

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA  
DIVISÃO DE ASSISTÊNCIA AOS USUÁRIOS

**RELATÓRIO ANUAL**  
**1998**

**Florianópolis, fevereiro de 1999**

## APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar as atividades e os dados estatísticos da Divisão de Assistência aos Usuários, mais especificamente da **Circulação**, no período de fevereiro a dezembro de 1998.

Gostaríamos de salientar que os relatórios dos Serviços de Referência, Coleções Especiais e Periódicos serão entregues separadamente.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>ATENDIMENTO AO USUÁRIO .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1</b>	<b>Frequência .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2</b>	<b>Usuários Cadastrados .....</b>	<b>1</b>
<b>1.3</b>	<b>Empréstimo .....</b>	<b>1</b>
<b>1.4</b>	<b>Treinamento de Usuários .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4.1</b>	<b>Recepção ao Calouro .....</b>	<b>3</b>
<b>1.5</b>	<b>Levantamento Bibliográfico .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PRODUTO .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>MANUTENÇÃO DO ACERVO .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1</b>	<b>Restauração e/ou Encadernação .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>SERVIÇO DE REPROGRAFIA .....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>EXPOSIÇÕES .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>PARTICIPAÇÃO EM CURSOS/EVENTOS .....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>EQUIPAMENTOS/MATERIAIS .....</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>DIFICULDADES ENCONTRADAS .....</b>	<b>9</b>
<b>10</b>	<b>META PROPOSTA EM 1997 E ATINGIDA EM 1998 .....</b>	<b>9</b>
<b>11</b>	<b>METAS NÃO ATINGIDAS EM 1998 E PROPOSTAS PARA 1999 .....</b>	<b>9</b>
<b>12</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>10</b>

## ANEXO

# 1 ATENDIMENTO AO USUÁRIO

## 1.1 Frequência

Este dado não foi coletado durante o ano por falta de instrumento de controle.

## 1.2 Usuários Cadastrados:

<b>Alunos de graduação:</b>	<b>14.695</b>
<b>Alunos de pós-graduação:</b>	<b>4.221</b>
<b>Alunos especiais:</b>	<b>43</b>
<b>Professores:</b>	<b>1.593</b>
<b>Servidores:</b>	<b>1.027</b>
<b>Conveniados:</b>	<b>454</b>
<b>Outros:</b>	<b>06</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>22.039</b>

Comparando com os dados de 1997 verifica-se um aumento de **2.488** usuários ( **12 %**).

**Obs.:** A categoria professores especiais foi substituída por alunos especiais e a categoria outros foi destinada para uso do Núcleo de Informática da BU.

## 1.3 Empréstimo

No período de fevereiro a dezembro de 1998, foram realizados **233.433** empréstimos, com uma média mensal de **25.937**. O maior índice se deu no mês de **agosto**, com **38.615** empréstimos.

Foram realizadas algumas mudanças no Serviço de Empréstimo, tais como:

1 - inclusão das siglas das Bibliotecas Setoriais, não informatizadas, no campo de matrícula do cadastro de usuário. Com este procedimento foram eliminadas todas as fichas, facilitando o controle na expedição da "Declaração de Nada Deve", incentivando de certa forma para a informatização do Serviço de Empréstimo das Bibliotecas Setoriais do CCA (04 de agosto) e Medicina/Odontologia (23 de outubro);

2 - troca dos equipamentos obsoletos (caneta ótica, teclado reduzido e terminais) em 26 de agosto, conforme anexo;

3- digitação dos nomes/n. identidade dos novos alunos de pós-graduação (especialização/mestrado e doutorado). Tal medida agilizou a abertura do cadastro, tanto na Central como para qualquer biblioteca do sistema, possibilitando um maior controle dos usuários cadastrados;

4 - envio, mensal, de carta aos usuários em situação irregular;

5 - abertura de cadastro para alunos especiais, a partir de setembro;

6 - não cobrança, a partir de dezembro, de multa dos livros com data de devolução em atraso, referente aos sábados, domingos e feriados.

