

# **BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E OS INDICADORES DO SINAES: Estudo do caso UnB**

**Flor Maria Silvestre** (UnB) - silvestreestela@gmail.com

**Murilo Bastos da Cunha** (UnB) - murilobc@unb.br

## **Resumo:**

*Este trabalho pretende obter resposta à seguinte questão: A Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE/UnB) cumpre com todos os indicadores do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) para o bom atendimento das necessidades de informação de seus usuários? Para fornecer resposta a esse questionamento, a metodologia adotada foi a análise documentária a partir de fontes de informações, documentos da Universidade de Brasília (UnB) e as publicações geradas pela Comissão Própria de Avaliação, no período 2014, para dar resposta às dimensões dos instrumentos de avaliação do SINAES, a saber: instalações físicas; instalações para o acervo e funcionamento; informatização. Tem-se por pressuposto que se essas dimensões não forem cumpridas, o público-alvo da BCE/UnB deixará de ser usuário e se converterá em não-usuário, tendo em vista não ter conseguido satisfazer suas necessidades de informação naquela biblioteca. Os resultados mostram que a BCE/UnB não está contribuindo no processo de ensino, extensão de os estudantes da UnB.*

**Palavras-chave:** *Avaliação de biblioteca. Biblioteca Universitária. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. Universidade de Brasília.*

**Área temática:** *Eixo 1 - Gestão sustentável*

**Subárea temática:** *Avaliação e Gestão Pública em Serviços de Informação*

## 1 Introdução

A organização da informação tem como objetivo facilitar a recuperação e o uso oportuno da informação nos diversos contextos, para os quais as bibliotecas ofertam uma variedade de serviços que geram custos inerentes de operação. O uso desses serviços dará resposta aos serviços oferecidos pela biblioteca, há, contudo, um conjunto de membros do público alvo que não utilizam física ou virtualmente os serviços das bibliotecas. Nesse caso, esses indivíduos são identificados como “não-usuários”. Os lucros de uma empresa se mede em relação à o número de clientes que compraram, então como menciona Srighar (1994) em outras palavras, não só é tentar satisfazer e manter os clientes existentes, mas também tenta atrair os não-usuários de seus produtos. É um jogo de sobrevivência e crescimento no negócio.

Este trabalho pretende obter resposta à seguinte questão: A Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE/UnB) cumpre com todos os indicadores do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) para o bom atendimento das necessidades de informação de seus usuários?

Muitos podem ser os fatores pelos quais os não usuários não acessam a um serviço ou consomem um produto. Com as respostas dos objetivos e hipóteses pretende-se contribuir no desenvolvimento da biblioteca universitária da UnB, brindando os recursos necessários para focar seus serviços à os não-usuários, contribuindo está no cumprimento dos objetivos da instituição de ensino superior (IES) ensino, pesquisa e extensão. Pelo exposto pretende-se dar resposta a nosso objetivo por médio dos resultados apresentados pela UnB-CPA<sup>1</sup>, Comissão Própria de Avaliação que foi instituída pela Lei 10.861/2004, que criou o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), toda instituição concernente ao nível educacional em pauta, pública ou privada o constituirá. É a comissão responsável por coordenar os processos de avaliação interna das Instituições de Ensino Superior e pelo fornecimento de informações solicitadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Anualmente a CPA elabora o Relatório de Autoavaliação da instituição, com informações sobre as dez dimensões de avaliação do SINAES. Para o presente estudo considera-se o item que se refere a biblioteca.

## 2 Revisão de literatura

Apresentamos uma breve revisão de literatura sobre os conceitos fundamentais da pesquisa, quais sejam, bibliotecas universitárias, a BCE-UnB, SINAES.

### 2.1. Bibliotecas universitárias – estudo de usuários

As bibliotecas universitárias (BU) constituem um recurso importante para desdobramentos dessas capacidades como indica Amaral (2007). A BU visa atender as necessidades de informação de todos os usuários (estudantes de graduação, estudantes de pós-graduação, professores e pesquisadores) deve ser de suporte no processo de construção do conhecimento. Diante dessa situação nos perguntamos se a BCE/UnB realmente está cumprindo seus objetivos de atender às necessidades de todos os seus usuários.

Todos os tipos de bibliotecas têm como objetivo comum satisfazer as necessidades de informação dos seus usuários alvos. Mais tem usuários que não utilizam fisicamente ou virtualmente os serviços das bibliotecas e, nesse caso são definidos como os “não usuários”.

---

<sup>1</sup> <http://www.cpa.unb.br/>

## XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

Existe uma variedade de estudos sobre os usuários dos diferentes tipos de bibliotecas, contudo, conforme menciona Dumont (1994), são pouco os esforços para estudos de não usuários, apesar de serem esses uma realidade em todas as bibliotecas: a existência dos não usuários.

