

VALORAÇÃO DE SERVIÇOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UM ESTUDO NA BIBLIOTECA CENTRAL SANTA MÔNICA DA UFU

Maira Nani França (UFU) - mairanani@hotmail.com

Patricia de Oliveira Portela (ufu) - patriciap@ufu.br

Kelma Patrícia Souza (UFU) - kelma.biblio@hotmail.com

Resumo:

Os benefícios dos serviços oferecidos por uma unidade informacional têm sido caracterizados pelos resultados desejados como por exemplo, a resposta efetiva de uma questão pelo usuário sendo os valores constituídos de dados bastantes concretos se considerados em termos monetários, ou seja, qual é o custo para disponibilizar tais serviços. Atribuir e medir valor a cada um dos serviços informacionais oferecidos pelas bibliotecas universitárias é uma das tarefas gerenciais mais desafiadoras e menos aplicadas nos ambientes informacionais. Com este trabalho objetiva-se atribuir valor econômico aos serviços prestados por uma biblioteca universitária brasileira, a fim de desenvolver uma ferramenta que venha auxiliar os gestores nos processos de tomada de decisão e avaliação das unidades informacionais visando a garantia da qualidade dos serviços prestados.

Palavras-chave: *Custo-benefício. Serviços informacionais. Biblioteca universitária. Planejamento estratégico. Universidade Federal de Uberlândia. UFU.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

“O planejamento faz o tempo trabalhar a nosso favor”
(SLOMA, 1985 apud ALMEIDA, 2005, p. 2).

1 Introdução

Também chamada de “era da informação e do conhecimento”, a era pós-industrial se diferencia das demais perceptivelmente no setor econômico de modo especial em serviços, tecnologia e desenvolvimento social. Sua organização acontece em torno da informação, do conhecimento, da comunicação e do acesso aos seus serviços e produtos. Acompanha-se o crescimento vertiginoso do setor quaternário da economia responsável pela produção, processamento e distribuição de mercadorias da informação. Setor altamente intelectualizado que inclui investigação, desenvolvimento e inovação. A informação é um insumo utilizado por todas as organizações e, quando bem gerenciada, torna-se um recurso estratégico, essencial para o processo de tomada de decisão. Neste contexto os gestores das bibliotecas universitárias, para promover o acesso à informação por meio de produtos, serviços e difusão da produção intelectual acompanhando as mudanças tecnológicas, culturais e sociais, são desafiados a planejar o futuro, de modo inovador buscando nova maneira de se reinventar por meio de novos modelos de gestão.

A gestão da informação e conseqüentemente a gestão do conhecimento, são modelos que passaram a ser discutidos e registrados na literatura a partir da década de 1980 (MARCHIORI, 2014) e que tem ocupado espaço cada vez mais relevante, nas unidades de informação por preocupar-se em investir na capacidade profissional de se produzir melhores resultados, de forma otimizada para se atingir os objetivos propostos e as atividades programadas identificando as necessidades de informação, a busca, o uso e o seu compartilhamento (LEITE; SOUZA, 2014, p. 12).

Em qualquer modelo de gestão o planejamento é uma prática indispensável para o exercício da administração. Sendo apontado por Almeida (2005, p. 2) como um “processo contínuo, permanente e dinâmico que fixa objetivos, define linhas de ação, detalha as etapas para atingi-los e prevê os recursos necessários à execução desses objetivos”. Dentre as diversas etapas do planejamento a autora afirma que a avaliação permite aferir o sucesso na implementação da proposta e definir novos objetivos e metas. O *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia* define avaliação como “mensuração quantitativa e qualitativa do grau de qualidade do acervo, dos serviços e programas de uma biblioteca [...] em relação ao nível de atendimento das necessidades dos usuários” (AVALIAÇÃO, 2008, p. 41). Garantir a qualidade de um serviço oferecido é uma estratégia fundamental do processo de avaliação. Exige a adequação da unidade informacional às necessidades de seus usuários e aos padrões determinados pela profissão visando a satisfação daquele que utiliza os serviços e a realização daqueles que o oferecem.

Neste contexto, este trabalho objetiva atribuir valor econômico aos serviços prestados por uma biblioteca universitária brasileira, a fim de desenvolver um protótipo de ferramenta que venha auxiliar os gestores nos processos de tomada de decisão e avaliação das unidades informacionais visando a garantia da qualidade dos serviços prestados.

2 Revisão de literatura

Chamamos de serviço o desempenho de qualquer trabalho, préstimo, proveito, utilidade, interligado ou não a um produto físico representando a intangibilidade de um bem. A prestação de serviços por exemplo, não concede ao adquirente a posse exclusiva de um benefício exceto, nos casos que existe contrato de exclusividade. Embora de natureza intangível os serviços prestados por muitos setores exigem grandes estruturas e equipamentos

físicos e consomem grandes quantidades de recursos.