### 1.4 Treinamento de Usuários

No período de fevereiro a abril e de julho a dezembro de 1998, a Biblioteca Central realizou **50** treinamentos para usuários (alunos de graduação, de pós-graduação e instituições externas), conforme descrito abaixo:

<b>Cursos de graduação da UFSC:</b>	<b>24</b>	<b>com</b>	<b>782</b>	<b>participantes</b>
<b>Cursos de pós-graduação da UFSC:</b>	<b>07</b>	<b>com</b>	<b>138</b>	<b>participantes</b>
<b>Instituições externas:</b>	<b>19</b>	<b>com</b>	<b>687</b>	<b>participantes</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>50</b>	<b>com</b>	<b>1.607</b>	<b>participantes</b>

**Este treinamento consiste em apresentar todos os serviços de atendimento ao usuário que a Biblioteca Central oferece. Para os cursos de graduação e pós-graduação teve demonstração do vídeo sobre os serviços que o Sistema de Bibliotecas oferece.**

#### 1.4.1 Recepção ao Calouro

Durante uma semana foi divulgado no hall e no andar superior da Biblioteca o vídeo sobre os serviços que o Sistema de Bibliotecas oferece.

### 1.5 Levantamento Bibliográfico

Foram atendidos os pedidos feitos pela comunidade interna da UFSC, na Base BU, de tese/dissertação e livros, conforme descrito abaixo e os pedidos de instituições externas foram encaminhados ao Serviço de Comutação:

<b>Categoria</b>	<b>N. pedidos</b>
<b>Professores</b>	<b>10</b>
<b>Pós-graduação</b>	<b>03</b>
<b>Graduação</b>	<b>06</b>
<b>TOTAL: .....</b>	<b>19</b>

## 2 PRODUTO

A DAU disponibilizou aos usuários o “**Boletim de Novas Aquisições**”, via Internet até o mês de agosto de 1998. Em virtude de estarmos duplicando esforços com o Serviço de Aquisições e não dispormos de um servidor para digitar os dados, através de contato com a Diretora da DECT, decidiu-se que a divulgação das novas aquisições ficaria sob a sua responsabilidade.

## 3 MANUTENÇÃO DO ACERVO

### 3.1 Restauração e/ou Encadernação

Do acervo geral da Biblioteca Central, no período de fevereiro a dezembro de 1998, foram feitas **800** restaurações e/ou encadernações e neste mesmo período foram retiradas do acervo **924 obras** para restauração/encadernação. Vale ressaltar que este número total deve ser maior tendo em vista que outras restaurações e/ou encadernações foram feitas sem o conhecimento desta Divisão.

## 4 SERVIÇO DE REPROGRAFIA

Período	N. cópia	Encadernação
fevereiro	95	02
março	1.770	-
abril	303	02
julho	262	-
agosto	451	-
setembro	553	-
outubro	483	-
novembro	131	-
dezembro	765	-
<b>TOTAL:</b>	<b>4.813</b>	<b>04</b>

## 5 EXPOSIÇÕES

No período de fevereiro a março e de julho a dezembro de 1998, foram realizadas **11 exposições** pela comunidade interna e externa:

1. Exposição de fotografia “**Caminhos do Sul da Ilha de SC**” (aluno de pós-graduação);
2. Exposição de fotografia “**Projeto Fortalezas**” (ex-aluno de graduação);
3. Exposição de moldura “**Oleo sobre tela - Florianópolis de sempre**” (comunidade externa);
4. Exposição de fotografia “**Mostra fotográfica do prêmio de Mérito Universitário Catarinense/96**” (ex-aluno de graduação);
5. Exposição de fotografia “**Xamanismo e poder de cura pelas plantas medicinais**” (aluno de graduação);
6. Exposição “**Desenho intuitivo**” (comunidade externa);
7. Exposição de tela “**Alquimia telas e poemas**” (comunidade externa);
8. Exposição de fotografia “**S.O.S. Guiné-Bissau**” (comunidade externa);
9. Exposição de fotografia “**Fatos e outros sobre Angola**” (aluno de graduação);
10. Exposição de fotografia “**Timor & Brasil**” (ESAI);
11. Exposição de moldura “**Cartuns e Charges**” (Professor aposentado).

