



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA

AURELIANA DE BRITO MATOSO

**ATUAÇÃO DA BIBLIOTECA COMO UNIDADE INFORMACIONAL E SERVIÇOS
NO AMBIENTE DE FORMAÇÃO MILITAR**

BELÉM
2017

AURELIANA DE BRITO MATOSO

**ATUAÇÃO DA BIBLIOTECA COMO UNIDADE INFORMACIONAL E
SERVIÇOS NO AMBIENTE DE FORMAÇÃO MILITAR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Pará como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Prof. Orientador: Me. Williams Jorge C. Pinheiro.

**BELÉM
2017**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Catalogação feita pelo autor

Matoso, Aureliana de Brito.

Atuação da Biblioteca como Unidade Informacional e Serviços
no Ambiente de Formação Militar / Aureliana de Brito Matoso;
Orientador: Williams Jorge Correa Pinheiro.--2017.

100 f

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia)
— Universidade Federal do Pará, Instituto de Ciências Sociais
Aplicadas, Faculdade de Biblioteconomia, Belém, 2017.

1. Unidade Informação - Gestão. 2. Serviços informacionais
3. Formação Militar. I. Pinheiro, Williams Jorge Correa, Orient. II. Título

CDD 025

AURELIANA DE BRITO MATOSO

**ATUAÇÃO DA BIBLIOTECA COMO UNIDADE INFORMACIONAL E
SERVIÇO NO AMBIENTE DE FORMAÇÃO MILITAR**

Aprovado em _____

Banca examinadora:

Prof. Me. Williams Jorge Correa Pinheiro (Orientador)

Prof. Dr. Hamilton Vieira de Oliveira

Prof.^a Esp. Oderle Milhomem Araújo

Dedico este escrito à minha família, que auxiliou nesta trajetória, abdicando do seu tempo para os cuidados dos meus bens maiores, Caio e Camyle Matoso.

AGRADECIMENTOS

O sucesso de uma pessoa vem repleto do sentimento de gratidão aliado com a fé e dedicação em alcançar o resultado esperado. Nesta lauda, dedico todos os meus agradecimentos a uma corrente de pessoas que com gestos, ações e palavras proporcionaram que eu chegasse nesta etapa de minha vida acadêmica.

Reverencio o Professor Me. Williams Jorge Correa Pinheiro pela atenção e profissionalismo durante as orientações deste trabalho e por meio dele, reporto a toda a comunidade da Faculdade de Biblioteconomia (FABIB) pelo apoio incondicional.

Agradeço as bibliotecárias Lucicléa Silva Oliveira e Adma Salim pelo apoio na pesquisa e pelos momentos de aprendizado. Agradeço também, ao Sr. CEL PM Alisson Gomes Monteiro, pela oportunidade de trabalhar o tema desse Trabalho de Conclusão de Curso no âmbito de sua autoridade no que compete à direção do Instituto de Ensino de Segurança do Pará, por ele, gostaria de reconhecer o suporte ao setor de Biblioteca do Instituto.

A meus pais Margarida Silva e Lucivaldo Souza pela abdicação, esforço, dedicação e compreensão, em todos os momentos desta etapa acadêmica.

A meu esposo Jâmyson Matoso por meio do incentivo e inspiração como pessoa e profissional que demonstra o quanto a superação dos obstáculos, engrandece o sucesso.

A meus filhos por ser fonte de satisfação e vida, com sua vivência diária demonstram o quanto o ensino e aprendizado é alicerce para formarmos frutos saudáveis na sociedade.

“Nunca te deixes afetar pelas coisas que só tem importância secundária.”
(Carlos Bernardo González Pecotche)

RESUMO

Este trabalho apresenta uma análise sobre a atuação da Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas” do Instituto de Ensino de Segurança do Pará como unidade informacional e serviços no ambiente de formação militar. Nessa análise verifica-se algumas melhorias implementadas pela direção do Instituto e propõe uma série de outras melhorias para que a Biblioteca alcance o seu objetivo no tocante a recepção e transmissão do conhecimento. O estudo é fundamentado em pesquisas em livros e sites sobre resiliência do conceito de biblioteca pública na visão de diversos autores ao longo do tempo e ainda em legislações que tratam do órgão e do sistema no qual ele está inserido. Fala sobre as legislações do ambiente de formação militar estadual. Descreve a estrutura, serviços e funções de uma biblioteca pública para entender os desafios vivenciados pelo profissional de Biblioteconomia na biblioteca do Instituto e também a dificuldade enfrentada pelos usuários na busca de referências bibliográficas para seus trabalhos científicos. Assim projetar ideias que tem por objetivo solucionar os problemas no acesso à informação visando a melhoria dos serviços prestados, demonstrando a importância da Biblioteca do IESP para a formação militar.

Palavras-chave: Unidade Informação. Serviço de Informação. Formação Militar.

ABSTRACT

This work presents an analysis about the performance of the Library "DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas" of the Institute of Security Education of Pará as information unit and services in the military training environment. This analysis shows some improvements implemented by the Institute's management and proposes a series of other improvements to enable the Library to reach its goal in terms of the reception and transmission of knowledge. The study is based on researches in books and websites on the resilience of the concept of public library in the view of several authors over time and also in legislations that deal with the organ and the system in which it is inserted. It talks about the legislations of the state military training environment. Describes the structure, services and functions of a public library in order to understand the challenges experienced by the Librarianship professional in the library of the Institute and also the difficulty faced by the users in searching for bibliographic references for their scientific work. Thus, to design ideas that aim to solve the problems in access to information aiming at the improvement of the services provided, demonstrating the importance of the IESP Library for military training.

Keywords: Information Unit. Training Service. Military Training.

LISTA DE GRÁFICO

Gráfico 1 - Análise da produção científica conforme normas da ABNT.....	37
Gráfico 2 - Fonte de Referência para obter informações.....	41
Gráfico 3 - Percepção dos usuários sobre o uso dos materiais bibliográficos.....	43
Gráfico 4 - Percepção do usuário quanto à estrutura física e instalações.....	44
Gráfico 5 - Dados considerados relevantes para a melhoria dos serviços.....	45
Gráfico 6 - Serviços oferecidos e atendimento do usuário.....	46

LISTA DE SIGLA

ACADEPOL	Academia de Policia Civil
BM	Bombeiro Miliar
CAO	Curso de Aperfeiçoamento para Oficiais
CEE	Conselho de Educação Estadual
CONSUP	Conselho Superior
CFO	Curso de Formação de Oficiais
CHO	Curso de Habilitação para Oficiais
CSP	Curso Superior de Policia
FISP	Fundo de Investimento de Segurança Pública
IESP	Instituto de Ensino de Segurança do Pará
IFLA	International Federation of Library Associations
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PMPA	Polícia Militar do Estado do Pará
PNSP	Plano Nacional de Segurança Pública
PROERD	Programa de Resistência às Drogas e à Violência da PMPA
PRONASCI	Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania
MJ	Ministério da Justiça
SEGUP	Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Pará
SENASP	Secretaria Nacional de Segurança Pública
SIEDS	Sistema Estadual de Segurança Pública do Estado do Pará
SUSIPE	Superintendência do Sistema Penal
SUSP	Sistema Único de Segurança Pública
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação.
UEPA	Universidade Estadual do Pará
UFPA	Universidade Federal do Pará
UI	Unidade de Informação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	CONCEITOS E FUNÇÕES DE BIBLIOTECA.....	16
2.1	Biblioteca como instrumento de conhecimento na formação.....	19
2.2	Tipologia e especialidade da biblioteca.....	20
2.3	Ambiente de formação militar.....	22
2.3.1	Ações governamentais em nível federal	22
2.3.2	Ações governamentais em nível estadual	23
3	BIBLIOTECA DO IESP: BIBLIOTECA “DPC KÁTIA DO SOCORRO SOUSA LIMA FREITAS”	27
3.1	Histórico	27
3.2	Missão.....	28
3.3	Infraestrutura e recursos tecnológicos	28
3.4	Estrutura Organizacional e administrativa	29
3.4.1	Aquisição de livros	32
3.4.2	Processamento técnico.....	33
3.4.3	Organização de coleções para disponibilização	33
3.5	Recursos Humanos	33
3.6	Horário de funcionamento	34
3.7	Gestão da Biblioteca	34
3.8	Acervo.....	36
3.8.1	Produções científicas.....	36
3.9	Função social	38
3.10	Identidade legal da Biblioteca	39
4	A PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PELO USUÁRIO	40
4.1	Resultados para Discussões	40
4.1.1	Motivos que levam o usuário a não usar com frequência a Biblioteca do IESP ..	41
4.1.2	Motivos que levam o usuário a usar com frequência a produção científica	43
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
	REFERÊNCIAS.....	50
	APÊNDICE.....	54
	ANEXOS	92

1 INTRODUÇÃO

A implantação de uma biblioteca necessita acompanhar o avanço da tecnologia do mundo globalizado, desse modo a sua estrutura e organização deve ter como objetivo primordial fornecer conhecimento de forma ágil e otimizada em um curto espaço de tempo, alcançando a satisfação de seus usuários. Haja vista que a informação, hoje, é um importante instrumento no acesso à pesquisa em várias instituições.

Para poder cumprir sua missão como fonte de conhecimento deve estruturar-se com recursos tecnológicos e humanos especializados em Biblioteconomia que lhe permitam atuar como centro receptor e transmissor de informações. Contudo, para atingir essa categoria, necessita de melhorias na qualidade da informação por meio dos serviços, infraestrutura e acervo que contemplem os projetos pedagógicos dos cursos oferecidos pela Instituição na qual se encontra inserida.

Seu acervo deve priorizar os temas referentes à especialidade do usuário e o tipo da biblioteca, bem como mobiliários e equipamentos adequados para se ter uma biblioteca moderna, confortável, a fim de usufruir de um ambiente favorável para ler, estudar, pesquisar, apreender e que permita um bom atendimento a todos e que este bem estar possa ser repassado a outros. Para que seja capaz de seduzir cada vez mais estudiosos e pesquisadores, engrandecendo a Instituição e cumprindo sua função maior, ser fonte de conhecimento e cultura.

Visando este ambiente favorável e sabendo que o objetivo da Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas” é suprir as necessidades de acesso à informação pelos seus colaboradores, que correspondem aos docentes e discentes dos cursos oferecidos pelos órgãos integrantes do Sistema de Segurança Pública do Estado do Pará por meio da direção do Instituto de Ensino de Segurança do Estado do Pará (IESP), necessita apresentar produtos e serviços pela biblioteca vocacionados ao auxílio desses agentes de segurança pública durante sua formação, especialização e aperfeiçoamento.

No início da pesquisa percebeu-se que seu objetivo não estava sendo alcançado, devido o nível de insatisfação constatado pelos colaboradores, a partir da dificuldade dos militares na busca do acesso à informação e pesquisa. Diante dessa problemática, o presente trabalho visa estudar a atuação da Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas” como espaço de acesso à Informação para entender

os desafios vivenciados pelos profissionais que atuam na mediação da informação e proporcionar mecanismos que ajudem a solucionar os obstáculos experimentados pelos usuários.

Um dos motivos que inspirou este trabalho de pesquisa foi ter vivenciado estes entraves no acesso à informação no uso da Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas”, no período de formação militar reacendendo os questionamentos acerca da falta de acesso ao material de pesquisa requisitado. Hoje, como profissional que trabalha na Biblioteca e graduanda em Biblioteconomia, percebi a necessidade de estudar atuação da Biblioteca como espaço de acesso à Informação.

Na visão do usuário, a Biblioteca é o espaço onde podemos encontrar fontes relevantes para auxiliar no estudo e local onde disponibiliza uma diversidade de serviços, o que cria uma perspectiva no ato de sua procura. No entanto, quando essa expectativa não é atendida, gera uma insatisfação por não alcançar o objetivo esperado, levando o usuário a procurar alternativas que sirvam de ferramenta na busca do conhecimento.

Na função de mediador da pesquisa, a situação é outra, pois ele sabe diferenciar uma unidade de informação dos seus serviços e cogita os possíveis fatores que provocam a estagnação das atividades desempenhadas em uma unidade. São essas competências profissionais que fazem entender a importância da biblioteca para qualquer formação, o que exige do bibliotecário identificar as circunstâncias que levam a biblioteca a não atingir a satisfação dos usuários e trabalhar para projetar ideias que visam solucionar os problemas no acesso à informação a fim cumprir sua missão como fonte de conhecimento na formação militar por meio dos serviços.

Diante desta perspectiva, o objetivo geral da pesquisa é estudar a atuação da Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas” – conhecida como Biblioteca do IESP, como espaço de acesso à Informação e mostrar a importância de sua missão na formação militar.

Tendo como objetivos específicos: Conhecer a formação militar e ações governamentais que direcionam esse ensino; descrever a Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas” em seu histórico, missão, infraestrutura, recursos humanos, usuários, processos, especialidade e funções; diagnosticar os serviços prestados de informação da biblioteca por meio da avaliação de seus colaboradores;

analisar a gestão da biblioteca no tocante a resultados satisfatórios de sua atuação e mostrar a importância na formação militar.

A metodologia empregada neste estudo inclui as seguintes etapas: Uma pesquisa bibliográfica a respeito das publicações editadas pelo Ministério da Justiça através da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), que proporcionou o entendimento sobre as ações que impulsionarão a criação do ambiente de formação militar.

Houve também, uma pesquisa documental a partir da averiguação sobre leis, decretos, resoluções, pareceres e memorandos que apontassem o ambiente onde a unidade estudada está inserida, por meio da leitura do Estatuto do IESP e do seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), objetivando compreender o posicionamento hierárquico e funcional da Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas”.

Realizou-se uma investigação por meio das publicações impressas, no Site da SENASP e no canal de notícias do Estado do Pará, Agência Pará (2016), no tocante a assuntos voltados a formação militar. Meios que possibilitaram compreender o perfil do usuário que utiliza os serviços oferecidos pela biblioteca.

Enquanto sua natureza é uma pesquisa aplicada, e seu objetivo consiste em um estudo de caráter descritivo, sendo parcialmente alcançado a partir da descrição da Biblioteca, correspondente ao período de julho de 2015 a janeiro de 2017. Sendo usado como referência para este diagnóstico, um mapeamento de processo presente no Apêndice A, o qual exemplifica a importância de uma boa gestão da Biblioteca.

Averiguou-se a avaliação dos serviços pelos usuários, com base na coleta dos dados, resultante da aplicação de um questionário com métodos quanti-qualitativos em setembro 2016 com perguntas fechadas, visando uma análise dos serviços oferecidos pela unidade informacional por meio do diagnóstico de satisfação dos usuários. Sendo sua aplicação delimitada para os colaboradores que necessitaram do auxílio da Biblioteca por mais de uma vez no decorrer da carreira.

A amostra corresponde aos discentes dos seguintes cursos: Curso Superior de Polícia (CSPBM), Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais (CAO) e Curso de Habilitação de Oficiais (CHO), que coincidem aos gestores responsáveis pela segurança pública do Pará que detém a capacidade de intervir nos processos decisórios das Instituições que integram o Sistema de Segurança Pública e Defesa

Social do Estado do Pará (SIEDS), conforme a Lei Nº 7.584 (Pará, 2011). Usou-se uma amostra de 29,20% dos discentes dos cursos citados anteriormente que se formaram na Instituição nos anos de 2015 e 2016, correspondendo a 80 (oitenta) militares.

O presente trabalho é composto, além da introdução e conclusão, por três capítulos. No segundo capítulo, apresentou-se o referencial teórico a respeito da definição dos diversos autores sobre o conceito de biblioteca e seus serviços, bem como suas funções, tipologias e a relevância na especialidade em estudo, no sentido de tentar esclarecer a importância da Biblioteca como instrumento precursor do conhecimento e de descrevermos sobre o ambiente de Formação Militar apontando ações governamentais que impulsionaram a reestruturação do Sistema de Segurança Pública do Estado do Pará, no qual proporcionou a criação do Instituto de Ensino de Segurança do Pará (IESP), apresentando a legalidade da formação, recursos orçamentários e finalidade.

No terceiro capítulo, fez-se uma descrição da situação da Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas” para conhecer a realidade, o seu modo de funcionamento, estrutura, processo, valor social e serviços prestados.

No quarto capítulo, realizou-se um diagnóstico sobre a avaliação dos serviços pelos usuários e a apresentação de propostas que visam melhorias para os pontos considerados desfavoráveis no nível de satisfação.

2 CONCEITOS E FUNÇÕES DE BIBLIOTECA

Houaiss (2001) define a palavra biblioteca da seguinte forma: “prefixo- *biblíon* (livro) e sufixo- *teke* (caixa, depósito), portanto um depósito de livros”. Por extensão, designa o local onde os livros eram conservados, sendo empregada para elucidar um local onde constitui uma coleção de livros.

Esta definição qualifica a função de guardiã, exercida pela biblioteca ao longo da antiguidade e parte da Idade Média, demarcando o local em que apenas armazenava registros. Essa necessidade da sociedade repercutiu durante muito tempo, mas primeiramente com a finalidade de reunir o conhecimento adquirido no decorrer dos séculos e celebrar as conquistas, sendo uma característica apresentada pelos povos antigos.

Já durante a Idade Média apresentava um caráter de exercer influência na vida social e econômica da sociedade, através dos mosteiros, por meio da preservação e guarda pelos monges, cuja finalidade era manter o poder exercido pela Igreja.

Mesmo com finalidades diferentes, manteve a função de guardiã. Permanecendo o significado do conceito de biblioteca, “estrutura física um depósito de informação restrita”. (LEMOS, 2015, p. 23).

Sabe-se hoje, que a preservação da história tornou-se possível por intermédio da biblioteca, sendo um instrumento precursor do conhecimento. Sua importância está nas adaptações ocorridas ao longo da história para suprir as necessidades de cada época e na sua permanência como suporte ao acesso à informação.

Battles, já percebia que o incremento desses serviços dava a biblioteca novas funções que no decorrer da história refletia a necessidade de uma época ocasionada pelo surgimento de novos suportes de pesquisa.

As funções da biblioteca variam ao longo do tempo e do espaço, sempre refletindo as necessidades das civilizações. Algumas representam à memória coletiva, outras, a possibilidade do desenvolvimento individual, outras ainda são exemplos do monopólio de informação e educação engendrado pela elite. (BATTLES, 2003, p. 184).

A Biblioteca se mantém viva através da diversidade de funções exercidas, pois foi a partir de sua capacidade de resiliência, que o homem conseguiu ter uma assistência na busca do saber, encontrando-se hoje nesse período evolutivo. Diante

desta modulação funcional que o conhecimento do passado perpetua como suporte para as novas descobertas até hoje.

Uma maneira de acompanhar as adaptações vividas pela Unidade Informacional é a definição de biblioteca através do estudo de outros autores.

Para Aurélio (2007):

1. Coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres, organizada para estudo, leitura e consulta. 2 Edifício, ou recinto, ou local onde se instala essa coleção. 3.Estante ou outro móvel onde se guardam, ordenam ou arquivam livros, fitas magnéticas, etc. 4.Inform. Coleção ordenada de modelos, rotinas, programas ou dados, para reutilização. 5.Inform. Conjunto organizado de informações afins, armazenado com o objetivo de consulta ou utilização posterior. Dando um caráter mais democrático a biblioteca, pois sua função já não esta apenas ao objeto de estudo, ou ao local onde e armazenado está além das paredes.

Milanesi (2002) define o termo biblioteca como organização com funções institucionais, sendo designado ao órgão da administração pública pela qual foi criada. A exemplificação de bibliotecas com características de organizações, podemos citar: Biblioteca Nacional e Biblioteca Pública Arthur Vianna. Modelos de Bibliotecas que possuem uma organização estrutural que reestruturam as funções institucionais desempenhadas.

Salientado por Souza (2005, apud SANTOS, 2012, p. 2.),

A palavra biblioteca não deve apenas se referir a depósito de livros, mas sim a toda e qualquer compilação de dados registrados em diversos suportes, seja em meio físico, eletrônico, digital ou virtual. Além disso, caso o acervo esteja em meio eletrônico ou virtual, o conceito se amplia e o acesso ao seu acervo e serviços pode ser universal.

Analisando os diversos conceitos elucidados pelos autores, compreende-se que a definição de biblioteca vai desde a simples estruturas a entidades mais complexas, chegando às estruturas organizacionais, que oferecem serviços seguindo o critério do tipo de usuário.

A resiliência na funcionalidade da unidade informacional tornou-se possível devido a sua adequação após a explosão da informação ocorrida no último milênio, sendo impulsionada pelos avanços dos suportes que auxiliam as atividades da biblioteca. Motivo pelo qual, descentralizou os serviços e produtos oferecidos apenas pela estrutura física e proporcionando alcançar a necessidade do colaborador em qualquer espaço e tempo com o uso da rede mundial de computadores, a internet.

Diante deste contexto, formou-se um usuário com habilidades diferenciadas, provocando uma demanda para melhorar os produtos oferecidos pelas bibliotecas. Por meio de um grande esforço, as mesmas precisaram incrementar o desenvolvimento de serviços e produtos para poder atender as solicitações dos usuários.

A partir das exigências do usuário, percebe-se que a importância não está mais no objeto em questão, mas no acesso ao conteúdo requerido por ele, que agora não é mais somente livros e sim um copilado de informações, podendo estar reunido em diversas formas. Como cita Queiroz (2006, p. 19) “bibliografias, índices, resumos e a proliferação de publicações não convencionais como relatórios, Cds, Dvds etc”.

Fonseca (2009) propõe um conceito à palavra biblioteca como “assembleia de usuário da informação”. No sentido de fornecer a informação que seja do interesse de cada um, caracterizando sua orientação por meio do perfil de cada usuário, não considerando uma informação simplesmente solicitada, mas o foco da satisfação, podendo ser alcançada por meio de serviços de disseminação seletiva.

Assim, o usuário passa a ser o foco das ações e toda atividade da biblioteca precisa estar equivalente com os seus interesses, como: catálogos para consulta e a busca de referencial teórico para estudo; apresentação de um acervo compatível com as demandas e as necessidades de assuntos voltados à literatura; estrutura receptiva para estudo e entre outras.

Isso significa que os órgãos precisam reavaliar os esforços direcionados a biblioteca, e identificá-la como uma organização, com resultados programados e avaliados constantemente e sua participação precisa estar no nível de equivalência proposta pelo estabelecimento que tem na grande maioria por finalidade o ensino-aprendizagem e formação.

A Biblioteca manteve-se sobrevivente, protegendo o seu compromisso como recurso no acesso a pesquisa estando sempre atrelada ao seu conceito e a sua função que observada anteriormente sofreu adaptações incentivadas pelas mudanças políticas, sociais e tecnológicas.

Hoje a definição precisa está adaptada aos suportes, materiais, finalidade, função, tipo de usuários, necessidade do meio onde a Biblioteca está inserida.

Define-se hoje a biblioteca como um acervo de materiais impressos (livros, periódicos, cartazes, mapas e etc.) ou não impressos, como filmes

cinematográficos, fotografias, fitas sonoras, discos, microformas, cederrons, devedês, programas de computador, etc.) através de meios virtuais, físicos, sendo organizados e mantidos para leitura, visualização, estudo e consulta. (LEMOS, 2015, p. 286).

2.1 Biblioteca como instrumento de conhecimento na formação

Para biblioteca atuar como centro receptor e transmissor de informação os seus serviços básicos precisam suprir as necessidades de ensino-aprendizagem durante qualquer formação.

Segundo Freire (1982, apud QUEIROZ, 2006, p. 16).

A ciência é cumulativa e a biblioteca tem função de preservar a memória como se ela fosse o cérebro da humanidade organizando a informação para que todo ser humano possa usufruí-la. Isso vai da biblioteca que se constrói para aqueles que se alfabetizam, especializada para o homem de ciência.

Esta função é tão importante que o Ministério da Educação e Cultura (MEC) torna obrigatória a existência de biblioteca em estabelecimentos de ensino, fortalecendo sua relevância no auxílio à formação.

Para Mendonça; Maciel (2006, p. 14) a biblioteca precisa ser vista como uma organização, sendo estruturada como empresa com resultados programados e avaliados constantemente.

Esse entendimento de organização se dá devido às diversas inovações e incertezas que caracterizam o período, facilitando o gerenciamento destas organizações acrescentando qualidade nos produtos e serviços e impulsionando o profissional que vai mediar esse acesso por meios do gerenciamento dos serviços.

