

# A Construção de Saberes

Protagonismo compartilhado em serviços e  
inovações na Biblioteca Universitária da UFSC



Organizadoras:

*Andréa Figueiredo Leão Grants*

*Roberta Moraes de Bem*



**PUBLICAÇÕES**  
UFSC - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

# A Construção de Saberes

Protagonismo compartilhado em serviços e  
inovações na Biblioteca Universitária da UFSC

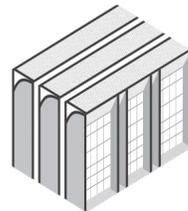
Série Gestão de Bibliotecas Universitárias  
Volume 1

# A Construção de Saberes

Protagonismo compartilhado em serviços e  
inovações na Biblioteca Universitária da UFSC



*Organizadoras:*  
*Andréa Figueiredo Leão Grants*  
*Roberta Moraes de Bem*



**PUBLICAÇÕES**  
UFSC - BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Florianópolis | 2018



Esta obra está sob a licença Creative Commons  
Atribuição 4.0. Para ver uma cópia desta licença,  
visite: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Qualquer parte desta publicação pode ser reproduzida,  
desde que citada a fonte.

ISBN 978-85-65044-18-9 | 500 exemplares | Impresso no Brasil

<i>Organizadores</i>	<i>Diagramação</i>
Andréa Figueiredo Leão Grants	Debora Fischer Silva
Roberta Moraes de Bem	<i>Impressão</i>
<i>Comissão Editorial</i>	Imprensa Universitária
Andréa Figueiredo Leão Grants	<i>Contate-nos</i>
Roberta Moraes de Bem	BU Publicações
Elson Mattos	Universidade Federal de Santa Catarina
João Oscar do Espírito Santo	Biblioteca Universitária
Tatiana Rossi	Campus Universitário, Trindade, Setor D
<i>Revisão ortográfica e gramatical</i>	88040-900, Florianópolis - SC
Zulma Neves de Amorim Borges	E-mail: conselhoeditorial.bu@contato.ufsc.br
<i>Normalização</i>	Telefone: +55 48 3721-9310
Leonardo Ripoll Tavares Leite	<i>Ex-líbris</i>
	Cristiano Motta Antunes

Catálogo na fonte pela Biblioteca Universitária da  
Universidade Federal de Santa Catarina

C758

A construção de saberes: protagonismo compartilhado em serviços e inovações da  
Biblioteca Universitária da UFSC / organizadoras, Andréa Figueiredo Leão  
Grants, Roberta Moraes de Bem. – Florianópolis : BU Publicações/UFSC, 2018.  
– (Gestão de Bibliotecas Universitárias ; 1)  
331 p. : il., gráfs.

Inclui bibliografia  
ISBN 978-85-65044-18-9

1. Bibliotecas universitárias - Administração. I. Grants, Andréa Figueiredo  
Leão. II. Bem, Roberta Moraes de. III. Série.

CDU: 027.7

Esta obra é dedicada ao Professor Luis Carlos Cancellier de Olivo (*In memoriam*), um amigo incondicional da Biblioteca Universitária da UFSC, que sempre nos motivou a ser, pensar e a sonhar grande. Nosso agradecimento é expresso por meio da realização de um sonho compartilhado, a publicação desta obra. Conforme reforça um dos autores favoritos do prof. Cancellier:

*“Somos feitos da matéria dos sonhos [...]”.*

*Shakespeare*



## SUMÁRIO

Apresentação.....	<a href="#"><u>11</u></a>
1. As Competências da Biblioteca Universitária da UFSC: a importância do regimento para a autogestão.....	<a href="#"><u>15</u></a>
<i>Roberta Moraes de Bem, Débora Maria Russiano Pereira</i>	
2. Uma Liderança Baseada nas Diretrizes da Gestão do Conhecimento.....	<a href="#"><u>35</u></a>
<i>Roberta Moraes de Bem, Sigrid Karin Weiss</i>	
3. Biblioteca Mapeada: documentando processos na BU/UFSC.....	<a href="#"><u>53</u></a>
<i>Tatiana Rossi, Cristiano Motta Antunes</i>	
4. O Repensar da Identidade Visual da BU/UFSC: construindo um pertencimento.....	<a href="#"><u>79</u></a>
<i>Gleide Bitencourte José Ordovás, Audrey Schmitz Schweitzer, Ricardo Alexandro Werlich</i>	
5. Bibliocentros: uma estratégia de marketing, visando à aproximação da BU com a comunidade universitária.....	<a href="#"><u>95</u></a>
<i>Hilda Carolina Feijó, Joana Carla de S. M. Felicio</i>	

6. Comunicação e *Marketing* na BU/UFSC:  
aliados estratégicos.....[117](#)  
*Gleide Bitencourte José Ordovás, Marli Dias de Souza Pinto*
7. Suporte à Pesquisa e Gestão de Dados Científicos  
em Bibliotecas Universitárias: experiência da BU/UFSC.....[141](#)  
*Karyn Munyk Lehmkuhl, Edson Mário Gavron,  
Maria Bernardete Martins Alves, Roberta Moraes de Bem*
8. O Contexto da Desinformação e a Criação da  
Comissão de Confiabilidade Informacional.....[159](#)  
*Leonardo Ripoll, Marcela Gaspar Custódio,  
José Claudio Matos*
9. O Papel da Biblioteca Universitária no Combate ao  
Plágio e a Má Conduta em Pesquisa.....[183](#)  
*Fábio Lorensi do Canto, Roberta Moraes de Bem,  
Marli Dias de Souza Pinto*
10. Repositório Institucional da Universidade Federal de  
Santa Catarina: uma avaliação com base nas diretrizes do  
RECOLECTA.....[205](#)  
*Gesmar Kingeski Barbosa*
11. Inovação no Portal de Periódicos UFSC: concepção,  
serviços e propostas.....[237](#)  
*Lúcia da Silveira , Alexandre Pedro de Oliveira,  
Gabriel Araldi Walter , Juliana Aparecida Gulka,  
Mirna Saidy, Caio Fraile Gonçalves , Julia Mattia*

12. Organização e Preservação da Coleção Especial Raridades Catarinenses.....	<a href="#">271</a>
<i>Gleide Bitencourte José Ordovás,</i> <i>Joana Carla de S. M. Felicio</i>	
13. Projeto Cinema Mundo: uma trajetória de produção de conhecimento.....	<a href="#">289</a>
<i>Leonardo Ripoll, Marcio Markendorf,</i> <i>Joana Carla de S. M. Felicio</i>	
14. Papéis (Re)editados: o bibliotecário e a atuação em projetos editoriais.....	<a href="#">307</a>
<i>Andréa Figueiredo Leão Grants, Roberta Moraes de Bem</i>	
Sobre os autores.....	<a href="#">327</a>



## APRESENTAÇÃO

**D**isseminar, compartilhar, informar são ações que estão no DNA das bibliotecas. Bibliotecas são espaços de infinitas possibilidades e precisam estar conectadas, trabalhando sistematicamente para cumprirem sua missão.

O compromisso com a missão da biblioteca está refletido nesta obra “A Construção de Saberes: protagonismo compartilhado em serviços e inovações na Biblioteca Universitária da UFSC”, que mostra a evolução da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina, tendo o seu primeiro regimento interno publicado em 1967.

Nestes mais de cinquenta anos de existência, suas funções foram alterando-se para atender às demandas da comunidade acadêmica. Mas, o que podemos perceber na leitura é que, em vez de ficar esperando a comunidade demandar, a biblioteca teve uma postura proativa, antecipando-se, buscando estar nos espaços de decisão da Universidade, mostrando seu potencial de trabalho e apresentando propostas e soluções que facilitassem o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da Universidade.

Isso somente foi possível graças ao comprometimento da equipe com o seu desenvolvimento continuado, determinada a estar aprendendo sempre, para que todos pudessem estar aptos a cons-

truírem serviços que fizessem sentido à Universidade.

Outro fato que merece destaque é que as oportunidades de capacitação, seja por meio de cursos regulares de pós-graduação ou pela participação da equipe em eventos, propiciou a prototipagem de novas soluções ou ações que puderam aprimorar o já existente no dia a dia da biblioteca. Entendemos que esse aspecto é extremamente importante, quando de fato a qualificação profissional reverte-se também na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

A adoção da postura participativa da gestão da biblioteca criou o ambiente favorável para abrigar esse espaço de experimentação, de discussão e de reflexão, em que todos pudessem contribuir com suas habilidades e competências, fortalecendo a Biblioteca Universitária.

Vimos também a preocupação da Direção da Biblioteca em dar a legalidade necessária, com a atualização de seu regimento e criação de suas comissões, tudo devidamente oficializado por meio de portarias, que são instrumentos importantes no ambiente universitário.

O propósito principal, no entanto, era o de imprimir novo modo de organização do trabalho, o que foi possível a partir dos estudos decorrentes da tese de doutorado da bibliotecária Roberta Moraes de Bem, em 2015. Naquele ano, iniciou-se a implementação do *Framework GC@BU* de Gestão do Conhecimento. À luz dessa abordagem de gestão, foram mapeados os doze macroprocessos existentes na Biblioteca Universitária: Administração, Atendimento ao usuário, Publicações, Capacitação, Circulação de Item, Comunicação e Marketing, Conservação e Preservação (Física e Digital) de Item, Desenvolvimento de coleção, Gestão de Espaço Físico, Gestão de Tecnologias da Informação e Comunicação, Gestão física do acervo e Tratamento da informação, obtendo-se uma radiografia de tudo o que acontecia na biblioteca. A implementação do *CG@BU*, composto por três módulos: Coordenação de Gestão do Conhecimento; Recursos de Conhecimento e Espaços de

Conhecimento/Aprendizagem, imprimiu nova dinâmica aos trabalhos, e novas habilidades foram demandadas à equipe, que mais uma vez respondeu positivamente aos desafios.

Os quatorze capítulos deste livro mostram como a abordagem de Gestão do Conhecimento trouxe uma nova realidade ao cotidiano da Biblioteca Universitária, que pode reposicionar-se junto à alta administração da Universidade e à comunidade acadêmica.

Nesta leitura, podemos verificar que a Biblioteca Universitária continua numa posição de destaque no cenário nacional, liderando projetos de ponta, como o repositório institucional e o portal de periódicos; contribuindo com a confiabilidade informacional; coibindo a má conduta em pesquisa e na propagação de *fake news*; intensificando seu *marketing*; estando próxima da comunidade; atuando junto à cultura e extensão; promovendo a inclusão de pessoas com deficiência; trabalhando na editoração de publicações; colaborando com gestão de dados. Tudo isso sem deixar de lado as funções tradicionais que as bibliotecas brasileiras, que são híbridas, têm de desempenhar, entre as quais destacamos a preservação e conservação das coleções. E não podemos deixar de mencionar que a nova identidade visual da biblioteca reflete o foco nas pessoas, na comunidade acadêmica e não nas coleções.

É importante também registrar que a Biblioteca Central está situada em um edifício muito bem localizado no *campus*, o que reflete a importância dada pela alta administração da Universidade ao papel que ela deve desempenhar. Podemos ver nesta história um excelente exemplo de trabalho de parceria com a Universidade.

O compartilhamento dos “saberes” é um presente da equipe da Biblioteca Universitária da UFSC aos colegas bibliotecários brasileiros que atuam em bibliotecas universitárias e especializadas de caráter público.

Nós, que lidamos cotidianamente com gestão de pessoas, entendemos que não deve ter sido fácil a implementação desse modelo,

quantas conversas, reuniões, argumentações, devem ter acontecido, como é natural acontecer quando se propõe fazer algo novo. Mas o importante é que houve coragem para iniciar essa caminhada e sabedoria para lidar com os desafios e obstáculos. Nesse sentido, o êxito não é somente da Biblioteca Universitária, mas de muitas bibliotecas que, ao tomarem conhecimento dos resultados, poderão inspirar-se e, quem sabe, adotar o mesmo modelo de gestão.

Por fim, salientamos que uma biblioteca verdadeiramente comprometida com sua missão, como é o caso da Biblioteca Universitária da UFSC, está alinhada com a Agenda 2030, contribuindo, assim, para a construção de uma sociedade mais justa e humana.

Parabéns à Biblioteca Universitária e à Universidade Federal de Santa Catarina, que possibilitaram a realização e disseminação desse trabalho para a comunidade bibliotecária.

*Adriana Cybele Ferrari*

Presidente da Federação Brasileira de Associações  
de Bibliotecários e Instituições - FEBAB

## CAPÍTULO 1

# As Competências da Biblioteca Universitária da UFSC: a importância do regimento para a autogestão



*Roberta Moraes de Bem  
Débora Maria Russiano Pereira*



- O senhor pode me ajudar? Diz Alice.  
– Claro. Responde o Gato.  
– Para onde vai essa estrada?  
– Para onde você quer ir?  
– Eu não sei. Estou perdida.  
– Para quem não sabe para onde vai, qualquer caminho serve.

*Trecho da história de “Alice no país das maravilhas”.  
Lewis Carroll*

## 1 INTRODUÇÃO

**E**m um sistema de organização do conhecimento, como o caso das bibliotecas, a organização tende a ser sistêmica, ou seja, com unidades interdependentes e interatuantes, que só podem ser compreendidas de maneira global (PEREIRA, 2004). Faqueti et al. (2017, p. 723) apresentam sistema de bibliotecas como

uma organização composta por um conjunto de bibliotecas ou departamentos, inter-relacionados em uma dada estrutura, compondo uma unidade com objetivos comuns que o identificam como tal.

Dentro dessa perspectiva, o planejamento estrutural de uma Biblioteca Universitária por meio de um sistema de bibliotecas visa não somente a integrar as bibliotecas, bem como configura uma rede consolidada de serviços, de conteúdos, uma melhor distribuição de recursos e infraestrutura, além de proporcionar a padronização de produtos e serviços de forma cooperativa e com qualidade, de modo que é necessário uma política de gestão que seja capaz de permitir o gerenciamento de sua estrutura funcional, considerando os variados contextos no qual se inserem suas bibliotecas (SILVA, 2015).

Dessa forma, fica inteligível a contribuição de um documento que possa traçar as diretrizes do “Sistema”, ou seja, um regimento. Define-se regimento como um “conjunto de regras que regem o serviço interno ou o funcionamento de entidades coletivas, determinando os deveres e atribuições de seus membros ou funcionários” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 313). Batista (2016, p. 1) apresenta-nos o termo, com enfoque administrativo, reconhecendo o regimento como uma ferramenta

[...] capaz de abrigar aspectos relevantes para a organização, dentre os quais destacamos os procedimentos operacionais padronizados, as políticas de gestão da informação, códigos de ética e de disciplina da empresa, e demais aspectos complementares aos direitos e às obrigações já fixados em lei ou definidos por meio de negociação coletiva.

Pesquisadores mostram-nos que o documento “regimento” é importante para a estrutura organizacional de uma instituição, pois, de acordo com Maia e Almeida (2014), quando o documento é frágil, pode ocasionar a perda de conhecimento, a replicação futura de erros, a não consolidação de ações e de obtenção dos resultados esperados.

Assim, este capítulo propõe dar visibilidade acerca da importância da formalização do regimento, por meio da experiência da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC), mostrando seus benefícios, principais mudanças implementadas e características.

## **2 DESENVOLVIMENTO DO REGIMENTO DA BU/UFSC**

Há algum tempo, as bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) ressentiam-se da falta de um documento que regesse e pacificasse as atividades de cada uma de suas unidades, locali-

zadas originalmente no *campus* Trindade e, mais recentemente, nos quatro *campi* espalhados pelo estado de Santa Catarina, considerando que os documentos que constituíam regimentos estavam desatualizados<sup>1</sup>. Assim, em junho de 2016, uma equipe formada por parte dos servidores técnico-administrativos das unidades da BU/UFSC iniciou as discussões para a criação de um regimento que, ao mesmo tempo que oficializasse o sistema de bibliotecas (denominado Biblioteca Universitária) e suas competências, definisse as atividades de cada coordenação, divisão e serviço. Desse modo, entre junho e agosto do mesmo ano, o documento que seria aprovado como o regimento da BU/UFSC passou por seu processo de atualização e institucionalização.

O processo de criação do Regimento atual da BU foi democrático e participativo. A equipe pesquisou e resgatou regimentos de outras unidades de informação externas, priorizando bibliotecas com semelhança de serviços, atribuições e dimensões, que pudessem aproximar-se da realidade da BU/UFSC. Além disso, boa parte do regimento consistiu na formalização e sistematização do que, na prática, já vinha ocorrendo no âmbito da BU/UFSC. Evidentemente, no processo de discussão e construção algumas ideias vieram à tona e nos ajudaram a enriquecer ainda mais o documento em questão.

## 2.1 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UFSC

Pode-se considerar que o surgimento da BU/UFSC ocorreu juntamente com o da Universidade. Souza et al. (2002, p. 57) relatam que, “a partir da implantação da UFSC, foi iniciada a instalação de bibliotecas junto a todas as unidades, surgindo os acervos das Faculdades de Medicina, Odontologia, Farmácia e Bioquímica e Engenharia”.

---

<sup>1</sup> ver em UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 1977, 1985, 1995.

Em 1960, foi instalada a Biblioteca Central (BC), ainda no extinto Departamento de Educação e Cultura da Instituição, e em 1968 ocorre a centralização do acervo bibliográfico já no *campus* universitário atual. A primeira iniciativa de criação de um regimento ocorre em fevereiro de 1967, quando foi “encaminhado a todos os diretores das faculdades um projeto de Regimento Interno, visando a uniformidade dos serviços” (SOUZA et al., 2002, p. 59). Os mesmos autores, à página 63, ainda relatam que

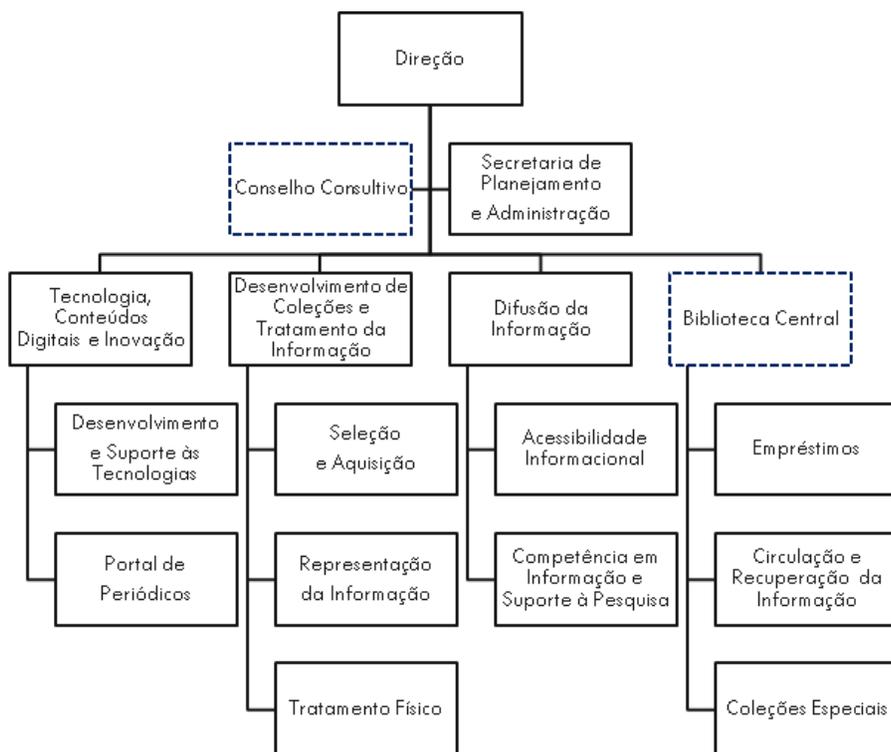
o acervo da BC era de caráter geral, mas a partir de fevereiro de 1969 foi distribuído às bibliotecas das unidades, visando o interesse de cada uma. Ficaram na BC as obras de Referência, Biblioteconomia, Documentação, Administração e Legislação, Teatro e Educação e os Periódicos de cultura geral. A BC empenhou-se em organizar um setor de Referência para dar suporte às Faculdades da UFSC.

Em 1979, a BC passa a chamar-se Biblioteca Universitária. Em 1981, a BU passa a coordenar o Sistema de Bibliotecas da UFSC, com uma política de descentralização permitindo a criação de novas bibliotecas setoriais além das já existentes.

Atualmente, a BU é um órgão suplementar, composta por uma centralização administrativa (representada na Figura 1) — sendo: Conselho Consultivo; Secretaria de Planejamento e Administração; Coordenação de Difusão da Informação; Coordenação de Tecnologias, Conteúdos Digitais e Inovação; Coordenação de Desenvolvimento de Coleções e Tratamento da Informação — uma Biblioteca Central, dez bibliotecas setoriais e uma sala de leitura (Figura 2), diretamente vinculado à Reitoria, cuja missão é “prestar serviços de informação à comunidade universitária para contribuir com a construção do conhecimento e o desenvolvimento da sociedade”, tendo como visão “Ser referência na prestação de serviços de informação” e com os seguintes valores: “ética, competência, qualidade, coope-

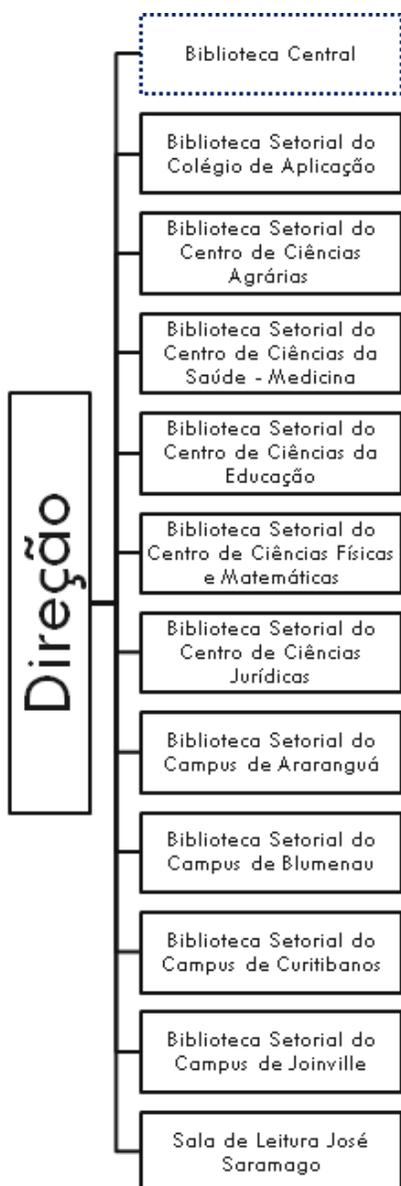
ração, inovação, comprometimento” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2018b, p. 1).

Figura 1 - Macroestrutura da BU



Fonte: Desenvolvido pelas autoras (2018).

Figura 2 - Bibliotecas da BU



Fonte: Desenvolvido pelas autoras (2018).

## 2.2 AS COMPETÊNCIAS DA BU/UFSC

Com a aprovação da Portaria n.º 85/2016/GR, de 27 de setembro de 2016, que institucionaliza o Regimento da BU/UFSC, diversas mudanças, tanto de atribuições quanto organizacionais, foram observadas. Destacam-se as que seguem (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2016):

- a. Criação do Conselho Consultivo da BU: constituído pela Direção da BU, pelas coordenações e pelos diretores de divisões e das bibliotecas central e setoriais. Compete ao Conselho Consultivo discutir, analisar e propor melhorias e modificações acerca de assuntos de interesse da BU, tais como políticas, manuais, procedimentos, serviços, regimentos, funcionamento, entre outros. Seus encontros ocorrem mensalmente e são abertos a todos os técnicos da BU, presencial ou virtualmente;
- b. Estruturação da Secretaria de Planejamento e Administração: a Secretaria tem como propósito a centralização das atividades administrativas e de gestão de pessoas da BU, além de desenvolver ações relativas ao planejamento e administração da BU;
- c. Incorporação formal das bibliotecas dos campi: compreendendo Biblioteca Setorial do Campus Araranguá (BSARA), Biblioteca Setorial do Campus Blumenau (BSBLU), Biblioteca Setorial do Campus Curitibanos (BSCUR) e Biblioteca Setorial do Campus Joinville (BSJOI), que passaram a ser vinculadas à direção da BU;
- d. Incorporação de duas novas unidades: Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas (BSCCJ) e da Sala de Leitura José Saramago (SLJS), ligadas à direção da BU;
- e. Reestruturação das Divisões/Coordenações:

- *Coordenação<sup>2</sup> de Tecnologias, Inovação e Conteúdos Digitais*, anteriormente denominada *Divisão de Automação e Informática (DAINF)*: a mudança de nomenclatura reflete o contexto atual e real da Biblioteca que já não trabalha mais com automação, contemplando outros desafios. Dentre as suas competências, estão: gerenciar, acompanhar, administrar e assessorar os serviços relativos às tecnologias da informação, inovação e conteúdos digitais para suporte aos usuários; propor normas e diretrizes no gerenciamento de licenças e uso de *softwares*, *hardwares* e tecnologias da informação no âmbito da BU e coordenar as ações relativas à produção, disponibilização e divulgação dos conteúdos digitais e segurança de dados, em parceria com as unidades competentes, incluindo o Repositório Institucional e o Portal de Periódicos;
- *Coordenação de Difusão da Informação*, anteriormente denominada *Divisão de Assistência ao Usuário (DAU)*: a nova nomenclatura é mais condizente com a competência de gerenciar os serviços de atendimento ao usuário e de disseminação da informação, nos seus diversos suportes, no âmbito da BU, englobando o suporte à pesquisa e competência em informação, além das questões relativas à acessibilidade informacional.

Além das modificações e competências destacadas, o regimento prevê a criação e permanência de comissões de trabalho, que são criadas para discutir e deliberar sobre assuntos específicos que não estão atrelados a uma coordenação, divisão ou serviço específico, necessitando de uma equipe multidisciplinar, com membros da BU e de ou-

---

2 As Divisões da BU/UFSC, com o novo regimento, passaram a ser denominadas Coordenações, entretanto a nova estrutura ainda não está vigente, em virtude da necessidade de atribuições de Funções Gratificadas (FG's) compatíveis com a função (coordenar).

tras unidades (quando necessário), podendo ser permanentes ou temporárias, nomeadas por portaria do Reitor e indicadas pela Direção da BU. Atualmente, a BU conta com as seguintes comissões permanentes (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2018a):

- Desenvolvimento de Coleções - composta por servidores técnicos da BU e docentes de cada um dos Centros de ensino da UFSC, funciona sob presidência da Direção da BU, é responsável pela Política de Desenvolvimento de Coleções da BU, definindo as diretrizes para a aquisição, doação e desbaste de materiais, entre outras atribuições;
- Gestão do Portal da BU - seus objetivos são: elaborar e monitorar a execução das diretrizes do Portal BU<sup>3</sup>, tais como, padronização dos procedimentos de inclusão/alteração de conteúdos no Portal BU, pertinência dos conteúdos postados, formatação das postagens, periodicidade e responsabilidades de revisão dos conteúdos do Portal; além de deliberar sobre a incorporação de novos recursos visuais, tecnológicos e informacionais;
- Comunidade de prática - refere-se a um grupo de pessoas reunidas em torno de um tópico de interesse. Na BU/UFSC, a ênfase está no fazer relacionado ao Programa de Capacitação e ao desenvolvimento de competência em informação. Essa comissão procura promover a interação entre os bibliotecários atuantes de modo a trocar informações, experiências e aprimorar técnicas e desenvolver novas soluções para esse serviço;
- Gestão do Conhecimento - objetiva implantar práticas e projetos de gestão do conhecimento apoiados no *Framework CG@BU*<sup>4</sup>, com o objetivo de melhorar o fluxo e o mapea-

---

3 <[portal.bu.ufsc.br](http://portal.bu.ufsc.br)>.

4 O *Framework CG@BU* propõe a implantação da Gestão do Conhecimento em Bibliotecas Universitárias, é resultado de uma tese de doutorado, sendo imple-

- mento de informações e conhecimentos na BU/UFSC;
- Comunicação e Marketing<sup>5</sup> - tem como objetivo planejar, organizar e coordenar ações de comunicação e *marketing* (campanhas educativas, divulgação de produtos e serviços, realização de pesquisas de opinião de usuários, definição e acompanhamento da presença digital, planejamento de exposições e eventos, criação e desenvolvimento da comunicação visual, apoio a eventos de outras unidades da UFSC, bem como da comunidade externa) no âmbito da Biblioteca Universitária;
  - Tecnologia da Informação e Comunicação em Bibliotecas - visa a estudar tecnologias de informação apropriadas/direcionadas às atividades de Bibliotecas Universitárias;
  - Bibliocentros - comissão de bibliotecários responsáveis por atuar na promoção dos serviços da BU/UFSC, de forma direcionada aos Centros de Ensino e cursos de Educação a Distância (EAD), visando a ampliar a participação da BU/UFSC no atendimento às demandas de informação da comunidade universitária;
  - Avaliação de Conteúdos de Informação - responsável por analisar conteúdos de informação a serem assinados ou renovados pela Biblioteca Universitária;
  - Planejamento e Execução de Processos de Aquisição - incumbida por, em conjunto com a Secretaria de Planejamento e Administração e Direção da BU, tramitar os processos de aquisição de bens e serviços<sup>6</sup> da BU/UFSC, incluindo a deliberação acerca da priorização de compras e destinação de recursos.

---

mentado na BU desde 2015. Há um capítulo apresentando a proposta neste livro (Capítulo 2).

5 As principais ações e competências da Comissão de Comunicação e Marketing da BU são apresentadas em capítulo específico neste livro (Capítulo 6).

6 Desta comissão excluem-se as tratativas acerca de material bibliográfico e conteúdos de informação, que são geridos pela comissão de Avaliação de Conteúdos de Informação em conjunto com o Serviço de Seleção e Aquisição.

A criação de comissões de trabalho, tanto permanentes como temporárias, estão previstas no Regimento da BU/UFSC. As comissões são criadas conforme necessidades específicas da instituição. Considerando as comissões temporárias, várias foram criadas desde aprovação do documento (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2018a). Atualmente, a BU/UFSC conta com as seguintes comissões temporárias:

- Suporte à pesquisa e gerenciamento de dados<sup>7</sup> - essa comissão tem a proposta de criação e implantação de um serviço de suporte à pesquisa e gerenciamento dos dados de pesquisa na UFSC. A comissão está trabalhando no desenvolvimento de algumas atividades e avançando discussões temáticas antes da disponibilização do serviço propriamente dito;
- Diagnóstico do Repositório Institucional da UFSC - comissão criada com o objetivo de avaliar o Repositório Institucional da UFSC e implementar ações de melhoria. É constituída por bibliotecários da BU/UFSC, além do estabelecimento de parcerias com outros setores da UFSC, em especial para a implementação das ações de melhoria resultantes do Relatório de Diagnóstico<sup>8</sup>;
- Confiabilidade informacional e combate à desinformação no ambiente digital<sup>9</sup> - comissão que promove ações e estudos que tratam dos fundamentos éticos e epistemológicos para a produção, disseminação e acesso à informação confiável. Seu âmbito de atuação envolve as formas de verifi-

---

7 O trabalho desta comissão está apresentado em capítulo específico neste livro (Capítulo 7).

8 O relatório de diagnóstico está publicado pela Universidade Federal de Santa Catarina (2017) e o trabalho desta comissão e seus resultados são apresentados em capítulo específico (Capítulo 10).

9 O trabalho desta comissão é apresentado em capítulo específico neste livro (Capítulo 8).

cação de fontes de informação, as estratégias de combate à desinformação e as práticas éticas de compartilhamento e criação da informação, especialmente no ambiente digital. Entre os temas discutidos pela comissão, estão: notícias falsas (*fake news*); pós-verdade; fatos alternativos; checagem de fatos (*fact check*); competência em informação (*information literacy*); competência midiática (*media literacy*); pensamento reflexivo; leitura crítica da informação;

- Mapeamento de processos<sup>10</sup> - essa comissão de trabalho teve início em agosto de 2015, a partir da identificação, pela Comissão de Gestão de Conhecimento, da necessidade de mapeamento e registro dos processos das atividades executadas pelos colaboradores da BU/UFSC. Desde então, vem mapeando e redesenhando os processos da BU/UFSC, com base nas contribuições da equipe, visando sempre a mais dinamicidade e padronização;
- Plágio e má conduta em pesquisa<sup>11</sup> - comissão mais recente da BU/UFSC, originária da demanda de definição de diretrizes institucionais referentes ao plágio e à má conduta em pesquisa, que, além de orientar o pesquisador, possam direcionar o trabalho de comissões designadas com o intuito de apurar plágio e sanções derivadas no âmbito da instituição.

Reforça-se que, a partir da formalização do regimento e da criação de comissões, observa-se o fortalecimento de um estilo de liderança distribuída<sup>12</sup>, que, de acordo com Lourenço (2012, p. 39), tem uma perspectiva bastante interessante, especialmente no âmbito das universidades.

---

10 Esta comissão apresenta seus resultados em capítulo específico desta publicação (Capítulo 3).

11 Esta comissão apresenta seus resultados em capítulo específico desta publicação (Capítulo 9).

12 Este aspecto é abordado brevemente em capítulo específico deste livro (Capítulo 2).

A perspectiva da liderança distribuída sugere que os liderados/seguidores podem ser o elemento-chave na prática da liderança, tendo em conta as suas interações com os líderes. Além disso, evidencia que, quando a materialização da liderança é claramente distribuída, tem grande influência na mudança organizacional das universidades.

Nesse sentido, as funções de liderança e até mesmo de tomada de decisões são distribuídas entre mais pessoas, melhorando os processos administrativos e de atendimento, além de diminuir tensões entre líderes e liderados e dar mais dinamicidade ao sistema.

### **3 SOBRE O PROCESSO DE CRIAÇÃO E REFLEXÕES**

Após a aprovação do regimento, além das mudanças estruturais e organizacionais já citadas, houve o fortalecimento do planejamento estratégico dentro da unidade. Considerando que, para fazer cumprir e acompanhar as mudanças implementadas, a partir do documento, seria necessário reforçar uma ação estratégica dessa natureza, suscitando a necessidade de retomar iniciativas, motivando a equipe para a participação do Planejamento Estratégico. O planejamento estratégico é fundamental para as bibliotecas, pois estas são instrumentos de apoio às atividades universitárias, precisando ser competitivas, considerando que, além de outros aspectos, disputam recursos (GOMES; GAMA, 2014).

Outro aspecto positivo, em decorrência da aprovação do regimento, é o fortalecimento da cultura de compartilhamento de conhecimento, refletindo a própria dinâmica de integração para a consolidação da nova proposta (regimento). As iniciativas de compartilhamento ocorrem de várias formas: listas de *e-mail*, pastas digitais compartilhadas e acessíveis aos setores, atas de reuniões disponíveis por diversas mídias - possibilitando acesso por parte de todos os servidores.

Em respeito ao prazo de internalização das mudanças, característico do próprio processo de aprendizagem, em dezembro de 2017, o Regimento da Biblioteca Universitária foi apresentado a toda equipe BU/UFSC, na ocasião da primeira edição do Encontro Anual de Integração da BU - iniciativa que surgiu por sugestão da Comissão de Comunicação e Marketing. Essa iniciativa ratifica o fortalecimento da cultura de compartilhamento de conhecimento e a criação do conhecimento institucional. De acordo com Crossan, Lane e White (1999), a aprendizagem ocorre em vários níveis (individual, de grupo e organizacional); a última fase culmina com a institucionalização em que ocorre a transição do aprendizado que deixa de estar em nível individual para tornar-se institucional. A incorporação do aprendizado assim compreende: sistemas, estruturas, estratégias, rotinas.

Zangiski, Lima e Costa (2009, p. 16) demonstram que, para que ocorra a aprendizagem, são necessárias iniciativas de compartilhamento e disseminação do conhecimento, envolvendo:

- Comprometimento de todos os níveis hierárquicos da organização sobre a importância do processo de aprendizagem para a geração de capacitações e competências organizacionais no âmbito da gestão de operações;
- Identificação do conhecimento crítico ou estratégico para a organização que possa originar competências;
- Conscientização e/ou capacitação dos detentores do conhecimento crítico, de modo que ele seja adequadamente explicitado;
- Disseminação do conhecimento organizacional explicitado;
- Comprometimento dos indivíduos e grupos com a internalização do conhecimento explícito crítico;
- Construção de redes de aprendizado entre os in-

divíduos e grupos, onde possam ser compartilhadas ideias e experiências.

Dessa forma, podemos concluir que o processo de institucionalização da Biblioteca Universitária vem atingindo seus objetivos, com os reais benefícios do processo sendo colhidos por toda a equipe integrante do sistema.

## REFERÊNCIAS

BATISTA, E. M. **A importância do regimento interno nas organizações**. 2016. Disponível em: <<https://pt.linkedin.com/pulse/import%C3%A2ncia-do-regimento-interno-nas-organiza%C3%A7%C3%B5es-machado-batista>>. Acesso em: 01 maio 2018.

CROSSAN, M.; LANE, H.; WHITE, R. An organizational learning framework: from intuition to institution. **The academy of management review**, New York, v. 24, n. 3, p. 522-537, 1999.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2008.

FAQUETI, M. F. et. al. Sistemas de bibliotecas: uma análise a partir de seus regimentos. **RDBCI: Rev. Digit. Bibliotecon. Cienc. Inf.**, Campinas, v. 15, n. 3, p. 715-735, set./dez. 2017. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8646300/pdf>>. Acesso em: 04 maio 2018.

GOMES, N. F.; GAMA, M. C. F. da. Planejamento estratégico em biblioteca universitária: relato de experiência. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais...** São Paulo: Febab, 2014. p. 1-8. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/485-2320.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2018.

LOURENÇO, R. J. da S. **A liderança distribuída: um estudo exploratório na Faculdade de engenharia da Universidade do Porto sobre a materialização da liderança entre os diferentes tipos de agentes.** 2012. 79 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Economia e Gestão da Inovação, Universidade de Porto, 2012. Disponível em: <[https://sigarra.up.pt/fep/pt/pub\\_geral.show\\_file?pi\\_gdoc\\_id=131717](https://sigarra.up.pt/fep/pt/pub_geral.show_file?pi_gdoc_id=131717)>. Acesso em: 20 jun. 2018.

MAIA, L. C. G.; ALMEIDA, V. M. S. de. Desenvolvimento institucional dos órgãos coordenadores de sistemas de bibliotecas universitárias nas ifes: contexto da estrutura organizacional. **Revista brasileira de biblioteconomia e documentação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 189-203, jul./dez. 2014.

PEREIRA, A. M. **Introdução à administração.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

SILVA, A. B. da. **Gestão de sistema de bibliotecas no desenvolvimento de serviços nas universidades federais brasileiras.** 2015. 267 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015. Disponível em: <[https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/18658/1/DISSERTACAO\\_ALEXSANDRA.pdf](https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/18658/1/DISSERTACAO_ALEXSANDRA.pdf)>. Acesso em: 23 maio 2018.

SOUZA, I. M. de et al. **Biblioteca Universitária da UFSC: memória oral e documental.** Florianópolis: [s.n.], 2002. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br/ebooks/MemoriaTexto.pdf>>. Acesso em: 21 maio 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Comissão de diagnóstico do repositório institucional da UFSC. **Relatório de avaliação e diagnóstico do repositório institucional da Universidade Federal de Santa Catarina.** Florianópolis, out. 2017. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/181522/RELATORIO.pdf?sequence=3>>. Acesso em: 10 jul. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Comissões de trabalho**. Florianópolis, 2018a. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/comissoes-de-trabalho/>>. Acesso em: 30 jul 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Missão, visão, valores e objetivos estratégicos**. Florianópolis, 2018b. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/administrativo/missao-visao-valores-e-objetivos-estrategicos/>>. Acesso em: 15 maio 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Portaria normativa nº 85/2016/GR**. Florianópolis, 2016. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/files/2014/09/Portaria-Normativa-85.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Regimento da Biblioteca Central**. Florianópolis, 1977. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/170108>>. Acesso em: 10 jun. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Regimento interno [da Biblioteca Universitária]**. Florianópolis, 1985. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/170108>>. Acesso em: 10 jun. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Regimento interno [do Sistema de Bibliotecas da UFSC]**. Florianópolis, 1995. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/170108>>. Acesso em: 10 jun. 2018.

ZANGISKI, M. A. da S. G.; LIMA, E. P. de; COSTA, S. E. G. da. Aprendizagem organizacional e desenvolvimento de competências: uma síntese a partir da gestão do conhecimento. **Produto & produção**, v. 10, n. 1, p. 54-74, fev. 2009. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/ProdutoProducao/article/view/7787>>. Acesso em: 20 jun. 2018.



## CAPÍTULO 2

# Uma Liderança Baseada nas Diretrizes da Gestão do Conhecimento



*Roberta Moraes de Bem*  
*Sigrid Karin Weiss*



*“Basicamente, a Gestão significa influenciar a ação. Gestão é sobre ajudar as organizações e as unidades a fazerem o que tem que ser feito, o que significa ação”.*  
Henry Mintzberg

## 1 INTRODUÇÃO

A Gestão do Conhecimento (GC) pode ser entendida como a coordenação sistemática e deliberada de pessoas, tecnologias, processos e estrutura organizacional, a fim de agregar valor por meio da reutilização de conhecimentos e da inovação. Essa coordenação é alcançada por meio da criação, compartilhamento e aplicação do conhecimento, a fim de promover a aprendizagem organizacional continuada (DALKIR, 2011). No contexto das Bibliotecas Universitárias, a GC traz muitos benefícios sob o ponto de vista da gestão, considerando que uma organização que sabe o que sabe e compartilha esse conhecimento produz mais eficazmente e de forma mais transparente.

A Biblioteca Universitária da UFSC (BU/UFSC) apostou na GC como uma ferramenta de gestão, com a proposta de mapear os conhecimentos existentes e fazer melhor uso deles, potencializando os recursos existentes, em especial as pessoas, que são o principal ativo da GC.

A Biblioteca Universitária iniciou formalmente a implantação da Gestão do Conhecimento em 25 de maio de 2015, com a publicação da Portaria n.º 849/2015/GR (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2015), que institucionalizou a Comissão de GC com o intuito de implementar o Framework GC@BU.

A proposta deste capítulo é apresentar de que forma acontece a gestão da BU/UFSC, que se baseia nas diretrizes da Gestão do Conhecimento, e quais as características e possíveis benefícios dessa prática.

## **2 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

A Biblioteca Central da UFSC foi criada em 1968 com o propósito de reunir acervos dos cursos de Direito, Ciências Econômicas, Farmácia, Odontologia, Medicina, Filosofia, Serviço Social e Engenharia Industrial. Atualmente, a Biblioteca Universitária é composta por doze unidades (uma biblioteca central, dez setoriais e uma sala de leitura), possui uma equipe de 120 pessoas e atende a um público diário de 5.000 usuários em cinco cidades diferentes. Tem como missão “prestar serviços de informação à comunidade universitária para contribuir com a construção do conhecimento e o desenvolvimento da sociedade” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017, p.1).

Essas características mostram a dinamicidade necessária a esse tipo de instituição, o que reforça a importância de obterem-se respostas rápidas atreladas ao aproveitamento de recursos e alavancagem de conhecimento.

### **2.1 POR QUE A GC NA BU/UFSC?**

A GC tem muito a contribuir com a gestão das bibliotecas e para o desenvolvimento de seus profissionais (SARRAFZADEH; MARTIN; HAZERI, 2010). Para gerenciar o conhecimento em uma organização, é necessária uma estrutura para trabalhar com os diferentes tipos de atividades e funções relacionadas ao conhecimento nela

existentes. De acordo com Jain (2013), a GC é o processo de criar, adquirir, compartilhar e aplicar o conhecimento tácito e explícito para o benefício da universidade e de toda a sua comunidade de usuários, fornecendo a informação certa para o cliente certo, em tempo e formato adequados, para atingir as metas da instituição.

A gestão efetiva de todo o conhecimento em uma organização é um critério fundamental para a inovação. Islam, Agarwal e Ikeda (2017) realizaram um estudo junto a 107 bibliotecários de 39 países, que investigou o efeito da gestão do conhecimento na inovação de serviços. O estudo constatou que a captura/criação de conhecimento e aplicação/uso de conhecimento impactam significativamente a inovação de serviços em bibliotecas universitárias.

Dessa maneira, percebe-se que as bibliotecas e seus bibliotecários estão no movimento da GC e trabalhando, cada vez mais, para que esse processo se solidifique, todavia, esse fenômeno nem sempre ocorre de forma consciente.

Ademais, Che Rusuli, Tasmin e Takala (2012) relatam que as organizações e as BUs precisam mudar seus caminhos, usando uma série de estratégias que inclui a GC. É premente a aplicação da GC em virtude do surgimento da era do conhecimento, da globalização, do mercado de trabalho dinâmico, do rápido desenvolvimento tecnológico e do conhecimento como um ativo corporativo que não decresce.

O conhecimento, comumente considerado como um importante recurso organizacional, e o seu gerenciamento eficaz é fundamental para o sucesso das organizações que desejam aumentar a produtividade e reduzir redundâncias associadas à recriação de conhecimento repetidamente (OU; DAVISON; WONG, 2016).

Nesse sentido, defende-se uma gestão baseada nas diretrizes da Gestão do Conhecimento, considerando que, em tempo de se fazer “mais com menos”, investir em recursos que não decrescem com o seu uso parece sábio, já que “[...] o conhecimento é, em alguns aspectos, o oposto do capital, porque o conhecimento compartilhado

crece, enquanto o conhecimento não utilizado se deteriora” (SANTOS, 2005).

Assim como para as demais organizações, a implementação da GC em Bibliotecas Universitárias é estratégica, ainda mais, considerando que trabalham com o elemento que fundamenta o conhecimento (a informação). Conforme reforçam Juan e Haidong (2012), os serviços de conhecimento ajudam os usuários a encontrar respostas e melhorar o processamento e aplicação de conhecimento. Esse trabalho, por sua vez, depende de técnicas avançadas que incluem: analisar as necessidades do usuário e as ambientais para extrair e reestruturar um conhecimento com base em uma variedade de conhecimentos explícitos e recursos de conhecimento tácito. Isso reforça o papel da Biblioteca Universitária na GC para com o usuário, fornecendo produtos e, em especial, serviços que derivam da GC.

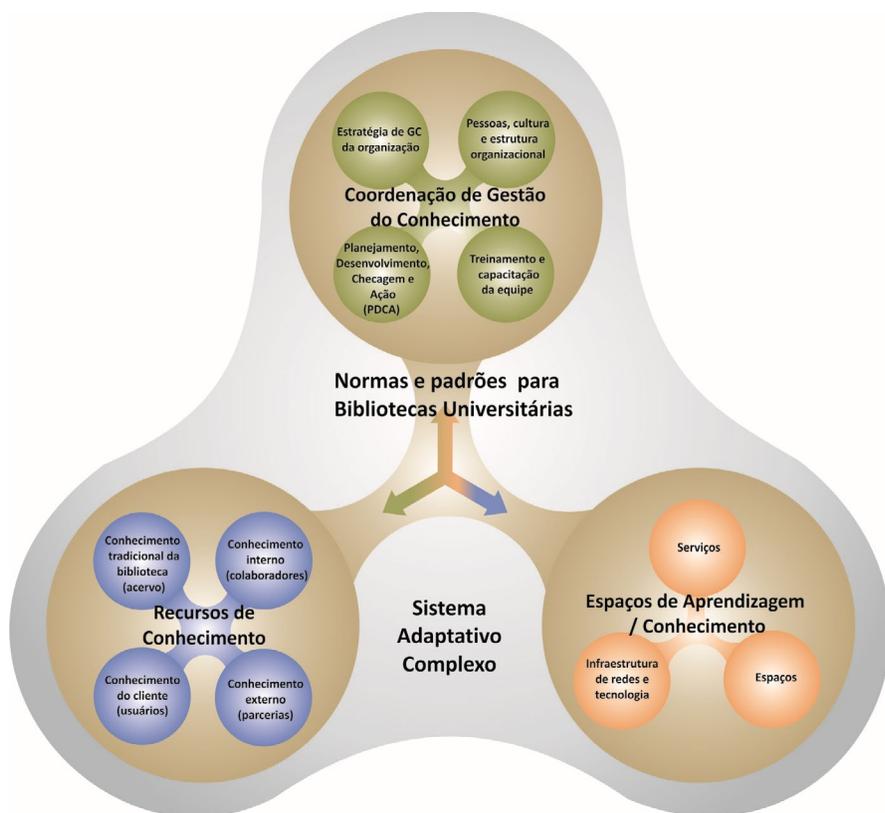
Dessa forma, pode-se dizer que, para que a GC possa apresentar benefícios para as bibliotecas, é necessário entender que se trata de um ativo diferente do tradicional. Os profissionais envolvidos e os gestores necessitam redimensionar a atuação dessas organizações, resignificando-as junto à sociedade e agregando valor. A implantação da GC, para além da informação, exige trabalhar a cultura, a comunicação e as competências essenciais das pessoas que atuam nessas organizações (SARRAFZADEH; MARTIN; HAZERI, 2010). Nessa linha, a implantação do Framework GC@BU é produtora, considerando que seus módulos trabalham vários elementos (pessoas, cultura, estrutura, treinamento, espaços, serviços, etc.), descritos na seção 2.2.

## 2.2 A COMISSÃO DE GC E O FRAMEWORK GC@BU

Conforme citado anteriormente, a Comissão de GC da BU/UFSC tem o propósito de implantar um *Framework* de Gestão do Conhecimento em Bibliotecas Universitárias (GC@BU) e encaminhar e

acompanhar todas as atividades e ações que decorrem de sua aplicação. O GC@BU parte da visão dos Sistemas Adaptativos Complexos (SAC) foi desenvolvido com base em abordagens existentes na literatura, das quais foram extraídas informações de modelos conceituais e metodologias já existentes. O GC@BU é composto por três módulos: Coordenação de Gestão do Conhecimento; Recursos de Conhecimento e Espaços de Conhecimento/Aprendizagem (Figura 1). Suas funções são bem definidas, como designam seus próprios nomes, porém são interligadas e interdependentes (BEM, 2015).

Figura 1 – Framework GC@BU



Fonte: BEM (2015, p. 204).

O GC@BU conta com um plano de fundo que compreende a concepção da BU como um SAC, que significa que acreditamos em uma forma de gestão centrada nas pessoas, o que corrobora com os princípios da Gestão do Conhecimento, e que, na visão de Axelrod e Cohen (1999), são os chamados “agentes”. O SAC trabalha em três processos (interação, variação e seleção) com foco nos agentes. Significa que é necessário conhecer os relacionamentos desses agentes (chamados pelo SAC de interações), suas estratégias e ferramentas (artefatos), utilizadas para desenvolver seus trabalhos, o que irá ocasionar modificações (variação) que levam à melhoria e adaptação (seleção) (BEM, 2015). Significa ainda que, ao considerar

as Bibliotecas Universitárias são instituições complexas em virtude da natureza de seu trabalho e do dinamismo de suas funções, aceitar a existência da complexidade nos torna mais conscientes para atuar nos diferentes espaços em que as Bibliotecas Universitárias se fazem presentes (conceitual, físico e digital/virtual). (BEM, 2015, p. 176).

Sobrepostas à visão dos SAC estão as normas da Association of College and Research Libraries (ACRL). A decisão pelo uso das normas da ACRL considera que a proposta do GC@BU é oportunizar que as BU implementem a GC sem preterir seus demais serviços e aspectos, de modo que a utilização de padrões e normas de qualidade em serviços para BU podem cumprir esse requisito. As Standards for Libraries in Higher Education, da ACRL possuem nove princípios (a cada um estão associados diversos indicadores), a saber: 1) eficácia institucional; 2) valores profissionais; 3) papel educativo; 4) descoberta; 5) coleções; 6) espaço; 7) gestão/administração; 8) pessoal; 9) relações externas (BEM, 2015).