Como a informação é matéria-prima das bibliotecas, um serviço de informação consiste em uma atividade de identificação, aquisição, processamento e transmissão de informação e, por muitas vezes no fornecimento de um produto de informação. Além da característica de intangibilidade o serviço de informação é heterogêneo, simultâneo e volátil, o que implica na atenção especial em gestão de processos (BARBALHO, 1997; DHOLAKIA; MUNDORF; DHOLAKIA, 1997), como no caso das bibliotecas. Dentre os serviços mais comuns oferecidos pelas bibliotecas destacam-se o empréstimo nas mais diversas modalidades, a comutação bibliográfica, a elaboração de fichas catalográficas, as orientações para pesquisa em bases de dados, a normalização de trabalhos acadêmicos, dentre outros. Para identificar o preço justo pelo serviço oferecido, uma série de variáveis devem ser consideradas como por exemplo, o ambiente (aluguel do espaço), o funcionário responsável pelo atendimento, etc.

A relação custo-benefício de um produto ou serviço é a análise referente entre o que se gasta e o que se recebe como lucro¹. Para Balbinoto Neto ([2016]), esta relação ocorre “quando duas ou mais estratégias são comparadas considerando-se suas consequências e custos.” Trazendo o termo para as unidades de informação, a análise deve justificar a permanência de determinado serviço em função dos benefícios que resultam dele. Os benefícios do serviço de informação têm sido caracterizados pelos resultados desejados como por exemplo a resposta efetiva de uma questão pelo usuário sendo os custos constituídos de dados bastantes concretos, se considerados em termos monetários, ou seja, quanto se gastou para disponibilizar tais serviços.

De acordo com Lancaster (1996), para se determinar o valor real do serviço de informação deve-se levar em conta todos os custos inclusive, aqueles em que se incluem os usuários pois, não se deve dizer que o tempo gasto no uso dos serviços de informação não tem custo. Para o autor uma relação custo-benefício pode ser melhorada no sentido de aumentar os benefícios sem aumentar os custos ou ainda, reduzir os custos sem reduzir os benefícios.

[...] os benefícios dos serviços de informação costumam ser intangíveis, e porque não podem ser expressados facilmente na mesma unidade, como os custos (por exemplo, em valores monetários), os verdadeiros estudos sobre custo-benefício são praticamente irrealizáveis em nosso campo (LANCASTER, 1996, p. 1).

Embora reconhecendo que os benefícios dos serviços de informação não podem ser expressos com igual infalibilidade dos custos, ainda na tentativa de identificá-los nas mesmas unidades de medidas em que se expressam os custos, ou seja, em valor monetário, acredita-se numa análise de resultados aproximada que não deve ser desprezada quando se planeja as ações de uma biblioteca, pelo contrário tal avaliação é fundamental na tomada de decisão referente a manter ou adquirir determinado tipo de serviço.

Identificar o benefício que o trabalho desenvolvido em unidades informacionais representa para a sociedade, considerando os aspectos econômicos, sempre tem sido um grande desafio para os gestores. Apesar de Lancaster (1996) defender que os estudos sobre custo-benefício são praticamente irrealizáveis em nossa área ou indica que tentativas desta

¹ Nota das autoras: Como as unidades de informação não visam o lucro, a proposta para precificar os serviços informacionais limita-se à identificação de custo. Outro fator limitador não considerado no estudo é a intangibilidade do bem. Por exemplo, ao definir o custo de um Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB) de um livro pertencente ao acervo de uma biblioteca estrangeira, poderia (e deveria) ser contabilizado o fato de que para conseguir o serviço o interessado teria que viajar para os EUA, por exemplo.

natureza, com variados graus de sucesso, tem sido realizadas como exemplificadas a seguir. A Rede de Bibliotecas do Conselho Superior de Investigações Científicas da Espanha (CSIC, 2012) aponta os estudos de retorno sobre o investimento aplicado às bibliotecas, como uma das tentativas para suprir esta demanda.

A *Massachusetts Library Association* (MLA) foi a pioneira na criação de uma planilha para calcular e divulgar o valor dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, posteriormente a *Chelmsford Public Library*² adaptou a calculadora da MLA e a disponibilizou para acesso via Web e permitiu o compartilhamento da mesma para outras instituições. De acordo com o CSIC (2012) a calculadora é uma ferramenta desenvolvida para auxiliar as bibliotecas na compreensão e divulgação do valor dos serviços prestados sendo possível expansão, adaptação e correção de propostas de acordo com as necessidades de cada biblioteca. Atualmente a ferramenta é utilizada por várias bibliotecas nos Estados Unidos, tais como: *America Library Association*³, *Vermont Library Association*⁴, *Maine State Library*⁵, *Sno-Isle Libraries*⁶, *National Network of Libraries of Medicine*⁷ e *New York Library Association*⁸.

Em 2010, a Rede de Bibliotecas do CSIC divulgou a iniciativa de adaptação da ferramenta da MLA, para quantificar economicamente o benefício resultante da utilização dos serviços propostos pelas bibliotecas. Em um primeiro momento foram definidos os tipos de serviços, a unidade de medida adotada para contabilizar a sua utilização, o preço estimado do serviço (ano base 2011), a fonte usada para calculá-lo e a fórmula/dados necessários para definição (CSIC, 2012) (Quadro 1). Quanto a coleta dos dados,

[...] os cálculos podem ser feitos por bibliotecas ou redes de bibliotecas para o ano em curso ou por períodos mais curtos, como uma amostragem do valor dos serviços prestados, ou pelos usuários para saber quanto custaria para adquirir estes recursos de uma só vez ou ao longo de um período de tempo (CSIC, 2012, tradução nossa).