Diante desta conjuntura cria-se um caráter promissor aos desafios enfrentados pelas bibliotecas nos estabelecimentos ou Instituições de ensino. Tais desafios levados por motivos relacionados na maioria das vezes por problemas como: gestão, investimento, capacitação de profissional e estruturação física que afetam a prestação dos serviços a serem oferecidos e resultam, quase consequentemente, numa insatisfação dos usuários.

O bibliotecário precisa compreender a estrutura administrativa da biblioteca, como também a do organismo que a integra, quando este não apresenta esquema organizacional como base, precisa ser criado. Essas são concepções vista na unidade estudada e funções necessárias para atuação da Biblioteca.

2.2 Tipologia e especialidade da biblioteca

Segundo Ranganathan (2009, p. 237) “a cada leitor se deve proporcionar seu livro [...]” a importância desta afirmação está na preocupação em definir o estudo dos tipos de usuários, observando a clientela para escolha do acervo. Apontando a seleção de acordo com o perfil do usuário. Assim, inicia a identificação da tipologia da biblioteca, sendo referenciada pelo colaborador que a usufrui, pelo vínculo institucional e pelas funções e serviços que oferece.

A classificação da biblioteca de acordo com os critérios proposto pela International Federation of Library Associations (IFLA) compreende diversos fatores como os usuários, acesso, âmbito geográfico, funções, serviços, financiamento e etc. No quadro 1 a seguir A IFLA tipifica as bibliotecas conforme.

Quadro 1 - Tipologia das bibliotecas.

TIPOLOGIA	DESCRIÇÃO
Bibliotecas Nacionais	As chamadas “bibliotecas nacionais” representam o chefe do sistema estatal. Elas recebem financiamento público e servem a um propósito duplo: fornecer material de pesquisa bibliográfica para qualquer disciplina, e preservar e divulgar o patrimônio cultural relativo à informação registrada ao longo do tempo de cada país.
Bibliotecas Especializadas	Vinculadas a instituições públicas ou privadas, que se destinam prioritariamente ao atendimento de uma clientela formada por graduando e graduados, dedicados integralmente à pesquisa ou à prestação de serviços, embora possam também desenvolver atividades docentes, o foco é voltado para a informação atualizada, podendo essa estar em diferentes formatos, inclusive não impresso, com o objetivo de antecipar a necessidade do usuário. Podem estar abertas ao público externo, mas apenas para consulta no recinto. Geralmente, possui como usuário os próprios membros da organização na qual se localiza e são responsáveis pelo fornecimento de informações que lhes propiciem desenvolver seus trabalhos e/ou estudos.
Bibliotecas Universitárias	Bibliotecas de faculdades, escolas e outras unidades acadêmicas de universidades e instituições de ensino superior. Elas estão servindo a seus alunos e têm de apoiar os programas de ensino e pesquisa das instituições que estão integrados, a partir do qual elas obtêm geralmente financiamento.

Bibliotecas Escolares	Localiza-se em escolas e é organizada para integrar-se com a sala de aula e no desenvolvimento do currículo escolar. Funciona como um centro de recursos educativos, integrado ao processo de ensino-aprendizagem, tendo como objetivo primordial desenvolver e fomentar a leitura e a informação. Poderá servir também como suporte para a comunidade em suas necessidades
Biblioteca Infantil	Sua estrutura tem como objetivo primordial o atendimento de crianças com os diversos materiais que poderão enriquecer suas horas de lazer. Visa a despertar o encantamento pelos livros e pela leitura e a formação do leitor
Biblioteca pública	Biblioteca encarregada de administrar a leitura e a informação para a comunidade em geral, sem distinção de sexo, idade, raça, religião e opinião política.
Bibliotecas Especiais	Concebidas para responder a necessidades comerciais particulares. Por isso, muitas vezes elas dependem de negócios, empresas, organizações e instituições específicas que fornecem seus funcionários e clientes desses serviços durante o trabalho.

Fonte: IFLA, 2016.

A partir deste entendimento a respeito dos diversos tipos de bibliotecas, fez-se uma atribuição da importância dos serviços oferecidos pela unidade e sua finalidade dando maior atenção ao critério de disseminar a informação, no sentido de divulgar o acervo existente em cada unidade informacional fazendo valer a outra lei importante da biblioteconomia, como demonstra Ranganathan (2009, p. 304) “a cada livro seu leitor”, que consiste na sua finalidade de passar a informação de forma clara, rápida e precisa, contribuindo para a produção da informação e aperfeiçoamento intelectual e profissional do usuário específico.

2.3 Ambiente de formação militar

Estudaremos agora as publicações, sobre as ações governamentais, tanto no nível federal quanto estadual, que proporcionaram as bases da valorização da formação do profissional de segurança pública que resultou no incentivo do governo na reestruturação do Sistema de Segurança Pública, surgindo a partir de então o Instituto de Ensino de Segurança do Pará (IESP).

2.3.1 Ações governamentais em nível federal

No Brasil a formação militar dá-se por um regime próprio, conforme o art. 83 da Lei 9.394 (BRASIL, 1996) onde as instituições são incumbidas de administrar a formação, cada unidade da federação brasileira possui sua particularidade nas diretrizes relacionadas ao ensino militar, sendo que nos últimos 16 anos o Brasil vivenciou mudanças voltadas a esse tipo de ensino.

O Ministério da Justiça por meio da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), criada pelo Decreto nº 2.315, de 4 de setembro de 1997, implementou uma política nacional de segurança pública em todo o território nacional, objetivando acompanhar as atividades dos órgãos responsáveis pela segurança pública por meio de projetos ou programas.

Essa iniciativa ocorreu a partir do ano 2000, no governo Fernando Henrique Cardoso, sendo consolidada nos dois governos seguintes, presidência de Luís Inácio Lula da Silva. (PONCIONI, 2014, p.64). E incentivou a criação de planos que priorizaram a valorização do profissional na área de Segurança Pública.

O Plano Nacional de Segurança Pública (PNSP) que teve como um dos eixos principais a educação policial, evidenciado no compromisso nº12 do referido plano, com a criação de uma matriz curricular nacional, que tem como objetivo principal:

Ser um referencial teórico-metodológico para orientar as ações formativas dos profissionais da área de Segurança Pública – Polícia Militar, Polícia Civil e Bombeiros Militares – independentemente da instituição, nível ou modalidade de ensino que se espera atender. Seus eixos articuladores e áreas temáticas norteiam, hoje, os mais diversos programas e projetos executados pela Secretaria Nacional de Segurança Pública. (SENASP, 2014, p. 27)

Consolidando a valorização do profissional de segurança pública por meio do Sistema Único de Segurança pública (SUSP) que tem nas suas diretrizes a formação do policial, modernização organizacionais e estruturais das instituições

que deram suporte a formação militar, conforme apresentado no programa (MJ/SENASP, 2004).

Essa iniciativa resultou nas seguintes ações:

Sistema Integrado de Formação e Valorização Profissional que tinha como meta centralizar a formação dos diversos agentes da Segurança Pública em um único espaço (MJ/SENASP, 2004, p. 21). Com o objetivo de planejar, implementar, coordenar e supervisionar as atividades de ensino promovendo a formação continuada dos profissionais em parceria com as universidades e cooperação com os Estados, Municípios e Distrito Federal encadeando a ideia de formação integrada.

Modernização Organizacional das Instituições do Sistema de Segurança Pública tinha como objetivo apoiar a modernização das instituições de segurança pública nos aspectos de gestão do conhecimento, valorização e formação profissional. (MJ/SENASP, 2004, p. 22).

Implantação e Modernização de Estruturas Físicas de Unidades Funcionais de Segurança Pública. Com a finalidade de instalar unidades físicas com infraestrutura para o exercício das funções de segurança pública. (MJ/SENASP, 2004, p. 23).

2.3.2 Ações governamentais em nível estadual

Foi a partir das ações do governo federal, que se reestruturou a Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social (SEGUP), incluindo o Instituto de Ensino de Segurança do Pará (IESP) no SIEDS, Lei Nº 7.584 (PARÁ, 2011):

Dispõe sobre a reorganização do Sistema Estadual de Segurança Pública e Defesa Social - SIEDS, e da reestruturação organizacional da Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social - SEGUP, e dá outras providências.

No capítulo III desta lei trata da estrutura básica da SEGUP, e o IESP está inserido no inciso II do Art. 23.

O IESP é um órgão organizado a partir das suas Unidades Acadêmicas, sendo estas as Academias ou Escolas existentes na Polícia Civil, na Polícia Militar (PMPA) e no Corpo de Bombeiros Militar do Pará (CBMPA), ou outras que venham a ser criadas nos órgãos estaduais integrantes da área de Defesa Social art. 4 da Lei 6.257 (PARÁ, 1999).

Na Lei 7.584 (PARÁ, 2011) o IESP é descrito abaixo:

Art. 42. O Instituto de Ensino de Segurança do Pará – IESP, criado pela Lei nº 6.257, de 17 de novembro 1999, é um órgão de Atuação Especial, subordinado ao Secretário de Estado de Segurança Pública e Defesa Social, com gestão acadêmica própria, autonomia didática, científica e disciplinar, tendo por finalidade promover aos agentes do Sistema Estadual de Segurança Pública e Defesa Social - SIEDS, a formação técnico-profissional, graduação, qualificação permanente em nível de aperfeiçoamento e pós-graduação, através de convênio firmado com instituição de ensino superior devidamente autorizado por órgão competente, nas modalidades presencial e à distância, em caráter integrado.

Sua estrutura orçamentária compete a SEGUP, sua mantenedora como descrito no o art. 26 da Lei 7.584 (PARÁ, 2011) e pelo Fundo de Investimento de Segurança Pública (FISP), conforme descrito no § 2 do art. 6 da Lei 6.257 (PARÁ, 1999).

Nele atualmente encontram em processo de formação os alunos oficiais da Polícia Militar do Estado do Pará (PMPA), que tem ingresso estabelecido no art. 46 da Constituição Estadual (PARÁ, 2011), normatizado pela Lei 8.342 (PARÁ, 2016) que trata do acesso à carreira do oficial, e de acordo com a Resolução nº 147/2001 do Conselho Estadual de Educação (CEE), que reconhece, pela Universidade do Estado do Pará (UEPA) os cursos de formação de oficiais da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros Militar como de nível superior.

O IESP, instituição de ensino com equivalência de estudo, regulada pela Resolução 147/2001 pelo CEE. Hoje com o reconhecimento dos cursos pela Universidade do Estado do Pará- UEPA, formador de quadros profissionais de Segurança Pública e de Defesa Social de nível superior, de pesquisa, de extensão e “locus” do domínio e cultivo do saber humano, conforme apresentação no Plano de Desenvolvimento Institucional (2014, p.8).

A Instituição oferece, na atualidade, os cursos apresentados no quadro 2 (AGÊNCIA PARÁ, 2016).

Quadro 2 - Cursos oferecidos pelo Instituto Ensino e Segurança do Pará.

SIGLA	NOMECLATURA	DESCRIÇÃO
CSPBM	Curso Superior de Policia e Bombeiro Militar	Trata-se de uma especialização em Gestão Estratégica em Defesa Social com equivalência em nível de pós-graduação lato sensu conforme, Portaria Normativa Interministerial MEC/MD nº 18, de 13 de novembro de 2008. Nele participam os oficiais superiores (major e tenente coronel) das instituições militares Estaduais e permite acesso na escala hierárquica para atingirem o último posto (coronel). O curso tem duração de doze meses. E por ser realizado pelos oficiais do último posto hierárquico das instituições, tem como foco a qualificação nas tomadas de decisão dos gestores da

		segurança pública.
CAO	Curso Aperfeiçoamento de Oficiais	É uma especialização com ênfase em Defesa Social e Cidadania que trata do aperfeiçoamento de Oficiais e Delegados de Polícia. Participam deste curso, profissionais com a média de 10 a 15 anos de serviço prestados às instituições na qual representam (PM e BM). Estando no período do curso no posto de capitão e na maioria exercendo funções em sessões ou diretoria voltada para gestão das instituições que participam, assim a especialização visa a habilidade gestora dos participantes, com intuito de contemplar as vertentes éticas, políticas, administrativas, jurídicas e operacionais da atuação desses profissionais.
CHO	Curso de Habilitação de oficiais	Curso de habilitação para oficiais que tem como participantes praças que por meio de concurso interno na Instituição, alçaram o status de Oficiais.
CFO	Curso de Formação de Oficiais	Curso entrada por concurso Público visando a formação de gestores bacharéis em Riscos Coletivos e Segurança Pública duração média de 4 anos.

Fonte: Agência Pará, 2016.

Como o IESP é um centro de formação integrada, abrange outras atividades voltadas à formação continuada por meio dos cursos de qualificação de outros órgãos que compõem o Sistema de Segurança Pública, Organograma 1.

Organograma 1 - Sistema Estadual de Segurança e Defesa Social do Estado Pará.



Fonte: Site SEGUP (2016).

Na busca em manter a valorização profissional o Instituto realizou esforços para conseguir junto ao Conselho Estadual de Educação (CEE) o credenciamento como Instituição de Ensino Superior. Após uma avaliação do CEE, foi expedido o Credenciamento Institucional e a Autorização dos Cursos, conforme os critérios

estabelecidos pelo Parecer N° 499/2014 do CEE e Resolução N° 742 de 18 de dezembro de 2014:

Ementa concede o credenciamento Institucional e Autorização dos Cursos de Bacharelado em Ciências e Defesa Social e Cidadania, Curso de Bacharelado em Gestão de Risco Coletivos e Curso de Tecnologia em Segurança Pública ao INSTITUTO DE ENSINO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO PARÁ (IESP) - Marituba/ PA.

No Instrumento de Avaliação para Credenciamento Institucional de Educação Superior do CEE, disponível no site do CEE e constante no Anexo A, observa-se três dimensões de avaliação: 1 Organização Institucional, 2 Corpo Social e 3 Instalações Físicas. E dentre os 9 (nove) itens de avaliação das Instalações Físicas, a biblioteca está inserida em 3 (três), correspondentes aos seguintes subitens: 3.6 Biblioteca: instalações para o acervo e funcionamento, 3.7 Biblioteca: Informatização e 3.8 Biblioteca: política de aquisição e atualização do acervo. Esta avaliação é regulada pela Resolução n°. 482 – CEE de 10 de dezembro de 2009:

Ementa: Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de Instituições e Cursos de Ensino Superior no Sistema Estadual de Ensino do Pará e dá outras providências.

Neste sentido, observa-se que a avaliação da biblioteca, segundo o Instrumento de Avaliação do CEE, tem peso 2 (dois), tendo assim uma expressiva relevância na constituição do conceito final para obtenção do Credenciamento Institucional.

3 BIBLIOTECA DO IESP: BIBLIOTECA “DPC KÁTIA DO SOCORRO SOUSA LIMA FREITAS”

A Biblioteca atende os discentes da Academia de Polícia Militar ‘Coronel Fontoura’, da Academia de Polícia Civil (ACADEPOL) e da Academia de Bombeiro Militar do Pará ‘Cap BM Antônio Veríssimo Ivo de Abreu’, que possuem unidades acadêmicas no IESP.

Serve também aos discentes dos cursos de formação, qualificação e capacitação da Superintendência do Sistema Penal (SUSIPE), dos cursos de formação, especialização e aperfeiçoamento de praças da PMPA e do CBMPA e a todos os demais agentes dos órgãos que compõem o Sistema de Segurança Pública do Pará, e ainda a comunidade em geral.

3.1 Histórico

A Biblioteca “DPC Katia do Socorro Sousa Lima Freitas” conhecida como Biblioteca do Instituto de Ensino de Segurança do Pará surgiu em 1999 com a criação do IESP, objetivando a integração dos órgãos estaduais de Segurança Pública do Estado do Pará no sentido de suprir as demandas de um ambiente de ensino e capacitação integrados. Com intuito de desenvolver atividades de natureza técnica, cultural, recreativa e de assistência a comunidade do Instituto e do município de Marituba-Pa, conforme o Plano Desenvolvimento da Instituição (2014).

Seu nome é uma homenagem concedida pelo IESP à servidora Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas, Delegada da Polícia Civil do Pará, falecida em 07 de Abril de 2000, aos 38 anos, em reconhecimento a sua colaboração em prol da segurança pública, nominando a Biblioteca do IESP: Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas” em, 14 de setembro de 2001, conforme Anexo B.

Está localizada no município de Marituba-Pa dentro do Instituto de Segurança do Pará, ficando primeiramente situada no pavilhão que hoje está o núcleo de informática. As instalações que hoje abrigam a biblioteca foram inauguradas em 2007, foi remanejada para a proximidade das salas de aulas, visando sua melhor localização para a comunidade acadêmica, sendo distribuída por todo o pavilhão.

Com a necessidade de alocar a Escola de Administração Penitenciária do Estado do Pará (EAP) da SUSIPE, o Instituto cedeu espaço da Biblioteca, com isso a mesma perdeu 60% de sua área total. Hoje a área da Biblioteca corresponde a 163,29 m², de acordo com o PDI (2014, p. 112).

3.2 Missão

Fomentar os conhecimentos e saberes, interagidos pelo IESP, no setor de Biblioteca, dentro dos princípios éticos e moral que move a Instituição, para a socialização da ciência em parceria com os seguintes elementos: docente, discente e a comunidade, estando de acordo com o manifesto sobre bibliotecas públicas da IFLA/UNESCO (1994), no que se refere ao desenvolvimento da pesquisa, do uso da informação, no processo de ensino, aprendizado e formação, pontos abordados na programação da Biblioteca no 10º aniversário do IESP em 2010.

3.3 Infraestrutura e recursos tecnológicos

De acordo com as informações obtidas em documentos e com funcionários antigos do setor, quando houve a criação do IESP, ocorreu um investimento impulsionado pelas ações governamentais em nível federal com os programas da SENASP/PRONASCI e em nível estadual com a reestruturação da mantenedora (SEGUP) modernizando a estrutura física com a compra de mobiliário, gabinete, computadores, estantes, central de ar e balcão.

Após a avaliação feita pelo Conselho Estadual de Educação e suas exigências para manter o credenciamento Institucional conforme Parecer nº 499 (2014) a iniciativa realizada pela nova gestão do Instituto no ano de 2016 foi a apresentação de um projeto de reestruturação da Biblioteca abordado no Conselho Superior (CONSUP), para deliberação no Conselho Estadual de Segurança Pública (CONSEP), órgão responsável em definir quais e onde os recursos da segurança pública serão alocados. Onde o referido projeto foi aprovado, aguardando liberação de recursos pela Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social do Pará (SEGUP) para sua execução.

Segundo Silva (2014, p. 02), com o advento das novas tecnologias de informação e comunicação, os recursos tecnológicos permitiram melhorias nos serviços prestados. No decorrer da pesquisa verificou-se a valorização da Biblioteca quanto aos recursos tecnológicos, pois no início da pesquisa tinha 06 (seis) computadores, onde somente dois possuía acesso à internet disponíveis ao usuário, e passou para 12 (doze) computadores, onde todos possuem acesso à rede mundial de computadores (www).

Uma das melhorias observada no transcurso da pesquisa foi a reestruturação por meio do Núcleo de Informática (NI) do Instituto que influencia positivamente o

trabalho do bibliotecário dentro da Unidade Informacional (UI). Uma ação importante do NI foi quanto ao suporte na implantação do software Biblivre 4.0, que é um software para catalogação e a difusão de acervos de bibliotecas públicas e privadas de vários portes, conforme o seu Manual disponível no site Biblivre (2016), dando uma nova roupagem na prestação dos serviços pela UI. Após um diagnóstico realizado em 2016 e apresentado ao Instituto como propostas de ações que visam “possibilitar uma interação direta e mais rápida com os usuários tornando-os de certa forma independentes na busca por informações” Silva (2014, p. 3), como demonstra o Apêndice II. Por seguinte, outra ação desenvolvida pelo NI foi a disponibilização, a partir de fevereiro de 2017, de acesso à internet, por meio de redes sem fio (wi-fi) em todo o Instituto.

3.4 Estrutura Organizacional e administrativa

Hierarquicamente a Biblioteca do IESP está subordinada ao Núcleo de Informação e Documentação (NID), PDI (2014).

Organograma 2 - Organograma do Instituto de Ensino de Segurança do Pará.



Secretaria de Estado
de Segurança Pública
e Defesa Social



Conforme art. 25 do Estatuto do IESP (1999), aprovado pelo CONSEP na sua Resolução nº 012 (1999), o Núcleo de Informação e Documentação (NID) corresponde ao órgão de apoio administrativo do IESP, tem por finalidade as seguintes ações:

- Empreender, organizar e manter o controle acadêmico,
- As bibliotecas,
- A editoração das publicações impressas,
- Os registros históricos,
- Bases de dados,
- Editoração e publicações eletrônicas,
- Integração em rede com os órgãos internos e instituições congêneres,
- Estudos em sua área de conhecimento com vistas ao trabalho policial de segurança e de prevenção de riscos coletivos.

Existe uma proposta de regimento interno da Instituição, ainda em fase de aprovação junto ao CONSEP, onde há as competências da Biblioteca, com as seguintes atuações:

I – Supervisionar, acompanhar e avaliar as atividades relativas ao processamento técnico e empréstimo do acervo documentário e bibliográfico;

II - Zelar pelo acervo patrimonial alocado na Biblioteca;

III – Controlar, selecionar, tratar, analisar, armazenar, recuperar e divulgar o acervo bibliográfico;

IV – Propor ações que favoreçam à modernização dos serviços prestados pela Biblioteca e a aquisição de livros, periódicos, revistas nacionais e estrangeiras e outras que se constituam de interesse para as finalidades do IESP;

V – Promover e controlar a editoração de toda produção científica institucional;

VI – Supervisionar e desenvolver bibliotecas nos núcleos avançados localizados nos demais campi.

A biblioteca tem funções institucionais e ao tratar das suas atividades necessitamos ter uma divisão dos seus processos, que de acordo com Almeida (2009, p. 53) esses por sua vez, devem ser sistematizados, com o tempo e espaços

definidos, podendo ser verificados por intermédio de diagnóstico organizacional, iniciativa esta, apresentada no Apêndice A.

Sua estrutura administrativa precisa está bem definida para desenvolver cada atividade que inclui os seguintes processos: aquisição de livros, processamento técnico e organização de coleções para disponibilização ao usuário.

No mapeamento de processos, Apêndice B, elaborado para compreender a estrutura administrativa e a competência gerencial de cada seção da U.I, resultou na proposta do Quadro 3. O referido quadro tem por objetivo a criação de uma estrutura administrativa, a ser definida partindo da observação como apresenta o capítulo 6 do manifesto da IFLA (1994, p. 74-83) que descreve a importância de percepção sobre as competências gerenciais atribuídas as bibliotecas públicas que conduzem para melhoria dos serviços e atendimento. Sendo descrito através do manifesto que:

Deve ser formulada uma política clara, definindo objetivos, prioridades e serviços relacionados com a necessidade da comunidade. A biblioteca pública deve ser eficazmente organizada e mantidos padrões profissionais de funcionamento e bem estruturados (IFLA, 2010)

Quadro 3 – Proposta de estrutura administrativa da Biblioteca do IESP.

SEÇÃO	DESCRIÇÃO
Gestão da Biblioteca	Responsável pelo planejamento, gerenciamento e padronização técnica e administrativa das atividades da biblioteca. Planejamento execução de atividades culturais, sobretudo as destinadas à integração de ingressantes dos projetos sociais das corporações provenientes de políticas especiais mantendo a função social U.I. Elabora pesquisa bibliográfica e auxilia na normalização de trabalhos técnicos e científicos.
Seção de Atendimento ao usuário e Unidade Setorial	Responsável pelo atendimento das demandas informacionais da comunidade do Instituto e do público em geral, tanto presencialmente como por meio eletrônico e demais meio de comunicação. Atendimento especializado nas áreas de conhecimento dos órgãos do sistema de segurança pública e pesquisa de acervo na base de dados.
Seção Administrativa	Serviços burocráticos de biblioteconomia, secretariado, arquivos e documentos.
Seção de Processamento Técnico	Responsável pela Indexação, classificação, catalogação e preparação de todo material bibliográfico recebido, tais como: fitas, CD – Rom, CD- Music, acesso à internet e coleção de periódicos adquiridos de forma a recuperar informações de maior interesse dos usuários através do suporte tecnológico por meio de base de dados bibliográficos.

Fonte: Elaborado pelo Autor, 2016.