Os três módulos tratam das temáticas que os denominam, cada um deles com seus elementos e respectivos indicadores. O “Módulo de Coordenação de Gestão de Conhecimento” vai lidar com tudo o

que compõe a estratégia de conhecimento da organização. De forma geral, é responsável pelo bom funcionamento do processo de GC no âmbito da biblioteca. Para isso, está focado nos aspectos de: Estratégia de Gestão do Conhecimento da Organização, Pessoas, cultura e estrutura organizacional; Treinamento e capacitação da equipe; Planejamento, Desenvolvimento, Checagem e Ação (BEM, 2015).

O “Módulo de Recursos de Conhecimento” representa a essência GC@BU, considerando que trabalha o seu ativo primordial em quatro tipologias definidas (conhecimento tradicional – acervo, conhecimento interno – colaboradores, conhecimento do cliente – usuários, conhecimento externo – parcerias mais diferentes) em três diferentes fases (captura e/ou criação, compartilhamento/disseminação e aquisição/aplicação) (BEM, 2015).

O terceiro módulo, “Espaços de Aprendizagem/Conhecimento”, e seus indicadores (serviços, espaços e infraestrutura de redes e tecnologia) compreendem a BU como um Espaço de Aprendizagem, que representa os princípios dos “*learning commons*”, termo que vem sendo utilizado para designar os espaços desenvolvidos com a finalidade de produção de conhecimento e aprendizagem — característica marcante das bibliotecas modernas — no sentido de dar apoio a um modelo de aprendizagem mais interativo. Espaços que integram uma série de elementos, considerando aspectos físicos e virtuais, associados à infraestrutura de redes e tecnologia, além de serviços e recursos humanos qualificados (BEM, 2015).

Como o GC@BU é uma ferramenta de gestão, sua aplicação acabou refletindo em um estilo de liderança.

## 2.3 A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO UM ESTILO DE LIDERANÇA

Conforme relatado, a implantação da GC na BU/UFSC iniciou em 2015, ainda na gestão anterior (que compreendeu o período de 2014 a 2016) e permanece até o momento. Vale destacar que a GC incorporou-se como um estilo de gestão de forma natural, refletindo até mesmo num estilo de liderança que compartilhe dessas características. Considerando que, em virtude da abrangência da Gestão do Conhecimento, várias questões estratégicas são discutidas nessa Comissão, que, por ser de gestão e de conhecimento, perpassa por vários níveis de discussões/serviços/pessoas/lugares, pois o GC@BU é uma ferramenta sistêmica que compreende a BU como um todo, contemplando seus serviços, recursos, espaços e inter-relações.

Ademais, pelo fato de a Comissão ser composta por representantes de todas as unidades (setores e bibliotecas), há uma visão sistêmica das demandas, de modo que a solução para os pontos levantados, a partir da checagem dos indicadores do GC@BU, ocorre de forma integrada, acionando os responsáveis de área.

A própria dinâmica das reuniões já é uma prática de GC, ao considerar-se que as pessoas compartilham conhecimentos, fazendo, juntas, os diagnósticos seguidos de proposições de ações compartilhadas, gerando um processo de aprendizagem organizacional que reflete de várias formas na instituição: alteração de regimentos; publicação de portarias; criação de novas comissões; reestruturação e criação de serviços, etc.

## 2.4 RESULTADOS

Todas as ações realizadas em decorrência da aplicação do Framework GC@BU foram sendo registradas na página específica do projeto<sup>1</sup>. Algumas delas são:

- a. Cadastramentos dos espaços físicos da BU em sistema específico. Utilização do Sistema SIEF<sup>2</sup>, da UFSC, utilizado para gestão de espaços físicos e com atrelamento de patrimônio de bens. Até então desconhecido pela comunidade da BU;
- b. Criação da Comissão de Mapeamento de Processos<sup>3</sup>. Logo no início da aplicação do GC@BU, verificou-se que não seria possível mapear conhecimento sem mapear processos. Por isso, criou-se uma Comissão com essa finalidade específica;
- c. Sugestões para melhoria da Comunidade da Memória Documental<sup>4</sup> da BU. Comunidade do Repositório da UFSC armazena e gera os documentos produzidos pela e para a BU;
- d. Criação de Comissão de Tecnologia de Informação e Comunicação em Bibliotecas<sup>5</sup>. Com o propósito de estudar tecnologias aplicadas à BU e possibilidades de implementações;
- e. Retomada do Projeto “Bom-dia Biblioteca”<sup>6</sup>. Prática de compartilhamento de conhecimento entre a comunidade da BU sobre criação de projetos/serviços;
- f. Criação de mural na secretaria da Biblioteca Central;

---

1 Disponível em: <<http://gestaodoconhecimento.bu.ufsc.br/aplicacaodoframework-gc-bu/>>.

2 Disponível em: <<https://sief.sistemas.ufsc.br/>>.

3 Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/mapeamento-de-processos/>>.

4 Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/historico/memoria-bu/>>.

5 Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/comissoes-de-trabalho/comissaoti/>>.

6 Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/servicos/eventos/bom-dia-biblioteca/>>.

- g. Criação da Comissão de Comunicação e *Marketing*<sup>7</sup>;
- h. Retomada da *Happy Hour* da BU/UFSC;
- i. Criação do Projeto “Amigos da Biblioteca”<sup>8</sup>. Proposta de homenagear pessoas físicas ou jurídicas que contribuem com a BU/UFSC;
- j. Criação do “Quais são as novas?”<sup>9</sup> como forma de retomada de um antigo projeto denominado “BU Informa”, com encaminhamento quinzenal de notícias no *e-mail* dos servidores da BU/UFSC;
- k. Realização de cursos de capacitação sobre fontes de informação para auxiliares e bibliotecários;
- l. Realização do Planejamento estratégico da Biblioteca Universitária e acompanhamento de seus objetivos estratégicos<sup>10</sup>;
- m. Redefinição da missão, visão e valores<sup>11</sup>.
- n. Criação da Comissão para Diagnóstico do Repositório Institucional da UFSC<sup>12</sup>, com o propósito de levantamento e aplicação de ações para sua melhoria;
- o. Criação da “Biblioteca das Coisas”<sup>13</sup>, com o propósito de empréstimo de itens além de livros (carregadores de celular, guarda-chuvas, calculadoras, etc.).

---

7 Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/comissoes-de-trabalho/comunicacao-e-marketing-da-bu/>>.

8 Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/servicos/eventos/amigo-da-biblioteca-projeto-de-extensao-no-2015-7612/>>.

9 Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/178227>>

10 Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/administrativo/missao-visao-valores-e-objetivos-estrategicos/>>.

11 Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/administrativo/missao-visao-valores-e-objetivos-estrategicos/>>.

12 Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/comissoes-de-trabalho/comissaodediagnosticori/>>

13 Disponível em: <<http://testenovositebu.paginas.ufsc.br/servicos/biblioteca-das-coisas/>>.

As ações citadas, em especial, as comissões de trabalho instituídas, responsabilizaram-se pela criação e encaminhamento de várias outras ações, muitas delas descritas neste livro, de modo que os benefícios da implantação da GC na BU/UFSC decorrem em cadeia, favorecendo o funcionamento da biblioteca como um todo, atingindo os propósitos da GC de valorização e desenvolvimento de pessoas, reaproveitamento de recursos existentes, alavancagem de conhecimento, etc. Percebe-se que, aos poucos, a GC vai cumprindo a sua função de se estabelecer como uma “filosofia” que, com o passar do tempo (finda a aplicação do GC@BU), talvez não precise mais de uma Comissão específica para acompanhamento, passando a fazer parte de uma nova cultura.

Importante reforçar que é nítido o destaque da BU/UFSC na implantação desse modelo, que passou a oferecer cursos e capacitações para outras instituições<sup>14</sup>, além do destaque profissional da equipe, em virtude da produção intelectual, em que, concluída a aplicação de um elemento, publicava um artigo científico<sup>15</sup> (são nove até o momento), além de mapas mentais e outros tipos de produções. Essas ações de capacitação e publicação caracterizam a GC não apenas para benefício da BU/UFSC, mas para a comunidade científica e profissional que faz uso de novos conhecimentos, favorecendo a espiral do conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1997) (socialização, externalização, combinação, internalização).

---

14 Cursos e palestras para Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), Universidade Federal Rural do Semiárido (UFERSA).

15 Disponível em: <<http://gestaodoconhecimento.bu.ufsc.br/artigos-publicados/>>.

### 3 REFLEXÕES FINAIS

Na sociedade contemporânea, caracterizada por mudanças que ocorrem muito rapidamente e que afetam as organizações, obrigando-as a viabilizar soluções para superar os desafios enfrentados, as bibliotecas universitárias passam a buscar estratégias para melhorar o seu desempenho e seus resultados. O conhecimento e a aplicação de métodos de gestão e introdução de novas técnicas de gerenciamento passam a ser necessários

Para enfrentar os desafios atuais, os profissionais de bibliotecas precisam conhecer os conceitos da GC e ampliar sua compreensão sobre os problemas da GC. Faz-se necessária uma mudança de mentalidade e desenvolvimento de novas habilidades para remodelar o ambiente da biblioteca, promovendo uma cultura de compartilhamento de conhecimento. Os líderes das bibliotecas devem encorajar suas equipes a participar das discussões, e programas de treinamento organizacional apropriados devem ser desenvolvidos.

Além disso, liderança, gestão, teorias administrativas têm recebido um maior foco na área de bibliotecas. Conforme ressalta Casanego Junior (2008), as modificações e inovações da Sociedade da Informação e do Conhecimento reforçam a atenção para aspectos de liderança, pois os líderes desempenham papel fundamental na eficácia do grupo e da organização.

Dessa forma, apesar de estarmos focados em um estilo de Gestão que se pauta nas diretrizes da GC, considera-se relevante mostrar a importância de estilos de liderança que estejam alinhados à consciência da necessidade de adaptação das bibliotecas universitárias como organizações. Uma gestão adaptativa nesse contexto reforça a importância de modelos mais horizontalizados de gestão com características dinâmicas.

Todavia, entendemos que novas teorias sobre liderança surgirão e continuaremos buscando uma melhor *performance* dos líderes

e liderados, conscientes de que não há um tipo de liderança mais correto no contexto geral e as aplicações não devem ser realizadas isoladamente a fim de que se produza o efeito esperado.

Aslam (2018) afirma que existem algumas habilidades e qualidades adicionais àquelas tidas como tradicionais para tornar-se um líder, e essas qualidades podem ser desenvolvidas, tais como criatividade, flexibilidade e adaptação à mudança, autoconfiança e consciência, mentalidade colaborativa, capacidade de rede e tornar-se um visionário.

De modo que, dentre os principais desafios dos líderes de bibliotecas universitárias, está o de criar um equilíbrio adequado, minimizando o conflito inerente entre os esforços exploratórios, característicos da inovação e da oferta de novos serviços em contrapartida às atividades mais tradicionais que sustentam os serviços já existentes (MCGOWN, 2000; JANTZ, 2012).

## REFERÊNCIAS

ASLAM, M. Current trends and issues affecting academic libraries and leadership skills. **Library management**, v. 39, n 1/2, p.78-92, 2018. Disponível em: <<https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/LM-10-2016-0076>>. Acesso em: 18 maio 2018.

AXELROD, R. M.; COHEN, M. D. **Harnessing complexity: organizational implications of a scientific frontier**. New York: The Free Press, 1999.

BEM, R. M. de. **Framework de Gestão do Conhecimento para bibliotecas universitárias**. 2015. 344p. Tese (Doutorado) – Curso de Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <<http://tede.ufsc.br/teses/PEGC0364-T.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2017.

CASSANEGO JÚNIOR, P. V. Complexidade e organizações: a dinâmica dos sistemas adaptativos complexos. In: WITTMANN,

M. L. (Org.). **Administração**: teoria sistêmica e complexidade. Santa Maria: UFSM, 2008. p. 85-98.

CHE RUSULI, M. S.; TASMIN, R.; TAKALA, J. The impact of structural approach on knowledge management practice (KMP) at Malaysian University Libraries. **Australian journal of basic and applied sciences**, v. 6, n. 10, p. 122-128, 2012. Disponível em: <<http://www.ajbasweb.com/ajbas/2012/October/122-128.pdf>>. Acesso em: 27 jun. 2017.

DALKIR, Z. **Knowledge managemet in theory and practice**. 2. ed. Cambridge: MIT Press, 2011.

ISLAM, A.; AGARWAL, N. K.; IKEDA, M. Effect of knowledge management on service innovation in academic libraries. **IFLA journal**, v. 43, n. 3, p. 266-81, 2017. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0340035217710538>>. Acesso em: 17 maio 2018.

JAIN, P. Knowledge management in academic libraries and information centres: a case of university libraries. **Journal of information & knowledge management**, v. 12, n. 4, p. 1-13, 2013. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1142/S0219649213500342>>. Acesso em: 29 abr. 2018.

JANTZ, R. C. Innovation in academic libraries: an analysis of university librarians perspectives. **Library & information science research**, v. 34, p. 3-12, 2012. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.008>>. Acesso em: 18 jun. 2017.

JUAN, L.; HAIDONG, H. Research of university library knowledge service. In: INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON INFORMATION TECHNOLOGY IN MEDICINE AND EDUCATION, 4., 2012, Hokodate. **Proceedings...** . Hokodate: IEEE, 2012. p. 332-335.

MCGOWN, K. A. **Knowledge management in the twenty-first century**: the role of the academic librarian. 2000. 132 p. Dissertação (Mestrado) – Education

Faculty, University of Saint Thomas, Minnesota, 2000.

Disponível em: <<http://search.proquest.com/pqdtft/docview/304672944/13EE2576D856252AF3E/1?accountid=26642>>. Acesso em: 25 jun. 2017.

NONAKA, I; TAKEUCHI, H. **Criação do conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

OU, C. X. J.; DAVISON, R. M.; WONG, L. H. M. Using interactive systems for knowledge sharing: the impact of individual contextual preferences in China. **Information & management**, v. 53, p. 145–56, 2016. Disponível em: <[https://ac.els-cdn.com/S0378720615001056/1-s2.0-S0378720615001056-main.pdf?\\_tid=540d00b4-8779-417a-ad73-d755352b0d4d&acdnat=1527969426\\_599149bea4984655830b8ef27eb5798a](https://ac.els-cdn.com/S0378720615001056/1-s2.0-S0378720615001056-main.pdf?_tid=540d00b4-8779-417a-ad73-d755352b0d4d&acdnat=1527969426_599149bea4984655830b8ef27eb5798a)>. Acesso em: 18 maio 2018.

SANTOS, N. dos. **A sociedade do conhecimento**. Florianópolis: UFSC, [2005?]. Texto baseado na tese de Gabriela Gonçalves Silveira Flates. Documento não paginado.

SARRAFZADEH, M.; MARTIN, B.; HAZERI, A. Knowledge management and its potential applicability for libraries. **Library management**, v. 31, n. 3, p. 198-212, 2010. Disponível em: <[www.emeraldinsight.com/0143-5124.htm](http://www.emeraldinsight.com/0143-5124.htm)>. Acesso em: 15 abr. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Missão visão, valores e objetivos estratégicos**. Florianópolis, [2017]. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/administrativo/missao-visao-valores-e-objetivos-estrategicos/>>. Acesso em: 10 maio 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Portaria nº 849/2015/GR**, de 25 de maio de 2015. Florianópolis, 2015. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br/design/PortariaN849.pdf>>. Acesso em: 14 set. 2017.



## CAPÍTULO 3

# Biblioteca Mapeada: documentando processos na BU/UFSC



*Tatiana Rossi*  
*Cristiano Motta Antunes*



## 1 INTRODUÇÃO

A comissão de Mapeamento de Processos da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) foi criada em agosto de 2015. A Comissão, composta por servidores representantes de todos os setores da biblioteca central, das bibliotecas setoriais e coordenações da BU/UFSC, foi formalizada pela Portaria n.º 1844, de 27 de outubro de 2015, e tem por objetivo “Mapear os processos do sistema de bibliotecas da UFSC e registrar as atividades executadas” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2015, p. 1).

A necessidade de criação dessa Comissão ocorreu pelo diagnóstico realizado pela comissão de Gestão do Conhecimento (GC), que trabalha a aplicação de um *Framework*, denominado GC@BU, com três módulos e um plano de fundo o qual compreende a Biblioteca Universitária (BU) como um Sistema Adaptativo Complexo. O capítulo 2 trata sobre uma gestão baseada nas diretrizes de GC e abordará mais essa temática.

A comissão de GC identificou que a BU/UFSC não conhecia todos os processos da biblioteca ao analisar o módulo de Reconhecimento, mais precisamente o critério “Possui seus processos mapeados”, do *Framework* GC@BU (BEM, 2015), momento em que propôs a criação da comissão de Mapeamento de Processos.

Na época, a comissão de GC preliminarmente identificou tre-

ze processos e vinte subprocessos, os quais foram tomados como base para o início do desenvolvimento dos trabalhos da comissão de Mapeamento de Processos, que, ao longo de 18 meses, resultou no levantamento, mapeamento e representação de doze processos, mais 76 subprocessos e 155 atividades.

## **2 MAPEAMENTO DE PROCESSOS**

O mapeamento de processos é utilizado para que se transfira o conhecimento e o registre com o intuito de possibilitar sua replicação. É usado na GC para estruturar a instituição internamente, registrando as atividades, fluxos e procedimentos (JESUS; MACIEIRA, 2014).

No mapeamento de processos, busca-se explicitar e obter a melhora dos processos existentes visando ao aperfeiçoamento na prestação do serviço e satisfação do usuário. O mapeamento torna-se importante em uma instituição para que se faça um registro histórico do desenvolvimento das atividades, para o compartilhamento dos conhecimentos, padronização e ajuste das atividades que estão sendo executadas.

A vantagem em mapearem-se processos é de documentar, padronizar e integrar os processos, simplificar as rotinas, reduzir custos e melhorar a comunicação.

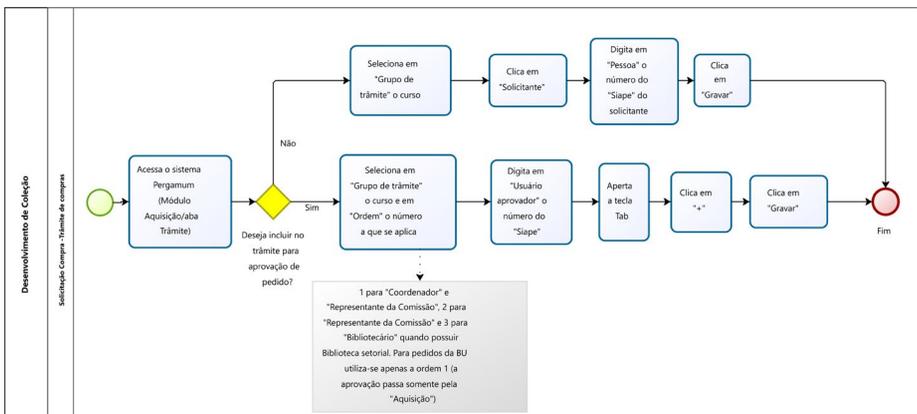
O processo, definido como um grupo de atividades sequenciais e conectadas, relacionadas e lógicas (HAMMER; CHAMPY, 1994), desdobra-se em subprocessos, geralmente com menores fluxos, porém com objetivos relacionados. As atividades são os procedimentos que ocorrem dentro de um processo ou subprocesso, geralmente desempenhado por uma pessoa ou unidade para produzir um resultado particular.

É recomendável que se tenha uma representação gráfica do mapeamento a fim de explicitar de maneira visual o processo.

O mapeamento de processo pode ser realizado por meio do fluxograma, que é uma técnica de registrar o processo de maneira compacta e de fácil entendimento e visualização, apresentando uma sequência de atividades, o que permite ampla visão do processo (BIAZZO, 2002).

A metodologia utilizada para o mapeamento de processos na BU/UFSC foi uma adaptação dos elementos do Business Process Model and Notation (BPMN) para a elaboração dos fluxogramas (OBJECT MANAGEMENT GROUP, 2017). A Figura 1 ilustra um fluxograma contendo todos os elementos utilizados, a saber: Piscina (*Pool*) (retângulo maior) representa o processo e contempla o nome do processo; conector de Fluxo de Sequência (seta) conecta as tarefas e direciona o fluxo; conectores de Associação (linha pontilhada) conectam a tarefa ao artefato Anotações (retângulo cinza); Evento inicial e Evento final (círculos) definem o início e o fim do processo, respectivamente; *Gateway* Exclusivo (losango) estabelece um indicativo de decisão.

Figura 1 - Exemplo de uso dos elementos BPMN adaptados



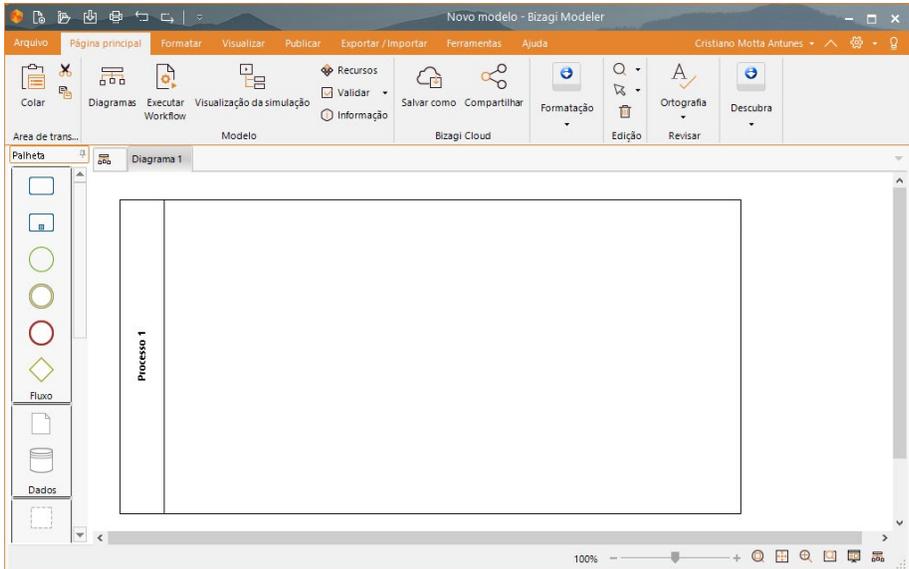
Fonte: Comissão de Mapeamento de Processos (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2016a).

Há várias ferramentas que permitem a modelagem dos processos, inclusive de acesso gratuito (*freeware*), como é o caso do Bizagi Process Modeler, fácil de usar, multi-idioma, permite exportar as imagens em formato PNG e BMP (BIZAGI, 2017).

O modelo de negócio do *software* enquadra-se como *freemium*, o qual se caracteriza por misturar serviços básicos gratuitos com serviços pagos (OSTERWALDER; PIGNEUR, 2011). O *software* é descrito em sua licença como *freeware* e possui código-fonte fechado; precisa de um cadastro definindo usuário e senha para ser utilizado.

A interface do *software* utiliza os sistemas de navegação global, local e contextual (ROSENFELD; MORVILLE; ARANGO, 2015). No sistema de navegação local, encontra-se o menu esquerdo contendo os elementos BPMN, os quais podem ser arrastados para a área de navegação contextual e que, agrupados, formam o fluxograma. Também faz uso de menus contextuais a fim de facilitar a inserção de elementos ou seus relacionamentos (Figura 2). Em 2017, o *software* Bizagi encontrava-se na versão 3.1.0.011 e, ao longo do mapeamento dos processos da BU/UFSC, foi sendo atualizado sem que ocorressem problemas de compatibilidade ou perda de informações.

Figura 2 - Sistema de navegação do Bizagi

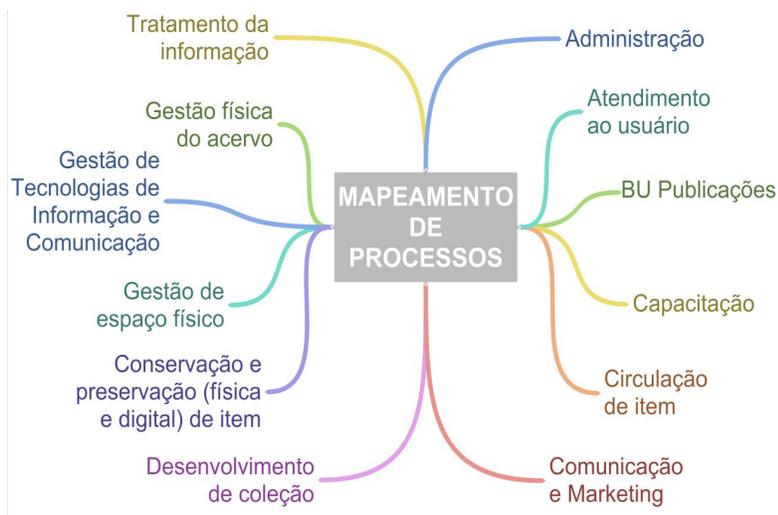


Fonte: Bizagi (2017).

### 3 MAPEANDO OS PROCESSOS NA BU/UFSC

Os encontros da comissão de Mapeamento de Processos da BU/UFSC eram semanais, com duração de duas horas. Ao total, foram 43 encontros que permitiram um diagnóstico mais detalhado do mapeamento inicial, realizado pela comissão de GC, dos processos existentes na BU/UFSC, permanecendo, ao final, a estrutura representada na Figura 3 e exposta no Quadro 1:

Figura 3 - Diagrama contendo processos BU/UFSC



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2017).

Quadro 1 - Processos e o quantitativo de subprocessos e atividades da BU/UFSC

Processo	Qtde Subprocessos	Qtde Atividades
Administração	7	14
Atendimento ao usuário	13	17
BU Publicações	1	1
Capacitação	1	4
Circulação de item	13	22
Comunicação e Marketing	8	20
Conservação e preservação (física e digital) de item	6	8
Desenvolvimento de coleção	8	20
Gestão de espaço físico	1	3
Gestão de Tecnologias de Informação e Comunicação	8	30

Gestão física do acervo	3	3
Tratamento da informação	7	13
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>155</b>

Fonte: Desenvolvido pelos autores (2017).

A dinâmica estabelecida para cada encontro incluía a criação de um esboço, o qual era lapidado com a opinião de todos os presentes.

Com o decorrer das reuniões, percebeu-se que algumas práticas melhoraram o uso do tempo empregado. Passou-se a preparar um esboço fora do horário da reunião, com o servidor que normalmente desenvolvia a atividade concomitante às conferências no sistema/ execução que, por vezes, revelavam detalhes que eram importantes de serem registrados. A coordenadora da Comissão realizava a padronização dos termos e tempos verbais procurando escrever com linguagem comum para facilitar a comunicação. O esboço, confeccionado em uma planilha eletrônica, era apresentado na reunião para ampla discussão.

O nível de detalhamento em que as atividades foram mapeadas dependeu de cada serviço. No geral, tentou-se não detalhar em minúcias, equilibrando essa especificidade à prática, de forma que uma pessoa que não dominasse o conteúdo conseguisse realizar a atividade. O mapeamento de processos ateu-se à descrição de atividades executadas pelos servidores da BU/UFSC e não pelos usuários, exceto algumas caracterizadas como necessárias para a instrução destes.

Com a atividade descrita, a representação gráfica era realizada no *software* Bizagi Process Modeler e então apresentada na reunião seguinte para validação pelos membros da Comissão, em conjunto com os servidores que dominavam o processo discutido. Alguns processos foram ajustados e padronizados no momento da discussão do esboço, outros, posteriormente, como no caso do empréstimo em que se decidiu reunir em uma única atividade, registrando as particularidades entre biblioteca central e bibliotecas setoriais no campo artefato “Anotações”.

Os documentos foram salvos em servidor da UFSC, o qual é compartilhado entre os membros do grupo, e um *backup* manual semanal foi realizado pela coordenadora da Comissão. Essa documentação contava com: pastas de trabalho para cada processo contendo as planilhas eletrônicas; arquivo contendo todos os fluxogramas dos processos utilizado pelo Bizagi; arquivos de imagens em *png* para validação e arquivamento depois de finalizados. Também foram armazenadas as atas das reuniões, importante instrumento tanto para o planejamento dos próximos encontros como para a recuperação dos motivos e objetivos das tomadas de decisão.

A seguir, são explicitados cada um dos doze processos, os 76 subprocessos e 155 atividades mapeadas pela Comissão, com ordenação alfabética do processo.

### 3.1 PROCESSO ADMINISTRAÇÃO

O processo Administração foi desmembrado em sete subprocessos e quatorze atividades (Figura 4). Esse processo envolveu sumariamente as atividades desenvolvidas pela Secretaria de Planejamento e Administração.

Ressalta-se que várias atividades executadas na BU/UFSC como controle de frequência, solicitação de licença e portaria, realização de licitação/empenho, entre outras, não foram mapeadas, com deliberação da Comissão em 01/07/2016, tendo em vista que os procedimentos são estabelecidos por outros departamentos/setores da UFSC e podem ser alterados sem prévio aviso. Algumas atividades que também envolvem outros departamentos/setores da Universidade como Viagem, Correio e Serviço gráfico foram mantidas no Mapeamento de Processos pela quantidade de ações realizadas internamente e grau de detalhamento necessário para execução.

Figura 4 - Processo Administração

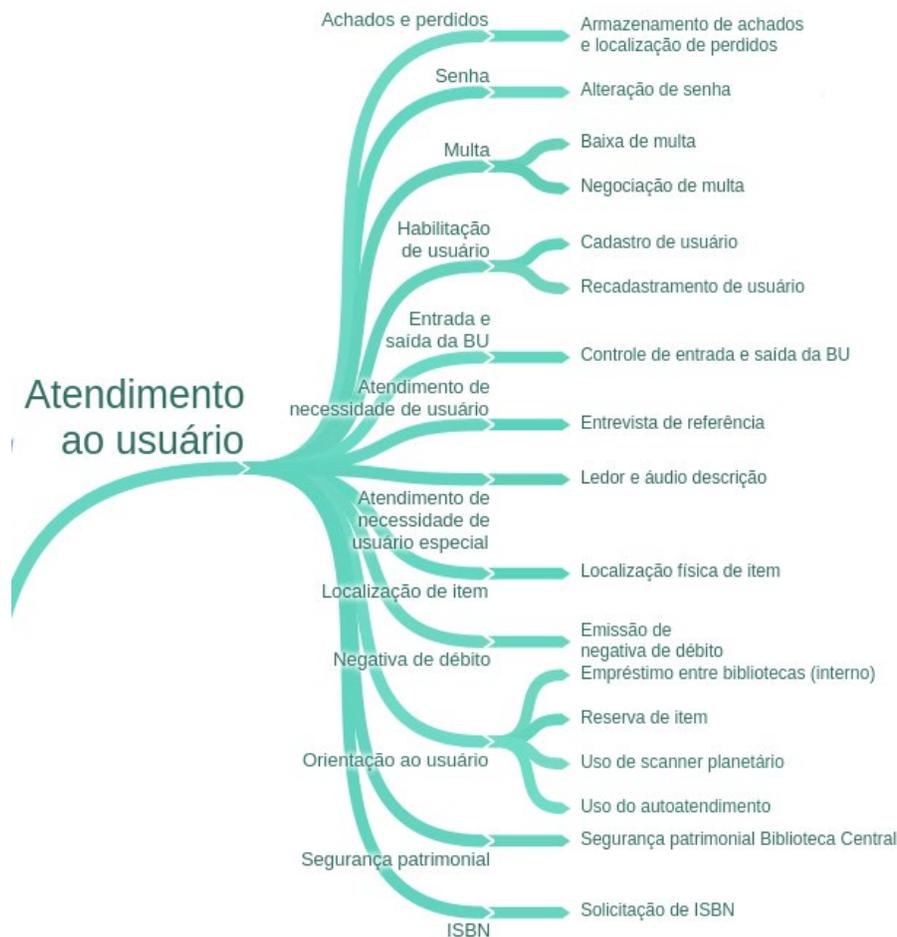


Fonte: Desenvolvido pelos autores (2017).

### 3.2 PROCESSO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

No processo de atendimento ao usuário, foram selecionadas as atividades que envolviam efetivamente o atendimento, independente de estar associada ou não a função tradicional de disponibilização de informação de uma BU. Mesclam serviços executados pelas Bibliotecas Setoriais, Competência em Informação e Suporte à Pesquisa, Acessibilidade Informacional, Secretaria de Planejamento e Administração, Circulação e Recuperação da Informação, Empréstimos, Segurança e Catraca. Resultaram em treze subprocessos e dezessete atividades (Figura 5):

Figura 5 - Processo Atendimento ao usuário



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2017).

### 3.3 PROCESSO BU PUBLICAÇÕES

Na ocasião do mapeamento de processo, o serviço BU Publicações (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017a) ainda era incipiente, mas já estava previsto com diretrizes mínimas.

Esse serviço propõe-se a dar visibilidade ao trabalho intelectual dos servidores, à memória, projetos e eventos promovidos ou realizados pela BU, por meio da publicação de livros como este. O capítulo 14 abordará esse serviço de forma mais detalhada. Por ora, no Mapeamento de Processos, estabeleceram-se um subprocesso e uma atividade (Figura 6). O processo será revisto para inclusão de outras atividades ou subprocessos acompanhando a maturidade do serviço.

Figura 6 - Processo BU Publicações



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2017).

### 3.4 PROCESSO CAPACITAÇÃO

O Programa de Capacitação, denominado “Capacite-se” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017b), foi outro serviço oferecido pela BU/UFSC desenvolvido em um processo específico devido sua especificidade. Foi desmembrado em um subprocesso e quatro atividades (Figura 7). Esse serviço é prestado pelas Bibliotecas Setoriais e Central, sendo a Competência Informacional e Suporte à Pesquisa responsável pela maior parte dos módulos, tutoriais e execução das capacitações.

Figura 7 - Processo Capacitação

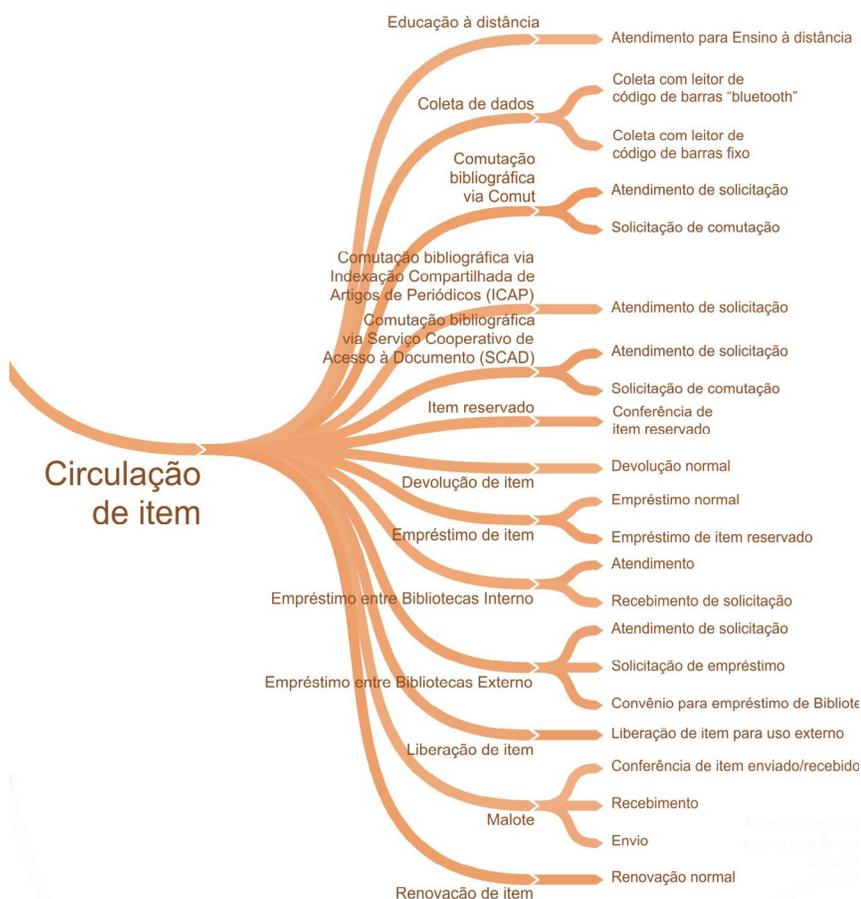


Fonte: Desenvolvido pelos autores (2017).

### 3.5 PROCESSO CIRCULAÇÃO DE ITEM

No processo “Circulação de item” foram agrupados treze subprocessos e vinte e duas atividades que estavam relacionadas à circulação dos materiais com envolvimento do usuário (Figura 8). Essas atividades englobam as Bibliotecas Setoriais, Competência em Informação e Suporte à Pesquisa, Circulação e Recuperação da Informação e Empréstimos.

Figura 8 - Processo Circulação de item



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2017).

### 3.6 PROCESSO COMUNICAÇÃO E *MARKETING*

Com a importância que a comunicação e o *marketing* têm em uma biblioteca e suas particularidades, um processo foi destinado a eles. Este encontra-se descrito em oito subprocessos e vinte atividades (Figura 9), mas acredita-se que serão mapeadas mais atividades relacionadas a esse processo, já que uma comissão de Comunicação de *Marketing* foi criada na BU/UFSC com reuniões que iniciaram em março de 2016 (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017c), e muitas atividades estão sendo estabelecidas e padronizadas entre as bibliotecas do sistema. Um capítulo específico sobre essa Comissão será tratado neste livro. (Capítulo 6).

Figura 9 - Processo Comunicação e Marketing



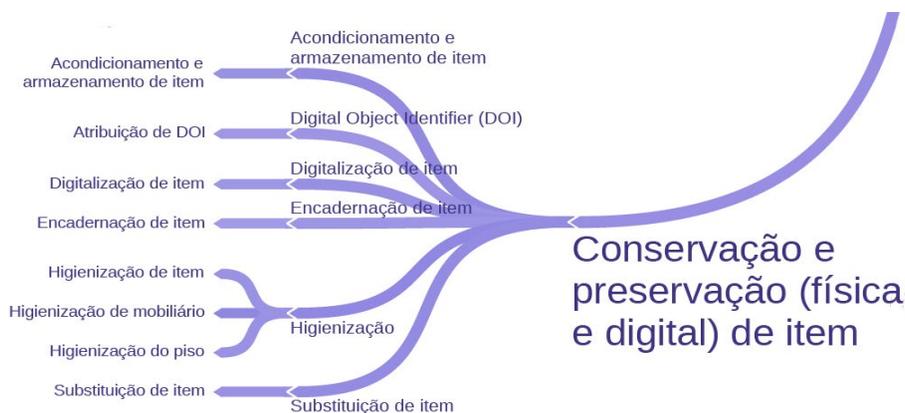
Fonte: Desenvolvido pelos autores (2017).

As atividades são desenvolvidas pela Biblioteca Setorial do Colégio de Aplicação, Portal de Periódicos, Desenvolvimento e Suporte às Tecnologias (Divulgação científica no *Facebook* e *Twitter* e Gestão de redes sociais), Bibliotecas Setoriais e Coleções Especiais (Exposição) e diversas comissões (Plano de ação e comunicação ao usuário, Evento, Mala direta e Projeto de extensão).

### 3.7 PROCESSO CONSERVAÇÃO E PRESERVAÇÃO (FÍSICA E DIGITAL) DE ITEM

O processo de conservação e preservação (física e digital) de item, com seis subprocessos e oito atividades, reuniu as atividades que versassem sobre a conservação e preservação do material tanto em seu suporte físico como digital (Figura 10). Envolveu as Coleções Especiais e Portal de Periódicos no quesito suporte digital e no de suporte físico às Bibliotecas Setoriais, Tratamento Físico, Difusão de Informação, Empréstimo e Circulação e Recuperação da Informação.

Figura 10 - Processo Conservação e preservação (física e digital) de item



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2017).

### 3.8 PROCESSO DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÃO

O processo de desenvolvimento de coleção contempla oito subprocessos e vinte atividades que envolvem a aquisição, desbaste, descarte e a visibilidade das bibliografias do plano de ensino vinculadas ao acervo existente na BU/UFSC (Figura 11). Envolve as Bibliotecas Setoriais, Seleção e Aquisição e Circulação e Recuperação da Informação, além de a BU/UFSC possuir uma Política de Desenvolvimento de Coleções, que fornece diretrizes para uma boa parte dessas atividades, e a Comissão de Desenvolvimento de Coleções, que auxilia na definição e implementação de critérios para o desenvolvimento de coleções e atualização do acervo (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2012, 2016b).

Figura 11 - Processo Desenvolvimento de coleção



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2017).

### 3.9 PROCESSO GESTÃO DE ESPAÇO FÍSICO

O processo de Gestão de espaço físico foi mapeado contemplando um subprocesso e três atividades (Figura 12) hoje, voltadas ao espaço reservado para eventos da Biblioteca Central (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017e), administrado pelas Coleções Especiais, laboratório para capacitação e uso de recursos informacionais gerenciado pela Competência em Informação e Suporte à Pesquisa e a sala de reuniões da direção, localizada no prédio da Biblioteca Central, coordenada pela Secretaria de Planejamento e Administração, mas contemplarão qualquer espaço que possa vir a ser destinado ao agendamento nas bibliotecas do sistema.

Figura 12 - Processo Gestão de espaço físico

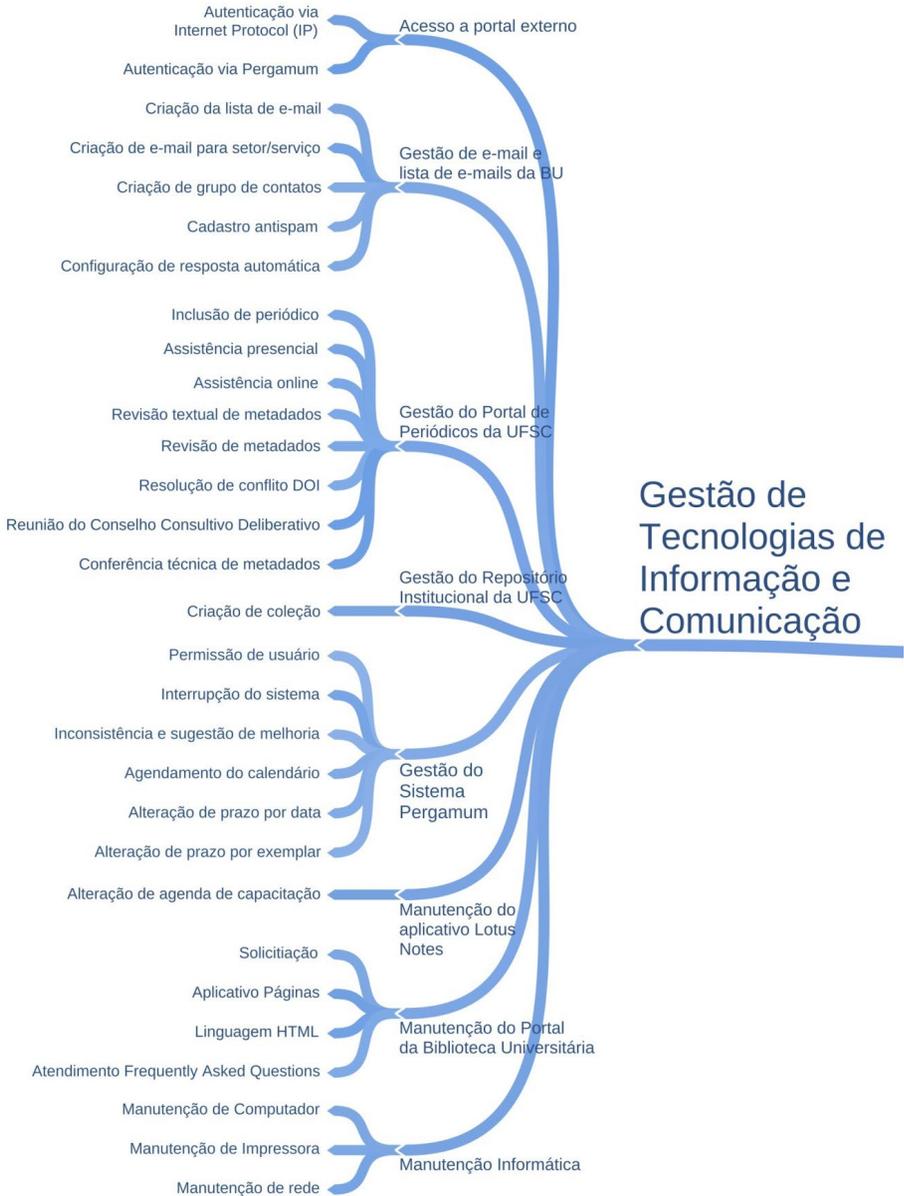


Fonte: Desenvolvido pelos autores (2017).

### 3.10 PROCESSO GESTÃO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Relacionados às tecnologias de informação e comunicação, oito subprocessos e trinta atividades foram identificados e mapeados na BU/UFSC, contemplando o suporte tecnológico (Figura 13), que, sumariamente, é desenvolvido pela equipe de Tecnologia, Conteúdos Digitais e Inovação.

Figura 13 - Processo Gestão de tecnologias de informação e comunicação



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2017).

### 3.11 PROCESSO GESTÃO FÍSICA DO ACERVO

O processo de Gestão física do acervo compreende a manutenção do acervo nas estantes, realizado pelas Bibliotecas Setoriais e Circulação e Recuperação da Informação da Biblioteca Central. Foi dividido em três subprocessos e três atividades (Figura 14):

Figura 14 - Processo Gestão física do acervo

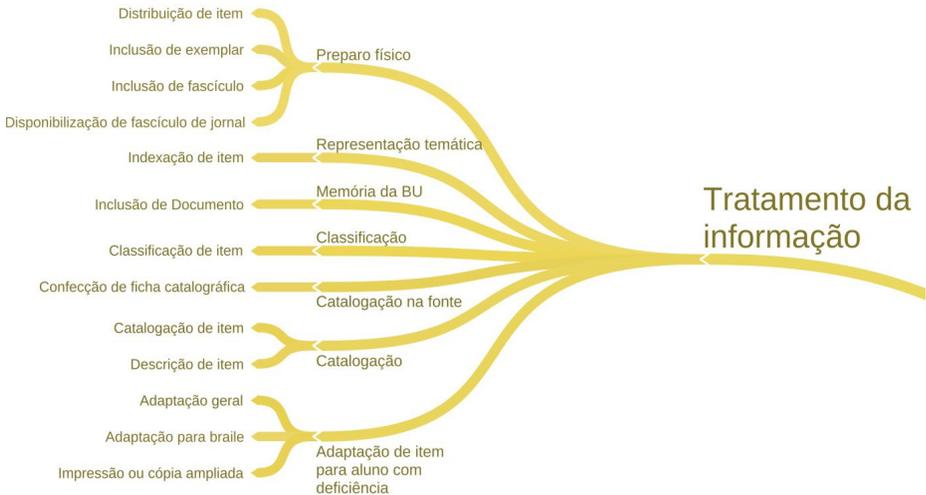


Fonte: Desenvolvido pelos autores (2017).

### 3.12 PROCESSO TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

O Tratamento da Informação, que abarca sete subprocessos e treze atividades relativas, em sua maior parte é desenvolvido pela Representação da Informação e Tratamento Físico, mas também contempla a Acessibilidade Informacional (adaptação de material) e Competência em Informação e Suporte à pesquisa (que é responsável pela gestão da Memória da BU) (Figura 15). Vale ressaltar que os procedimentos de Representação da Informação e do Tratamento Físico encontram-se detalhados em manual próprio, denominado Manual de Processos Técnicos da BU/UFSC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017f):

Figura 15 - Processo Tratamento da informação



Fonte: Desenvolvido pelos autores (2017).

## 4 RESULTADOS DO MAPEAMENTO DE PROCESSOS NA BU/UFSC

Durante o mapeamento de processos, na ocasião das reuniões da Comissão, foram levantadas demandas em que se percebia inconsistências no fluxo ou possibilidade de implementação de melhorias, as quais eram encaminhadas aos responsáveis para providências. Pode-se citar como exemplo: retomada da busca por uma *intranet* para a BU/UFSC; necessidade de atualização do manual do calouro; readequação do posicionamento físico do acervo disposto nas prateleiras mais baixas da Biblioteca Central; atualização e disponibilização dos mapas mentais da GC; coleta de informações sobre a avaliação do MEC; indicação de necessidade de retomada de ações de integração entre os servidores, como a *happy hour* mensal; formalização do recebimento do acervo da

Editora da UFSC e demais departamentos; tratativas para inclusão do nome social no cadastro do Pergamum; planejamento de implementação de programa de excelência; acompanhamento do desenvolvimento do sistema que integrará a BU aos planos de ensino dos cursos da UFSC; indicação da necessidade de resgate das *web* TVs; apontamento de necessidade de inclusão do *link* do tutorial na solicitação de Empréstimo entre Bibliotecas (EEB); padronização da denominação para doação de materiais à BU/UFSC; indicação da necessidade de retomada do EEB internacional e do BU Informa; indicação para divulgação do Regulamento de empréstimo no recibo de empréstimo enviado automaticamente pelo Pergamum; divulgação do Protocolo para busca sistemática da literatura com e sem exemplo na aba Tutoriais/guias de forma separada do módulo de Fontes de informação.

Com relação ao mapeamento de processos, acredita-se que foram contempladas as principais atividades desenvolvidas na BU/UFSC até 2016. Em 2017, sem as reuniões periódicas, duas pessoas da Comissão continuaram as atividades para a construção do manual, revisando as atividades para que o documento estivesse completamente atualizado no ato de sua publicação.

Além disso, preveem-se reuniões semestrais para averiguação de possíveis atualizações e ajustes nas atividades mapeadas para atualização do manual.

Com as revisões das atividades para a construção do manual, a aplicação de uma boa parte do padrão estabelecido pelo BPMN está sendo adotada ao redesenhar os fluxogramas, o que permitirá o ganho para a Instituição dos seus processos mapeados e para além dela, pela padronização e conformidade com a notação, a fim de tornar a leitura dos processos compatível com *softwares* de modelagem de processos.

Embora o manual do mapeamento de processos ainda não esteja disponível, o acesso aos documentos originais das reuniões encontra-se no servidor da UFSC com acesso a todos os servidores da BU. É recorrente o treinamento de bolsistas, estagiários e novos

servidores com base nesses documentos. Os próprios servidores têm feito uso para lembrar atividades que são de competência de servidores que se encontram afastados ou em férias, para solucionar dúvidas de alguma padronização implementada, entre outros.

Divulgações do Mapeamento de Processos realizado na BU/UFSC foram feitos por meio de um resumo expandido apresentado como pôster no XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias em 2016 em Manaus (ROSSI; PRIM; BEM, 2016), além de um artigo publicado pela RICI: Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação (ROSSI et al., 2017) e uma palestra proferida para a sétima fase do curso de Biblioteconomia da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017d).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As reuniões semanais aproximaram a equipe de trabalho, houve uma grande integração da equipe, que foi extremamente colaborativa, não houve resistência no repasse das informações, e, com isso, teve-se uma participação maciça na disseminação do conhecimento.

Pode-se observar a motivação dos servidores e uma mudança cultural, porque houve uma aprendizagem organizacional ao analisar cada processo, debater entre os envolvidos e diagnosticar a melhor forma de operacionalizar. Foi possível a identificação de procedimentos realizados de forma incorreta ou menos fluida, padronização e integração dos processos, simplificação de rotinas, perspectivas para ganho de tempo no desenvolvimento das atividades, melhoria na comunicação e qualidade da atividade.

O envolvimento de representantes de todas as unidades/setores da BU trouxe uma visão sistêmica das atividades da BU, possibilitando o servidor perceber de que forma seu trabalho reflete no objetivo da BU e influencia nas demais atividades desenvolvidas. Com isso,

aumentou o nível de comprometimento da equipe, em virtude da valorização de seu trabalho, uma vez que a Comissão demonstrava para o servidor a importância do mapeamento de processos e formalização de seu trabalho, aplicando, sempre que possível, o redesenho de processo, em vez de, simplesmente, mapear o que ocorria.

## REFERÊNCIAS

BEM, R. M. de. **Framework de Gestão do Conhecimento para bibliotecas universitárias**. 2015. 344p. Tese (Doutorado) – Curso de Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: <<http://tede.ufsc.br/teses/PEGC0364-T.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2017.

