGRAFIA

BARBALHO, C. R. S. Padrão de conformidade para unidades de informação: apresentação do modelo inglês. **Informação e Informação**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 47-54, jul./dez. 1997.

BERTHOLINO, M. L. F.; OLIVEIRA, N. M. Infra-estrutura de informação: o uso da internet por bibliotecários de instituições brasileiras de ensino superior. In: RAMOS, M. E. M. **Tecnologia e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias**. Ponta Grossa: UEPG, 1999. p. 191-210.

BRUCE, Christine Susan. Workplace experiences of information literacy. **International Journal of Information Management**, Guildford, v.19, n.1, p.33-47, 1999.

CALENGE, Bertrand. **Accueillir, orienter, informer**: organisation des services aux publiques dans les bibliothèques. Paris: Cercle de la Librairie, 1996.

CUNHA, Murilo Bastos dos Santos. **Bibliotecas universitárias federais na internet**: serviços e produtos de referência. 2004. 60 f. Trabalho de conclusão de curso (TCC em Biblioteconomia)-Curso de biblioteconomia. Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

GOMES, M.Y. F. S. F.; et al. Perfil do profissional da informação e o Mercosul. In: ENCUESTRO DE DIRECTORES Y DE DOCENTES DE LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGIA DEL MERCOSUL, 3., 1998, Santiago. **Anais...** Santiago: Universidad Tecnológica Metropolitana, 1988.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida. In: NATIONAL FÓRUM ON INFORMATION LITERACY, 2005. Disponível em: <[www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html](http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html)>. Acesso em: 29 mar. 2009.

MARTINS, M. G.; RIBEIRO, M. L. G. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto alegre: URGS, 1972.

RAMOS, M. E. M. Padrões como instrumento de avaliação e qualidade em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. **Anais...** Recife: UFPE, 2002. 1 CD-ROM.

RANGANATHAN, S. R. **Reference service**. Asia: London, 1961

ROLLÁN MALMIERCA, Augustina. Planificación de un servicio bibliográfico de referencia para la Facultad de Traducción y Documentación. 1998. Tese (Doctorado)-Universidad de Salamanca, Salamanca, 1998.

SÁLVIO, S. C. Gênese e evolução do mestrado em ciência da informação da Pontifícia Universidade Católica de Campinas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2005. CD-ROM.

THOMPSEN, E. **Rethinking reference**: the reference librarian's practical guide for surviving constant change. New York: Neal Schuman, 1999.



**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA**

Decreto publicado em 05/08/2004

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

---

**APÊNDICE A - FORMULÁRIO PARA COLETAS DE DADOS****Pesquisa:** O serviço de referência nas bibliotecas das Instituições do Centro-Oeste Mineiro**Aluno:** Eduardo César Borges**Orientadora:** Prof. Mestra Marina Cajaiba Silva**1** Nome da Instituição:**2** Idade do Profissional responsável pelo serviço de referência: 20 à 30 anos 31 à 40 anos 41 à 50 anos acima de 50 anos**3** Sexo:  F  M**4** Nível de formação acadêmica: Graduação Especializado Mestrado Doutorado Outro, especifique: \_\_\_\_\_**5** Curso de graduação: \_\_\_\_\_**6** Ano de conclusão: \_\_\_\_\_**7** Tipo de Instituição na qual trabalha: Pública  Privada**8** Cargo/função que exerce: bibliotecário(a) de referência Bibliotecário responsável

( ) Outro \_\_\_\_\_

**9** Tempo de atuação na instituição:

- ( ) inferior a um ano
- ( ) de 1 a 5 anos
- ( ) de 6 a 10 anos
- ( ) acima de 11 anos

**10** A quanto tempo trabalha com o serviço de referência dentro desta Instituição?

- ( ) menos de 1 ano
- ( ) de 1 a 5 anos
- ( ) de 6 a 10 anos
- ( ) acima de 11 anos
- ( ) não trabalho com o serviço de referência

**11** Atribua notas, por ordem de importância, as atividades indicadas abaixo que fazem parte do trabalho do bibliotecário de referência:

**( 1 ) Pouco Importante ( 2 ) Importante ( 3 ) Muito Importante**

- ( ) Identificar as necessidades dos usuários
- ( ) Dar assistência aos usuários na busca de informações
- ( ) Educar os usuários, ou seja, ensina-los a utilizar a biblioteca
- ( ) Analisar fontes de informação
- ( ) Avaliar serviços de informação
- ( ) Fazer estudos de comunidades (estudo de usuários)
- ( ) Avaliar a coleção de referência
- ( ) Outras. Quais? .....