## 6 RECURSOS HUMANOS

Além dos servidores abaixo relacionados, contamos também com **06** (seis) **bolsistas** e **02** (duas) **estagiárias** de Biblioteconomia a partir de nov./98

### Atendimento ao Usuário

- Anadete de Souza Pirollo (bibliotecária/documentalista)- **iniciou em nov./98**
- Lírio Odorizzi (assistente em administração) - **coordenador dos sábados**
- Maria da Glória Brígido Soncini (técnico em assuntos educacionais) - **colocada à disposição do DRH mar./98**
- Valdinete Maria Bernardes do Nascimento (assistente em administração) - **transferida para COMUT jul./98**

**TOTAL: 04**



**Catraca**

- Altiva Altina Minich (receptionista)
- Antônio João Felipp (receptionista)
- Bernardete Odete S. Gonçalves (receptionista) - **transferida da Coleção Didática em mar./98**
- Hoéliton da Silva Santos (contínuo) - **iniciou em out./98**
- Maria Natália Lopes (receptionista) - **aposentada em mar./98**
- Osni Justino Machado (receptionista) - **licença médica desde abril/97**
- Salentim Nemésio Bastos (contínuo)
- Targino Manoel Nunes (auxiliar administrativo) - **aposentado fevereiro/98**

**TOTAL: 08****Coordenação noturna**

- Ronaldo Antônio Salum Júnior (assistente em administração) - **transferido da Manutenção do Acervo em março; colocado à disposição do DRH set./98**
- Sandro Vicente de Andrade (assistente em administração) - **iniciou suas atividades a partir de out./98**

**TOTAL: 02****Empréstimo**

- Ailta S. Fernandes (receptionista)
- Arlete Brandes (contínuo)
- Elizabete Guimarães (auxiliar administrativo)
- Giovanni Fiorenzano (assistente em administração)
- Manoel Carlos Pereira (assistente em administração)
- Ormecinda Maurilio Luciano (auxiliar administrativo)
- Rogério Minuzzi Estivaleta (assistente em administração)
- Suzana Bartiria Abreu (assistente em administração) - **transferida da Secretaria da BU em jul./98**
- Toninha Lumertz Becker (assistente em administração)

**TOTAL: 09**

**Encadernação**

- Maria da Silva Macedo (contínuo)
- Maria Nunes Machado (encadernador)

**TOTAL: 02****Guarda de livros**

- David da Silveira (auxiliar administrativo)
- Emília Hisi (telefonista) - **aposentada em mar./98**
- Jair Manoel Pereira (assistente em administração)
- Marcelo Oswaldo Nascimento (**contratado pela FAPEU em abr./97**)
- Valmiro Martins (assistente em administração)

**TOTAL: 05****Manutenção do Acervo (datilografia de etiquetas/colagem de código de barras/fita magnética/preparação livro para restauração/encadernação)**

- Kátia Regina da Silva (assistente em administração) - **transferida da BSCCA fev./98; licença médica desde maio/98**
- Neuseli Vieira Santos (assistente em administração) - **transferida da Coleção Didática mar./98**

**TOTAL: 02****Recolhimento e distribuição de livros**

- Laci Nemésio Bastos (receptionista)
- Pedro de Sousa Martins (contínuo) - **iniciou em mar./98, afastou-se para tratamento saúde out./dez/98**