3.4.1 Aquisição de livros

Uma Biblioteca necessita possuir uma diversidade de livros que supram as necessidades de seus usuários, sendo uma atividade que requer atenção da Instituição na qual a Biblioteca está inserida e com o auxílio de uma política documental, visando recursos orçamentários e referencial bibliográfico para compra de livros.

Logo, precisa estar baseada nos princípios elencados através da malha curricular dos cursos e descrita nas diretrizes escolhidas pela política documental, sendo “um trabalho ininterrupto, não é algo que começa hoje e tem prazo estipulado para o seu término, nem é, tão pouco, um processo homogêneo, idêntico em toda e qualquer biblioteca”. (VERGUEIRO, 1989, p. 15).

Como o IESP, por meio de sua mantenedora (SEGUP), apresentou pouca aquisição de livros, conforme exemplifica o Anexo F, e a partir de 2005, não se tem registro de aquisição pela mantenedora, depreende-se que não se trabalhou desde a sua criação uma política de desenvolvimento de coleções, um dos motivos observados é a ausência de planejamento, em longo prazo, para aquisição de um acervo bibliográfico integrado e atual.

No Regulamento da APM, aprovado pelo Decreto Nº 3.626 (PARÁ, 1999) no título que trata da unidade, competência e estrutura organizacional o art. 25 fala dos meios auxiliares e nele sinalizada a atualização de um acervo para os cursos de formação. O Regimento Interno da ABM, Portaria do CBMPA nº 827 (PARÁ, 2015) referencia a mesma necessidade de atualização de acervo bibliográfico para seu corpo docente e discente.

Com a integração da formação dos agentes de segurança pública, por meio do IESP, o acervo bibliográfico de cada unidade acadêmica foi incorporado ao Instituto, criando assim a Unidade de Informação do mesmo, originando a maior parte do acervo da Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas”.

Com finalidade do IESP em promover a formação e a qualificação dos agentes de segurança pública, por intermédio das atividades de ensino, pesquisa e extensão, fazem-se necessárias políticas públicas, pela mantenedora, atinentes a diversificação das fontes de referências que proporcione ao usuário da Biblioteca alcançar o seu propósito, que concerne ao acesso da informação por meio do seu acervo atualizado e rico em assuntos voltados à segurança pública e defesa social, ou seja, livros que abrangem, sobretudo, as três grandes áreas: ciências jurídicas,

tecnologias policiais e emergências de acordo com a Matriz Curricular Nacional do Ministério da Justiça.

3.4.2 Processamento técnico

O processamento técnico requer um estudo em Biblioteconomia e consiste nas seguintes atividades:

- Conferência do material e elaboração de listas;
- Carimbagem;
- Análise temática (classificação, Indexação etc);
- Análise descritiva (catalogação), de cada unidade documental eb
- Registro do acervo de livros

O processamento técnico é função da maior importância, pois do seu bom desempenho vai depender a recuperação das informações e das próprias fontes. É ela que indica e até amplia a busca do leitor, se utiliza terminologia adequada e cruzamentos oportunos. É através dela que se estabelecem os catálogos, bases e demais recursos que permitem o rastreamento das informações e dos documentos. Fornece o verdadeiro suporte para a realização das pesquisas documentais, a base da pesquisa científica. (MACIEL; MENDONÇA, 2006, p. 27).

A Biblioteca apresentou uma estagnação desta atividade, ocasionada a partir da perda de recursos humanos, resultando na não continuidade de seu processamento técnico, que eram de forma manual, com o uso de fichas catalográficas e cadastros. Ressaltando que o processamento técnico que dá todo o suporte para o processo de organização de coleções, foi resgatado a partir de 2015, com a chegada de recursos humanos habilitados para tal processamento.

3.4.3 Organização de coleções para disponibilização

O processo de organização de coleções para disponibilização ao usuário, tem como principal finalidade facilitar o acesso, localização, utilização e futuro intercâmbio dos materiais da biblioteca, não deixando de focar o preparo do material para circulação, visando o futuro controle de uso, incluindo armazenamento das coleções e o seu adequado arranjo no espaço físico disponível. (MACIEL; MENDONÇA, 2006).

3.5 Recursos Humanos

A Biblioteca possui um bibliotecário, ocupando cargo de provimento em comissão como coordenador de grupo de trabalho, exercendo todas as atividades

que compõem as habilidades do serviço em uma biblioteca, contudo a Lei Nº 7.584 (PARÁ, 2011) no seu anexo I, prevê 2 (duas) vagas para Biblioteconomia no quadro de cargos de provimento efetivo da SEGUP.

A equipe auxiliar era formada, além do bibliotecário, por 2 (dois) profissionais remanejados, de órgãos extintos, para a SEGUP, sendo lotados no IESP desde a sua criação, em 1999, onde já desempenharam atividades em diversos setores, e com estas experiências profissionais, que contribuem significativamente até hoje.

A partir de julho de 2015, Boletim Interno nº 008 – IESP (2015), a equipe cresceu com a apresentação de dois Bombeiros Militares, um com formação em História e outro concluinte do curso Biblioteconomia pela Universidade Federal do Pará (UFPA). Os militares são oriundos do órgão que compõem o SIEDS e integram o Instituto, sendo cedidos por sua corporação, nos termos do item 3 do § 1º do art. 21, do Decreto nº 88.777 (BRASIL, 1983).

E no mês de novembro de 2016 foram contratados 2 (dois) estagiários provenientes do curso Biblioteconomia da UFPA, por um período de 6 meses, podendo ser renovado por igual período.

Com o exposto, verificamos que nos últimos dois anos a Biblioteca vem ganhando uma atenção especial por parte da direção do Instituto.

3.6 Horário de funcionamento

O funcionamento da Biblioteca inicia às 8h da manhã e finaliza às 18h.

3.7 Gestão da Biblioteca

Ao tratar da gestão de qualquer biblioteca precisamos nos referenciar sobre a formação em Biblioteconomia no país, que desde a fundação da primeira biblioteca, em 1811, no bairro dos Barris, Salvador - Ba, segundo Fonseca (1957), e as constantes transformações sofridas no mercado de trabalho impulsionadas pelas demandas da sociedade da informação.

Esta apresenta um “novo perfil de usuário, que tem uma necessidade de informação mais precisa, e/ou que queira uma informação a um curto espaço de tempo” Silva (2014, p. 2), provocou uma reestruturação na matriz curricular dos cursos de biblioteconomia oferecido pelas universidades de todo o país, em que se aperfeiçoou competências gerenciais e desenhou outras competências para

acompanhar as tendências do mercado, devido o surgimento das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC).

Neste contexto, o profissional já inserido neste mercado precisa se ajustar para manter-se competitivo dentro desta nova estrutura administrativa de bibliotecas, a partir da necessidade de se atualizar e de manusear os diversos suportes tecnológicos existentes para o auxílio no gerenciamento das demandas do setor por meio dos usuários.

Nas palavras de Bueno; Messias (2013, p. 1):

O novo paradigma colocado aos profissionais da informação requer o reconhecimento da transnacionalidade do conhecimento e da informação, das novas tecnologias, que mudam com grande velocidade, e a compreensão de seu novo papel, que já não é apenas o de intermediário entre a informação e o usuário.

São desafios vivenciados pela gestão da UI, mas que no decorrer da pesquisa demonstrou-se tolerante em colher meios para a análise e solucionar os obstáculos do setor, basta observar que as escolas universitárias e associações de bibliotecários não visam programas de educação continuada para orientação de técnicas modernas de gerenciamento. (LEMOS, 2015).

Desta maneira, o bibliotecário encontra-se “só” para manter-se competitivo nas necessidades da evolução da profissão e suprir as demandas da UI. Cabe também, considerar que pela falta de parcerias com outras instituições, para aperfeiçoar técnicas que possam desenvolver o melhor planejamento das atividades e serviços, por meio do incentivo da Instituição na qual o profissional está inserido, ou seja, uma atualização profissional continuada.

Para o mediador da informação, alcançar seu êxito, carece imbuir-se de que:

“o administrador bem sucedido de uma biblioteca ou centro de informação é aquele que se aproxima de seus usuários e os compreende, que dá mais importância a eles do que o sistema, que conhece os custos de seu serviço, que conta com um quadro de pessoal com diferentes níveis de capacitação e mantém um programa permanente de relações públicas. Podemos começar a resolver nossos problemas de processamento da informação assim que reconhecermos que temos de solucionar um problema de administração” (HOLM, 1970, p.351-357, apud LEMOS, 2015, p 125.)

Vale ressaltar que, a Biblioteca, assim como o Instituto, não dispõe de recursos próprios para custear essa logística, e necessita elaborar projetos para serem apresentados ao CONSUP, que delibera sobre os recursos a serem aplicados nas atividades do Instituto.

3.8 Acervo

Com a criação do IESP, as instalações físicas das unidades acadêmicas do SIEDS, que possuíam seu próprio acervo, foram reunidas no Instituto, por conseguinte os seus acervos foram doados para o Instituto, sendo assim criado o acervo inicial da Biblioteca do IESP.

Hoje o acervo é composto, em sua maior parte, por doações. Possui cerca de 4.867 exemplares, entre livros e periódicos, onde 70% destes correspondem a assuntos voltados aos conhecimentos gerais (física, matemática, química, literatura e outros) e 30% a livros da área de segurança pública e defesa social, direcionados à formação militar.

O atual acervo é composto, além do acervo advindo das academias integrantes do Instituto, de doações proveniente de projetos da SENASP/Ministério da Justiça: do Projeto Ler, Ver e Ouvir em 2002 e do Projeto Interagir em 2008, conforme Anexo C e D, referentes a assuntos da área de atuação da segurança pública: policiamento, armamento, combate a incêndio, salvamento, emergência médica, direito penal, criminologia, medicina legal, direitos humanos, gestão pública, legislação entre outros. O acervo é constituído a ainda de doações individuais de colaboradores, de acordo com o Anexo E.

3.8.1 Produções científicas

Numa formação militar o resultado do processo de ensino-aprendizado materializa-se com a produção de uma pesquisa que visa solucionar uma demanda observada pelo discente, no percurso desta formação. Neste sentido, o discente vê a necessidade de buscar o auxílio da Biblioteca para referenciar sua pesquisa. Daí a relevância de um acervo atualizado e rico, pois toda pesquisa precisa ser fundamentada para ser considerada uma pesquisa científica, e ainda que essas produções podem ser utilizadas para subsidiar novas políticas na área de segurança pública, ocasionando assim o *feedback* do investimento do SIEDS na Biblioteca do IESP.

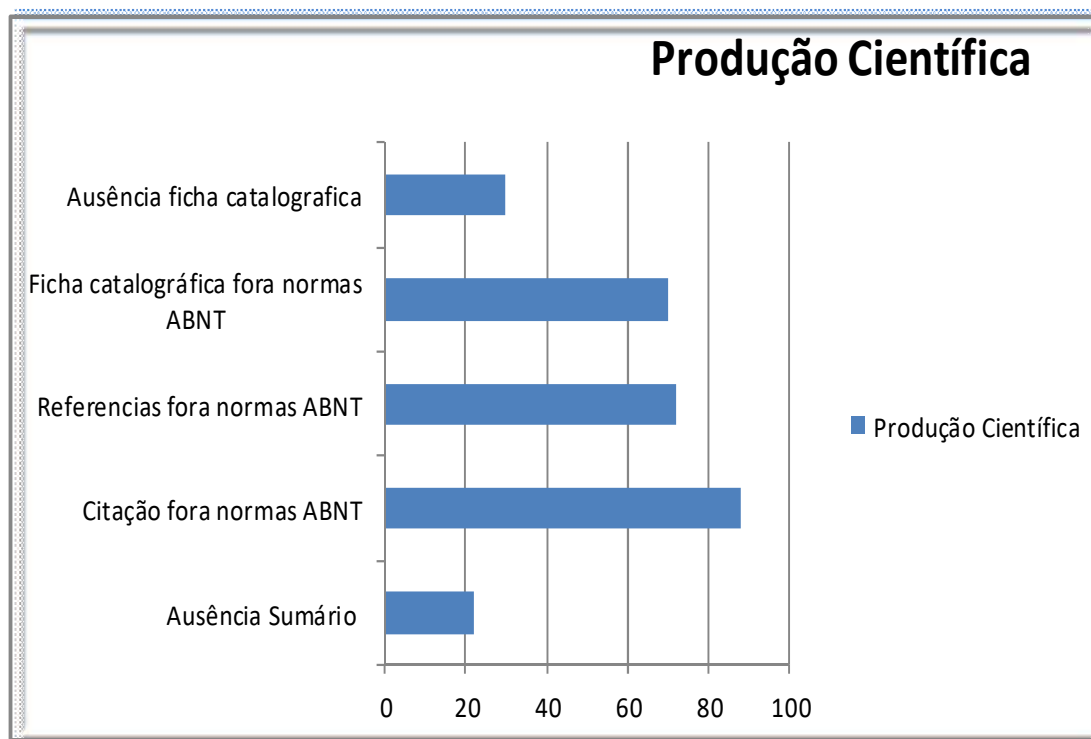
A partir da observação da produção científica, proveniente das formações e especializações militares, disponíveis na Biblioteca do IESP, entende-se a necessidade de orientação, por parte desta UI, no que tocante à normalização de trabalhos técnico-científicos.

Por isso, o curso de metodologia científica do SENASP, na sua apresentação fala:

A complexidade dos problemas de segurança pública exige buscar alternativas que melhorem a apresentação do serviço. A produção de conhecimento científico constitui-se em uma variável estratégica das transformações necessária para enfrentar os nossos desafios da segurança pública e de proteção dos direitos dos cidadãos. (EAD-SENASP/MJ, 2017).

Observou-se que os trabalhos de fim de curso de formação e de especialização militares elaborados apresentam um baixo índice de citações, resultado de um acervo limitado e desatualizado. No universo pesquisado, trabalhos de fim curso do CFO, CAO e CSPBM dos anos de 1999 a 2015, inexistem itens considerados obrigatórios na construção de um trabalho científico monográfico, como sumário e ficha catalográfica, conforme gráfico 1.

Gráfico 1 - Análise da produção científica conforme normas da ABNT.



Fonte: Biblioteca do IESP.

A estrutura da produção científica da instituição é fato a ser trabalho e como compete ao profissional a análise editorial por meio do tratamento analítico da informação, exemplificado em (MAIMONE; TÁLAMO 2008, p. 317):

A editoração é então uma das possibilidades que o bibliotecário pode e deve se enquadrar levando em consideração que a revistas

científicas são hoje o meio de comunicação científica mais eficaz graças ao acesso remoto às informações.

A Biblioteca carece está estruturada, com infraestrutura, material bibliográfico e suporte tecnológico a fim de subsidiar as necessidades dos discentes no tocante a produção científica. O valor da produção técnica-científica bem elaborada, consiste que essa produção é realizada por agentes de segurança pública que, em seus órgãos militares, são gestores que podem intervir no processo decisório, ou seja, quanto melhor essa produção, melhor é a qualificação destes agentes para atuarem nos seus respectivos órgãos.

Verifica-se então que o investimento na Biblioteca do IESP é refletido na qualidade da prestação de serviços de segurança pública à comunidade paraense, ou seja, quanto mais investimento em melhorias na Biblioteca do IESP, melhor a segurança pública no Pará.

3.9 Função social

De acordo com as diretrizes da IFLA (2010) sobre os serviços da biblioteca pública, elas desempenham um importante papel social, elas devem ser estruturadas de modo a fomentar atividades sociais e culturais que apoiem os interesses da comunidade.

Na Biblioteca do IESP essa função precisa ser resgatada, pois seu papel na comunidade como fonte cultural é essencial na concepção de biblioteca pública e necessita está presente nesta Unidade de Informação. Devido a missão das bibliotecas públicas, que consiste em semear ideias construtivas em prol do apoio à formação de frutos saudáveis para sociedade, que nada mais é do que o futuro de nosso país, nossos jovens de hoje serão os profissionais e estudiosos do amanhã.

Ação cultural pode ser considerada como um projeto paralelo, a mais, somado junto às atividades normais de uma UI (empréstimo, consulta, pesquisa, etc.), através de projetos multiculturais, o enriquecimento e crescimento de seus usuários. VIEIRA (2014, p. 183).

A Biblioteca do IESP está inserida em um sistema integrado dos órgãos de segurança pública, e pode de forma peculiar fomentar ações que visem o processo de inclusão e integração dos projetos sociais de cada Instituição do SIEDS, como o PRO PAZ, Programa Escola da Vida, Bombeiro da Vida, Projeto Reviver, Programa de Equoterapia e outros projetos sociais voltados à educação ambiental, prevenção e enfrentamento à criminalidade, como o PROERD da PMPA.

Destarte é necessário a implantação ou resgate de projetos de leitura e programações culturais voltados ao incentivo à busca do conhecimento integrando a comunidade por meio dos projetos sociais das Instituições pertencentes ao SIESD e também resgatar a identidade leitora dos servidores do Instituto de Ensino de Segurança do Pará.

3.10 Identidade legal da Biblioteca

A documentação legal quanto às funções e diretrizes da Biblioteca do IESP é diminuta. A Biblioteca, em toda a legislação referente ao IESP, é citada indiretamente na alínea a, art. 25 do Estatuto do IESP, aprovado pela Resolução - CONSEP nº 012 (PARÁ, 1999), onde fala da competência do Núcleo de Informação e Documentação que é empreender, organizar, manter e desenvolver, dentre outras atribuições, a Biblioteca.

Como visto, a Biblioteca do IESP não possui funções e diretrizes, legalmente aprovadas, sobre as atividades a serem desenvolvidas, como formação do acervo, funcionamento, credenciamento de usuário, de empréstimo de livros, da disseminação seletiva da informação, das penalidades e obrigações do usuário, da política de desenvolvimento de coleções, de critérios para recebimento de doações de livros. Resultando na dificuldade de gerir a Biblioteca do IESP, pois não apresenta documento oficial publicado, com as competências da Biblioteca e daqueles que a integram.

4 A PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PELO USUÁRIO

Analizando a falta de registro sistemático de dados sobre o desempenho da unidade de informação estudada e a importância que o usuário tem no planejamento de qualquer atividade, observou-se a necessidade de avaliar os serviços existentes na Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas”, para isso foi utilizado uma pesquisa de cunho exploratório, cujo mecanismo de coleta de dados se deu por meio de uma pesquisa quantitativa no qual foi aplicado um questionário com questões fechadas aos discentes dos cursos, ora em funcionamento no Instituto, CHO, CAO e CSPBM.

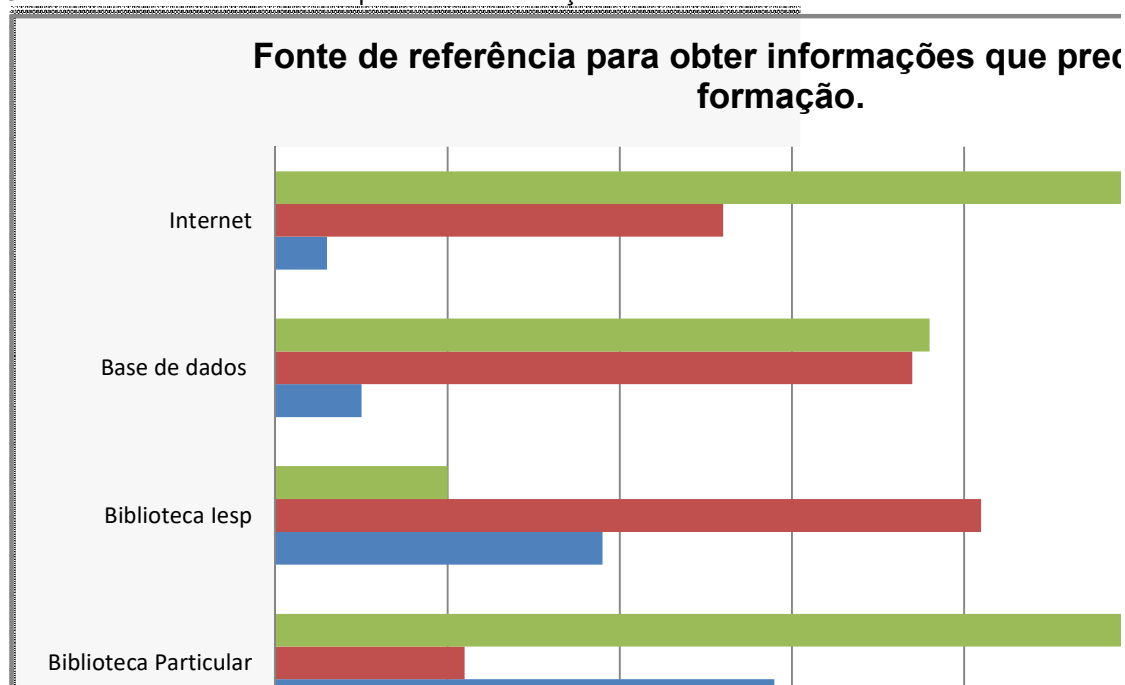
Os discentes pesquisados são militares que possuem, no mínimo, 12 anos de serviço militar em suas Instituições, que durante algum momento, anterior ao que estão vivenciando, já usufruíram dos serviços da Biblioteca do IESP.

A amostra de discente pesquisada corresponde a 29,20% dos 274 integrantes dos cursos citados anteriormente, perfazendo em 80 militares.

4.1 Resultados para Discussões

O questionário teve como objetivo medir o grau de satisfação dos usuários da Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas” nos seguintes itens: atendimento, estrutura física e instalações, acervo e serviços oferecidos para analisar os pontos fortes e propor alternativas a fim de potencializar os serviços existentes considerados insatisfatórios e criar outros serviços a partir da demanda dos usuários.

Gráfico 2 - Fonte de Referência para obter informações.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

Com base no gráfico 2, que aborda o item fonte de referência, percebe-se que o usuário utiliza com frequência outras fontes de pesquisa fora da unidade de informação, destacando a Internet, biblioteca particular e base de dados específica em segurança. Apontando a Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas” como fonte alternativa, sendo uma das opções menos utilizadas.

4.1.1 Motivos que levam o usuário a não usar com frequência a Biblioteca do IESP

- ✓ Falta de interesse por alguns militares em conhecer e usar os serviços;
- ✓ Falta de tempo por eles devido os cursos serem em tempo integral;
- ✓ Dificuldade em encontrar referência na área de especialidade em

segurança pública.

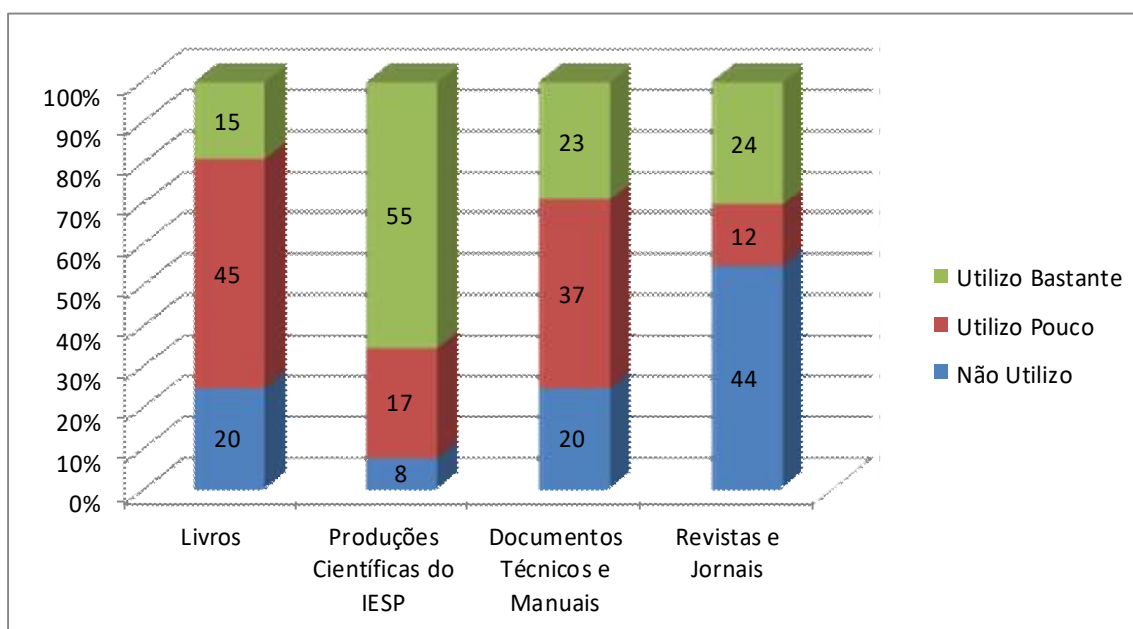
Propostas para reverter a situação:

- ✓ Criação de um regimento interno da Biblioteca que possa tornar explícito as atividades da UI associado a uma política de divulgação dos seus procedimentos, normas e serviços oferecidos, dando ao usuário uma visão panorâmica das atividades oferecidas, provocando um interesse no uso desses serviços;

✓ Planejamento da política de desenvolvimento de coleção que visa diretrizes para seleção, aquisição, avaliação da coleção e descarte do acervo, junto com as academias, através das fontes de referências de cada disciplina que compõem a malha curricular dos cursos. Esse processo resultaria na atualização do acervo e atenderia às necessidades específicas dos assuntos que abrangem as três grandes áreas do conhecimento em segurança pública (ciências jurídicas, tecnologias policiais e emergências), suprimindo os interesses de pesquisa do usuário. Concretizado por meio da criação de uma Comissão de Desenvolvimento de Acervo (CDA);

✓ Ausência de tempo, sendo necessária pelas academias a avaliação da carga horária dos cursos, para que possa ser disponibilizado aos discentes, tempo para leituras complementares.