**12** Atribua notas, por ordem de importância, as competências que considera fundamentais à prática de referência:

**( 1 ) Pouco Importante ( 2 ) Importante ( 3 ) Muito Importante**

- ( ) Conhecer recursos para a recuperação da informação
- ( ) Identificar recursos informacionais
- ( ) Avaliar a qualidade, a autenticidade e o custo das fontes de informação
- ( ) Auxiliar o usuário nas pesquisas
- ( ) Sintetizar a informação para criar produtos personalizados
- ( ) Atuar crítica, criativa e eficientemente na identificação de demandas por informações de qualquer natureza e nível de complexidade
- ( ) Gerenciar serviços e recursos informacionais
- ( ) Outras. Quais? \_\_\_\_\_

**13** Atribua notas, por ordem de relevância de realização, os serviços de referência que são realizados na Biblioteca que você trabalha:

**( 1 ) Muito realizado ( 2 ) Pouco realizado ( 3 ) Não realiza**

- Pesquisa on line do acervo da biblioteca
- Comutação bibliográfica
- Fornecimento de cópias on line, respeitando os direitos autorais e a liberdade de disseminação do original
- Empréstimo entre bibliotecas
- Entrega de material
- Preparação de traduções
- Questões de referência simples e complexas
- Localização de material
- Levantamento bibliográfico
- Serviços de alerta eletrônico
- Orientação ao usuário
- Normalização bibliográfica
- Disseminação da informação
- Elaboração de ficha catalográfica
- Outros. Quais?

**14** Assinale as principais mudanças que ocorreram no seu trabalho nos últimos cinco anos

- Automação de serviços
- Criação de biblioteca virtual e digital
- Criação de serviço de referência virtual
- Implantação dos princípios de qualidade
- Outras. Quais?

**15** Sobre a realização do serviço de referência na Biblioteca a qual você trabalha responda:

- É realizado por um bibliotecário, mas não possui um setor de referência que é específico para a realização dessas atividades;
- É realizado por um bibliotecário, e possui um setor de referência destinado somente para essas atividades
- É realizado por todos os funcionários da Biblioteca, e não possui um setor de referência que é específico para a realização dessas atividades;
- É realizado por todos os funcionários da biblioteca, e possui um setor de referência destinado somente para essas atividades.
- Não é realizado o serviço de referência.

**16** Na sua opinião, o fato do serviço de referência ser realizado por um bibliotecário é:

- Importante
- Pouco Importante
- Muito importante
- Não necessita necessariamente ser realizado por um bibliotecário.

**17** De acordo com o número de usuários cadastrados em sua biblioteca, você considera a procura pelo serviço de referência:

- fraco
- razoável
- bom
- ótimo

**18** Com os avanços tecnológicos e a automação das bibliotecas, responda:

- o usuário tornou-se auto-suficiente dispensando o auxílio do bibliotecário
- o usuário tornou-se mais dependente do auxílio do bibliotecário
- não houve nenhuma alteração com os usuários em relação a esses serviços.
- o usuário tornou-se independente, mas não dispensa a ajuda do bibliotecário

**Fonte:** SILVA, 2006. Adaptado.

DORIGON, Derli Sandra. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas unidades de informação**. 2006. 203 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Adaptado.

**ANEXO A - TERMO DE ACEITE DE ORIENTAÇÃO****CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA**

Decreto publicado em 05/08/2004

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

**Trabalho de Conclusão de Curso  
UNIFOR-MG****Definição de Professor-Orientador e Tema****Aluno:** Eduardo César Borges**Matrícula:** 200767**Curso:** Biblioteconomia**Disciplina:** Orientação de TCC**Endereço Residencial:**

Rua: Av. Isabel de Castro, 341

Bairro: Américo Silva

CEP: 35590-000

Cidade: Lagoa da Prata

UF: MG

Telefone(s): (37) 3261-3621 / (37) 9111-8969

E-mail(s): eduardoceborges@hotmail.com

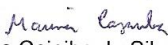
**Tema do Trabalho:**

O serviço de referência nas bibliotecas das Instituições de Ensino Superior do Centro-Oeste Mineiro, e a existência de um setor específico para a realização desse serviço.