Os serviços informacionais considerados pela rede espanhola foram: empréstimo de livros, livros e revistas consultados⁹, reprografia, comutação bibliográfica, empréstimo entre bibliotecas, uso de salas de estudo ou reunião, formação de usuários, capacitação de bibliotecários, uso de computadores, *downloads* de artigos científicos e documentos da biblioteca digital e serviços de referência, para os quais foram atribuídos uma unidade de medida (volumes, fotocópias, originais, artigos, horas, assistentes, downloads e consultas (Quadro 1).

Para cada um dos serviços são apresentados preços estimados. Os preços definidos podem ser aplicáveis em bibliotecas ou redes de bibliotecas que tenham características semelhantes à Rede de Bibliotecas do CSIC (2012). Visando a consistência dos dados fornecidos com a realidade econômica da biblioteca e do ambiente em que se insere, os autores destacam a necessidade de atualização constante dos preços. O CSIC (2012) destaca ainda que para calcular cada um dos preços foram estabelecidas fontes que refletem melhor o custo de cada serviço informacional. A maioria dos preços foi baseada em médias adotadas por organizações semelhantes à Rede de Bibliotecas ou aplicados por organizações e

² Cf. http://www.chelmsfordlibrary.com/library_info/calculator.html.

³ Cf. http://www.ala.org/advocacy/advleg/advocacyuniversity/toolkit/makingthecase/library_calculator.

⁴ Cf. <http://web.archive.org/web/20071010131408/http://www.vermontlibraries.org/value.html>.

⁵ Cf. <http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>.

⁶ Cf. <http://www.sno-isle.org/valuecalc/>.

⁷ Cf. <https://nmlm.gov/mcr/evaluation/calculator.html>.

⁸ Cf. https://www.nyla.org/max/4DCGI/cms/review.html?Action=CMS_Document&DocID=1181&MenuKey=advocacy.

⁹ Orientam que os dados podem ser coletados manual ou automaticamente pelo sistema de gestão da biblioteca, módulo empréstimo. Caso não sejam recolhidos sistematicamente, orientam a adoção de amostragem.

associações, de classe como (REBIUN, Sedic e COBDC) ou serviços de entrega de documento como (SUBITO, BLD, OCLC, INIST, etc.). Em alguns casos foi definido um preço estimado com base nos prestadores de serviços similares disponíveis em sítios (cibercafé, aluguel de salas, etc.). As fórmulas adotadas para definição de cada preço estão listadas no Quadro 1.

3 Materiais e métodos

A metodologia adotada para desenvolvimento deste trabalho fundamentou-se nos pressupostos da pesquisa qualitativa combinada com recursos da abordagem quantitativa, de viés exploratório, na intenção de fornecer os subsídios necessários para a compreensão das questões relativas à avaliação de bibliotecas, qualidade dos serviços ofertados, levantamentos estatísticos, custo-benefício. Para Gunther (2016), o envolvimento emocional do pesquisador com o tema de investigação caracterizaria a pesquisa qualitativa, entendida como um processo de reflexão e análise da realidade, através da adoção de técnicas para melhor compreensão do objeto de estudo em seu contexto histórico ou segundo a sua estruturação, como um ato social de construção do conhecimento. Por outro lado, os recursos da abordagem quantitativa consideram os dados estatísticos expressos em quantidades, excluindo crenças e valores pessoais como fontes de influência no processo científico.

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

Quadro 1 - Precificação dos serviços informacionais da Red de Bibliotecas del CSIC

Serviço	Medida	Preço em Euro	Preço em Real	Fonte do preço	Fórmula
Libros prestados	Volúmenes	37,64 €	R\$ 151,31	REBIUN: precio medio de las monografías	Σ Gasto en compra de monografías / Σ Monografías compradas
Libros consultados en sala	Volúmenes	37,64 €	R\$ 151,31	REBIUN: precio medio de las monografías	Σ Gasto en compra de monografías / Σ Monografías compradas
Revistas consultadas en sala	Volúmenes	5,48 €	R\$ 22,03	REBIUN: precio medio de los artículos	$(\Sigma$ Gasto en suscripción de revistas / Σ revistas compradas) / (4 números al año x 10 artículos por número)
Reprografía o fotodocumentación	Fotocopias	0,15 €	R\$ 0,60	CSIC: precio reproducción en A4	Precio para fotocopias A4
PI originales más tarifas de PI	Originales	45,64 €	R\$ 183,47	REBIUN: precio medio de monografías	$(\Sigma$ Gasto en compra de monografías / Σ Monografías compradas en el año) + Tarifas PI para préstamo de originales
PI artículos tarifas de PI	Artículos	10,48 €	R\$ 42,13	REBIUN: precio medio de artículos más	$((\Sigma$ Gasto en suscripción de revistas / Σ Revistas compradas) / (4 números al año x 10 artículos por número)) + Tarifas PI para copias
Uso de salas de estudio o reunión	Horas	15,00 €	R\$ 60,30	Precio estimado por hora	Estimación
Formación de usuarios para socios	Asistentes	177,00 €	R\$ 711,54	SEDIC y COBDC: precio medio de cursos	Σ Precio de cursos organizados / Σ Cursos organizados
Formación de bibliotecarios para socios	Asistentes	177,00 €	R\$ 711,54	SEDIC y COBDC: precio medio de cursos	Σ Precio de cursos organizados / Σ Cursos organizados
Uso de ordenadores	Usuarios/Hora	3,00 €	R\$ 12,06	Cibercafés: precio medio estimado por hora	Estimación
Descargas de artículos en línea	Descargas	13,00 €	R\$ 52,26	SUBITO, BLD, BNF y REBIUN: precio medio por envío electrónico de copias	Σ Precios de los servicios de obtención de documentos / Σ Proveedores
Descargas de Digital.CSIC	Descargas	13,00 €	R\$ 52,26	SUBITO, BLD, BNF y REBIUN: precio medio por envío electrónico de copias	Σ Precios de los servicios de obtención de documentos / Σ Proveedores
Servicios de Referencia	Consultas	15,00 €	R\$ 60,30	Precio estimado por consulta	Estimación