Gráfico 3 - Percepção dos usuários sobre o uso dos materiais bibliográficos.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

No gráfico 3, que aponta grau de uso dos materiais bibliográficos existentes na Biblioteca do IESP para obtenção de informação para pesquisa, a partir do levando de dados, observou-se que o material mais usado corresponde à produção científica feita pelos alunos no final de cada curso, seguido da consulta dos manuais e das revistas e jornais.

4.1.2 Motivos que levam o usuário a usar com frequência a produção científica

✓ Falta de referências no acervo em assuntos na área específica dos cursos CHO, CAO e CSPBM, que levam os usuários a buscarem informações nestas monografias, resultando em uma série de repetições de assuntos relacionados a temas já abordados nos cursos anteriores, dando um foco maior nas produções existentes no acervo.

✓ As linhas de pesquisa acadêmica do Instituto, que no período da aplicação do questionário, eram somente duas, não focam a diversidade de assuntos que a atividade de segurança pública oferece, fazendo o pesquisador usar o que já é praticado, ou seja, os assuntos já existentes na Biblioteca.

✓ Ausência de um repositório que explicitasse os temas já abordados.

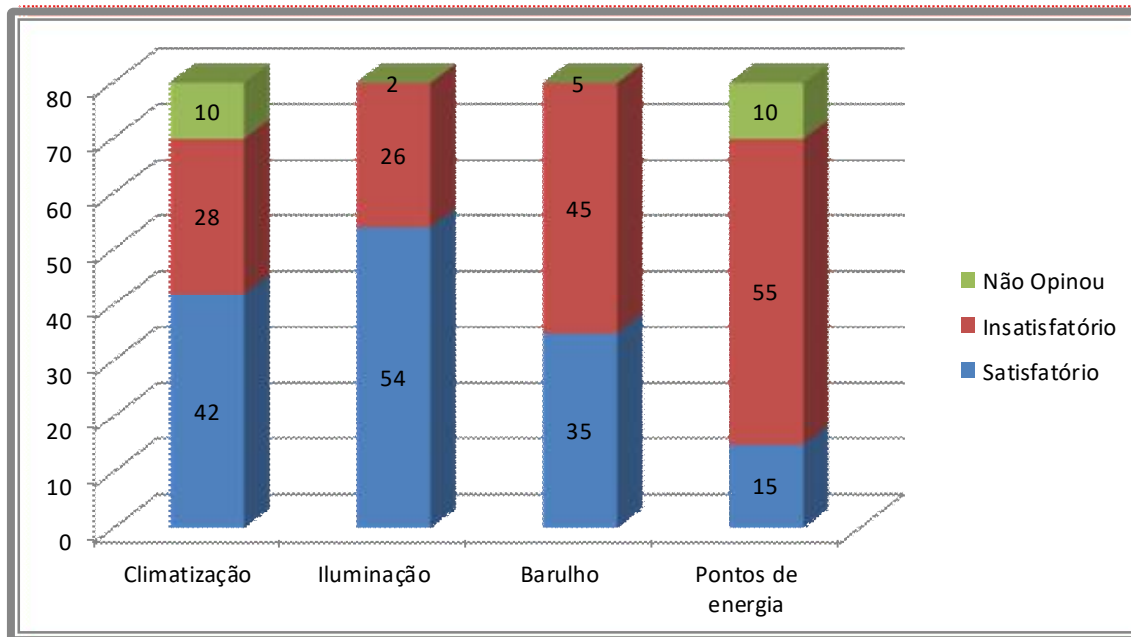
Propostas para reverter a situação:

✓ Aquisição de livros que abrangem as três grandes áreas do conhecimento em segurança pública (ciências jurídicas, tecnologias policiais e emergências) e assinaturas de periódicos em segurança pública e conhecimentos jurídicos.

✓ Aumentar a linha de pesquisa, assim diversificando os temas, vale ressaltar que a direção do Instituto ao perceber essa problemática, a partir 2017, ampliou as linhas de pesquisa de duas para nove.

✓ Criação de um repositório, no qual os temas já abordados estariam disponíveis, assim o pesquisador teria visibilidade dos assuntos já abordados, isso poderia evitar a repetição dos temas, e melhorar assim, os conhecimentos em segurança pública. E que, ainda podem ser utilizadas como base para novas políticas na área de segurança pública.

Gráfico 4 - Percepção do usuário quanto à estrutura física e instalações.



Fonte: Elaborado pelo Autor, 2016.

O gráfico 4 aponta a percepção do usuário quanto a estrutura física e instalações da Biblioteca, observa-se como os dados que a avaliação da climatização e iluminação do ambiente da UI foi considerada boa. Já no item barulho, a maioria dos respondentes considerou ruim.

Os motivos que levam o usuário a considerar o item barulho ruim foram:

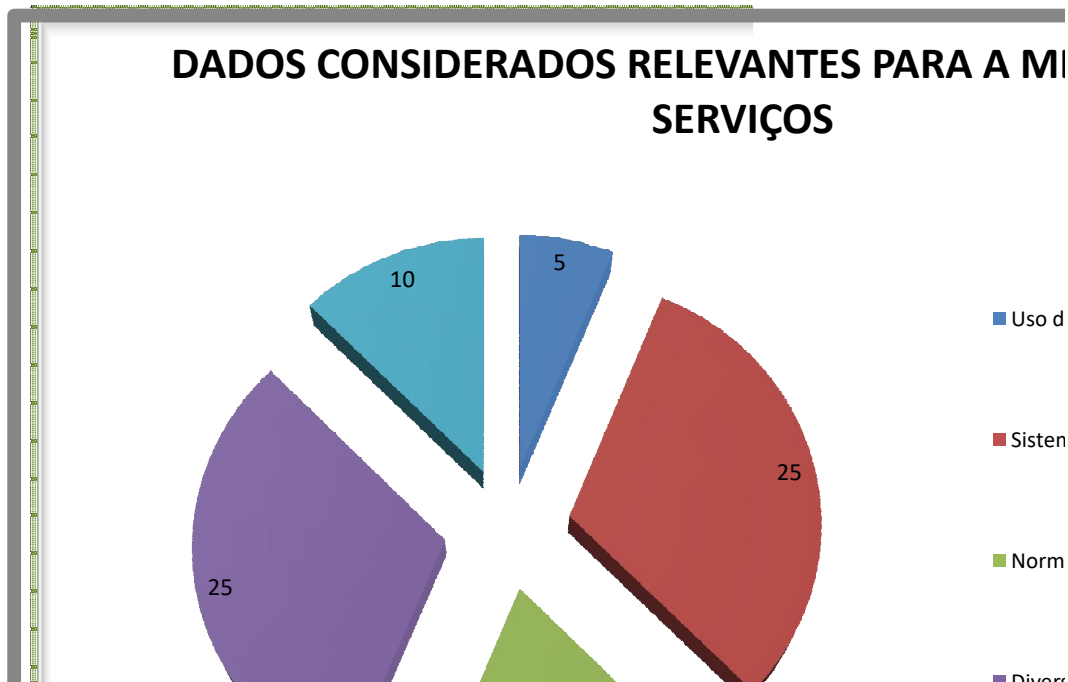
- ✓ Falta de espaço reservado para estudo individual e em grupo, o que resulta no uso do mesmo espaço por todos;
- ✓ O funcionamento da Biblioteca como área de entretenimento pelos alunos no intervalo de suas atividades, tirando a concentração do usuário que a utilizam para estudo;
- ✓ Uso do espaço, por alguns professores, para ministrar aulas.

Propostas para reverter a situação:

- ✓ Adequação do espaço com a criação de áreas de estudo em grupo e individual, ação percebida na nova direção descrita no item 3.3 desta pesquisa.
- ✓ Uma forma de reduzir sua utilização como apenas área de entretenimento, seria a presença da Biblioteca na semana inicial dos cursos, realizando orientações referentes ao uso comum do espaço, mostrando a importância da conscientização aos usuários para satisfação da coletividade.

- ✓ Criação de um regimento interno da Biblioteca com as diretrizes de uso do espaço.

Gráfico 5 - Dados considerados relevantes para a melhoria dos serviços.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

O gráfico 5 aponta os dados considerados relevantes para a melhoria dos serviços:

- ✓ Um dos pontos considerados mais relevantes para os colaboradores foi a necessidade de diversidade do acervo voltado a especialidade da área de segurança pública, confirmando a categoria da Biblioteca como sendo uma biblioteca especializada, necessitando está de acordo com à sua finalidade, que consiste em auxiliar na formação dos futuros gestores e com isso se tornar uma unidade de referência ao se tratar de assuntos voltados à segurança pública e manter seu papel social como disseminadora de conhecimento e mediadora da informação;

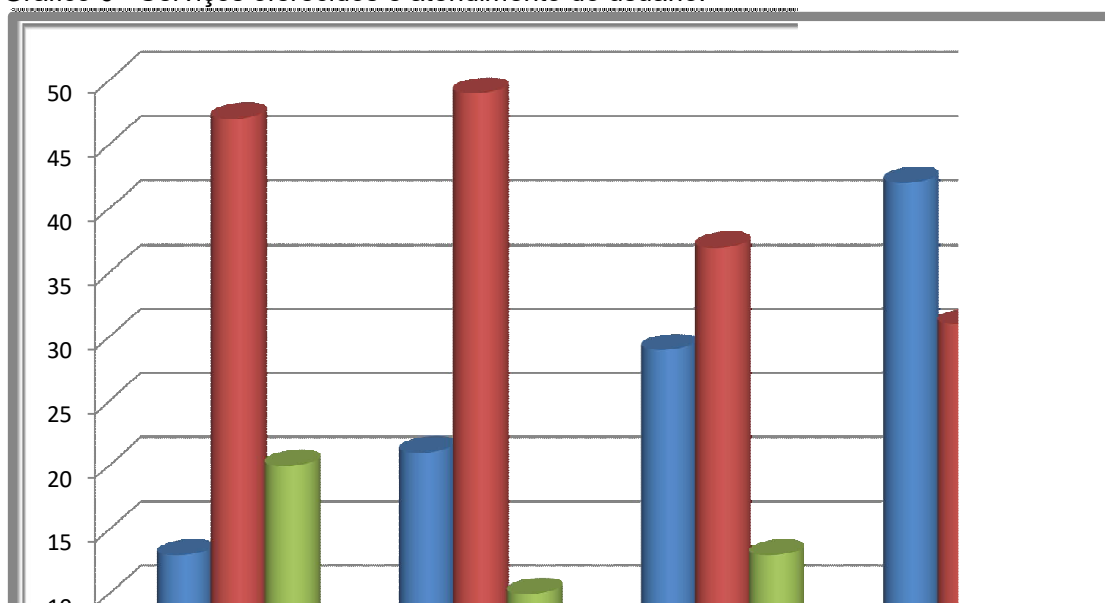
- ✓ Outro ponto verificado, foi o uso de um sistema que possa otimizar a eficácia e eficiência dos serviços, especialmente os relacionados ao acervo, ao uso de catálogos online, ao serviço de reserva do livro pela internet, ao serviço de empréstimo domiciliar e ao gerenciamento de empréstimos e devoluções, processos estes, considerados fracos na percepção do usuário, devido a não utilização de

protocolo para o gerenciamento de empréstimos e devoluções e a consulta visual do acervo, devido a ausência de um catálogo ou base de dados;

✓ Ponto muito importante indicado foi o conhecimento de normas de uso e procedimento, item que identifica a biblioteca como uma organização, considerado essencial para melhoria dos serviços;

✓ Os itens relacionados a uso de mídias sociais e um link voltado ao serviço da Biblioteca, demonstram a exigência do usuário que possui domínios diversificados nos diversos suportes tecnológicos e que, por sua vez, necessita da orientação do profissional para a confiabilidade da fonte de informação, consequência da evolução dos suportes através das TIC.

Gráfico 6 - Serviços oferecidos e atendimento do usuário.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2016.

O gráfico 6 aponta para a existência de alguns serviços e a opinião do usuário sobre sua satisfação.

Nos serviços relacionados a empréstimo e devolução aponta a insatisfação do usuário, essa avaliação pode ser observado devido a ausência de preparo do material para circulação, visando o futuro controle de uso por meio do processamento, conforme seção 3.4.3 da respectiva pesquisa.

Uma solução seria a sistematização do acervo, atendendo as demandas do usuário explicitadas no gráfico 5.

O quesito computadores foi considerado insatisfeito, pois na época da aplicação do questionário a Biblioteca possuía 12 (doze) computadores, uma

quantidade boa para demanda, porém somente 6 (seis) com acesso à internet, e destes apenas 4 (quatro) disponíveis para o usuário, como a maioria dos discentes realizam curso por meio EAD, os computadores se tornam insuficientes para atendê-los. Para reverter esse quadro seria necessária a ampliação dos pontos de acesso à internet nos 12 computadores existentes e ainda a disponibilização deste acesso por redes sem fio (wi-fi), pois muitos dos discentes possuem aparelhos móveis que podem acessar a internet por meio destas redes, minimizando com isso, a necessidade de mais computadores.

O atendimento foi considerado satisfatório, demonstrando que os desafios existentes são muitos, e que a exigência do usuário é um indicador para melhorias a serem feitas, mas que o acolhimento realizado, mesmo com recursos limitados, o serviço de referência é um ponto forte nesta unidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tempo é agora, não se mede a atuação de uma unidade pelo que ela apresenta apenas como missão, visão e finalidade, necessita refletir o âmbito no qual ela está inserida e sobre os obstáculos vivenciados pelo profissional mediador da informação.

Um dos grandes desafios como bibliotecário é alcançar a sensibilização e a conscientização pelo órgão público pela qual a biblioteca está subordinada, sobre sua importância como instrumento de recepção e transmissão de conhecimento, no que trata o acesso à informação e projeta alternativas para melhoria dos serviços prestados pela UI, por meio de ações que visam um planejamento desses serviços oferecidos, com auxílio de relatórios, diagnósticos, projetos e etc.

Essas ferramentas possibilitam ao profissional demonstrar as verdadeiras causas por trás da estagnação dos serviços, como processos não feitos ou inconclusos que dão suporte ao oferecimento dos produtos pela Biblioteca e compõem uma das competências do profissional da atualidade.

Não deixando de evidenciar que uma das estagnações de qualquer serviço de informação consiste na falta de planejamento tanto estratégico como operacional, ocasionados por motivos como a falta de respaldo legal da Biblioteca, quanto as suas funções e diretrizes, e uma política documental. Carência de projetos que visam a sensibilização da mantenedora, no que diz respeito a reestruturação da UI relacionadas a estrutura física, qualificação do profissional, recursos humanos, tecnológicos e materiais adequados para o desenvolvimento das atividades.

Neste estudo, conclui-se que o profissional (bibliotecário) na ponta precisa fomentar ideias, mesmo que apresente suportes limitados, no propósito de gerar uma visibilidade sobre abrangência e importância dos serviços da Biblioteca na formação militar.

A melhoria da Biblioteca do IESP, por não possuir estrutura administrativa e nem funções especificadas na legislação do Instituto. Deve ocorrer por meio de uma abordagem *bottom-up*, ou seja, da conscientização do IESP, pelos integrantes da UI, profissionais que possuem capacitação e experiência atinentes às atividades de uma biblioteca. Este propósito ocorrerá com a participação de representantes da Instituição mantenedora (SEGUP) na aprovação dos projetos do IESP, referentes à Biblioteca, pela gestão do IESP em incentivar e apoiar as ações e pelas academias,

mantendo sempre atualizadas as listas de referências bibliográficas dos componentes curriculares dos cursos ofertados.

Em curto prazo, algumas ações podem ocorrer, nos projetos pedagógicos das academias, nas orientações pedagógicas para os docentes e na semana acadêmicas para os discentes o Instituto pode propor palestras sobre a importância da Biblioteca como ferramenta de auxílio durante a formação militar, solucionando assim, uma grande parte das queixas dos discentes apontados nesta pesquisa.

Assim, instigar uma apreciação sobre a atuação da Biblioteca, ou seja, quando não se conhece os serviços, acaba avaliando de forma equivocada a necessidade de estar presente em seu cotidiano acadêmico, gerando uma não compreensão do valor que a Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas” possui como centro receptor e transmissor de conhecimento neste ambiente de formação militar.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Cristina Barbosa. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2005.

BRASIL. Ministério da Justiça. Rede Nacional de Educação à distância em Segurança Pública. **Curso Metodologia da pesquisa científica**. Brasília: SENASP, 2017.

BATTES, Matthew. **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Planeta, 2003.

BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma biblioteca Universitária Pública segundo a opinião dos alunos**. Campos dos Goytacazes, RJ, 2008. Disponível em: < www.uenf.br/Uenf/Downloads/LEPROD_6958_1251384270.pdf >. Acesso em: 8 mar. 2015.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação-LDB**. Brasília, DF, 1996. Disponível em: Acesso em: 27 dez. 2015.

_____. Decreto nº 2.315, de 4 de setembro de 1997. **Estrutura Regimental do Ministério da Justiça**. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1997/D2315.htm. Acesso em: 6 dez. 2015.

_____. Decreto nº 88.777, de 30 de setembro de 1983. **Aprova o regulamento para as polícias militares e corpos de bombeiros militares (R – 200)**. Disponível em: < www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D88777.htm >. Acesso em: 6 dez. 2015.

_____. Portaria Normativa Interministerial MEC/MD nº 18, de 13 de novembro de 2008. Dispõe sobre a equivalência de cursos nas instituições militares de ensino em nível de pós – graduação lato sensu. **Diário Oficial da União**, 14,11,2008, seção1, p. 44. Disponível em: <[portal. Mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/2008/port018_8.pdf](http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/2008/port018_8.pdf)>. Acesso em: 10 dez. 2015.

BUENO, Aparecida de Fatima Cavalheiro; MESSIAS, Lucilene Cordeiro da Silva. As novas tecnologias e os impactos nas bibliotecas: habilidades do profissional bibliotecário na atualidade. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis, SC: FEBAB, 2013. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1325/1326>>. Acesso em: 18 set. 2016.

FERREIRA, Aurélio B. de Hollanda. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2007.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução a Biblioteconomia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2009.

HOUAISS, A. e VILLAR, M. de S. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

IFLA. **Diretrizes da IFLA/UNESCO para bibliotecas públicas**. Tradução de Christie Koonz, Bárbara Gubbin. IFLA, 2010. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf> Acesso em : 4 abril. 2017 Acesso em : 20 janeiro. 2017.

PARÁ. Lei Nº 5.739, de 09 de fevereiro de 1993. **Cria o Fundo de Investimento de Segurança Pública - FISP**, com a finalidade de prover recursos para reequipamento, manutenção de material, construção e reforma da estrutura física das Polícias Civil, Militar e Corpo de Bombeiros Militar do Estado. Disponível em : < www.segup.pa.gov.br/sites/default/files/lei_no_5739_fisp_7.pdf>. Acesso em : 8 dez. 2015

_____. Lei Nº 5.944, de 2 de fevereiro de 1996. **Dispõe sobre a organização do Sistema de Segurança Pública do Estado do Pará e dá outras providências**. Disponível em: < www.sdh.gov.br/sobre >. Acesso em : 8 dez. 2015

_____. Lei Nº 6.257, de 17 de novembro de 1999. **Cria o Instituto de Ensino e Segurança do Pará – IESP, e dá outras providências**. Diário Oficial do Estado, 19,11,1999. Disponível em: <www.pm.pa.gov.br/sites/default/files/LO6257.pdf>. Acesso em: 8 de dez. 2015.

_____. Lei Nº 7.584, de 28 de Dezembro de 2011. **Dispõe sobre a reorganização do Sistema Estadual de Segurança Pública e Defesa Social – SIEDS, e da reestruturação organizacional da Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social – SEGUP, e dá outras providências**. Diário Oficial do Estado. Disponível em: <www.segup.pa.gov.br/sites/default/files/lei-no-7.584-rest.segup_pdf>. Acesso em: 8 dez. 2015.

_____. Resolução Nº 012, de 28 de dezembro de 1999. Aprova o Estatuto do Instituto de Ensino de Segurança Pública do Pará – IESP. Conselho Estadual de Educação.

_____. Resolução nº 482, de 10 de dezembro de 2009. **Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de Instituições e Cursos de Ensino Superior no Sistema Estadual de Ensino do Pará e dá outras providências**. Conselho Estadual de Educação.

_____. Resolução nº 147, 2002. **Define a equivalência de estudos aos cursos de formação de oficiais da Polícia Militar e do Corpo de Bombeiro Militar**. Conselho Estadual de Educação.

_____. Resolução nº 147, 2011. Conselho Estadual Educação. **Reconhecimento dos cursos pela Universidade do Estado do Pará – UEPA**. Conselho Estadual de Educação.

_____. Resolução nº 742, de 18 de dezembro de 2014. Parecer 499/2014. **Concede o credenciamento Institucional e Autorização dos Cursos de Bacharelado em Ciências e Defesa Social e Cidadania, Curso de Bacharelado em Gestão de Riscos Coletivos e Curso de Tecnologia em Segurança Pública ao IESP.** Decisão do Plenário em Sessão. Conselho Estadual Educação.

_____. GOVERNO DO ESTADO. **Sistema de Segurança Pública.** CONSEP: Atos legais e normativos. Belém, PA, 2001, p. 83.

_____. GOVERNO DO ESTADO. Secretaria Nacional de Segurança Pública. **Plano Nacional de Segurança Pública.** Brasília, DF, 2001, p. 54.

_____. GOVERNO DO ESTADO. **Sistema de Segurança Pública do Estado do Pará: Organização básica e funcionamento.** Belém, PA, 2002.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de. **De bibliotecas e biblioteconomias:** percursos. Brasília: Briquet de Lemos, 2015.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como Organizações.** Rio de Janeiro: Interciência ; Niterói : Intertexto, 2006.

MAIMONE, Giovana; TÁLAMO, Maria de Fátima. **A Atuação do Bibliotecário no Processo de Editoração de Periódicos Científicos.** Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina Florianópolis: ACB, v.13, n.2, p.301-321, jul./dez., 2008. Disponível em: < <https://www.revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/522/659> >. Acesso em: 14 Abr. 2016

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita:** história do livro, da imprensa e da biblioteca. São Paulo: Editora Ática, 2002.

MILANESI, Luis. **Biblioteca.** São Paulo: Ateliê, 2002.

QUEIROZ, Antônia Maria C. de. **A Biblioteca, uma organização sociocultural e instrumento a serviço da educação e cidadania,** 2006. Disponível em: < www.sefaz.ba.gov.br/scripts/ucs/externos/monografias/monografia_antonia_fbb.pdf >. Acesso em: 8 mar. 2015.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita. **As cinco leis da Biblioteconomia.** Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

REVISTA SEGURANÇA, JUSTIÇA E CIDADANIA. **Educação Policial.** Brasília: Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), v. 4, n. 7. 2014. Disponível em: < <https://www.justica.gov.br/central-de-conteudo/senasp/anexos/revista-7.pdf> >. Acesso em: 4 Jan. 2016.