BIAZZO, S. Process mapping techniques and organizational analysis: lessons from sociotechnical system theory. **Business process management journal**, v. 8, n. 1, p. 42-52, 2002.

BIZAGI. **Bizagi**. Disponível em: <<http://www.bizagi.com/>>. Acesso em: 11 set. 2017.

HAMMER, M.; CHAMPY, J. **Reengineering the corporation**. New York: Harper Business, 1994.

JESUS, L.; MACIEIRA, A. **Repensando a gestão por meio de processos**: como BPM pode transformar negócios e gerar crescimento e lucro. Rio de Janeiro: Algo Mais, 2014.

OBJECT MANAGEMENT GROUP. **Business process model and notation**. Disponível em: <<http://www.bpmn.org/>>. Acesso em: 11 set. 2017.

OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y. **Business model generation**: inovação em modelos de negócios: um manual para visionários, inovadores e revolucionários. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011.

ROSENFELD, L.; MORVILLE, P.; ARANGO, J. **Information architecture for the web and beyond**. 4th ed. Sebastopol, CA: O'Reilly, 2015.

ROSSI, T.; PRIM, M. A.; BEM, R. M. de. Mapeamento de processos na BU/UFSC. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 20., 2016, Manaus. **Anais...** Manaus: SNBU, 2016. p. 1-2. Disponível em: <<http://periodicos.ufam.edu.br/anaisnbu/article/view/3330/2973>>. Acesso em: 12 jan. 2017.

ROSSI, T. et al. Mapeamento de processos na BU/UFSC: aplicação do framework GC@BU. **RICI: Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 10, n. 1, p. 204-217, jan./jul. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **BU publicações**. [2017a]. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/servicos/bu-publicacoes/>>. Acesso em: 11 set. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Capacite-se**. [2017b]. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/capacite-se/>>. Acesso em: 11 set. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Comissão de Mapeamento de Processos. **Fluxogramas**. Florianópolis, 2016a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Comunicação e marketing da BU**. [2017c]. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/comissoes-de-trabalho/comunicacao-e-marketing-da-bu/>>. Acesso em: 11 set. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Coordenação de Disseminação da Informação. Divisão de Competência em Informação e Suporte à Pesquisa. **Palestra**. 2017d. Disponível em: <<http://notes.ufsc.br/aplic/treinamentos.nsf/16b4fb86b9369ab583257af400448d88/957852ae7d6feccd8325814b00472605?OpenDocument>>. Acesso em: 11 set. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Espaços para eventos**. [2017e]. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/servicos/espacos-para-eventos/>>. Acesso em: 11 set. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Manual de processos técnicos da BU/UFSC**. [2017f]. Disponível em: <<http://decti.bu.ufsc.br/>>. Acesso em: 11 set. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Política de desenvolvimento de coleções do Sistema de Bibliotecas da UFSC (SiBi/UFSC)**. Florianópolis, 2012. Disponível em: <[http://www.bu.ufsc.br/design/PolDesColecoes\\_SIBIUFSC.pdf](http://www.bu.ufsc.br/design/PolDesColecoes_SIBIUFSC.pdf)>. Acesso em: 11 set. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Portaria nº 1614/2016/GR, de 12 de julho de 2016**. Florianópolis, 2016b. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/files/2013/10/1614.pdf>>. Acesso em: 11 set. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Portaria nº 1844/2015/GR, de 27 de outubro de 2015**. Florianópolis, 2015. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/files/2015/11/PortariaMapeamentoProcessos.pdf>>. Acesso em: 11 set. 2017.

## CAPÍTULO 4

# O Repensar da Identidade Visual da BU/UFSC: construindo um pertencimento



*Gleide Bitencourte José Ordovás  
Audrey Schmitz Schweitzer  
Ricardo Alexandro Werlich*



## 1 INTRODUÇÃO

A todo tempo, estamos relacionando-nos com outras pessoas e gerando impressões: seja falando com amigos, interagindo em grupos, consumindo mídias e assim por diante. É da natureza humana gerar sensações e estabelecer percepções entre si. As organizações seguem uma estrutura muito parecida, encontram-se na vida das pessoas e geram experiências positivas e negativas através de vivências e lembranças. Essas estruturas são traduzidas por meio de sua Marca, elemento de ligação entre os indivíduos e um produto ou serviço. De acordo com Samprini (2010 apud WERLICH, 2017), uma marca é a expressão semiótica que possuímos acerca da maneira com que uma organização se manifesta e alcança o seu usuário, tangível ou intangivelmente.

Todas as experiências ocasionadas pela Marca e vivenciadas pelas pessoas ficam guardadas em suas lembranças. Por esse motivo, o fator emocional é fundamental para as conexões mentais, criação de significado e memorização da experiência com a Marca.

Fundamentalmente, uma biblioteca universitária tem por objetivo estabelecer o contato entre usuários (alunos, professores, pesquisadores e a comunidade em geral) e a informação (livros, artigos, periódicos, atividades de capacitação e formação, exposições, eventos culturais variados), direcionando suas atividades ao cumprimento dos objetivos da instituição à qual ela está vinculada. Em outras palavras, precisa atender às necessidades da universidade, ge-

renciando os recursos informacionais, orientando e providenciando que os usuários tenham acesso a eles de maneira efetiva.

Com a finalidade de estabelecer um sistema de comunicação coerente para a Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC), os gestores da biblioteca, motivados pelo trabalho da Comissão de Comunicação e Marketing, buscaram o Laboratório de Orientação da Gênese Organizacional da UFSC (LOGO) para repensar seu Sistema de Identidade de Marca e, posteriormente, a Agência de Comunicação da UFSC (AGECOM), que se une ao projeto para dar continuidade e conclusão.

A marca utilizada até então, mesmo representando a BU/UFSC por tanto tempo, não conseguia alcançar as mudanças ocorridas graficamente e na própria significação simbólica de sua arte. A BU/UFSC evoluiu junto com seus usuários e precisava que esta evolução estivesse representada em sua marca, para recriar essa ligação emocional e alcançar os indivíduos que com ela se relacionam.

Este capítulo resume os esforços empregados para alcançar essa representação emocional, recriando a marca da BU/UFSC e buscando assim criar ou fortalecer a ligação dos indivíduos com a instituição.

## 2 PARCERIA COM O LOGO

Tendo em vista a amplitude da atuação da BU/UFSC, representada por doze unidades frequentadas por um público bastante diverso, o processo de criação da nova Marca, pelo LOGO, contou com o emprego de ferramentas cocriativas e da participação ativa da Comunidade Universitária por meio de um evento criativo (Imagem 1), pautando estratégias de *branding* na percepção dos usuários e nas limitações do ambiente em que a instituição está inserida. O termo *branding* equivale à gestão de marcas, visando à reconstrução e manutenção destas, mediante o posicionamento fidelizado com o público por meio de atributos emocionais.

### Imagem 1 – Evento criativo



Fonte: Elaborado pelos autores (2016).

O resultado gerou um sistema de comunicação que reflete a identidade levantada e uma proposta de implantação de uma nova cultura de gestão de marca na instituição, que buscou ampliar a sua relevância no tempo e a empatia com os usuários.

A identidade visual escolhida e apresentada (Figura 1) gerou diferentes opiniões. Mesmo tendo sido defendida e inicialmente aprovada pelos gestores de marca para aplicação, alguns grupos de colaboradores da BU/UFSC posicionaram-se contrários à alteração, seja por questões de gosto pessoal, fatores organizacionais ou por simples resistência a mudanças. Como resultado dessas manifestações, o uso da marca foi postergado, contrapondo o curso natural de estabelecimento da cultura de *branding* na BU/UFSC. Logo, a antiga marca permaneceu em uso, até que nova ideia fosse realizada.

Figura 1 – Proposta de Assinatura Visual



Fonte: Werlich (2017, p. 106).

De toda forma, contemplou-se o objetivo final do projeto que foi solicitado, mesmo com a negativa final de uso. Alguns usuários das bibliotecas do sistema e especialistas apresentaram opiniões favoráveis e, de acordo com todos os estudos e testes promovidos, a marca apresenta todas as formalidades e exigências necessárias, sem comprometer sua flexibilidade de uso e o início de relacionamento com o público de marca. Além disso, mais do que entregar uma proposta visual à BU/UFSC, o projeto rendeu direcionamentos de comunicação e mostrou-se um importante processo de reflexão para a instituição e seu posicionamento perante a Comunidade Universitária, mesmo sem a efetivação.

Na construção da marca, foram utilizadas ferramentas que auxiliaram na sua validação, conforme detalhado na metodologia empregada.

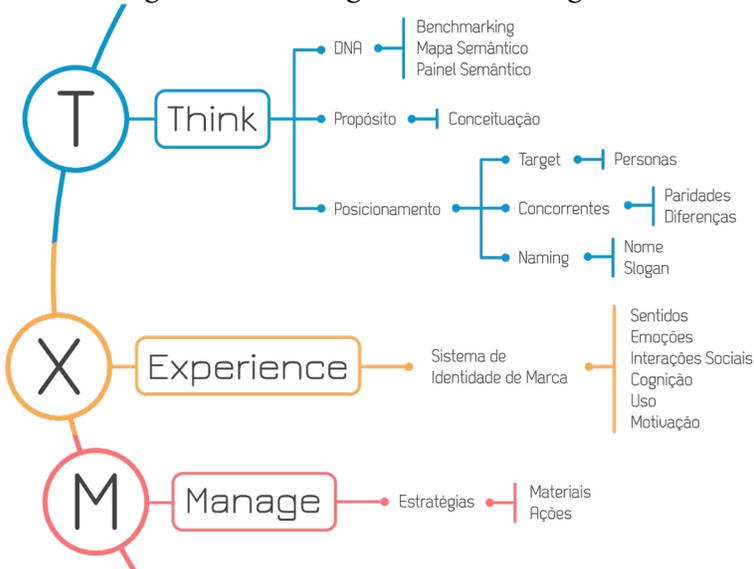
## 2.1 METODOLOGIA TXM

Após as pesquisas preliminares, iniciaram-se as entrevistas com os *opinion-makers*, indivíduos internos e externos à organização que possuem uma opinião sobre a Marca, neste caso, servidores técnico-administrativos, bibliotecários, alunos e professores. Na entrevista, buscou-se conhecer as impressões dos *opinion-makers* sobre a atuação da organização na comunidade universitária, o impacto que ela causa nesse espaço, percepções de Marca, pontos fortes e fracos, oportunidades, ameaças e expectativas futuras para a BU/UFSC, informações

difíceis de serem levantadas fora do espaço de entrevista. Além das entrevistas, foram realizadas pequenas e rápidas conversas com alunos anônimos que utilizam a Biblioteca com certa frequência.

A TXM - sigla formada de suas três grandes etapas, *Think*, *Experience* e *Manage* - é constituída por ferramentas reunidas em um conjunto não linear de etapas, de diferentes áreas que são unidas para a construção de marcas envolventes, autênticas e concisas (Figura 2). É uma metodologia focada no processo de concepção colaborativo e na validação dos processos, que, por esse motivo, foi aplicada no projeto em questão, visando a envolver os gestores de marca ativamente no processo e permitindo o acompanhamento ativo do seu desenvolvimento (WERLICH, 2017).

Figura 2 - Diagrama de entregas da Metodologia TXM Branding



Fonte: Werlich (2017, p. 22).

Essa característica permite uma maior assertividade no que tange à identificação da essência de marca, afinal, ninguém conhece

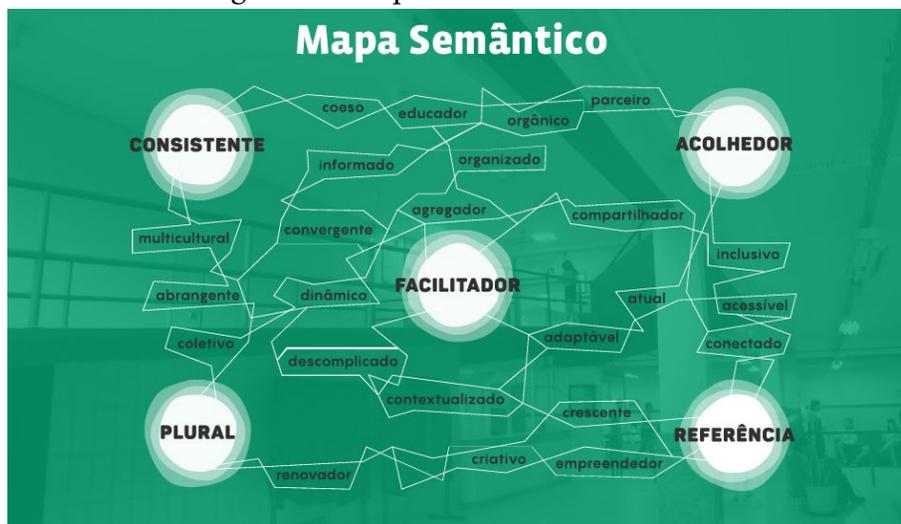
melhor a organização, senão os que de fato estão envolvidos com o seu funcionamento e perpetuação.

Conforme Prestes e Gomez (2010, p. 8), uma metodologia co-criativa no escopo do *design* e do *branding*

permite criar as condições para a geração de uma tribo que irá sentir fortemente a sua inserção dentro do grupo, pois são eles próprios, atores da dinâmica criativa e inovadora da empresa.

A BU/UFSC é um corpo extenso dentro da universidade e continua ampliando-se e aumentando sua relevância no dia a dia dos universitários. É necessário ouvir e ponderar sobre a opinião dos envolvidos no processo de construção e gestão da marca, para que assim se possa construir um *branding* consistente para a instituição e que bem represente a sua essência. Ouvindo os envolvidos, elaborou-se um mapa semântico (Figura 3), que serviu de base para criação do DNA da marca:

Figura 3 – Mapa Semântico BU UFSC



Fonte: Werlich (2017, p. 53).

A partir do DNA de marca bem reconhecido (Figura 4), busca-se conhecer o seu propósito e o posicionamento, maneira como uma instituição se mostra para a sociedade e colaboradores. Reconhecer isso faz parte da primeira etapa, *Think*, responsável por pensar a marca, buscando identificar os aspectos presentes nela e como estes se refletem.

Figura 4 – DNA da Biblioteca Universitária da UFSC



Fonte: Werlich (2017, p. 49).

Na segunda etapa, *Experience*, formula-se o Sistema de Identidade de Marca, em que se prevê o planejamento dos aspectos de interações sensoriais e emocionais da marca. A última etapa, *Manage*, foca-se na construção de ações, materiais e estratégias úteis para a gestão da marca.

Cada projeto, no entanto, é único quanto à sua execução e quanto à sua necessidade metodológica. Por esse motivo, apenas as duas primeiras etapas foram previstas. Devido a fatores não previstos no

decorrer do processo, a geração da assinatura visual final necessitou de uma segunda ideiação, que, portanto, foi realizada a partir de outro método de estruturação, desenvolvido pela AGEKOM, mas utilizando como base o trabalho conceitual criado pela LOGO.

### **3 PARCERIA COM A AGEKOM**

A criação da nova marca gráfica da BU/UFSC pela Coordenadoria de Design e Programação Visual da AGEKOM (CDPV/AGEKOM) tomou como base o trabalho conceitual desenvolvido pelo LOGO, ligado ao curso de Design da UFSC. A partir do DNA da marca construído pelo Laboratório em conjunto com a BU/UFSC, juntamente com os requisitos de projeto definidos pela Comissão de Comunicação e Marketing da Biblioteca, a AGEKOM passou ao desenvolvimento da marca gráfica.

Os requisitos definidos para o projeto incluíam buscar relacionar a nova marca tanto com a anterior como com a identidade visual da UFSC, potencializando assim a identificação dos servidores e usuários da Biblioteca com a nova marca.

O desenvolvimento do projeto ocorreu a partir de uma reunião com a Comissão de Comunicação e Marketing da BU e uma reunião com um dos participantes do projeto desenvolvido pelo LOGO. A partir daí, rodadas de criação foram intercaladas com reuniões com a Comissão, a fim de apresentar o andamento do projeto e trocar impressões sobre as alternativas geradas. O intuito da AGEKOM foi incluir os membros da Comissão no processo criativo, assim como o ocorrido durante a elaboração do DNA da marca pelo LOGO, tornando o processo participativo do início ao fim, no intuito de evitar a entrega de um produto final em que a equipe não se reconhecesse, como ocorreu na proposta inicial

A nova marca gráfica da BU/UFSC faz referência à marca anterior (Figura 5) no uso da composição com estrutura quadrangular,

assim como dos pontos circulares. As cores azul e amarela, também utilizadas na antiga marca, remetem às cores institucionais da Universidade que são utilizadas com maior frequência.

Figura 5 – Marca atual da Biblioteca Universitária da UFSC

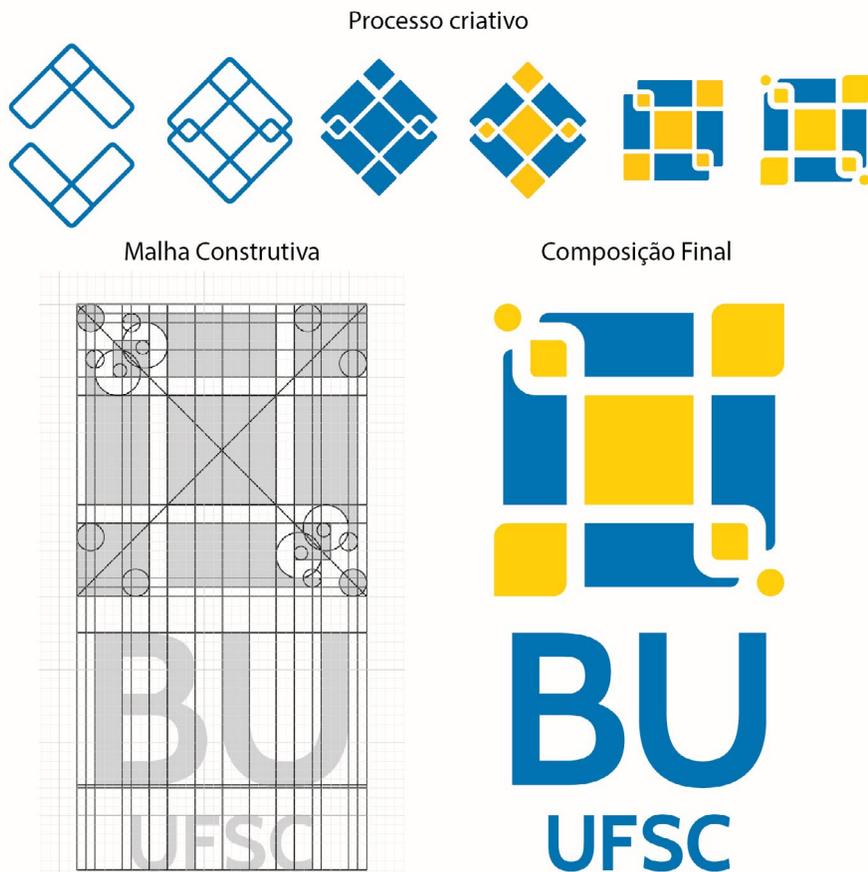


Fonte: Pastas de arquivos digitais da BU/UFSC (2017).

A tipografia utilizada, sem serifa, visa à neutralidade e à versatilidade, possibilitando sua aplicação nos mais diversos tipos de materiais gráficos, sejam eles impressos ou digitais. A família tipográfica escolhida (Cabin) é de uso livre, fator importante para o setor público, já que ela pode ser redistribuída, modificada, copiada, estudada, combinada ou incluída em *softwares* e suportes diversos.

A estrutura visual do novo símbolo tem como base uma forma quadrangular. Dois eixos diagonais atravessam a estrutura e são formados pela abstração de dois livros abertos, vistos de cima. A área de intersecção entre os “livros” forma outras formas quadrangulares, que também possuem dois eixos diagonais formados pela relação entre dois vértices de ângulo reto e dois vértices curvos, como pode ser observado na Figura 6:

Figura 6 – Processo criativo da nova marca BU UFSC



Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

A repetição da forma dos livros, que se entrelaçam, faz referência também a um abraço, a pessoas com as mãos dadas ou a pessoas ao redor de uma mesa. O “abraço” circunscreve uma outra forma quadrangular, ao centro da composição, com quatro vértices de ângulo reto. Essa forma repete-se, expande-se e transforma-se, inicialmente em duas duplas de quadrados com dois ângulos retos e dois curvos, diferenciadas por sua dimensão. Posteriormente, dois desses

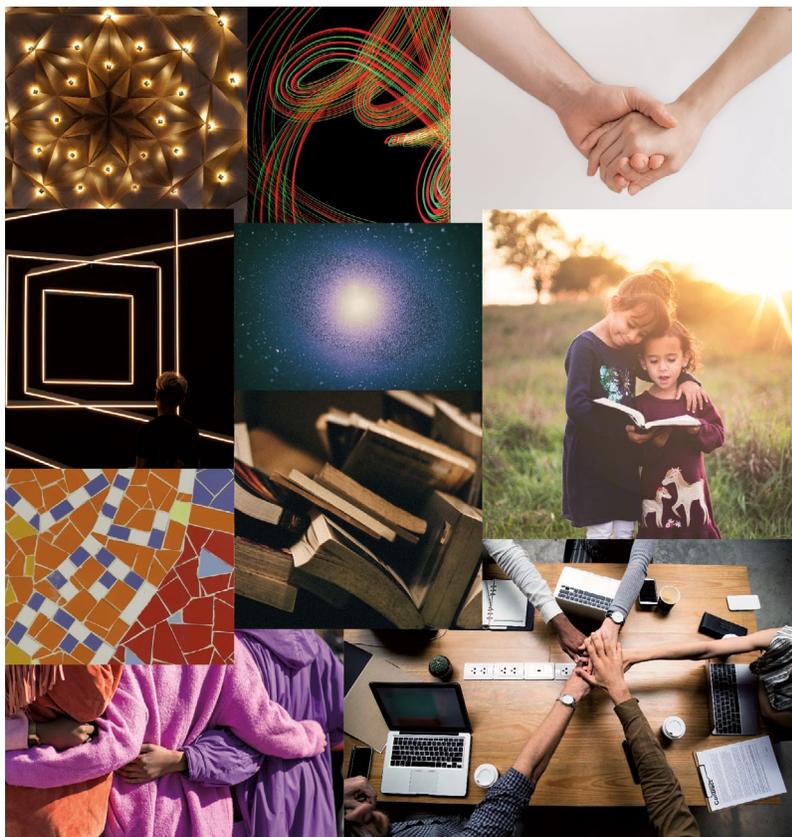
quadrados transformam-se em dois círculos. O espaço negativo cria a ilusão de linhas dinâmicas que transitam ao redor das formas quadrangulares e as conectam, dando a elas mais dinamicidade e coesão. Tais linhas remetem ao trabalho dos bibliotecários e à função das bibliotecas, no sentido de conectar os diversos usuários e fontes, facilitando o acesso à informação.

A cor dos elementos reforça as relações entre eles, diferenciando as formas amarelas dispostas nos eixos diagonais daquelas azuis que definem a estrutura básica da composição. O amarelo, cor tradicionalmente ligada à alegria, expansão, calor e dinamicidade, está presente na forma quadrangular central e nos elementos que dela derivam, potencializando o sentido de expansão, dinâmica e criatividade. O azul, ligado a conceitos de tranquilidade, segurança e seriedade, reforça a estrutura básica da composição, dando a ela estabilidade.

A composição busca, assim, traduzir os conceitos do DNA da marca: a estrutura básica quadrangular da composição, a repetição de formas quadrangulares, a simetria existente a partir do eixo diagonal ascendente, o alinhamento dos elementos e a cor azul relacionam-se ao conceito de consistência; o uso de formas quadrangulares, retangulares e circulares, com dimensões variadas, relaciona-se ao conceito de pluralidade; as linhas dinâmicas formadas pelo espaço negativo remetem ao conceito facilitador, pois transitam entre os elementos gráficos, criam relações entre eles e possibilitam sua integração, de maneira orgânica e acessível, pois não fecham a composição e a conectam com o espaço exterior; o conceito de “referência” relaciona-se à composição convergente que direciona o olhar inicialmente para o centro da composição, ao ponto amarelo que posteriormente se expande, semelhante a uma estrela que pulsa, brilha e orienta. Por fim, o conceito de acolhimento ocorre a partir das formas azuis que definem a estrutura básica, abraçam o ponto central e conectam os pontos diagonais.

A nova marca gráfica da BU remete a uma organização de caráter coletivo, formada por diversas partes que, embora diferentes entre si, se conectam, se relacionam, pulsam, criam, se adaptam e se transformam, mantendo, ainda, o sentido agregador, de grupo, inclusivo, conectado e coeso (Figura 7).

Figura 7 – Painel Semântico



Fonte: Elaborado pelos autores (2018).

O processo de criação da AGEKOM junto à Comissão de Comunicação e Marketing da BU demonstrou que um trabalho parti-

cipativo aliado a uma base conceitual consistente, como a desenvolvida pelo LOGO, potencializa resultados coerentes com a realidade e as aspirações da organização e promove a identificação dos servidores e usuários com a nova marca.

## 4 CONSIDERAÇÕES

Os envolvidos com a criação da marca (primeira opção) com profissionalismo perceberam que, uma vez não havendo a aceitação por parte da equipe, seria necessário pensar em outra alternativa. Foi importante perceber que a forma democrática e bem articulada utilizada pelo LOGO a partir da metodologia TXM fundamentou toda a trajetória necessária para apresentar-se uma proposta coerente e sensível à demanda da equipe da BU/UFSC. Todavia, a proposta apresentada não conquistou a equipe, e, desse modo, iniciou-se o processo de criação de uma nova marca, atrelado a todo o percurso já fundamentado pelo LOGO. Percebeu-se que, assim como identificado no mapa semântico, a BU/UFSC é consistente, facilitadora, acolhedora, plural e referencial. De modo que uma proposta final “pronta”, ainda que conduzida por toda a equipe da BU, não foi capaz de embutir o senso de pertencimento necessário.

Essa experiência nos trouxe aprendizado. Precisávamos de algo novo, mas que não desconsiderasse o que já tínhamos (por isso a nova marca baseou-se em elementos da marca atual). Era necessário algo que pudesse ser construído aos poucos e de forma conjunta, já que a experiência de um produto “fechado” não havia funcionado. Por isso, a AGEKOM apresentou-nos várias propostas, e, com base em observações da equipe, foram sendo feitos ajustes até que se chegasse à proposta atual.

Entendemos que uma proposta redesenhada de forma mais didática, mas com todo o fundamento científico presente na pesquisa

da primeira proposta (LOGO), foi exatamente o que precisávamos. E fomos mais adiante, além de uma marca nova que representa a nossa instituição e traz o contexto de identificação dos envolvidos que fazem a BU ser o que é, construímos também um *Ex-libris*<sup>1</sup> que traz o contraponto da marca, em oposição à modernidade, inovação e contemporaneidade. O *ex-libris* remete a acervos somente físicos e com o intuito de indicar propriedade. Mais uma vez, verifica-se a dualidade das bibliotecas atualmente que possuem o desafio de equilibrar modernidade e inovação, fazendo uma constante dinâmica em busca do equilíbrio entre disponibilização de novos serviços e manutenção de funções tradicionais e até mesmo históricas ou em desuso. O *ex-libris* estampa a capa deste livro e tenta trazer à tona essa dualidade de elementos, conhecimentos, história institucional e arte.

## REFERÊNCIAS

BUENO, F. da S. **Dicionário**. São Paulo: Didática Paulista, [19--]. 975p.

PRESTES, M. G.; GOMEZ, L. S. R. A experiência da marca: proposta de metodologia para a identificação do DNA de organizações. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN, 9., 2010, São Paulo. **Anais...**. São Paulo: UAM, 2010.

WERLICH, R. **TXM branding aplicada no âmbito da construção de marca da Biblioteca Universitária da UFSC**. 2017. Projeto de Conclusão de Curso (Graduação) - Curso de Design, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017.

---

1 Ex-libris é uma “gravura, desenho acompanhado de um lema ou frase que expressa o ideal do escritor” (BUENO, [19--], p. 392).

## CAPÍTULO 5

# Bibliocentros: uma estratégia de *marketing*, visando à aproximação da BU com a comunidade universitária



*Hilda Carolina Feijó  
Joana Carla de S. M. Felício*



## 1 INTRODUÇÃO

Atender, com qualidade, às necessidades de informação da comunidade universitária é um desafio e uma busca constante das bibliotecas universitárias. A Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) compartilha desse desafio e busca qualificar ainda mais os serviços prestados, adequando-os às exigências e necessidades de seus usuários.

Por serviços de qualidade entende-se aqueles cujo valor é percebido pelos usuários, isto é, que sejam úteis, que estejam em conformidade com as expectativas dos usuários e que supram suas necessidades.

A BU/UFSC vem investindo esforços e apostando no *marketing* para melhorar a qualidade dos serviços prestados à comunidade. Para tanto, criou-se em março de 2016 a Comissão de Comunicação e Marketing, que tem por objetivo “planejar, organizar e coordenar as ações de comunicação e marketing no âmbito da BU/UFSC” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017, p. 1).

Em setembro de 2016, a Comissão resgatou a ideia de ter um bibliotecário representante da BU/UFSC em cada Centro de Ensino. Esses bibliotecários teriam por função atuar na promoção dos serviços, ampliando a participação da BU/UFSC no atendimento às demandas de informação da comunidade universitária. Essa ideia já havia sido iniciada há alguns anos, mas, por falta de uma coordenação e da formalização das ações realizadas, acabou não tendo continuidade.

Tal serviço, criado em 2017, denominou-se “BiblioCentros”, o qual consiste numa estratégia de *marketing* da BU/UFSC com o intuito de uma maior aproximação com a comunidade universitária, na tentativa de não somente promover serviços, mas adequar os já prestados, inovando-os, visando a atender às necessidades e superar as expectativas dos usuários.

Neste capítulo, tem-se o objetivo de descrever como surgiu o BiblioCentros, como ele está definido dentro da BU/UFSC e quais as ações desenvolvidas pelo grupo de trabalho que vem atuando.

## **2 MARKETING EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: EM BUSCA DA QUALIDADE**

A exigência do consumidor, na atualidade, pode ser explicada pela diversidade de serviços à sua disposição e pela liberdade de escolher aquilo que lhe satisfaz. As bibliotecas universitárias necessitam inovar na oferta de produtos e serviços que não somente atendam às necessidades de seus clientes ou usuários, mas que superem suas expectativas.

As universidades, por meio de suas pesquisas, promovem a geração de conhecimento e o desenvolvimento científico, tecnológico e social da humanidade. As bibliotecas universitárias, por sua vez, participam do processo de produção científica, provendo os pesquisadores de informações selecionadas e organizadas em diversos suportes e disponibilizando toda a infraestrutura necessária para o fazer científico.

Os bibliotecários necessitam repensar novas estratégias de atuação que nortearão os rumos das bibliotecas universitárias no século XXI. Isso implica posicionar a unidade de informação diante de uma visão global, em que todos os processos estejam articulados e que tenham como missão primordial atender, com qualidade, à necessidade de informação dos usuários.

O gerenciamento da qualidade visa a enfatizar, fundamentalmente, as ações práticas que determinam como ajustar produtos, serviços e processos a clientes, consumidores e sociedade em geral (PALADINI, 2002).

Belluzzo e Macedo (1993) mencionam que um sistema de qualidade de serviços deverá responder aos aspectos humanos envolvidos no processo, tais como: o gerenciamento dos processos sociais envolvidos; atenção às interações humanas; o reconhecimento da importância da percepção dos clientes com relação à organização; motivação dos recursos humanos e desenvolvimento de suas habilidades para atender às necessidades dos clientes.

Nesta temática, Vergueiro (2002, p. 47) destaca que

o cliente e suas necessidades são colocados no centro de todos os processos, sendo vistos como os elementos definidores não apenas de modificações, mas também do leque de serviços que será disponibilizado.

Hronec (1994) percebe a qualidade como um fator crítico para a sobrevivência das organizações. Para o autor, qualidade significa entender, aceitar, atender e exceder continuamente os desejos e expectativas dos clientes.

Para tanto, torna-se cada vez mais urgente e necessário trabalhar o *marketing* nas organizações. Quando se fala em *marketing*, frequentemente associa-se à promoção de produtos ou serviços em uma organização, visando ao lucro. Entretanto, o *marketing* vai muito além disso, refere-se a um conjunto de ações que uma organização realiza no intuito de adequar os seus produtos e serviços às necessidades de seus clientes ou usuários.

Las Casas (2006, p. 15) define *marketing* como

área do conhecimento que engloba todas as atividades concernentes às relações de troca, orientadas para

a satisfação dos desejos e necessidades dos consumidores, visando alcançar determinados objetivos da organização ou indivíduo [...].

Para Kotler e Keller (2006, p. 4), o *marketing*:

envolve a identificação e a satisfação das necessidades humanas e sociais [...] é um processo social pelo qual indivíduos e grupos obtêm o que necessitam e desejam por meio da criação, oferta e da livre troca de produtos e serviços de valor com outros [...] a parte mais importante do marketing não é vender, mas conhecer as necessidades do cliente, para adequar produtos e serviços a tal ponto que o cliente perceba valor em determinada organização, e por si só procure por ela.

Nesse sentido, as bibliotecas universitárias devem utilizar-se do *marketing*, ofertando serviços com qualidade, de modo que os usuários percebam valor e sejam atraídos para a utilização da biblioteca.

Em organizações sem fins lucrativos, parece não fazer sentido trabalhar o *marketing*, por tratar-se de organização pública que não visa ao lucro. Porém, o *marketing* é fundamental em todas as organizações, tendo em vista que tem por objetivo a satisfação das necessidades dos clientes ou usuários.

Amaral (1996, p. 208), pondera que:

a unidade de informação deve ser concebida como um “negócio” igual a qualquer outro, onde o lucro pode ser dimensionado pelo crescimento e valorização dessa unidade, bem como pela satisfação das necessidades de informação de sua clientela, ou seja, dos consumidores atendidos por ela, geralmente denominados usuários pelos bibliotecários.

Oliveira e Pereira (2003) destacam a importância da filosofia do *marketing* na atualidade para o aumento na utilização dos serviços, para a satisfação dos usuários e o consequente reconhecimento das unidades de informação. As autoras defendem a importância do

*marketing* na avaliação e no planejamento de serviços informacionais e na promoção da unidade de informação, visando à divulgação dos produtos e serviços, tornando-os atraentes para os usuários. Ressaltam ainda que os profissionais da informação, muitas vezes, entendem que o *marketing* aplica-se apenas às organizações que visam ao lucro. Segundo as autoras, o *marketing* tem sido utilizado sob um novo enfoque, voltado para o desenvolvimento e a manutenção de relacionamentos duradouros, e é importante nas unidades de informação, pois tem o usuário como alvo direto e individualizado dos serviços prestados.

O *marketing* de relacionamentos é o foco que vai ao encontro do serviço BiblioCentros, pois ele

assume grande importância, fornecendo a chave para reter os clientes, envolvendo laços estruturais para mantê-los fiéis, atendendo as suas necessidades e desejos e ainda individualizando e personalizando seus serviços (MENDES, 2007, p. 9).

No *marketing* de relacionamento, o usuário é participante do processo, fornecendo *feedbacks* importantes para a melhoria contínua dos serviços. Para isso, necessita-se de uma comunicação eficiente e de uma interação constante entre usuário e unidade de informação.

Entendendo o *marketing* como importante ferramenta para melhorar a qualidade dos serviços prestados à comunidade, a BU/UFSC vem realizando esforços para avançar nessa área, a começar, como dito anteriormente, pela criação da Comissão de Comunicação e Marketing, cujas ações poderão ser conferidas no Capítulo 6.

Uma das iniciativas retomadas, já formalizada e implementada a partir da constituição dessa Comissão, é o serviço “BiblioCentros”, que consiste numa estratégia de *marketing* da BU/UFSC visando à aproximação com a comunidade universitária.

### **3 BIBLIOCENTROS: UMA ESTRATÉGIA DE *MARKETING* DA BU/UFSC**

Nesta seção, será descrito como surgiu o BiblioCentros e como ele está definido dentro da BU/UFSC, além das ações desenvolvidas pelo grupo de trabalho que vem atuando nesse serviço.

#### **3.1 BREVE HISTÓRICO**

A ideia do BiblioCentros surgiu há alguns anos, sendo uma proposta advinda do então Setor de Referência, hoje, Competência em Informação e Suporte à pesquisa da Biblioteca Universitária, que vinha preocupando-se em disseminar os recursos eletrônicos adquiridos pela BU, visando a otimizar o uso pela comunidade universitária. Então, propôs que fosse indicado um bibliotecário representante da BU/UFSC em cada Centro de Ensino - em especial naqueles Centros que não possuíam bibliotecas setoriais - que tivesse a responsabilidade de disseminar esses conteúdos para as comunidades de forma específica e personalizada.

Na época, realizou-se a distribuição da equipe, mas, no princípio, sem alguma formalização institucional. Houve algumas ações isoladas de bibliotecários que tentaram articular algumas atividades nos Centros, no sentido de divulgar os conteúdos eletrônicos para pesquisa. Mas, com o passar do tempo e a rotina diária, não se deu continuidade às atividades.

A partir da criação da Comissão de Comunicação e Marketing na BU/UFSC, em março de 2016, retomou-se a ideia. A Comissão compartilhou a proposta com a equipe da BU em plenária e apresentou uma sugestão de grupo de trabalho. Na ocasião, elegeu-se um bibliotecário para assumir a função de coordenação das atividades a serem desenvolvidas nesse novo serviço.

O grupo realizou seu primeiro encontro em 21 de fevereiro de 2017, para discutir o que seria esse novo serviço, qual o objetivo, público-alvo, atividades que competem aos bibliotecários, dentre outras questões. Nesse encontro, convencionou-se nomear esse serviço de “BiblioCentros”, para facilitar a referência a ele.

Definiu-se o BiblioCentros como um serviço disponibilizado pela BU/UFSC, constituído por uma Comissão Permanente de bibliotecários e auxiliares responsáveis por Centros de Ensino e pelos Cursos de Educação a Distância (EaD). Formalizada por meio da Portaria n.º 468, de 6 março de 2017<sup>1</sup>, a Comissão atua na promoção dos serviços da BU/UFSC, visando a ampliar a participação da Biblioteca no atendimento às demandas de informação da comunidade universitária.

A Comissão é formada por uma bibliotecária coordenadora<sup>2</sup>, mais 24<sup>3</sup> bibliotecários e um auxiliar, representantes da BU/UFSC em 17 Centros de Ensino e EaD, conforme segue:

a. Campus de Florianópolis:

- Centro de Ciências Agrárias – CCA, 1 bibliotecário;
- Centro de Ciências Biológicas – CCB, 2 bibliotecários;
- Centro de Ciências da Educação – CED, 1 bibliotecário;
- Centro de Ciências da Saúde - Medicina – CCS, 2 bibliotecários;
- Centro de Ciências Físicas e Matemáticas – CFM, 1 bibliotecário;
- Centro de Ciências Jurídicas - CCJ, 1 bibliotecário;
- Centro de Comunicação e Expressão – CCE, 2 bibliotecários;

1 Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/files/2017/03/Portaria-n.-468-de-6-marco-17.pdf>>.

2 Que também integra a equipe na representação da BU/UFSC no Centro Tecnológico (CTC).

3 Uma das bibliotecárias que representa a BU/UFSC no Centro de Ciências da Saúde - Medicina (CCS) também é a representante nos cursos de (EaD).

- Centro de Desportos – CDS, 2 bibliotecários;
  - Centro de Filosofia e Ciências Humanas – CFH, 2 bibliotecários e 1 auxiliar;
  - Centro Socioeconômico – CSE, 3 bibliotecários;
  - Centro Tecnológico – CTC, 3 bibliotecários;
  - Colégio de Aplicação – CA, 1 bibliotecário;
- b. Campus de Araranguá, 1 bibliotecário;
  - c. Campus de Blumenau, 1 bibliotecário;
  - d. Campus de Curitiba, 1 bibliotecário;
  - e. Campus de Joinville, 1 bibliotecário;
  - f. Educação a Distância – EaD, 1 bibliotecário.

O BiblioCentros, por ser uma ação descentralizada da BU/UFSC, permite aproximar os Centros de Ensino da biblioteca, e vice-versa, especialmente entre aqueles Centros que não possuem bibliotecas setoriais<sup>4</sup>. Com esse serviço, a BU/UFSC pretende atender às necessidades dessas comunidades de forma mais personalizada e específica, carências que são percebidas, identificadas e compartilhadas pelos bibliotecários que estão atuando nesse grupo de trabalho. Esses bibliotecários são os olhos e ouvidos da BU/UFSC nos Centros de Ensino e devem atuar de forma sensível, para identificar as demandas, ainda que não estejam expressamente formuladas.

A promoção de produtos e serviços requer atividades dinâmicas nas bibliotecas universitárias. Além de aproximar a comunidade universitária,

as bibliotecas poderão melhorar sua imagem, atrair novos usuários e prestar serviços que poderão representar maior satisfação por parte dos usuários, obtendo com isso melhor posição na indústria da informação, que lhes garanta sua sobrevivência. (SILVA, 2000, p. 5).

---

4 Os Centros de Ensino que não possuem bibliotecas setoriais estão sublinhados no texto acima.

Prestar atendimento cada vez mais personalizado e individualizado faz parte dessa estratégia, buscando criar laços permanentes com a comunidade universitária, focando no *marketing* de relacionamento, pois

hoje em dia, mais do que nunca, as unidades de formação terão de justificar a sua existência (até, por uma questão de sobrevivência), se não quiserem perder suas verbas. E, uma maneira de tentar “sobreviver” é se articular em termos de marketing de seus produtos/serviços, por meio do marketing de relacionamento. (OLIVEIRA; PEREIRA, 2003, p. 27).

É preciso entender e atender às necessidades da comunidade universitária. Investir na aproximação com os Campus/Centros de Ensino é uma boa estratégia para atingir esse objetivo.

### 3.2 PLANO DE TRABALHO E ATIVIDADES REALIZADAS

Após a caracterização do serviço, em que se definiram os objetivos, público-alvo, sistemática operacional, dentre outros aspectos importantes, o grupo elaborou um plano de trabalho para nortear as ações iniciais do BiblioCentros. O plano continha as atividades previstas para início imediato e outras a serem realizadas ao longo do trimestre, conforme Quadro 1:

Quadro 1 - Plano de trabalho para nortear as ações iniciais do BiblioCentros

PLANO DE TRABALHO	Prazo	Atividades
	Início imediato	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listar os cursos de graduação e pós-graduação vinculados aos Centros de Ensino.</li> <li>2. Mapear contatos: do diretor de Centro/departamento; dos coordenadores dos cursos (e dos respectivos professores); dos coordenadores de pesquisa e extensão nos Centros; dos representantes dos Centros acadêmicos; do professor representante do Centro na Comissão de Desenvolvimento de Coleções (CDC) da BU.</li> <li>3. Solicitar participação em uma reunião do Centro para:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) apresentar-se (falar desta ação estratégica),</li> <li>b) enfatizar que será o contato para assuntos da BU (deixar e-mail, telefone de contato, cartão de visita, etc.),</li> <li>c) apresentar alguns dos serviços da BU, como as capacitações e visitas orientadas, se o tempo permitir.</li> </ol> </li> <li>4. Verificar, com o diretor do Centro, a possibilidade de ter um espaço para fazer uma fala sobre a biblioteca na programação de recepção aos calouros nos Centros de Ensino.</li> <li>5. Realizar contato com os professores dos cursos de graduação passando as informações para agendamento das visitas orientadas na BU (contato do responsável pelo serviço, etc.).</li> </ol>
Ao longo do trimestre	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Divulgar capacitações e outros serviços da BU.</li> <li>7. Manter contato via <i>e-mail</i>, sempre que necessário.</li> <li>8. Auxiliar na divulgação do calendário de compras (aquisição de material bibliográfico).</li> <li>9. Auxiliar na divulgação das novas aquisições.</li> <li>10. Auxiliar na divulgação dos recursos eletrônicos, incluindo as bases de dados em <i>trial</i>.</li> <li>11. Mapear e manter contato com fornecedores para avaliação e disseminação de conteúdos de forma temática.</li> <li>12. Participar, sempre que possível e pertinente, em reuniões do Centro e dos colegiados do Núcleo Docente estruturante (em que ocorrem as discussões e decisões para as reestruturações curriculares).</li> </ol>	

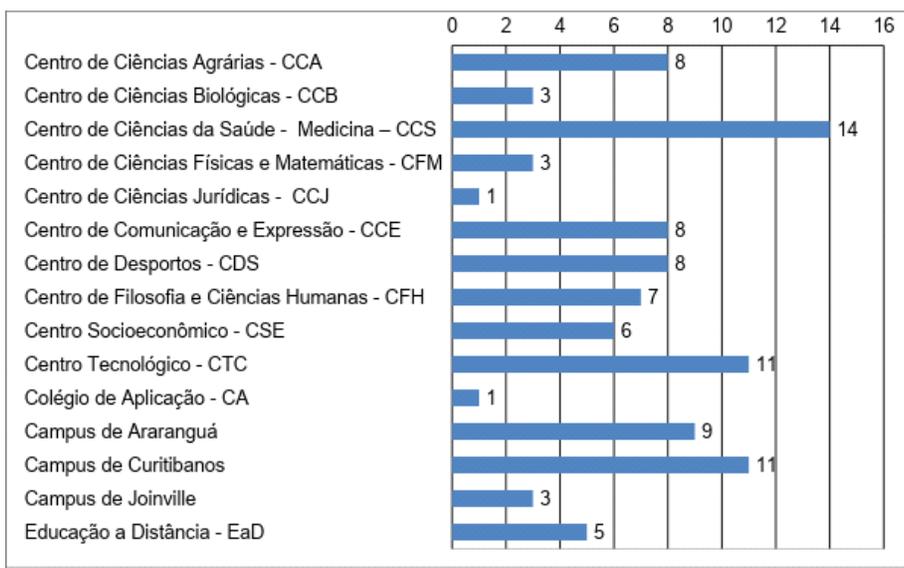
Fonte: Elaborado de acordo com os dados da comissão (2017).

Para o acompanhamento das atividades realizadas, elaborou-se uma tabela em planilha eletrônica, na qual os bibliotecários representantes dos Centros de Ensino fazem o registro à medida que as atividades vão acontecendo.

Trimestralmente, o grupo de trabalho reúne-se para avaliar as atividades e definir novas estratégias de atuação.

Neste primeiro ano de trabalho, foi possível realizar a aproximação com praticamente todos os Centros de Ensino, como pode ser observado pelo Gráfico 1. Dos quinze Centros que registraram alguma atividade, dez realizaram mais de cinco ações das listadas no plano de trabalho.

Gráfico 1 - Contagem da totalidade das ações realizadas no Serviço “BiblioCentros”, por Centros de Ensino, 2017



Fonte: Elaborado de acordo com os dados da comissão (2017).

Nota: Alguns Centros não constam no gráfico, pois não houve registro de atividades no período.

É importante ressaltar que os bibliotecários que atuam no BiblioCentros são a referência da BU/UFSC nos Campus/Centros de Ensino. Eles criam vínculos com as comunidades. Cada Campus/Centro de Ensino possui muitos agentes que são parte da comunidade universitária, como diretores das unidades, coordenadores dos cursos de pós-graduação e de graduação, chefes de departamentos, coordenadores de pesquisa, coordenadores de extensão, professores, alunos, servidores técnico-administrativos. Cabe ao bibliotecário, responsável pelos Centros de Ensino e respectivo Campus, manter o contato contínuo com esses agentes, atuar na promoção dos serviços da BU/UFSC, bem como encaminhar, sempre que solicitado, às demandas dos Centros de Ensino aos setores competentes na BU/UFSC.

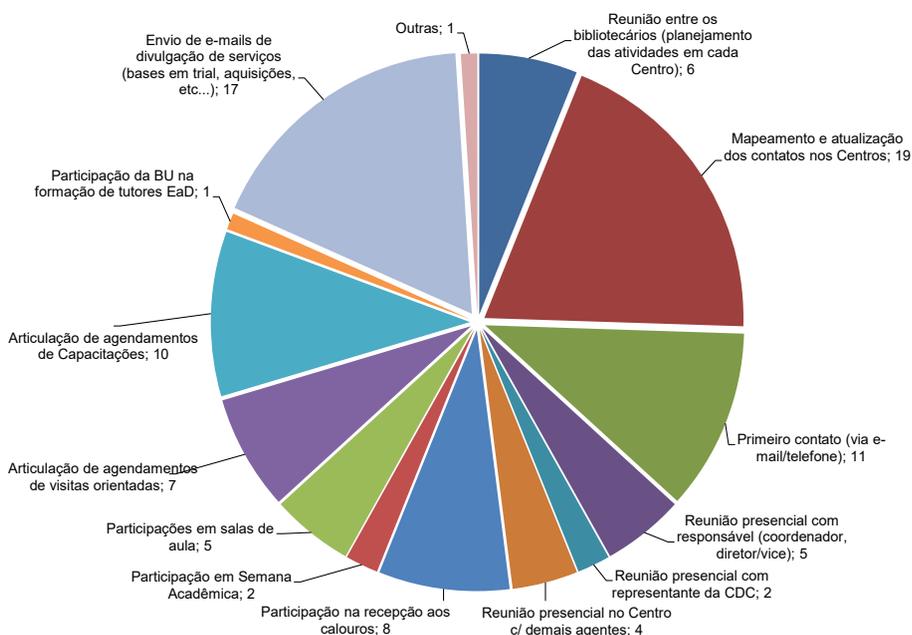
Conforme dados apresentados no Gráfico 2, as ações predominantes na maioria dos Centros foram as realizadas de forma remota, como:

- Mapeamento e atualização dos contatos dos agentes nos Centros (19 registros);
- Envio de *e-mails* de divulgação de serviços (17 registros);
- Primeiro contato (via *e-mail*/telefone) (11 registros);
- Articulação de agendamentos de Capacitações (10 registros).

As ações que implicam um contato presencial tiveram menor incidência:

- Participação na recepção aos calouros (8 registros);
- Reunião presencial com responsável (coordenador, diretor/vice) (5 registros);
- Participações em salas de aula (5 registros);
- Reunião presencial no Centro c/ demais agentes (4 registros);
- Reunião presencial com representante da CDC (2 registros);
- Participação em Semana Acadêmica (2 registros);
- Participação da BU na formação de tutores EaD (1 registro).

Gráfico 2 - Distribuição da incidência das ações realizadas no Serviço “BiblioCentros”, por tipo de ação, 2017



Fonte: Elaborado de acordo com os dados da comissão (2017).

Nota: Algumas ações registradas, podem ter sido realizadas mais de uma vez e não terem sido contabilizadas, como o “envio de e-mails de divulgação de serviços”, que geralmente se faz de forma mais constante.