Hoje os serviços prestados pelas bibliotecas em geral mudaram com o avanço da tecnologia e as mídias sociais que proporcionam outras formas de aprender a lidar com a informação. Uma nova geração de usuários que não utilizam os serviços tradicionais das bibliotecas estáticas as quais se limitam a um espaço físico e com serviços básicos em muitos dos casos. Ao respeito Diógenes (2012) em sua pesquisa “A futura biblioteca universitária”, nos indica num dos resultados a importância dos indicadores de: tecnologia, estudos de necessidades de informações para atender às necessidades dos usuários envolvidos no processo de ensino-aprendizagem desde as universidades.

Quanto ao usuário, a exigência deles para acesso cada vez mais rápido aos serviços de informação oferecidos e a necessidade de conhecer o comportamento do usuário são tendências expressivas que colocam o usuário em posição de destaque e chama a atenção de que é a ele que a biblioteca deve servir nas suas necessidades de informação de aprendizagem, ensino, pesquisa e extensão, no âmbito da universidade. (DIÓGENES, 2012, p. 111).

Os usuários de bibliotecas universitárias (BU) são indivíduos ávidos de informação são geralmente autossuficientes na tomada de decisões e toram-se, por sua vez, criadores e coprodutores de informação e conteúdo, usuários autônomos que estão cada vez mais familiarizados com as tecnologias, como descreve Cunha, Amaral, Dantas, 2015 em seu livro estudos de usuários, tem uma outra forma de classificar a esses usuários é de acordo na geração na que pertencem.

“Usuários da geração Y: também conhecida como geração do milênio ou geração da internet. São os filhos da geração X, que nasceram entre 1980 e 1999. [...] Geração num contexto de crescimento das tecnologias, sistemas de comunicação, intensificação da TV como mídia. Por isso, têm mais intimidade com informática. [...] fizeram várias aulas extraclasse na infância - inglês, esportes etc”. (MAGALHÃES, 2010, p. 9)

Cunha (2015) menciona o importante de fazer um estudo de usuários de esse universo amplo e diversificado com a finalidade de entender quais são suas necessidades e como ele fazem para satisfazê-las, esses usuários são autônomos na busca e avaliação da informação a biblioteca universitária em cuja faixa etária se situa tem que conhecer sim esta satisfazendo as necessidades de esses usuários ou eles se convertiam em não usuários.

Existe uma variedade de estudos sobre os usuários dos diferentes tipos de bibliotecas, contudo, conforme menciona Dumont (1994), são pouco os esforços para estudos de não usuários, apesar de serem esses uma realidade em todas as bibliotecas: a existência dos não usuários e quem é o não-usuário, são o público alvo de uma determinada biblioteca que por diversas circunstâncias não fazem uso dos serviços que apresenta uma biblioteca, no respeito tem confusões ao pensar que fazer uso da biblioteca é só pegar os livros emprestados ou baixar um artigo das bases de dados, fazer uso da biblioteca também é utilizar os espaços físicos, fazer uso das cabines de internet. Em tal sentido é muito importante ter em consideração todos os aspectos mencionados no primeiro contato dos alunos com a biblioteca este fato pode definir se eles se tornarão usuários ou não-usuários. Quanto mais atrativo for um produto ou um objeto mais ele chamará atenção como indica Rocha, Kafure (2014). “Produtos atrativos funcionam melhor, quanto mais atrativos mais emoções positivas despertam, o que por sua

vez afeta o processo mental tornando o indivíduo mais criativo e resistente aos problemas” (COSTA, 2009, p. 9).

Pelo exposto é muito importante conhecer como a BCE/UnB vem sendo avaliada no componente de Auto avaliação Institucional, relativo ao ano de 2014, o qual foi elaborado sob a coordenação da Comissão Própria de Avaliação (CPA/UnB) nos indicadores de infraestrutura, serviços, coleções e informatização, pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). O resultado do item BU é de suma importância no contexto das bibliotecas universitárias.

## 2. UnB - Biblioteca Central (BCE) e SENAIS

Descrever o processo de avaliação interna da BCE/UnB implica refletir inicialmente sobre sua trajetória de 55 anos. No contexto da criação da Universidade de Brasília – UnB em 1962 passando por muitas circunstâncias políticas, sociais e culturais que historicamente a constroem como o modelo de universidade no Brasil.

Na criação da UnB representa o passo por um dos três grandes momentos que marcaram o desenvolvimento da educação superior no DF como menciona Sousa (2010), o primeiro momento vai de 1962 a 1994, corresponde a gênese e instalação das primeiras instituições – uma pública e as demais de natureza privada. É esse primeiro momento que representaria a consolidação da UnB passando ela por reforma no seu plano inicial, mantendo o pensamento dos grandes intelectuais formados nas salas de aulas na época do militarismo e finalmente a UnB atende as demandas sociais de acesso na educação superior.

Agora universidade moderna que promove o ensino a pesquisa e a extensão como suas finalidades essenciais da Universidade de Brasília descritas no estatuto e regulamento geral da UnB. De acordo com o segundo item, do artigo 41, Capítulo V, Título II, do *Estatuto da UnB*, publicado no DOU n. 7, de 11/01/94, e atualizado em 1º/7/2011.