SANTOS, Josiel Machado. **O Processo Evolutivo das Bibliotecas da Antiguidade ao Renascimento.** Revista RBBB. São Paulo: RBBB, v.8, n. 2, p. 175-189, jul./dez. 2012. Disponível em: <

basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/_repositorio/2015/.../pdf_ab27d79df9_0000012262.pdf
>. Acesso em: 4 Jul. 2015.

SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Matriz curricular nacional:** para ações formativas dos profissionais da área de segurança pública. Brasília: SENASP, 2014 em : < www.justica.gov.br/sua...e.../2matriz-curricular-nacional_versao-final_2014.pdf >. Acesso em: 4 Jan. 2016.

SILVA, Natália Rodrigues. **O Bibliotecário mediante as Novas tecnologias da Informação e Comunicação.** In: ENCONTRO REGIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO – EREBD, 12, 2014, Anais eletrônicos. Fortaleza, CE: UFCE, 2014. Disponível em: <<http://www.erebdfortaleza2014.ufc.br>>. Acesso em: 18 ago. 2016.

VIEIRA, Ronaldo. **Introdução à teoria geral da biblioteconomia.** Rio de Janeiro: Interciência, 2014. Disponível em: <www.sefaz.ba.gov.br/scripts/ucs/externos/monografias/monografia_antonia_fbb.pdf>. Acesso em: 8 mar. 2015.

SECRETARIA EXECUTIVA DE DEFESA DO ESTADO DO PARÁ. **Organograma Instituto de Ensino de Segurança Pública do Pará.** Site da SEGUP, 2005. Disponível em : < <http://www.segup.pa.gov.br> >. Acesso em : 9 julho. 2016.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Diagnóstico da Biblioteca do IESP.

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
INSTITUTO DE ENSINO DE SEGURANÇA DO PARÁ

DIAGNÓSTICO ATUAL DA BIBLIOTECA DO IESP:
Proposta de ação

Equipe
COORD Adma Barra Salim
CB BM Aureliana de Brito Matoso

Marituba
2016

1-Situação Atual/ Diagnóstico

Baseado nas peculiaridades da biblioteca, e no novo direcionamento que Instituto Ensino e Segurança do Pará esta vivenciando, através do Planejamento Desenvolvimento Institucional - PDI. Elaborou-se um diagnóstico da situação atual da Biblioteca “Kátia do Socorro Lima Freitas Sousa”, conhecida como biblioteca do IESP, analisando os elementos representativos das funções e atividades, serviços e produtos da biblioteca foram utilizados como critérios de análise e estão divididos em estrutura administrativa e pessoal; Espaço físico e infraestrutura; comunidade acadêmica; Serviços de atenção ao usuário; Formação desenvolvimento e processamento das coleções”.

1.1 Estrutura administrativa e pessoal

Órgão coordenador: Não existe um sistema dentro da instituição que nos comunique em rede, representado por um órgão coordenador que junto a biblioteca possamos nos comunicar e consolidar o conceito de trabalho em equipe, gerando articulação em toda a instituição dando um suporte, democratizando os serviços, acelerando os procedimentos administrativos para os devidos fins de demanda apresentados.

Planejamento e avaliação. A biblioteca necessita participar diretamente da comissão de planejamento dos Projetos Pedagógicos de forma transversal na área aqui nos compete (técnicas biblioteconômicas) e sugestão para avaliação de bibliografias básica dos respectivos projetos.

Objetivando a construção de um regimento institucional para as elaborações e publicações de sua produção acadêmica, contribuindo para diretrizes de trabalho que vão ao encontro desta nova visão organizacional e assessorar as perspectivas e desafios que o instituto esta vivenciando com a aprovação do seu credenciamento pelo *Conselho Estadual* de Educação (CEE).

Por isso, faz-se necessário uma maior articulação. Para reconstrução de um ambiente harmonioso com uma logística favorável. Sua posição na estrutura organizacional e no regimento interno e definida quando se tratar de sua finalidade e atribuições, mas na prática não é muito clara, bem com sua estrutura interna.

A biblioteca esta passando por uma reformulação em sua estrutura para cumprir suas funções e tarefas, que tomam como base os procedimentos essenciais. Estrutura é concernente com os grandes assuntos na área da biblioteconomia:

- Política de desenvolvimento de coleções
- Organização da informação e do conhecimento e sua disseminação

- Padronização das estruturas das Produções científicas e criação de manuais para exemplificações

Recursos Humanos: Atualmente integram a equipe da biblioteca:

1 Bibliotecário
 1 Auxiliar bibliotecário
 1 Assistente administrativo
 2 Assistentes de apoio

Devido ausência de mão-de-obra especializada as atividades que visam realizar a organização da informação sistematizada e planejamento ficam comprometida, muitas vezes o bibliotecário acaba atuando no atendimento deixando de realizar as tarefas próprias de seu cargo.

Portanto, o numero de servidores não está de acordo com as necessidades e demandas da biblioteca. O MEC indica que existência de pessoal auxiliar na proporção adequada manutenção do horário da biblioteca e ao perfil dos serviços, sendo mínima a relação de 3 auxiliares para cada profissional de biblioteconomia. Conforme os critérios estabelecidos pelo parecer 499/2014 do Conselho Estadual de Educação e resolução N° 742 de 18 de dezembro de 2014:

Ementa: Concede o credenciamento Institucional e Autorização dos Cursos de Bacharelado em Ciências e Defesa Social e Cidadania, Curso de Bacharelado em Gestão de Riscos Coletivos e Curso de Tecnologia em Segurança Pública ao INSTITUTO de Ensino e Segurança Pública do Pará (IESP) Marituba/ PA”.

Efetivo	Manhã	Tarde
Bibliotecário	1	
Auxiliar Bibliotecário/ Estagiário	2	2
Assistente Administrativo	1	1

FONTE: Autor

1.2 Espaço Físico e Infraestrutura

A biblioteca não dispõe de área de convivência, salas de estudo em grupo, sala de multimeios ou depósitos para matérias e os espaços destinados aos usuários, à administração e aos matérias são insuficientes.

Para administração é indicado que exista área de convivência para os funcionários, depósito e sala de reunião. Por tratar-se de um ambiente com grande atrativo a pragas e contaminação.

Hoje a biblioteca acomoda seu acervo em 7 estantes de dupla face com 12(doze) prateleiras cada e 68 estantes simples com 6(seis) prateleiras cada contendo algumas avarias em 10% deste mobiliário e 2 estantes porta revista. Simples 6 Prateleiras em um espaço em (faltar demarcar) metros quadrado. A quantidade média de livros numa prateleira de 90 cm de comprimento, com 75% de sua capacidade total ocupada, é de 30 unidades, pois as prateleiras nunca devem estar totalmente ocupadas para não atrapalhar o manuseio dos livros, sua ventilação, e permitir a ampliação do acervo. Cada estante comporta em média 6 prateleiras, portanto acomoda um total de 180 volumes por face de estante.

Infraestrutura para os serviços: Os recursos técnicos e tecnológicos disponível na biblioteca também são limitados, com 06 microcomputadores, sendo 2 (dois) usados para pesquisa na web e dois sendo usados pela administração e dois sem disponibilidade de acesso.

Microcomputadores

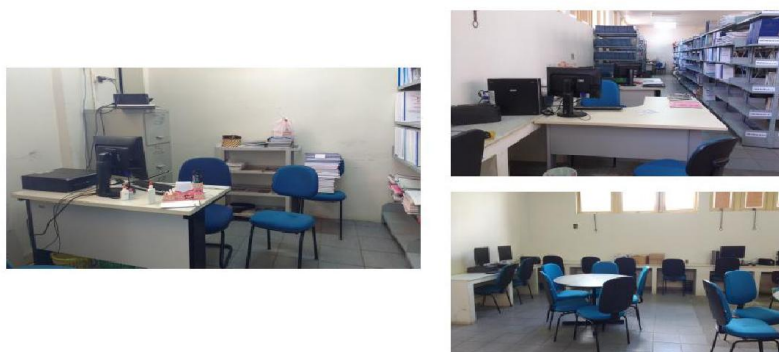


Foto: Autor - Biblioteca IESP

Segurança e condições ambientais: A biblioteca conta com equipe de apoio para realização de serviços gerais (Fabrica Esperança) não possui uma logística adequada de material necessário para os serviços higienização do acervo. Não possui uma porta de fugar e manutenção dos extintores. As instalações precisam passa por manutenção e novas entradas precisam ser criadas para suportar a carga informatizada necessária.

Horário de atendimento: A biblioteca abre 5 dias por semana com 10 horas diárias ininterruptas, iniciando o atendimento às 08:00 e término das atividades 18h

1.3 Comunidade Acadêmica

Usuários: A Biblioteca do Instituto Ensino Segurança do Pará, considerando o direcionamento dos usuários dos cursos de formação e especialização em Segurança Pública, muitos deles já possuindo graduações e pós-graduações do mundo civil, são mais exigentes ao solicitar uma pesquisa quando vem em busca de leitura específica no seu contexto, principalmente os alunos dos cursos do Curso Aperfeiçoamento Oficiais e Curso Superior de Polícia e Bombeiro Militar e alguns do mestrado de Segurança Pública da UFPA assim como também os alunos de faculdades particulares dos cursos de direito, sociologia, pedagogia e psicologia e serviço social para realizar seu referencial teórico na elaboração de TCC, ressaltando assim a necessidade de um profissional com graduação de Biblioteconomia com experiências em áreas afins.

Neste contexto em que a biblioteca esta inserida, a ausência de um sistema de gerenciamento da biblioteca automatizado, burocratiza busca da pesquisa solicitada pela comunidade, por essa razão não se integra aos avanços tecnológicos vivenciados pela sociedade. Salientando que este suporte facilitaria o controle automático do corpo acadêmico, docentes e servidores técnico administrativos, por se trata de uma equipe pequena para realizar um tratamento do acervo existente. Além de gerenciar as transações diárias, como empréstimos e devoluções.

1.4 Proposta de serviços de Atenção ao Usuário a serem realizados.

- Sistema para Elaboração de Fichas Catalográficas que fique disponível para comunidade acadêmica através do acesso do sistema pelo site da Instituição.

28/04/2016 Módulo de Ficha Catalográfica

STI - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação Aplicadas à Educação
Biblioteca Central da UFMT
MFC Módulo de Ficha Catalográfica

Ajuda

Formulário de Ficha Catalográfica

Nome: (ex: João Paulo de)

Sobrenome: (ex: Castro)

Título de trabalho:

Subtítulo de trabalho:

Código Cutter: **Gerar**

Trabalho: ☐ Tese ☐ Dissertação ☐ TCC (Especialização) ☐ TCC (Graduação)

Cursos/Programa: **Buscar**

Nome completo do orientador: ☐ Orientador

Nome completo do coorientador: ☐ Coorientador

Ano:

Padrão do Número de folhas: **Apenas números Alfabéticos** (ex: em alfabético = 300 f. e em romano e alfabético = vol. 279 f.)

Número em alfabético: (ex: 300)

Instituições: **Não possui**

Bibliografia: **Incluída**

Altura da folha: cm.

Palavras-chave (mín. 1, máx. 5):

Fonte: **Times New Roman**

Tamanho da Fonte: **9**

Gerar Ficha Catalográfica

O arquivo gerado está no formato PDF. Caso não tenha um programa para abri-lo, clique aqui.

Fonte: <http://www.ufmt.br/ufmt/unidade/index.php/novidade/visualizar/1535/biblioteca>

- Serviços On-line, através do site da instituição com acesso ao link da biblioteca a disponibilizar os seguintes serviços:
 - Acesso ao catálogo bibliográfico on-line para consulta via Internet.
 - Reserva de livros via Internet (esta modalidade refere-se aos livros que estejam emprestados).
 - Renovação de empréstimo via Internet, acesso usuário cadastro e em atividade acadêmica na Instituição.
 - Serviço de apoio ao usuário para elucidações de dúvidas quanto a utilização da biblioteca e apoio às pesquisas.
 - Possibilidade de uso aos usuários por computadores para acesso à Internet, e-mail, banco de dados, livros, periódicos eletrônicos e realização de trabalhos acadêmicos.
 - Gerência de Serviço ao Leitor. Oferecer serviços de apoio a pesquisa dos usuários.



1.5 Formação, Desenvolvimento e Processamento das Coleções

Para selecionar as referências bibliográficas precisa ser desenvolvido uma política de desenvolvimento de coleções (consiste no termo de aquisição de livros), atividade que estabelece políticas no processo de seleção e atualização do acervo, segundo as exigências do MEC e conforme o projeto pedagógico dos cursos da Academia de Polícia Militar “Cel. Fontoura”, Academia de Bombeiros Militares e Academia de Polícia Civil. Com o auxílio dos Planos de Ensino dos cursos de graduação, com as respectivas ementas e

bibliografias básica e complementar indicadas nas Unidades Curriculares.

2 Tratamento da informação

Para o gerenciamento da coleção e tratamento do acervo e dos serviços, a biblioteca precisa ter em sua equipe um grupo de (5) cinco profissionais que saibam manusear o software de Automação (a ser escolhido e implantado). Pois o tratamento da informação envolvem uma serie de procedimentos que vai desde a conferência do material recebido e o seu processamento técnico.

2.1 Software automação de Biblioteca

Na atualidade as academias que não disponibilizam recursos para aquisição destes softwares pago no mercado como:

- PERGAMUM (utilizados pela UEPA e UFPA, PMCS),
- SOPHIA (Biblioteca Nacional),
- GNUTECA (CBMSC, PMGO, Tribunal de Contas do Estado do Amazonas)

e elaborados pela Instituição (UNAMA e IESAM) usam o gratuito como o BIBLIVRE, a exemplo das instituição temos a Academia Nacional de Policia de Brasília, Academia Estadual de segurança Pública-CE, Defensoria Pública do Estado Pará

2.2 Equipe

Necessita manter uma parceria junto a faculdade de biblioteconomia - FABIB na UFPA, na solicitação de dois estagiários que possam da continuidade as atividades com a devida supervisão. E no momento da sistematização com a software escolhido. Capacitar os funcionários a utilizar e manter o serviço.

2.3 Equipamentos adquiridos

Impressora de Cupom 2219S Marca BEMATECH e a Leitora Óptica com adaptador para leitura de código de barra Marca CASH WAY Mod. SD313B N/S 533BRJ706871.Conforme foto abaixo:



Impressora Epson Bematech
WAY



Leitora de código de barras Marca CASH

Equipamentos esses adquiridos em 2011, após capacitação da equipe existente na biblioteca na época junto a Fundação Cultural do Pará que auxilia na modernização das Bibliotecas do interior do Estado - PA com software de Automação (BIBLIVRE). Pode-se fomentar novamente esta parceria com a Fundação para promover capacitação para profissionais da biblioteca

2.4 Material precisar fazer parte do consumo.

Bobina térmicas Amarela 80x40 para imprimir os canhotos do comprovante dos usuários , conforme figura abaixo:



Etiqueta ink-jet/laser A4 25,4x63,5 256 Pimaco CX 825 UN, para realizar a sinalização dos livros nas estantes,, conforme figura abaixo:



FONTE: <http://img.kalunga.com.br/FotosdeProdutos/279198d.jpg>

Contact transparente 45cmx25m 1090 007692 Vulcan PT 1 RL,, conforme figura abaixo:



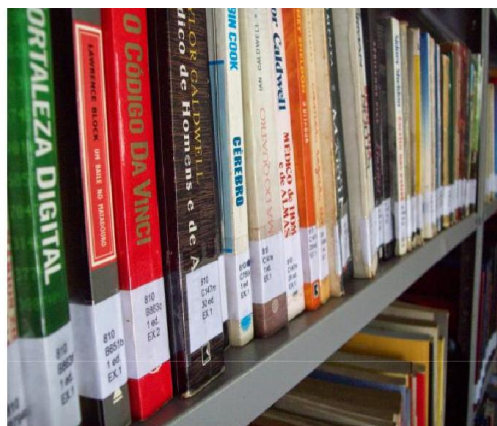
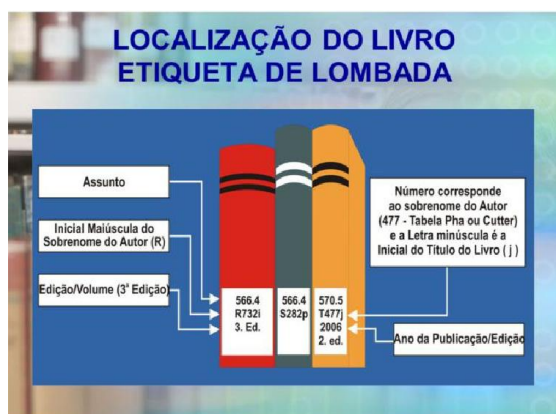
Especificações

Laminado de PVC auto-adesivo, protegido no verso, por papel siliconado.

Aplicável na maioria das superfícies.

Fonte: <http://www.kalunga.com.br/prod/contact-transparente-45cmx25m-1090-007692-vulcan/207305>

Através desse suporte aliado a impressora e o software escolhido serão feitos a sinalização dos livros na estante seguindo os seguintes padrões de organização ilustrados abaixo:



Fonte: <https://www.google.com.br>

Classificação decimal de Dewey - CDD

Classes de Assuntos

- 000 Ciência da Computação, Informação e Generalidades (Computer, Science Information & General Works)
- 100 Filosofia e Psicologia (Philosophy & Psychology)
- 200 Religião (Religion)
- 300 Ciências Sociais (Social Sciences)
- **330 Economia (Economy)**
- 400 Linguagem (Language)
- 500 Ciência (Science)
- 600 Tecnologia (Technology)
- **657 Contabilidade (Accountancy)**
- **658 Administração (Management)**
- 700 Artes e Recreação (Arts & Recreation)
- 800 Literatura (Literature)
- 900 História e Geografia (History & Geography)

2.5 Referências

bibliográfica para uso no padrão baseado no formato para seus registros e bases de dados:

Registro bibliográfico: Feito LibreOffice por não ter software
 automação Elementos de dados: AACR2; Necessita aquisição
 Base de dados: Manual desatualizado

2.6 Processamento Técnico

Da chegada do livro à biblioteca até sua disponibilização para o usuário é necessário realizar uma série de procedimentos que envolvem a conferência do material recebido e o seu processamento técnico e cada etapa possui matérias específico na execução da atividade conforme o quadro e descrição nos anexos. São considerados processos técnicos:

a carimbagem,
catalogação,
a classificação,
a indexação, o
tombamento,
o preparo físico do livro e a
ordenação dos livros nas
estantes. Restauro

2.7 Materiais necessários para atividades a serem desenvolvida na Biblioteca:

a) Identificações do Acervo

- Carimbos de acordo com as normas da ABNT e Atas para registro de livros onde será realizado o seu tombamento.

EX:

BIBLIOTECA IESP	
Origem:	_____
Registro:	_____
Nº de chamada:	_____
Marituba-PA	
____/____/____	

BIBLIOTECA IESP	
Tombo:	
Data:	
Aquisição	
Origem	

b) Tratamento Técnico

- Papel de etiqueta (Adesiva) 10 mil (Bobina)
- Papel de expediente
- Lápis
- Caneta
- Borracha
- Tesoura
- Régua
- Grampeado e grampo (grande e médio)
- Perfurador
- Clip (Grande, Médio e Pequeno)
- Cola
- Pasta elástica plástica
- Pasta de arquivo
- Pasta Suspensa
- Caixa arquivo
- Papel A4, Vergê
- Atas para registro geral

c) Restauração do

acervo - Furador,

- Guilhotina
- Espátulas para abrir as páginas dos livros não refilados. - Grampeador de Pressão
- Mascara e luvas.
- Pincel para limpeza - Cola
- Álcool em gel -Sabão
- Panflex
- Mascara
- Luvas

d) Armários para arquivo e expediente da Biblioteca.

e) Material Tecnológico

- Adaptador sem fio / Telefone
- Roteador com capacidade acima de 10 entradas
- Computadores para consulta e pesquisa

APÊNDICE B – Mapeamento de macroprocessos**AURELIANA DE BRITO MATOSO****MAPEAMENTO DE MACROPROCESSOS:
GERIR ACERVO DA BIBLIOTECA****Marituba
2017**

SUMÁRIO

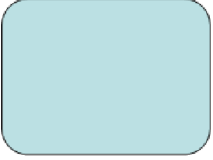
1 INTRODUÇÃO	03
2 NOTAÇÃO	04
3 MODELO DE OBJETIVO	05
4 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA	06
5. QUADRO DE ESTRUTURA ADMINISTRATIVA E SUAS COMPETÊNCIA GERENCIAL	07
6 MACRO-PROCESSO: GERIR ACERVO PARA BIBLIOTECA	09
6.1 Rotina	10
6.2 Apoiar formulação de diretrizes para política desenvolvimento de coleções	11
6.2.1 Participar de reunião para formulação de diretrizes	12
6.2.2 Formular diretrizes para política desenvolvimento de coleções	12
6.2.3 Divulgar Política Aquisição de Livros	12
6.2.4 Acompanhar Aquisição de Livros	12
6.3 Estabelecer políticas internas	12
6.3.1 Recuperar PDI e planos de ação	15
6.3.2 Estabelecer diretrizes para regimento interno da Biblioteca	15
6.3.3 Estabelecer política para gestão de pessoas	15
6.3.4 Estabelecer política para implementação de serviços	15
6.3.5 Estabelecer política para segurança da informação	15
6.3.6 Estabelecer política para acompanhamento de avaliações	15
6.4 ACOMPANHAR CRESCIMENTO DO ACERVO	16
6.4.3.1 Recuperar pedidos de compra	17
6.4.2 Verificar andamento dos processos	17
6.4.3 Atualizar planilha	17
6.4.4 Elaborar relatório do acervo	17
6.5 ACOMPANHAR PROCESSOS EM ANDAMENTO	18
6.6 DESBASTAMENTO DE DESCARTE DO ACERVO	19
6.6.1 Identificar necessidade do usuário	21
6.6.2 Preparar estratégia de busca	21
6.6.3 Consultar catálogos da BC	21
6.6.4 Consultar bases de outras universidades	21
6.6.5 Recuperar documento	21
6.6.6 Verificar outros documentos	21
6.6.7 Informar referências pertinentes	21
6.6.8 Selecionar referências de interesse	22
6.6.9 Comunicar usuário	22
6.7 REALIZAR CONSULTA ESPECIALIZADA	23
6.8 ACOMPANHAR AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	24
REFERÊNCIAS	25

1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste documento é apresentar a importância do macro processo de gerir uma biblioteca e fomentar alternativas para aquisição de livros numa ação integrada, e estruturação administrativa básica de uma biblioteca.

2 NOTAÇÃO

Esta seção apresenta a notação utilizada na modelagem dos processos. O principal objetivo da tabela abaixo é auxiliar o usuário na leitura dos modelos apresentados.