Os dados apresentados no Gráfico 3 mostram que dos quinze Centros de Ensino:

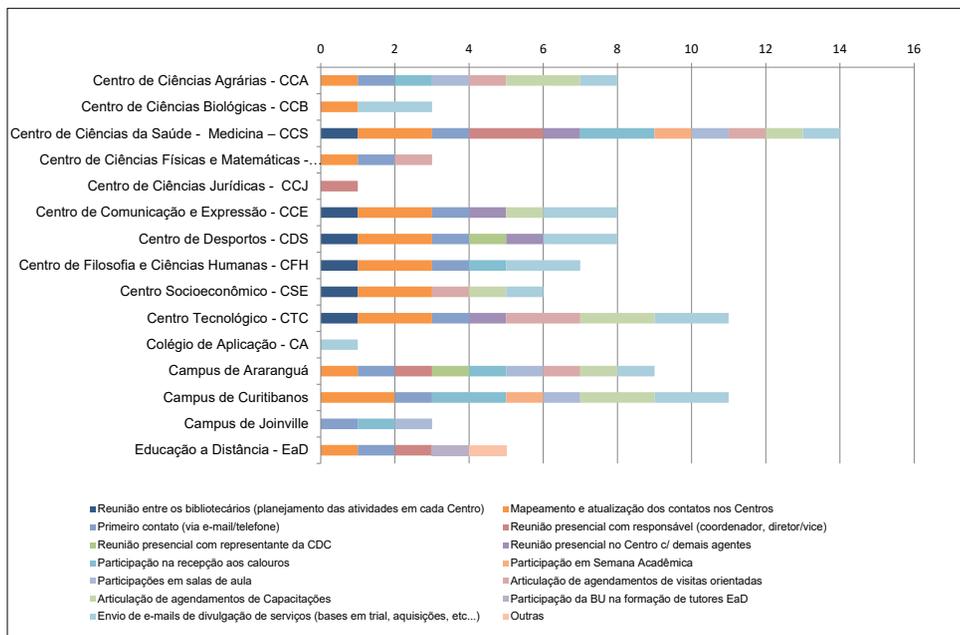
- todos os que possuem mais de um membro na equipe, representando determinado Centro, realizaram reunião entre os bibliotecários para planejamento das atividades;
- doze fizeram o mapeamento e atualização dos contatos dos agentes nos Centros;
- onze realizaram um primeiro contato via *e-mail* expondo sobre a iniciativa do BiblioCentros aos diretores dos Centros. A ideia deste contato era também, no próprio *e-mail*,

- tentar fazer uma agenda para que o bibliotecário pudesse apresentar-se pessoalmente aos principais agentes e, então, falar sobre o serviço;
- onze fizeram a divulgação de serviços via *e-mail* (possivelmente os demais Centros realizaram essa atividade também, porém não fizeram o registro). A comunicação com os Centros faz-se predominantemente por *e-mail*, e a divulgação dos serviços da BU, por meio dessa ferramenta, tem sido uma atividade constante do BiblioCentros. São divulgados eventos, bases de dados em teste e em processo de avaliação, novas aquisições, informes sobre serviços específicos, dentre outras questões. Os diversos setores da BU/UFSC utilizam-se também do BiblioCentros quando necessitam que seja enviada à comunidade alguma informação de interesse. Assim, repassam no *e-mail* do grupo as informações a serem divulgadas, e os bibliotecários encaminham aos respectivos Centros de Ensino. Alguns bibliotecários conseguiram articular com os Centros a melhor forma de fazer chegar às informações na comunidade. Em alguns casos, foi combinado que o melhor seria que estes *e-mails* fossem enviados para a secretaria acadêmica, onde um servidor responsável tem a função de despachar as mensagens para os diversos agentes, conforme o interesse. Outros enviam para os coordenadores dos cursos, que fazem o repasse das informações ao público pertinente. Como nem todos os Centros conseguiram fazer esses combinados ainda, alguns têm enviado as informações diretamente aos professores, coordenadores, diretores de Centro, de acordo com o conteúdo, objeto da divulgação;
  - oito realizaram reuniões presenciais, com algum agente nos Centros (diretor, vice-diretor, coordenadores, técnico-administrativo, etc.);
  - sete articularam o agendamento de capacitações e seis articularam o agendamento de visitas orientadas. No início de semestre, normalmente os bibliotecários divulgam os servi-

ços de “visitas orientadas” e “Programa de Capacitação dos usuários no uso dos recursos informacionais”, sendo disponibilizados os contatos dos responsáveis pelos respectivos serviços para que os professores possam articular essa agenda. Percebeu-se um aumento significativo no número de visitas orientadas, bem como nas atividades de capacitação, neste primeiro semestre, o que pode ser, em alguma medida, reflexo desse trabalho;

- seis participaram da recepção aos calouros. A cada início de semestre letivo, busca-se articular a participação da BU/UFSC na programação de recepção aos calouros que ocorre nos Centros. Na ocasião, o bibliotecário representante do Centro se faz presente e dá uma palavra de boas-vindas;
- cinco realizaram participações em salas de aula;
- dois participaram da Semana Acadêmica;
- dois realizaram reuniões presenciais com o representante da Comissão de Desenvolvimento de Coleções na BU.
- a atividade registrada como “Outras” foi realizada com os Cursos de Educação a Distância, e refere-se à “Gravação de videoaulas para a divulgação da Biblioteca e seus serviços” e o “levantamento das bibliografias do curso de Administração EaD presentes na Base Minha Biblioteca”.

Gráfico 3 - Ações realizadas no Serviço “BiblioCentros”, por tipo de ação e por Centro de Ensino, 2017



Fonte: Elaborado de acordo com os dados da comissão, 2017.

Nota: 1) Alguns Centros não constam no gráfico, pois não houve registro de atividades no período. 2) Algumas ações registradas podem ter sido realizadas mais de uma vez e não terem sido contabilizadas, como o “envio de e-mails de divulgação de serviços”, que geralmente se faz de forma mais constante.

A partir do que foi encaminhado neste primeiro ano de trabalho, percebeu-se, de um modo geral, uma boa receptividade dos Centros de Ensino à ideia do BiblioCentros.

A atuação do grupo de trabalho foi um tanto tímida, pois os bibliotecários agregaram mais uma função, dentre tantas outras que desenvolvem no fazer diário na BU/UFSC. Entretanto, com o tempo, o trabalho vai sendo incorporado à rotina, e acredita-se que ele fluirá com mais naturalidade.

O trabalho ficou concentrado na divulgação dos serviços por *e-mail*. É preciso investir mais nas ações que possibilitem contatos presenciais com os Centros, de forma a estabelecer vínculos e relacionamentos duradouros, para apoiar de forma mais efetiva as atividades da BU.

A comunicação via *e-mail*, por sua vez, precisa ser mais atrativa, utilizando-se de recursos infográficos<sup>5</sup>. A partir dessa percepção, selecionou-se um *check-list* de como construir um texto utilizando-se desses recursos, com o objetivo de aperfeiçoar a forma de comunicação com os Centros, deixando mais informativos e atrativos os *e-mails*. Paralelo a isso, elaboraram-se alguns cabeçalhos-padrão (com títulos e subtítulos editáveis). Um cabeçalho mais genérico, para utilizar quando for tratar de assuntos menos corriqueiros, e outros mais específicos, direcionados para aquelas informações que se envia sistematicamente, tais como: visitas orientadas, capacitações, novas aquisições, recursos eletrônicos em avaliação.

A tabela utilizada para registro das atividades também não se mostrou muito funcional. Para o próximo ano, será elaborada outra forma de registrar o trabalho, provavelmente via formulário *on-line*.

Constatou-se, ainda, a necessidade de reuniões mais frequentes com a equipe, para o acompanhamento do trabalho.

---

5 Um infográfico, ou a arte da infografia, é caracterizado por ilustrações explicativas sobre um tema ou assunto. Infográfico é a junção das palavras info (informação) e gráfico (desenho, imagem, representação visual), ou seja, um infográfico é um desenho ou imagem que, com o auxílio de um texto, explica ou informa sobre um assunto que não seria muito bem compreendido somente com um texto (PORTAL SÃO FRANCISCO, 2018).

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em busca da excelência na prestação de serviços à comunidade universitária, a BU/UFSC aposta em mais um serviço com o intuito de manter relacionamento duradouro, melhorar a comunicação, promover os serviços de forma descentralizada por Centros de Ensino.

Tal serviço, denominado “BiblioCentros”, consiste numa estratégia de marketing de relacionamento da BU/UFSC, visando à divulgação dos serviços prestados e à aproximação com a comunidade universitária, na tentativa de atender às necessidades e superar as expectativas dos usuários, isto é, buscando prestar serviços de informação com qualidade.

Considera-se essa iniciativa bastante válida, apesar de incipiente. Os resultados são difíceis de mensurar, mas certamente estão refletindo-se nos serviços da BU de forma positiva.

Pretende-se continuar investindo na comunicação personalizada e descentralizada com a comunidade, estreitando laços e agregando valor ao trabalho da BU/UFSC, pois construir uma relação duradoura e positiva exige tempo, muito diálogo e trabalho.

## REFERÊNCIAS

AMARAL, S. A. Análise do consumidor brasileiro do setor de informação: aspectos culturais, sociais, psicológicos e políticos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 207-224, jul./dez. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/641/429>>. Acesso em: 25 set. 2017.

BELLUZZO, R. C. B; MACEDO, N. D. de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/ago. 1993.

HRONEC S. M. **Sinais vitais**. São Paulo: Makron Books, 1994.

KOTLER, P; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, c2006.

LAS CASAS, A. L. **Marketing de serviços**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MENDES, R. V. **Marketing de relacionamento**. 2007. 54 f. Monografia. (Especialização) – Curso de Marketing, Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <<http://www.avm.edu.br/monopdf/24/RENATO%20VILLELA%20MENDES.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2017.

OLIVEIRA, A. M.; PEREIRA, E. C. Marketing de relacionamento para a gestão de unidades de informação. **Inf. & Soc.**, João Pessoa, v. 13, n. 2, p. 13-36, jul./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/issue/view/13/showToc>>. Acesso em: 05 jan. 2018.

PALADINI, E. P. **Avaliação estratégica da qualidade**. São Paulo: Atlas, 2002.

PORTAL SÃO FRANCISCO. **Infografia**. c2018. Disponível em: <<http://www.portalsaofrancisco.com.br/arte/infografia>>. Acesso em: 04 jan. 2018.

SILVA, A. F. G. Marketing em unidade de informação: revisão crítica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 23/24, n. esp., p. 5-24, 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Biblioteca Universitária**. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/>>. Acesso em: 16 set. 2017.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.



## CAPÍTULO 6

# Comunicação e *Marketing* na BU/UFSC: aliados estratégicos



*Gleide Bitencourte José Ordovás*  
*Marli Dias de Souza Pinto*



## 1 INTRODUÇÃO

Toda e qualquer organização depende da comunicação para alcançar eficiência dos seus serviços. De modo geral, a comunicação ocorre com a interação dos indivíduos, por meio das mensagens. E cabe aqui deixar clara a distinção entre informação e comunicação. As organizações lidam com informação de todo tipo, em muitos casos, é seu insumo, produto e serviço. Mas informar não é comunicar. Informar é via de mão única, é entrega ou recebimento, não troca. A informação é recebida, e dependendo do entendimento de seu receptor, a comunicação efetivar-se-á, ou não.

As bibliotecas como centros de informação precisam gerir a disseminação informacional, e, para planejar essa gestão, a comunicação é um dos pontos essenciais. Problemas com a comunicação, seja externa ou interna, podem acarretar retrabalhos e prejuízos para a administração que, no caso de bibliotecas inseridas em instituições públicas, lidam com verbas controladas por uma administração governamental e respondem para a sociedade por seus atos.

Contemporaneamente, mudanças tecnológicas e a globalização impuseram, ao ambiente organizacional, adaptações relevantes para continuarem no mercado competitivo. Esse movimento não trouxe reflexos só para setor produtivo, mas também para as bibliotecas, e especialmente para as bibliotecas universitárias.

As bibliotecas universitárias, neste cenário de avanços tecnológicos de toda ordem e do desenvolvimento das redes, estão reverendo os processos e adequando os produtos e serviços para atender a necessidades e gerar satisfação a um usuário cada vez mais exigente. Portanto, para incorporar novas práticas de gestão, a gestão da comunicação e do *marketing* tem de estar presente.

Diante disso, neste capítulo será apresentado o trabalho desenvolvido pela Comissão de Comunicação e Marketing (CCM), criada na Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC), como respostas às demandas relacionadas a essas questões.

## 2 COMUNICAÇÃO E *MARKETING*

Comunicação como conceito pode ser entendida como um processo de interação social por meio de símbolos e sistemas de mensagens que produzimos, como parte da atividade humana (MARCONDES FILHO, 2014).

A comunicação acontece na troca, na interação, gera entendimento, criação e retorno. A comunicação é “uma experiência antropológica fundamental. Do ponto de vista intuitivo, comunicar consiste em compartilhar com o outro. Simplesmente não há vida individual e coletiva sem comunicação” (WOLTON, 2004, p. 30).

Algumas das mudanças que as tecnologias da informação proporcionaram à sociedade foram o imediatismo, abundância e meios de distribuir a informação. Todavia, essa facilitação não resulta necessariamente em comunicação, que só ocorrerá se efetivar-se o entendimento da informação enviada.

Os receptores da informação lidam com um fluxo intenso de informação vindo de meios facilitadores, como a popularização dos aparelhos ligados à internet. Esse fluxo requer discernimento ao receptor, que, na maioria das vezes, não assimila a mensagem, por uma variedade de motivos, como abundância, choque cultural ou mesmo

por dificuldade cognitiva. A interatividade não é necessariamente comunicação. Um dos desafios decorrentes desse imediatismo, abundância da informação e de seus meios, tem sido conseguir proporcionar eficácia na comunicação em todos os âmbitos.

Wolton (2004) salienta que, na nossa contemporaneidade, os receptores são diferentes, e um dos maiores desafios da atualidade será com respeito à diversidade cultural, pois esta influencia diretamente no entendimento da informação. A diversidade cultural é um dos pontos, que, somado aos graus de instrução, ideologias, erudição e realidade social, torna esses desafios maiores e os estudos da comunicação prementes em nossa sociedade.

As bibliotecas são organizações que lidam diretamente com esses desafios. Responsáveis por gerir a informação em vários suportes, atendem a um público, externo e interno, cada dia mais exigente em toda sua diversidade, e precisam trabalhar a comunicação em suas várias formas e meios.

Mesmo em organizações que não visam ao lucro, a gestão da comunicação faz-se necessária para a qualidade dos serviços oferecidos e a diminuição dos desperdícios, tanto de tempo como de verbas.

Uma das formas de gerir a comunicação é aplicando teorias e modelos criados nesse sentido. Temos em Kunsch (2003) um modelo de comunicação organizacional que engloba todo tipo de comunicação que ocorre em uma organização. Utilizando-se dessas conceituações, entende-se por:

- comunicação administrativa a que acontece dentro da organização, nos seus fluxos informacionais diários atendendo às funções administrativas;
- comunicação interna deve ser um setor com planejamento que visa a gerenciar toda interação entre a organização e seus colaboradores, utilizando-se de ferramentas comunicacionais;
- comunicação mercadológica é toda produção comunicativa utilizada para divulgar os produtos e serviços, e vincu-

la-se ao setor de *marketing*, que deve gerenciar esse tipo de comunicação;

- comunicação institucional gerencia a identidade da organização para a sociedade, é o lado público e político da organização.

O gerenciamento dessas comunicações, de forma integrada, auxilia na eficiência dos serviços oferecidos pela organização e potencializa o planejamento estratégico. Destacando a comunicação mercadológica, vemos a importância do setor de *marketing* de uma organização, pois encontra-se neste a ligação direta com os utilizadores dos serviços prestados.

De forma amplificada, *marketing* é a busca da satisfação do cliente, empregando-se métodos e técnicas para antever as suas necessidades. A maioria dos conceitos traz esse termo ligado a vendas, mas ele é utilizado para todo tipo de negócio que envolva oferta de produtos, serviços ou ideias, e não significa que essencialmente seja ligado ao lucro.

Outro item do *marketing* afeto às bibliotecas universitárias é a segmentação do mercado, que nada mais é que reunir todos os usuários com mesmas características para definir, dessa maneira, seu público-alvo. Essa segmentação para biblioteca traz vantagens e proporciona o aumento na qualidade do atendimento, conhecimento mais amplo do público-alvo e a personalização de produtos e serviços, de acordo com a necessidade de seus usuários, o que gera maior satisfação.

Para Kotler (2000, p. 30), o *marketing* é um processo social “por meio do qual pessoas e grupos de pessoas obtêm aquilo de que necessitam e que desejam com a criação, oferta e livre negociação de produtos e serviços de valor com outros”. *Marketing* também pode ser definido como uma área do conhecimento que

engloba todas as atividades concernentes às relações de troca, orientadas para a satisfação dos desejos e ne-

cessidades dos consumidores visando alcançar determinados objetivos de empresas ou indivíduos e considerando sempre o ambiente de atuação e o impacto que essas relações causam no bem estar da sociedade (LAS CASAS, 1999, p. 10).

Nas bibliotecas, a comunicação e o *marketing* acontecem mesmo sem a consciência de sua utilização, pois, quando são criados produtos, serviços ou atividades que visam a satisfazer aos usuários, percebem-se as aplicações relacionadas à comunicação e *marketing*. A aplicação das teorias da comunicação e *marketing* em bibliotecas pode fornecer um conjunto de técnicas e instrumentos amplamente testados para identificação das necessidades e preferências do usuário. Para Silveira (1987, p. 23):

O marketing é um elemento vital na função de planejamento do administrador e na criação do futuro. Sua função, quando empregada da forma ideal, permanece antes, durante e depois das mudanças planejadas. O marketing é um instrumento de planejamento que ajuda a dar forma à visão, testa sua viabilidade, inicia e depois modifica sua operação. Quando usado conscientemente e com habilidade, o marketing pode manter a biblioteca numa posição visível e relevante.

Quando uma biblioteca tenta influenciar o comportamento do seu público, já está envolvida em processos de comunicação e *marketing*. A BU/UFSC não é diferente. É uma biblioteca que se caracteriza como instituição sem fins lucrativos, e a direção da biblioteca reconhece a importância de aperfeiçoar a comunicação e *marketing* para dar visibilidade e qualificação dos produtos e serviços à comunidade usuária.

Kotler (1978, p. 20) aponta que:

[...] toda organização é uma aglutinação proposital de pessoas, matérias e instalações, procurando alcançar algum propósito do mundo exterior. Para sobreviver

e ser bem sucedida [sic], a organização deve atrair recursos suficientes, converter esses recursos em produtos, serviços e ideias e distribuir esses produtos a vários públicos consumidores.

A BU/UFSC, por meio de sua estrutura organizacional, sempre buscou atender às necessidades de seus usuários, criando produtos e serviços para satisfazê-los. Mesmo sem estrutura sistematizada e uma dinâmica consciente, já utilizava os métodos e conceitos da comunicação e do *marketing*.

Em 2016, após verificação da necessidade de organizar-se as atividades concernentes a essas áreas, criou-se CCM da BU/UFSC. A Comissão coloca em prática, de maneira formal, a preocupação da BU/UFSC no que se refere à qualidade da comunicação junto à comunidade interna de usuários, e com um grande contingente de usuários externos que usufrui do sistema para estudos e pesquisa.

### **3 COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO E *MARKETING* DA BU/UFSC**

A CCM iniciou seus trabalhos em 2 de março de 2016, na BU/UFSC. Foi instituída pela Portaria n.º 1146/2016/GR e atualizada pela Portaria n.º 403/2017/GR. A ideia de formalizar a CCM partiu da Comissão de Gestão do Conhecimento (CGC) da BU, que, ao implementar o *Framework GC@BU*<sup>1</sup>, percebe a necessidade de sua criação ao analisar os indicadores de “interação” da BU.

Constituída por servidores com formação em diversas áreas, e em parceria com a Agência de Comunicação da UFSC (AGECOM), atualmente está sob a coordenação de uma bibliotecária da Instituição, com a participação da Diretora da BU/UFSC, uma docente

---

1 A CGC e o *Framework GC@BU* são abordados em capítulo específico. (Capítulo 2).

representando o curso de Biblioteconomia do CED/CIN/UFSC<sup>2</sup>, um representante da AGECOM, servidores e chefias das Bibliotecas Setoriais do Sistema e alguns bolsistas.

A comissão tem por objetivos o planejamento, organização e coordenação das seguintes ações de comunicação e *marketing* no âmbito da BU/UFSC: campanhas educativas; divulgação de produtos e serviços; pesquisas de opinião de usuários; definição e acompanhamento da presença digital; exposições e eventos; desenvolvimento da comunicação visual; assessoria em eventos de outras unidades da UFSC bem como da comunidade externa, realizados na BU.

## 4 AÇÕES COORDENADAS PELA COMISSÃO

Para atender aos objetivos traçados pela comissão, fez-se necessário o planejamento de ações estratégicas que têm abrangência significativa e que se efetivam nas atividades desenvolvidas pela comissão. Salienta-se que algumas dessas atividades não foram criadas no âmbito da Comissão, mas, posteriormente, passaram a ser coordenadas por ela ou receberam atualizações e melhorias, para dar prosseguimentos e encaminhar as ações. Todas serão descritas nas subseções que seguem.

### 4.1 AMIGO DA BIBLIOTECA

Tem como objetivo prestar homenagem e registrar reconhecimento à pessoa física ou jurídica que se destacou no apoio e na promoção da BU/UFSC. Foi formalizado pelo Projeto de extensão n.º 2015.7612. Projeto criado pela CGC, sem periodicidade definida, pode acontecer conforme ocorram as indicações.

---

2 Centro de Ciências da Educação/Departamento de Ciência da Informação/UFSC.

As sugestões de homenageados podem partir de um servidor ou setor da biblioteca, e a indicação passa pela Comissão de Comunicação e *Marketing* para ser homologada.

A cerimônia de premiação pode ser atrelada a algum evento ou ser organizada de forma priorizada, com a data sendo definida conforme necessário.

O projeto possui uma identidade visual (Figura 1), criada para representar a gratidão pelo apoio recebido. Na cerimônia de premiação, faz parte do rito entregar uma medalha e um certificado, com o logotipo oficial do projeto. Na Figura 1, tem-se a descrição de cada elemento que forma a identidade visual do projeto.

Figura 1 – Identidade visual do projeto Amigo da Biblioteca



Fonte: Universidade Federal de Santa Catarina (2018a).

Até o momento, a BU tem cinco “Amigos da Biblioteca” homenageados pelo projeto<sup>3</sup>.

## 4.2 INFORMATIVO “QUAIS SÃO AS NOVAS?”

Trata-se de Boletim informativo interno com encaminhamento semanal de notícias relevantes aos servidores, disponibilizado nos *e-mails* institucionais e murais da BU/UFSC, todas as terças-feiras. As notícias são enviadas pelos servidores para a equipe de editoração, que faz o tratamento necessário e distribuição por data e relevância.

## 4.3 BIBLIOCENTROS

Trata-se de uma comissão permanente de bibliotecários responsáveis por Centros de Ensino e pelos Cursos de Educação a Distância (EaD), atuando na promoção dos serviços da BU/UFSC, visando a ampliar a participação da BU/UFSC no atendimento às demandas de informação da comunidade universitária. Foi criado a partir da CCM, mas possui coordenação própria.

O nome “Bibliocentros” foi formado pela junção das palavras “bibliotecários por centro de ensino”.

Utilizando-se de um plano de trabalho, os bibliotecários agem diretamente nos centros de ensino oferecendo os serviços da biblioteca e buscando entender as demandas de cada centro. As atividades dessa comissão desenvolvem-se durante o ano letivo. A Comissão faz reuniões trimestrais e compartilha os resultados e necessidades dos centros para buscar estratégias de melhores atendimentos. Neste livro, há um capítulo específico sobre essa Comissão. (Capítulo 5).

---

3 Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/servicos/eventos/amigo-da-biblioteca-projeto-de-extensao-no-2015-7612/galeria-dos-homenageados/>>.

#### 4.4 BOM-DIA BIBLIOTECA

O “Bom-Dia Biblioteca” é uma iniciativa formalizada pelo projeto de extensão n.º 2015.7474. São realizados encontros presenciais, em formato de apresentação expositiva, em que são exibidas as atualizações e inovações em serviços, efetuadas por determinado setor da biblioteca. Posteriormente, é realizada uma confraternização da equipe. Tem por objetivo o registro do conhecimento, por meio do compartilhamento de experiências, estimulando o aprendizado organizacional e a reflexão sobre os processos da BU/UFSC.

As contribuições desse projeto são percebidas de diversas formas: na maior visibilidade dos serviços; no auxílio ao planejamento estratégico; nas mudanças na visão dos servidores com relação aos serviços oferecidos; no reconhecimento das inovações pelos demais servidores; na divulgação das melhores práticas proporcionando um contínuo aprendizado e transformando a BU/UFSC em um sistema pró-ativo.

O projeto não tem periodicidade definida, ocorrendo à medida que cada setor ou coordenadores de serviços sentem a necessidade de apresentar as inovações. Possui identidade visual própria (Figura 2), utilizada nos convites e no *banner* exposto no dia do evento.

Figura 2 – Logo projeto Bom-Dia Biblioteca



Fonte: Universidade Federal de Santa Catarina (2018b).

#### 4.5 CALENDÁRIO DE EVENTOS

Criação de um calendário/agenda (Figura 3), para uso interno, com datas comemorativas que podem ser utilizadas em ações, indicativo de reuniões, notas sobre eventos e início da organização de cada ação durante o ano letivo, pautado no calendário acadêmico da UFSC.

Esse calendário auxilia os servidores no desenvolvimento de ações relacionadas às datas especiais, além de permitir anotações de compromissos e lembretes.

Figura 3 – Capa agenda de eventos BU/UFSC



Fonte: Criado pelas autoras (2018).

#### 4.6 EXPOSIÇÕES E PROMOÇÕES DE ACERVOS

Os espaços da BU/UFSC são utilizados constantemente para expor temáticas, projetos, exibir obras de arte, entre outras ações culturais e educativas. Essas ações são coordenadas pela Comissão de Comunicação e *Marketing*, conforme vão surgindo ideias ou demandas.

As promoções de acervo são criadas para chamar a atenção à determinada temática e aos acervos disponíveis na BU/UFSC, utilizando-se de exposições criativas. Como exemplo, cita-se a exposição que intencionou promover o acervo de livros dos chamados “Poetas Malditos”. Para realizar a promoção desse acervo, foi efetuada uma pesquisa histórica sobre o termo e elencado do acervo as obras com relação à temática. Elaborou-se um jornal de época (Figura 4) e car-

tazes, com informações sobre o termo e sobre os poetas e suas obras. Foram dispostas as obras junto a uma máquina de escrever antiga com destaque para alguns trechos, disponível para a leitura dos usuários.

Figura 4 – Cartaz da promoção de acervo “Amostra Maldita”, de maio de 2015



# AMOSTRA MALDITA



ANO 1
Biblioteca Central da UFSC, Florianópolis, maio de 2015
Num. 1

*"Não convém que qualquer um leia os páginas a seguir, só alguns conseguirão saborear este fruto amargo sem maiores riscos."*  
*(trecho de Cantos de Maldador, Lautréamont, 1869).*

**Suplemento**

**A Biblioteca Central da UFSC  
 convida a comunidade a conhecer uma pequena "Mostra dos  
 Poetas Malditos"**



**Poetas Malditos**

Para identificar os autores que tem suas obras censuradas em sua época e obtém reconhecimento muitos anos após sua publicação, foi criado o termo escritores ou poetas "malditos". Com a censura de seus pensamentos, algumas obras ficam muito tempo sem chegar a um grande número de leitores. A maioria delas, quando descoberta pelos críticos e público em geral, são consideradas inovadoras e influentes. O termo "poetas malditos" ganhou maior notoriedade quando, nos anos de 1884 e 1888, o amigo de Rimbaud, Paul Verlaine, publicou a obra "Les Poètes Maudits" (Os Poetas Malditos). Assim eram apresentados ícones como Rimbaud e Tristan Corbière.

O termo maldito também pode ser aplicado em autores do fim do século XIX que passaram pelo mesmo processo como William Blake e Baudelaire. Outros escritores que ganharam a alcunha foram Henry Miller, que teve suas obras proibidas nos Estados Unidos dos anos 30, os beat dos anos 50 como Allen Ginsberg, Jack Kerouac, William Burroughs e Lawrence Ferlinghetti. Também houve a época dos escritores bebedores como Charles Bukowski e John Fante, ambos obtiveram reconhecimento após anos lutando com as palavras e a pobreza. Todos estes autores são associados pelos críticos literários como transgressores, escritores que romperam e se rebelaram contra as tradições e costumes da época em que iniciaram seus trabalhos.

O maldito é o contrário do que se chama de olímpico na crítica literária. Por exemplo, Victor Hugo foi o olímpico, majestoso e sublime de sua época, já Baudelaire foi o maldito, pois sua principal obra "Flores do Mal" ganhou um processo no tribunal de Sena.

Os escritores considerados malditos no Brasil são: Sousândrade, João Antônio, Paulo Leminski, Alice Ruiz, Ana Cristina César, dentre outros.

Fonte: [http://www.infoscola.com/literatura/escritores\\_malditos/](http://www.infoscola.com/literatura/escritores_malditos/)

**LEIAM TRECHOS MALDITOS!**

Ao lado da máquina de escrever, algum escritor descuidado deixou espalhado suas anotações. É proibido, mas levem! Leiam, se inspirem, instiguem-se a conhecê-los melhor. Porém, como bem alerta *Lautréamont*, saboreiem o fruto amargo gerado em mentes transgressoras, contudo, não convém a qualquer um...

Expediente
Jornal <i>Amostra Maldita</i>

Execução, diagramação e arte final
Gleide B. J. Ordovás
Setor de Coleções
Especiais BC/UFSC

Colaboração
Felipe Corte Real
Giovanni Fiorenzano
Joana Carla Felício

Colaboração
Jury Antonio Dall Agnol
Leonardo Ripoll
Ricardo Chagas

Fonte: Produzido pelas autoras (2015).

Já as exposições (Foto 1) são organizadas conforme as demandas que surgem, tanto internas como da comunidade. As propostas são aceitas desde que ofereçam ligação com o ensino, pesquisa e extensão, tríplice máxima que fundamenta a Universidade.

Foto 1 – Exposição “Vitor Kaingang Vive”, de fevereiro de 2016



Fonte: Produzido pelas autoras (2016).

Essa exposição aconteceu em meio à comoção gerada pela morte de uma criança da tribo *Kaingang*, assassinada em Imbituba, Santa Catarina, em janeiro de 2016.

Algumas exposições advêm de projetos, como o Colecionismo (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2018c), projeto de extensão n.º 2014.0005, que tem por objetivo promover e criar possibilidades de difusão de modalidades de colecionismo, ampliando o papel didático e pedagógico da BU para além das disponibilidades de acessos aos seus diferentes tipos de acervos biblio-

gráficos. Nesse projeto, a comunidade interna ou externa da biblioteca é convidada a participar diretamente, expondo suas coleções particulares. O projeto apresenta logotipo (Figura 5), utilizado nos cartazes ao expor uma nova edição.

Figura 5 – Logotipo projeto Colecionismo



Fonte: Universidade Federal de Santa Catarina (2018c).

#### 4.7 LIVROS, CÂMERA, AÇÃO!

Essa ação consiste na exibição de filmes, durante uma semana, todos os meses, no horário do meio-dia, conjuntamente com promoções do acervo de livros que sigam a mesma temática. A temática de cada semana é escolhida por votação dos usuários via *fanpage* da BU, a partir de uma lista disponibilizada previamente pela Comissão de Comunicação e *Marketing*.

O objetivo do projeto “Livros, Câmera, Ação!” é promover o acervo de filmes da BU, bem como materiais bibliográficos relacio-

nados com a temática de cada semana, e proporcionar um espaço de vivência cultural aos usuários. O projeto tem logotipo próprio utilizado na divulgação dos filmes (Figura 6).

Figura 6 – Logotipo do projeto “Livros, Câmera, Ação!”



Fonte: Universidade Federal de Santa Catarina (2018d).

#### 4.8 MANUAL DO USUÁRIO

Consiste na elaboração e eventual atualização de um manual básico explicitando os serviços oferecidos pela BU/UFSC, de forma prática e de fácil entendimento, para servir como um guia das primeiras utilizações dos serviços. É disponibilizado de forma *on-line*, no repositório da UFSC.

## 4.9 MARCADORES INFORMATIVOS

Consiste na criação de marcadores de páginas atrativos (Foto 2), com informações importantes para os usuários da biblioteca. Esses marcadores são utilizados na educação dos usuários, pois dão acesso a códigos QR (código de barras que pode ser escaneado por celulares) de manuais, endereços do portal da BU/UFSC, endereço de redes sociais e demais informações relevantes.

Foto 2 – Marcadores de página Corujas



Fonte: Criado pelas autoras em (2017).

#### 4.10 RECEPÇÃO AOS CALOUROS

Trata-se de uma série de ações voltadas ao recebimento dos novos alunos dos cursos da UFSC. Proporcionam acolhimento mais receptivo com exposições, promoções de acervos, capacitações, visitas guiadas, educação aos usuários, distribuição de marcadores de páginas e manuais, entre outras ações específicas para o início dos semestres letivos.

#### 4.11 SINALIZAÇÕES

Verifica-se a necessidade de sinalizações físicas no ambiente das bibliotecas, com atenção às questões de acessibilidade. A comissão operacionaliza as demandas e encaminha para execução.

#### 4.12 SEMANA NACIONAL DO LIVRO E DA BIBLIOTECA - SNLB

São ações específicas para celebrar a Semana Nacional do Livro e da Biblioteca (SNLB). Trata-se de uma semana de comemorações de caráter cultural e popular com o objetivo de promover a leitura, o livro e as bibliotecas.

É criada uma programação com exposições, palestras, capacitação, exibição e debate de filmes, apresentações artísticas, contação de histórias, entre outras ações elaboradas para o evento, amplamente divulgadas na comunidade acadêmica.

### 4.13 WEB TV'S

Aparelhos de TVs são distribuídos nas bibliotecas do sistema, com vídeos informativos sobre os serviços oferecidos pelas bibliotecas, bem como vídeos educativos e convites para eventos.

### 4.14 PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO

A Comissão participa da criação de alguns projetos, em fase de desenvolvimento, que em breve passarão para fase de execução, detalhados a seguir.

#### 4.14.1 Campanha Gênios pensando

Essa campanha visa a educar os usuários para baixar o tom de voz em respeito aos que precisam de silêncio para estudar. Com a premissa de que temos “gênios pensando”, essa campanha propõe educar os usuários a respeitar os espaços da biblioteca, baixando o tom de voz e assim permitir um ambiente tranquilo para estudos. A intenção é evitar proibições radicais, ao entender que os espaços oferecidos na biblioteca são fluidos, de uso constante para toda forma de aprendizado, seja internalizado na leitura ou explanado num diálogo.

#### 4.14.2 Identidade visual

Projeto que está sendo desenvolvido com o apoio do Laboratório de Orientação da Gênese Organizacional (LOGO/UFSC) e o setor de Identidade Visual (AGECOM/UFSC). Visa a atualização da identi-

dade visual da BU/UFSC, melhorando as aplicações gráficas da marca, bem como uma modernização visual, com a ressalva de manter suas origens representativas.

#### 4.14.3 Memória fotográfica servidores BU

Objetiva criar um registro fotográfico de todos os servidores da BU/UFSC, para guardar na Memória BU e possivelmente, de acordo com a autorização de uso de imagem assinada por cada um, utilizar em vídeos e campanhas internas da BU. Esse projeto será realizado em parceria com fotógrafos profissionais da AGEKOM, agência de comunicação da UFSC.

A Biblioteca é uma entidade ativa e, para tanto, é necessário dar continuidade nas ações estratégicas, sempre alinhada com o que vem auxiliar a totalidade de sua comunidade. Desse modo, a seguir, apresentam-se algumas considerações da comissão para serem implantadas paulatinamente na BU/UFSC.

## 5 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

A Comissão de Comunicação e *Marketing* foi instituída com o objetivo de atender à demanda da BU nessa área. Com a ausência de um setor específico para atender a essa necessidade, e a dificuldade de se formalizar um na velocidade que a realização das tarefas afetas exige, a Comissão foi a solução mais eficaz. Entretanto, tem-se consciência de que a institucionalização de um setor deverá estar num futuro breve da BU, e a própria atuação da Comissão contribui para a fundamentação dessa necessidade.

Neste primeiro ano de atuação, a Comissão atendeu às demandas conforme surgiram, ao mesmo tempo em que verificava a ne-

cessidade de estruturar-se, buscar fundamentação teórica e definir seu papel perante a Instituição. É composta, na sua grande maioria, por servidores da própria BU/UFSC, e muitas das ações ou projetos criados terminam por serem executados por membros da própria Comissão. Essa dinâmica por vezes causa confusão para entender o papel próprio da Comissão.

A estruturação e o planejamento fazem-se necessários para um melhor desempenho das funções concernentes a essa Comissão, bem como a delimitação teórica dos termos comunicação e *marketing*, para que possam pautar as ações desenvolvidas pela Comissão.

Nesse contexto, a Comissão entende que buscar um conjunto de ações harmonizadas com o planejamento estratégico da biblioteca faz-se necessário, visando à construção de um plano para gerir a comunicação organizacional dessa instituição.

O planejamento da comunicação e *marketing* funciona como um ponto de referência para ser adaptado à realidade da instituição. Ele acaba por dirimir o peso de uma nova decisão e evita que se siga por caminhos completamente diferentes daqueles planejados inicialmente. É este o caminho que a Comissão deve seguir.

## REFERÊNCIAS

KOTLER, P. **Marketing para organizações que não visam o lucro**. São Paulo: Atlas, 1978.

KOTLER, P. **Administração de marketing**: a edição do novo milênio. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. rev. São Paulo: Summus Editorial, 2003. 417p. (Novas buscas em comunicação; v. 17).

LAS CASAS, A. L. **Plano de marketing para micro e pequena empresa**. São Paulo: Atlas, 1999.

MARCONDES FILHO, C. **Dicionário da comunicação**. 2. ed. rev. ampl. São Paulo: Paulus, 2014. 496 p.

SILVEIRA, A. **Marketing em serviços de informação**: textos selecionados. Brasília: IBICT, 1987.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Amigo da Biblioteca (Projeto de extensão nº 2015.7612)**. 2018a. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/files/2015/11/amigo.jpg>>. Acesso em: 23 maio. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Bom-Dia Biblioteca (Projeto de extensão nº 2015.7474)**. 2018b. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/servicos/eventos/bom-dia-biblioteca/>>. Acesso em: 23 maio. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Colecionismo na Biblioteca (Projeto de extensão nº 2014.0005)**. 2018c. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/servicos/eventos/colecionismo-na-biblioteca/>>. Acesso em: 23 maio. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Exibição de filmes na Biblioteca Central – Projeto “Livros, câmera, ação!”**. 2018d. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/2017/03/06/exibicao-de-filmes-na-biblioteca-central-projeto-livros-camera-acao/>>. Acesso em: 23 maio 2018.

WOLTON, D. **Pensar a comunicação**. Brasília, DF: UnB, 2004. 544p. (Comunicação).

## CAPÍTULO 7

# Suporte à Pesquisa e Gestão de Dados Científicos em Bibliotecas Universitárias: experiência da BU/UFSC



*Karyn Munyk Lehmkuhl  
Edson Mário Gavron  
Maria Bernardete Martins Alves  
Roberta Moraes de Bem*



## 1 INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação e comunicação trouxeram relevantes contribuições ao fazer científico. Do planejamento à comunicação das descobertas, há ferramentas que facilitam a colaboração, a coleta e análise de dados e ampliam a visibilidade do que é produzido.

Este é o cenário da *e-Science*. Conforme Gore (2011), é uma nova metodologia que se utiliza dos avanços tecnológicos disponíveis hoje, a serviço da ciência. Dentre suas principais características, estão o uso intensivo de tecnologias de informação e comunicação, a geração de dados de forma exponencial e a existência de redes de pesquisadores.

As transformações relacionadas à *e-Science* já se fazem sentir nas universidades e, conseqüentemente, nas bibliotecas universitárias. Estas deparam-se com novos desafios e com a necessidade de repensar seus serviços e sua forma de atuação.

No cenário internacional, as agências de fomento à pesquisa estão exigindo planos de gerenciamento de dados no momento da solicitação de financiamento, bem como a disponibilização dos dados em repositórios. Ademais, diversas publicações científicas também solicitam a submissão dos dados juntamente com os manuscritos. Assim, recaiu sobre as instituições, mais especificamente sobre as bibliotecas universitárias, o compromisso de oferecer soluções e serviços que permitam a disponibilização e preservação dos dados de pesquisa.

No Brasil, algumas instituições de pesquisa, como a Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN), Comissão Técnica Nacional de Biossegurança (CTNBIO), Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA) e Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia (INPA) estão implantando iniciativas para gerenciar os dados provenientes das pesquisas. Porém, nas universidades, as discussões estão em fase embrionária. Algumas instituições já criaram seus repositórios de dados, mas não há clareza quanto à forma de atuação das bibliotecas universitárias.

Considerando a tendência internacional, em 2016 a Biblioteca Universitária da UFSC (BU/UFSC) criou a Comissão de Concepção do Serviço de Suporte à Pesquisa e Gestão de Dados, oficializada por meio da Portaria n.º 1.202/2016/GR, de 25 de maio de 2016 (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2016). Sua proposta é delinear, no contexto da BU/UFSC, um serviço de suporte à pesquisa e gestão de dados. Na ocasião de sua criação, a Comissão foi composta por bibliotecários, estes, servidores da Biblioteca Universitária, e por um docente e pesquisador do Departamento de Ciência da Informação da UFSC.

A iniciativa partiu da coordenadora da Comissão. Sua motivação originou-se de sua participação no International Study Programme<sup>1</sup>, promovido pela International Association of University Libraries (IATUL), de junho a julho de 2015. As atividades do programa ocorreram, em grande parte, na Biblioteca Universitária da Technischen Universität München (TUM), na cidade de Munique, Alemanha.

Essa biblioteca está em fase avançada de implantação de um

---

1 Sobre o programa, anualmente funcionários das bibliotecas-membro da IATUL podem candidatar-se para viajar a outras bibliotecas-membro por períodos de pelo menos duas semanas para investigar questões atuais e relevantes para bibliotecas universitárias. Ademais, deve-se desenvolver um projeto que traga benefícios para a biblioteca de origem do visitante.

serviço de suporte à pesquisa e gerenciamento de dados, por meio de uma iniciativa chamada eResearch - Communication and Infrastructure (eRIC). As atividades do programa englobaram diversas reuniões com pessoas-chave naquela Biblioteca e outras bibliotecas parceiras da iniciativa eRIC. Com isso, foi possível delinear uma estratégia para iniciar as discussões na UFSC.

As primeiras ações, antes mesmo da criação da Comissão, incluíram apresentações à direção da BU/UFSC e às Pró-Reitorias de Pesquisa e Pós-Graduação. Logo em seguida, houve o convite à equipe de bibliotecários para compor a Comissão.

Em virtude da novidade do tema, era preciso apropriar-se dos conceitos, abordagens, experiências internacionais existentes para poder embasar quaisquer ações futuras. Por isso, o primeiro ano de trabalho da Comissão esteve focado na leitura da literatura e de documentos diversos e na coleta de informações que fornecessem subsídios para os debates e proposições que a Biblioteca Universitária viesse a fazer no futuro. O contato com instituições nacionais ligadas à pesquisa, para obter informações sobre propostas e projetos similares, completou essa etapa.

## **2 E-SCIENCE**

O termo *e-Science* representa a síntese da ciência com as tecnologias de informação e comunicação. Dos computadores pessoais aos avanços no processamento de dados, a ciência não pode mais prescindir da tecnologia, tal como a tecnologia da ciência, criando uma relação de interdependência entre as duas.

O termo foi usado primeiramente por John Taylor, diretor-geral do Conselho da National e-Science Center no Reino Unido, e refere-se aos aparatos tecnológicos necessários para apoiar o desenvolvimento da pesquisa científica, estando intrínseca a natureza

colaborativa e multidisciplinar e a quantidade de dados produzidos e que devem estar disponíveis em rede para viabilizar espaços colaborativos (MARCUM; GEORGE, 2010; VAZ, 2011 apud COSTA; CUNHA, 2014).

Medeiros e Caregnato (2012, p. 315) corroboram a ideia de ambiente colaborativo e afirmam que:

A *e-Science*, como estrutura que visa à colaboração entre cientistas a partir do compartilhamento e gerenciamento de dados científicos primários, parece ganhar corpo, uma vez que é parte essencial de uma descentralização do conhecimento e da aplicação efetiva de recursos públicos em um país com pretensões de avanços significativos em ciência e tecnologia, possibilitando que cientistas de diversos ramos tenham acesso a conteúdo já mapeado.

Reforçando o aspecto colaborativo, Álvaro et al. (2011) acrescentam que o termo *e-Science* é comumente usado para descrever trabalhos científicos que são facilitados por ferramentas conectadas em redes e que permitem que grande conjunto de dados estejam disponíveis para os estudiosos, e cada vez mais refere-se à ciência em grande escala que oportuniza uma colaboração global.

Percebe-se uma convergência dos autores ao considerar *e-Science* como um ambiente no qual a pesquisa científica transcende os modelos antigos de colaborar e pesquisar. O cerne da *e-Science* é uma ciência colaborativa, utilizando-se das ferramentas necessárias para que isso ocorra. Transcende-se a questão da disponibilização de resultados científicos para comunidade, cujo sistema colaborativo se restringia ao compartilhamento dessas informações, e criam-se ambientes propícios para a multidisciplinaridade e integração de profissionais das mais diversas áreas trabalhando em conjunto para progresso da ciência.

Também está presente o aspecto do acesso democrático e aberto à informação. A *e-Science* deve ir além de armazéns de dados e sis-

temas fechados, esforçando-se para permitir o acesso aos dados das pesquisas àqueles que estão fora das principais equipes de pesquisadores, e possibilitar maior integração de fontes e interfaces para comunidade científica (HEY; TANSLEY; TOLLE, 2009).

No âmbito dessas novas práticas, a *e-Science* vem ao encontro da corrente de acesso aberto à informação. Formula-se uma nova maneira de disseminar as publicações científicas ao mesmo tempo em que amplia esse movimento, incorporando também os dados científicos, visto que esses formam uma parte importante do conhecimento produzido (SAYÃO; SALES, 2012).

Por sua importância, a gestão de dados científicos configura-se um desafio aos pesquisadores e instituições. Os dados brutos, durante e após a pesquisa, precisam ser armazenados, organizados e preservados para sua recuperação futura, o que possibilitará sua reutilização e a retroalimentação da ciência. Para que isso seja uma realidade, é preciso formar equipes especializadas que ofereçam suporte aos pesquisadores na realização de uma gestão satisfatória dos seus dados.

## 2.1 GESTÃO DE DADOS DE PESQUISA

Os dados produzidos na era da *e-Science* já nascem digitais. Ou, mesmo que sejam provenientes de meios analógicos, poderão ser transformados e disponibilizados em suportes digitais. Por isso, as discussões acerca da gestão de dados de pesquisa estão diretamente relacionadas à curadoria digital.

Curadoria digital pode ser definida como a gestão ativa na preservação dos recursos digitais ao longo do ciclo de vida do interesse acadêmico e científico, e ao longo do tempo para usuários atuais e futuros (LEE; TIBBO, 2007). Sayão e Sales (2012, p. 185) têm uma definição mais objetiva. Para eles, a curadoria digital garante a sus-

tentabilidade dos dados para uso futuro, acrescentando “[...] valor imediato a eles para os seus criadores e seus usuários”.

Como observado, a curadoria digital abrange armazenamento de dados, mas seu foco principal é numa gestão atual de dados, dando suporte a uma pesquisa no momento em que ela está acontecendo, tendo a preocupação em salvaguardá-los para sua reutilização no futuro.

Dessa forma, a curadoria digital é essencial no contexto da *e-Science*. Afinal, os dados só poderão ser úteis quando passíveis de recuperação. Para que isso seja possível, é necessário criar metodologias para gerir o volume de dados produzidos.

Os pesquisadores não são os profissionais mais preparados para assegurar a preservação e acesso perpétuo dos dados que recolhem e produzem. Seus esforços e competências nesse processo concentram-se essencialmente na parte do domínio da investigação. Sugere-se que outros profissionais atuem como responsáveis pela gestão de dados. Estes devem ser peritos na área da informação e possuir competências específicas para gerenciar os dados de pesquisas. Tal conjuntura favorece os profissionais da informação (RODRIGUES et al., 2010).

Os bibliotecários, por já trabalharem com gestão de informação, incorporaram a responsabilidade em gerenciar os repositórios institucionais. Portanto, podem contribuir significativamente para criação de repositórios de dados que atendam às necessidades peculiares de cada disciplina, além de atuarem de forma mais abrangente no suporte à pesquisa, estreitando os laços entre pesquisadores e biblioteca universitária.

## 2.2 GESTÃO DE DADOS E BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A valorização dos dados brutos de pesquisa tornou necessária a criação de serviços e metodologias para sua gestão. Nas instituições de pesquisa, a biblioteca vem conquistando um papel central na gestão

de dados. Essa responsabilidade, em geral, foi atribuída de forma natural ou incentivada pela própria missão da biblioteca.

Conforme Tenopir et al. (2014), a dependência da tecnologia, somada à determinação por parte dos órgãos de financiamento à pesquisa para a gestão e compartilhamento de dados, motivou bibliotecas acadêmicas a assumirem uma postura ativa com relação às novas necessidades de seus docentes e estudantes.

Os serviços relacionados à gestão de dados de pesquisa nos quais as bibliotecas estão engajadas são relacionados especialmente à criação de repositórios institucionais de dados, políticas de informação e compartilhamento de dados e criação de padrões para curadoria digital.

Outra linha de ação para bibliotecas e bibliotecários é o aconselhamento dos pesquisadores. Os planos de gerenciamento de dados exigidos por algumas agências de fomento à pesquisa contêm elementos que não são tradicionalmente parte das atividades dos pesquisadores, levando a necessidade de oferecer suporte para criação destes (SCHLEMBACH; BRACH, 2012).

Portanto, o suporte à pesquisa, o qual é uma missão consagrada das bibliotecas universitárias, agrega novas responsabilidades. Consequentemente, aos bibliotecários são atribuídas competências que até então não faziam parte de sua formação.

É desafiador conhecer a diversidade de pesquisas, bem como as atividades relacionadas ao trabalho dos pesquisadores nas diversas áreas do conhecimento e ainda a diversidade de dados produzidos.

Devido à complexidade e diferentes tipologias de dados de pesquisa, para atuar nesse contexto devem ser constituídas equipes multidisciplinares. O modelo ideal une a *expertise* dos bibliotecários em gestão da informação e o conhecimento dos pesquisadores com relação às características de sua área de atuação.

Evidentemente que para a consolidação desse tipo de serviço é necessário o apoio dos pesquisadores. Tal apoio poderá ser conquistado a partir do momento em que estes perceberem o valor desse

tipo de serviço para a condução de suas pesquisas. Buscar esse reconhecimento e parceria com os pesquisadores é um dos maiores desafios para as equipes que se aventurarem a trabalhar na concepção de serviços de suporte à pesquisa e gestão de dados científicos. Afinal, o sucesso de projetos dessa natureza estará ligado à percepção de importância desse serviço pelos pesquisadores.

Outro ponto importante ao abordar o suporte à pesquisa no contexto da *e-Science* e, especificamente, o trabalho com gestão de dados são as competências necessárias aos bibliotecários. Por mais que se esteja atribuindo essa nova responsabilidade aos bibliotecários, é evidente que será necessário o aprendizado de novos conhecimentos e habilidades.

Na iniciativa eRIC, por exemplo, dentre as providências relacionadas à sua implantação, está a criação de grupos de interesse em que são discutidos tópicos relacionados ao suporte à pesquisa. Dentre eles, existe um dedicado a discutir as competências a serem desenvolvidas para atuação em serviços de apoio à pesquisa em bibliotecas (MITSCHERLING, 2014). Há uma forte preocupação na preparação da equipe. Conforme Chiware e Mathe (2015), um dos desafios é a preparação da equipe de bibliotecários para atuar nos serviços de suporte à pesquisa e gestão de dados. A adaptação dos profissionais e mudança de mentalidade requer tempo, mas também ação. E um programa interno de cursos para capacitar os profissionais tem papel fundamental nesse contexto.

A necessidade de preparar a equipe de bibliotecários também é defendida por Christensen-Dalsgaard et al. (2012). Dentre suas dez recomendações para as bibliotecas que desejam oferecer serviços relacionados à gestão de dados de pesquisa, a terceira recomendação é criar postos de trabalho para os bibliotecários e desenvolver suas habilidades e competências. Afinal, poucas bibliotecas podem contratar mais pessoal especializado. Assim, a atuação dos bibliotecários no contexto da *e-Science* tornar-se-á possível mediante a capacitação desses profissionais.