Fonte: Adaptado de CSIC (2012).

Para aproximar-se da realidade brasileira, os valores dos serviços em Euro foram convertidos para Real. Cotação de 21/04/2016. Cf.

<http://www4.bcb.gov.br/pec/conversao/conversao.asp>.

Para formular questões ou problemas, Marconi e Lakatos (1990, p. 77), apontam a aplicação da pesquisa exploratória que permite “desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com o ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos”.

A coleta de dados se deu a partir de levantamentos bibliográfico e documental pertinentes ao tema publicados em livros, artigos científicos, teses e dissertações, documentos oficiais governamentais e institucionais e demais documentos disponíveis na internet e ainda, o método de custeio, para compor uma estimativa do preço dos serviços utilizado pelo mercado.

As informações referentes aos custos bem como suas análises, são subsídios estratégicos na tomada de decisões pelos gestores na otimização do desempenho das organizações. Para a realização das análises de custo é necessária a utilização de sistemas de custeio que se referem à forma de determinar os custos dos produtos ou serviços por determinada empresa. Para esta pesquisa adotou-se o sistema de custeio baseado em atividades (ABC), que “parte do princípio de que não são os bens ou serviços que consomem recursos, mas, sim, os recursos que são consumidos pelas atividades e estas, por sua vez, são consumidas pelos bens ou serviços” (ABBAS; GONÇALVES; LEONCINE, 2003), mesclando “recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros utilizados para produzir bens e serviços.” (MARTINS, 2000, p. 100).

A análise e interpretação dos dados foi realizada a partir das informações obtidas na literatura (levantamento bibliográfico e documento), confrontadas com os dados coletados (dados estatísticos de serviços oferecidos pela Biblioteca Central Santa Mônica, coletados no ano base 2015 e preços de serviços informacionais no mercado).

Considerando as indagações apontadas pelas autoras: Quanto vale os nossos serviços? Existe no Brasil alguma iniciativa desta natureza, que atribui preço aos serviços informacionais prestados pelas bibliotecas? e o fato de não ter sido identificado no universo pesquisado, nenhuma ferramenta adaptada àquelas disponibilizadas pelas bibliotecas do exterior (EUA e Espanha), surgiu a intenção de identificar as categorias e definir critérios para precificar os serviços prestados nas unidades informacionais. A definição das categorias partiu do modelo adotado pela *Red de Bibliotecas* do CSIC (Quadro 1), adaptado conforme a realidade vivenciada nas bibliotecas da UFU, objeto em questão. Dentre as categorias analisadas e identificadas chegou-se às seguintes categorias: Empréstimo, Consulta, Reprografia, Comutação Bibliográfica, Acesso, *Download*, Uso de ambientes coletivos, Capacitação de usuários, Formação de servidores, Uso de computadores, Serviços de Referência, Catalogação na Publicação e Informações na página eletrônica.

A Biblioteca Central Santa Mônica, definida como objeto deste estudo, foi a primeira grande biblioteca da UFU construída, inaugurada em 1991 com espaço físico referente a 5.735m². Nesse edifício concentram-se a diretoria do SISBI/UFU, as divisões que desenvolvem os serviços internos tais como: seleção, aquisição, preparo, catalogação, classificação e tratamento de todo material informacional adquirido para as oito bibliotecas do sistema, além do acervo de obras das áreas: Ciências Exatas e da Terra, Ciências Humanas, Ciências Sociais Aplicadas, Engenharias, Linguística, Letras e Artes (UFU, 2016). Dentre os serviços oferecidos destacam-se: achados e perdidos; aquisição de material informacional; catalogação na publicação; abertura de cadastro; empréstimo de material informacional; empréstimo de *netbooks*, *tablets* e *e-readers*; empréstimo entre bibliotecas; nada consta; renovação; reserva; doação de material informacional; comutação bibliográfica; guarda-volumes; levantamento bibliográfico; listagem de acervo; normalização; recebimento de comissão do MEC; submissão de teses ou dissertações à BDTD; sugestões de obras literárias; treinamentos; VídeoSaúde Fiocruz (indicação de vídeos na área da saúde); autosserviços (devolução, empréstimo, escaneamento de textos; ilha multimídia; ilha de pesquisa;

laboratórios colaborativos; aplicativo do *software* de gerenciamento do SISBI/UFU para dispositivo móvel; rede sem fio wi-fi; SIGAMI (Sistema de Gerenciamento de Aquisição de Material Informacional); vídeoconferência; sistema de áudio 7 em 1; tecnologias assistivas; sala 24 horas; sala de audiovisual; sala de reserva; ambiente para utilização de materiais audiovisuais.