**Termo de aceite de orientação**

Eu, Professora Mestre Marina Cajaiba da Silva 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 a produção do conhecimento científico.

  
Marina Cajaiba da Silva  
Professora Orientadora

  
Sônia Lucia Silva  
Coordenadora do Curso

  
Eduardo César Borges  
Aluno

Formiga, 16/3/2009

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA**

Decreto publicado em 05/08/2004

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

---

**ANEXO B - Carta de apresentação de aluno****CARTA DE APRESENTAÇÃO DE ALUNO**

Formiga, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2009

Nome da Instituição

Syrlei Maria Ferreria, professora e orientadora do Trabalho de Conclusão de Curso do Curso de Biblioteconomia do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas e Exatas do UNIFOR-MG (Centro Universitário de Formiga), vem apresentar o aluno Eduardo César Borges do 8º período de Biblioteconomia, para que desenvolva seu trabalho de Conclusão de Curso, nesta instituição.

Na oportunidade agradece a atenção dispensada 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 empresa.

Atenciosamente,

Marina Cajaiba da Silva  
Professora Orientadora

Sonia Lúcia Silva  
Coordenadora do Curso

Eduardo César Borges  
Aluno

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA**

Decreto publicado em 05/08/2004

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

---

**ANEXO C - Declaração de aceite da empresa****DECLARAÇÃO DE ACEITE DA EMPRESA**

A empresa denominada \_\_\_\_\_, sediada na cidade de \_\_\_\_\_ CNPJ \_\_\_\_\_ declara, junto à coordenação do Curso de Biblioteconomia do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas e Exatas do UNIFOR-MG (Centro Universitário de Formiga), aceitar que o aluno Eduardo César Borges, do 8º período do curso de Biblioteconomia desenvolva o Trabalho Prático em seu estabelecimento, aceitando que as informações obtidas e/ou geradas sejam utilizadas com o cunho científico, desde que mantenham a integridade da empresa.

Por ser verdade, firma a presente.

Formgia/MG \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2009.

\_\_\_\_\_  
Nome da Instituição

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA**  
Decreto publicado em 05/08/2004

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

---

**ANEXO D - Carta de ciência e autorização**

**COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA EM SERES HUMANOS E ANIMAIS**  
**COEPEAH – UNIFOR-MG**

**CARTA DE CIÊNCIA E AUTORIZAÇÃO**

Eu, \_\_\_\_\_, Diretor \_\_\_\_\_  
permito que Eduardo César Borges, acadêmico do 8º período do curso de Biblioteconomia do UNIFOR-MG aplique um questionário nesta instituição, necessário para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “O serviço de referência nas Instituições de Ensino Superior do Centro-Oeste Mineiro”. Dou permissão para que sejam obtidas fotografias, filmagens ou gravações para fins de pesquisa científica.

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

\_\_\_\_\_  
Diretor da Instituição

Eduardo César Borges  
Aluno

Formiga, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2009.



**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA**

Decreto publicado em 05/08/2004

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

**ANEXO E - Termo de consentimento livre e esclarecido****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO****O SERVIÇO DE REFERÊNCIA NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DO CENTRO-OESTE MINEIRO**

Eu, \_\_\_\_\_, Diretor \_\_\_\_\_, declaro para fins de autorização de coleta de dados na biblioteca \_\_\_\_\_, que fui devidamente esclarecido sobre esse projeto desenvolvido pelo aluno Eduardo César Borges sob orientação da Professora Mestre Marina Cajaiba da Silva lotado no Curso de Biblioteconomia do Instituto de Ciências Sociais, Aplicadas e Exatas do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG.

Estou ciente que, a qualquer momento:

- Poderei retirar meu consentimento sobre a coleta de dados na instituição gerida por mim;
- 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 para eventuais esclarecimentos ou dúvidas;
- Os dados dessa pesquisa poderão ser utilizados pelos pesquisadores em publicações de natureza científica.