### 3 REALIZAÇÕES DA BU/UFSC E DESAFIOS FUTUROS

Em setembro de 2016, a BU/UFSC revisou seu regimento interno e realizou significativa reestruturação administrativa<sup>2</sup>, a qual foi marcada por mudanças tanto na nomenclatura de setores quanto em suas atribuições.

Assim, o Serviço de Referência passou a ser denominado Serviço de Competência em Informação e Suporte à Pesquisa. Essa mudança veio representar as modificações pelas quais o setor já passava nas últimas décadas e as transformações futuras.

Há quase 20 anos, o então serviço de referência da BU/UFSC passou a priorizar ações de competência em informação, ofertando uma grade de cursos, elaborando e disponibilizando materiais instrucionais e de apoio. São eles:

- a. Fontes de informação *on-line* nível básico: curso para pesquisadores iniciantes e estudantes de graduação. Apresenta os principais recursos e estratégias que podem ser utilizados para a pesquisa acadêmica na *web*, bem como as fontes de informação *on-line* disponíveis por intermédio da biblioteca e de acesso livre;
- b. Portal CAPES: um curso exclusivo sobre o Portal de Periódicos da CAPES. Tem o propósito de orientar os pesquisadores iniciantes e experientes sobre os recursos disponíveis no Portal;
- c. Fontes de informação *on-line* nível avançado: curso para pesquisadores mais experientes. Apresenta recursos mais avançados para recuperação da informação em bases de dados e aprimoramento das estratégias de busca com a finalidade de dar suporte a revisões sistemáticas, integrativas e análises bibliométricas;
- d. Gerenciadores bibliográficos: há dois cursos ofertados atualmente, apresentando os recursos do Endnote Basic e do Mendeley;

---

2 Neste livro, há um capítulo dedicado a descrever essa reestruturação. (Capítulo 1).

- e. Cursos relacionados à normalização de trabalhos acadêmicos: são ofertados módulos de citação e referência conforme ABNT, artigo científico, formatação de teses e dissertações conforme modelo institucional (formato A5);
- f. Materiais instrucionais e de apoio: estão disponíveis diversos materiais como guias, tutoriais de bases de dados, *templates* de normalização e videoaulas. Esses materiais podem ser acessados livremente no *site* da BU/UFSC.

Conforme dados do último relatório administrativo, mais de 35.000 pessoas foram capacitadas pela BU/UFSC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2018). Além disso, permaneceram sendo oferecidos os serviços de comutação bibliográfica, empréstimo entre bibliotecas e atendimento e orientação individual para esclarecer dúvidas de pesquisa, orientar a normalização de trabalhos e dar suporte à revisão sistemática da literatura.

A mudança de nomenclatura também marca os planos futuros da BU/UFSC de possuir um setor especializado em soluções e serviços customizados aos pesquisadores da Universidade. O primeiro passo nesse sentido foi dado com a criação da Comissão de Trabalho para a concepção do serviço de suporte e gerenciamento de dados de pesquisa.

Desde 2016, a Comissão reúne-se quinzenalmente. Os dois primeiros anos de trabalho foram dedicados ao planejamento de um diagnóstico institucional e da realidade nacional. Optou-se pela realização de um projeto de pesquisa, cujos objetivos eram:

- a. Identificar as práticas de gestão de dados dos pesquisadores vinculados à UFSC com bolsa de produtividade no CNPq;
- b. Identificar as políticas das principais agências de fomento brasileiras quanto ao gerenciamento e disponibilização de dados de pesquisa;
- c. Mapear as iniciativas relacionadas a suporte à pesquisa e gerenciamento de dados em universidades e instituições de pesquisa brasileiras;

- d. Mapear os serviços de apoio aos pesquisadores disponíveis na UFSC;
- e. Mapear ferramentas de apoio aos pesquisadores disponíveis na UFSC.

De forma preliminar, já foi possível constatar que existe demanda por parte dos pesquisadores da UFSC para uma estrutura de gestão de dados. Quanto ao contexto nacional, a temática está na pauta de várias instituições, e ações já estão sendo tomadas no sentido de criar repositórios de dados.

Ainda em 2017, a BU/UFSC organizou o I Seminário de Suporte à Pesquisa e Gestão de Dados Científicos: panorama atual e desafios. Dentre os objetivos do seminário, estava a sensibilização da comunidade de pesquisadores da UFSC acerca da importância da gestão dos dados e da possibilidade de a BU incitar ações nesse sentido (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017).

Foi o primeiro evento do tipo no Brasil e contou com a presença de pesquisadores da UFSC e de outras universidades e instituições de pesquisa, além da presença massiva de bibliotecários de várias partes do País. O evento fomentou discussões de alto nível a respeito de gestão de dados, reuso de dados, repositórios e políticas de gestão de dados, com desafios das instituições brasileiras para criação de serviços dessa natureza.

Como próximos passos da BU/UFSC, estão discussões acerca de políticas institucionais de informação e dados; definição de metodologias de trabalho; estabelecimento de parcerias dentro e fora da UFSC, em âmbito nacional e internacional. Internamente, outra ação essencial será iniciar os trabalhos de educação continuada dos bibliotecários para poderem atuar nesse contexto.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acredita-se que o caminho para atuar de forma efetiva no suporte à pesquisa e gestão de dados passa por muito debate, planejamento, pesquisa e criação de parcerias. É um projeto complexo no qual a biblioteca universitária pode e deve ter um protagonismo, mas sempre congregando os demais setores da universidade que têm relação direta com o suporte às atividades de pesquisa, como pró-reitorias, programas de pós-graduação, setor de tecnologia da informação, escritório de inovação, etc.

As mudanças ocorridas na BU/UFSC até o momento e o que vem sendo realizado no Brasil ainda são exemplos sutis da atuação nesse contexto. As mudanças devem ser ainda maiores para que a biblioteca seja vista como uma referência no suporte à pesquisa e ao pesquisador. Conforme Bryant, Lavoie e Malpas (2018), o suporte à pesquisa é algo complicado não só para realizar, mas também para conquistar credibilidade como serviço. Como evoluir da simples orientação sobre o que fazer para chegar ao ponto de efetivamente dar suporte aos pesquisadores em seus fluxos de trabalho? Para os autores, isso significará desistir de alguns serviços da biblioteca e engajar-se firmemente no suporte à pesquisa.

Será necessário repensar a forma de atuação e reposicionar as prioridades da biblioteca. O trabalho com gestão de dados e suporte à pesquisa mais personalizado é complexo e requer um envolvimento maior e comprometimento com cada projeto. São muitas variáveis: tecnologias, direitos de autor, *open access*, competências, instrumentos científicos, políticas, institucionalização, segurança de informação, cultura organizacional, recursos humanos, recursos financeiros, etc., sem esquecer os próprios pesquisadores, com suas convicções, forma de trabalho, área do conhecimento e *expertises*.

A biblioteca pode deparar-se com a necessidade de remanejar equipes, modificar prioridades dentro da instituição e até mesmo

abdicar de outras tarefas para poder criar uma infraestrutura que efetivamente faça diferença para os pesquisadores. Assim, não basta puramente a criação de repositórios de dados. É um trabalho que vai além e que, ao ser bem planejado, mantém a biblioteca universitária relevante perante a comunidade acadêmica. Tal mudança de posicionamento será desafiadora na realidade brasileira. Uma realidade na qual as bibliotecas universitárias e de pesquisa, em grande parte, ainda lutam para oferecer os serviços básicos com qualidade.

Por outro lado, este é o universo dos bibliotecários, profissionais que atuam em instituições complexas e que precisam dessa capacidade de adaptação. Afinal, dominar a complexidade não é eliminá-la e sim conviver com ela (AXELROD; COHEN, 1999). É preciso aproximar-se dessa realidade e dos desafios, mostrar disposição para aprender continuamente, mudar de opinião, reaprender. Assim se faz ciência e se mantêm as bibliotecas universitárias relevantes e proativas frente às demandas de sua comunidade.

## REFERÊNCIAS

ÁLVARO, E. et al. E-Science librarianship: field undefined. **Science and technology librarianship**, n. 66, 2011. Disponível em: <<http://www.istl.org/11-summer/article1.html>>. Acesso em: 8 mar. 2016.

AXELROD, R. M.; COHEN, M. D. **Harnessing complexity**: organizational implications of a scientific frontier. New York: The Free Press, 1999.

BRYANT, R.; LAVOIE, B.; MALPAS, C. **The realities of research data management**: part three: incentives for building university RDM services. Dublin, OH: OCLC Research, 2018.

Disponível em: <<https://www.oclc.org/content/dam/research/publications/2018/oclcresearch-rdm-part-three-incentives.pdf>>. Acesso em: 04 abr. 2018.

CHIWARE, E.; MATHE, Z. Academic libraries' role in research data management services: a South African perspective. **South African journal of libraries and information science**, Boordfontein, v. 81, n. 2, p. 1-10, 2015. Disponível em: <<http://sajlis.journals.ac.za/pub/article/view/1563/1445>>. Acesso em: 28 abr. 2016.

CHRISTENSEN-DALSGAARD, B. et al. **Ten recommendations for libraries to get started with research data management**: final report of the liber working group on e-science/research data management. [S.l.]: Association of European Research Libraries, 2012.

COSTA, M. M.; CUNHA, M. B. da. O bibliotecário no tratamento de dados oriundos da e-science: considerações iniciais. **Perspectivas em ciência da informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 3, p. 189–206, 2014.

GORE, S. A. E-science and data management resources on the web. **Medical reference services quarterly**, [s.l.], v. 30, n. 2, p.167-177, 25 abr. 2011.

HEY, T.; TANSLEY, S.; TOLLE, K. **The fourth paradigm**. Washington: Microsoft Corporation, 2009. Disponível em: <<https://www.immagic.com/eLibrary/ARCHIVES/EBOOKS/M091000H.pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2018.

LEE, C. A.; TIBBO, H. R. Digital curation and trusted repositories: steps toward success. **Journal of digital information**. [S.l: s.n.], 2007. Disponível em: <<https://journals.tdl.org/jodi/index.php/jodi/article/view/229/183>>. Acesso em: 8 mar. 2016.

MEDEIROS, J. da S.; CAREGNATO, S. E. Compartilhamento de dados e e-Science: explorando um novo conceito para a comunicação científica. **Liinc em revista**, v. 8, n. 2, p. 311–322, 2012.

MITSCHERLING, C. Integrated communication - and service-infrastructure for libraries. In: IATUL CONFERENCE, 35., 2014, Espoo, Finland. **Proceedings...** . [S.l.]: Purdue University, 2014. p. 1 - 10. Disponível em: <<http://docs.lib.purdue.edu/iatul/2014/servicedesign/2>>. Acesso em: 10 jun. 2015.

RODRIGUES, E. et al. **Os repositórios de dados científicos**: estado da arte. [S.l.]: RCAAP, 2010. Disponível em: <[http://projeto.rcaap.pt/index.php?option=com\\_remository&Itemid=2&func=startdown&id=271&lang=pt](http://projeto.rcaap.pt/index.php?option=com_remository&Itemid=2&func=startdown&id=271&lang=pt)>. Acesso em: 03 abr. 2018.

SAYÃO, L. F.; SALES, L. F. Curadoria digital: um novo patamar para preservação de dados digitais de pesquisa. **Informação e sociedade**, v. 22, n. 3, p. 179–191, 2012.

SCHLEMBACH, M. C.; BRACH, C. A. Research data management and the role of libraries. In: XIAO, N.; MCEWEN, L. R. **Special issues in data management**. Washington: American Chemical Society, 2012. p. 129-144.

TENOPIR, C. et al. Research data management services in academic research libraries and perceptions of librarians. **Library & information science research**, v. 36, n. 2, p. 84-90, 2014. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818814000255>>. Acesso em: 03 abr. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. In: SEMINÁRIO DE SUPORTE À PESQUISA E GESTÃO DE DADOS CIENTÍFICOS: PANORAMA ATUAL E DESAFIOS, 1., 2017, Florianópolis. **Anais...** . Florianópolis: Biblioteca Universitária da UFSC. Disponível em:<<http://seminariosuportepesquisa.ufsc.br/>>. Acesso em: 06 ago. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Relatório de atividades**: de dezembro de 2016 à novembro de 2017. Florianópolis, 2018. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/administrativo/relatorios-gerenciais-2/>>. Acesso em: 29 maio 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Portaria nº 1202/2016/GR, de 25 de maio de 2016.** Resolve criar a comissão de concepção do serviço de suporte à pesquisa e gerenciamento de dados. Florianópolis, 2016. Disponível em: <<http://notes.ufsc.br/aplic/portaria.nsf>>. Acesso em: 20 jun. 2016.

## CAPÍTULO 8

# O Contexto da Desinformação e a Criação da Comissão de Confiabilidade Informacional



*Leonardo Ripoll  
Marcela Gaspar Custódio  
José Claudio Matos*



## 1 INTRODUÇÃO

A passagem do século XX para o século XXI foi marcada nitidamente pelo fenômeno social conhecido no jargão dos especialistas como “explosão informacional”: um aumento exponencial do volume de informação sendo produzida e comunicada em todos os meios conhecidos pela experiência humana. Mas talvez seu aspecto mais significativo seja o aumento da importância da informação como recurso fundamental das principais atividades organizadas, especialmente nos campos da ciência e tecnologia, e das atividades produtivas de riqueza. Em escala global, a participação das pessoas neste processo - conhecido atualmente como “sociedade da informação” - é um tema muito discutido, uma vez que há grandes porções da população mundial que se encontram, em alguma medida, excluídos da cidadania ativa, pela falta de meios de apropriar-se da informação que está em circulação atualmente.

Esse fenômeno teve sua origem no desenvolvimento e aplicação estratégica das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Esse paradigma tecnológico, construído de forma descentralizada a partir da segunda metade do século XX, tornou possível a organização social que é conhecida como “sociedade em rede” (CASTELLS, 1999), em que a informação circula em escalas nunca antes imaginadas de volume, velocidade e capacidade de penetração.

A versão mais interativa e flexível dessa rede é a chamada “*web 2.0*”, cujos recursos permitem que, conectados à rede, os usuários possam atuar tanto como receptores como criadores da informação que circula. A *web 2.0* surgiu como conceito em 2004; uma de suas principais características foi possibilitar a criação de conteúdos dentro da *web* por qualquer pessoa, incentivando assim uma maior interação entre seus usuários (CHOUDHURY, 2014). A evolução resultante do desenvolvimento e aprimoramento das tecnologias da *web 2.0* transformou as páginas e tópicos *on-line*, que, antes, eram basicamente transmissores estáticos de conteúdo, em espaços cada vez mais interativos, hipertextuais, colaborativos e sociais (NESTA, 2011). Foi a partir dela que surgiram, por exemplo, os *blogs*, o jornalismo participativo e as redes sociais.

Publicar conteúdo informacional, antes, era algo que exigia esforço e necessitava da aprovação de instâncias reguladoras. Mas, a partir da *web 2.0*<sup>1</sup>, tal barreira foi rompida, possibilitando que qualquer indivíduo contribua e publique, a partir de seu lugar na rede virtual, digital e *on-line*. A internet, assim, não apenas conquistou novos territórios, rompendo quadros geográficos de espaço e tempo, mas também ressignificou a mediação entre disseminador e leitor. A criação de conteúdos passa, então, a ser coletiva, interativa e colaborativa.

Segundo Shirky (2011), atualmente, qualquer pessoa com acesso à internet pode ser um membro habilitado a produzir conteúdos e usar a rede, independentemente da maneira que a utilize. Assim, a possibilidade de que nem toda a informação disponível *on-line* possa ser, necessariamente, verdadeira, aumenta consideravelmente – uma vez que a *web* permite que qualquer texto seja publicado sem verificação. A própria significação da noção de “verdade” abre-se como uma complicada questão teórica, pois as estratégias de verifi-

---

1 Hoje já se fala em “web 3.0” e até mesmo em uma “web 4.0” (CHOUDHURY, 2014).

cação usadas pelas pessoas vêm sofrendo o efeito irreversível dessa flexibilização, dessa altíssima penetração e do aspecto integrado que agora se observa no fenômeno social da informação.

Desde então, a informação consolidou-se definitivamente como o grande centro da atual sociedade, constituindo diversos espaços informacionais que trabalham em sintonia e em tempo real – e afetando, portanto, a forma como o indivíduo estabelece suas relações com o mundo à sua volta. É possível considerar que a ordem social e econômica, anteriormente sustentada pela indústria, atualmente incorpora a informação como seu alicerce. Essa mudança altera profundamente o modo de vida das sociedades no mundo contemporâneo, gerando, por consequência, novos mecanismos reguladores, assim como novas demandas e contradições. Esse fenômeno é o que Castells (1999) denominou de “informacionalismo”. Em todo o caso, salvo desacordos de interpretação sobre pontos específicos, há generalizado consenso de que a humanidade está lidando com uma profunda mudança ambiental, decorrente dos efeitos da informação.

Entre algumas denominações para esse novo ambiente informacional, encontram-se a “infosfera” (FLORIDI, 2010) e o “ciberespaço” (LÉVY, 2010). Da mesma maneira como a “biosfera” refere-se à parte do planeta habitada pelos seres vivos e suas múltiplas relações entre si e com o meio, a infosfera é a parte do planeta habitada pela informação e suas múltiplas relações entre si. A infosfera é, portanto, segundo Floridi (2010), parte do crescimento da sociedade da informação e o ambiente onde as pessoas passam boa parte do seu tempo atualmente. Já o ciberespaço corresponde à denominação de Lévy (2010) para as configurações sociais decorrentes da interconexão mundial dos computadores. É o espaço virtual de intercâmbio de informação e comunicação possibilitado pela *web*, em que a comunicação acontece sem obedecer mais às limitações de tempo e espaço. É nele que novas relações sociais instauram-se, e que a sociedade muda também sua forma de construir e adquirir conhecimento.

Porém, a interconexão de informações e a nova reorganização da sociedade em torno dos bens informacionais que caracterizaram a sociedade da informação (FLORIDI, 2010), não permitiram apenas o livre acesso à informação de forma fácil e rápida. Elas também trouxeram problemas advindos dessa grande quantidade de “massa informacional” que transita pelo cotidiano do indivíduo inserido em tal sociedade. Esses problemas são encontrados no surgimento de expressões como “desordem digital” (WEINBERGER, 2007), “caos informacional” (RIPOLL; MATOS, 2017) e “hiperinformação” (MORETZSOHN, 2017).

De acordo com Ramonet (2003), a informação hoje chegou ao limite absoluto de aceleração, pois é praticamente instantânea e tão imediata, que não há mais tempo para dominá-la, ou seja, garantir a administração local por onde ela é divulgada e compartilhada, a fim de estabelecer a veracidade de seus conteúdos. Nessa imensa conectividade, o acompanhamento de toda a gama informacional ocorre, simultaneamente, por milhões de interagentes interconectados e em inúmeras plataformas de mídia. Para Castells (2010), o fluxo da informação atualmente é contínuo: ela chega em tempo real e continua sendo processada em tempo real. Esse fluxo faz com que os acontecimentos sociais e históricos atinjam o patamar da instantaneidade e dificultem o ordenamento dos eventos pela mente humana (BAUMAN, 2001).

Tal panorama possibilitou o fortalecimento do conceito de “desinformação” e o surgimento de diversas formas de sua disseminação no atual contexto informacional, exemplificado pela ascensão das “*fake news*” e das “pós-verdades”. Nesse sentido, uma atualização do papel do profissional da informação faz-se necessária perante as novas demandas presentes, em um contexto cada vez mais complexo de análise de informações e de reflexões necessárias para fundamentar a base epistemológica do seu campo de atuação.

Além disso, acredita-se que o papel das bibliotecas e profissionais da informação deve transpor a simples mediação da informação para incentivar o exercício do pensamento crítico e da leitura crítica com os seus interagentes<sup>2</sup>. Essa criticidade faz-se por meio de processos de reflexão do pensamento diante das informações que são apresentadas ao indivíduo. Analisar criticamente a informação é o principal passo para evitar que a desinformação se propague e seja consumida.

A iniciativa da criação de uma comissão que trate desses assuntos dentro da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) parte da junção de duas pesquisas de mestrado dentro da Ciência da Informação<sup>3</sup>. Tais pesquisas tiveram a intenção de mostrar que a preocupação com a desinformação e a confiabilidade das informações, no contexto informacional contemporâneo, precisa não apenas de maiores aprofundamentos teóricos, mas também do exercício prático de ações que conscientizem a sociedade sobre os problemas (observados ou que ainda possam surgir) da produção, disseminação e consumo crescente de desinformação.

Essa iniciativa não só está refletindo a atualização da BU/UFSC quanto ao que está acontecendo na área da Ciência da Informação (ou da Comunicação como um todo), mas também em toda a sociedade da qual faz parte.

## **2 DESINFORMAÇÃO E CONTEXTO INFORMACIONAL CONTEMPORÂNEO**

É difícil determinar exatamente quando o fenômeno da desinformação começou de fato, uma vez que a mentira e o engano tradicio-

---

2 O termo interagente é aqui usado em substituição a “usuário”, como proposto por Corrêa (2014).

3 Leite (2018) e Custódio (2018).

nalmente fazem parte da história humana. É célebre, por exemplo, a recorrência à obra *O Príncipe* (MACHIAVELLI, 1998), na qual Maquiavel, no século XVI, refletia sobre o uso de estratégias de manipulação de discurso como um dos fundamentos da ação política. No entanto, as táticas de desvio de informação utilizadas na Segunda Guerra Mundial (FALLIS, 2010) parecem representar os atuais contornos que a desinformação toma desde então.

A partir do final do século XX, a desinformação ressurgiu como fenômeno característico da sociedade da informação (seu ‘outro lado’, conforme Demo (2000)), e associada principalmente ao contexto da hiperinformação que, segundo Moretzsohn (2017), é a alienação causada pelo excesso de informações. Esse excesso cria, assim, um cenário no qual o indivíduo, sobrecarregado cognitivamente, não consiga analisar corretamente tudo o que ele consome informacionalmente, e acaba assimilando informação falsa ou truncada junto com a informação válida.

A gravidade do problema da desinformação é mais ressaltada quando se pensa que grande parte dos conhecimentos e crenças que uma pessoa forma, na cultura escrita, fundamenta-se na comunicação e interpretação de artefatos informacionais, como livros, periódicos, e atualmente conteúdos veiculados na *web*. Se o testemunho escrito de outras pessoas – que sempre na história humana foi uma fonte de informatividade – não puder mais ser tratado com confiança, os resultados podem variar entre a sobrecarga da atividade crítica dos indivíduos e o reforço do panorama de “caos informacional”. O risco mais sério seria o de que os padrões de objetividade e verificação das informações sofram tamanha distorção, que as próprias noções de “verdadeiro” ou “válido” percam o sentido em que hoje são empregadas.

A definição da desinformação, entretanto, é caracterizada efetivamente pela tradução de duas palavras relacionadas, mas diferentes na língua inglesa: *misinformation* e *disinformation*. Enquanto

a *misinformation*<sup>4</sup> corresponde a um “engano honesto” por parte do seu disseminador (ou seja, o disseminador não sabe que se trata de uma desinformação), na *disinformation* o disseminador tem a intenção consciente de enganar (ele quer desinformar alguém) (FALLIS, 2010). Uma *disinformation*, assim, pode gerar uma cadeia de *misinformations*, conforme ela se dissemine entre vários indivíduos.

Dentro desse panorama, é importante assumir que conceitualmente a desinformação não poderia ser considerada uma informação - ela é apenas a comunicação ou repasse de dados com conteúdo semântico, que não tem a veracidade como sua propriedade. De forma mais elaborada, pode-se lançar mão do conceito de informação proposto por Luciano Floridi<sup>5</sup> (2010), que define que a informação é composta de dados bem formados (qualidade sintática), possuidores de significado (qualidade semântica) e verdadeiros (portanto confiáveis). Logo, a desinformação não pode ser qualificada como informação, pois, apesar de ser composta por elementos de sintaxe e semântica, ela não pretende corresponder de forma fiel a coisas ou estados de coisas - seu propósito é justamente o contrário<sup>6</sup>. No mesmo sentido proposto por Fallis (2010), Floridi (2010) explica que a *disinformation* corresponde à ação informacional de um dado não verdadeiro, feita de forma intencional. Já a *misinformation* está relacionada à ação informacional de um dado não verdadeiro, feita por engano.

O crescimento da produção de bens informacionais, característica da sociedade da informação (FLORIDI, 2010), aliado ao desenvolvimento das TIC, faz com que o fenômeno da desinformação as-

---

4 Uma possível tradução mais precisa de *misinformation* poderia ser “má informação” (no sentido que o indivíduo está mal informado), “erro informacional” ou “engano informacional”.

5 Filósofo e professor de Oxford. Possui mais de vinte anos dedicados a pesquisas do campo que denominou de “Filosofia da Informação” (FLORIDI, 2018).

6 O prefixo “des” já carrega a ideia do contrário (ex: desilusão/ilusão, desprezo/prezo, desconsiderar/considerar, desanimar/animar).

suma uma complexidade ainda maior, e, assim, outras terminologias aparecem decorrentes desse processo. Por meio da mídia, internet e, principalmente, dos *sites* e aplicativos de redes sociais ou conversação (como o Facebook, Twitter e Whatsapp), novas formas de desinformação disseminam-se de forma rápida e eficaz, produzindo o efeito popularmente conhecido como “viralização”. Essas novas formas de desinformação, portanto, são as seguintes:

- a. ***Fake news*** – corresponde à sua tradução literal: notícias falsas. Trata-se da desinformação dentro do meio jornalístico, criada por portais e *sites* de origem incerta e caráter duvidoso, que não fazem parte de algum grupo de mídia estruturado e não possuem transparência quanto ao seu processo editorial (LAZER et al., 2018). Alguns estudos (como Vosoughi, Roy e Aral (2018)) argumentam, porém, que o termo *fake news* já vem sendo distorcido nos discursos políticos e, portanto, recomendam o uso da expressão *false news* na elaboração de estudos acadêmicos e científicos.
- b. **Pós-verdade** - Eleita a palavra do ano em 2016 pelo dicionário Oxford, seu significado “denota ou se refere a circunstâncias em que fatos objetivos são menos influentes na formação da opinião pública do que apelos à emoção e crença pessoal” (OXFORD UNIVERSITY PRESS, 2018, p. 1, tradução nossa). Trata-se, portanto, de um instrumento de retórica política muito comum e não necessariamente novo, mas que assumiu uma nova dimensão no contexto da internet e das redes sociais.
- c. **Fatos alternativos** – Do inglês “*alternative facts*”, surgiu no início de 2017, num discurso dos assessores do presidente norte-americano Donald Trump com relação ao número de pessoas que compareceram na posse presidencial. Em uma entrevista, uma assessora de Trump justificou como baseada em “fatos alternativos” a divulgação da equipe presidencial

sobre o número, que estava sendo questionado como uma inverdade pela imprensa (GAJANAN, 2017; JAFFE, 2017).

- d. *Deepfake*** – Trata-se do termo mais recente e envolve a criação de vídeos falsos feitos por manipulação de imagens em cima de um material audiovisual já existente. Utilizando um *software* de inteligência artificial, o desinformante troca a face de pessoas que aparecem numa gravação por outras, basta que se tenham registros visuais digitais de quem se quer atribuir o registro audiovisual. Sua utilização tem sido tanto para criar pornografia com celebridades quanto para “viralizar” declarações de figuras políticas que nunca aconteceram (ROOSE, 2018).

Cabe também a menção à ação conhecida como *clickbait*, que corresponde ao conteúdo (geralmente título ou “chamada” da informação/notícia) que tem o objetivo de atrair atenção para um *link* a ser clicado, que leva a um *site* externo e que faz com que esse *click* gere lucro ao seu criador (ROCHLIN, 2017). O *clickbait* funciona, assim, como um complemento na disseminação da desinformação, pois quanto mais uma desinformação veiculada por *clickbait* é disseminada, maior o lucro do seu produtor.

Estudos recentes, como o apresentado por Vosoughi, Roy e Aral (2018), relatam que a quantidade de desinformação tem aumentado com o passar do tempo, e a disseminação de notícias falsas já possui uma velocidade maior do que a disseminação de notícias verdadeiras. Além disso, alguns estudos, como o de Santana Júnior e Lima (2017), apresentam o início da utilização de *bots* (máquinas virtuais que disseminam informações e desinformações na rede) como influenciadores de opinião coletiva.

Segundo Holiday (2014), a forma como as notícias são geradas atualmente no ambiente *on-line* influencia constantemente a visão de mundo de cada indivíduo que, na maioria das vezes, não percebe os mecanismos que estão em jogo por trás desse processo. Resultado

da necessidade de alimentação da mídia em tempo real, as notícias combinam um misto de histórias, informações e desinformações que visam a atingir grandes quantidades de visualizações e cliques, como forma de sustentar-se no “mercado informacional”. Portanto, perceber que esses acontecimentos são críticos para a construção da opinião pública e coletiva de uma sociedade é também conceber a possível crise que pode ser gerada na credibilidade do conhecimento da sociedade contemporânea.

O combate à desinformação tem se apoiado no fortalecimento de conceitos teóricos como a *information literacy* e a *media literacy*. Esses conceitos têm a ver com o aprendizado e avaliação dos contextos de produção, uso e disseminação da informação ou da comunicação midiática (ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 2016; RUBIN, 1998). Ademais, a filosofia do ciberespaço demanda que uma “inteligência coletiva” seja formada como resultado da vida de uma sociedade crítica e ética que habita conjuntamente o mesmo ambiente virtual (LÉVY, 2010).

De forma prática, as iniciativas de checagem de fatos (*fact check*) já fazem parte do cotidiano de grupos estruturados de mídia e de agências independentes<sup>7</sup> como forma de analisar mais detalhadamente a informação veiculada na internet. Entretanto, o combate à desinformação no ambiente da *web* ainda está em seu início. Trata-se de uma preocupação que se tornou popular apenas recentemente, e suas discussões técnicas e teóricas parecem demandar ainda um longo caminho pela frente. Dessa forma, é preciso que se discutam critérios de veracidade e confiabilidade da informação na *web* e os riscos e ameaças que a manipulação da informação e a desinformação podem causar no desenvolvimento da sociedade.

---

7 Exemplos em Lupa (2015), Snopes (1995), The Washington Post e Kessler (2018) e Aos Fatos (2018).

Essa busca por critérios de confiabilidade e o desenvolvimento da leitura crítica para lidar com o contexto da desinformação foi desenvolvida na dissertação de mestrado de Leite (2018), e que, conjuntamente com a proposta de pesquisa de Custódio (2018), levaram à criação da *Comissão de Confiabilidade Informacional e Combate à Desinformação no Ambiente Digital* da BU/UFSC.

### **3 COMISSÃO DE CONFIABILIDADE INFORMACIONAL E COMBATE À DESINFORMAÇÃO NO AMBIENTE DIGITAL**

O surgimento dessa comissão veio, portanto, do projeto da mestranda do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PGCIN) da UFSC, Marcela Gaspar Custódio, em conjunto com o produto resultante da dissertação do bibliotecário Leonardo Ripoll Tavares Leite, no Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (PPGInfo) da UDESC. Intermediados pela Direção da BU/UFSC, os dois pesquisadores desenvolveram a ideia inicial de certas demandas práticas que se projetavam no atual cenário das pesquisas sobre desinformação e suas subdivisões, como a *fake news* e a pós-verdade.

Após o desenvolvimento da ideia da comissão, convidaram-se bibliotecário(a)s interessado(a)s no tema ou que trabalhavam em algum serviço relacionado (como o Setor de Competência em Informação e Suporte à Pesquisa). Posteriormente, juntaram-se à equipe também um doutorando em Filosofia e administrador da Wikipédia e um docente da UDESC e também doutorando do PGCIN/UFSC.

Estabelecer uma comissão sobre o assunto resultou da consciência de que não só se trata de um tema em ascensão e de grande relevância para os profissionais da informação, como também corresponde a uma área que possui ainda poucas pesquisas dentro da literatura nacional da Ciência da Informação. Rochlin (2017), por

exemplo, defende que devam existir programas educacionais dentro dos serviços das bibliotecas que discutam sobre o cenário das representações envolvendo as *fake news*. Como líderes de pesquisa no campo da informação, a autora diz que bibliotecários e profissionais da informação têm a responsabilidade de tratar a epidemia das *fake news* como preocupação central em suas atividades. A autora também destaca que, além desses programas, os profissionais da informação devem iniciar diálogos entre si sobre essas temáticas.

Nesse contexto, não se conhece a existência de alguma iniciativa similar nos serviços ofertados por outras bibliotecas do país, o que faz com que a BU/UFSC seja pioneira nesse sentido.

A comissão, nomeada inicialmente de “Comissão de Fake News, desinformação e confiabilidade de informações no ambiente digital”, sob a Portaria n.º 1211/2018/GR, de 29 de maio de 2018<sup>8</sup> (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2018b), teve sua primeira reunião oficial no dia 18 de maio de 2018. Suas primeiras reuniões foram marcadas pela discussão da temática da desinformação e pela troca de ideias sobre a identidade e objetivos da comissão.

Em seu terceiro encontro, no dia 22 de junho de 2018, foi estabelecido que a comissão

[...] promove ações e estudos que tratam dos fundamentos éticos e epistemológicos para a produção, disseminação e acesso à informação confiável. Seu âmbito de atuação envolve, portanto, as formas de verificação de fontes de informação, as estratégias de combate à desinformação e as práticas éticas de compartilhamento e criação da informação, especialmente no ambiente digital (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2018a, p. 1).

---

8 Posteriormente substituída pela Portaria n.º 1996-A/2018/GR, de 29 de agosto de 2018 (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2018c).

Nesse mesmo encontro, a comissão alterou seu nome para “Comissão de Confiabilidade Informacional e Combate à Desinformação no Ambiente Digital” e oficializou seu objetivo de “planejar e institucionalizar ações e serviços da Biblioteca Universitária sobre confiabilidade informacional” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2018a, p. 1) e também algumas propostas possíveis:

Realização de capacitações; Produção de tutoriais e materiais didáticos; Realização de pesquisas e produção intelectual; Institucionalização do projeto “BU em Debate”; Planejamento de exposições e eventos; Apresentação em eventos *pint science*; Formalização ou incremento de curso para o Serviço de Competência em Informação e Suporte à Pesquisa (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2018a, p. 1).

A comissão pretende assim pensar e planejar ações práticas para tratar as atuais questões envolvendo a desinformação no ambiente digital, como as notícias falsas (*fake news*), a pós-verdade, os fatos alternativos e o uso de *bots*. Além disso, aborda também a checagem de fatos (*fact check*), a competência em informação (*information literacy*), a competência midiática (*media literacy*), o pensamento reflexivo e a leitura crítica da informação.

Dentro desse contexto, uma das primeiras ações práticas será a realização de uma capacitação para os funcionários da BU sobre confiabilidade, desinformação e o papel da Wikipédia dentro desse contexto. O intuito é fornecer à equipe da BU/UFSC o conhecimento inicial necessário para a implementação de futuros serviços. Depois dessa etapa, pretende-se começar as primeiras experiências com as capacitações externas, ou seja, cursos, palestras e exposições para os interagentes que utilizam a biblioteca no seu dia a dia.

De caráter temporário até 07 de dezembro de 2018, a comissão irá estabelecer um período de experiência para delimitar seu campo de atuação, suas dinâmicas de trabalho e a viabilidade de suas ações.

Por ser uma comissão voltada para uma temática nova e ainda em desenvolvimento dentro da Ciência da Informação brasileira, a comissão inevitavelmente atuará também como grupo de pesquisa e estudos, fundamentando seu trabalho e atualizando constantemente suas discussões. Expirado o prazo previsto pela Portaria, a comissão, que ainda é provisória, deve apresentar seu resultado para instaurar-se de forma permanente.

A comissão possui uma página própria dentro do portal da BU/UFSC<sup>9</sup>, em que constam inicialmente suas informações públicas. Pretende futuramente também trabalhar com o desenvolvimento de materiais próprios e traduções de textos importantes dentro do seu escopo de atuação.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O crescimento do fenômeno da desinformação tem impulsionado uma série de discussões em vários campos de estudo e gerado debates em diversas esferas da sociedade. Aparente consequência inevitável de uma sociedade que, cada dia mais, centra suas relações em torno de objetos informacionais, a desinformação age como sintoma das dinâmicas que permeiam as ações humanas com relação aos artefatos que produz e ao ambiente que habita. É reconhecida a responsabilidade dos profissionais da informação em manterem-se atualizados e atentos às novas dinâmicas presentes na sociedade da informação, pois tais assuntos são pertinentes à sua área de atuação.

Seria possível remontar, aqui, ao já consagrado manifesto de Ortega y Gasset (2006) (originalmente publicado em 1935) em que o bibliotecário é exortado a guiar o leitor pela selva do livro enfurecido. Essa exortação pode ser estendida, no contexto atual, a todos os

---

<sup>9</sup> <http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/comissoes-de-trabalho/fake-news/>

profissionais da informação, e a preocupação com os livros “em demasia” dos autores pode ser estendida a toda espécie de informação documentada e comunicada atualmente. Em tempos de excesso de informação, em tempos em que a informação se torna um problema social e individual por sua presença constante e grande velocidade de mudança, a missão do profissional da informação não pode ser apenas a custódia e a organização da informação. Sua missão - na medida em que a profissão atende a uma exigência social - envolve viabilizar o contato seguro, confiável e eficiente entre o interagente e a informação (como diria Ortega y Gasset (2006) no século XX: o “encontro” entre o livro e o seu leitor). Em tempos de desinformação, e tratando de recontextualizar o ponto defendido pelo pensador espanhol, dir-se-ia que a missão contemporânea do profissional da informação envolve a defesa dos interesses dos interagentes, ameaçados pelo caos e pelo excesso informacional<sup>10</sup>.

É responsabilidade também das bibliotecas e unidades de informação estar atentas a tal cenário, para que não fiquem engessadas em paradigmas que não se encaixam em tempos digitais. Compete a elas, também, investir na construção do pensamento crítico e das habilidades necessárias para a devida educação que o contexto demanda. A *Comissão de Confiabilidade Informacional e Combate à Desinformação no Ambiente Digital* da BU/UFSC tem a intenção de atender a essa demanda emergente, proporcionando ações e serviços sobre a confiabilidade informacional no contexto em que atua.

Porém, mais que tudo, é responsabilidade de cada indivíduo desenvolver sua consciência crítica sobre seu comportamento como consumidor de informação e, principalmente, consciência ética sobre seu comportamento como produtor e disseminador da informação. Pois, dentro da “infosfera” presente na sociedade da informação, nenhuma ação informacional é isenta de efeito, e toda informação é

---

10 Ideia similar é defendida por Corrêa e Custódio (2018).

passível de “viralização”, produzindo as mais diversas consequências econômicas, políticas e sociais.

Para que o conhecimento em si não entre em crise, é preciso que uma preocupação com a confiabilidade e veracidade das informações seja não apenas uma agenda educacional, mas também uma diretriz de comportamento essencial dentro do ciberespaço.

## REFERÊNCIAS

AOS FATOS. **O que é checagem de fatos - ou fact-checking?**. c2018. Disponível em: <<https://aosfatos.org/checagem-de-fatos-ou-fact-checking/>>. Acesso em: 10 ago. 2018.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Framework for information literacy for higher education**. 2016. Disponível em: <[http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/issues/infolit/Framework\\_ILHE.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/issues/infolit/Framework_ILHE.pdf)>. Acesso em: 16 jan. 2018.

BAUMAN, Z. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, M. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, D. de (Org.). **Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder**. 5. ed. Rio de Janeiro: Record, 2010.

CHOUDHURY, N. World wide web and its journey from web 1.0 to web 4.0. **International journal of computer science and information technologies**, v. 5, n. 6, p. 8096-8100, 2014. Disponível em: <<http://ijcsit.com/docs/Volume%205/vol5issue06/ijcsit20140506265.pdf>>. Acesso em 15 maio 2017.

CORRÊA, E. C. D.; CUSTÓDIO, M. G. A informação enfurecida e a missão do bibliotecário em tempos de pós-verdade: uma releitura com base em Ortega y Gasset. **RBBD**: Revista brasileira de biblioteconomia e documentação, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 197-214, maio 2018. ISSN 1980-6949. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/777>>. Acesso em: 22 ago. 2018.

CORRÊA, E. C. D. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 19, n. 41, p. 23-40, dez. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23>>. Acesso em: 08 jun. 2018.

CUSTÓDIO, M. G. **Desinformação em ambiente digital**: modelo de competência em informação para bibliotecas universitárias brasileiras. 2018. 9 f. Projeto (Mestrado) - Curso de Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018.

DEMO, P. Ambivalências da sociedade da informação. **Ciência da informação**, [s.l.], v. 29, n. 2, nov. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/885>>. Acesso em: 28 jul. 2018.

FALLIS, D. A conceptual analysis of disinformation. In: ICONFERENCE, 4., 2009, Chapel Hill. **Proceedings...** . Illinois: Ideals, 2010. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/2142/15205>>. Acesso em: 17 jul. 2018.

FLORIDI, L. **Information**: a very short introduction. Oxford: Oxford University Press, 2010.

FLORIDI, L. **Philosophy of information**. c2018. Disponível em: <<http://www.philosophyofinformation.net/>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

GAJANAN, M. Kellyanne Conway defends White House's falsehoods as 'alternative facts'. **Time**, 22 jan. 2017. Disponível em: <<http://time.com/4642689/kellyanne-conway-sean-spicer-donald-trump-alternative-facts/>>. Acesso em: 17 jul. 2018

HOLIDAY, R. **Acredite, estou mentindo**: confissões de um manipulador das mídias. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2014.

JAFFE, A. Kellyanne Conway: WH spokesman gave 'alternative facts' on inauguration crowd. **NBC news**, 22 jan. 2017. Disponível em: <<https://www.nbcnews.com/storyline/meet-the-press-70-years/wh-spokesman-gave-alternative-facts-inauguration-crowd-n710466>>. Acesso em: 17 jul. 2018.

LAZER, D. M. J. et al. The science of fake news: addressing fake news requires a multidisciplinary effort. **Science**, v. 359, n. 6380, p. 1094-1096, 09 mar. 2018. Disponível em: <<http://science.sciencemag.org/content/359/6380/1094.full>>. Acesso em: 07 jun. 2018.

LEITE, L. R. T. **Confiabilidade informacional**: a Filosofia da Informação e o desenvolvimento da leitura crítica no ambiente virtual. 2018. 120 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação, Mestrado profissional em Gestão de Unidades de Informação, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2018.

LÉVY, P. **Cibercultura**. 3. ed. São Paulo: Ed. 34, 2010.

LUPA. **O que é a Agência Lupa?**. 15 out. 2015. Disponível em: <<https://piaui.folha.uol.com.br/lupa/2015/10/15/como-selecionamos-as-frases-que-serao-checadas/>>. Acesso em: 14 jul. 2018.

MACHIAVELLI, N. **O príncipe**. São Paulo: M. Fontes, 1998.

MORETZSOHN, S. D. “Uma legião de imbecis”: hiperinformação, alienação e o fetichismo da tecnologia libertária. **Liinc em revista**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, p. 294-306, nov. 2017. Disponível em: <[revista.ibict.br/liinc/article/view/4088](http://revista.ibict.br/liinc/article/view/4088)>. Acesso em: 05 jul. 2018.

NESTA, F. Library 2.0 or library III: returning to leadership. **Library management**, v. 32, n. 1/2, 2011. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/0143-5124.htm>>. Acesso em: 20 jul. 2018.

ORTEGA Y GASSET, J. **Missão do bibliotecário**. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.

OXFORD UNIVERSITY PRESS. **Word of the year 2016 is...** 2018. Disponível em: <<https://en.oxforddictionaries.com/word-of-the-year/word-of-the-year-2016>>. Acesso em: 18 jul. 2018.

RAMONET, I. O poder midiático. In: MORAES, Denis de (Org.). **Por uma outra comunicação**. Rio de Janeiro: Record, 2003.

RIPOLL, L.; MATOS, J. C. M. Zumbificação da informação: a desinformação e o caos informacional. **RBBB: Revista brasileira de biblioteconomia e documentação**, São Paulo, v. 13, p. 2334-2349, dez. 2017. ISSN 1980-6949. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/918>>. Acesso em: 07 jul. 2018.

ROCHLIN, N. Fake news: belief in post-truth. **Library high tech**, v. 35, n. 3, p. 386-392, 2017.

ROOSE, K. Here comes the fake videos, too. **The New York times**, 04 mar. 2018. Disponível em: <<https://www.nytimes.com/2018/03/04/technology/fake-videos-deepfakes.html>>. Acesso em: 05 jul. 2018.

RUBIN, A. M. Media literacy. **Journal of communication**, v. 48, n. 1, p. 3-4, mar. 1998. Disponível em: <<https://onlinelibrary-wiley.ez46.periodicos.capes.gov.br/doi/>

[epdf/10.1111/j.1460-2466.1998.tb02732.x](http://pdf/10.1111/j.1460-2466.1998.tb02732.x)>. Acesso em: 02 jun. 2018.

SANTANA JÚNIOR, C. A.; LIMA, C. O. O papel das máquinas sociais na formação de opinião em rede. **Liinc em revista**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, p. 307-322, nov. 2017. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/article/view/3940>>. Acesso em: 05 jul. 2018.

SHIRKY, C. **A cultura da participação**: Criatividade e generosidade no mundo conectado. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

SNOPEs. **About us**: learn more about Snopes.com. c1995. Disponível em: <<https://www.snopes.com/about-snopes/>>. Acesso em: 10 ago. 2018.

THE WASHINGTON POST; KESSLER, G. **Fact checker**: the truth behind the rhetoric. c2018. Disponível em: <<https://www.washingtonpost.com/news/fact-checker/>>. Acesso em: 20 jul. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Comissão de confiabilidade informacional e combate à desinformação no ambiente digital**. 2018a. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/comissoes-de-trabalho/fake-news/>>. Acesso em: 02 ago. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Gabinete da Reitoria. **Portaria nº 1211/2018/GR, de 29 de maio de 2018**. Florianópolis: UFSC, 2018b. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/files/2018/05/portaria1211.pdf>>. Acesso em: 01 ago. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Gabinete da Reitoria. **Portaria nº 1996-A/2018/GR, de 29 de agosto de 2018**. Florianópolis: UFSC, 2018c. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/files/2018/05/Portaria1996-A.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2018.

VOSOUGHI, S.; ROY, D.; ARAL, S. The spread of true and false news online. **Science**, v. 359, n. 6380, p. 1146-1151, 09 mar. 2018. Disponível em: <<http://science.sciencemag.org/content/359/6380/1146.full>>. Acesso em: 05 jun. 2018.

WEINBERGER, D. **A nova desordem digital**: os novos princípios que estão reinventando os negócios, a educação, a política, a ciência e a cultura. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.



## CAPÍTULO 9

# O Papel da Biblioteca Universitária no Combate ao Plágio e a Má Conduta em Pesquisa



*Fábio Lorensi do Canto*  
*Roberta Moraes de Bem*  
*Marli Dias de Souza Pinto*



## 1 INTRODUÇÃO

A ocorrência de plágio e de outras formas de má conduta no processo de elaboração e apresentação de trabalhos escritos é um problema que atinge, em maior ou menor medida, todos os níveis de educação formal, desde as primeiras séries do ensino básico até o ensino superior, em níveis de graduação e pós-graduação.

Nos âmbitos do ensino fundamental e médio, a fiscalização e o controle das inúmeras formas de ludíbrio por parte de alunos (crianças e adolescentes) é tarefa quase cotidiana na prática docente. As práticas mais frequentes dizem respeito à “cola” em testes e provas e a reprodução indevida de conteúdos em trabalhos escolares, retirados principalmente da internet.

Nesses casos, a própria conscientização dos alunos acerca das consequências negativas de tais atos deve fazer parte da agenda pedagógica de educadores, pois a formação do caráter dos alunos nos níveis iniciais de ensino é tão importante quanto o ensino do conteúdo curricular. Além disso, considerando que, na fase escolar, em regra, não há competição formal entre alunos, os verdadeiros e maiores prejudicados pelos atos de trapaça são aqueles que os cometem. Praticando tais atos, enganam a si mesmos e vão tornando-se cada vez mais acostumados ao logro e, por consequência, menos preparados para a futura vida pessoal, social e profissional.

Em nível universitário, contudo, a questão assume maior complexidade, devendo haver tratamento prioritário nas instituições de ensino, especialmente nas públicas, considerando a ampla gama de interesses (públicos) envolvidos. Isso porque, no ensino superior, está formando-se tecnicamente as pessoas que, em um futuro próximo, irão atuar nas profissões das mais diversas áreas, como saúde, engenharias e ciências humanas e sociais. Nesse sentido, a formação de profissionais éticos é um dos pilares do nível superior de ensino, não podendo ser tolerada qualquer forma de má conduta por parte dos acadêmicos que, em breve, estarão tomando decisões profissionais que afetarão diretamente toda a sociedade.

Diferentemente do ensino básico, o ensino superior é um ambiente altamente competitivo, que se inicia com a disputa por vagas no vestibular, passando pelo recebimento de prêmios por mérito acadêmico, seleção para vagas de estágio e bolsas de pesquisa, mestrado, doutorado, intercâmbios, entre outras formas de seleção baseadas no mérito acadêmico.

Nesse sentido, a fraude em avaliações universitárias, muito mais que mero autoengano de quem a comete, importa em prejuízo daqueles que optaram seguir pelo caminho da integridade acadêmica, caminho este muitas vezes mais árduo do que o da fraude. Em casos extremos, pode afetar até concursos a cargos públicos, nos quais uma titulação de pós-graduação, obtida de forma fraudulenta, pode influenciar na pontuação final e definir o candidato aprovado.

Os processos de avaliação acadêmica são constantes no meio universitário, e os níveis de exigência são proporcionais aos do título ou mérito alcançado. As avaliações também são baseadas em sistemas objetivos, ou com alto grau de objetividade, e em conjuntos de regras específicas e previamente definidas. Ou seja, são normas comuns a todos, sem exceções. Também são normas obrigatórias, não sendo aceitas alegações de desconhecimento como forma de escusa ao seu cumprimento. Não é por acaso que disciplinas de metodologia da pes-

quisa são ministradas já nas primeiras fases dos cursos de graduação.

Considerando a ampliação das formas de plágio e má conduta em razão dos novos aparatos tecnológicos, a questão assume relevância na pauta de gestores universitários, não apenas docentes como também outros profissionais, em especial de bibliotecários. Isso porque o padrão dos sistemas de avaliação para obtenção e créditos, titulações e outros benefícios reside, na maioria das vezes, na produção e entrega de trabalhos acadêmicos estruturados na forma de documentos escritos, tais como artigos, monografias, dissertações e teses.

Logo, o bibliotecário, como profissional da informação, está apto a contribuir com o debate dessa complexa questão, que permeia temas como direito de autor, qualidade do ensino, normalização de trabalhos acadêmicos, ética em pesquisa e integridade acadêmica.

Além disso, a Biblioteca Universitária é um espaço democrático e multidisciplinar, essencialmente dedicado à guarda, à produção e à disseminação de conhecimento. É, portanto, um ambiente propício para reunir profissionais de diversas áreas visando a tratar de um problema com tantas peculiaridades.

Especificamente na Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC), fomos além de uma participação coadjuvante no trato com essas questões e decidiu-se propor a realização de uma comissão multidisciplinar, com a participação de representantes de diversos setores que possuem relação com a temática.

Nesse sentido, este capítulo tem por finalidade descrever a atuação da BU/UFSC no combate ao plágio e à má conduta acadêmica, em especial descrevendo as atividades realizadas no âmbito da comissão de trabalho criada para esse fim. As reuniões iniciaram-se em meados de 2018 com a finalidade de: elaborar diretrizes para identificação de casos; definir procedimentos para apuração de suspeitas e verificação do nível de ocorrência; recomendar categorias de punições para os casos comprovados; produzir material para a conscientização da comunidade acadêmica.