Enfim, este trabalho é um estudo preliminar a partir do qual pretende-se elaborar um plano de aplicação para desenvolver, em parceria com o Centro de Tecnologia da Informação (CTI), uma ferramenta para calcular o valor dos serviços oferecidos pelas bibliotecas da UFU que será instalada na página eletrônica do SISBI/UFU de modo que outras instituições possam se beneficiar da mesma. Por se tratar de uma universidade pública, a intenção é que o código fonte da *Calculadora* seja disponibilizado aos interessados para que façam adaptações conforme as peculiaridades de sua instituição corroborando os princípios do Ministério do Planejamento, Orçamento e gestão (MPOG) (BRASIL, [2016a]) de gestão de recursos e gastos de informática mais racionalizada e, ampliação de parcerias e reforço da política de software livre no setor público. A *Calculadora* será um produto tangível¹⁰, resultado do estudo da descrição dos serviços oferecidos pelas bibliotecas e do levantamento do valor destes serviços.

4 Resultados parciais/finais

A fim de cumprir o objetivo proposto para este trabalho *atribuir valor econômico aos serviços prestados por uma biblioteca universitária*, a partir dos serviços indicados pela Rede de Bibliotecas do CSIC (Quadro 1) confrontados com a realidade vivenciada na Biblioteca Central Santa Mônica da UFU foram definidos os seguintes serviços informacionais¹¹ para compor a realidade de uma biblioteca universitária brasileira:

- **Empréstimo de livros, DVD, CD, partituras, EEB e EIB:** indica o número de exemplares emprestados, no período de tempo analisado, conforme dados estatísticos da biblioteca;
- **Empréstimo de dispositivos móveis:** indica o número de unidades emprestadas, no período de tempo analisado, conforme dados estatísticos da biblioteca;
- **Livros consultados:** indica o número de exemplares consultados nas dependências da biblioteca, por meio de coleta manual;
- **Revistas e jornais consultados:** indica o número de fascículos consultados nas dependências da biblioteca;
- **Reprografia:** indica o número de páginas escaneadas na biblioteca;
- **Comutação bibliográfica:** indica o número artigos solicitados;
- **Acesso à audiobooks e músicas:** indica o número de acessos;
- **Download de e-books e documentos de bases de dados assinadas e acesso a artigos do Portal Capes e, teses e dissertações da BDTD:** indica o número de itens baixados;
- **Uso de salas de estudo, multimídias e de vídeoconferência:** indica o número de horas que os usuários utilizam estes ambientes, conforme dados coletados automaticamente;
- **Capacitação:** indica o número total de usuários capacitados (em grupo ou individualmente) (participações) para utilizar os serviços e produtos (visita orientadas, pesquisa em bases de dados e normalização) da biblioteca;
- **Formação:** indica o número total de servidores (bibliotecários e assistentes) que

¹⁰ Algo que possa ser utilizado por outra pessoa, não apenas como informação, mas com instruções ou manual de utilização, com exemplos de aplicações (UFU, 2014).

¹¹ As unidades de medida estabelecidas estão com o destaque sublinhado em cada um dos serviços.

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

frequentam cursos de formação continuada e/ou participam de eventos na área de atuação (participações);

- **Uso de computadores:** indica o número de horas que os usuários utilizam os computadores da biblioteca para pesquisa acadêmica conforme dados coletados por amostragem
- **Serviços de Referência:** indica o número total de atendimentos realizados pelo serviço de referência (orientação no uso do equipamento de autoempréstimo e do catálogo online, sobre como efetuar pagamento de multa, na localização de livros nas estantes, informações gerais sobre a universidade e os serviços da biblioteca, entre outros), conforme coleta de dados realizada manualmente;
- **Catálogo na publicação:** indica o número total de fichas catalográficas elaboradas pelos bibliotecários;
- **Informação por meio da página eletrônica:** indica o número de horas dedicadas para atualização da página eletrônica da biblioteca, por um bibliotecário (Quadro 2).

Para cada um dos serviços foi estabelecido um preço estimado baseado em valores praticados pelas empresas prestadoras de serviços para o SISBI e para a UFU ou aplicados por organizações e associações de classe como a Associação de Bibliotecários de Minas Gerais (ABMG) ou serviços de entrega de documento como o COMUT. Em alguns casos, foi definido um preço estimado com base nos prestadores de serviços similares disponíveis no mercado (cibercafés, aluguel de salas, etc.). As fórmulas adotadas para definição de cada preço são apresentadas no Quadro 2.

No Quadro 2, as categorias em destaque (vermelho) não foram consideradas na aplicação da pesquisa na Biblioteca Central Santa Mônica, no período analisado, por falta de dados consistentes no momento de coleta dos dados, porém, estão descritas uma vez que as mesmas serão consideradas na ferramenta a ser desenvolvida, próxima etapa deste estudo.