A missão da BCE/UnB é muito clara: “Promover e garantir à comunidade universitária o acesso à informação científica e o compartilhamento do conhecimento científico no âmbito do Sistema de Bibliotecas da UnB, contemplando o ensino, a pesquisa e a extensão” (BCE, 2011). Nesse sentido queremos conhecer de que maneira a BCE/UnB vem contribuindo para a satisfação das necessidades de informação de seus usuários alvos, por meio dos seus serviços e infraestrutura. A não satisfação dos usuários alvos poderia acontecer por muitos fatores: desconhecimentos dos serviços, infraestrutura inadequada, bibliografia desatualizada entre outros, o problema vai além ao fato de fazer um diagnóstico e conhecer as causas do não uso da biblioteca o detalhe principal é que a BCE/UnB não estaria contribuindo no desenvolvimento do ensino, pesquisa e extensão, os usuários alvos ao não satisfazerem suas necessidades de informação. As necessidades insatisfeitas provocam não uso dos serviços tornando-se os usuários alvos da BCE/UnB em não usuários de informação da BCE/UnB.

Nesse sentido, vamos conhecer como a BCE/UnB tem sido avaliada no que se refere as coleções e infraestrutura na última avaliação da UnB realizada através do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

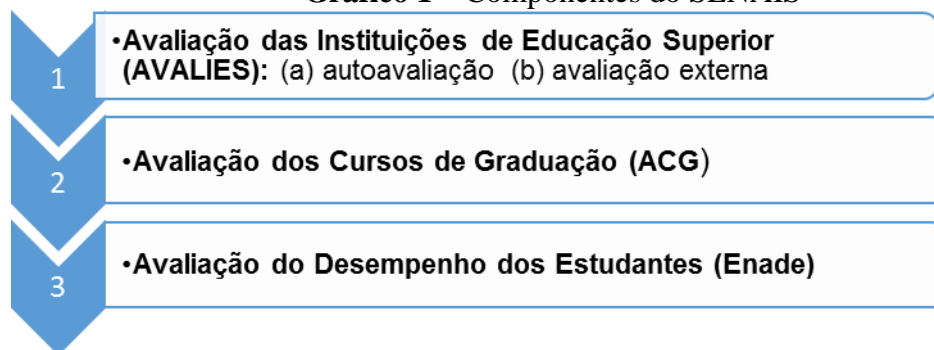
### 2.2 Avaliação das bibliotecas universitárias no SINAES

Desde 2004, a Instituições Educação Superior (IES) no Brasil é avaliada pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que abrange as instituições,

os cursos oferecidos e o desempenho dos estudantes. É a partir do resultado desta avaliação que é possível para a instituição de educação superior melhorar sua política de gestão e administração. O SINAES foi instituído através da Lei nº 10.861, de 14/04/2004.

O SINAES tem como meta melhorar a qualidade da educação superior, orientar a expansão das ofertas de vagas e aumento permanente da eficácia institucional e da efetividade acadêmica social. (BRASIL, 2004). É constituído por três componentes, (i) avaliação das instituições, (ii) avaliação dos cursos, e (iii) avaliação do desempenho dos estudantes. (BRASIL, 2004).

**Gráfico 1 – Componentes do SENAIS**



Fonte: Adaptado de (BRASIL, 2004).

As bibliotecas universitárias formam parte neste processo avaliativo considerando-se um item importante para o desenvolvimento dos estudantes como menciona Heloisa Brasil (2011.), assinala que os processos da avaliação institucional do SINAES, as condições das bibliotecas têm grande peso na pontuação do item infraestrutura. Mas, para Holanda (2006), nessa Avaliação do MEC, como é conhecida essa política, a centralidade são as instalações físicas, e nesse sentido há ênfase nas estruturas físicas das bibliotecas. Sendo assim, faz-se importante uma análise do item biblioteca nos componentes do SINAES<sup>2</sup>.

### 2.2.1 Avaliação das instituições e abordagem da biblioteca universitária

Essa avaliação institucional possui duas etapas: a auto avaliação e a avaliação externa in loco. A auto avaliação é conduzida pela sua Comissão Própria de Avaliação (CPA) com base nas diretrizes e no roteiro da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES)<sup>3</sup>. A avaliação externa ou avaliação *in loco* tem como referência os relatórios de auto avaliação.

#### 2.2.1.1 Auto avaliação

No documento de orientações gerais para o roteiro do auto avaliação das instituições do CONAES (BRASIL, 2004b) o item referente sobre a avaliação das bibliotecas aparece na dimensão 4.7 – Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação. Exemplo de alguns indicadores desta dimensão seguir:<sup>4</sup>

<sup>2</sup> As dimensões de SINAES. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm)  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm)

<sup>3</sup> [http://portal.inep.gov.br/superior-avaliacao\\_institucional](http://portal.inep.gov.br/superior-avaliacao_institucional) Acesso em: 6 jan. 2016.