Considerando que os trabalhos ainda estão em fase inicial, trata-se de uma introdução ao tema e descrição da estrutura de funcionamento da comissão. Além de breve revisão de literatura, a experiência profissional dos autores em gestão de bibliotecas e de docência em Ciência da Informação também subsidia a narrativa. Visa, portanto, a abrir um espaço de discussão desse assunto por parte de bibliotecários e outros profissionais da informação e incentivar outras bibliotecas universitárias a participarem de ações visando a coibir essas práticas nefastas nas instituições de ensino e pesquisa brasileiras.

## 2 PLÁGIO: CONCEITO, TIPOS E NÍVEIS DE OCORRÊNCIA

O conceito geral de plágio, relacionado à “apropriação indevida de obra ou conteúdo alheio que é apresentado como sendo próprio” é bastante conhecido, havendo inúmeros casos registrados na música, no cinema, na literatura e na indústria. Com o advento da imprensa e, principalmente da internet, o plágio de obras escritas foi impulsionado pelo aumento na quantidade de documentos disponível e pela diversificação das formas de reprodução indevida (KROKOSZ, 2014, p. 14).

De modo geral, o plágio atinge, de forma mais evidente, a figura do autor da obra original, que é privado do exercício de seu direito autoral, tanto sob o aspecto moral, de ser reconhecido como autor, quanto sob o aspecto patrimonial, relativo aos frutos decorrentes da possível comercialização da obra plagiada (KROKOSZ, 2014). Logo, é recorrente na literatura a identificação do plágio<sup>1</sup> como um delito de natureza patrimonial, como a apropriação indébita ou mesmo uma espécie de “furto” da obra alheia (BOWERS, 1994) e também como um ato de fraude (FISHMAN, 2009).

---

1 O próprio termo “plágio”, que deriva do latim “*plagium*”, significa apropriação indevida de coisa alheia (KROKOSZ, 2014).

Embora haja semelhanças, o plágio acadêmico não pode ser sempre considerado como furto (de obra), como fraude ou ofensa a leis de *copyright*, devendo possuir uma definição baseada em elementos próprios. Isso porque há inúmeras situações que configuram plágio, mas não se enquadram nas definições legais de roubo, fraude e violação de direitos autorais. Por exemplo: se determinada pessoa apresenta como seu um trabalho de terceiro, com o consentimento deste, se está diante de uma hipótese de plágio, mas não de furto ou violação de direito autoral (FISHMAN, 2009; KROKOSZ, 2014).

Diante dessa diferenciação, a Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado de São Paulo conceitua plágio acadêmico como a

utilização de ideias ou formulações verbais, orais ou escritas de outrem sem dar-lhe por elas, expressa e claramente, o devido crédito, de modo a gerar razoavelmente a percepção de que sejam ideias ou formulações de autoria própria (FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2014, p. 31).

Em âmbito acadêmico, portanto, o plágio apresenta algumas peculiaridades, considerando que a elaboração e apresentação de trabalhos escritos, tais como artigos, Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's), dissertações e teses constituem-se nas principais formas de avaliação do processo de aprendizagem nos diversos níveis formais do ensino. Diante disso, questões como a falta de habilidade na escrita acadêmica, o desconhecimento das normas de citação e referência, a dimensão do tamanho do conteúdo plagiado e o reconhecimento da intenção do plagiário tornam esse fenômeno mais complexo de ser analisado em âmbito acadêmico, especialmente no ensino superior (KROKOSZ, 2014).

Sobre a ocorrência de plágio em trabalhos acadêmicos, Pedroza (2017, p. 9) destaca que

[...] o que se espera de um candidato a um título de graduação ou pós-graduação é que se produza uma pesquisa original, que contribua para o cabedal de conhecimento de determinada área do saber. A chave aqui é a originalidade: o pesquisador deve ser capaz de estabelecer o que já se sabe sobre certo assunto e ir além, acrescentando suas próprias conclusões. Se alguém “furta” uma ideia de um cientista, isso não quer dizer que tenha que pagar *royalties* pela infração; quer dizer que deixou de atribuir ao autor a nomeação.

Por essas razões, além do aspecto legal, o plágio acadêmico envolve mais diretamente dois outros aspectos, o ético e o educacional. Sob o aspecto ético, o plágio refere-se à conduta dissimulada do plagiário em apresentar obra de terceiro como se sua fosse, como forma de burlar procedimentos de avaliação acadêmica na educação formal ou mesmo na submissão de trabalhos para publicação em periódicos ou eventos (ALVES; CASARIN; FERNANDÉZ-MOLINA, 2016).

Sob o aspecto educacional, o plágio pode indicar a má qualidade do ensino de base, tornando-se um meio de alunos cumprirem com as exigências da escrita acadêmica para as quais não estão intelectualmente preparados (ALVES; MOURA, 2016). Também pode comprometer a credibilidade da instituição de ensino em que ocorreu a prática, se ficar comprovado que esta não dispõe de políticas efetivas visando a desestimular e responsabilizar casos.

Diante de um aumento de casos na ciência, tanto em razão do aumento da produção científica quanto da facilidade de acesso e reprodução de conteúdo diante das novas tecnologias, Oliveira (2015) afirma que duas correntes de reações podem ser observadas na comunidade acadêmica: uma de atuação “moralizadora”, no sentido de coibir e punir casos, e outra de atuação “negacionista”, orientada para minimizar a existência do problema e atenuar punições.

A corrente “moralizadora” consiste no debate institucional acerca da integridade em pesquisa, com definição das modalidades de má

conduta, as formas de apuração de casos e as punições para os responsáveis. Além desse viés repressivo, a corrente moralizadora também possui um viés educativo, que inclui a realização de eventos e cursos sobre o tema como forma de alertar sobre as consequências dos atos que atentam contra a integridade acadêmica (OLIVEIRA, 2015).

A corrente “negacionista”, por sua vez, minimiza a dimensão e as consequências desse problema na academia, resistindo a instituir políticas institucionais específicas sob o argumento de que o próprio crivo da ciência é suficiente para filtrar as práticas nefastas, sendo necessário, no máximo, alguns ajustes pontuais em procedimentos de controle (OLIVEIRA, 2015).

Embora não se considere o termo “moralizador” como o mais adequado, acredita-se que o debate institucional visando a assegurar a integridade acadêmica, seja de modo preventivo, por meio de práticas educativas, ou repressivo, por meio de políticas institucionais de apuração e punição, seja o caminho mais acertado para tratar dessa questão. Não há, outrossim, como defender qualquer intento de negar a existência de desvios éticos nas instituições, tampouco agir de forma tolerante diante das situações evidentes ou comprovadas.

O ato de plagiar varia de acordo com a forma como é realizado. É incontroverso na literatura que o desenvolvimento das tecnologias de comunicação ampliou as possibilidades de acesso e reprodução de conteúdo com a dissimulação de sua verdadeira autoria. Nesse sentido, os tipos mais comuns de plágio acadêmico mencionados na literatura são o direto, o indireto, o mosaico, o consentido ou por terceiro, o plágio de fonte e o autoplágio (KROKOSZ, 2014; PEDROZA, 2017).

O plágio direto ou integral decorre de uma reprodução literal (KROKOSZ, 2014), idêntica ou com alto grau de similaridade, do conteúdo de uma obra original. Por reprodução com alto grau de similaridade, entende-se como a reprodução de obra, mantendo-se o conteúdo principal de forma nítida e evidente, realizando-se apenas alterações pontuais. É um tipo bastante recorrente de plágio, sobretudo

em níveis mais elementares de ensino, nos quais, muitas vezes, alunos recorrem à internet para busca de trabalhos “prontos”. Por outro lado, o plágio direto é de mais fácil identificação, considerando que a mera comparação entre os textos original e plagiado confirma o ato furtivo.

No caso de plágio de obras originais disponíveis em meio eletrônico, a detecção torna-se ainda mais fácil, ou por sistemas de busca tradicionais ou por *softwares* específicos de comparação de textos por similaridade. Em razão da fácil detecção e configuração, o plágio direto não costuma ser muito praticado em nível universitário, sobretudo nos níveis mais avançados de ensino formal.

No plágio indireto ou por paráfrase ocorre uma reprodução do conteúdo de uma obra original com a substituição de palavras, termos ou expressões por sinônimos, mas mantendo-se o significado da obra clandestinamente reproduzida. Trata-se, portanto, de uma forma de paráfrase sem a devida atribuição da autoria (KROKOSZ, 2014).

No plágio mosaico, há uma mescla de reproduções, sejam diretas ou indiretas, de fragmentos de uma ou mais obras originais (KROKOSZ, 2014). Este é um dos tipos mais recorrentes no ensino superior, considerando que sua forma de elaboração confunde-se com o próprio padrão de escrita de revisões de literatura. Contudo, nesse caso, a não observância das normas de citação e referência é que caracterizam o plágio mosaico.

No plágio consentido (KROKOSZ, 2014) ou por terceiro, ocorre a apresentação de obra integral de terceiro como se própria fosse, com ou sem o consentimento do autor original. É mais comum em situação de entrega de trabalhos menores (*papers*, resenhas) de disciplinas, em que não houve a publicação do trabalho original. Assim, ocorre uma espécie de reaproveitamento de trabalho alheio em benefício do plagiador.

Outro tipo comum é o plágio de fontes, ou seja, a reprodução de citações e referências de uma obra original, sem que o plagiário tenha tido acesso a esta (KROKOSZ, 2014). Trata-se de uma espécie de

atalho ao trabalho de pesquisa e revisão bibliográfica, no qual o plagiário utiliza-se dos resultados do esforço de terceiro para melhor embasar trabalho próprio. Nesse caso, embora tenha havido observância às normas de citação e referência, estas foram também objeto de plágio, pois são parte de conteúdo elaborado pelo autor da obra original.

O autoplágio, como o próprio nome indica, é a reprodução de conteúdo já tenha sido publicado pelo próprio autor. Embora seja uma conduta que pareça de menor gravidade diante das condutas já mencionadas, se trata de uma prática não recomendada por editores de periódicos científicos. Nesse sentido, o Committee on Publication Ethics (COPE) (2015) inclui o autoplágio, bem como a redundância de conteúdo como tipos de má conduta em pesquisa que merecem reprovação no processo de avaliação de artigos submetidos a periódicos científicos.

### **3 MÁ CONDUTA EM PESQUISA**

Além do plágio, existem outras condutas praticadas por pesquisadores, discentes e docentes, que atentam contra a ética acadêmica e que, se não combatidas, podem afetar a credibilidade de uma instituição de ensino. Considerando a similaridade entre o plágio e essas práticas consideradas como más condutas acadêmicas, essas questões podem ser tratadas conjuntamente no escopo de trabalho dos encarregados de estabelecer políticas institucionais de integridade acadêmica.

Visando a instituir procedimentos de apuração na avaliação de artigos submetidos a periódicos científicos, o COPE (2015) publicou um guia para atuação de editores em casos de suspeita de má conduta. Segundo o COPE, má conduta inclui as práticas de fabricação ou manipulação de dados de pesquisa, inclusão ou exclusão indevida de autoria em trabalhos, omissão de conflitos de interesse na publicação de resultados de pesquisa, bem como outras condutas

gerais contrárias à ética em pesquisa com seres humanos ou animais (COMMITTEE ON PUBLICATION ETHICS, 2015).

Segundo Oliveira (2015, p. 868), no entanto, a expressão “má conduta” (*misconduct*) é utilizada para designação de “modalidades de violações de normas que regulam as práticas científicas”, relacionando-se com a ética científica ou integridade em pesquisa. Difere, portanto, das práticas de pesquisa que atentam contra integridade de seres humanos ou animais, as quais se relacionam com a bioética.

A fabricação ou manipulação de dados consiste no ato de inventar ou alterar indevidamente dados (quantitativos ou qualitativos) para fins de obtenção de resultados não alcançados segundo a técnica de coleta inicialmente prevista (OLIVEIRA, 2015). Trata-se, portanto, de uma prática consciente e deliberada com vistas a fraudar um dos elementos mais importantes de um trabalho: os resultados alcançados. Também pode estar relacionada à manipulação excessiva de imagens, de modo a alterar a realidade a qual esta visava a representar (PARRISH; NOONAN, 2009).

Há relatos de casos e a preocupação com as consequências de práticas dessa natureza em diversas áreas do conhecimento, como na Psicologia (SIMONSOHN, 2013), nas Ciências Econômicas (WIBLE, 2016), na Enfermagem (WARD-SMITH, 2016) e até mesmo na Oncologia (SCHRAUB; AYED, 2010). Normalmente, tais práticas referem-se à excessiva manipulação de dados quantitativos no processo de tratamento estatístico de pesquisas.

Esse tipo de má conduta pode ser praticado, basicamente, de duas formas. A primeira, que pode ser chamada de fabricação de dados, parte de uma impossibilidade ou incapacidade do acadêmico em obter os dados segundo a metodologia previamente definida, seja por motivos técnicos, como problemas com *softwares* de coleta, ausência de resposta em questionários de pesquisa ou, ainda, falta de tempo hábil para coleta. A partir dessa limitação, o acadêmico fabrica dados artificialmente, que muito provavelmente não irão cor-

responder com a realidade do fenômeno estudado. De forma semelhante, a segunda forma consiste na manipulação de dados, isto é, a prática de alterar excessiva e artificialmente dados de pesquisa, com vistas a obter resultado diverso do inicialmente obtido (FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2014; WIBLE, 2016).

Mais frequente na submissão de artigos a periódicos científicos ou eventos, a indicação indevida de autoria é a inclusão ou exclusão de terceiro na lista de coautoria de um trabalho pelo autor principal. Na inclusão indevida de autor, o terceiro passa a constar no rol de autores sem que tenha havido qualquer colaboração deste na elaboração do trabalho. Essa inclusão pode decorrer de inúmeros fatores, como troca de favores entre autor e terceiro, ou ainda pode visar ao incremento do currículo dos autores, quando o coautor indevidamente incluído possua titulação superior ou renome na área do trabalho (autor horrífico). Por outro lado, a exclusão indevida de autoria decorre da omissão de pessoa que deveria figurar como autor em razão da participação de alguma etapa essencial da pesquisa, mas que, por determinado motivo, é omitida da lista pelo autor principal ou demais coautores (DÍAZ-CAMPO; SEGADO-BOJ, 2017).

A omissão de conflito de interesses pode decorrer da ocultação de determinada informação que deveria ser comunicada na submissão de um artigo ou apresentação de trabalho acadêmico. Como no Brasil a grande maioria dos financiamentos de pesquisa é oriunda de instituições públicas, a omissão de conflito de interesses não é tema muito recorrente no âmbito universitário.

No entanto, no caso de países nos quais há maior financiamento privado, é um dever ético do pesquisador informar a origem de seu financiamento por ocasião de submissão de trabalhos para periódicos ou eventos científicos. Esse procedimento tem por finalidade identificar algum possível viés ou interpretação tendenciosa de dados de pesquisa, que não raramente revestem-se de benefícios

de alguma natureza para a instituição financiadora. Nesse sentido, ocultar a fonte de financiamento na publicação de resultados de pesquisas também é considerada uma má conduta acadêmica, passível de alguma espécie de punição ao autor (COMMITTEE ON PUBLICATION ETHICS, 2015).

Projetos de pesquisas que envolvem seres humanos ou animais, em regra, devem ser previamente submetidos a comitês de ética em pesquisa, para avaliação da metodologia e garantir a integridade e a dignidade dos participantes. Somente após a avaliação desses procedimentos metodológicos à luz das normas pertinentes é que a pesquisa pode ser conduzida. Se no decorrer da pesquisa, por algum motivo, houver descumprimento da metodologia e ofensa aos direitos dos participantes da pesquisa, a conduta do pesquisador responsável pode configurar conduta antiética. Nesse caso, os próprios comitês de ética possuem competência para investigar e apurar as responsabilidades.

Além dessas práticas condenáveis sob o aspecto da integridade acadêmica, Oliveira (2015) menciona outros atos que podem ser classificados como má conduta acadêmica, não apenas praticados por acadêmicos, mas também por pesquisadores seniores e editores, tais como citações indevidas ou “troca” de citações entre autores, pareceres atribuídos a autores fictícios no processo de revisão por pares e o chamado fatiamento de resultados de pesquisa em duas ou mais publicações (*salami science*).

## **4 O PAPEL DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA NO COMBATE AO PLÁGIO E A MÁ CONDUTA EM PESQUISA**

Considerando que o plágio e a má conduta acadêmica afetam instituições de ensino de todo o mundo e que o desenvolvimento de novas tecnologias de comunicação tem ampliado a ocorrência dessas práticas na ciência (OLIVEIRA, 2015), o debate sobre essas questões deve

ser incluído na pauta de gestores universitários, não apenas docentes como também outros profissionais, em especial os bibliotecários.

Nesse sentido, também é papel das bibliotecas universitárias, como instituições mediadoras do processo de ensino/aprendizagem e também como responsáveis pela guarda, tratamento recuperação e disseminação da informação científica, desenvolver medidas de combate a esses problemas, que podem ser considerados como uso não ético da informação. Contudo, ainda são raras as bibliotecas universitárias brasileiras que apresentam informações específicas sobre o plágio acadêmico (ALVES; CASARIN; FERNANDEZ MOLINA, 2016).

Diante disso, a Direção da BU/UFSC, motivada por sua Comissão de Gestão do Conhecimento, propôs a criação de um grupo de trabalho multidisciplinar que pudesse, além de discutir as questões conceituais, definir diretrizes institucionais para apoiar o trabalho de apuração de suspeitas e responsabilização de casos comprovados de plágio e má conduta em pesquisa na UFSC. Dessa forma, a BU/UFSC solicitou à Reitoria a formalização da comissão para tratar do tema. Reconhecendo a relevância da proposta, o Reitor publicou a Portaria n.º 1385/2018/GR, de 22 de julho de 2018, designando nove integrantes, sendo dois professores do departamento de Ciência da Informação, e cinco técnicos-administrativos, com representações da Secretaria de Inovação (SINOVA) da Pró-Reitoria de Pesquisa (PROPESQ) e da Pró-Reitoria de Pós-Graduação (PROPG) (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2018).

A comissão foi definida como temporária, com duração de quatro meses e carga horária semanal de uma hora e trinta minutos. O escopo temático da comissão foi delimitado nas questões do plágio e má conduta ou questões éticas em ensino e pesquisa, excluindo-se, nesse último caso, as questões de competência do Comitê de Ética em Pesquisa, com base nas distinções já mencionadas.

Também foram excluídas as demais questões relativas a direito de autor, mencionando-se, contudo, a possibilidade de ser constituí-

da nova comissão para essa finalidade, considerando a abrangência e importância do tema. Foi destacada a importância de não invadir temas de competências de outros departamentos ou comissões já existentes na universidade. Essa questão é bastante pertinente, sobretudo em grandes instituições, nas quais muitas vezes nem sempre é possível ter-se conhecimento de todos os projetos em andamento.

A comissão também deliberou acerca da necessidade de adotar-se uma postura preventiva visando a desestimular práticas questionáveis e evitar a ocorrência de plágio e má conduta. As medidas inicialmente sugeridas foram a criação de um *website* institucional contendo uma síntese das informações que irão compor o relatório final e a inclusão de tópicos sobre o tema nos cursos de capacitação ministrados pelo Serviço de Competência em Informação e Suporte à Pesquisa da BU/UFSC.

Já em nível repressivo, a comissão debateu primeiramente sobre a necessidade de aquisição de um *software* de identificação de plágio. Essa questão é de suma importância, considerando a impossibilidade de detecção não automatizada de todas as formas atuais de plágio. Diversos estudos, nesse sentido, apontam como indispensável a utilização de ferramentas tecnológicas visando a aumentar a fiscalização de casos (OLIVEIRA, 2015).

A partir disso, a comissão decidiu dar continuidade ao trabalho anteriormente realizado por uma comissão específica, que teve o intuito de selecionar e adquirir um *software* autoplágio para a universidade. Essa comissão, que já contava com a participação de uma representante da BU/UFSC, mais especificamente a bibliotecária gestora do Portal de Periódico da UFSC, já havia avaliado cinco *softwares* comerciais, o iThenticate, Turnintin, o Ephorus, o ABECSimilarity e o Farejador.

Os principais critérios adotados para análise dos sistemas foram relativos à base de dados de documentos utilizados na identificação de similaridades, o tempo de resposta do sistema, o custo de implan-

tação e uso do sistema além de questões licitatórias e contratuais. A partir disso, será analisada a possibilidade de aquisição do *software* por meio da Rede Nacional de Pesquisa (RNP).

Outras medidas de natureza repressiva que ainda serão deliberadas na comissão foram a definição de um procedimento administrativo próprio para apurar suspeitas de plágio e o estabelecimento de categorias de punições cabíveis para cada caso. A análise dessas questões será feita a partir das diretrizes já fixadas pelo Memorando Circular n.º 32/PROPG/2015, de 20 de novembro de 2015, que estabeleceu “Recomendações aos Programas de Pós-Graduação na Identificação, apuração e Sanção de casos de Plágio” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2015, p. 1).

Em síntese, esse documento estabelece que as suspeitas de plágio sejam encaminhadas para a coordenação do programa de pós-graduação à qual o suspeito é vinculado, mantendo inicialmente sigilo ao caso. A suspeita devidamente documentada deve ser então encaminhada para o Departamento de Inovação Tecnológica e Industrial, que emitirá parecer reconhecendo ou não indícios de autoria e materialidade. A partir desse parecer, é criada uma comissão formada por três especialistas na área de conhecimento do trabalho suspeito de plágio, a qual será responsável pela elaboração de um laudo confirmando ou não a existência de plágio (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2015).

O referido laudo deverá ser enviado para a coordenadoria do programa de origem que dará ciência ao suspeito de plágio, que terá prazo de quinze dias para manifestar-se, em observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa. Findo esse prazo, o processo será encaminhado para o colegiado delegado do programa, que irá proferir a decisão final e definir as sanções aplicáveis (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2015).

As categorias de sanções previstas nas recomendações da PROPG são compatíveis com a gravidade da conduta e o nível de avalia-

ção em que foi praticada, estando ainda em consonância com as disposições da resolução do Conselho Universitário que dispõe sobre a pós-graduação na UFSC.

Para plágio realizado em trabalhos de conclusão de disciplinas, recomenda-se a atribuição de conceito “E” pelo professor, o que corresponde à reprovação. Para plágio realizado em trabalhos submetidos a bancas de qualificação (projeto de dissertação ou tese) e a bancas de defesa (dissertação ou tese), recomenda-se a reprovação do discente e seu desligamento do programa de pós-graduação.

Para casos de plágio comprovados após a defesa e colação de grau, recomenda-se a cassação do respectivo título de mestrado ou doutorado (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2015). Nesses casos, contudo, a comissão deliberou acerca da necessidade de, tão logo ocorra a abertura do processo administrativo, dar-se ciência a todos os membros da banca examinadora do trabalho suspeito, oportunizando os mesmos de se manifestarem no processo, caso queiram. Isso se deve em razão de que eventual anulação da banca irá interferir, ainda que indiretamente, no currículo de todas as pessoas listadas na folha de aprovação.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O plágio e a má conduta em pesquisa são problemas relacionados ao uso ético da informação, que, se não combatidos, podem afetar a credibilidade de instituições de ensino e pesquisa e até mesmo da própria ciência. Embora haja preocupação com a ampliação do número de casos em diversas áreas do conhecimento, tanto em razão do crescimento da produção científica quanto das novas tecnologias de comunicação, ainda não é possível observar uma ampla definição de políticas institucionais visando a desencorajar e combater tais práticas.

Considera-se que as bibliotecas universitárias, como instituições que têm na informação o seu bem de valor mais elevado, podem desempenhar o papel fundamental de dar início à discussão dessas questões em âmbito institucional, visando à adoção de medidas preventivas, sobretudo, mas também repressivas contra quaisquer desvios éticos que comprometam a credibilidade da ciência.

As principais razões para o envolvimento das bibliotecas universitárias nessa delicada temática são a natureza interdisciplinar do profissional bibliotecário, sua vocação para defender o uso ético da informação e seu conhecimento técnico acerca das normas de elaboração e avaliação de documentos técnico-científicos.

A BU/UFSC tem procurado desempenhar papel central na articulação da Comissão de Plágio e má conduta em pesquisa; além de coordenar os trabalhos, mediou a participação de outros departamentos da Universidade para elaboração de diretrizes institucionais. Tais diretrizes incluem medidas educativas e preventivas, tais como a introdução do tema em cursos de capacitação de elaboração de trabalhos acadêmicos, bem como medidas repressivas, tais como a definição do procedimento de apuração de suspeitas e responsabilização de casos comprovados. Também contempla a participação de bibliotecários em comissões de avaliação de *softwares* antiplágio, considerando a capacidade de análise desses profissionais quanto à definição dos critérios de escolha e análise da funcionalidade dos sistemas.

Embora as atividades da comissão ainda estejam em estágio inicial e ainda não seja possível apresentar resultados concretos, considerou-se relevante a publicação antecipada deste texto visando a divulgar a postura inovadora da BU/UFSC e encorajar outras bibliotecas universitárias do País a incluir o debate sobre essas questões em suas pautas de trabalho.

## REFERÊNCIAS

ALVES, A. P. M.; CASARIN, H.; FERNANDEZ-MOLINA, J. C. Uso ético da informação e combate ao plágio: olhares para as bibliotecas universitárias brasileiras. **Informação e sociedade**, v. 26, n. 1, p. 115–130, 2016. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/27444>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

ALVES, M. F.; MOURA, L. A escrita de artigo acadêmico na universidade: autoria x plágio. **Ilha do Desterro**, v. 69, n. 3, p. 77–93, 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ides/v69n3/2175-8026-ides-69-03-00077.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

BOWERS, N. A loss for words. **American scholar**, v. 63, n. 4, p. 545, set. 1994. Disponível em: <<http://web.b-ebshost-com.ez46.periodicos.capes.gov.br/ehost/detail/detail?vid=0&sid=7287355b-387a-4306-816a-0f560d84a17e%40sessionmgr120&bdata=Jmxhbm c9cHQYnImc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=9410112531&db=aph>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

COMMITTEE ON PUBLICATION ETHICS. **Publication ethics**. 2015. Disponível em: <[https://publicationethics.org/files/Full%20set%20of%20English%20flowcharts\\_9Nov2016.pdf](https://publicationethics.org/files/Full%20set%20of%20English%20flowcharts_9Nov2016.pdf)>. Acesso em: 15 ago. 2018.

DÍAZ-CAMPO, J.; SEGADO-BOJ, F. Los conflictos de autoría en las revistas del Journal Citation Reports (JCR): criterios éticos en las revistas de educación. **BiD**, n. 39, dez. 2017. Disponível em: <<http://bid.ub.edu/39/diaz.htm>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

FISHMAN, T.. “We know it when we see it” is not good enough: toward a standard definition of plagiarism that transcends theft, fraud, and copyright. In: ASIA PACIFIC CONFERENCE ON EDUCATIONAL INTEGRITY, 4., 2009, Wollongong. **Proceedings...** . Wollongong: University Of Wollongong, 2009. p. 28 - 30. Disponível em: <<https://ro.uow.edu.au/apcei/09/>>

[papers/37/](#)>. Acesso em: 20 ago. 2018.

FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Código de boas práticas científicas**. [São Paulo?]: FAPESP, 2014. Disponível em: <[http://www.fapesp.br/boaspraticas/FAPESP-Codigo\\_de\\_Boas\\_Praticas\\_Cientificas\\_2014.pdf](http://www.fapesp.br/boaspraticas/FAPESP-Codigo_de_Boas_Praticas_Cientificas_2014.pdf)>. Acesso em: 20 ago. 2018

KROKOSZ, M.. **Outras palavras**: análise dos conceitos de autoria e plágio na produção textual científica no contexto pós-moderno. 2014. 160 f. Tese (Doutorado) - Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/48/48134/tde-03102016-103125/pt-br.php>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

OLIVEIRA, M. B. de. A epidemia de más condutas na ciência: o fracasso do tratamento moralizador. **Scientiae studia**, São Paulo, v. 13, n. 4, p. 867-897, dez. 2015. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1678-31662015000400867&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-31662015000400867&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 19 ago. 2018.

PARRISH, D.; NOONAN, B. Image manipulation as research misconduct. **Science and engineering ethic**, v. 15, n. 2, p. 161-167, jan. 2009. Disponível em: <<https://doi-org.ez46.periodicos.capes.gov.br/10.1007/s11948-008-9108-z>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

PEDROZA, R. C.. **Quando acontece o plágio?**. Curitiba: GEDAI/UFPR, 2017. Disponível em: <<http://www.gedai.com.br/publicacoes/quando-acontece-o-plagio/>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

SCHRAUB, S.; AYED, F. B. La fraude en cancérologie. **Oncologie**, v. 12, n. 11-12, p. 675-681, dec. 2010. Disponível em: <<https://doi-org.ez46.periodicos.capes.gov.br/10.1007/s10269-010-1960-1>>. Acesso em: 10 ago. 2018.

SIMONSOHN, U. Just post it: the lesson from two cases of fabricated data detected by statistics alone. **Psychological science**, v. 24, n. 10, p. 1875-1888, 27 ago. 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Portaria n. 1.385/2018/GR, de 22 de junho de 2018**. Florianópolis, 2018. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/files/2018/06/Portariaplagio.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Pró-Reitoria de Pós-Graduação. **Memorando circular n. 032/PROPG/2015**. Florianópolis, 20 nov. 2015. Disponível em: <<http://propg.ufsc.br/files/2011/10/memorando-circular-032.novas-recomenda%C3%A7%C3%B5es-para-casos-de-plagio.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

WARD-SMITH, P. Evidence-based nursing: when the evidence is fraudulent. **Urologic nursing**, v. 36, n. 2, p. 98–99, 2016. Disponível em: <<http://web.a-ebscohost-com.ez46.periodicos.capes.gov.br/ehost/detail/detail?vid=0&sid=f400c5d3-1acc-41a5-bfe2-1674999bb0b4%40sessionmgr4007&bdata=Jmxhbmc9cHQYnImc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=114664791&db=c8h>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

WIBLE, J. R. Scientific misconduct and the responsible conduct of research in science and economics. **Review of social economy**, v. 74, n. 1, p. 7–32, mar. 2016. Disponível em: <<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00346764.2016.1135598>>. Acesso em: 20 out. 2018.

## CAPÍTULO 10

# Repositório Institucional da Universidade Federal de Santa Catarina: uma avaliação com base nas diretrizes do RECOLECTA



*Gesmar Kingeski Barbosa*



## 1 INTRODUÇÃO

A produção científica, nos últimos anos, cresceu substancialmente, e grande parte disso deve-se ao desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação. Estas têm produzido transformações na infraestrutura dos serviços de informação das universidades, que, cada vez mais, se apresentam como atores fundamentais na comunicação dos resultados da pesquisa científica e de sua disponibilização, empregando, para tal, sobretudo, os Repositórios Institucionais (RI).

Um repositório institucional pode ser definido como:

[...] um conjunto de serviços que uma instituição oferece aos membros de sua comunidade para a gestão e distribuição de materiais digitais criados pela instituição e seus membros, organizados de forma a garantir a correta administração, incluindo preservação, acesso e disseminação a longo prazo. (BARRUECO CRUZ et al., 2015, p. 25 , tradução nossa).

Nesse contexto, está inserido o Repositório Institucional da Universidade Federal de Santa Catarina (RI/UFSC), que é administrado pela Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) e Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC). O RI/UFSC permite o armazenamento, organização e publicação de coleções digitais,

como teses e dissertações, artigos, revistas, imagens, livros, vídeos, programas, etc. Trata-se de um acervo de arquivos digitais aberto para a comunidade em geral e integrado a outros acervos internacionais. O RI/UFSC tem como objetivo tornar disponível e acessível em um único espaço e de forma permanente a produção científica e institucional da UFSC, disseminando e reunindo os conteúdos digitais produzidos pela Universidade Federal de Santa Catarina (2017).

Neste capítulo, apresentaremos o relato sobre a motivação para a criação da Comissão de Diagnóstico do RI/UFSC instituída pela BU, por meio da Portaria n.º 2110/2016/GR, de 14 de setembro de 2016, bem como sobre o processo de avaliação e diagnóstico do RI/UFSC. Serão descritos o objetivo da Comissão, a revisão da literatura sobre avaliação de repositórios, a metodologia de trabalho empregada pela Comissão, sendo apresentado o *checklist* com os resultados parciais dessa coleta, e, por fim, será sinalizado o estágio atual do diagnóstico do RI/UFSC e suas futuras ações.

O Repositório Institucional da UFSC teve sua fundação no ano de 2009 por meio da BU/UFSC e da SETIC, com a colaboração e parceria do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT).

Nos anos subsequentes, o Repositório foi cadastrado nos principais diretórios nacionais e internacionais. A partir de 2012, tendo como finalidade o povoamento do RI, foi desenvolvido um *script* (migração de outro sistema) para a coleta das teses e dissertações. Em 2013, foram migrados os Trabalhos de Conclusão de Curso (TCCs) da graduação que estavam sob a guarda da BU, instituindo e sistematizando, por meio do RI/UFSC, a divulgação dos TCCs da UFSC. Em 2015, o repositório começou a ser indexado efetivamente pelo Bielefeld Academic Search Engine (BASE), conceituado como um dos motores de busca mais volumosos do mundo. No mesmo ano, também, foram migradas, aproximadamente, vinte mil fotos do acervo das coleções especiais da BU, e, em 2016, o RI/

UFSC foi indexado por outro diretório, o COncecting REpositories (CORE) do Reino Unido.

Como apresentado nesse breve histórico, o RI/UFSC, desde sua concepção, tem apresentado metodologias e resultados satisfatórios, e, como consequência desse trabalho, tem evoluído nas avaliações internacionais. De acordo com o Ranking Web of Repositories (ES-PAÑA, 2016), no ano de 2016, o RI/UFSC apresentou sua melhor colocação, ocupando a terceira posição em relação aos repositórios nacionais, e a 90.<sup>a</sup> posição no *ranking* mundial em Top Institutionals.

Neste cenário atual, e visando à melhoria contínua do RI/UFSC, foi criada pela Biblioteca Universitária a Comissão de Diagnóstico do RI/UFSC, cujo objetivo geral é identificar quais são as principais características que demonstram a qualidade de um repositório institucional em atividade e conferir se o RI/UFSC cumpre esses critérios de qualidade. Para atingir esse propósito, definiu-se como objetivos específicos: definir e apresentar os requisitos de avaliação e qualidade de repositórios institucionais e avaliar como e se o RI/UFSC preenche os requisitos indicados. Com esses objetivos já estabelecidos, começou a fase de diagnóstico, que incluiu a revisão da literatura relacionada à avaliação de repositórios institucionais com o propósito de fazer um levantamento documental acerca das iniciativas de avaliação de repositórios. O resultado dessa pesquisa será descrito a seguir.

## **2 AVALIAÇÃO DE REPOSITÓRIOS INSTITUCIONAIS**

Nesta seção, são apresentadas as principais iniciativas de avaliação e certificação de repositórios que foram estudadas pela Comissão para serem usadas na avaliação do RI/UFSC.

## 2.1 RANKING WEB OF WORLD REPOSITORIES – WEBOMETRICS

O “Ranking Web of World Repositories” é uma iniciativa do Cybermetrics Lab, um grupo de pesquisa pertencente ao Conselho Superior de Pesquisas Científicas (CSIC) da Espanha. O Cybermetrics Lab é voltado à análise quantitativa dos conteúdos da internet e da *web*, sobretudo aquele relacionado aos processos de geração e comunicação acadêmica do conhecimento científico, empregando métodos quantitativos, aplicando indicadores que nos permitem medir a atividade científica na *web* (ESPAÑA, 2016).

O *Ranking* tem como objetivo apoiar as iniciativas de Acesso Aberto e, por conseguinte, o acesso gratuito às publicações científicas em formato digital e a outros conteúdos acadêmicos. Os indicadores da *web* são utilizados para medir o impacto e a visibilidade global dos repositórios (ESPAÑA, 2016).

De acordo com a análise de Silva (2013), o Ranking Web (Webometrics) proporciona uma lista de repositórios ordenados conforme um índice que é composto por sua presença na *web*, pelo impacto do seu conteúdo na *web* (visibilidade) e pelos dados alcançados por meio dos principais motores de busca. Para ser incluído no diretório, são indispensáveis as seguintes condições: repositórios com um domínio *web* autônomos ou subdomínios e, principalmente, os conteúdos digitais com teor científico.

O Ranking Web apresenta como sua metodologia, conforme exemplificado por Silva (2013, p. 82), os seguintes indicadores quantitativos *web*:

- a. Tamanho: Número de páginas *web* extraídas do Google;
- b. Visibilidade: O número total de links externos (citações do site) recebidos pelo número de domínios referentes para cada link obtido das bases de dados do MajesticSEO e ahrefs;
- c. Arquivos: documento disponíveis nos formatos:

Adobe Acrobat (pdf), MS Word (doc, docx), MS Powerpoint (ppt, pptx) e PostScript (ps e eps) extraídos do Google;

d. Acadêmico (Google Scholar): Utilizando o Google Scholar é utilizado o número de conteúdos científicos localizados.

## 2.2 RED NACIONAL ACADÉMICA DE TECNOLOGÍA AVANZADA (RENATA)

O Prêmio de Melhor Repositório Digital da Rede Nacional Acadêmica de Tecnologia Avanzada (RENATA) da Colômbia é outra iniciativa de avaliação e diagnóstico de repositórios digitais. A instituição que ganhou o Prêmio em 2011 foi reconhecida no âmbito do Segundo Encontro Internacional de Ciência e Educação e recebeu: Menção Honrosa para o reitor da instituição e pessoa que lidera a iniciativa; custeio para participar da Segunda Reunião Internacional de Ciência e Educação que foi realizada, em maio de 2012, na cidade de Cali e; reconhecimento na página da Biblioteca Digital da Colômbia (BDCOL) e RENATA da instituição vencedora.

O Prêmio RENATA visa a fortalecer a visibilidade da produção científica, educacional e cultural do país, através de seus repositórios digitais de acesso aberto. Integrada a três ministérios do governo colombiano, RENATA é uma rede de tecnologia avanzada que propicia a colaboração entre as instituições acadêmicas e científicas da Colômbia, com as redes acadêmicas e com centros de pesquisas internacionais (RED NACIONAL ACADÉMICA DE TECNOLOGÍA AVANZADA, 2016).

Equivalente às outras iniciativas, os critérios empregados pela RENATA foram reunidos em cinco categorias: visibilidade; políticas; aspectos legais; padronização; *layout*/desenho e organização. Conforme Silva (2013), esses critérios foram baseados no Guia para avaliação dos repositórios institucionais científicos (RECOLECTA)/Espanha, da Webometrics e no *kit* de boas práticas de acesso livre de Portugal.

## 2.3 ISO 16363 - AUDIT AND CERTIFICATION OF TRUSTWORTHY DIGITAL REPOSITORIES (AUDITORIA E CERTIFICAÇÃO DE REPOSITÓRIOS DIGITAIS CONFIÁVEIS)

A norma ISO 16363 de 2012 é uma iniciativa de avaliação de repositórios digitais, derivada do Trustworthy Repositories Audit and Certification Checklist (TRAC), publicado em 2007 pelo Research Library Group (RLG) e o National Archives and Records Administration (NARA). A ISO 16363 inclui três principais critérios de avaliação: infraestrutura organizacional; gestão de objetos digitais e infraestrutura e gestão da segurança. Esses critérios estabelecem como um repositório deve ser avaliado e definem uma proposta para avaliar a confiabilidade dos repositórios digitais. Os critérios da ISO 16363 são descritos por Carvalho et al. (2014, p. 32) como:

- a. Infraestrutura organizacional - Esta dimensão abrange a estrutura governativa do repositório e a sua viabilidade organizacional, analisando as questões relacionadas com a gestão do repositório, processos e recursos humanos afetos. Inclui ainda: políticas de preservação, documentação dos processos, sustentabilidade financeira das instituições que gerem os repositórios, contratos, licenças e responsabilidades do serviço;
- b. Gestão de Objetos Digitais - Esta dimensão analisa o processo de ingestão e gestão de objetos digitais do repositório, ou seja, a forma como incorpora a informação digital assim como a criação e gestão dos Pacotes de Informação de Arquivo (AIP). Engloba ainda o planeamento da preservação e a forma como os AIP são preservados. Finalmente, observa as componentes de gestão de informação do serviço e a gestão de acessos;
- c. Infraestrutura e Gestão da Segurança - A última dimensão engloba as questões técnicas relacionadas com a gestão e controle de riscos inerentes à infraestrutura e a gestão da segurança.

A ISO 16363 anseia ser um instrumento que permitirá auditar, avaliar, e potencialmente certificar repositórios digitais, definindo as metodologias adequadas para constituir a sustentabilidade de um repositório, estabelecendo a documentação imprescindível para a execução de um processo de auditoria em um repositório digital (CARVALHO et al., 2014).

## 2.4 DEUTSCHE INITIATIVE FÜR NETZWERKINFORMATION E.V. (DINI) - INICIATIVA DE INFORMAÇÃO DA REDE ALEMÃ

A iniciativa DINI surgiu nas universidades alemãs e foi criada para promover o avanço dos serviços de informação e comunicação e o desenvolvimento imperativo de infraestruturas de informação, tanto nas universidades como em âmbito nacional e internacional. A DINI desenvolveu os seguintes objetivos:

- a. divulgar e recomendar boas práticas; b. estimular e apoiar a elaboração, aplicação e melhoria de normas, bem como distribuir recomendações para sua aplicação; c. registrar os centros de competição e torná-los conhecidos com a ajuda de modernas tecnologias baseadas na *web*; d. aperfeiçoar o intercâmbio interdisciplinar através de workshops, seminários, reuniões de especialistas, etc.; e. divulgar novos programas de financiamento; f. estimular novos programas. (DEUTSCHE INITIATIVE FÜR NETZWERKINFORMATION, 2012, p. 5, tradução nossa).

Nesse âmbito, foi elaborado o certificado DINI, que é um método de certificação, o qual estabelece alguns critérios mínimos que são indispensáveis para garantir uma comunicação científica moderna e serve como um guia para a configuração de um repositório. O certificado DINI compreende oito critérios que são descritos abaixo: visibilidade do serviço; políticas; suporte conselhos para autores e editores;

aspectos jurídicos; segurança da informação; indexação e interfaces; estatísticas de acesso; disponibilidade de longo prazo (DEUTSCHE INITIATIVE FÜR NETZWERKINFORMATION, 2012).

O certificado DINI busca aprimorar o fornecimento de dados e documentos, analisar a existência de normas técnicas (interface, servidor, formatos, metadados, etc.) e as melhores práticas para os serviços de apoio (política, suporte aos autores, indexação, arquivamento, etc.) (SILVA, 2013).

## 2.5 DIGITAL REPOSITORY INFRASTRUCTURE VISION FOR EUROPEAN RESEARCH (DRIVER)

O DRIVER é uma iniciativa que possui como objetivo coletar conteúdos digitais de repositórios abertos de pesquisas europeias, permitindo a busca global e a recuperação do conteúdo, desde que se tenham estruturas semelhantes e protocolos de comunicação comuns (SILVA, 2013). O DRIVER é:

[...] um projeto dinamizado por um consórcio financiado pela União Europeia (UE) e que visa a constituição de uma estrutura organizacional e tecnológica para implementar uma camada de dados pan-europeia que permita o uso avançado de recursos de conteúdos na área da investigação no ensino superior. O DRIVER desenvolve uma infraestrutura de serviços e uma infraestrutura de dados. Ambas estão arquitetadas para instrumentar os recursos e serviços existentes na rede de repositórios. (DIGITAL REPOSITORY INFRASTRUCTURE VISION FOR EUROPEAN RESEARCH, 2008, p. 9).

As diretrizes do DRIVER foram reunidas por profissionais com vasto conhecimento na construção e manutenção de redes de repositórios integrados, como HAL (França), DARE (Países Baixos), DINI

(Alemanha), SHERPA (Reino Unido), e envolvem a competência de fornecedores de serviços experientes, como BASE, e organizações comunitárias, como o grupo OAI Best-Practice (DIGITAL REPOSITORY INFRASTRUCTURE VISION FOR EUROPEAN RESEARCH, 2008 apud SILVA, 2013).

As diretrizes do DRIVER, bem como o DINI, de acordo com Caldera Serrano (2013, p. 212, tradução nossa) “[...] indicam os requisitos que os repositórios devem cumprir, servindo também de guia para todos os novos repositórios que desejam estar na iniciativa DRIVER”.

Os principais elementos dessa iniciativa, de acordo com a exemplificação de Silva (2013, p. 81), são:

- a. Recursos Textuais: trata da obrigatoriedade do repositório dispor de conteúdos/recursos textuais em formato digital e que são de acesso livre. Para isso, empregam de uma padronização semântica para o campo “DC:Type” indicado pelo protocolo Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting (OAI-PMH);
- b. Metadados: define os elementos obrigatórios e recomendados do conjunto de metadados do padrão Dublin Core;
- c. Implementação OAI-PMH: define os requisitos obrigatórios e recomendados para a interoperabilidade entre diferentes implementações de repositórios de acesso livre.

## 2.6 RECOLECTOR DE CIENCIA ABIERTA (RECOLECTA)

Recolector de Ciencia Abierta ou RECOLECTA é um diretório que agrupa todos os repositórios científicos nacionais da Espanha e provê serviços para gestores de repositórios, pesquisadores e aqueles envolvidos na formulação de políticas. Nascido da colaboração entre a Fundação Espanhola de Ciência e Tecnologia (FECYT) e a Rede de Bibliotecas

Universitárias (REBIUN), objetiva instituir uma infraestrutura nacional para repositórios científicos de acesso aberto (ESPAÑA, 2017).

Para alcançar um alto padrão de qualidade, o RECOLECTA lançou o Guia para Avaliação de Repositórios Institucionais Científicos. Em sua versão atual, o guia proporciona um conjunto de diretrizes, com base em critérios internacionais existentes, que garantem a interoperabilidade de todos os recursos e acesso de qualidade aos seus conteúdos (BARRUECO CRUZ et al., 2015).

Na construção do guia, foi empregado como referência principal o Open Access Infrastructure for Research in Europe (OpenAIRE), que absorveu o antigo DRIVER. Como resultado dessa absorção, as infraestruturas foram fundidas. Do mesmo modo, as diretrizes do OpenAIRE foram construídas nas diretrizes DRIVER antigas. Estes pautam-se pelos seguintes aspectos:

- a. Implementação OAI-PMH: determina os recursos obrigatórios e recomendados para resolver problemas em diferentes implementações de repositórios de acesso aberto;
- b. Recursos textuais: contempla os requisitos que os recursos devem preencher. Enfatizamos a obrigação de usar ‘conjuntos’ (coleções) que determinam as coleções acessíveis ao texto completo;
- c. Metadados: marca e define os elementos do Dublin Core necessários e recomendados. (BARRUECO CRUZ et al., 2015, p. 7, tradução nossa).

O Guia do RECOLECTA para avaliação dos repositórios institucionais científicos tem como objetivo básico ser um instrumento de avaliação interno, visando a melhorar a qualidade dos repositórios.

“Ter essa ferramenta de autoavaliação é uma ajuda importante na identificação de pontos fortes e áreas de melhoria, o que contribui para aumentar o alcance e a visibilidade dos repositórios entre a comunidade científica” (BARRUECO CRUZ et al., 2015, p.8, tradução nossa).

O guia está estruturado em um total de sete seções, cada seção é dedicada à análise dos aspectos fundamentais dos repositórios:

- a. **Visibilidade:** esse critério avalia a visibilidade do repositório por meio da sua presença em diretórios nacionais e internacionais, em sítios locais e a sua recuperação em motores de busca, bem como a existência de um nome padronizado que identifique o Repositório;
- b. **Políticas:** esse critério determina se o repositório possui uma política pública disponível com relação aos seus conteúdos e suas operações técnicas, descrevendo claramente os serviços oferecidos pelo repositório;
- c. **Aspectos legais:** esse critério aborda os pontos relacionados à propriedade intelectual dos conteúdos distribuídos no repositório. Dois aspectos são considerados fundamentais: primeiro, garantir que esses conteúdos, quando arquivados pelos autores, estejam livres de restrições de direitos autorais; em segundo lugar, que o repositório obtenha do autor, por meio de algum tipo de termo de autorização, o direito não exclusivo de distribuir o conteúdo;
- d. **Metadados:** esse critério marca e determina as características e o formato dos metadados que os documentos do repositório devem ter, estabelecendo os requisitos mínimos que devem ser seguidos para garantir uma homogeneidade dos conteúdos digitais e sua interoperabilidade. Literalmente, os metadados são dados sobre dados. Metadados são dados associados a objetos ou sistemas de informação para fins de descrição, administração, uso, preservação, etc. Existem vários tipos de metadados: descritivos (que servem para identificação e localização); administrativos (criação, direitos, controle de acesso, etc.); e estruturais (relacionando objetos);
- e. **Interoperabilidade:** Esse critério avalia se o repositório tem a capacidade de comunicar-se com outros sistemas semelhantes.

É a capacidade dos repositórios de comunicar-se e trocar processos e dados. Isso é possível graças ao protocolo OAI-PMH;

f. Logs e estatísticas: Esses itens determinam critérios que possibilitam a avaliação do registro de dados estatísticos e de uso do repositório (SILVA, 2013);

g. Segurança, autenticidade e integridade dos dados: Esse critério aborda os métodos de segurança dos dados e a existência de documentação sobre as rotinas de *backup* e *restore* dos dados (BARRUECO CRUZ et al., 2015).

### 3 METODOLOGIA

Para a definição de uma metodologia de avaliação do RI/UFSC, a Comissão de Diagnóstico do Repositório Institucional da UFSC realizou o levantamento das principais fontes relacionadas à avaliação de repositórios. Foi efetuada uma pesquisa bibliográfica e documental com o objetivo de contextualizar o tema e conduzir à escolha das iniciativas disponíveis para avaliação de repositórios institucionais já em atividade.

Posteriormente à pesquisa bibliográfica, foram definidos quais os critérios que seriam utilizados para o desenvolvimento do diagnóstico. Para isso, as iniciativas identificadas na pesquisa bibliográfica foram avaliadas com o objetivo de identificar semelhanças entre elas e a abrangência de seus critérios. Dessa forma, a Comissão definiu como alicerce fundamental para a avaliação do repositório o *Guía Para la Evaluación de Repositorios Institucionales de Investigación* (BARRUECO CRUZ et al., 2015), do RECOLECTA, que se julgou ser a mais completa, atual, e por incorporar também outras iniciativas de avaliação como o DRIVE e DINI.

A Comissão incluiu mais um critério de avaliação, o de Tecnologia e Usuário, que teve como metodologia a observação direta do

RI/UFSC pela Comissão, este que aborda as características para o povoamento do repositório de forma automática, além de questões relativas ao uso, usabilidade e acessibilidade. Esse novo critério foi incluído considerando que não está contemplado no guia do RE-COLECTA, e conforme pesquisa da Comissão, estava fragmentado nas iniciativas de avaliação pesquisadas. Dessa forma, buscou-se uma maior abrangência com relação aos aspectos relativos à avaliação do Repositório Institucional da UFSC.

Posteriormente à escolha dos critérios mais adequados, iniciou-se o processo de avaliação do Repositório Institucional da UFSC, que começou a ser executado no segundo semestre de 2016. Para tal, foi aplicado um *checklist*, que foi dividido, conforme descrito abaixo, pelos seguintes critérios: visibilidade; políticas; aspectos legais; metadados; interoperabilidade; logs e estatísticas; segurança, autenticidade e integridade dos dados; tecnologia e usuário.

No primeiro semestre de 2017, foi finalizado o *checklist* com os dados coletados pela Comissão de diagnóstico. Atualmente, o trabalho está em fase de elaboração do relatório final, que incluirá, além dos dados obtidos por meio do *checklist*, o diagnóstico e o plano de ações. Esse plano tem como finalidade orientar as futuras ações a serem tomadas para a melhoria do RI/UFSC.

## 4 RESULTADOS PARCIAIS

Nesta seção, são apresentados os principais critérios de avaliação e sua aplicação por meio do *checklist* elaborado pela Comissão.