A Tabela 1 mostra que o valor dos serviços informacionais da Biblioteca Central Santa Mônica referente ao ano de 2015, ultrapassou R\$30.000.000,00. Ressalta-se que 2015 foi um ano atípico uma vez que a biblioteca ficou fechada no período de 17/03 a 25/05/2015, em função da greve dos servidores técnico-administrativos em educação da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), o que impactou na média anual em relação aos outros anos e, consequentemente no valor total dos serviços prestados, no ano em questão.

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

Quadro 2 - Precificação dos serviços informacionais da Biblioteca Central Santa Mônica/UFU

Serviço		Medida	Preço	Fonte de consulta - Valor	Fórmula
Empréstimo	Livros	Exemplares	R\$ 176,15	SISBI/UFU: preço médio de itens solicitados (2015)	Σ Valor total dos pedidos de livros nacionais e estrangeiros / Σ Número de exemplares
	DVD	Exemplares	R\$ 90,33	SISBI/UFU: preço médio de itens solicitados (2014)	Σ Valor total de DVD empenhados / Σ Número de exemplares adquiridos
	CD	Exemplares	R\$ 99,87	SISBI/UFU: preço médio de itens solicitados (2012)	Σ Valor total de CD empenhados / Σ Número de exemplares adquiridos
	Partituras	Exemplares	R\$ 65,82	SISBI/UFU: preço médio de itens solicitados (2014)	Σ Valor total de partituras empenhadas / Σ Número de exemplares adquiridos
	Empréstimo Interbibliotecas UFU (EIB)	Exemplares	R\$ 176,15	SISBI/UFU: preço médio de itens solicitados (2015)	Σ Valor total dos pedidos de livros nacionais e estrangeiros / Σ Número de exemplares
	Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB)	Exemplares	R\$ 176,15	SISBI/UFU: preço médio de livros solicitados (2015)	Σ Valor total dos pedidos de livros nacionais e estrangeiros / Σ Número de exemplares
	Dispositivos móveis	Unidades	R\$ 762,94	SISBI/UFU: preço médio de itens adquiridos (2013)	Σ Valor total de equipamentos empenhados / Σ Número de unidades adquiridos
Consulta	Livros	Exemplares	R\$ 176,15	SISBI/UFU: preço médio de livros solicitados (2015)	Σ Valor total dos pedidos de livros nacionais e estrangeiros / Σ Número de exemplares
	Revistas	Fascículos	R\$ 0,00	SISBI/UFU: preço médio de itens assinados	Σ Valor das assinaturas/renovações empenhadas / Σ Número de fascículos adquiridos
	Jornais	Fascículos	R\$ 0,00	SISBI/UFU: preço médio de itens assinados	Σ Valor das assinaturas/renovações empenhadas / Σ Número de fascículos adquiridos
Reprografia	Páginas	R\$ 0,10	UFU (Bloco 50 - Campus Santa Mônica): preço da cópia (2015)	Valor da cópia por página	
Comutação bibliográfica	Artigos	R\$ 6,60	COMUT: valor médio por artigo (2016)	Valor cobrado pelo Comut (R\$2,20 a cada 5 páginas/artigo) - Média: 15 páginas/artigo	
Acesso	Audio books	Acesso	R\$ 2,18	SISBI/UFU: valor da assinatura da base de dados <i>Naxos Spoken Library</i> (2015)	Σ Valor da assinatura/aquisição / Σ Número de títulos assinados/adquiridos
	Música	Acesso	R\$ 3,49	Itunes e Amazon: preço médio por <i>download</i> (2016)	Valor médio de cada <i>download</i>
Download	E-books	Downloads	R\$ 101,81	SISBI/UFU: preço médio de itens solicitados (2013)	Σ Valor total de <i>e-books</i> empenhados / Σ Número de títulos adquiridos

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

Serviço		Medida	Preço	Fonte de consulta - Valor	Fórmula
	Documentos - Bases de Dados assinadas	Downloads	R\$ 6,60	SISBI/UFU: valor da assinatura das bases de dados <i>Naxos Sheet Library, Jstor e UpToDate</i> (2015)	Valor cobrado pelo Comut (R\$2,20 a cada 5 páginas/artigo) - Média: 15 páginas/artigo
	Artigos - Portal de Periódicos Capes/MEC	Downloads	R\$ 6,60	COMUT: valor médio por artigo (2016)	Valor cobrado pelo Comut (R\$2,20 a cada 5 páginas/artigo) - Média: 15 páginas/artigo
	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações	Downloads	R\$ 39,60	COMUT: valor médio por dissertação/tese (2016)	Valor cobrado pelo Comut (R\$2,20 a cada 5 páginas/trabalho) - Média: 90 páginas/tese ou dissertação
Uso de salas de estudo em grupo, multimídia e de videoconferência		Horas	R\$ 35,00	B2B Virtual Office: preço do aluguel da sala por hora (2016)	Valor médio cobrado, por hora, por uma sala climatizada e equipada com <i>data show</i> , telão, <i>flip chart</i> , quadro branco e internet.
Capacitação	Visita orientada	Participantes	R\$ 11,25	Content Mind: preço médio de cursos (2016)	Valor médio de curso de capacitação na área, por hora
	Bases de dados	Participantes	R\$ 10,00	Content Mind: preço de curso na área (2016)	Valor médio de curso de capacitação na área, por hora
	Normalização	Participantes	R\$ 8,33	Content Mind: preço médio de cursos (2016)	Valor médio de curso de capacitação na área, por hora
Formação	Bibliotecários e assistentes	Participantes	R\$ 0,00	Divisão de Capacitação (DICAP)/UFU: preço médio de cursos	Σ Valor investido em curso de capacitação / Σ Número de participações
	Participação em eventos e reuniões	Participações	R\$ 1.303,57	Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP)/UFU: preço médio de diárias, passagens e inscrição em eventos (2015)	Σ Valor investido em participação em eventos / Σ Número de participações
Uso de computadores para pesquisa acadêmica		Horas	R\$ 3,00	Cibercafés: preço médio estimado por hora (2016)	Valor médio cobrado, por hora, em cibercafé
Serviços de Referência		Atendimentos	R\$ 22,92	Média remuneração/hora bibliotecário (nível E) - Edital UFU (2015)	Média da remuneração de um bibliotecário, por hora
Catalogação na publicação		Fichas	R\$ 132,00	ABMG (2016)	15% do salário mínimo
Informações por meio da página eletrônica		Horas	R\$ 22,92	Média remuneração/hora bibliotecário (nível E) - Edital UFU (2015)	Média da remuneração de um bibliotecário, por hora