<sup>4</sup> <https://www.puc-campinas.edu.br/midia/arquivos/2014/jan/proavi---roteiro-autoavaliacao-orient-gerais-20041.pdf>

- nº de bibliotecas (central e setoriais);
- acesso a bases de dados e bibliotecas virtuais;
- nº de livros, periódicos e títulos em geral;
- nº e condições de laboratórios de informática;

As perguntas na autoavaliação se complementam para uma visão geral da biblioteca, por exemplo temos perguntas específicas sobre satisfação das necessidades de informação dos usuarios “Qual o grau de satisfação dos usuários com relação ao sistema de acesso aos materiais e a sua consulta, “Qual é a satisfação dos usuários com a quantidade, qualidade e acessibilidade da bibliografia? ”. (BRASIL, 2004b) perguntas abertas que se caracterizam por apresentar o parecer dos entrevistados as quais são confrontadas com os indicadores da avaliação interna subsidiando informação para as melhoras das IES.

### 4.2 Avaliações dos cursos da graduação – bibliotecas universitárias

Conforme o Art. 4º do SINAES a avaliação dos cursos de graduação tem por objetivo identificar as condições de ensino oferecidas aos estudantes, em especial as relativas ao perfil do corpo docente, às instalações físicas e à organização didático-pedagógica, (BRASIL, 2004a). Com relação às bibliotecas são: o 3.6. Bibliografia básica, 3.7. Bibliografia complementar, 3.8. Periódicos especializados (ver quadro 1).

Quadro 1 – Indicadores do SINAES para a biblioteca

Indicador	Conceito
<p><b>3.6. Bibliografia básica</b> (Para fins de autorização, considerar o acervo da bibliografia básica disponível para o primeiro ano do curso, se CSTs, ou dois primeiros anos, se bacharelados/licenciaturas) Nos cursos que possuem acervo virtual (pelo menos 1 título virtual por unidade curricular), a proporção de alunos por exemplar físico passa a figurar da seguinte maneira para os conceitos 3, 4 e 5:</p>	Os conceitos dos cursos variam de 1 a 5
<p><b>3.7. Bibliografia complementar</b> (Para fins de autorização, considerar o acervo da bibliografia complementar disponível para o primeiro ano do curso, se CSTs, ou dois primeiros anos, se bacharelados/licenciaturas)</p>	
<p><b>3.8. Periódicos especializados</b> (Para fins de autorização, considerar os periódicos relativos às áreas do primeiro ano do curso, se CSTs, ou dois primeiros anos, se bacharelados/licenciaturas)</p>	

Fonte: Adaptada do INEP (2015)

Nesse caso, o instrumento da avaliação dos cursos de graduação só permite que o avaliador externo verifique, conforme o descrito nos relatórios emitidos pelas IES, como menciona Heloisa Brasil (2011).

O desenvolvimento de coleções nas bibliotecas universitárias mudou muito com acesso à World Wide Web (WWW) as bibliotecas tradicionais agora são também digitais no respeito Cunha(2010) no seu artigo intitulado “A biblioteca universitária na encruzilhada” enfatiza as mudanças e adaptações que tem que assumir as bibliotecas universitárias como: introdução do livro eletrônico e o surgimento de um novo acervo ligado à dados científicos (*e-science*); o espaço físico da biblioteca; os produtos e serviços, enfatizando a referência digital, o repositório eletrônico; as inovações e tecnologias que afetam a unidade de informação e, por último, a importância da cooperação bibliotecária como elemento facilitador para a absorção



dessas mudanças. A nosso ver todos os elementos mencionados por Cunha (2010) deveriam ser considerados nos critérios de avaliações do SENAIS.

### 3 Materiais e métodos

A coleta de dados baseado na análise documental a partir das publicações geradas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), no período 2014, para dar resposta às dimensões dos instrumentos de avaliação do SINAES, no referente ao item biblioteca considerando os itens de instalações físicas; serviços, acervo, funcionamento e informatização.

O Relatório de Auto avaliação Institucional da Universidade de Brasília, é relativo ao ano de 2014, foi elaborado sob a coordenação da Comissão Própria de Avaliação (CPA/UnB) e baseia-se na Nota Técnica INEP/DAES/ CONAES nº 65 publicada em 09 de outubro de 2014<sup>3</sup>. O presente relatório considera as dez dimensões previstas na lei do SENAIS. Apresentamos, a seguir, a descrição dos indicadores do auto avaliação institucional que corresponde ao eixo 5: Infraestrutura Física, dimensão 7, da BCE- UnB.