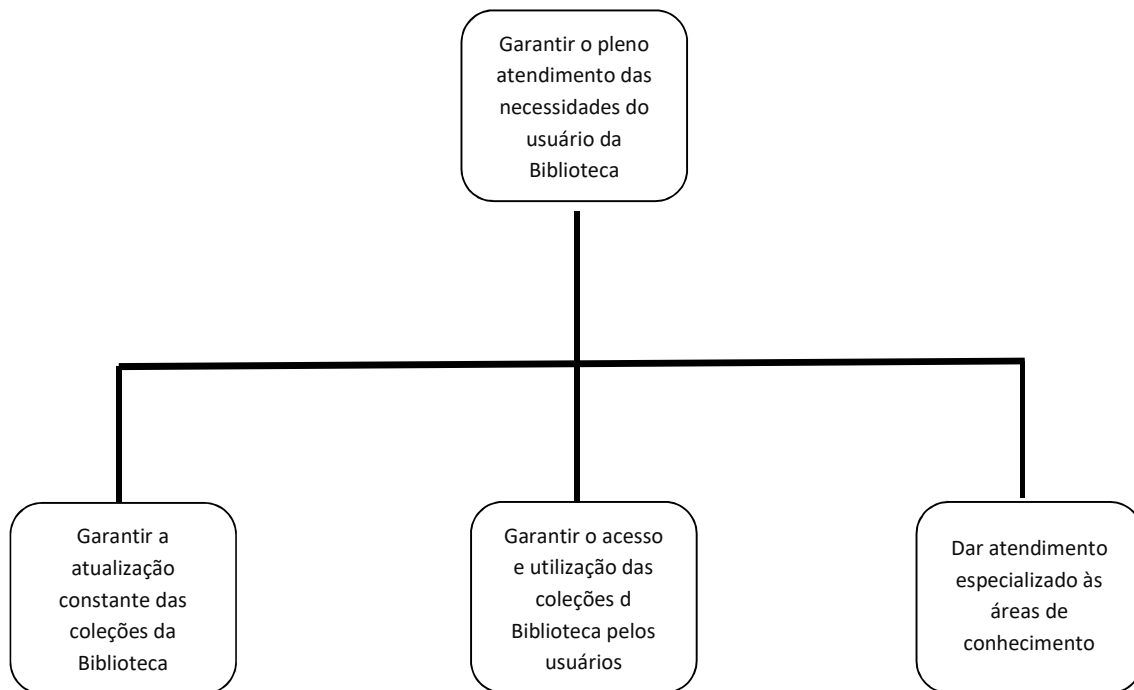
Nome	Semântica	Sintaxe
Atividade	Representa um processo ou uma etapa de uma seqüência que precisa ser executada para que um processo seja realizado.	
Catálogos Bases de Informação	Representa uma coleção de informações armazenadas em uma fonte de dados, utilizada como apoio durante a realização de atividades do processo.	
Dados Informação Documento	Representa uma informação (documento, relatório, planilha, etc..) ou um conjunto de informações (estruturadas ou não), utilizadas como apoio durante a realização atividades do processo.	
Evento final	Representa a circunstância ou status final do processo.	
Evento inicial	Representa uma circunstância ou status que propicia o início do processo.	
Evento intermediário	Representa uma circunstância ou status relevante para o entendimento do processo.	
Interface processo de	Representa a interface entre processos (existentes em algum VAC), indicando que existe uma comunicação entre eles. Em geral, trata-se de uma indicação de outro processo que complementa o fluxo modelado, mas não é objeto principal do modelo em questão.	
Processo inicial	Representa um processo inicial de uma seqüência da cadeia de valor. Pode representar também um processo superior, a partir do qual existe uma seqüência de processos a ele subordinados (ou outra cadeia de valor).	
Objetivo	Representa o objetivo de um ou mais processos de negócio, podendo estar vinculado hierarquicamente a outros objetivos.	

Nome	Semântica	Sintaxe
Operador lógico E	Operador lógico que representa: - quando dividir o fluxo: que todos os caminhos precisam ser percorridos, ou seja, que todos os eventos destino devem ocorrer. A execução de cada caminho é independente da execução dos demais. - quando unir o fluxo: que deve haver sincronismo entre todos os caminhos que antecedem ao operador lógico, ou seja, todos os caminhos devem ser percorridos antes de iniciar a atividade/processo seguinte.	
Operador lógico Ou exclusivo	Operador lógico que representa: - quando dividir o fluxo: que apenas um dos caminhos deve ser percorrido, ou seja, apenas um dos eventos destino deve ocorrer. - quando unir o fluxo: que apenas um dos caminhos percorridos inicia a atividade ou processo seguinte, ou seja, apenas um dos eventos origem deve ocorrer	
Sistema de aplicação	Representa um sistema de informação que apóia a execução ou executa uma ou mais atividades do processo.	
Posto de trabalho	Representa o posto de trabalho (papel/função) que interage com um processo (produzindo ou consumindo informações).	
Termo técnico	Representa o significado de um termo ou uma sigla necessária para o entendimento da atividade e do processo.	
Tipo de unidade organizacional	Representa um conjunto de unidades organizacionais que possuem características em comum do ponto de vista de suas responsabilidades e atribuições com relação a um processo.	

Fonte: AS-IS,(2016)

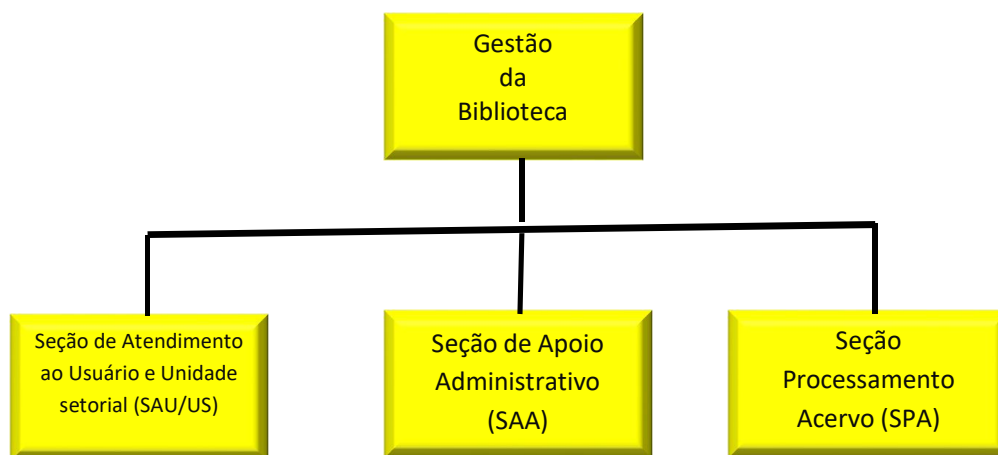
3.MODELO DE OBJETIVOS

Neste diagrama estão estruturados os objetivos dos processos da Biblioteca. Os processos modelados neste projeto estão relacionados a um conjunto de objetivos deste diagrama.



4. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

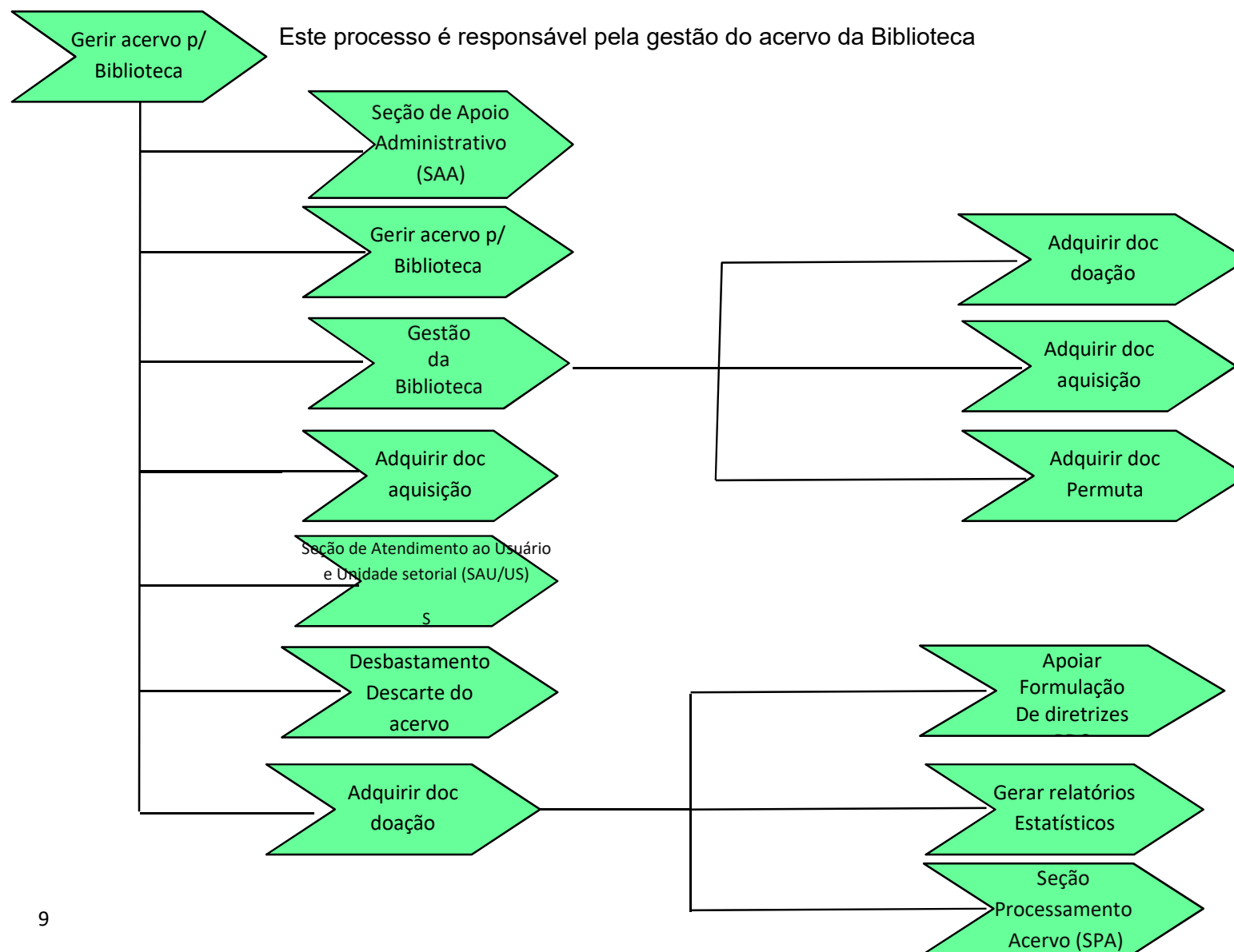
O diagrama abaixo apresenta a estrutura administrativa da Biblioteca exibindo suas seções.



5. Quadro de estrutura administrativa e suas competência gerencial

Unidade Organizacional	Descrição	Representação	Competência
Gestão da Biblioteca	Unidade responsável pelo planejamento, gerenciamento e padronização técnica/ administrativa das atividades. Planejamento e execução de atividades culturais, sobretudo as destinadas à integração de ingressantes à comunidade discentes provenientes de políticas especiais.	Bibliotecário	Responsável por gerenciar unidade e disponibilizar informação; Tratar tecnicamente e apoiar implantação de recursos informacionais; Disseminar informação com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento; Desenvolver estudos e pesquisas; Promover difusão cultural; Desenvolver ações educativas; Assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão.
Seção de Processamento Acervo (SPA)	Unidade responsável pelo processamento técnico do acervo de livros do Sistema da Biblioteca, envolvendo pesquisas relativas à análise documental, descrição física e temática dos livros, classificação e registro. São de sua competência, as ações relacionadas à padronização e automação do acervo de livros.	Bibliotecário Assistente de biblioteca Estagiários	O profissional que executa atividades relacionadas aos trabalhos de rotina de uma biblioteca. É a pessoa que realizar serviços auxiliares no processamento técnico, executar atividades que envolvam conhecimentos de informática e extrair produtos gerados pelo sistema de informação bibliográfico.
Seção de Atendimento ao Usuário e Unidades Setoriais (SAU/US)	Unidade responsável pelo atendimento das demandas informacionais da comunidade instituto e do público externo, tanto presencialmente como por meio eletrônico e demais meio de comunicação e atendimento especializado às áreas de conhecimento dos órgãos do sistema de segurança.	Bibliotecário Assistente de biblioteca, Estagiário, Assistente administração Apoio	Responsável por atender usuários, fornecendo e recebendo informações. Satisfazendo as necessidades de informação dos usuários usando como técnicas como principais fontes práticas para que o usuário seja atendido de forma rápida e funcional. Auxiliando ativamente da vida da biblioteca, desenvolvendo diferentes tarefas, tais como: localizar material no acervo, guardar material nas estantes, organizar fisicamente o acervo, ordenar fichas catalográficas, cadastro de novos usuários e atualização dos empréstimos e devolução para auxiliar o gerenciamento das atividades e alimentar as informações do acervo.
Seção de Apoio Administrativo	Unidade responsável pelo planejamento, organização e coordenação dos serviços de administrativo da Biblioteca. Realiza o controle as áreas de processos (organização e métodos), patrimônio, protocolo, arquivo, administração e desenvolvimento de pessoal, entre outras atividades.	Bibliotecário Assistente administração	Responsável por dar suporte administrativo e técnico nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; atender usuários, fornecendo e recebendo informações; tratar de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos; preparar relatórios e planilhas; executar serviços áreas de escritório; assessorar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

6 Macro-Processo: Gerir acervo para Biblioteca



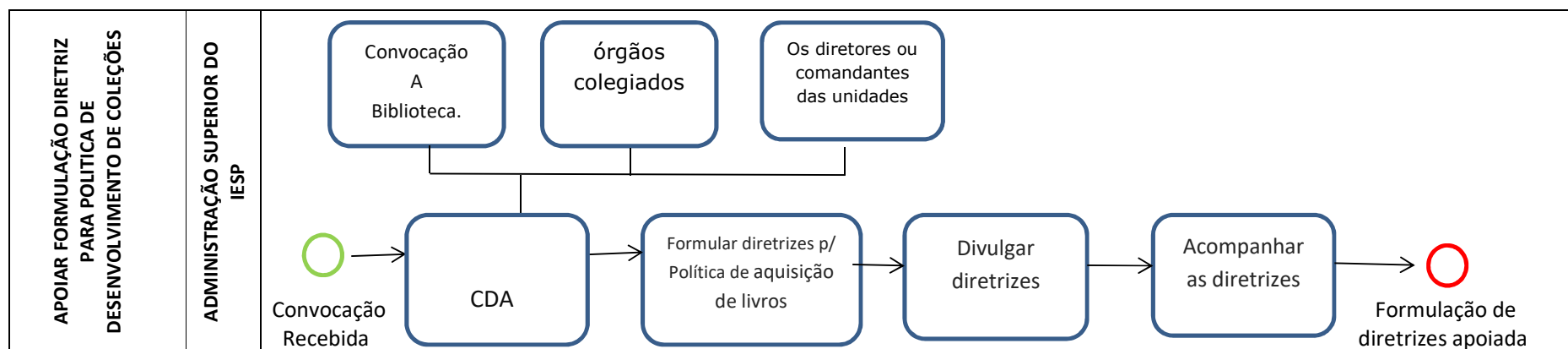
6.1 Rotina

- Supervisionar o atendimento da biblioteca. Trabalho realizado diariamente, buscando saber a qualidade do atendimento aos usuários, bem como conhecer as reais necessidades do mesmo;
- Fornecer informações sobre o acervo aos seus usuários. Atividades também realizadas diariamente, ajudando o usuário na busca de informações mais específicas;
- Prover dados quantitativos sobre a movimentação do acervo. Mensalmente são providenciados relatórios demonstrativos abordando a frequência de alunos, empréstimos realizados, e movimentação geral da biblioteca;
- Ministrar informações sobre a orientação de trabalhos acadêmicos. Para a realização deste serviço a bibliotecária realizou a atualização do manual do aluno e com a orientação dada sobre a metodologia científica desenvolvido pela Coordenadora Pedagógica, e professores de metodologia da instituição. Suprindo assim a demanda dos seus usuários;
- Realização de campanhas educativas. Fornecendo assim, informações sobre a conservação do acervo.
- Acompanhar avaliação dos serviços
- Realizar consultas especializadas
- Gerar relatórios
- Realizar o desbastamento e descarte do acervo
- Acompanhar o crescimento do acervo
- Estabelecer políticas Internas

6.2 APOIAR FORMULAÇÃO DE DIRETRIZES PARA POLÍTICA DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES

Este processo é responsável por tratar da participação da Biblioteca na formulação de diretrizes para política desenvolvimento de coleções.

O processo inicia quando ocorre a convocação da Biblioteca e dos órgãos colegiados junto com os diretores ou comandantes das unidades pela Administração Superior do IESP. A partir daí, são realizadas reuniões com objetivo de estabelecer metas e elaborar a proposta de intenções para aquisição do acervo integrado da Biblioteca do IESP, que deverão ser alinhadas com as diretrizes organizacionais e demanda de cada desenho curricular dos cursos. Também são feitas contribuições sobre a seleção e avaliação do acervo a ser adquirido, que guiará na formulação das diretrizes de aquisição do acervo. Ao final da execução do processo, formulação de diretrizes para política desenvolvimento de coleções geração de planos de ação e definição de indicadores de desempenho a serem executados. *(criação de uma Comissão de desenvolvimento de acervo – CDA)*



6.2.1 Participar de reunião para formulação de diretrizes

A Biblioteca participa de reuniões voltadas para a formulação de diretrizes para política desenvolvimento de coleções

A informação necessária é: Convocação.

A informação gerada é: CDA

6.2.2 Formular diretrizes para política desenvolvimento de coleções

A CDA construir as diretrizes para política desenvolvimento de coleções.

A informação gerada é: Política Aquisição de Livros

6.2.3 Divulgar Política Aquisição de Livros

A CDA divulga as diretrizes para Política Aquisição de Livros

A informação necessária é: Política Aquisição de Livros

A informação gerada é: Aquisição de Livros/ Acervo integrado da Biblioteca do IESP

6.2.4 Acompanhar Aquisição de Livros

A informação gerada é: Aquisição

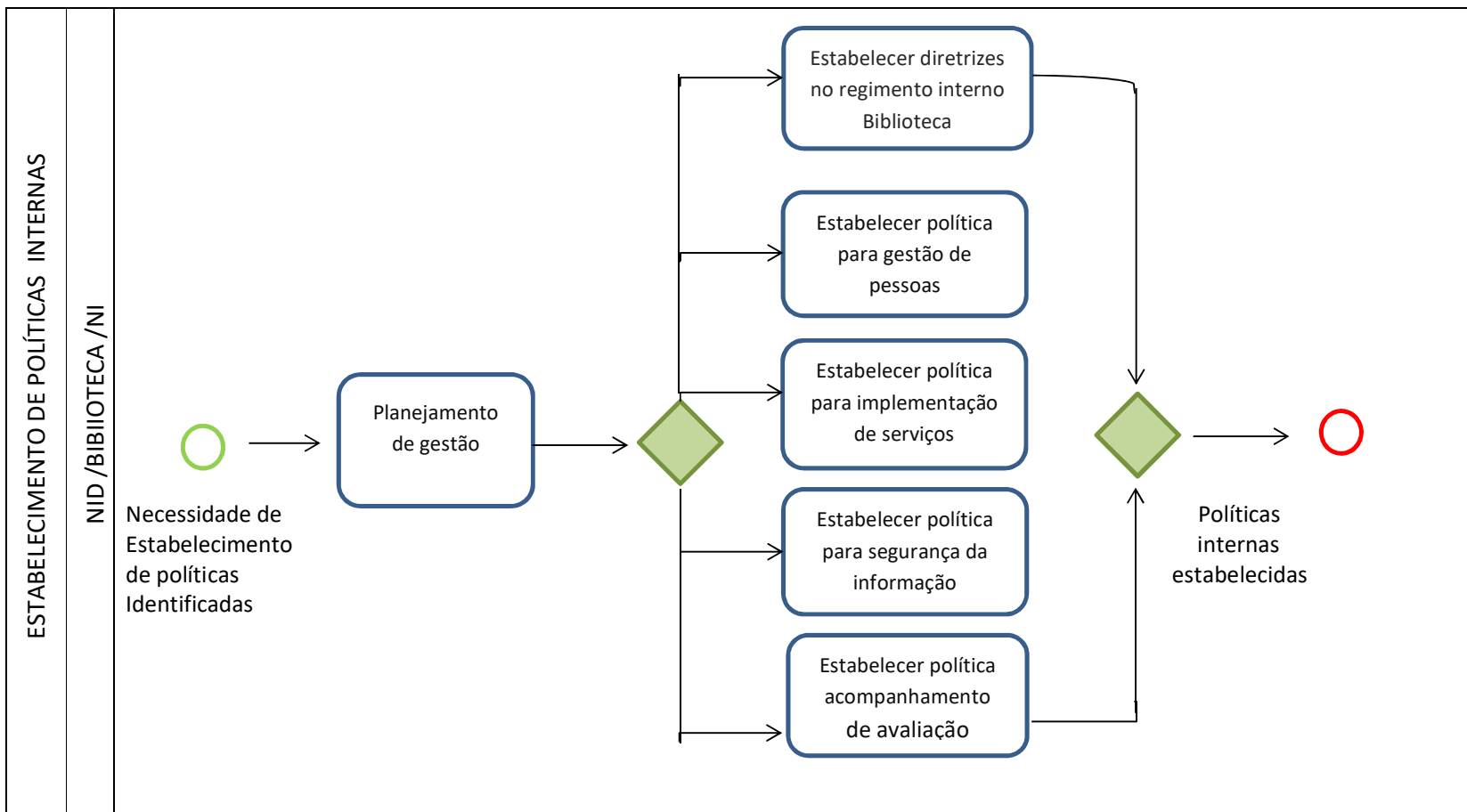
A CDA realiza o acompanhamento das diretrizes estabelecidas.

A informação necessária é: Acervo atualizado conforme demanda de curso

6.3 ESTABELECEER POLÍTICAS INTERNAS

Este processo é responsável por tratar o estabelecimento de políticas internas sobre normas e procedimentos que guiará a geração de planos de ação e definição de indicadores de desempenho dos serviços da Biblioteca. O processo inicia quando existe a necessidade de estabelecimento de políticas internas. A partir daí, o Planejamento de gestão para biblioteca vai estabelecer planos de ação que recupere e estabeleça diferentes políticas internas sobre atividades da Biblioteca. Ao final da execução do processo, as políticas internas foram estabelecidas. A identidade da Biblioteca reestruturada

OBS. Participantes: Núcleo de Informática e Documentação e Núcleo de Informação e Biblioteca.



6.3.1 Recuperar PDI e planos de ação

O Gerente Núcleo de Informação e Documentação a bibliotecária recupera o PDI e planos de ação gerados.

A informação gerada é: Planejamento de Gestão

6.3.2 Estabelecer diretrizes para regimento interno da Biblioteca

A bibliotecária estabelece política para uso dos serviços, procedimentos dentro do espaço da unidade.

A informação necessária é: Planejamento de Gestão

A informação gerada é: Política para uso do espaço e serviços

6.3.3 Estabelecer política para gestão de pessoas

A bibliotecária junto O Gerente Núcleo de Informação e Documentação estabelece política para gestão de pessoas.

A informação necessária é: Planejamento de Gestão

A informação gerada é: Política para gestão de pessoas.

6.3.4 Estabelecer política para implementação de serviços

A bibliotecária estabelece política para implementação de serviços.

A informação necessária é: Planejamento de Gestão

A informação gerada é: Política para implementação de serviços.

6.3.5 Estabelecer política para segurança da informação

O Gerente Núcleo de Informação e a bibliotecária estabelece política para segurança da informação.

A informação necessária é: Planejamento de Gestão

A informação gerada é: Política para segurança da informação.

6.3.6 Estabelecer política para acompanhamento de avaliações

A bibliotecária estabelece política para acompanhamento de avaliações.

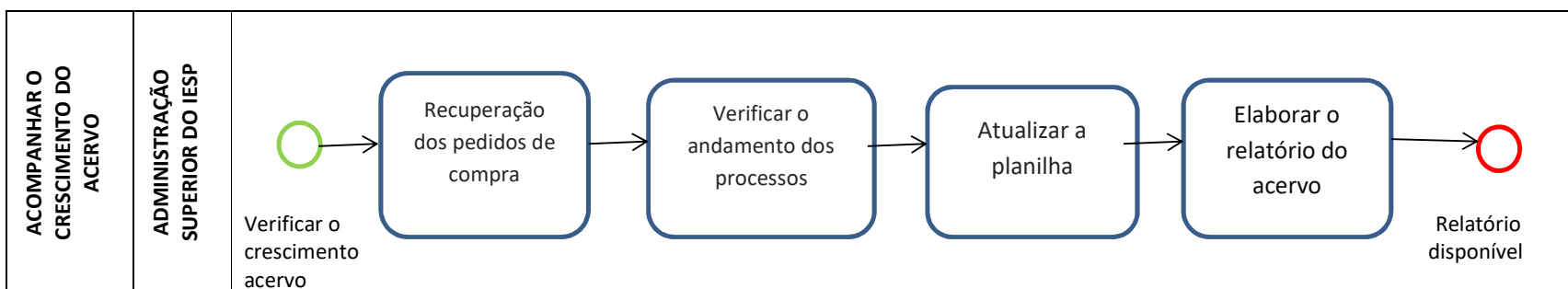
A informação necessária é: PDI e Planos de ação gerados.

A informação gerada é: Política para acompanhamento de avaliações.