**TOTAL: 02****TOTAL GERAL (em exercício): 27**

## **7 PARTICIPAÇÃO EM CURSOS/EVENTOS**

### **- Supletivo 1o. Grau**

Ailta S. Fernandes - **concluiu dez./98**  
David da Silveira

### **- Supletivo 2o. Grau**

Elizabeth Guimarães - **desistiu**

### **- Atendimento ao público com qualidade (19 a 22/out/98)**

Arlete Brandes

### **- Notes (5-7/out./98)**

Anadete de Souza Pirolo

### **- Ciberética (19-21/nov./98)**

Anadete de Souza Pirolo

### **- Atualização em Gestão Universitária (8/nov./98...)**

Anadete de Souza Pirolo

### **- Planejamento Estratégico da BU (13/out./98)**

Todos os servidores participaram

### **- Curso "Em Busca da Excelência na Relação com o Usuário/Cliente:**

**Paradigmas Contemporâneos, promovido pela ACB (10 e 11/set./98)**

Marli Neves da Silveira

## **8 EQUIPAMENTOS/MATERIAIS**

- 04 teclados reduzidos;
- 04 microcomputadores (transferidos de outros setores);
- 04 scanner de mão (leitora código de barra);
- 10 estantes de aço, com doze bandejas, dupla face;
- 01 arquivo porta pasta suspensa;
- 01 calculadora elétrica;
- 02 bandejas de mesa, em acrílico;
- 04 rodas com câmara-de-ar.

## **9 DIFICULDADES ENCONTRADAS**

- . Número reduzido de pessoal;
- . Deficiências na base BU-UFSC;
- . Falhas na atualização da base BU-UFSC;
- . Recursos financeiros escassos;
- . Problema de climatização.

## **10 META PROPOSTA EM 1997 E ATINGIDA EM 1998**

- . Ampliação do número de terminais de consulta (quatro).

## **11 METAS NÃO ATINGIDAS EM 1998 E PROPOSTAS PARA 1999**

- . Realizar o inventário do acervo
- . Reavaliar o serviço de encadernação
- . Implantar o Programa de Qualidade
- . Instalar os postos de trabalho do Balcão de Empréstimo
- . Atualizar o vídeo para treinamento de usuários

## 12 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Gostaríamos de enfatizar o período tumultuado que enfrentamos, resultante da greve dos servidores técnico-administrativos da UFSC no período de 14 de abril a 09 de julho, a qual muito prejudicou o desenvolvimento das atividades desta Divisão.

O maior problema enfrentado por esta Divisão deve-se ao fator “**recursos humanos**”, que vem se agravando a cada dia pelas aposentadorias e licença para tratamento de saúde, sem possibilidade de reposição.

Com as novas aposentadorias e a não reposição destas vagas, em reunião com a Direção e todas as chefias decidiu-se pela extinção do Setor de Coleção Didática. Mas, apesar de comprometer o controle desta coleção, proporcionou a melhoria do atendimento.

Com relação a uma das metas propostas para 1998 “realizar o inventário do acervo”, temos a colocar que foram realizadas diversas reuniões para tratar sobre o assunto. Chegou-se a conclusão que a melhor medida seria fazer o processamento técnico “catalogação retrospectiva” do acervo, que ainda não está na FGV, para posteriormente fazermos o inventário do sistema.