## 4.1 VISIBILIDADE

Quadro 1 - Visibilidade

Indicador	Descrição	RI/UFSC cumpre?	Resultado
Menção do repositório na página principal da instituição	Existe um <i>link</i> na página <i>web</i> da instituição para o RI/UFSC	sim	Portais: <a href="http://ufsc.br/">http://ufsc.br/</a>
Registro do Repositório em diretórios nacionais e internacionais	O RI/UFSC foi registrado em diretórios nacionais e internacionais. Se o repositório foi cadastrado em pelo menos três dos seguintes diretórios: ROAR, OpenDOAR, BASE, OASIS	sim	<a href="http://roar.eprints.org/3591/">http://roar.eprints.org/3591/</a> <a href="http://roar.eprints.org/4695/">http://roar.eprints.org/4695/</a> <a href="http://opendoar.org/id/2373/">http://opendoar.org/id/2373/</a> <a href="https://www.base-search.net/Search/Results?q=dccoll:ftufsc&amp;refid=dctableen">https://www.base-search.net/Search/Results?q=dccoll:ftufsc&amp;refid=dctableen</a>
Presença nos coletores nacionais	Se o RI/UFSC está sendo coletado por pelo menos três destes: Google Scholar, DRIVER, OASISIBR, BDTD, etc.	sim	<a href="http://www.repositorio.ufsc.br/diretorios-e-indexadores/">http://www.repositorio.ufsc.br/diretorios-e-indexadores/</a>
Existência de nome normalizado em todos os registros	Se o RI/UFSC foi registrado com o mesmo nome em todos os diretórios	não	<a href="https://servicosti.sistemas.ufsc.br/publico/detalhes.xhtml?servico=126">https://servicosti.sistemas.ufsc.br/publico/detalhes.xhtml?servico=126</a>

Existência de URL amigável (nome do repositório na URL)	Se as URLs são de fácil identificação pelo visitante	sim	<a href="https://repositorio.ufsc.br/">https://repositorio.ufsc.br/</a>
Iniciativas para fomentar a visibilidade do repositório dentro da instituição	Se existem materiais de divulgação e informação sobre o RI/UFSC e seu funcionamento	sim	Divulgação nas redes sociais da BU (15 dias) e página <a href="http://www.repositorio.ufsc.br/">http://www.repositorio.ufsc.br/</a>
Os recursos textuais do repositório se encontram em acesso aberto	Pelo menos 75% dos recursos textuais do RI/UFSC se encontram em acesso aberto, conteúdos sem embargo	sim	total de itens até 19/10/2016: 90.012; aberto: 89.229; fechado: 783
A instituição aderiu a qualquer uma das declarações de acesso aberto	A UFSC aderiu a uma das declarações de acesso aberto, como (Budapeste, Berlim e Bethesda).	não	Conforme pesquisa realizada pela Comissão, a UFSC não aderiu a nenhuma dessas declarações de acesso aberto
Consta na classificação de repositórios da iniciativa Webometrics.	O RI/UFSC está na lista de classificação dos repositórios da Webometrics	sim	O repositório está na 3. <sup>a</sup> colocação Brasil, conforme pesquisa realizada no segundo semestre de 2016. <a href="http://repositories.webometrics.info/en/Latin_America/Brazil">http://repositories.webometrics.info/en/Latin_America/Brazil</a>

O repositório oferece um serviço de estatística	O RI/UFSC proporciona um serviço de estatística sobre o uso dos documentos armazenados. Disponibilizam-se, de forma pública, dados estatísticos de acessos e <i>downloads</i> de forma individualizada para cada documento.	Sim	Sim (apresenta a estatística padrão do DSpace (últimos 7 meses) geral: Google Analytics (interno). É necessário melhorias para que sejam visualizadas as estatísticas anuais desde que os documentos são inseridos no repositório.
---	---	-----	--

Fonte: Adaptado de Barrueco Cruz et al. (2015).

## 4.2 POLÍTICAS

Quadro 2 - Política

Indicador	Descrição	RI/UFSC cumpre?	Resultado
Missão e objetivos do repositório	O RI/UFSC tem um documento público, facilmente acessível onde se estabelece a missão, os objetivos, alcances e funções do repositório?.	sim	<a href="https://repositorio.ufsc.br/">https://repositorio.ufsc.br/</a>
Diretrizes para o depósito	Existe um documento público, disponível no RI/UFSC, que especifica as diretrizes de depósito?	sim	<a href="http://www.repositorio.ufsc.br">http://www.repositorio.ufsc.br</a>
Permissões para contribuições e depósitos de conteúdos	Existe um documento público disponível na internet que se estabeleça claramente que pessoas dentro da instituição que podem contribuir e depositar conteúdos no RI/UFSC?	sim (Somente regras)	<a href="http://www.repositorio.ufsc.br/sobre/">http://www.repositorio.ufsc.br/sobre/</a> ; <a href="http://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/194">http://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/194</a>

Tipos de conteúdo aceitos	Existe um documento público, disponível na internet, que estabeleça claramente quais os tipos de conteúdo que são aceitos (artigos de periódicos, livros, relatórios, etc.) no RI/UFSC?	sim (Somente regras)	<a href="http://www.repositorio.ufsc.br/regras-para-a-criacao-de-comunidades/">http://www.repositorio.ufsc.br/regras-para-a-criacao-de-comunidades/</a> ; <a href="http://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/194">http://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/194</a>
Formatos dos arquivos depositados	Existe um documento público disponível na internet que estabeleça claramente os formatos dos arquivos que deverão ser depositados (PDF, ODT, Word, etc.) no RI/UFSC?	sim (Somente regras)	<a href="http://www.repositorio.ufsc.br/formatos-de-arquivos/">http://www.repositorio.ufsc.br/formatos-de-arquivos/</a>
Organização do repositório	Existe um documento que define no RI/UFSC as comunidades, coleções e sua hierarquia e terminologia e organização?	sim (Somente regras)	<a href="http://www.repositorio.ufsc.br/regras-para-a-criacao-de-comunidades/">http://www.repositorio.ufsc.br/regras-para-a-criacao-de-comunidades/</a>
Organização das comunidades e coleções	Como estão organizadas as comunidades e coleções no RI/UFSC?	sim	Comunidades formais, comunidades temáticas, comunidades de interesse.
Política pública sobre preservação dos conteúdos	Documento público e disponível na página inicial do RI/UFSC que expresse o compromisso de tornar os conteúdos disponíveis de forma permanente e as medidas para a preservação destes.	não	Somente nos objetivos e PDF/A
Política pública sobre reutilização de metadados	Os metadados documentados e disponíveis num arquivo público para especificar como e com quais limitações os coletores de metadados podem utilizá-los.	não	Adicionar URL

Serviço de contato e suporte	Valoriza-se a existência de diferentes meios de contato ( <i>e-mail</i> , página <i>web</i> , telefone, etc.) para auxiliar os autores	sim	Entre em contato/ Deixe sua opinião; site do RI;
------------------------------	--	-----	--

Fonte: Adaptado de Barrueco Cruz et al. (2015).

### 4.3 ASPECTOS LEGAIS

Quadro 3 – Aspectos legais

Indicador	Descrição	RI/UFSC cumpre?	Resultado
Direito de propriedade intelectual	O autor deve reconhecer que ao depositar não está infringindo algum Direito de propriedade intelectual. Para cada documento depositado deve-se obter a permissão do autor para divulgá-lo através do repositório. (Autorizações, licenças Creative Commons, Contratos de Edição, etc.)	sim	<a href="https://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/br/">https://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/br/</a>
Permissão para a distribuição dos conteúdos	Obter a permissão do autor ou titular dos direitos para divulgar seus conteúdos através do repositório e com todas as condições preestabelecidas	sim	<a href="http://www.repositorio.ufsc.br/regras-para-a-criacao-de-comunidades/">http://www.repositorio.ufsc.br/regras-para-a-criacao-de-comunidades/</a>
Informações sobre disponibilização de documento.	Existe documentação disponível no repositório que ajude o autor a decidir se pode ou não arquivar o documento. Por exemplo, um <i>link</i> para a SHERPA/Romeo ou DIADORIN	não	Não possui

Direitos do autor informados nos metadados exportados pelo repositório	Os metadados exportados devem incluir de forma completa o campo “rights” com todas as declarações referentes aos direitos do conteúdo referentes ao acesso/uso do objeto, ou uma referência a um serviço que forneça essa informação.	não	Não possui
--	---	-----	------------

Fonte: Adaptado de Barrueco Cruz et al. (2015).

## 4.4 METADADOS

Quadro 4 - Metadados

Indicador	Descrição	RI/UFSC cumpre?	Resultado
Política para a inclusão dos metadados	Existe uma política para a inclusão dos metadados no RI/UFSC?	sim	Somente no TCC (regras) e o vídeo para a submissão de item no formulário padrão
Formato de metadados OAI_DC	Se utiliza o formato de metadados OAI_DC que objetiva a facilitar a interoperabilidade	sim	Sim, <a href="https://repositorio.ufsc.br/oai">https://repositorio.ufsc.br/oai</a>
Política de indexação	Existe um documento que estabeleça os requisitos mínimos que devem ser seguidos para garantir uma homogeneidade dos conteúdos, como o idioma utilizado no caso de uma indexação controlada.	não	Somente no TCCs, apresenta (regras) para a inclusão das palavras-chave.

Sistema de classificação normalizado.	Disponibilização de um ou vários sistemas de classificação normalizados para realizar coletas seletivas e facilitar a criação de serviços agregados.	não	Não, somente a coleção Tempo Editorial (CDU)
Metadados dos registros	Todos os registros contêm os seguintes metadados: título (dc:title); descrição (dc:description); publicação (dc:type); tipo de publicação (dc:type); data (dc:date); direitos de autor ou nível de acesso (dc:rights); autor (dc:creator.author); campo de formato (dc:format); campo de idioma (dc:language); campo de identificador (dc:identifier);	não	O RI/UFSC não possui o metadado dc:rights

Fonte: Adaptado de Barrueco Cruz et al. (2015).

## 4.5 INTEROPERABILIDADE

Quadro 5 - Interoperabilidade

Indicador	Descrição	RI/UFSC cumpre?	Resultado
Protocolo OAI-PMH	Os dados estão disponíveis através do Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting (Protocolo OAI-PMH)	sim	<a href="http://repositorio.ufsc.br:8080/oai/request?verb=Identify">http://repositorio.ufsc.br:8080/oai/request?verb=Identify</a>

<p>Os registros excluídos são marcados</p>	<p>Os registros excluídos devem ser marcados por um período de tempo, de forma que os coletores (<i>harvesters</i>) possam identificá-los e eliminá-los de suas bases também.</p>	<p>parcialmente</p>	<p>Nessa versão antiga, é configurado como “persistent”, mas a partir da versão 5.2 do DSpace é configurado como “transient”. É uma questão de atualização. Comprovação: <a href="http://repositorio.ufsc.br:8080/oai/request?-verb=Identify">http://repositorio.ufsc.br:8080/oai/request?-verb=Identify</a></p>
<p>O tempo de vida do <i>token</i> de reinício é de um mínimo de vinte e quatro horas</p>	<p>Os <i>tokens</i> de reinício se utilizam em respostas incompletas do servidor OAI-PMH para que o cliente possa retomar o <i>download</i> em um momento posterior. A definição de até quando ele pode ser retomado é definido por cada repositório, mas não pode ser menos de um dia</p>	<p>sim</p>	<p>SETIC</p>
<p>Endereço de <i>e-mail</i></p>	<p>O endereço de <i>e-mail</i> do administrador do RI/UFSC está disponível no rótulo “AdminEmail” dentro da resposta de uma requisição do tipo “Identify”</p>	<p>sim</p>	<p>E-mail “repositorio@systemas.ufsc.br”. Comprovação: <a href="http://repositorio.ufsc.br:8080/oai/request?-verb=Identify">http://repositorio.ufsc.br:8080/oai/request?-verb=Identify</a></p>
<p>Existe uma declaração de Descrição (Description) na resposta de uma requisição do tipo “Identify”</p>	<p>Este rótulo é utilizado para descrever o RI/UFSC de uma forma extensível para os coletores (<i>harvester</i>). Existem diferentes formas, como definidas no documento Diretrizes para Implementação da Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting, bem como cada repositório pode definir o seu.</p>	<p>sim</p>	<p><a href="http://repositorio.ufsc.br:8080/oai/request?-verb=Identify">http://repositorio.ufsc.br:8080/oai/request?-verb=Identify</a></p>

Se usa o vocabulário da iniciativa DRIVER no campo “dc:Type”	As diretrizes da iniciativa Driver estabelece como obrigatório que o conteúdo do campo “dc:type” deva seguir o vocabulário de tipos de documento proposto	não	Não. A atualização do sistema também *poderá* melhorar essa questão. Comprovação: <a href="http://repositorio.ufsc.br:8080/oai/driver?verb=ListIdentifier&amp;metadataPrefix=oai_dc">http://repositorio.ufsc.br:8080/oai/driver?verb=ListIdentifier&amp;metadataPrefix=oai_dc</a>
--	---	-----	--

Fonte: Adaptado de Barrueco Cruz et al. (2015).

## 4.6 LOGS E ESTATÍSTICAS

Quadro 6 - Logs e Estatísticas

Indicador	Descrição	RI/UFSC cumpre?	Resultado
Logs	Os <i>logs</i> do servidor <i>web</i> que hospeda o RI/UFSC são armazenados indefinidamente	não	Não. Consulta realizada com a SETIC
Estatística	O RI/UFSC proporciona um serviço de estatísticas sobre o uso dos documentos armazenados	sim	Sim (apresenta a estatística padrão do DSpace (últimos 7 meses) geral: Google Analytics (interno). É necessário melhorias para que sejam visualizadas as estatísticas anuais desde que os documentos são inseridos no RI/UFSC.

Fonte: Adaptado de Barrueco Cruz et al. (2015).

## 4.7 SEGURANÇA, AUTENTICIDADE E INTEGRIDADE DOS DADOS

Quadro 7 - Segurança, autenticidade e integridade dos dados

Indicador	Descrição	RI/UFSC cumpre?	Resultado
Rotinas de backups	Há um procedimento estabelecido para as rotinas de <i>backups</i> , tanto no <i>software</i> que executa o RI/UFSC, como nos metadados e nos próprios documentos.	sim	<i>Software de backup</i> : IBM Tivoli Storage Manager
Identificadores persistentes	O RI/UFSC utiliza identificadores persistentes para seus conteúdos (DOIs, Handles, URN e etc.)	sim	Handles
Separação entre os conteúdos	Há uma separação entre os conteúdos de pesquisa, ensino e cultura que permitam aos provedores de serviços efetuarem coletas seletivas.	sim	As comunidades são organizadas de forma a obedecer esta separação
Diretriz ou políticas de metadados	O RI/UFSC utiliza alguma diretriz / ou políticas comuns de metadados tipo DRIVER, OpenAIRE, BDCOL ou outra?	sim	O Dspace segue as diretrizes Driver e OpenAIRE

Fonte: Adaptado de Barrueco Cruz et al. (2015).

## 4.8 TECNOLOGIA E USUÁRIO

Quadro 8 - Tecnologia e usuário

Indicador	Descrição	RI/UFSC cumpre?	Resultado
Versão do Dspace	O RI/UFSC possui a última versão do Dspace?	não	Versão 4.1

<p>Coletas de sistemas internos.</p>	<p>O RI/UFSC realiza coletas de sistemas internos como o catálogo da BU (Pergamum); <i>sites</i>, bases de dados, etc.</p>	<p>sim</p>	<p>1. <i>script</i> semanal das teses e dissertações 2. já realizou <i>script</i> dos TCCs; 3. coleção de fotos da Tempo editorial)</p>
<p>Coletas de sistemas externos</p>	<p>O RI/UFSC realiza coletas de sistemas externos como por exemplo: Scopus, Web of Science, Pub Med, SciELO, Elsevier</p>	<p>não</p>	<p>Não realiza</p>
<p>Idioma estrangeiro</p>	<p>O RI permite interfaces em outro idioma?</p>	<p>sim</p>	<p>inglês e espanhol</p>
<p>Compatibilidade com dispositivos móveis</p>	<p>O repositório é compatível com dispositivos móveis. Conforme <i>link</i>: <a href="https://search.google.com/test/mobile-friendly?utm_source=mft&amp;utm_medium=redirect&amp;utm_campaign=mft-redirect">https://search.google.com/test/mobile-friendly?utm_source=mft&amp;utm_medium=redirect&amp;utm_campaign=mft-redirect</a></p>	<p>não</p>	<p>A página não é otimizada para celular: Conteúdo mais largo que a tela; Texto muito pequeno para leitura; A janela de visualização não está definida. Os elementos clicáveis estão muito próximos <i>link</i>: <a href="https://search.google.com/test/mobile-friendly?utm_source=mft&amp;utm_medium=redirect&amp;utm_campaign=mft-redirect&amp;id=4D-TSeWOW8qjE-DgMaWKmuvA">https://search.google.com/test/mobile-friendly?utm_source=mft&amp;utm_medium=redirect&amp;utm_campaign=mft-redirect&amp;id=4D-TSeWOW8qjE-DgMaWKmuvA</a></p>

Acessibilidade	Para avaliação de acessibilidade podem ser usados <i>softwares</i> denominados validadores automáticos. Dois exemplos de validadores são: o DaSilva ( <a href="http://www.dasilva.org.br/">http://www.dasilva.org.br/</a> ) e o Hera ( <a href="http://www.sidar.org/hera/index.php.pt">http://www.sidar.org/hera/index.php.pt</a> ).	não	DaSilva: apresenta 43 erros. Hera: de 391 elementos apresenta 11 erros
Recurso de acessibilidade	O RI/UFSC possui algum recurso de acessibilidade como aumento de letras, autocontraste, etc.	sim	Aumento das letras
Compartilhamento em redes sociais	É possível compartilhar itens, coleções ou comunidades diretamente na página do RI/UFSC nas redes sociais	sim	Facebook, Twitter e Google+ e LinkedIn
Mapa do <i>site</i>	O RI/UFSC disponibiliza o mapa do <i>site</i> para navegação	sim	<a href="https://repositorio.ufsc.br/community-list">https://repositorio.ufsc.br/community-list</a>
<i>Feeds</i> RSS	O RI/UFSC possibilita o uso de <i>feeds</i> RSS	sim	<a href="https://repositorio.ufsc.br/feed/rss_1.0/site">https://repositorio.ufsc.br/feed/rss_1.0/site</a> <a href="https://repositorio.ufsc.br/feed/rss_2.0/site">https://repositorio.ufsc.br/feed/rss_2.0/site</a> <a href="https://repositorio.ufsc.br/feed/atom_1.0/site">https://repositorio.ufsc.br/feed/atom_1.0/site</a>
O RI permite que o usuário faça <i>login</i>	O RI/UFSC permite que o usuário faça <i>login</i>	sim	Sim, através do IDUFSC para usuários com vínculo UFSC e autenticação para usuários não UFSC somente através de solicitação.

Tutorial para pesquisa no RI	Existe algum tutorial que explica como realizar pesquisas no RI	não	Atualmente não existe
Interface de consulta	A interface de consulta é amigável	sim	Utiliza o <i>design</i> padrão da ferramenta DSPACE.
Visualização dos arquivos	A maioria da visualização dos arquivos é realizada no próprio repositório (sem o uso do <i>download</i> )	não	Atualmente os vídeos em mp4 são visualizados diretamente no RI. Os outros documentos são visualizados no navegador do usuário.

Fonte: Elaborado pelo autor (2017).

## 5 CONCLUSÃO

Diante do exposto, e com os dados obtidos por meio do *checklist*, podemos concluir, de forma parcial, que o RI/UFSC abrange de forma positiva a maioria dos critérios estabelecidos pela avaliação. Todavia, a Comissão está na fase de elaboração do relatório, em que serão descritos neste, de forma pormenorizada, a partir de cada critério avaliado (Visibilidade; Políticas; Aspectos legais; Metadados; Interoperabilidade; Logs e estatísticas; Segurança, autenticidade e integridade dos dados; Tecnologia e usuário), o diagnóstico e as futuras ações que deverão ser implementadas no RI/UFSC.

O diagnóstico e as ações a serem implantadas serão descritos de forma estruturada, sendo apresentados no relatório. Também será incluído um apêndice, no qual constará uma tabela, que deverá apresentar o órgão responsável pela ação (Biblioteca Universitária ou SETIC), separada conforme cada critério aplicado pela Comissão

por meio do *checklist*. O relatório final será apresentado à Comissão de diagnóstico para a sua aprovação. Após esses trâmites, o relatório finalizado será publicado na comunidade da Biblioteca Universitária no RI/UFSC e na página da Comissão.

As ações após a publicação do relatório serão implementadas seguindo a metodologia de trabalho de cada órgão. No caso da SETIC, será realizada uma reunião com os principais analistas responsáveis pelo RI/UFSC e aberto chamados para cada item específico relacionado às ações. Com relação à BU/UFSC, as ações serão realizadas pela Divisão de Tecnologia, Conteúdos Digitais e Inovação (TECDI), e as que envolverem outros setores dentro da BU/UFSC serão repassadas pela Comissão para os respectivos setores.

Salientamos que os processos avaliativos relacionados a repositórios devem ser contínuos e nunca estanques, de forma a sempre se adaptarem às novas tecnologias de informação e comunicação. Acreditamos que, por meio da avaliação do RI/UFSC, conseguiremos, cada vez mais, ampliar a qualidade e a visibilidade de seus conteúdos digitais.

## REFERÊNCIAS

BARRUECO CRUZ, J. M. (Coord.) et al. **Guía para la evaluación de repositorios institucionales de investigación**. Madrid: FECYT, RECOLECTA, CRUE, 2015. Disponível em: <[http://recolecta.fecyt.es/sites/default/files/contenido/documentos/GuiaEvaluacionRecolecta\\_v2.1.ok.pdf](http://recolecta.fecyt.es/sites/default/files/contenido/documentos/GuiaEvaluacionRecolecta_v2.1.ok.pdf)>. Acesso em: 11 out. 2016.

CALDERA SERRANO, J. Metodología para el análisis de repositorio institucional de colecciones audiovisuales digitales. **Documentación de las Ciencias de la Información**, v. 36, p. 209-219, 2013. Disponível em: <[http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_D\\_CIN.2013.v36.42109](http://dx.doi.org/10.5209/rev_D_CIN.2013.v36.42109)>. Acesso em: 19 out. 2016.

CARVALHO, J. et al. Auditoria ISO 16363 a repositórios institucionais. **Cadernos BAD**, n. 2, p. 29-39, jul./ dez. 2014. Disponível em: <<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/1175>>. Acesso em: 20 out. 2016.

DEUTSCHE INITIATIVE FÜR NETZWERKINFORMATION. **Certificado DINI**: servicio de documentación y publicaciones 2010. [s.l.]: DINI, 2012. Disponível em: <<https://edoc.hu-berlin.de/bitstream/handle/18452/2147/dini-zertifikat-2010-3-es.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 16 out. 2016.

DIGITAL REPOSITORY INFRASTRUCTURE VISION FOR EUROPEAN RESEARCH. **Diretrizes DRIVER 2.0**: diretrizes para fornecedores de conteúdos: exposição de recursos textuais com o protocolo OAI-PMH. 2008. Disponível em: <[http://projeto.rcaap.pt/index.php/lang-pt/consultar-recursos-de-apoio/repository?func=download&id=386&chk=ee6c84e-80720cb81207381b795d72420&no\\_html=1](http://projeto.rcaap.pt/index.php/lang-pt/consultar-recursos-de-apoio/repository?func=download&id=386&chk=ee6c84e-80720cb81207381b795d72420&no_html=1)> Acesso em: 10 out. 2016.

ESPAÑA. Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades. Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Cybermetrics Lab. **Ranking web of repositories**. Disponível em: <<http://repositories.webometrics.info/>>. Acesso em: 20 out. 2016.

ESPAÑA. Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades. Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología. **RECOLECTA**: Recolector de Ciência Abierta: el proyecto. Disponível em: <<https://recolecta.fecyt.es/>>. Acesso em: 10 maio 2017.

RED NACIONAL ACADÉMICA DE TECNOLOGÍA AVANZADA. **Renata Colombia**. c2016. Disponível em: <<http://www.renata.edu.co/>>. Acesso em: 15 out. 2016.

SILVA, R. M. **Avaliação de qualidade de repositórios institucionais**: o caso do repositório da ENSP. 2013. 140 f. Dissertação (Mestrado) - Escola Nacional de Saúde Pública Sergio

Arouca, Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <<http://pesquisa.bvsalud.org/saudepublica/resource/pt/ens-30452>>. Acesso em: 15 de out. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA.  
**Repositório institucional da UFSC.** Disponível em: <<http://www.repositorio.ufsc.br/>>. Acesso em: 1 maio 2017.



## CAPÍTULO 11

# Inovação no Portal de Periódicos UFSC: concepção, serviços e propostas



*Lúcia da Silveira*  
*Alexandre Pedro de Oliveira*  
*Gabriel Araldi Walter*  
*Juliana Aparecida Gulka*  
*Mirna Saily*  
*Caio Fraile Gonçalves*  
*Julia Mattia*



## 1 INTRODUÇÃO

**I**novar é introduzir algo novo seja no processo, no serviço, no produto ou em uma mudança estratégica de uma instituição, visando à melhoria contínua do processo, produtividade ou do desempenho organizacional (ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO ECONÔMICA E DESENVOLVIMENTO, 2004).

A biblioteca universitária é reconhecida como uma instituição que atende às necessidades de informação dos usuários nas dimensões do ensino, da pesquisa e da extensão. Inovar no âmbito da biblioteca traduz-se na participação e mediação daqueles que ali trabalham, do desenvolvimento de ações que culminem na excelência institucional.

Assim, a partir do momento em que a comunidade universitária passa a ter participação nos periódicos científicos, a biblioteca recebe uma nova demanda de serviço de informação: dar assessoria à editoração de periódicos. A biblioteca que oferta serviços voltados para editoração de periódicos e realiza a gestão de portais de periódicos está não apenas diversificando suas atividades, mas inovando.

O objetivo deste capítulo é resgatar e registrar os serviços realizados pelo Portal de Periódicos da Universidade Federal de Santa Catarina oferecidos às equipes editoriais dos periódicos científicos oficialmente reconhecidos pela Instituição, assim como os serviços prestados relacionados à gestão de portais.

Diante disso, tem-se como ponto de partida o conceito de portal de periódicos como um espaço institucional, que reúne periódicos de várias áreas do conhecimento, organizados sistematicamente, com amparo de uma equipe multidisciplinar que presta serviços relacionados à editoração e comunicação científica (SILVEIRA, 2016; GULKA, 2016).

## **2 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E PORTAIS DE PERIÓDICOS**

Em consonância com as necessidades de informação dos usuários voltadas à editoração de periódicos, há o engajamento dos bibliotecários no acesso aberto desde o Encontro que reuniu profissionais de diferentes áreas preocupados com o acesso aos periódicos (MUELLER, 2006). O evento ocorreu em 1999, no Novo México, motivado pela busca de uma solução para os altos custos das assinaturas dos periódicos em bases de dados (KURAMOTO, 2008). Desse modo, nasceu o movimento de acesso aberto, com a proposta de retomar a responsabilidade de comunicar a ciência e preservar a informação técnica e científica produzida pelos pesquisadores por meio das denominadas via verde e via dourada.

A via verde é caracterizada principalmente pelo autoarquivamento das produções científicas das instituições de pesquisa, como, por exemplo, dissertações, teses e artigos científicos. Nessa última, ocorre quando os artigos foram “publicados ou aceitos para publicação, obtendo autorização (sinal verde) dos editores que os aceitaram para que possam disponibilizar em um servidor de arquivo aberto” (ALVES, 2008, p. 132).

A via dourada, por sua vez, é reconhecida quando o artigo já nasce disponível, sem restrições financeiras para acessar o conteúdo do periódico, garantido pelos próprios editores (ALVES, 2008). É nesse contexto da via dourada que surgem os portais de periódicos.

No âmbito das bibliotecas universitárias, estas, além de facilitadoras no acesso à informação, têm assumido outro papel: a de participantes na construção do conhecimento científico por meio do desenvolvimento de serviços de editoração (CARVALHO, 2014; SILVEIRA, 2016; SANTILLÁN-ALDANA; MUELLER, 2016).

Assim, a adoção do acesso aberto, suas vias para gestão e publicação de materiais informacionais levou as bibliotecas universitárias a implantar a editoria digital como um serviço (SANTILLÁN-ALDANA; MUELLER, 2016).

O Open Journal Systems (OJS), sistema de editoração que permite a hospedagem de periódicos, tende a ser o serviço mais visível, porém, também são bastante procurados os serviços de aconselhamento e consultoria sobre práticas e decisões editoriais (HAHN, 2008). Inicialmente, oferta-se a hospedagem a partir da instalação e operação de um sistema. À medida que há uma prática editorial, outros serviços são criados para o atendimento das necessidades dos editores. Nesse caso, além da fundamental adoção de infraestrutura, não somente a tecnológica (*software*), são necessários também o desenvolvimento de conhecimento da equipe e as relações de parceria para a oferta de serviços cada vez mais especializados, por exemplo, a geração e preservação de metadados e a gestão de direitos autorais (HAHN, 2008).

O papel da biblioteca universitária é desenvolver os serviços de hospedagem, a indexação e o arquivamento/preservação (WILLINSKY, 2006). Esses são alguns dos serviços especializados que permitem a melhoria da qualidade dos periódicos e ao mesmo tempo acrescentam e reforçam novas funções às bibliotecas universitárias.

Na América Latina, os serviços de editoração em bibliotecas universitárias aumentam progressivamente e estão relacionados ao desenvolvimento de portais de periódicos científicos, como o Portal da Universidade de São Paulo (USP) e o da Universidad de Chile (SANTILLÁN-ALDANA; MUELLER, 2016).

No âmbito brasileiro, Silveira (2016) mostra a tendência das universidades de possuírem portais de periódicos, visto que, no universo de 63 universidades federais, 48 delas possuem instalação do OJS, e apenas 23 contam com presença de gestão (registro de equipe e prestação de serviços aos editores).

Convém destacar que a execução dos serviços está condicionada à infraestrutura, às parcerias entre os setores institucionais e ao desenvolvimento do conhecimento coletivo da equipe do Portal. Esses fatores, aliados à modalidade de serviços (assessoria, capacitação e suporte técnico), permitem o atendimento das necessidades dos editores (SANTILLÁN-ALDANA; MUELLER, 2016). Outros serviços podem ser criados quando surgem demandas de melhoria da qualidade, sustentabilidade e preservação digital do periódico.

As principais funções de um Portal de Periódicos estão divididas em quatro categorias: educativa, tecnológica, social e política. A função educativa é disponibilizar produtos e serviços que permitam os editores e suas equipes desenvolverem a competência em informação voltada para a editoração científica, os princípios do acesso aberto e as funções da comunicação científica. A função tecnológica deve prover melhores recursos, tendo em vista as mudanças sociais e tecnológicas vigentes. A função social e política visa a garantir o direito ao acesso às informações públicas, bem como ser um articulador político institucional e despertar a conscientização da comunidade científica dos benefícios das fontes em acesso aberto (SILVEIRA, 2016).

A criação de serviços deve estar pautada nas funções pontuadas anteriormente, bem como naquelas advindas da comunicação científica e do acesso aberto, que, nesse contexto, possuem preocupações semelhantes e complementares: a) registro da descoberta/direito autoral; b) preservação do registro/arquivamento; c) avaliação por pares/fidedignidade; d) visibilidade/acessibilidade e interoperabilidade (ROOSENDAAL; GEURTS, 1997; TRISKA; CAFÉ, 2001; FERREIRA, 2008).

Considerando essas variáveis, o desenvolvimento de serviços a serem oferecidos por portais de periódicos que deem cobertura temática às questões citadas pode ser baseado nos descritos no Quadro 1.

Quadro 1 – Serviços de editoração desenvolvidos em portais de periódicos

Natureza do Serviço	Exemplos de Serviços
Administrativo	Elaboração: de políticas, diretrizes, regimentos, normativas, histórico do portal, atas, relatórios anuais (contendo estatísticas de atendimento, inclusão de periódicos no portal, número de capacitações e quantitativo de DOI atribuídos. etc.
Assessoria e capacitação	Podem ser desenvolvidos atendimentos presenciais, ou por webconferências para tratar temáticas que atendem às necessidades de informação da equipe editorial do periódico, por exemplo: políticas de inclusão e permanência do periódico, orientação na revisão por pares, instrução para solicitação de ISSN, ética na publicação, entre outros. Além disso, podem ser oferecidos oficinas, <i>workshops</i> e palestras.
Produção Controle Hospedagem	Customização/elaboração do <i>site</i> do portal; Atribuição do Digital Objetc Identifier (DOI) aos artigos, Adoção do padrão de qualidade (ex.: SciELO, DOAJ, Latindex). Migração de edições; Digitalização das edições impressas do periódico, hospedagem do periódico.
Avaliação	Auditoria interna do portal e dos periódicos
Tecnologia	Atualizações de <i>software</i> , estudos/análise para seleção de <i>software</i> , <i>plug-ins</i> , padrões de metadados, apoio técnico aos analistas de sistema/técnico em informática para o desenvolvimento de novas ferramentas editoriais.
Preservação e segurança dos dados	Segurança dos dados; Preservação de dados digitais; avaliar as alterações por meio de simulações toda vez que forem realizados os testes de atualização das versões do <i>software</i> SEER, Participação da rede Cariniana de Serviços de Preservação Digital, parametrização da revista (configuração básica e URL).
Divulgação	Desenvolvimento de <i>design</i> das revistas e do Portal. Elaboração de planejamento estratégico para divulgação de conteúdo (textual e visual) para diferentes canais, por exemplo: <i>fanpage</i> , Twitter, Slideshare, <i>website</i> , etc.

Estatísticas das revistas	Estudo de usuário; análise de uso do portal e revistas (estudos métricos: citações, <i>downloads</i> , acessos, cliques, horários com mais picos de acesso, etc.).
Fomento	Auxiliar a revista a se preparar para os editais de fomento; desenvolver o edital para fomento das revistas.

Fonte: Adaptado de Silveira (2016).

A seguir, apresenta-se a evolução dos serviços oferecidos pela equipe do Portal de Periódicos UFSC, no qual é necessário destacar o empenho da equipe envolvida e a atuação de seus membros na promoção da inovação no âmbito da Biblioteca Universitária.

### 3 EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS DO PORTAL DE PERIÓDICOS UFSC

Em 2018, o Portal de Periódicos UFSC completa 10 anos de existência. Embora esta seção seja voltada para tratar da evolução dos serviços oferecidos, é inevitável que estes sejam transpassados pela própria história do Portal, já que tudo decorre de iniciativas ocorridas com o passar do tempo, resultando no amadurecimento que essa década de atuação imprime.

Os primeiros preparativos para a criação do Portal de Periódicos UFSC ocorreram em 2003, quando uma comissão foi designada para apresentar um diagnóstico das condições dos periódicos da Universidade. Em 2006, no Simpósio de Comunicação Científica ocorrido na UFSC, discutiu-se a implantação do sistema de editoração OJS como piloto na revista *Encontros Bibli*. O projeto, desenvolvido principalmente pelo Departamento de Ciência da Informação (CIN) e seu Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN), contou com a parceria da Reitoria, das Pró-Reitorias de

Pesquisa e de Cultura e Extensão, com o suporte tecnológico da Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação (SeTIC), do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e da Biblioteca Universitária da UFSC (BU/UFSC).

Em 2007, a implantação do OJS foi expandida na Universidade, e deu-se início às migrações dos periódicos que estavam em diferentes suportes (impresso ou em outro espaço eletrônico) para um Portal. Somente em 2008, quando ocorreu o segundo Simpósio de Comunicação Científica, o Portal de Periódicos UFSC foi lançado oficialmente.

Em 2009, a gestão técnica do Portal foi migrada integralmente para a Biblioteca Universitária, ficando a cargo de bibliotecários. No mesmo ano, foi lançado o I Ciclo de Debates Periódicos UFSC, evento bienal com o objetivo de oferecer inovações acerca da gestão de periódicos e portais de periódicos, fomentando a troca de experiências entre públicos multidisciplinares (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017).

Em 2010, um marco importante foi a construção de diretrizes e implementação do Digital Object Identifier (DOI) nos artigos de periódicos da UFSC, quando foram contabilizados 1.245 DOIs ativos. Além disso, a equipe organizou duas oficinas de capacitação nos módulos editor-gerente e fluxo editorial e I Encontro Nacional de Usuários do Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER). No ano seguinte, a equipe realizou o I Seminário Anual CrossRef – Brasil.

Em 2012, foi o momento de revisar e aprovar as Diretrizes do Portal e organizar mais dois eventos promovendo a capacitação dos editores do Portal: o I Fórum de editores do Portal Periódicos UFSC e o Encontro de Editores na Área de Letras e Linguística da UFSC, esse último de iniciativa do Centro de Comunicação e Expressão (CCE/UFSC), realizado em parceria com o Portal.

Em 2013, destaca-se a aliança com dois organismos importantes para os editores e o acesso aberto: a [Associação Brasileira de Editores Científicos](#) (ABEC) e com o Directory of Open Access Journals (DOAJ). No corrente ano, o Portal passou ainda a fortalecer sua presença nas mídias sociais, com uma servidora dedicada a essas atividades. O Twitter, que já existia, foi reativado e foram criadas as contas no Facebook e Slideshare, espaços específicos para a curadoria de conteúdos relacionados à editoração e comunicação científica.

Em 2014, mesmo com a mudança de coordenação do Portal, os projetos anteriores continuaram. Assim, o projeto que visou à contratação de 30 bolsistas foi aprovado pela Secretaria de Planejamento da Universidade e executado, de modo que se tornou possível o desenvolvimento da assessoria na marcação do XML para os periódicos inseridos no SciELO. No entanto, devido à constante atualização da ferramenta de marcação, não foi possível continuar promovendo esse serviço nos anos subsequentes. Nesse mesmo ano, a página do Portal no Facebook atingiu cinco mil curtidas e o Portal passou a ter uma seção exclusiva no [Relatório Anual](#) da BU, com indicadores estatísticos de serviços e principais destaques do ano. Ainda em 2014, houve a contratação do primeiro servidor (assistente administrativo) exclusivo para atendimento das demandas das equipes editoriais dos periódicos vinculados ao Portal.

Em 2015, o Portal preocupa-se com a identificação dos serviços prestados aos usuários e com a preservação da memória institucional. Dentre as ações de preservação da memória, inicia processo de digitalização de documentos internos e registro destes em coleção própria no Repositório Institucional. Ainda nesse ano, assistente administrativo, bibliotecários e analista de sistema desenvolveram e implantaram um canal de perguntas frequentes com a disponibilização de manuais, bem como um [sistema de chamados](#), canal de comunicação remoto para o atendimento eficiente e organizado aos usuários. Foi realizado o IV Ciclo de Debates Periódicos UFSC e

lançado página própria do evento. Nesse ano, o Portal recebe, por meio de remoção, uma servidora revisora de textos. Foi a partir da presença dessa profissional que o processo de conferência de novas edições aperfeiçoa sua estrutura como processo, e melhora qualitativamente os metadados dos artigos. Além disso, outros materiais (*templates*, manuais, diretrizes, etc.) criados pelo setor passam a ser revisados e aprimorados.

Em 2016, a nova gestão promoveu a institucionalização do Portal como um serviço da Biblioteca Universitária da UFSC (BU/UFSC), em resolução aprovada pelo Conselho Universitário. A partir disso, como desdobramento, o Portal é incluído no novo [Regimento](#) da BU/UFSC, sendo transformado em uma divisão e sendo vinculado à Coordenação de Tecnologia, Conteúdos Digitais e Inovação. Nesse ano, com a parceria de bolsista da área do *design*, foram elaborados os ícones de favoritos dos 44 periódicos do Portal. Para viabilizar o monitoramento das citações dos periódicos, a equipe criou, também nesse ano, um perfil no Google Acadêmico para cada periódico. Ainda em 2016, foi lançado o novo *site* do Portal de Periódicos no padrão disponibilizado pelo Governo Federal.

Em 2017, a partir da institucionalização do Portal, a equipe desvincula-se fisicamente e administrativamente do Serviço de Periódicos, em que atuava desde a sua transferência para a Biblioteca Universitária. Sob nova gestão, organiza o I [Workshop de Editoração Científica](#) e o [V Ciclo de Debates Periódicos UFSC](#). Nesse ano, o Portal consolidou práticas e implementou novas rotinas, indexou todos os periódicos no PKP Index, assumiu a indexação e manutenção dos periódicos no DOAJ e aprimorou o oferecimento de novos serviços, como, por exemplo, os da área de *design* e divulgação. Alguns serviços são desenvolvidos por meio de projetos de extensão e a colaboração de bolsistas, como é o caso da área de *design* e letras, na qual foi trabalhado, respectivamente, na criação das identidades visuais das revistas e conteúdo gráfico para mídias sociais, e em pro-

jeto piloto de divulgação com cunho jornalístico dos artigos científicos publicados nos periódicos.

Quanto à configuração da equipe do Portal, há uma Equipe Gestora e um Conselho Consultivo e Deliberativo.

A primeira é constituída por três bibliotecários, um auxiliar administrativo e uma revisora de textos, além da parceria e suporte permanente de analista de sistemas (SeTIC) e do Laboratório de Periódicos Científicos, vinculado ao Departamento de Ciência da Informação. Em 2017, houve a colaboração de três bolsistas, dois das áreas de *design* e um de letras. A Equipe Gestora é responsável pelo desenvolvimento dos serviços do Portal, e estes são constituídos levando-se em conta: a) objetivos e planejamento estratégico do Portal; b) necessidade de informação da equipe editorial; c) crescente necessidade de qualificação dos periódicos; d) resolução de problemas técnicos no gerenciamento da plataforma editorial; e) preservação digital em longo prazo; f) padronização: indicadores de qualidade nacionais e internacionais para periódicos; g) acompanhamento das tendências e mudanças na comunicação científica; h) princípios do acesso aberto.

Os membros do Conselho Consultivo e Deliberativo (CCD) são escolhidos pelo Reitor da Universidade, provenientes de diferentes departamentos da UFSC e com a presidência da direção da BU/UFSC e cadeira permanente para a Coordenação do Portal de Periódicos. A função principal do CCD é a tomada de decisões com impacto em âmbito institucional - entre elas, a análise detalhada de solicitações de inclusão de novos periódicos no Portal.

Compete ao Portal de Periódicos UFSC:

- I - hospedar os periódicos científicos da Universidade e assessorar na migração de dados;
- II - orientar os usuários sobre questões de ética editorial e de publicação;
- III - definir diretrizes e elaborar conteúdos para o

- Programa de Formação de Equipes Editoriais;
- IV - realizar a formação continuada das equipes editoriais;
- V - assessorar os editores quanto aos critérios de indexação nas bases de dados nacionais e internacionais;
- VI - assessorar as equipes editoriais com relação aos critérios de qualidade e sustentabilidade necessários ao periódico;
- VII - assessorar os usuários no processo editorial e na utilização do sistema eletrônico de editoração;
- VIII - coordenar a revisão estrutural, gramatical e conferência técnica dos metadados de novas edições;
- IX - coordenar o serviço de atribuição do Digital Object Identifier (DOI);
- X - realizar divulgação científica dos periódicos hospedados no Portal;
- XI - manter parcerias ou prestar consultorias com instituições congêneres para intercâmbio científico e tecnológico;
- XII - disponibilizar métricas e estatísticas dos periódicos hospedados no Portal;
- XIII - assessorar no fomento das publicações periódicas do Portal;
- XIV - divulgar os serviços e produtos da Divisão;
- XV - cumprir e fazer cumprir as normas estabelecidas pela BU;
- XVI - elaborar estatísticas dos serviços e fornecer subsídios para a elaboração de documentos de gestão da Divisão;
- XVII - gerenciar e executar as atividades de atendimento ao público da Divisão;
- XVIII - organizar e promover eventos científicos e culturais de competência da Divisão e colaborar nos eventos de interesse da BU;
- XIX - representar a Divisão no Conselho Consultivo da BU e nas Comissões de Trabalho, quando necessário;
- XX - participar do Conselho Consultivo e Deliberativo (CCD) do Portal;
- XXI - coordenar e participar de projetos de extensão

relativos à área;

XXII - executar outras atividades inerentes à área ou que venham a ser delegadas pela autoridade competente (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2016, p. 14).

Ao longo dos dez anos de existência do Portal de Periódicos UFSC, sua história apresentou diversas modificações nos serviços, produtos e processos. Eles foram transformando-se principalmente à medida que a equipe se engajou na implantação de inovações, fruto de estudo e prototipagem, o que culminou no crescimento e amadurecimento dos serviços ofertados e atendimento das demandas.

A subseção seguinte apresenta detalhes dos serviços realizados atualmente e as propostas de criação de serviços ou aprimoramento de processos do Portal.

### 3.1 DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS DO PORTAL DE PERIÓDICOS UFSC

Os serviços do Portal de Periódicos UFSC estão descritos conforme as áreas citadas no Quadro 1, que compreendem, de forma mapeada, suas informações na seguinte estrutura: natureza do serviço, o que é o serviço, por que fazer o serviço, como fazemos o serviço e para quem ele é destinado (Quadro 2).

Quadro 2 - Serviços do Portal de Periódicos UFSC

#### **SERVIÇO 1: HOSPEDAGEM DE PERIÓDICOS**

**Natureza:** Hospedagem.

**O que é?**

Disponibilização do periódico científico em plataforma editorial.

**Por quê?**

Garantir o acesso à publicação científica da universidade.

**Como é feito?**

Está condicionada ao cumprimento das [Diretrizes do Portal](#). O editor/professor elabora um projeto do periódico e o encaminha para avaliação pelo CCD do Portal. Após o deferimento, a biblioteca, em parceria com a SeTIC, assessora nos trâmites de hospedagem.

**Para quem?**

Equipes editoriais.

**SERVIÇO 2: ASSESSORIA NA MIGRAÇÃO DE DADOS**

**Natureza:** Assessoria e hospedagem.

**O que é?**

Transposição dos metadados do periódico para o Portal (arquivos em PDF/A e conteúdo informacional das edições).

**Por quê?**

Garantir que as edições estejam em acesso aberto (disponíveis aos usuários) e adequadas às [Diretrizes do Portal](#).

**Como é feito?**

A Equipe do Portal cria o periódico no OJS e assessora na configuração (preenchimento do foco/escopo, políticas editoriais, identidade visual, etc.), como também no processo de registro/inserção de edições e artigos já publicados.

**Para quem?**

Equipes editoriais.

**SERVIÇO 3: ASSESSORIA NA ÉTICA EDITORIAL E DE PUBLICAÇÃO**

**Natureza:** Assessoria.

**O que é?**

Adoção de boas práticas, recomendações e princípios éticos pelo periódico hospedado no Portal. Auxílio nas boas práticas editoriais e na alegação de má conduta.

**Por quê?**

É um critério para indexação em bases de dados internacionais o periódico

seguir recomendações e princípios éticos de publicação. Proporciona credibilidade ao editor, autor e parecerista.

**Como é feito?**

A Equipe do Portal elabora conteúdo, com base em documentos nacionais e internacionais, sobre condutas e procedimentos éticos, disponibilizando o modelo para ser inserido e adaptado no periódico. Também orienta como criar seções no OJS para incluir o conteúdo.

**Para quem?**

Equipes editoriais.

**SERVIÇO 4: ORGANIZAÇÃO E PROMOÇÃO DE EVENTOS CIENTÍFICOS**

**Natureza:** Capacitação.

**O que é?**

São eventos promovidos pelo Portal: Ciclo de Debates Periódicos UFSC, *workshop* de editoração de periódicos UFSC e oficinas.

**Por quê?**

É importante que as equipes editoriais se qualifiquem e acompanhem as tendências da editoração e comunicação científica, necessárias para atingir a qualidade editorial das publicações.

**Como é feito?**

Coordenação e Equipe do Portal elaboram o projeto do evento. São levadas em conta as tendências de editoração e comunicação científica, bem como as de acesso aberto. Os *workshops* e as oficinas são ministrados tanto pela Equipe do Portal quanto pela do Laboratório de Periódicos Científicos. Os recursos utilizados são computadores, para acessar o sistema de editoração, e apostilas do fluxo editorial. Após a realização do evento, são elaboradas avaliações com os participantes e feitos relatórios da ação. Os relatórios são considerados para a elaboração dos próximos eventos.

**Para quem?**

Equipes editoriais.

### **SERVIÇO 5: ASSESSORIA NA INDEXAÇÃO EM BASES DE DADOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS**

**Natureza:** Assessoria e capacitação.

#### **O que é?**

Análise do periódico com base nos critérios de ingresso às bases de dados de interesse do editor. É importante principalmente para a melhoria da qualidade. Evita que o editor faça solicitação ao indexador sem que antes o periódico esteja em conformidade com os critérios solicitados.

#### **Por quê?**

Garantir visibilidade e qualidade do periódico.

#### **Como é feito?**

É realizada uma conferência e posteriormente elaborado um plano de ação para o desenvolvimento das mudanças no periódico. Geralmente, há correções técnicas e mudança de cultura da gestão do periódico. Quando todas as mudanças são colocadas em prática nas edições futuras, é o momento de solicitar a indexação na base de dados. O Portal faz a mediação entre o indexador e o editor, quando necessário. Nossa função principal é instrumentalizar o editor a ser autônomo, por isso há alguns casos em que o editor entra em contato com o indexador.

#### **Para quem?**

Editores dos periódicos do Portal.

### **SERVIÇO 6: ASSESSORIA NOS CRITÉRIOS DE QUALIDADE E SUSTENTABILIDADE NECESSÁRIOS AOS PERIÓDICOS**

**Natureza:** Assessoria, capacitação e controle.

#### **O que é?**

Análise individual e personalizada do periódico.

#### **Por quê?**

Monitorar os pontos fortes e fracos do periódico culmina na busca de soluções que o levarão a manter ou subir a qualidade, bem como ser sustentável.

#### **Como é feito?**

Análise personalizada de diversos itens do periódico com base no Qualis, base de dados, edital de fomento ou outro indicador. É realizado o atendimen-

to com o editor, por meio de agendamento, para apresentar os pontos fortes e os pontos a melhorar.

**Para quem?**

Editores de periódicos científicos do Portal.

**SERVIÇO 7: ASSESSORIA NO PROCESSO EDITORIAL**

**Natureza:** Assessoria, capacitação e controle.

**O que é?**

O Portal fornece informações aos usuários sobre o funcionamento do OJS e orienta sobre a utilização correta de suas ferramentas.

**Por quê?**

Desenvolver a habilidade do usuário no uso do OJS.

**Como é feito?**

Por meio do sistema de chamados do Portal, para o qual os editores enviam perguntas e têm suas dúvidas esclarecidas. Também pode ser feito por meio de atendimento presencial ou de oficinas em grupo.

**Para quem?**

Equipe editorial (autor, editor, bolsista, avaliador).

**SERVIÇO 8: CONFERÊNCIA TÉCNICA DOS METADADOS DE NOVAS EDIÇÕES**

**Natureza:** Produção, controle, preservação e segurança dos dados.

**O que é?**

Certificação da qualidade por meio de conferência técnica, tanto da estrutura da nova edição (capa, documentos dos artigos, preenchimento de informações no sistema de editoração eletrônica) quanto dos metadados dos artigos (palavras-chave, resumos, informações dos autores).

**Por quê?**

É importante que haja conferência para garantir que a edição esteja completa, que não esteja faltando item. Com metadados padronizados, os indexadores, as bases de dados, os diretórios podem identificar e recuperar melhor os artigos, aumentando o alcance das publicações.

**Como é feito?**

Quando uma edição está prestes a ser publicada, os editores comunicam ao Portal, via sistema de chamados, para proceder com a conferência dos metadados. Durante o processo, o Portal verifica as informações que estão no sistema e se estão em concordância, tanto com os documentos submetidos quanto com as padronizações do próprio sistema, como palavras-chave separadas por ponto e vírgula e capa de edição no tamanho correto. Após a conferência, o Portal envia as sugestões de correção (se houver) ao periódico, que efetua as correções. Em 2017, foi incluído um novo passo ao processo: o Portal encaminha ao Directory of Open Access Journals (DOAJ) os XMLs das edições publicadas.