6.4 ACOMPANHAR CRESCIMENTO DO ACERVO

Este processo é responsável por prestar informações a Administração Superior do IESP sobre o controle do crescimento do acervo da biblioteca Katia do Socorro Lima e Freitas

O processo tem início com através da verificação (mensalmente/ semestral/ anual) do andamento dos pedidos de compra, doação ou permutas de obras utilizando como base uma planilha eletrônica. Após identificar as solicitações em aberto, a bibliotecária verificar junto ao setor responsável CAMPI ou administração intermediárias o andamento dos processos que solicitaram a aquisição de obras e através do sistema a doação ou permutas dos períodos. Após colher informações sobre os processos, a bibliotecária atualiza a planilha eletrônica. O processo ocorre mensalmente e a planilha atualizada serve de base de informações para elaboração de relatórios de controle do acervo bibliográfico da biblioteca Katia do Socorro Lima e Freitas para Comissão de desenvolvimento de acervo



6.4.3.1 Recuperar pedidos de compra

A bibliotecária consulta uma planilha eletrônica contendo informações sobre as solicitações de aquisição de obras bibliográficas.

As informações necessárias são: Planilha eletrônica.

As informações geradas são: Solicitações de compra em aberto.

6.4.2 Verificar andamento dos processos

A bibliotecária verifica o andamento do processo de solicitações de compras em aberto através do contato com os setores responsáveis

O CAMPI ou Administração intermediárias apoia a execução dessa atividade na verificação do andamento dos processos de compra.

As informações necessárias são: Solicitações de compras em aberto.

As informações geradas são: Informações sobre o andamento dos processos de compra em aberto.

6.4.3 Atualizar planilha

A bibliotecária atualiza a situação dos processos em aberto na planilha eletrônica.

As informações necessárias são: Informações sobre o andamento dos processos em aberto.

A informação gerada é: Planilha atualizada.

6.4.4 Elaborar relatório do acervo

A bibliotecária elabora o relatório que identifica o crescimento do acervo no período.

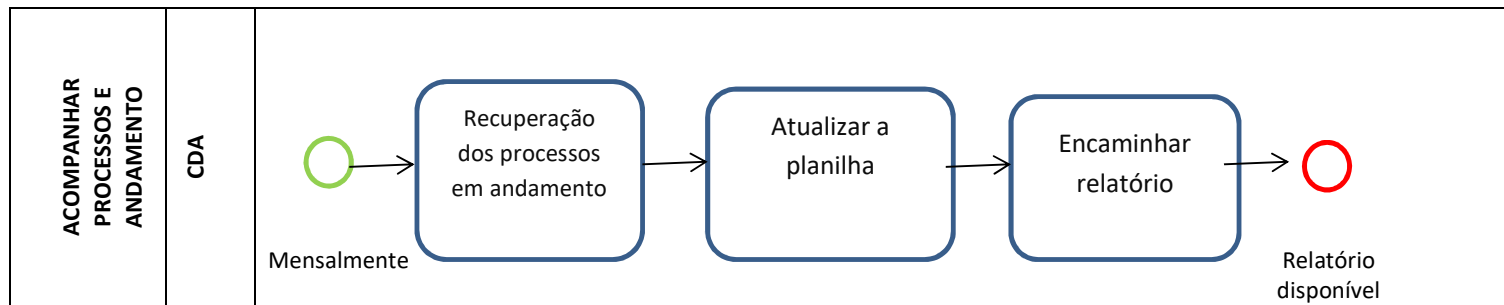
As informações necessárias são: Solicitações de compras atendidas.

A informação gerada é: Relatório apontando o crescimento do acervo bibliográfico no período.

6.5 ACOMPANHAR PROCESSOS EM ANDAMENTO

Este processo é responsável por acompanhar os processos em andamento da biblioteca.

O processo tem início com a Comissão de Desenvolvimento do Acervo (CDA) verificando mensalmente o andamento dos processos. Após colher informações sobre os processos, o gestor atualiza a planilha eletrônica e encaminha para a administração superior. Ao final da execução do processo, os processos em andamento foram acompanhados.

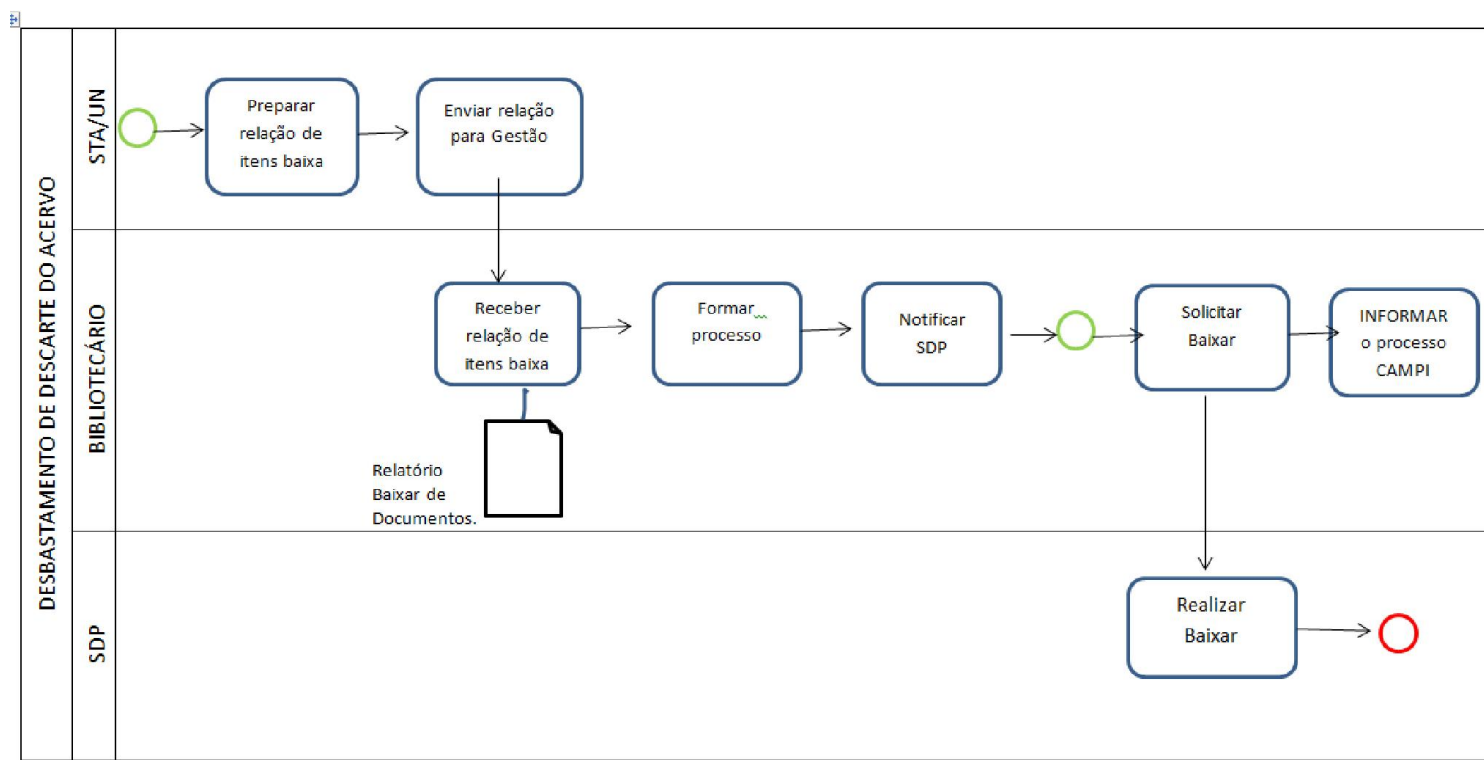


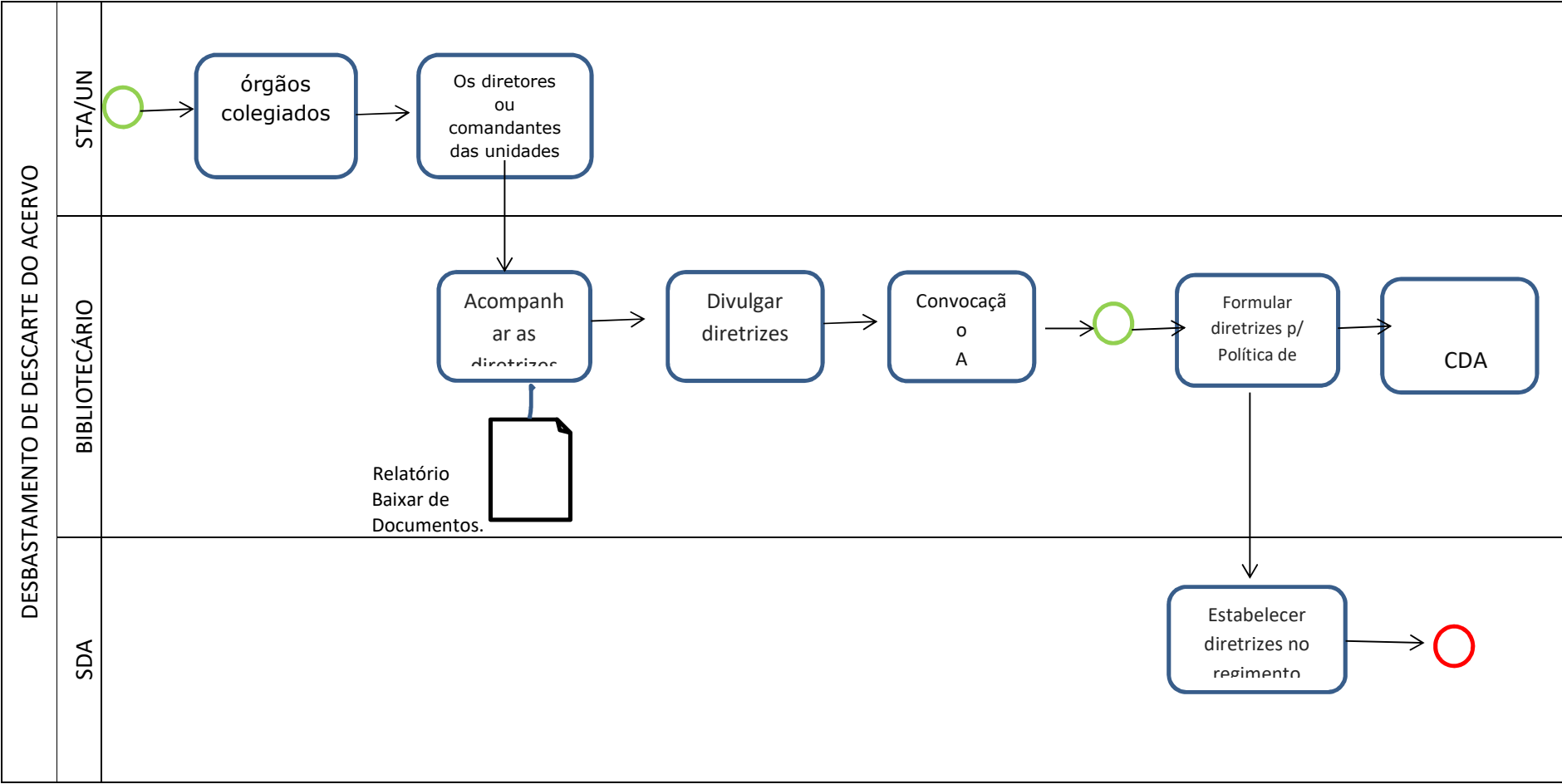
6.6 DESBASTAMENTO DE DESCARTE DO ACERVO

Este processo é responsável por descartar documentos do acervo da biblioteca através de um processo de baixa patrimonial, que contém o parecer dado pela seção de Atendimento ao usuário e unidade setoriais.

Este processo inicia com a preparação dos itens para descarte, com o parecer dado pela DDA dando a baixa patrimonial. A gestão da biblioteca solicita a baixa de documentos à SPD e, em seguida, cria e encaminha o processo de baixa patrimonial à Divisão de Patrimônio (CAMPI). Ao final da execução do processo, a unidade setorial responsável é notificada e o descarte é concluído.

Participantes: Comissão Desenvolvimento Acervo , CAMPI e Seção Processamento Documental .





6.6.1 Identificar necessidade do usuário

O bibliotecário identifica as necessidades do usuário em conhecer e compreender um conjunto de informações, seja por curiosidade ou qualquer outro motivo.

As informações necessárias são: **<informações não especificadas>**

As informações geradas são: Necessidades do usuário.

6.6.2 Preparar estratégia de busca

O bibliotecário analisa minuciosamente a necessidade do usuário, identificando seus conceitos e suas relações, para traduzi-la em um enunciado de busca apropriado à linguagem de acesso ao acervo de informações.

A informação necessária é: Necessidade do usuário.

A informação gerada é: Estratégia de busca.

6.6.3 Consultar catálogos da BC

O bibliotecário consulta os catálogos da Biblioteca com o objetivo de obter informações que atendam as necessidades.

A informação necessária é: Estratégia de busca.

As informações geradas são: Assuntos.

6.6.4 Consultar bases de outras universidades

O bibliotecário aplica a estratégia de busca em bases de outras bibliotecas, a procura de resultados que satisfaçam a necessidade apresentada pelo usuário.

A informação necessária é: Estratégia de busca.

As informações geradas são: Assuntos.

6.6.5 Recuperar documento

O bibliotecário recupera o documento encontrado no catálogo da biblioteca.

As informações necessárias são: Assuntos.

A informação gerada é: Documento.

6.6.6 Verificar outros documentos

O bibliotecário continua a busca por outros documentos que complementem a necessidade do usuário.

A informação necessária é: Estratégia de busca.

As informações geradas são: Documentos.

6.6.7 Informar referências pertinentes

O bibliotecário informa ao usuário as referências pertinentes encontradas.

As informações necessárias são: Informações sobre o usuário.

A informação gerada é: Referências encontradas.

6.6.8 Selecionar referências de interesse

O usuário seleciona as referências de interesse dentre as disponibilizadas pelo bibliotecário.

A informação necessária é: Referências encontradas.

As informações geradas são: Referências de interesse.

6.6.9 Comunicar usuário

O bibliotecário informa o usuário que não foram encontrados documentos que atendam a sua necessidade.

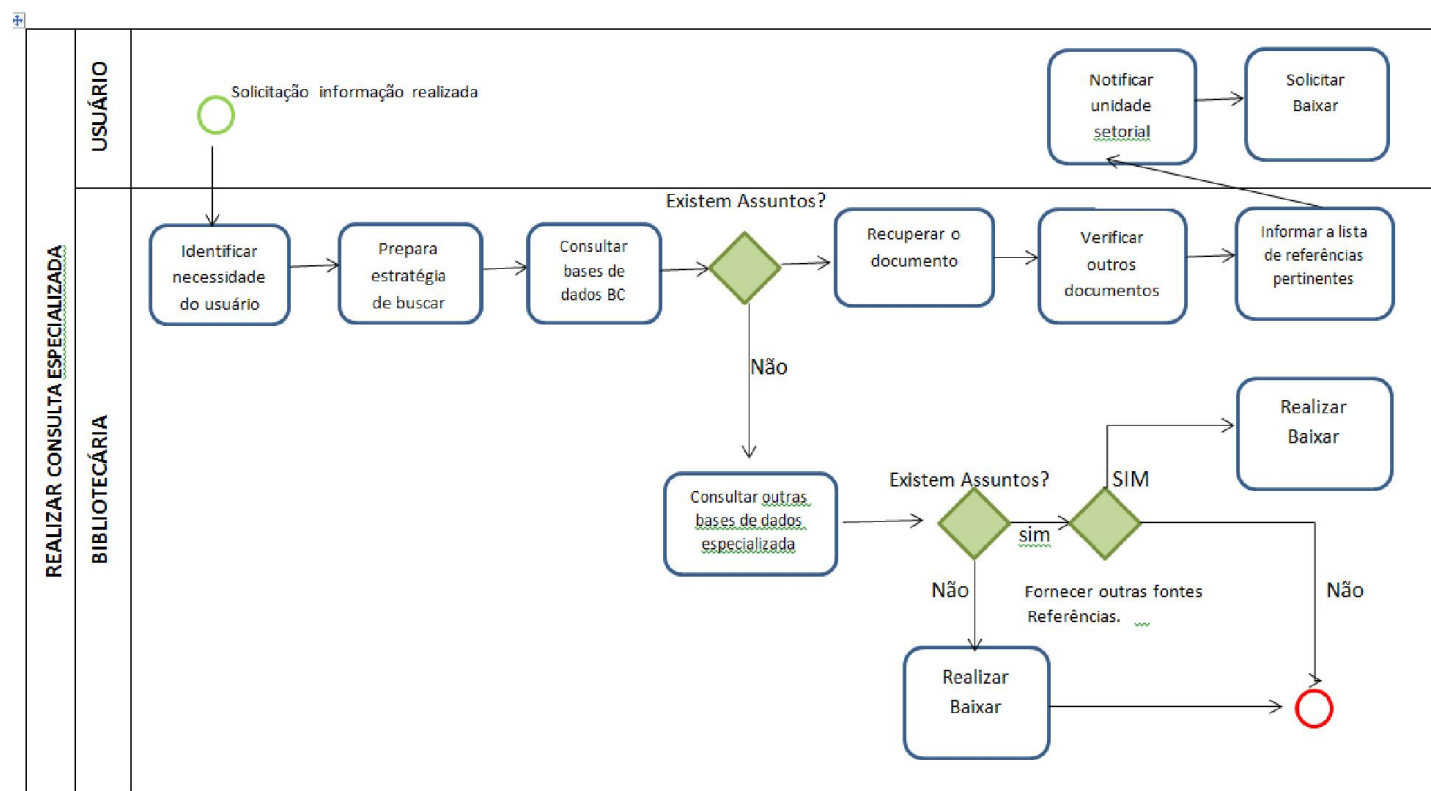
As informações necessárias são: Informações sobre usuário.

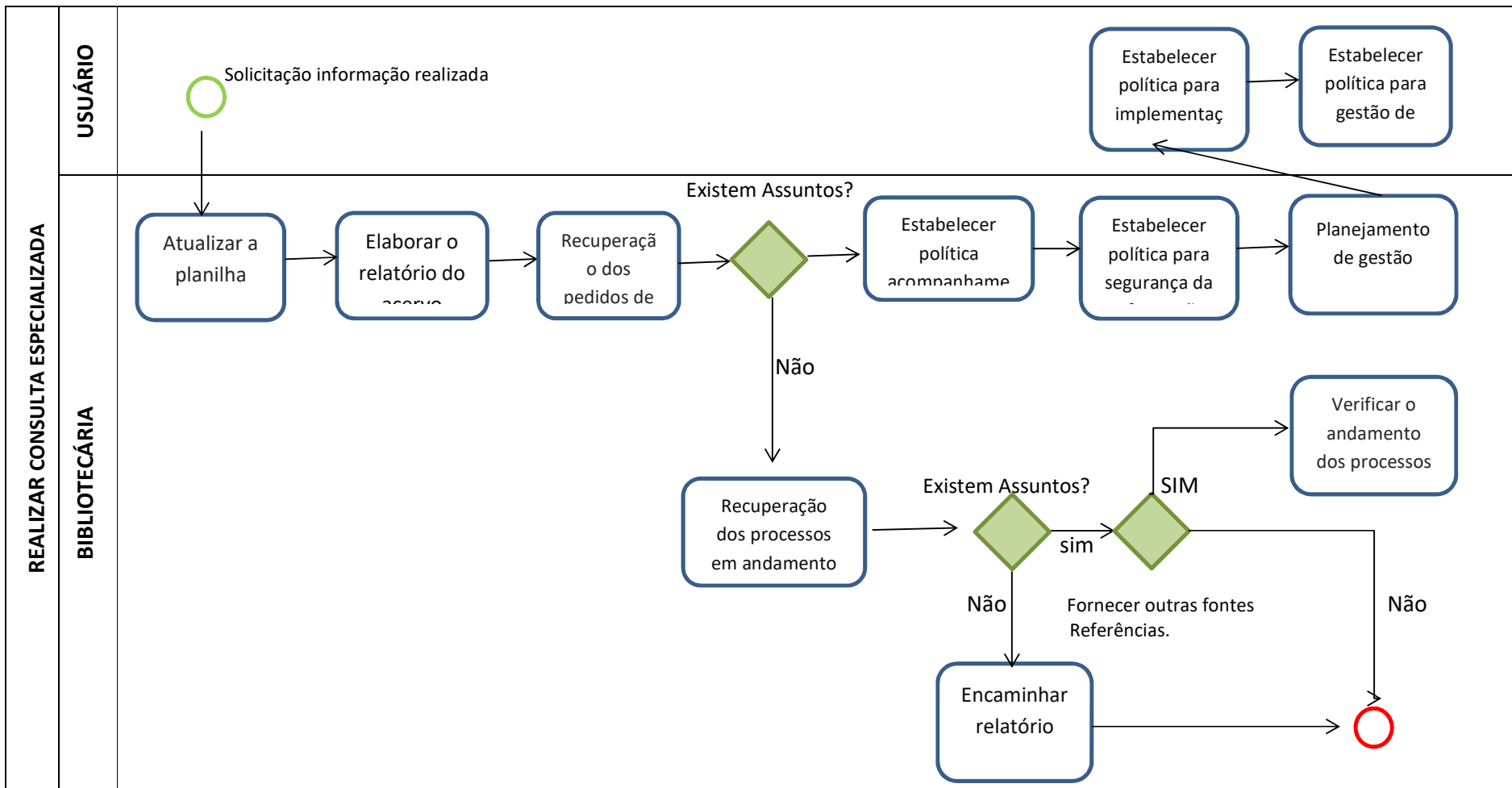
A informação gerada é: Comunicado ao usuário.

6.7 REALIZAR CONSULTA ESPECIALIZADA

Este processo é responsável por realizar uma consulta especializada através de entrevista do bibliotecário com usuário.

O processo inicia com a coleta de informações sobre a necessidade do usuário para montar estratégia de busca nos catálogos disponíveis. Caso não existam assuntos na Biblioteca, a estratégia de busca é executada nas bases de outras unidades. Se houver assuntos a fonte de referencia e indicada e o link disponível ao usuário. Caso contrário, o bibliotecário informa ao usuário que não foram encontrados documentos de seu interesse. Ao final da execução do processo a informação é repassada ao usuário ou uma notificação sobre sua demanda de que a pesquisa não foi encontrado no acervo da Biblioteca e nem em bases de dados de outras bibliotecas especializadas.

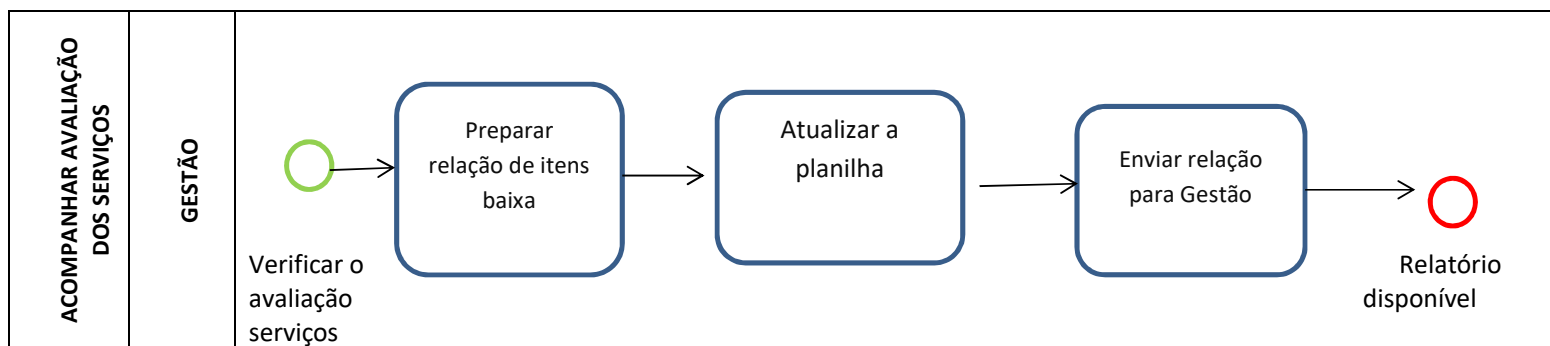




6.8 ACOMPANHAR AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Este processo é responsável por realizar gerenciamento da avaliação dos serviços com uso de algumas ferramentas e o auxílio do SPD na informação dos dados para compor os relatórios, com uso de questionários e dados estatísticos de atendimento.

O processo inicia com a aplicação do questionário ao usuário e posteriormente a solicitação do gestor ao SPD da estatística de atendimento. Ao final da execução do processo ocorre a elaboração do relatório e sua disponibilização.



