

CORTANDO GASTOS EM TEMPO DE CRISE: A BIOMETRIA SUBSTITUINDO O CARTÃO DE USUÁRIO

Rejane Maria Rosa Ribeiro (UEFS) - rribeiro@uefs.br

Gerusa Maria Teles de Oliveira (UEFS) - gerusa@uefs.br

Solange dos Santos Rocha (UEFS) - solange@uefs.br

Maria do Carmo Sá Barreto Ferreira (UEFS) - carmo@uefs.br

Ana Martha Machado Sampaio (UEFS) - amms@uefs.br

Isabel Cristina Nascimento Santana (UEFS) - icns@uefs.br

Resumo:

Relata a utilização do cartão com códigos de barras na identificação e atendimento dos usuários da Biblioteca Central Julieta Carteadó. Mostra as medidas tomadas para a implantação do sistema de biometria e os procedimentos adotados para o cadastramento biométrico dos usuários e as vantagens da substituição do cartão do usuário pelo sistema de biometria que interage com o sistema Pergamum. A idéia de se implantar o sistema biométrico surge com a necessidade de se admitir atitudes sustentáveis por garantir a minimização de custos. Além disso, a identificação dos usuários através das características biológicas individualiza a ação de cada usuário, tornando todo o processo de empréstimo bibliográfico mais seguro, esse recurso garantiu também mais agilidade, precisão e eficiência nas atividades, assim como, a diminuição no tempo de espera do atendimento.

Palavras-chave: *Biometria. Biblioteca - Empréstimo. Tecnologia da informação. Medida de segurança. Sistema de autenticação.*

Área temática: *Eixo 1 - Gestão sustentável*

Subárea temática: *Planejamento Estratégico e Sustentabilidade*

1 Introdução

Há pouco tempo, começamos a assistir nos filmes de ficção o uso da biometria para identificação de pessoas através da leitura da digital, varredura de íris e retina, geometria da mão, padrões de voz, entre outros. Contudo, esse procedimento já está sendo utilizado na vida real. Muitas instituições já estão usando a biometria para identificar seus funcionários e clientes. Biometria é o uso de alguma característica biológica do ser humano com intuito de identificá-lo.

A Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS) conta com um Sistema Integrado de Bibliotecas (SISBI), com um universo de 26.208 usuários inscritos e cerca de 89.027 empréstimos efetuados por ano. Por semestre ingressam cerca de 1.300 alunos, também tem o ingresso de professores e funcionários, isto acarreta um investimento financeiro na confecção dos cartões da biblioteca, por empresa prestadora de serviços.

A adoção do cartão com código de barras no SISBI vem dos anos 90. Para efetuar o empréstimo na biblioteca o usuário recebia um cartão, sendo a primeira via gratuita para o usuário e a instituição pagava por cada cartão. Em 2013, a Biblioteca Central Julieta Carteadó (BCJC) adquiriu leitores biométricos dando início à implantação da biometria para identificação do usuário nas transações de empréstimo. Essa medida proporcionou mais segurança na identificação, agilidade no atendimento, precisão na autenticação e reconhecimento do usuário, eficiência e redução do tempo de espera no atendimento.

Diante da necessidade mundial de sustentabilidade ambiental, a equipe do SISBI passou a avaliar e tomar medidas na gestão dos serviços, baseadas nesse contexto. Segundo Dias (2015, p. 2): “A sociedade terá de fazer um esforço acrescido, no sentido de seguir recomendações internacionais e nacionais da esfera científica, para que a questão da sustentabilidade não passe de um simples conceito e ideologia.”

A partir de 2015 a UEFS teve sérios cortes orçamentários, tornou-se necessário a redução de gastos e a BCJC como administradora do SISBI reforçou em sua política as práticas necessárias para sua sustentabilidade, dentre elas a suspensão do uso do cartão com código de barras, passando a utilizar apenas o sistema de biometria nas transações de empréstimo, o que gerou uma economia significativa, ampliando as vantagens.

As vantagens deste tipo de identificação e autenticação das pessoas são óbvias. Por exemplo, os elementos identificadores externos podem ser perdidos (cartões) ou esquecidos (palavras de passe, códigos, nomes de utilizador). De igual modo, podem ser utilizados facilmente por outras pessoas. Contrariamente, as características biológicas utilizadas pela biometria são pessoais e intransmissíveis (ou quase), além de exigirem a presença física da pessoa (VANTAGENS..., 2005).