### 4 Resultados parciais/finais

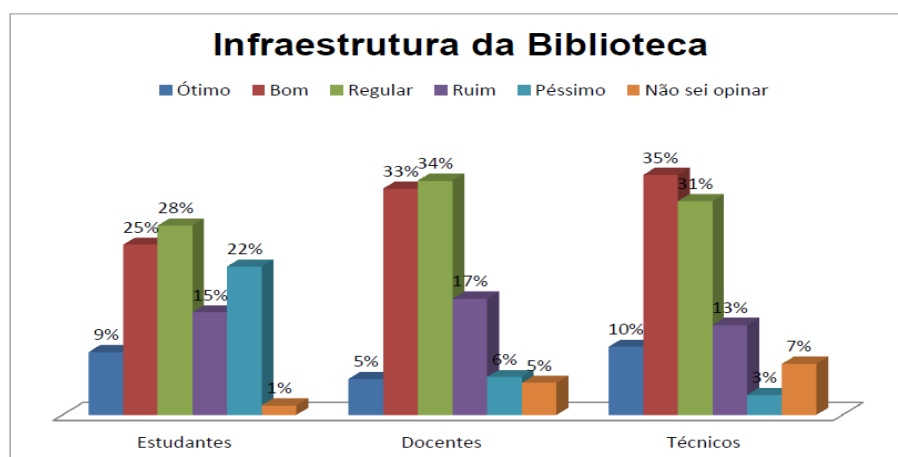
#### BCE- UnB. Auto avaliação Institucional do SENAIS

##### Infraestrutura

A comunidade universitária foi consultada acerca da infraestrutura da UnB. No total, foram dezoito quesitos relacionados a instalações físicas, biblioteca, espaços para lazer e atendimento, recursos de tecnologia, entre outros, que professores, técnicos e alunos puderam avaliar e sugerir melhorias. A seguir, apresentam-se os resultados dessa etapa do auto avaliação (UnB, 2015, p. 171).

Quanto à infraestrutura da biblioteca, 15% dos estudantes disseram ser ruim; 22% péssimo e 28% regular entre os docentes, 34% disseram ser regular. Entre os técnicos, as respostas, em sua maioria, se dividiram entre boa (35%) e regular (31%). Os dados mostram que os estudantes, docentes e técnicos percebem as instalações da BC como regular para satisfazer suas necessidades. O indicador que refere na infraestrutura ótimo têm percentagem muito baixa.

Gráfico 2 – Infraestrutura da Biblioteca

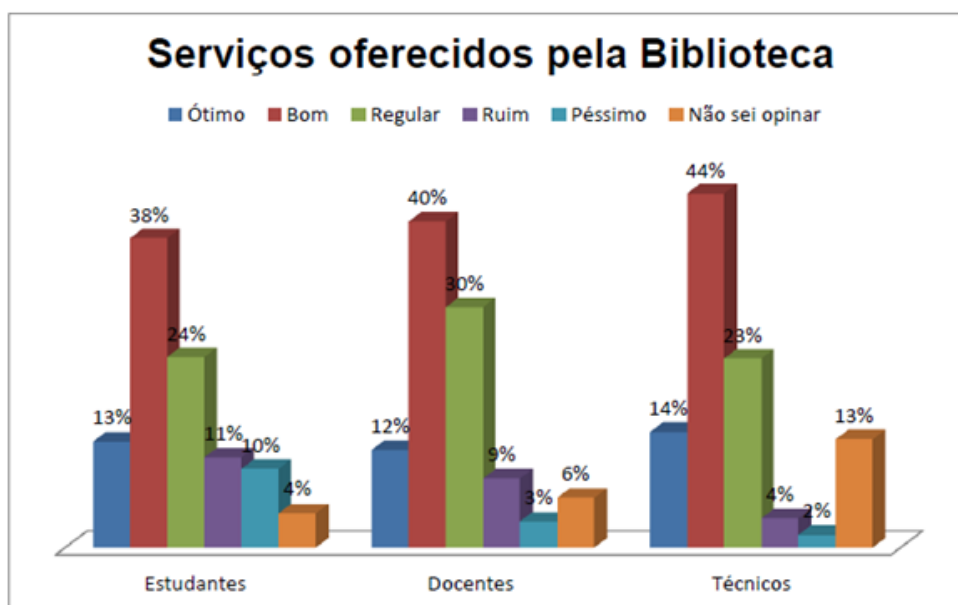


A Biblioteca se caracteriza por ser um lugar agradável, confortável, com iluminação adequada, mesas confortáveis, tomadas suficientes, ventilação adequada, como indica Cunha (2010) ela geralmente é abrigada em belos e espaçosos prédios, com áreas para salas de leitura, para reuniões em grupo com o necessário silêncio e conforto para facilitar as tarefas ligadas ao aprendizado e a interação com o conhecimento registrado e o, mas importante atendendo a seus usuários alvos. Segundo as respostas do gráfico 02 a BCE/UnB não está cumprindo com esses indicadores.

Outro dos indicadores do SINAES é “A quantidade de postos na biblioteca e salas de leitura que são adequadas às necessidades dos usuários? ”. Os ambientes da BCE/UnB nos últimos anos foram convertidos num lugar acessível para os “concurseiros” os quais ocupam os espaços destinados para os estudantes como menciona Silva (2013) pode se dever ao grau de dificuldade dos concursos para o ingresso na área pública e à grande concorrência, os candidatos estão cada vez mais procurando formas de se preparar para tal, através de cursinhos preparatórios, cursos via web, grupos de estudos, entre outros. Como nem todos tem acesso, ou até mesmo não se encaixam em uma dessas opções citadas, preferem outros meios, grande parte desse público recorre às bibliotecas públicas ou bibliotecas universitárias, pois ali encontram um ambiente com espaço amplo, silencioso e para se prepararem. A BCE/UnB, nesse caso estaria satisfazendo as necessidades de não usuários alvos.