Fonte: adaptado de CSIC (2012).

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

Tabela 1- Valoração dos serviços informacionais da Biblioteca Central Santa Mônica/UFU

Serviço		Quantidade	Valor Referência	Valor do Serviço
Empréstimo	Livros	60.685	R\$ 176,15	R\$ 10.689.662,75
	DVD	796	R\$ 90,33	R\$ 71.902,68
	CD	31	R\$ 99,87	R\$ 3.095,97
	Partituras	339	R\$ 65,82	R\$ 22.312,98
	Empréstimo Interbibliotecas UFU (EIB)	627	R\$ 176,15	R\$ 110.446,05
	Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB)	39	R\$ 176,15	R\$ 6.869,85
	Dispositivos móveis	1.439	R\$ 762,94	R\$ 1.097.870,66
Consulta	Livros	69.075	R\$ 176,15	R\$ 12.167.561,25
	Revistas	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
	Jornais	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Reprografia		73.205	R\$ 0,10	R\$ 7.320,50
Comutação bibliográfica		33	R\$ 6,60	R\$ 217,80
Acesso	Audio books	47	R\$ 2,18	R\$ 102,46
	Música	7.629	R\$ 3,49	R\$ 26.625,21
Download	E-books	12.949	R\$ 101,81	R\$ 1.318.337,69
	Documentos - Bases de Dados assinadas	27.582	R\$ 6,60	R\$ 182.041,20
	Artigos - Portal de Periódicos Capes/MEC	384.983	R\$ 6,60	R\$ 2.540.887,80
	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações	0	R\$ 39,60	R\$ 0,00
Uso de salas de estudo em grupo, multimídia e de videoconferência		12.542	R\$ 35,00	R\$ 438.970,00
Capacitação	Visita orientada	1.255	R\$ 11,25	R\$ 14.118,75
	Bases de dados	1.709	R\$ 10,00	R\$ 17.090,00
	Normalização	260	R\$ 8,33	R\$ 2.165,80
Formação	Bibliotecários e assistentes	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00
	Participação em eventos, reuniões	13	R\$ 1.303,57	R\$ 16.946,41
Uso de computadores para pesquisa acadêmica		50.204	R\$ 3,00	R\$ 150.612,00
Serviços de Referência		54.877	R\$ 22,92	R\$ 1.257.780,84
Catalogação na publicação		636	R\$ 132,00	R\$ 83.952,00
Informações por meio da página eletrônica		163	R\$ 22,92	R\$ 3.735,96
TOTAL				R\$ 30.230.626,61

Fonte: As autoras.

Outro fator que influenciou o valor total foi o fato de não ter sido possível coletar dados para algumas categorias (destacadas em vermelho na Tabela 1). No caso de consultas e jornais estes dados não são coletados nem mesmo manualmente, não sendo possível fazer amostragem como apontado pelo CSIC (2012). O TEDE1, software da BDTD, não permite extração de dados estatísticos referente ao número de *downloads*. Estima-se que em breve será possível coletar estes dados considerando que o SISBI/UFU está em processo de migração das teses e dissertação do TEDE para o DSPACE (repositório institucional) que fornece estas informações.

Os resultados apontam o quão valioso são os serviços oferecidos pela Biblioteca Central Santa Mônica. Analisando os dados da Tabela 1, constata-se que na maioria das vezes os valores dos serviços superam o valor investido na aquisição de produtos que se

transformam em serviços. Como exemplo destaca-se que basta apenas uma modalidade de empréstimo para superar em mais de 10 vezes o orçamento destinado à aquisição de material informacional para todo o SISBI/UFU.

Na contramão dos serviços supervalorizados, Reprografia não supera o montante investido na aquisição de dois *scanners* planetários, R\$126.000,00 em 2013, sendo necessário neste contexto, aproximadamente 10 anos para “pagar” cada equipamento. No entanto, a satisfação do usuário, a agilidade no atendimento, a contribuição com meio ambiente e a possibilidade de execução de serviços internos, como a digitalização de Teses e Dissertações¹², justificam a aquisição do equipamento.