2 Materiais e métodos

Para a adoção da biometria a BCJC consultou a equipe de suporte do sistema de informatização da biblioteca, o Pergamum, que enviou as informações necessárias para a aquisição do equipamento e implantação da tecnologia.

Inicialmente, a BCJC adquiriu 10 leitores biométricos e começou a cadastrar a biometria dos usuários, sem comprometer o atendimento de empréstimo. Definiu que o cadastramento biométrico para os professores e funcionários seria feito gradativamente, iniciando no recesso das atividades da universidade; para os alunos veteranos o cadastramento biométrico foi realizado no recadastramento, período de atualização de dados; e para os novos usuários o cadastramento da biometria ocorreu após o treinamento de usuário. Paralelo a isso, promoveu-se a divulgação nos meios de comunicação e redes sociais da instituição para informar os usuários sobre o novo serviço e a importância do uso da biometria nos processos do empréstimo e as dúvidas que surgiam eram sanadas no atendimento pelos funcionários. Para todas as categorias foi mantida no cadastro a senha numérica, pois ao utilizar os

serviços da biblioteca externamente eles precisariam da senha numérica.

Decidimos por utilizar o dedo indicador da mão direita para cadastrar a biometria do usuário, havendo algum impedimento faríamos o cadastramento do dedo indicador da mão esquerda. Para as pessoas que tem problemas na identificação de digitais, o funcionário colocou uma mensagem restrita, na conta do usuário, no Pergamum, informando o não cadastramento biométrico do usuário, pois o sistema oferece a opção do empréstimo por senha. O usuário sempre terá no Pergamum duas senhas cadastradas: a biométrica que será usada no empréstimo e a numérica que será usada para entrar na página do usuário, Meu Pergamum, pela web.

3 Resultados parciais/finais

O uso de novas tecnologias informacionais e a preocupação constante com a sustentabilidade, principalmente neste momento de crise orçamentária, foram fatores predominantes para a implantação da biometria na BCJC. A biometria se adapta perfeitamente na conjuntura atual do uso de novas tecnologias no âmbito também das bibliotecas, a sua realização é feita através da leitura da impressão digital, para identificação e autenticação do usuário e da senha no serviço de empréstimo, modificando dessa forma, a concepção da biblioteca tradicional.

Constatamos que o uso desta ferramenta, possibilitou a economia financeira, como também, garantiu mais segurança, agilidade no atendimento, precisão e eficiência nos serviços oferecidos, assim como, a diminuição do tempo de espera no atendimento e a satisfação dos usuários. Atualmente a biometria é utilizada sem maiores problemas e o uso do cartão do usuário não se faz mais necessário.

4 Considerações parciais/finais

A inserção da biometria na BCJC é um mecanismo que vem trazendo inúmeros benefícios. O aspecto sustentável é um elemento de suma importância, já que garante minimização de custos. Além disso, esta utilização das características biológicas para identificação do usuário individualiza a ação de cada usuário, tornando todo o processo de empréstimo mais seguro.

A BCJC busca acompanhar os avanços tecnológicos, tendo em vista a melhoria dos seus produtos e serviços, procurando aperfeiçoar o atendimento das necessidades dos usuários. A realização de todo o processo e a implantação da biometria em comunicação com o sistema Pergamum veio contribuir para a agilidade no atendimento, segurança na transação de empréstimo porque requer presença do usuário a cada transação efetuada e economia financeira. Verificamos que esses benefícios contribuíram para uma melhor sustentabilidade dos serviços ofertados pela BCJC, a modernização dos serviços e a satisfação do usuário.

5 Referências

DIAS, Sandra Maria Moura. **Sustentabilidade ambiental aplicada aos sistemas de informação**: estudo e proposta para as bibliotecas públicas em Portugal. 2015. 172 p. Dissertação (Mestrado em Ciências da Documentação e Informação)– Faculdade de Letras, Universidade de Lisboa, Lisboa. Disponível em: http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/22486/1/ulfl199965_tm.pdf. Acesso em: 5 jul. 2016.

VANTAGENS e problemas da biometria. **SINFIC insight**: a newsletters semanal, n. 1, jan. 2005. Disponível em: <http://www.sinfic.pt/SinficNewsletter/biometria-vantagensProblemas.html>. Acesso em: 6 abr. 2016.