Em relação aos serviços oferecidos pela Biblioteca, segundo os usuários alvos principais os *estudantes*, um 24% opina que os serviços são regulares, 11% ruim, 10% péssimo só um 38% opinam que os serviços são bons.

**Gráfico 03 - Serviços oferecidos pela Biblioteca**



Fonte: UnB (2015, p. 175)

Os serviços da biblioteca mudaram com o avanço da tecnologia e agora apresentam outros novos serviços tecnológicos como as Cunha (2010, p. 13).

A biblioteca universitária existe porque presta serviços de atendimento no campus, de forma presencial ou virtual. O atendimento presencial tenderá a



## XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

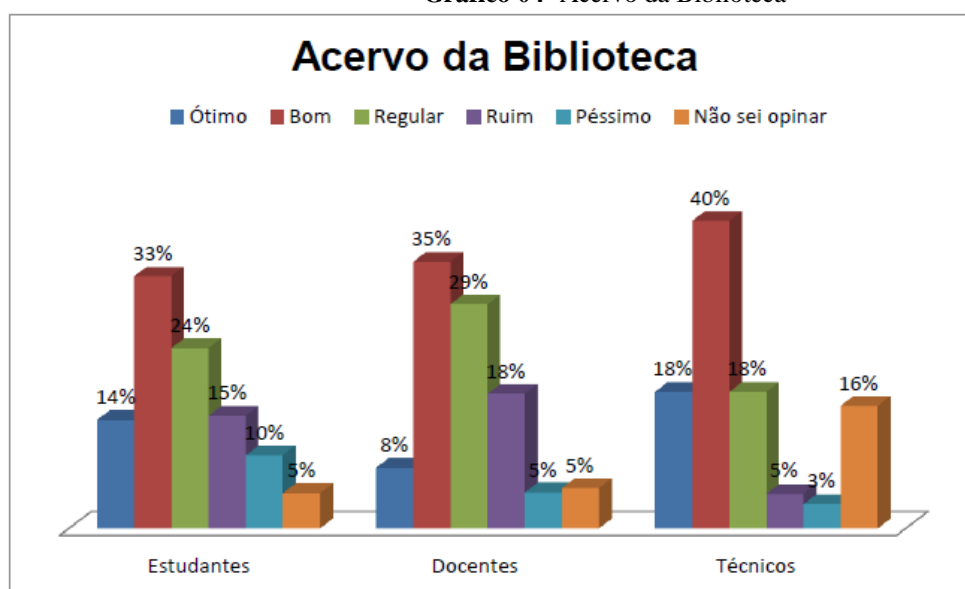
decrecer à medida que os usuários passem a utilizar, de forma intensa e variada, as inúmeras ferramentas disponíveis na chamada *Web 2.0*. A biblioteca não ficou parada frente a esse avanço e, nos últimos anos, essas ferramentas também passaram a ser usadas em nosso contexto. A nova biblioteca 2.0 é centrada e dirigida para o usuário com aplicações de interação, colaboração e tecnologias multimídias baseadas na internet.

A BCE oferece alguns produtos e serviços digitais apresentados no seu site: [http://www.bce.unb.br/servicos-oferecidos/; Biblioteca Digital de Teses e Dissertações; Biblioteca Digital e Sonora (BDS); Repositório; Biblioteca Digital de Monografias de Graduação e Especialização (BDM); Diretório de Periódicos Acadêmicos; LE UnB – Livros eletrônicos da UnB, biblioteca digital destinada à publicação de livros eletrônicos produzidos na UnB; Repositório de Objetos Digitais de Aprendizagem (RODA), Tradutor online integrado ao site da BCE; Catálogo *online*, bases de dados.

Se os seus usuários alvos não satisfazem suas necessidades de informação, como se pode observar no gráfico 3, inserimos as seguintes questões: A BCE tem um plano de marketing? A BCE conhece como seus não usuários satisfazem suas necessidades de informação? A coleção da BCE está atualizada? A infraestrutura da BCE é adequada? A BCE faz estudos de usuários?