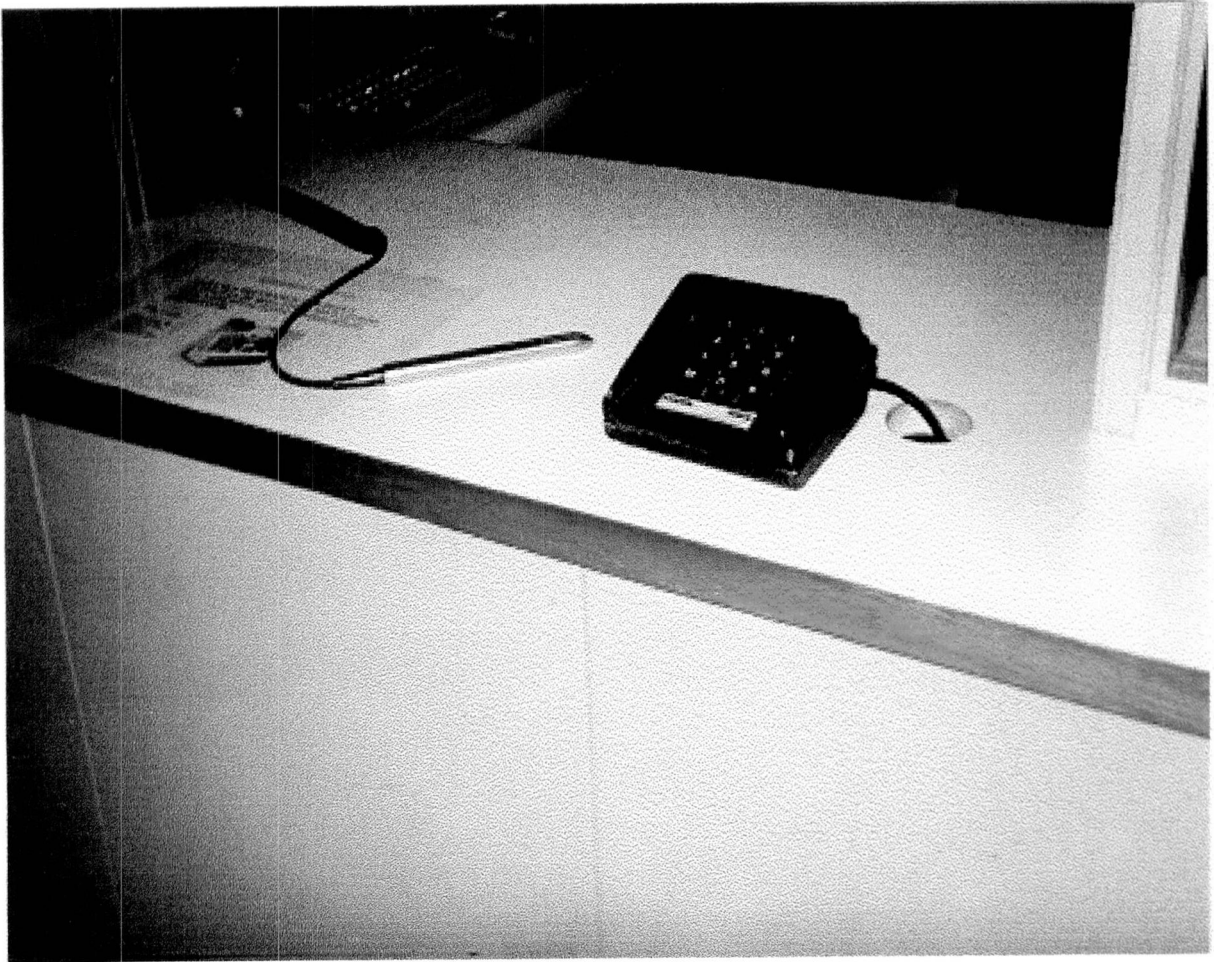
Após constantes observações do layout da entrada da biblioteca verificou-se que para uma melhor segurança do acervo, a catraca deveria ser aproximada do arco magnético. Para tanto faz-se necessário algumas adaptações, ainda não realizadas, embora tal medida venha sendo praticada de forma precária, longe do ideal. Espera-se que em 1999 consiga-se concretizar tal mudança.

Gostaríamos de externar nossa tristeza com o problema técnico que ocorreu com o sistema/servidor da Biblioteca, no período de 27 de novembro a 14 de dezembro e, posteriormente, a partir do dia 28 de dezembro, que acreditamos ter afetado consideravelmente toda a base BU-UFSC.

Apesar dos pontos negativos acima apontados, acreditamos que tais problemas foram alheios à vontade da administração da BU , e que 1998 foi um ano positivo, como por exemplo a informatização do Serviço de Empréstimo das Setoriais, a troca dos equipamentos do Empréstimo da Central, etc. Temos certeza que em 1999, iremos relatar muito mais realizações para a melhoria do atendimento ao usuário e consequente valorização da Biblioteca pela sociedade.

Florianópolis, dezembro de 1998.

# ANEXO



**EQUIPAMENTO SUBSTITUÍDO**



### EQUIPAMENTO ATUAL



Ref 0077

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA  
DIVISÃO DE ASSISTÊNCIA AOS USUÁRIOS

Florianópolis, 14 de outubro de 1998.

Da: Divisão de Assistência aos Usuários

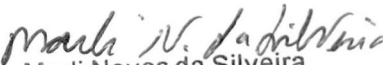
Para: Direção da Biblioteca Universitária

Senhora Diretora,

Vimos encaminhar a Vossa Senhoria, em anexo, NÚMERO DE OBRAS DA BU por área do conhecimento.