5 Considerações parciais/finais

Para se alcançar o proposto para este trabalho: imputar valor econômico aos serviços oferecidos pela Biblioteca Central Santa Mônica, foram realizados vários estudos e análise destes serviços. Dentre os diversos desafios a definição de uma fórmula para precificação dos serviços foi considerada a tarefa mais complexa. A experiência de outras bibliotecas do exterior, especificamente no que diz respeito ao desenvolvimento/disponibilização de calculadoras para aplicação em bibliotecas, norteou as autoras facilitando em parte, a elaboração deste trabalho.

Como apontado nos objetivos, este estudo, não se esgota por aqui. A próxima etapa será a elaboração de um plano de aplicação para desenvolvimento de uma ferramenta para calcular os valores dos serviços informacionais com foco na realidade brasileira. Até a construção do plano de aplicação os serviços apontados neste trabalho bem como a fórmula de precificação, serão reavaliados pela equipe do Sistema de Bibliotecas da UFU que também contarão com o apoio dos colegas de outras instituições visando construir um instrumento que seja aplicável a qualquer biblioteca universitária brasileira.

A presente pesquisa apresentou importantes contribuições para as ações de gestão do SISBI/UFU pois permitiu a identificação de pontos que precisam ser melhorados na coleta de dados e ampliou o universo de argumentos que justificam a necessidade de maior investimento financeiro nas bibliotecas da UFU. Com a divulgação dos dados para a comunidade universitária da UFU, espera-se alcançar maior valorização dos serviços ofertados e da equipe profissional das bibliotecas e futuramente, com a implantação da calculadora, contribuir de abrangência global.

6 Referências

ABBAS, K; GONÇALVES, M. N.; LEONCINE, M. Os métodos de custeio: vantagens, desvantagens e sua aplicabilidade nos diversos tipos de organizações apresentadas pela literatura. **Contexto**, Porto Alegre, v. 12, n. 22, p. 145-159, 2. Sem. 2012. Disponível em: <http://www.joinville.udesc.br/portal/professores/oliveira/materiais/Artigo_3.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2016.

ALMEIDA, M. C. B. de A. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. 2. ed. rev. e ampl. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2005.

AVALIAÇÃO. In: CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008. p. 41.

¹² Digitalização das Teses e Dissertações recebidas antes do dia 15 de setembro de 2005 quando passou a ser obrigatório a entrega da cópia eletrônica para inserção na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da UFU.

XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO AGENTE DE SUSTENTABILIDADE INSTITUCIONAL

BALBINOTO NETO, G. **Análise de custo benefício**: aula 5. [2016]. Disponível em: <<http://migre.me/tBjo1>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

BARBALHO, C. R. S. Padrão de conformidade para unidades de informação: apresentação do modelo inglês. **Informação & Informação**, Londrina, v. 2, n. 2, p. 47-54, jul./dez. 1997. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1626/1380>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

BRASIL. Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão. **Portal do software público brasileiro**. Modelo de licença livre para o código-fonte, proteção da identidade original entre nome, marca, código-fonte, documentação e outros artefatos relacionados por meio do modelo de Licença Pública de Marca – LPM. Brasília, DF, [2016a]. Disponível em: <<https://softwarepublico.gov.br/social/spb/o-que-e-o-software-publico>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTIFICAS (Espanha). Red de Bibliotecas y Archivos. Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación. **Valoración y uso de las bibliotecas**. Madrid, 2012. 1 arquivo em PDF, 90,03 KB.

DHOLAKIA, N.; MUNDORF, N.; DHOLAKIA, R. R. Novos serviços de informação e comunicação: um quadro de referência estratégico. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 26, n.3, set./dez. 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651997000300002>. Acesso em: 19 abr. 2016.

GÜNTHER, H. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? **Psicologia**: teoria e pesquisa, Brasília, DF, v. 22, n.2, p. 201-210, maio/ago. 2006.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

LEITE, J. S. G.; SOUZA, E. D. A gestão da informação e do conhecimento nas organizações. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 1, n. 1, p. 12-16, jan./abr. 2014. Disponível em: <<http://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/1299/900>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

MARCHIORI, P. Z. Gestão da informação: fundamentos, componentes e desafios contemporâneos. In: SOUTO, L. F. **Gestão da informação e do conhecimento**: práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. cap. 2, p. 27-45.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

MARTINS, E. **Contabilidade de custos**. São Paulo: Atlas, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. Sistema de Bibliotecas. **Estatística 2015**. Uberlândia, 2106. Disponível em: <<http://www.bibliotecas.ufu.br/node/835>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. Faculdade de Educação. Programa de Pós-Graduação em Tecnologias, Comunicação e Educação. **Diretrizes para elaboração do relatório de qualificação e relatório final (dissertação, plano de aplicação ou produto)**. Texto de Mirna Tonus et al. Uberlândia, 2014. Disponível em: <http://www.ppgce.faced.ufu.br/sites/ppgce.faced.ufu.br/files/Anexos/Bookpage/DIRETRIZES_QUALIFICACAO_DEFESA_PPGCE.pdf>. Acesso em 19 abr. 2016.