Na questão referida ao acervo da biblioteca, os dados mostram: 24% dos estudantes e 29% dos docentes julgaram regular, seguidos de 33% dos estudantes e 35% dos docentes julgaram bons. As coleções da BCE/UnB não satisfazem as necessidades de informação de seus usuários como se observa no gráfico 04. Só 14% de estudantes e 8% de docentes julgaram as coleções como ótimas

Gráfico 04- Acervo da Biblioteca



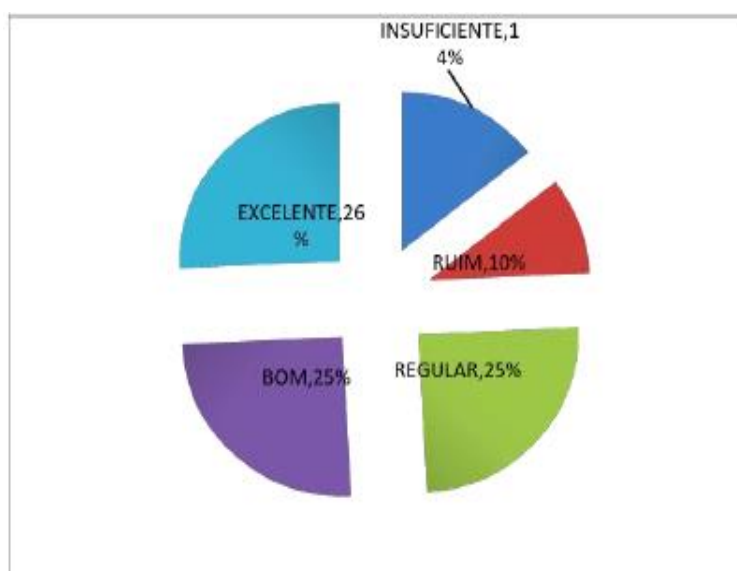
Fonte: UnB (2015, p.177)

No outro componente citado constantemente no relatório da auto avaliação (UnB, 2015, p. 51). No item Apoio Institucional à Disciplina – 1º semestre de 2014. CPA /UnB sinala: que o Acesso à bibliografia das disciplinas em bibliotecas da UnB obteve as pontuações mais baixas.

Este bloco da avaliação discente foi o que obteve as médias mais baixas, se

comparado ao restante da avaliação. Nenhum dos cinco itens avaliados atingiu média igual ou superior a quatro, o que mostra uma fragilidade institucional que deve ser tratada com atenção nas futuras ações de melhoria. O item “Qualidade das instalações destinadas às aulas teóricas” foi o que obteve o maior desempenho, com média de 3,69 na avaliação; já o aspecto mais mal avaliado foi o “Acesso à bibliografia das disciplinas em bibliotecas da UnB” (UnB, 2015, p. 51).

**Gráfico 5** - Acesso à bibliografia das disciplinas em bibliotecas da UnB. UnB 1/2014



Fonte: UnB (2015, p. 51).

Os dados mostram o acesso às bibliografias das disciplinas na BCE/UnB não são suficientes e o 25% declaram que são regulares e o 25% bons. As políticas de aquisições BCE/UnB, deveriam estar em contato direto com as faculdades a fim de comprar material bibliográfico com antecedência. Nesse indicador tampouco a BCE/UnB satisfaz as necessidades de informação dos alunos e docentes.

## 5 Considerações parciais/finais

O presente trabalho buscou dar resposta na seguinte questão: A Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE/UnB) cumpre com todos os indicadores apontados pela política do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) para o bom atendimento das necessidades de informação de seus usuários? Pode-se observar que a (BCE/UnB) não cumpre satisfatoriamente os indicadores do SINAES relacionados a biblioteca universitária como mostra os resultados do último relatório de avaliação institucional da UnB. Esses indicadores ainda são pouco utilizados no contexto bibliotecário brasileiro e podem servir de insumos para complementar os estudos de usuários tradicionalmente realizados no âmbito da BU. É claro que esses indicadores ainda precisam de uma evolução, contemplando outros aspectos da biblioteca.

Os resultados mostraram, baseados na análise documental, que no item infraestrutura, serviços e coleções da BCE/UnB, os usuários a avaliam como regular, não contribuiriam mais fortemente na promoção da pesquisa, ensino e extensão. No item

infraestrutura poderia ter mudanças imediatas no referente às salas de estudo, se identifica a seus usuários alvos. No item serviço é urgente a promoção e difusão a realização de um plano de marketing contribuirão na identificação dos canais mais adequados para difundir os serviços e benefícios. Na aquisição de novas coleções deveria ser coordenada com as secretarias acadêmicas. A utilização do *marketing* é uma maneira de mostrar a importância da biblioteca e fazê-la visível ante os olhos da comunidade acadêmica.

Em síntese, toda organização da informação tem como objetivo facilitar a recuperação e uso oportuno da informação nos diversos contextos, para o qual as bibliotecas ofertam uma variedade de serviços os quais geram custos inerentes de operação. O uso desses serviços dará resposta na oferta oferecida pela biblioteca, mais tem um grupo de usuários que não faz uso da biblioteca, como se pode observar nos resultados da avaliação externa da (BCE/UnB) no SINAES, conhecer como os não usuários estão satisfazendo suas necessidades de informação contribuirá grandemente para redirecionar um plano de satisfação de necessidades de informação.

## 6 Referências

AMARAL, Sueli Angélica do (Coord.). **Marketing na ciência da informação**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2007. 229 p.

BRASIL, Heloisa dos Santos. Avaliação do SINAES para bibliotecas universitárias: uma análise da metodologia da avaliação. In: XVII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias – SNBU, Gramado, 2012. Disponível em: <<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RAC.pdf>>. Acesso em: 27 dez. 2015.