Sempre a disposição, renovamos nossos protestos de estima e apreço.

Atenciosamente

  
Marli Neves da Silveira  
Diretora da Divisão de  
Assistência aos Usuários da BU

# ÍNDICE GERAL DAS GRANDES ÁREAS E DAS ÁREAS DO CONHECIMENTO

## CIÊNCIAS EXATAS E DA TERRA

Matemática/Probabilidade e estatística: = 4.252

Ciência da computação: = 2.175

Astronomia: = 383

Física: = 2.512

Química: = 1.893

Geociências: = 36

Oceanografia: = 50

## CIÊNCIAS BIOLÓGICAS

Biologia geral: = 179

Genética: = 170

Botânica: = 291

Zoologia/Morfologia: = 486

Ecologia: = 278

Fisiologia: = 461

Bioquímica: = 278

Biofísica: = 21

Farmacologia/Farmácia: = 535

Imunologia: = 26

Microbiologia/Parasitologia: = 146

## ENGENHARIAS

Engenharia civil: = 643

Engenharia de Minas: = 23

Engenharia de Materiais e Metalúrgica: = 183

Engenharia Elétrica: = 2.673

Engenharia Mecânica: = 1.187

Engenharia Química: = 1.450

Engenharia Sanitária: = 507

Engenharia de Produção: = 420

Engenharia Nuclear: = 93

Engenharia de Transportes: = 263

Engenharia Naval e Oceânica: = 162

Engenharia Aeroespacial: = 28

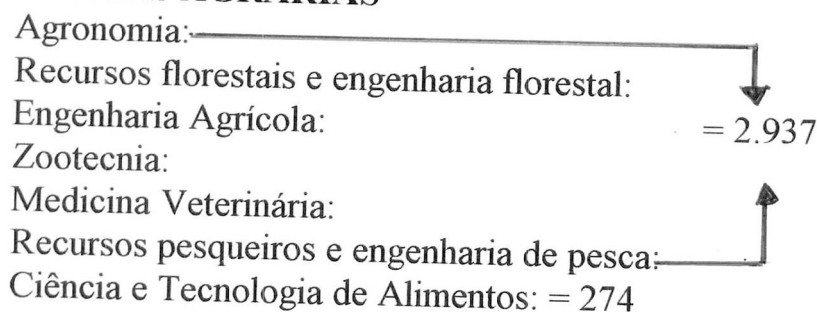
Engenharia Biomédica: = 31

## CIÊNCIAS DA SAÚDE

Medicina: = 3.017  
Odontologia: = 486  
Farmácia/Farmacologia: = 535  
Enfermagem: = 742  
Nutrição: = 194  
Saúde Coletiva: = 264  
Fonoaudiologia: = 21  
Educação Física: 729

### **CIÊNCIAS AGRÁRIAS**

Agronomia: \_\_\_\_\_  
Recursos florestais e engenharia florestal: \_\_\_\_\_  
Engenharia Agrícola: \_\_\_\_\_ = 2.937  
Zootecnia: \_\_\_\_\_  
Medicina Veterinária: \_\_\_\_\_  
Recursos pesqueiros e engenharia de pesca: \_\_\_\_\_  
Ciência e Tecnologia de Alimentos: = 274



### **CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS:**

Direito: = 5.969  
Administração: = 5.425  
Economia: = 5.297  
Arquitetura e Urbanismo: = 593  
Planejamento Urbano e Regional: = 157  
Demografia: = 71  
Ciência da Informação: = 672  
Museologia: = 42  
Comunicação: = 436  
Serviço Social: = 1.453  
Desenho industrial: = 126  
Turismo: = 68

### **CIÊNCIAS HUMANAS**

Filosofia: = 4.453  
Sociologia: = 1.006  
Antropologia: = 463  
Arqueologia: = 152  
História: = 5.021  
Geografia: = 1.024  
Psicologia: = 2.119  
Educação: = 4.169  
(superior): = 828