\_\_\_\_\_  
Diretor da Instituição

Eduardo César Borges  
Aluno

Formiga, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2009.

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA**

Decreto publicado em 05/08/2004

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

---

**ANEXO F - Declaração de obrigatoriedade de sigilo****DECLARAÇÃO DE OBRIGATORIEDADE DE SIGILO****Ao Exmo Sr.**\_\_\_\_\_  
Diretor de \_\_\_\_\_

Eu, Eduardo César Borges, aluno do 8º período do Curso de Biblioteconomia do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas e Exatas do UNIFOR-MG, declaro estar ciente da obrigatoriedade do sigilo que envolve os trabalhos de pesquisa 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.

Formiga, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2009.

Eduardo César Borges  
Aluno

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA**

Decreto publicado em 05/08/2004

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

---

**ANEXO G – Termo de responsabilidade****TERMO DE RESPONSABILIDADE**

Eu, Marina Cajaiba da Silva, Professora Mestra do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, do curso de biblioteconomia, portador do R.G. nº \_\_\_\_\_ e, CIC nº \_\_\_\_\_, residente a rua Olimpus, 119 - Bairro Ana Lúcia, na cidade de Sabará, CEP-34710-110, orientador da pesquisa do meu aluno de graduação Eduardo César Borges RG nº MG-10.343.118 e, CIC nº 050.826.706-46 regularmente matriculado no curso Biblioteconomia do Centro Universitário de Formiga – UNIFOR-MG, sou responsável pelo desenvolvimento do Projeto de Pesquisa intitulado “O serviço de referência nas bibliotecas das instituições de ensino superior do centro-oeste mineiro.

Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Res. CNS 196/96 e suas complementares. Comprometo-me a utilizar os materiais e dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo e a publicar os resultados sejam eles favoráveis ou não. Aceito as responsabilidades pela condução científica do projeto acima.

Marina Cajaiba da Silva  
Professora orientadora

Formiga\_\_\_\_/\_\_\_\_/2009

**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 CONSUBSTANCIADO**Parecer Nº. **70/2009**Pesquisador (a) Responsável: **Marina Cajaíba da Silva**

Equipe executora: Eduardo César Borges

Tipo de Pesquisa: **Trabalho de Conclusão de Curso – Biblioteconomia**Registro do COEPAH/UNIFOR-MG: **16/06/2009** Processo Nº. **72/2009**Instituição onde será desenvolvido: **Instituições de Ensino Superior do Centro-Oeste Mineiro**Grupo: **III**Situação: **APROVADO**

O Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário de Formiga analisou o processo Nº. 72/2009, referente ao projeto de pesquisa: **"O serviço de referência nas bibliotecas das instituições de Ensino Superior"** tendo como pesquisadora responsável **Marina Cajaíba da Silva**, cujo objetivo é **"Avaliar o serviço de referência nas bibliotecas das Instituições de Ensino Superior do Centro-Oeste Mineiro, destacando a importância da existência de um setor específico para realização desse serviço"**

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.

Porém, este CEP solicita que antes de iniciar a coleta dos dados, seja enviado um ofício esclarecendo:

- **O delineamento da pesquisa, na metodologia cita amostra com os critérios de exclusão e inclusão, qual a porcentagem de perdas que não torna insignificante o trabalho?**
- **Como a professora irá validar um questionário sendo aplicado a apenas quatro pessoas, quem aplicará os questionários, serão quantos questionários (um para teste e outro para o trabalho?), são resultados esperados ou já é uma conclusão, na carta de apresentação quem é o orientador do projeto, as cartas de apresentação e termos de consentimento são de quatro instituições, este é o número total da pesquisa?**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA**

CREENCIAMENTO: Decreto Publicado em 05/08/2004  
RECREENCIAMENTO: Decreto Publicado em 15/12/2006

Mantenedora: Fundação Educacional Comunitária Formiguense – FUOM

---

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, 10 de agosto de 2009.**

**Ivani Pose Martins de Pádua**

**Coordenadora do COEPEAH/UNIFOR-MG**