BRASIL. Lei nº.10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. Diário Oficial[ da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 15 abr. 2004a. Seção 1.

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. Secretaria de Educação Superior. **Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras**. Brasília, DF, 1994.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. COMISSÃO NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR (CONAES). **Orientações gerais para roteiro da auto-avaliação das instituições**. Brasília, DF: INEP, 2004b. Disponível em: <[http://www.inep.gov.br/download/superior/sinaes/orientacoes\\_sinaes.pdf](http://www.inep.gov.br/download/superior/sinaes/orientacoes_sinaes.pdf)>. Acesso em: 15 jul. 2016. Brasília: MEC, 2014. Disponível em:

<[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/avaliacao\\_institucional/instrumentos/2014/instrumento\\_institucional.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2014/instrumento_institucional.pdf)>. Acesso em: 10 jan. 2016.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. Manual de estudo de usuários da informação. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2015. 448p.

CUNHA, Murilo Bastos da. A Biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**. Revista de Ciência da Informação, v. 11, n. 6, dez, 2010. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez10/F\\_I\\_onum.htm](http://www.dgz.org.br/dez10/F_I_onum.htm)>. Acesso em: 15 nov. 2015.

## XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

DIÓGENES, Fabiene Castelo Branco. **Os novos papéis da biblioteca universitária brasileira.** 2012. 444 f. Tese (Doutorado) - Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2012.

DUMONT, L. M. M. O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 17, 1994, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1994, p. 697-718

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (FUB). Estatuto e regimento geral. Disponível em: <[http://www.unb.br/unb/transparencia/downloads/regimento\\_estatuto\\_unb.pdf](http://www.unb.br/unb/transparencia/downloads/regimento_estatuto_unb.pdf)>. Acesso em: 15 de dez. 2015.

HOLANDA, Nilson. História da avaliação. In: **Avaliação de políticas públicas: conceitos básicos sobre avaliação “Ex Post”.** Rio de Janeiro: ABC, 2006.p.133-160.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Resumo técnico do Exame Nacional de Cursos.** Brasília, DF, 2003.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa:** instrumento. Brasília, 2010. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/download/superior/institucional/2010/instrumento\\_avaliacao\\_institucional\\_externa\\_recredenciamento.pdf](http://download.inep.gov.br/download/superior/institucional/2010/instrumento_avaliacao_institucional_externa_recredenciamento.pdf)> Acesso em: 8 jan. 2016.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância.** Brasília, DF: MEC, 2015. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/avaliacao\\_institucional/instrumentos/2014/instrumento\\_institucional.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_institucional/instrumentos/2014/instrumento_institucional.pdf)>. Acesso em: 5 jan. 2016.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação.** Brasília, DF: Mec, 2004. Disponível em: <[http://www.usjt.br/avaliacao\\_inst/arquivos/sinaes.pdf](http://www.usjt.br/avaliacao_inst/arquivos/sinaes.pdf)>. Acesso em: 11 dez. 2015

MAGALHÃES, Camila de. Tudo ao mesmo tempo, agora. **Correio Braziliense,** Brasília, p. 9, 5 jul. 2010.

ROSA, Janira Iolanda Lopes da; NASCIMENTO, Núbia Nogueira do. **Bibliotecas Universitárias no contexto acadêmico do Tocantins.** In: ENCONTRO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DO CENTRO-OESTE BRASILEIRO, 1, 2010, Goiânia. Disponível em: <<http://www.ufg.br/this2/uploads/files/219/bibliotecas.pdf>>. Acesso em: 20 jan. 2016.

SRIDHAR, M. S. Non-users and non-use of libraries. **Library Science with a slant to Documentation and Information Studies,** 1994, vol. 31, no 3, p. 115-128.

SILVA, Aparecida de Oliveira. **Praga ou apenas usuários deslocados? uma visão acerca dos usuários concursários em bibliotecas públicas de Goiânia.** 2013. 64f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Federal de Goiás, 2013

SOUSA, José Vieira de. **Educação superior no Distrito Federal: consensos, conflitos e transformações na configuração de um campo.** Brasília: Líber Livro, 2013.

VIEIRA, Anna da Soledade. **Visão estratégica da biblioteca central da UnB.** Brasília, 1994. 82 f.



## XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Estatuto e regimento geral da Universidade de Brasília.**

Brasília: 2011. Disponível em:

<[http://www.unb.br/unb/transparencia/downloads/regimento\\_estatuto\\_unb.pdf](http://www.unb.br/unb/transparencia/downloads/regimento_estatuto_unb.pdf)> Acesso em: 10 abril de 2016.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Relatório de Autoavaliação Institucional 2014.** Brasília, 2015.

Disponível em: <[http://www.cpa.unb.br/images/cpa/autoavaliacao/relatorio\\_autoavaliacao\\_2014.pdf](http://www.cpa.unb.br/images/cpa/autoavaliacao/relatorio_autoavaliacao_2014.pdf)>.

Acesso em: 12 jan. 2016.