REFERÊNCIAS

REIS, Margarida Maria de Oliveira; BLATTMANN, Ursula. **GESTÃO DE PROCESSOS EM BIBLIOTECAS**. RDBCI: Rev. Digit. Bibliotecon. Cienc. Inf., Campinas, v . 1, n. 2, p. 1-17 , jan./jun. 2004 Disponível na Internet:< <http://www.periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2077>> Acessado em 30/09/16

VALE, Milene Miguel do; BARBALHO, Célia Regina Simonetti. **Macroprocessos em bibliotecas universitárias: uma contribuição na construção de indicadores de desempenho**. Manaus,AM: UFAM,2012. Disponível na Internet:< <http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4QXH.pdf>>

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. **Modelo de Processos de Negócio Gerir Acervo das Bibliotecas AS-IS**. Rio de janeiro: UNIRIO,2012 Disponível na Internet:< <http://www2.unirio.br/unirio>>

ANEXOS

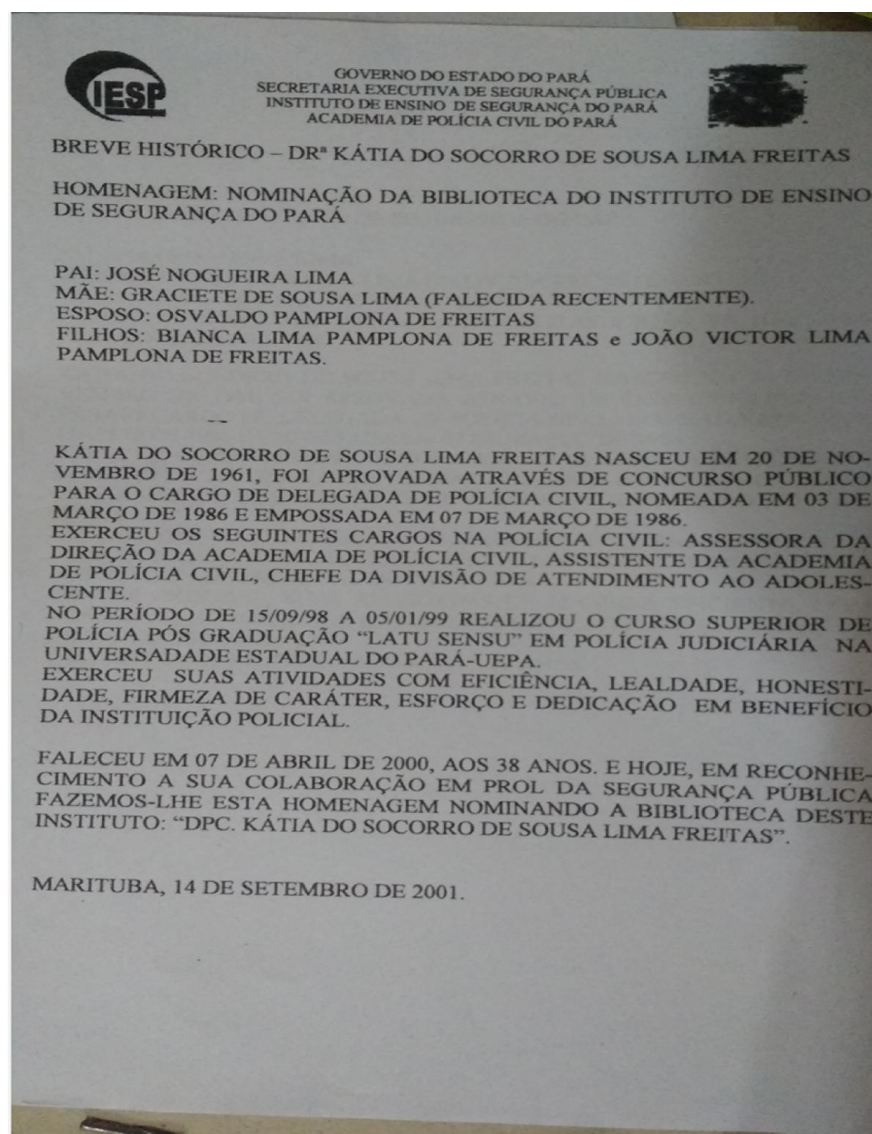
ANEXO A – Parte do Instrumento avaliação Credenciamento Institucional.

DIMENSÃO 3: INSTALAÇÕES FÍSICAS		
Indicador	Conceito	Critério de Análise
3.1 Instalações administrativas	Satisfatório ()	Quando as instalações administrativas apresentam condições adequadas no que se refere à dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação e comodidade necessárias à atividade proposta.
	Insatisfatório ()	Quando as instalações administrativas apresentam condições INADEQUADAS no que se refere à dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação e comodidade necessárias à atividade proposta.
3.2 Auditório/Sala de conferência/Salas de aula	Satisfatório ()	Quando o(s) auditório(s), sala(s) de conferência e salas de aula possuem instalações com adequadas condições em termos de dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação e comodidade necessárias à atividade proposta.
	Insatisfatório ()	Quando inexistem, são insuficientes ou são inadequados o(s) auditório(s), sala(s) de conferência e salas de aula em termos de dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação e comodidade necessárias à atividade proposta.
3.3 Instalações sanitárias	Satisfatório ()	Quando as instalações sanitárias apresentam condições adequadas em termos de quantidade, espaço físico, equipamentos sanitários modernos, adequação a normas de acessibilidade e de higiene, iluminação, ventilação e limpeza.
	Insatisfatório ()	Quando as instalações sanitárias apresentam condições INADEQUADAS em termos de quantidade, espaço físico, equipamentos sanitários modernos, adequação a normas de acessibilidade e de higiene, iluminação, ventilação e limpeza.
3.4 Áreas de convivência	Satisfatório ()	Quando está prevista a implantação de infraestrutura capaz de proporcionar, de forma adequada, a prática de esportes, a recreação e o desenvolvimento cultural.
	Insatisfatório ()	Quando NÃO está prevista (ou é insuficiente a previsão) a implantação de infraestrutura capaz de proporcionar, de forma adequada, a prática de esportes, a recreação e o desenvolvimento cultural.
3.5 Infraestrutura de serviços	Satisfatório ()	Quando há previsão, na instituição ou em suas proximidades, de infraestrutura de serviços capaz de oferecer adequada satisfação aos discentes, corpo técnico-administrativo e docentes, nas necessidades de alimentação, transportes, comunicação, estacionamento, etc.
	Insatisfatório ()	Quando NÃO há previsão, na instituição ou em suas proximidades, de infraestrutura de serviços capaz de oferecer adequada satisfação aos discentes, corpo técnico-administrativo e docentes, nas necessidades de alimentação, transportes, comunicação, estacionamento, etc.

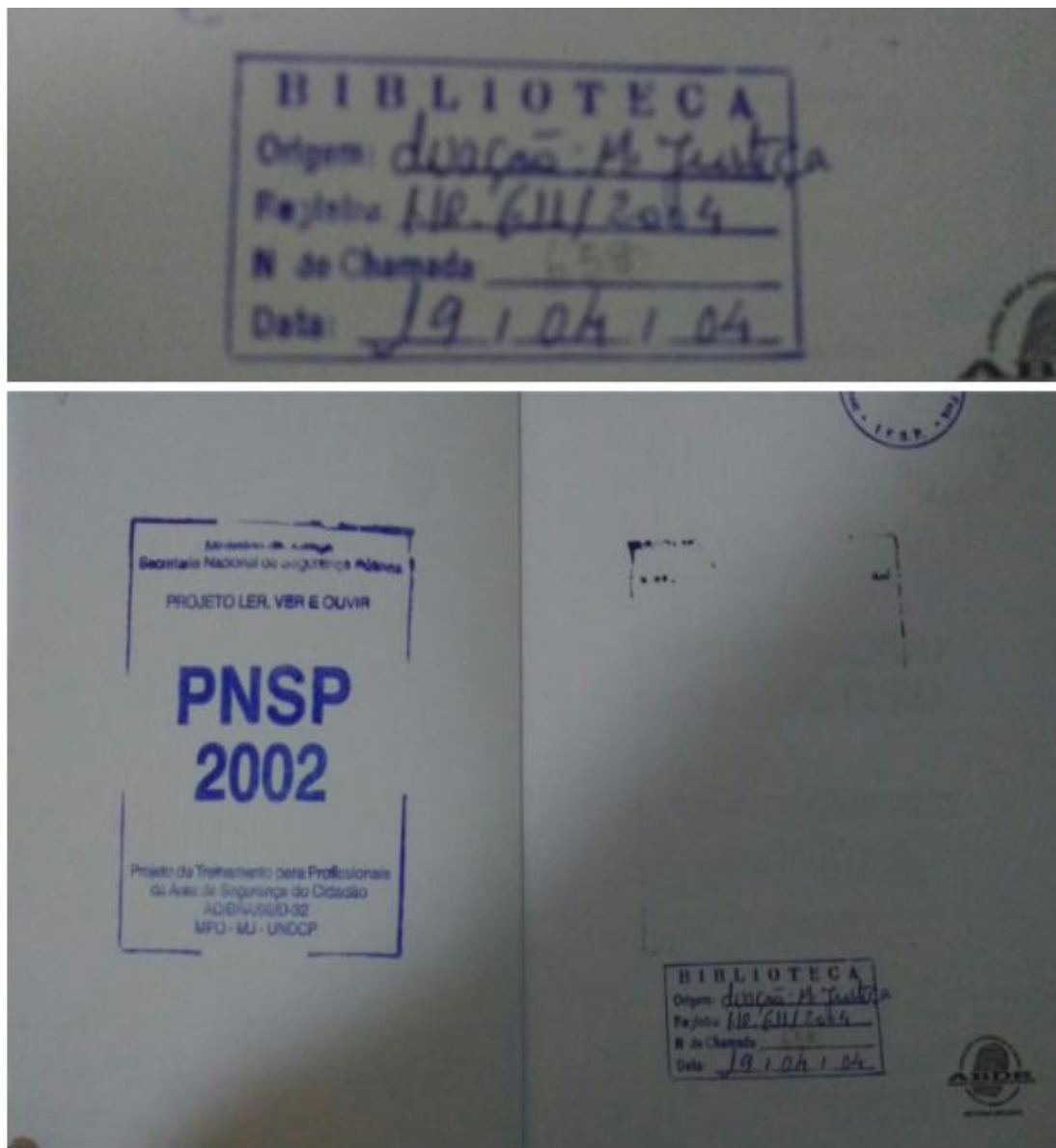
3.6 Biblioteca: instalações para o acervo e funcionamento	Satisfatório ()	Quando há instalações equipadas para o acervo da biblioteca, que incorporam concepções arquitetônicas, tecnológicas e de acessibilidade específicas para suas atividades, atendendo adequadamente aos requisitos de: dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação, conforto, horários de atendimento e espaços para estudos individuais e em grupo.
	Insatisfatório ()	Quando NÃO há (ou são inadequadas) instalações equipadas para o acervo da biblioteca, que incorporam concepções arquitetônicas, tecnológicas e de acessibilidade específicas para suas atividades, atendendo adequadamente aos requisitos de: dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação, conforto, horários de atendimento e espaços para estudos individuais e em grupo.
3.7 Biblioteca: informatização	Satisfatório ()	Quando a informatização da biblioteca é tal que os computadores, os programas e aplicativos são de tecnologia atual e em quantidades que atendam adequadamente às demandas previstas para a utilização do acervo, permitindo diferentes formas de pesquisa, reserva de livros on line, acesso via Internet.
	Insatisfatório ()	Quando a biblioteca NÃO possui ou estas equipada com computadores, os programas e aplicativos de tecnologia obsoletos e/ou quando as respectivas quantidades NÃO atendem adequadamente às demandas previstas para a utilização do acervo, NÃO viabilizando diferentes formas de pesquisa, reserva de livros on line, acesso via Internet.
3.8 Biblioteca: política de aquisição, expansão e atualização do acervo	Satisfatório ()	Quando a instituição apresenta um acervo adequadamente dimensionado à demanda inicial prevista para os cursos e uma política de aquisição, expansão e atualização do acervo que atende adequadamente ao disposto do PDI.
	Insatisfatório ()	Quando a instituição NÃO apresenta um acervo adequadamente dimensionado à demanda inicial prevista para os cursos e NÃO contempla uma política de aquisição, expansão e atualização do acervo que atenda ao disposto do PDI.
3.9 Sala de informática	Satisfatório ()	Quando a instituição apresenta sala de informática, para utilização de alunos e professores, com condições adequadas no que diz respeito à qualidade e atualização tecnológica dos equipamentos, garantindo acesso à internet banda larga, numa proporção que possibilite aos usuários facilidade no uso, considerado o total de matrículas dos cursos em funcionamento mais as vagas a serem oferecidas no primeiro ano dos cursos propostos.
	Insatisfatório ()	Quando a instituição NÃO apresenta sala de informática, para utilização de alunos e professores, com condições adequadas no que diz respeito à qualidade e atualização tecnológica dos equipamentos, NÃO garantindo acesso à internet banda larga, numa proporção que possibilite aos usuários facilidade no uso, considerado o total de matrículas dos cursos em funcionamento mais as vagas a serem oferecidas no primeiro ano dos cursos propostos.

Fonte: Site CEE,(2017).

ANEXO B – Homenagem nomeação da Biblioteca do Instituto de Ensino de Segurança do Pará

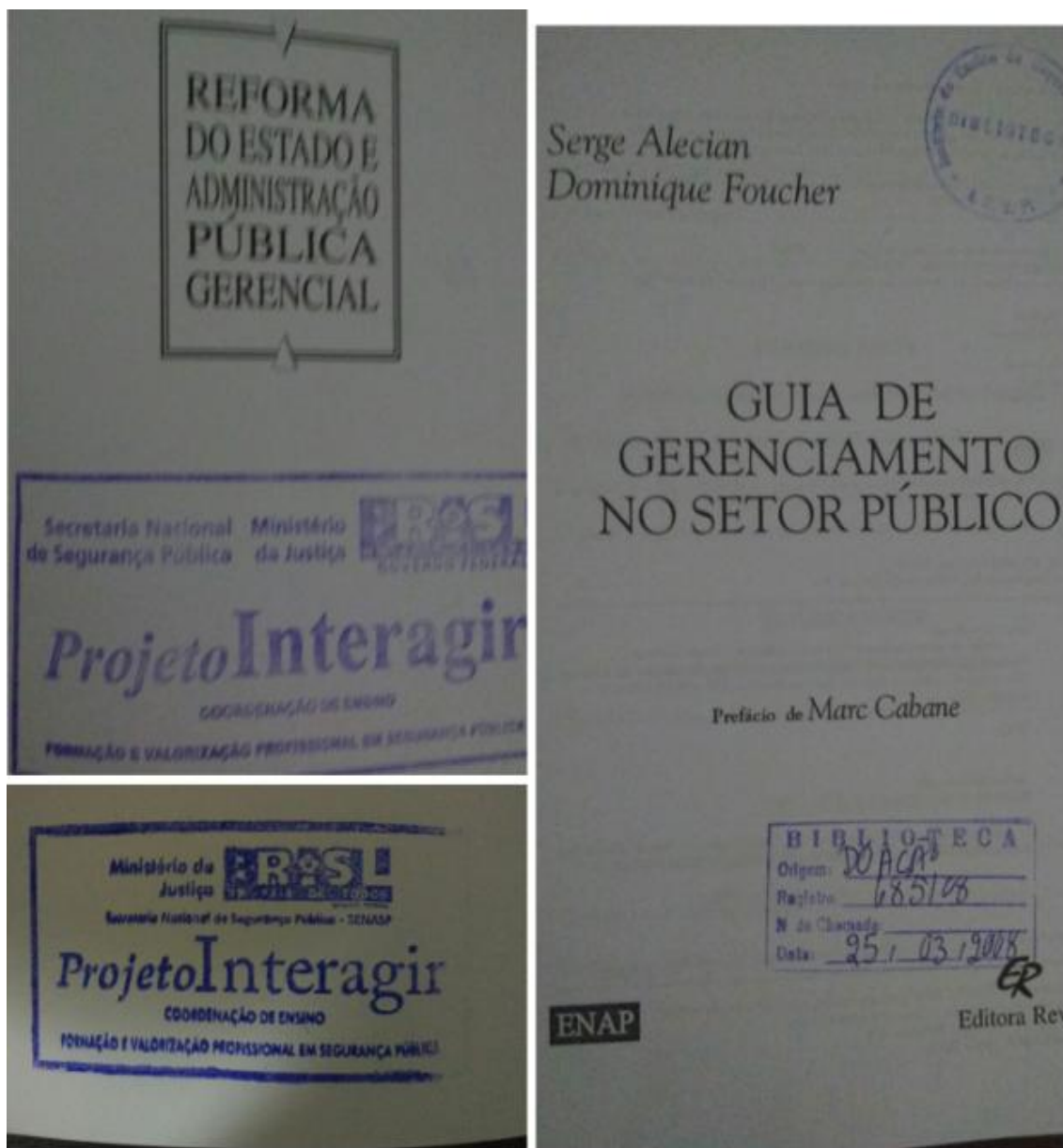


Fonte: ACADEPOL, (2016).

ANEXO C – Doações do Projeto Ler, Ver e Ouvir. .(MJ)

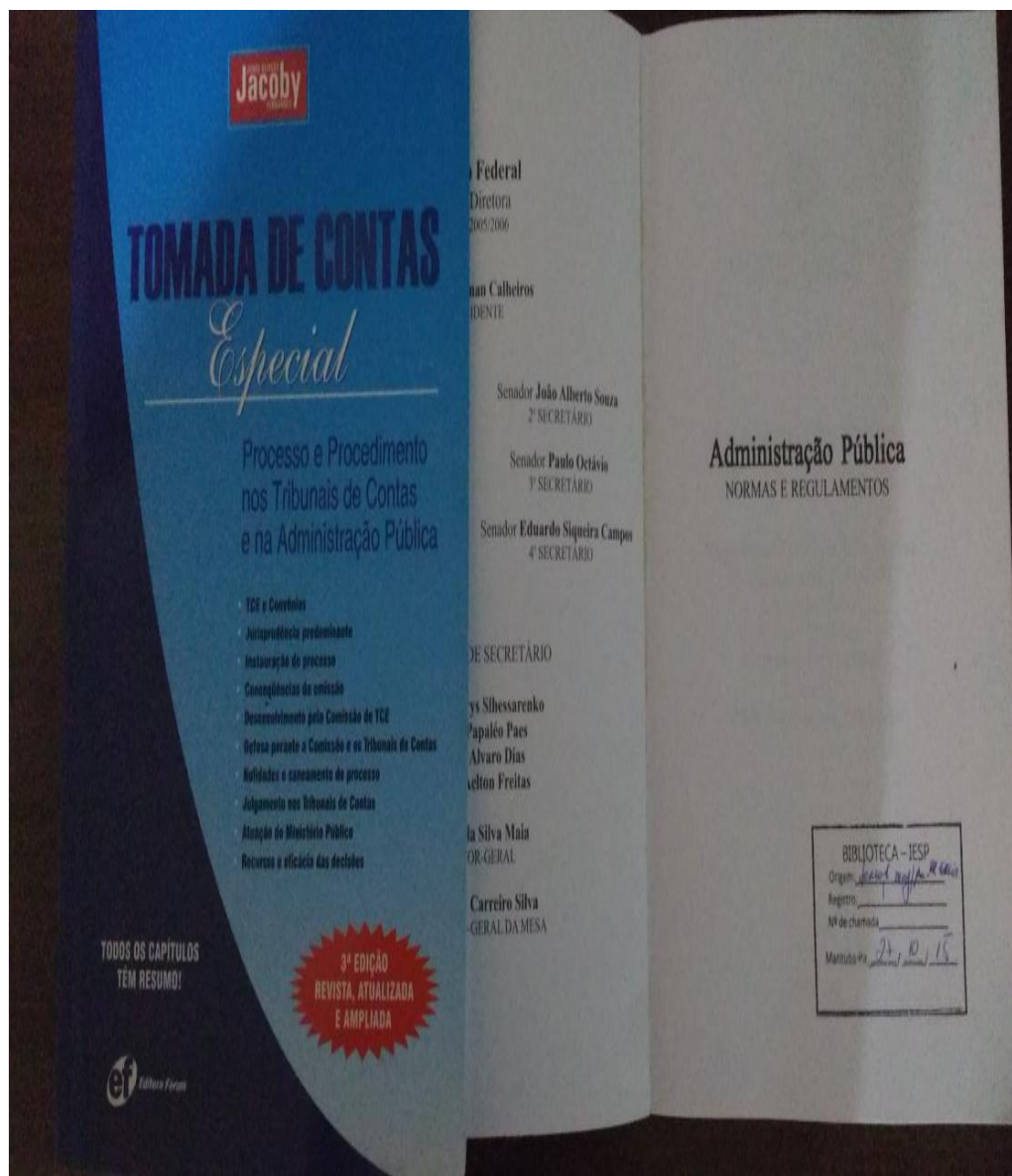
Fonte: Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas”, (2016).

ANEXO D – Doações do Projeto Interagir.(MJ/SENASP)

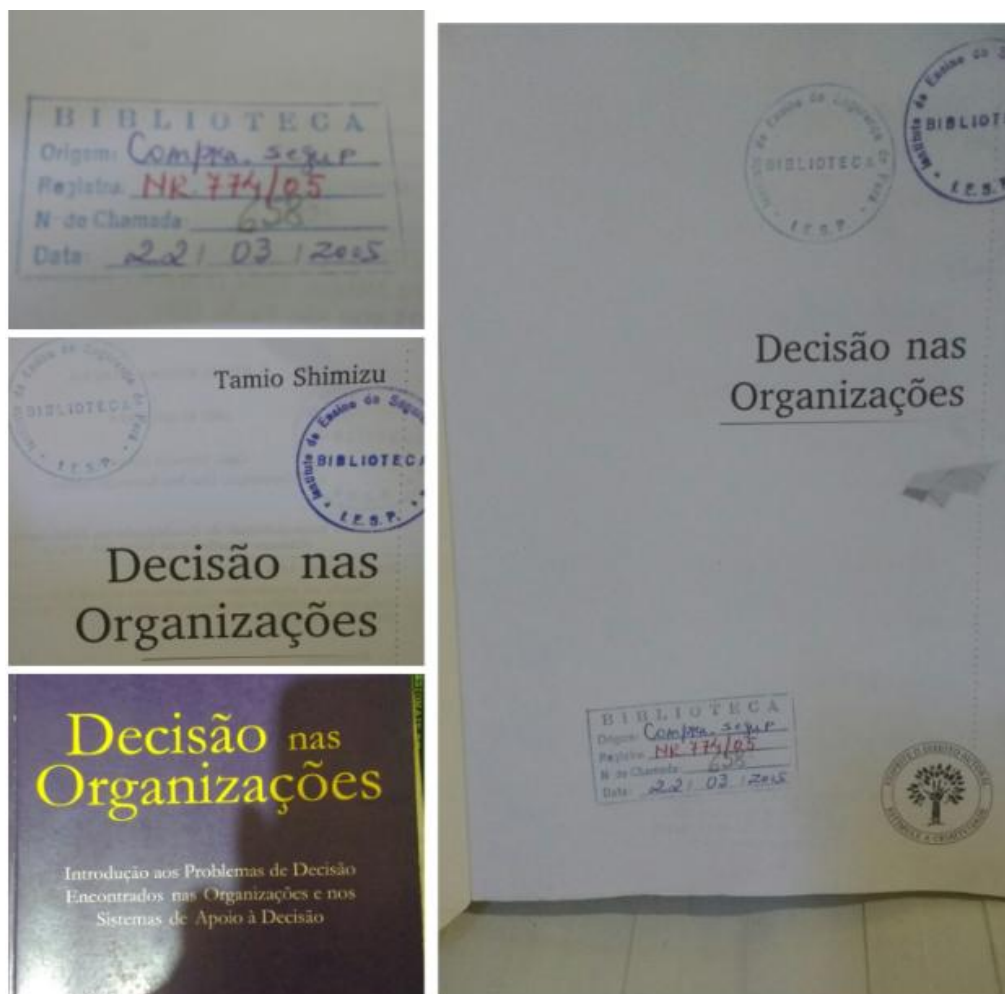


Fonte: Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas”, (2016).

ANEXO E – Doações de Livros Individuais



Fonte: Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas”, (2016).

ANEXO F – Aquisição de livros pela SEGUP

Fonte: Biblioteca “DPC Kátia do Socorro Sousa Lima Freitas”, (2016).