**Para quem?**

Equipe editorial, com foco no atendimento de critérios dos metabuscadores, que por sua vez impactam no alcance do periódico aos leitores e às bases de dados.

**SERVIÇO 9: REVISÃO GRAMATICAL**

**Natureza:** Produção, controle, preservação e segurança dos dados.

**O que é?**

É a revisão gramatical em língua portuguesa, de acordo com a norma padrão, de metadados de artigos dos periódicos científicos hospedados no Portal (cerca de 100 publicações e mais de 1.000 artigos ao ano), bem como de documentos administrativos do Portal.

**Por quê?**

Para evitar erros gramaticais em português na redação científica e em documentos administrativos. Para garantir a credibilidade e a qualidade dos periódicos do Portal. Com metadados padronizados, os indexadores, as bases de dados, os diretórios podem identificar e recuperar os artigos, aumentando o alcance das publicações.

**Como é feito?**

Revisão dos metadados: Quando a equipe editorial, via sistema de chamados do Portal, solicita a conferência de uma edição futura, o revisor de textos coleta os metadados de cada artigo no OJS (nome dos autores instituição/afiliação, país, resumo da biografia, resumo do artigo, palavras-chave, entre outros), transfere-os para um arquivo em .doc, revisa-os gramaticalmente, faz orientações de correções

e envia, via sistema de chamados do Portal, esse arquivo à equipe editorial. Revisão de documentos administrativos: Esses documentos são encaminhados ao revisor de textos via *e-mail* institucional para a correção gramatical (arquivos em .doc). Após corrigi-los, o revisor envia o arquivo com as sugestões para o responsável. Exemplos desses materiais: informativos da coordenação do Portal para os editores; documentos oficiais do Portal, como atas, memorandos e editais; conteúdo das perguntas frequentes (FAQs) do sistema de chamados do Portal; relatórios anuais do Portal; relatórios dos eventos do Portal; apresentações para participação da Equipe do Portal em eventos científicos; materiais de divulgação do Portal e dos periódicos, como *folders* e *banners*.

**Para quem?**

Para as equipes editoriais dos periódicos do Portal e para a coordenação do Portal.

**SERVIÇO 10: ATRIBUIÇÃO DO DIGITAL OBJECT IDENTIFIER (DOI)**

**Natureza:** Produção, controle, preservação e segurança dos dados e estatística.

**O que é?**

Registro do DOI (*link* permanente que carrega informações dos metadados dos artigos) junto à CrossRef. Esse é um processo incluído na conferência técnica da edição.

**Por quê?**

Garantir a credibilidade do periódico, preservação dos metadados e integração com outros sistemas digitais.

**Como é feito?**

Utiliza-se uma estrutura de DOI predeterminada, adequando-a às designações numéricas das edições (volume, número e ano). Após a publicação da edição, os metadados dos artigos são enviados ao sistema da CrossRef para o registro e ativação dos DOIs. Esse serviço é regido pelas Diretrizes do DOI, atualizado anualmente conforme as demandas editoriais.

**Para quem?**

Os DOIs são utilizados para a divulgação da edição pelos editores e também pelos autores ao referenciar um trabalho ou ao inserirem as informações no Currículo Lattes.

### **SERVIÇO 11: DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA DOS PERIÓDICOS HOSPEDADOS NO PORTAL**

**Natureza:** Divulgação.

**O que é?**

Divulgação do conteúdo dos periódicos voltados para diferentes canais.

**Por quê?**

A divulgação dos periódicos por meio de diferentes canais alcança um público relevante e diferenciado, aproximando a sociedade da ciência.

**Como é feito?**

São desenvolvidos: curadoria de conteúdo, com planejamento das publicações para Facebook e Twitter; textos para o *site* do Portal; *releases* para a Agência de Comunicação (Agecom). São elaborados conteúdos com *design* digital para publicação nas mídias.

**Para quem?**

Público em geral e equipes editoriais.

### **SERVIÇO 12: DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DA DIVISÃO**

**Natureza:** Divulgação.

**O que é?**

Divulgação dos serviços e produtos do Portal.

**Por quê?**

A divulgação do Portal por meio de diferentes canais alcança um público relevante e diferenciado, o que interfere positivamente na divulgação dos próprios periódicos editados.

**Como é feito?**

Publicações no Facebook e Twitter; textos para o *site* do Portal; *releases* para a Agecom; pequenos textos para o boletim interno da BU (“Quais são as novas”), *e-mail marketing* para as equipes editoriais e comunidade universitária.

**Para quem?**

Público em geral, equipes editoriais e servidores técnico-administrativos da BU.

### **SERVIÇO 13: ATIVIDADES DE DESIGN**

**Natureza:** Produção, controle, hospedagem e divulgação.

#### **O que é?**

São projetos de *design* elaborados com intuito de ampliar a divulgação dos periódicos e renovar suas identidades visuais, assim como a atualização da identidade do Portal de Periódicos UFSC.

#### **Por quê?**

O *design* promove a proximidade e conexão do público-alvo com o periódico, impactando na relação dos envolvidos. Com a utilização do *design* voltado para o ambiente digital, o Portal e seus periódicos estão alcançando uma visibilidade maior, serviço que não existia até 2015 e é extremamente necessário para garantir a presença digital do Portal. A partir da aplicação de recursos de *design*, conseguimos reconhecer, desenvolver e demonstrar a personalidade de cada periódico e do próprio Portal.

#### **Como é feito?**

Em algumas situações, é realizado um levantamento das necessidades relacionadas ao aspecto visual dos periódicos que precisam de algum ajuste envolvendo a prática do *design*. As atividades são desenvolvidas pelos bolsistas da área de *design* em colaboração com bibliotecários e editores. A concepção da arte é iniciada por meio de um *briefing* (conversa/questionário) realizado com a equipe editorial e leitores e, depois, sequenciado pelo bolsista de *design* com métodos e técnicas de criação.

Exemplos de atividades: ícones de atalho para o *site* do Portal; ícone de favoritos de todos os periódicos do Portal; criação da arte e do conteúdo para: chamadas de artigo (conteúdo programático do periódico + arte que reflete o periódico), indexadores de cada periódico; capas e *posts* para as mídias (Facebook e Twitter) que têm relação com o meio acadêmico e a biblioteca; identidade visual do V Ciclo de Debates Periódicos UFSC para divulgação nas mídias digitais; *layout* do relatório anual do Portal e do relatório do V Ciclo de Debates Periódicos UFSC; criação da identidade visual dos periódicos e do Portal; elaboração de *templates* de artigos para refletir a identidade do periódico; elaboração de *folders* e *banners*. Exemplos finalizados: Geosul; Texto Digital; Alexandria (*template*); aplicação de arte para *banner* do Portal.

Exemplos em andamento: identidade do Portal; Estudos Feministas; selo de 30

anos da Motrivivência; Revista de Ciências Humanas.

**Para quem?**

Equipes editoriais, leitores dos periódicos e pesquisadores.

**SERVIÇO 14: CONSULTORIA PARA INSTITUIÇÕES CONGÊNERES**

**Natureza:** Administração, assessoria e capacitação.

**O que é?**

Realização de consultorias para intercâmbio científico e tecnológico.

**Por quê?**

As parcerias são importantes para aprendizado mútuo e também para multiplicar as boas práticas do Portal.

**Como é feito?**

Por meio de agendamento prévio via sistema de chamados com apontamento das demandas interessadas. A consultoria pode ser realizada no próprio Portal ou na instituição interessada. Quando é no Portal, é possível propiciar uma imersão ao visitante, que pode vivenciar o dia a dia do Portal de Periódicos UFSC. Também é possível desenvolver esse serviço por videoconferência.

**Para quem?**

Instituições externas.

**SERVIÇO 15: DISPONIBILIZAÇÃO DE MÉTRICAS DOS PERIÓDICOS DO PORTAL**

**Natureza:** Administração e estatística.

**O que é?**

Registrar, organizar e exibir as estatísticas relacionadas aos periódicos sob vários aspectos, como visualizações de páginas, *downloads* de artigos e citações.

**Por quê?**

Para mostrar o impacto das publicações editadas pela universidade, apresentando dados de tráfego que o periódico recebe, usuários, *downloads*, entre outros.

**Como é feito?**

São utilizados sistemas de registro de estatística como Google Analytics, Awstats (até 2016), estatísticas Counter disponibilizadas pelo OJS e também

monitoramento das citações pelo perfil do Google Scholar. As informações são extraídas e organizadas para serem divulgadas no relatório anual do Portal, redes sociais e *e-mail-list* para os editores.

**Para quem?**

Serve para os periódicos que têm interesse em ser indexados em certas bases de dados e em receber suporte de agências de fomento, pois a emissão de relatórios demonstra transparência.

**SERVIÇO 16: ASSESSORIA NO FOMENTO DAS PUBLICAÇÕES PERIÓDICAS DO PORTAL**

**Natureza:** Administração, assessoria e fomento.

**O que é?**

Auxílio na análise de editais de fomento e enquadramento do periódico nesses editais. Elaboração de projetos institucionais para requisitar recursos de fomento das bolsas para atuação nos periódicos. Criação de projetos de extensão para alocação de bolsistas no Portal para o desenvolvimento de atividades comuns aos periódicos, por exemplo, *design* e divulgação.

**Por quê?**

Os periódicos muitas vezes têm dificuldade de sistematizar informações pedidas nos editais de fomento.

**Como é feito?**

Análise do edital em conjunto com a análise do periódico, coleta de dados, orientação e assessoria ao editor. Além disso, em 2014-2016, foi totalizado o registro de 70 bolsas-estágio oriundas de projetos organizados pelo Portal.

**Para quem?**

Editores dos periódicos do Portal.

**SERVIÇO 17: ELABORAÇÃO DE ESTATÍSTICAS DOS SERVIÇOS**

**Natureza:** Administração e estatística.

**O que é?**

Registrar os atendimentos prestados pela Equipe Portal e organizá-los para fornecer subsídios para a elaboração de documentos de gestão da Divisão,

como o Relatório Anual.

**Por quê?**

As estatísticas são elaboradas e registradas de maneira a demonstrar o fluxo de trabalho do Portal, ilustrando quais são as demandas mais comuns e a sazonalidade delas. Essa atividade é uma ação para a preservação da memória institucional.

**Como é feito?**

Os atendimentos prestados são anotados em uma planilha *on-line* criada pelo Portal. A cada mês, os resultados colhidos são arquivados e uma nova planilha é utilizada. Os atendimentos *on-line* ficam automaticamente registrados no sistema de chamados utilizado pelo Portal. Anualmente os dados são coletados, tabulados e incluídos no relatório.

**Para quem?**

Para a administração da BU e para o próprio Portal.

**SERVIÇO 18: PRESERVAÇÃO DIGITAL DOS PERIÓDICOS**

**Natureza:** Preservação e segurança dos dados e tecnologia.

**O que é?**

São realizadas ações técnicas reconhecidas internacionalmente que impactam no acesso em longo prazo das publicações.

**Por quê?**

É relevante para garantir que a comunidade científica possa acessar livremente o conteúdo, ultrapassando as barreiras de formato e tempo.

**Como é feito?**

É necessário elaborar estudos e participar de redes nacionais e internacionais que garantam a preservação em longo prazo. A Equipe do Portal: faz a conferência das edições (conforme descrito anteriormente) para garantir a completude dos dados que preservam a informação; utiliza o formato de documento Portable Document Format/Arquivamento (PDF/A) em todos os artigos; atribui e ativa o DOI para garantir que o *link* seja imutável; mantém parceria com a SeTIC para a elaboração de *backups* (são realizados *backups* de hora em hora e um por dia na sala-cofre). Em 2017, selamos o acordo entre a UFSC e o IBICT para a colaboração e participação na Rede Cariniana. Esse projeto nacional, mas de abrangên-

cia internacional, utiliza a metodologia Lots of Copies Keeps Stuff Safe (LOCKSS), desenvolvida pela Universidade de Stanford. A SeTIC contribuiu com a instalação da caixa LOCKSS e a alimentação dos dados. O Portal é responsável pela correção e padronização de dados nos periódicos.

Na atualização do OJS (anualmente), é realizado um acompanhamento junto com a equipe da SeTIC, com simulações e conferências técnicas de integridade desse sistema de editoração.

Auxiliamos na parametrização dos periódicos para garantir a consistência dos dados rastreáveis, tanto pelo LOCKSS quanto pelos indexadores.

**Para quem?**

Editores, autores, leitores, comunidade científica e sociedade.

Fonte: Elaboração dos autores (2018).

## 4 PROPOSTAS PARA INOVAÇÃO

Conforme citado anteriormente, uma inovação pode ser desenvolvida em um produto, serviço ou processo. A inclusão de novos produtos pode acarretar a alteração dos processos ou serviços. De maneira embrionária, indicamos os projetos que serão implementados no Portal.

### Quadro 3 - Propostas de inovação para o Portal

**PADRONIZAÇÃO DE *TEMPLATE* DE ARTIGO PARA O PORTAL**

**Natureza:** Produção, controle, administração e fomento.

**O que é?**

Elaboração de *template* de artigo científico para utilização em todas as revistas do Portal. Mantendo a identidade visual de cada um, porém levando em conta as necessidades de informação.

**Por quê?**

É importante prever elementos que ainda não estão padronizados por normas

de documentação, porém demonstram ter relevância internacional. O *template* tem como objetivo ter informações essenciais para a representação da informação em indexadores.

**Como é feito?**

Realiza-se estudo de características extrínsecas de artigos científicos elencando indicadores internacionais de qualidade. Verifica o que é relevante para ser aplicado em um modelo que atenda às diferentes áreas do conhecimento. Com os elementos selecionados, é indicado para a bolsista de *design* projetar um *template* que leve em consideração a identidade visual da revista, os elementos obrigatórios e facilidade de edição no Word, ferramenta amplamente utilizada pelos editores do Portal.

**Para quem?**

Editores, autores e leitores em geral.

**FORMAÇÃO CONTINUADA DAS EQUIPES EDITORIAIS**

**Natureza:** Assessoria, capacitação e fomento.

**O que é?**

Um programa permanente com foco na capacitação dos atores envolvidos na publicação de um periódico científico.

**Por quê?**

Acompanhar as demandas crescentes por informação e formação especializada. Suprir a necessidade de treinamento causada por rotatividade de pessoal.

**Como é feito?**

Oferecimento de palestras, cursos e oficinas, presenciais e *on-line*, com diferentes focos e módulos.

**Para quem?**

Editores, diagramadores, bolsistas e demais envolvidos na gestão do periódico.

**ATUALIZAÇÃO DE PROCESSO: DESENVOLVIMENTO DE DASHBOARD PARA APRESENTAÇÃO DAS ESTATÍSTICAS DAS REVISTAS E DO PORTAL**

**Natureza:** Administração, estatísticas e tecnologia.

**O que é?**

É a integração de estatísticas provenientes de diferentes *softwares* apresentados em uma única página. Esta é uma atividade vinculada ao serviço de número 15.

**Por quê?**

Para suprir a necessidade de dados de utilização da coleção de periódicos do Portal, assim como respaldar projetos de fomento e critérios de qualidade dos indexadores.

**Como é feito?**

Será realizado em conjunto com analista de sistemas da SeTIC, construído os modelos de gráficos indicação de origem de dados. É necessário investigação de sistemas que coletem os dados, para depois representá-los.

**Para quem?**

Editores, Indexadores, Administração da BU e UFSC.

**INCLUSÃO DE NOVO PROCESSO: DIVULGAÇÃO DE ARTIGOS CIENTÍFICOS**

**Natureza:** Divulgação, fomento e estatísticas.

**O que é?**

Elaboração de *press release* de nova edição com foco em um artigo específico do mesmo fascículo.

**Por quê?**

Ampliar o público leitor e as submissões de contribuições para as revistas, conquistar novos públicos, valorizar o trabalho de autores, editores e cumprir exigências dos indexadores.

**Como é feito?**

As divulgações das novas edições dos periódicos serão feitas a partir de um *press release* com foco em um artigo previamente selecionado pelo editor do periódico. Quando o editor não selecionar, a equipe do Portal o fará. A seleção do artigo deverá levar em conta a experiência do editor de prever qual artigo chama mais atenção ou que poderá ter mais impacto na comunidade científica. Após a seleção, haverá o contato com o autor a fim de solicitar que indique as principais contribuições do artigo, podendo utilizar uma linguagem acessível, sem o jargão científico. A bolsista do projeto de extensão e as bibliotecárias irão elaborar o *press release*, que, posteriormente, passará pela

revisão gramatical, e só então será encaminhado para publicação em diferentes canais: AGECOM, Divulga UFSC, *e-mails* de coordenadores de curso de universidades brasileiras e internacionais e mídias sociais. O conteúdo da informação respeitará a singularidade de cada canal.

**Para quem?**

Editores, autores e comunidade científica.

**PADRONIZAÇÃO DE LICENÇAS DE ACESSO PARA AS REVISTAS - CREATIVE COMMONS**

**Natureza:** Administração, produção e controle.

**O que é?**

Estabelecer uma definição de licença Creative Commons a ser adotada nas revistas.

**Por quê?**

Garantir o uso das publicações respeitando os direitos de autor conforme os princípios do acesso aberto.

**Como será feito?**

Será criado um documento informativo sobre os tipos de licença, inserção/configuração da licença no *website* do periódico, bem como as recomendações de uso pela equipe do Portal. O documento passará por aprovação pelo CCD, pois definirá uma licença específica para utilização nas revistas do Portal. Feito isso, será incluído como item obrigatório no *template* do artigo.

**Para quem?**

Editores, autores e sociedade

Fonte: Elaboração dos autores (2018).

Conforme apresentado no Quadro 3, há cinco propostas de implementação desenvolvidas pela equipe do Portal, sujeitas a ajustes para atender melhor às necessidades de informação de seus usuários. O Portal procura desenvolver suas ações de modo muito cauteloso, sempre zelando pela qualidade em seus produtos, serviços e processos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Portal de Periódicos UFSC vem desenvolvendo maturidade profissional e consolidando-se como uma das referências no Brasil. Essas características são amparadas pelo acompanhamento das tendências em acesso aberto e da comunicação científica (participação em eventos nacionais e internacionais), pela parceria entre os setores institucionais e de outras universidades (intercâmbio de conhecimento e tecnologia) e pela atualização/capacitação da infraestrutura (tecnologia e recursos humanos).

A BU/UFSC, no momento que viabiliza ações como as apresentadas, pode ser comparada com bibliotecas dos Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Brasil e Alemanha, descritas no relatório da Library Publishing Coalition (2017), que ampliaram a variedade e finalidade dos serviços, como, por exemplo, o aconselhamento em direito autoral, serviço de metadados, capacitação e adoção da preservação digital.

Recentemente, o Portal formalizou os serviços de metadados (conferência de nova edição) e de preservação digital. Reestruturamos o primeiro serviço para aumentar a qualidade das edições dos periódicos. Documentamos tal atividade, posteriormente enviada aos editores dos periódicos, para informar como são os processos de solicitação e as etapas do serviço. Já o serviço de preservação digital refere-se à parceria entre a UFSC e o IBICT na implantação da metodologia LOCKSS aos periódicos do Portal por meio da Rede Cariniana. Assim, os serviços prestados pela Equipe do Portal são consonantes ao cenário internacional.

Apesar de ser uma tendência natural a biblioteca oferecer inicialmente apenas o serviço de hospedagem de periódicos, ressaltamos que, em virtude da demanda dos editores, da necessidade de atender ou elevar o nível de qualidade e da evolução da comunicação científica, a equipe especializa-se e realiza parcerias com profissionais de outras áreas para melhorar, atualizar ou implantar serviços.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, V. B. A. Open archives: via verde ou via dourada? **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 2, n. 2, p. 127-137, 2008. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1780/2172>>. Acesso em: 18 ago. 2017.
- CARVALHO, T. de O. **Portais de periódicos científicos em bibliotecas acadêmicas**: uma nova função no contexto do acesso aberto à informação científica. 2014. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) - Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2014. Disponível em: <<http://bdm.unb.br/handle/10483/8625>>. Acesso em: 22 ago. 2017.
- FERREIRA, S. M. S. P. Estruturas contemporâneas de comunicação científica e a organização institucional. **Encontro Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 26, n. 2, p. 1-14, 2008. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/8346/7683>>. Acesso em: 11 jan. 2016.
- GULKA, J. A. **Análise de presença digital**: um estudo do Portal de Periódicos UFSC. 2016. 203 f. Dissertação (Mestrado profissional) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, Florianópolis, 2016. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br/teses/UDESC0028-D.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2017.
- HAHN, K. L. **Research library publishing services**: new options for university publishing. Washington, DC: Association of Research Libraries, 2008. 40 p. Disponível em: <<http://www.arl.org/storage/documents/publications/research-library-publishing-services-mar08.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2017.
- KURAMOTO, H. Acesso livre à informação científica: novos desafios. **Liinc em Revista**, v. 4, n. 2, p. 154, 2008. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/view/277>>. Acesso em: 02 jul. 2017.

LIBRARY PUBLISHING COALITION. **Library publishing directory 2017**. Disponível em: <<https://www.librarypublishing.org/sites/librarypublishing.org/files/2017%20Directory.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2017.

MUELLER, S. P. M. A comunicação científica e o movimento de acesso livre ao conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 27-38, ago. 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1138>>. Acesso em: 26 jul. 2017.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO ECONÔMICA E DESENVOLVIMENTO. Departamento Estatístico da Comunidade Européia. **Manual de Oslo**: proposta de diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica. Trad. Paulo Garchet. Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em: 26 jul. 2017.

ROSENDAAL, H. E.; GEURTS, P. A. T. M. **Forces and functions in scientific communication**: an analysis of their interplay. 1997. Disponível em: <<http://doc.utwente.nl/60395/>>. Acesso em: 30 dez. 2017.

SANTILLÁN-ALDANA, J.; MUELLER, S. P. M. Serviços de editoração desenvolvidos por bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 21, n. 2, p. 84-99, abr./jun. 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v21n2/1413-9936-pci-21-02-00084.pdf>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

SILVEIRA, L. da. **Portais de periódicos das universidades federais brasileiras**: documentos de gestão. 2016. 298 f. Dissertação (Mestrado profissional) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, Florianópolis, 2016. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br/teses/UDESC0029-D.pdf>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

TRISKA, R.; CAFE, L. Arquivos abertos: subprojeto da Biblioteca Digital Brasileira. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 3, p.

92-96, dez. 2001. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652001000300012&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652001000300012&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 23 maio 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Ciclo de Debates Periódicos UFSC**. 2017. Disponível em: <<http://cicloperiodicos.bu.ufsc.br/sobre/>>. Acesso em: 22 ago. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Regimento da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina**. 2016. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/files/2014/09/Portaria-Normativa-85.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2017.

WILLINSKY, J. **The access principle**: the case for open access to research and scholarship. Cambridge: MIT Press, 2006. Disponível em: <[https://mitpress.mit.edu/sites/default/files/titles/content/9780262512664\\_Download\\_the\\_full\\_text.pdf](https://mitpress.mit.edu/sites/default/files/titles/content/9780262512664_Download_the_full_text.pdf)> . Acesso em: 18 ago. 2017.



## CAPÍTULO 12

# Organização e Preservação da Coleção Especial Raridades Catarinenses



*Gleide Bitencourte José Ordovás  
Joana Carla de S. M. Felício*



## 1 INTRODUÇÃO

O setor de Coleções Especiais da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) compreende as seguintes coleções: Coleção Especial de Obras Raras (CEOR), Coleção Especial de Raridades (CER), Coleção Especial Raridades Catarinenses (CERC). Essas coleções foram construídas ao longo da história da UFSC, resultado da incorporação de acervos de outras instituições, que acabaram tornando-se parte da Universidade (como a biblioteca da antiga Faculdade de Direito de Santa Catarina), da doação de acervos de particulares (tanto de pesquisadores da história catarinense quanto intelectuais e literatos que deixaram parte de seus documentos pessoais ou materiais de pesquisa para a biblioteca), bem como da aquisição direta da BU/UFSC ao longo dos anos.

O presente capítulo trata da sistemática adotada pela BU/UFSC nas ações de organização e preservação da CERC.

Uma das exigências da conservação e preservação de acervos documentais raros e ameaçados de dano irreversível é evitar o manuseio físico, o que vai ao encontro das exigências referentes à democratização do acesso à informação. Assim, as ações de digitalização e divulgação desses acervos por meio da *web*, disponibilizando-os no catálogo automatizado da BU/UFSC (Sistema Pergamum), estão em sintonia com as novas e crescentes necessidades de acesso democrático à informação de qualidade.

Por meio das ações de organização e preservação da CERC, pretende-se dar uma contribuição científica, educacional, social e cultural em âmbito estadual e nacional para a difusão do “patrimônio cultural brasileiro”, capaz de oferecer subsídios “[...] à ação, à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira”, que é defendido e salvaguardado pelo art. 216 da Constituição Federal (BRASIL, 2004, p. 126).

## **2 OBRAS RARAS DA BU/UFSC**

As coleções de obras raras da BU/UFSC, da qual faz parte a CERC, não se tratam de acervo comum de obras científicas e de pesquisa da biblioteca universitária, mas de uma coleção de obras especiais e valiosas cuja importância não se limita ao contexto estritamente acadêmico de uma biblioteca universitária, mas contribui significativamente para a cultura e pesquisa histórica catarinense e brasileira.

Rodrigues (2006, p. 115) questiona o conceito subjetivo de obras raras e explana que:

[...] de maneira bastante simplificada, pode-se dizer que livro raro é aquele difícil de encontrar por ser muito antigo, ou por tratar-se de um exemplar manuscrito, ou ainda por ter pertencido a uma personalidade de reconhecida projeção e influência no país e mesmo fora dele (por exemplo: imperadores, reis, presidentes), ou reconhecidamente importantes para determinada área do conhecimento (física, biologia, matemática e outras). Enfim, os elementos qualificadores envolvidos são diversos. Torna-se necessário, portanto, sistematizar uma metodologia a fim de explicitar e justificar os critérios adotados para identificar livros raros dentro de uma coleção.

Dessa forma, não chegamos a um conceito único e uniforme, mas sim a critérios que podem classificar uma obra como pertencente à categoria de acervo raro. Rodrigues (2006) também chama a atenção para o fato de não termos políticas nacionais que orientem os critérios de classificação de acervos raros.

Sant'Ana (2009) desenvolveu uma pesquisa bibliográfica com o intuito de discutir a adoção de critérios de raridades em bibliotecas, publicando um artigo intitulado *Critérios para a definição de obras raras*. Nessa pesquisa, ele buscou as fontes que norteiam a elaboração dos parâmetros de obras raras utilizados pelas instituições no Brasil. Verifica também a falta de políticas normativas para a área e busca desenvolver um conceito, explicitando que:

De acordo com o senso comum e a maioria dos dicionários, o livro raro é aquele difícil de encontrar, invulgar, diferente do livro comum. A palavra raro significa também algo valioso ou precioso; uma obra rara seria portanto qualquer publicação incomum, difícil de achar, e com um valor maior do que os livros disponíveis no mercado. (SANT'ANA, 2009, p. 2).

Partindo desse conceito, entende-se que uma obra rara difere e destaca-se das demais em razão de suas características que a tornam única, e, portanto, preciosa e de valor, tanto histórico quanto financeiro.

A seleção dos materiais considerados raros na BU/UFSC segue as orientações do Plano Nacional de Recuperação de Obras Raras - PLANOR (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, [200?]), e da Política de Seleção, Preservação e Conservação da Coleção de Obras Raras na BU/UFSC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017) elaborada com base nesse Plano.

O acervo principal da coleção de obras raras da BU/UFSC é composto de livros e folhetos impressos, tanto do Brasil quanto do exterior, publicados entre os séculos XVIII e XX. Trata-se de coleções de leis do Império e da Província, obras sobre Santa Catarina

e sobre o Brasil (incluindo relatos de viajantes, relatórios e obras gerais), obras sobre o direito no Brasil entre os séculos XIX e XX, além de textos literários e ensaios diversos. Há obras publicadas em Santa Catarina nos séculos XIX e XX, edições raras e exemplares sem cópias conhecidas em bibliotecas e arquivos públicos do Estado, do Brasil e de outros países.

Do mesmo modo, há uma coleção de jornais catarinenses do século XIX, que constituem, em alguns casos, exemplares únicos de periódicos que apenas podem ser encontrados, quando muito, no acervo da Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro. Destaca-se a coleção do periódico *O Argos*, publicado na cidade de Desterro – atual Florianópolis – na década de 60 do século XIX.

Em complemento a esses acervos, encontra-se um grande acervo de documentos históricos e periódicos microfilmados, destacando-se a coleção em microfilme dos jornais publicados em Santa Catarina no século XIX, coleção esta que foi formada por meio de um projeto da Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro - o Plano Nacional de Microfilmagem de Periódicos Brasileiros, em parceria com a UFSC na década de 1980, que possui mais de 800 rolos de microfilme de 35 mm, contendo uma coleção inestimável de documentos sobre a história catarinense.

Além das obras impressas e microfilmadas, há um expressivo acervo documental, formado de manuscritos de importância histórica, como a coleção que abarca mais de quatrocentos documentos da correspondência do Ouvidor da Comarca do Desterro entre os anos de 1770 e 1780 e um conjunto significativo de correspondências das colônias alemãs e italianas em Santa Catarina no século XIX.

Assim, as ações do Serviço de Coleções Especiais incluem a organização, inventário e digitalização das obras da CERC, preservando-as e viabilizando o acesso a elas de forma digital, o que inclui:

- a. Higienizar as obras, por meio de técnicas adequadas;
- b. Inventariar as coleções e registrar as informações em pla-

- nilha específica, identificando a necessidade de catalogar, digitalizar, restaurar;
- c. Digitalizar as obras visando à preservação do suporte físico;
  - d. Disponibilizar as obras digitalizadas por meio do catálogo automatizado da BU/UFSC (Sistema Pergamum), podendo ser acessado via *Web*, visando à democratização do acesso e o uso da informação;
  - e. Acondicionar e armazenar os documentos em suportes e ambientes adequados.

### 3 SISTEMÁTICA OPERACIONAL

A seguir, estão descritas as etapas realizadas na execução da atividade de organização e digitalização do acervo CERC<sup>1</sup>.

#### 3.1 PRIMEIRA ETAPA: HIGIENIZAÇÃO

A higienização consiste na limpeza mecânica, realizada com pó de borracha e pincéis macios (trinchas). O pó de borracha é utilizado para limpar a obra, com leves movimentos circulares. Ao final, utiliza-se a trincha para retirar o excesso do pó de borracha. O processo de higienização é realizado em uma mesa de sucção específica para eliminar resíduos. Nessa etapa, retira-se também todo e qualquer objeto estranho à obra, como cliques, grampos, post-it, dentre outros. Verificam-se, ainda, as condições físicas da obra, identificando a necessidade de ações de restauro.

---

1 No final deste capítulo, no Apêndice A, será apresentado o fluxograma dessas atividades.

### Fotografia 1 – Higienização com trincha



Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

### 3.2 SEGUNDA ETAPA: INVENTÁRIO

Nessa etapa, é analisada cada obra, buscando verificar os itens previamente definidos e registrá-los em planilha no Excel, conforme descrito no Quadro 1. Os dados dessa planilha servirão de base para determinar o procedimento a ser seguido em cada obra.

Quadro 1 – Levantamento de informações para o inventário

<b>Tipo de obra</b>	Identificar o tipo de obra, tais como: a) Livros; b) Obras de Referências (dicionários, enciclopédias, guias, catálogos, estatísticas); c) Periódicos.
<b>Data</b>	Incluir a data do registro na planilha
<b>Operador</b>	Nome do operador que está entrando com os dados na planilha
<b>Catálogo</b>	Verificar se o exemplar está catalogado, se possui catalogação completa ou incompleta. Considera-se catalogação completa quando apresentar, pelo menos, os campos de autoridade (100/110), título/subtítulo (245), ano de publicação, local, editora (260), mínimo de dois assuntos (650). No caso de obra não catalogada ou com catalogação incompleta, encaminha-se para o setor de catalogação ao final da etapa do inventário, antes da digitalização.
<b>Acervo</b>	Número do acervo de acordo com o catálogo Pergamum (se a obra estiver catalogada)
<b>Precisa digitalizar?</b>	Verificar se a obra já se encontra disponível no formato digital, seja no catálogo Pergamum ou na <i>web</i> (fazer busca). Quando encontrar na <i>web</i> a obra digitalizada, copiar o endereço eletrônico completo de acesso e <i>linkar</i> na coluna “precisa digitalizar?”
<b>Estado de conservação</b>	Verificar o estado de conservação da obra, classificando em: a) bom = não precisa de alguma ação de restauro ou encadernação, apenas higienização; b) regular = necessita de pequenos reparos, que poderão ser realizados pela própria equipe BU; c) ruim = precisa de reparos especializados.
<b>Possui duplicata na CERC?</b>	Verificar se existe mais de um exemplar na coleção. Se existir, analisar a necessidade de se manter as duplicatas, observando os critérios de grau de raridade ou preciosidade e critérios baseados na característica do exemplar. Caso não seja necessário manter a duplicata na CERC, separar um exemplar para a incorporação no acervo geral, atrelada à Coleção Interna CESC (Coleção Especial de Santa Catarina).

<b>Possui outro exemplar no acervo geral?</b>	Se a obra estiver catalogada, verificar se existem mais exemplares no acervo geral, catalogados sob o mesmo número de acervo. Se houver, localizá-los e preencher formulário específico com indicação de localização e demais informações complementares que julgar necessárias à catalogação, e encaminhar, no final da etapa do inventário, para o setor de catalogação abrir acervo específico para o exemplar integrante da CERC, separando-os dos demais exemplares.
<b>Data da morte autor</b>	Pesquisar ano de morte do autor, para fins de verificação da expiração dos direitos autorais.
<b>Autor</b>	Nome do autor.
<b>Título</b>	Título da obra.
<b>Subtítulo</b>	Subtítulo da obra.
<b>Local</b>	Local da obra.
<b>Data publicação</b>	Data em que a obra foi publicada. Quando se tratar de periódicos, indicar o volume, número e ano.
<b>Páginas</b>	Número de páginas (se não estiver paginado, informar número aproximado, indicando da seguinte forma “ca XX”).
<b>Identificação da obra</b>	Identificar a obra anexando um marcador de página com etiqueta impressa colada no marcador. Anotar, com lápis 6B, o número de chamada na folha de rosto da respectiva obra, quando ainda não constar essa anotação. No caso de obra não catalogada, preencher a planilha com o SOBRENOME, Nome do autor. Em se tratando de mais de uma obra do mesmo autor, acrescentar a primeira palavra do título, para diferenciar. Quando não houver indicação de autoria, escrever a primeira palavra do título. Preencher formulário específico com indicativo de localização e demais informações complementares que julgar necessárias à catalogação e encaminhar posteriormente a obra para o setor de catalogação.
<b>Critério política de seleção obras raras</b>	Informar o critério utilizado para incorporação da obra no acervo de obras raras: a) baseado no limite histórico; b) baseado no valor cultural; c) baseado no aspecto bibliográfico; d) baseado na característica do exemplar; e) baseado na constituição da memória da UFSC. Verificar critérios detalhados em: < <a href="http://portalbu.ufsc.br/files/2011/05/CriteriosSelecaoObrasRaras.pdf">http://portalbu.ufsc.br/files/2011/05/CriteriosSelecaoObrasRaras.pdf</a> >

Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

Em razão de não ser recomendado utilizar etiquetas adesivas em acervos raros, estas são impressas e coladas em marcador confeccionado e afixado ao invólucro (Fotografia 2). As etiquetas contêm a identificação da obra como o registro do número de chamada atribuído a cada obra, quando já catalogada, conforme a imagem ilustrativa a seguir:

Fotografia 2 – Modelo de marcador de página/etiqueta



Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

Concomitantemente, faz-se uma anotação do número de chamada na folha de rosto da respectiva obra, quando ainda não constar essa anotação.

Quando a obra não está catalogada, são preenchidas, em um formulário específico, a indicação de localização e demais informações complementares que sejam pertinentes de incluir na catalogação, repassando para o setor de catalogação fazer o procedimento. Esse setor, além da catalogação, já faz a impressão das etiquetas.

### 3.3 TERCEIRA ETAPA: DIGITALIZAÇÃO

No caso de a obra não possuir versão digital, procede-se à digitalização desta, visando à preservação dos originais e à democratização do acesso ao acervo digital. As obras são mantidas no seu original, isto é, não é realizada alguma intervenção para apagar possíveis rabiscos ou notas. Para o procedimento de digitalização, utiliza-se um escâner, conforme Fotografia 3, para a captura das imagens de forma *Fac-simile*, que é a reprodução exata do original, sem tratamentos de edição. As obras são digitalizadas em formato TIFF com resolução 300 dpi. O arquivo final é pesquisável - utilizando-se do *software* OCR (Optical Character Recognition), tecnologia que possibilita o reconhecimento dos caracteres capturados, permitindo a busca por palavras no documento – e em formato PDF/A, por ser o formato de preservação digital mais indicado no momento.

As pastas com as imagens capturadas em formato TIFF e o arquivo finalizado em PDF/A são salvos em servidor da BU/UFSC, no seguinte endereço: <[http://www.bu.ufsc.br/projeto\\_obras\\_raras/nomedoarquivo.pdf](http://www.bu.ufsc.br/projeto_obras_raras/nomedoarquivo.pdf)>.

O nome das pastas e do arquivo final é o número do acervo gerado a partir do registro da obra no Sistema Pergamum (catalogação). No caso de obra não catalogada, realiza-se primeiramente a etapa de catalogação.

Respeitando os limites da Lei de Direitos Autorais (BRASIL, 1998), que possibilita a disponibilização de uma obra protegida após 70 anos da morte do autor, quando esta já estaria em domínio público, os arquivos em PDF digitalizados serão disponibilizados gradativamente no Sistema Pergamum. Quando da necessidade de atender a um usuário que necessita de uma obra que ainda não se encontra em domínio público, este deverá consultá-la em meio físico, e fazer uma seleção de partes da obra que lhe interessa para disponibilizar-se a versão digital parcialmente.

Fotografia 3 – Scanner utilizado para digitalização



Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

### 3.4 QUARTA ETAPA: ACONDICIONAMENTO

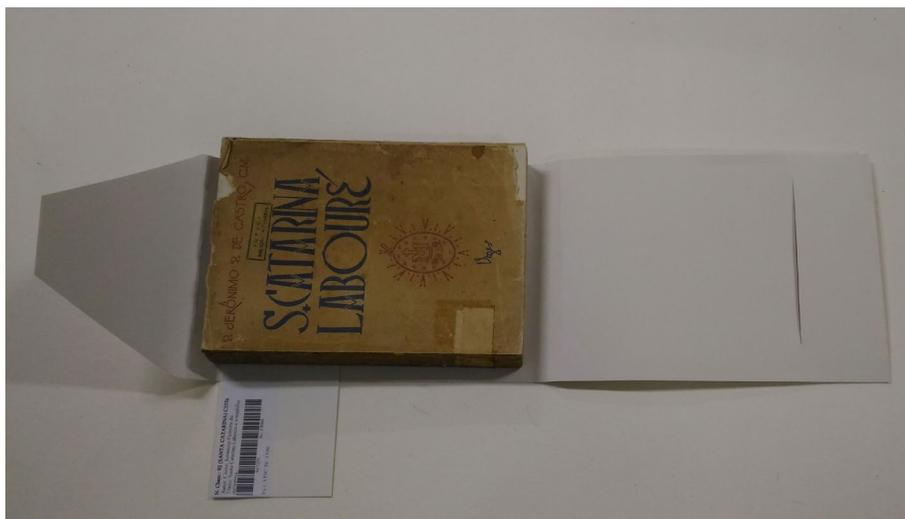
O acondicionamento é fundamental para a conservação e preservação das obras; por isso, deve-se tomar muito cuidado na hora de escolher as embalagens.

Os papéis usados para o acondicionamento, especialmente aqueles que irão ficar em contato direto com a obra, devem ser neutros, com pH próximo a 7,0. Alguns casos exigem o uso de papel levemente alcalino (pH entre 7,5 e 8,5), para garantir a neutralização da acidez vinda da deterioração das fibras do papel a ser embalado.

Pastas, envelopes de vários modelos, jaquetas, caixas, papéis para entrefolhamento e cartões-suporte são ideais para serem usados no acondicionamento e merecem ser cuidadosamente desenhados para que possam cumprir o melhor desempenho na dinâmica do acervo

(FILIPPI; LIMA; CARVALHO, 2002). Utiliza-se papel especial para elaboração das pastas-envelopes, que estão sendo elaboradas de acordo com as dimensões de cada obra, conforme modelo a seguir.

Fotografia 4 – Modelo de invólucros



Fonte: Elaborado pelas autoras (2015).

### 3.5 QUINTA ETAPA: ARMAZENAMENTO

As obras são armazenadas em um mobiliário de aço, que permite o arquivamento vertical para obras que suportem essa posição. As obras em estado delicado são armazenadas em posição horizontal. O ambiente é climatizado com monitoramento da temperatura e da umidade relativa do ar devido às constantes variações climáticas. Procura-se manter uma temperatura constante em 20°C e umidade relativa do ar de 50%. Os índices recomendados para a guarda do acervo documental é: TEMPERATURA: entre 15°C e 22°C (nunca acima de 30°C); UMIDADE RELATIVA: entre 30% e 50% (nunca acima de 60%).

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essas atividades de preservação do acervo raro têm se mostrado de fundamental importância, pois possibilitam preservar a informação que está em suportes, muitas vezes, deteriorados pela ação do tempo, por agentes físicos, biológicos, dentre outros.

A digitalização possibilita dar acesso à informação e, ao mesmo tempo, preservar o acervo físico, visto que evita o manuseio.

Todas as etapas do projeto são importantes e agregam valor ao trabalho da BU/UFSC, de tal modo que, ao final do processo, tem-se um acervo organizado, inventariado, catalogado, digitalizado, acondicionado e armazenado adequadamente.

Submeter o acervo CERC a esse criterioso inventário resulta na possibilidade de um planejamento adequado das ações de preservação e contribui na tomada de decisão referente à segurança das coleções. A verificação das demandas de conservação permite esboçar um plano dos recursos necessários para manter esses acervos. Todas essas iniciativas devem ficar atreladas e registradas às normas e procedimentos da Instituição, para garantir a continuidade dessas atividades.

Com essas ações, beneficia-se a Biblioteca, pois recupera-se com facilidade o material, e, ao disponibilizar a versão digital de forma instantânea ao pesquisador, preserva-se o acervo ao longo do tempo. Mas, sobretudo, beneficia-se também a comunidade, que poderá ter acesso rápido à informação, ter mais noção dos conteúdos existentes nesse acervo, tendo em vista o processo de catalogação e, por conseguinte, a indexação mais exaustiva, refletindo assim resultados mais positivos para as pesquisas.

Vale ressaltar que essas atividades são contínuas e estão em andamento, e, ao concluir o trabalho com a CERC, pretende-se dar continuidade com as demais coleções de acervos raros da BU/UFSC.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição Federal, Código penal, Código de processo penal, Código penal militar, Código de processo penal militar** : legislação complementar. Barueri, SP: Manole, 2004. 1950p.

BRASIL. **Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998**. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/civil\\_03/Leis/L9610.htm](http://www.planalto.gov.br/civil_03/Leis/L9610.htm)>. Acesso em: 06 ago. 2018.

FILIPPI, P. de; LIMA, S. F. de; CARVALHO, V. C. de. **Como tratar coleções de fotografias**. São Paulo: Arquivo do Estado: Imprensa Oficial do Estado, 2002. 100 p. (Projeto como fazer, 4).

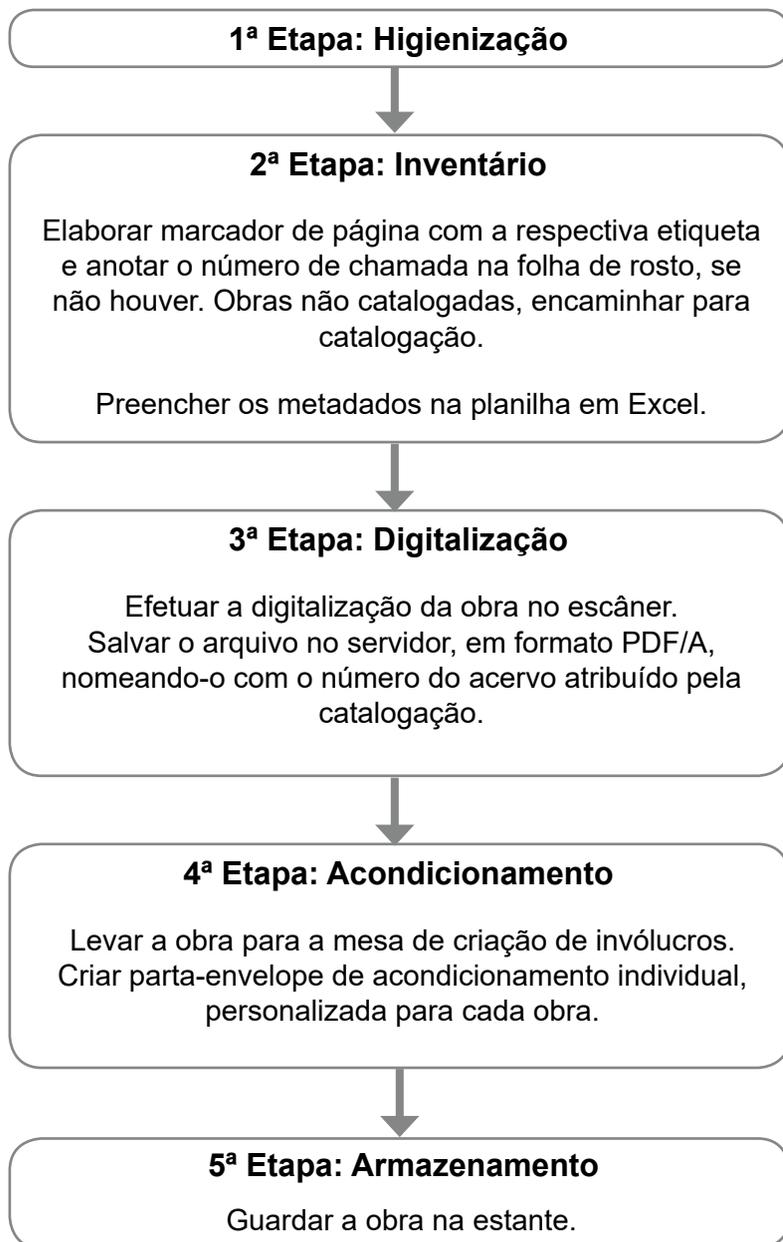
FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. Divisão de obras raras. Plano Nacional de Recuperação de Obras Raras – PLANOR. **Critérios de raridade empregados para a qualificação de obras raras**. Rio de Janeiro, [200?]. Disponível em: <<http://planorweb.bn.br/documentos/criterioraridadedioraplanor.doc>>. Acesso em: 07 ago. 2018.

RODRIGUES, M. C. Como definir e identificar obras raras? Critérios adotados pela Biblioteca Central da Universidade de Caxias do Sul. **Ci. Inf**, v. 35, n. 1, p. 115-121, 2006.

SANT'ANA, R. B. Critérios para a definição de obras raras. **ETD: Educação Temática Digital**, Campinas, SP, v. 2, n. 3, p. 1-18, 2009. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/577>>. Acesso em: 14 dez. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Biblioteca Central. Coleções Especiais. **Política de seleção, preservação e conservação da coleção de obras raras na BU/UFSC**. Florianópolis, 2017. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/files/2014/11/CriteriosSelecaoObrasRaras.pdf>>. Acesso em: 07 ago. 2018.

## APÊNDICE A - FLUXOGRAMA DAS ATIVIDADES





## CAPÍTULO 13

# Projeto Cinema Mundo: uma trajetória de produção de conhecimento



*Leonardo Ripoll  
Marcio Markendorf  
Joana Carla de S. M. Felício*



## 1 INTRODUÇÃO

As escolhas estéticas expressam posturas políticas. Política e estética, portanto, são meios de produzir, difundir e reiterar conhecimento. Ora, se o público acostuma-se com um modelo específico de estética audiovisual – a *mainstream* norte-americana, esmagadoramente presente na cultura ocidental –, passa a ser dominado por uma ideologia específica e por um modo de olhar certamente conservador dos (autoritários) meios de produção. Tome-se como questões importantes a pouca variabilidade na apresentação do herói (caucasiano, heterossexual, cisgênero, de classe média), a objetificação feminina na grande maioria das narrativas, a exclusão de negros do protagonismo de histórias e a marginalização de personagens da comunidade LGBTT (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais), dentre outras questões não menos importantes.

O que o cinema *mainstream* pode facilmente dar a ver é a tentativa de manutenção de determinados valores, algo travestido de entretenimento, mas que se trata da reposição discursiva e opressiva de uma norma de funcionamento. Uma norma que coloca o homem no centro discursivo e marginaliza e controla a diferença: a mulher, o *gay*, o negro, o indígena, o velho, etc. Limitar, no sistema de significação simbólica de uma narrativa audiovisual, a existência de outros atores sociais, diversos da norma, é uma questão estética, ética e política. São essas lições aprendidas nos bastidores de um cineclube.

Por isso, o Projeto Cinema Mundo, hoje com uma postura muito consistente sobre o assunto, procura diversificar os tipos de cinema, de local de produção ou de gênero em sua curadoria, de modo a estimular uma disposição de interesse mais heterogênea sobre diferentes produtos audiovisuais. Esta é uma característica ressaltada por uma postura de debate multidisciplinar, expediente que procura ampliar as possibilidades de leitura do objeto fílmico levando em conta questões de autoria, produção, contexto, subtextos, intertextos, técnica, gênero cinematográfico, dentre outros componentes.

Obviamente estas não são questões fáceis, nem surgiram de imediato, mas ao longo do crescimento do “Cinema Mundo”, como um cineclubes implantado no coração da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC). Ao longo dos seus cinco anos de existência, o projeto passou por algumas mudanças de colaboradores, periodicidade e formatos de apresentação. A temática que guiou a seleção de filmes exibidos, no período, foi escolhida anualmente (a partir de 2016, semestralmente) e contou com os seguintes temas: filmes clássicos adaptados de obras literárias (2012), gêneros e transgêneros (2013), margens e marginalidades (2014), mulheres no/do audiovisual (2015), cinema de culto (2016/1), expressões do horror (2016/2 e 2017/1) e cinema brasileiro contemporâneo (2017/2).

Com um arco de aprendizado de cinco anos, marcado por vivências transformadoras da equipe e dos espectadores, o projeto de extensão segue propondo exibições comentadas de filmes com o intuito de estimular a prática cineclubista, de expandir o horizonte de referências audiovisuais dos participantes para além do *mainstream*, além de produzir debates horizontais na área do cinema, das artes e da representação. Este capítulo procura contar parte da história desses bastidores.

## **2 PROJETO CINEMA MUNDO: BREVE HISTÓRICO (2012-2017)**

Dos seus primeiros meses de atividade até o seu quinto ano de funcionamento, o projeto passou por mudanças e enfrentou desafios. Aqui será detalhado brevemente o processo histórico de sua criação e desenvolvimento ao longo dos anos.

### **2.1 O INÍCIO**

O Projeto Cinema Mundo iniciou suas atividades em outubro de 2012, com a finalidade de incentivar a pluralidade de ações da biblioteca como organismo difusor da cultura e do conhecimento. Foi idealizado pela bibliotecária Joana Carla Felício, do Setor de Coleções Especiais, que, em parceria com o Prof. Dr. Marcio Markendorf, vinculado ao Curso de Cinema da UFSC e coordenador de extensão do Projeto, formalizaram a proposta e iniciaram a sua execução. O piloto funcionou com sessões semanais de 4 de outubro a 13 de dezembro de 2012, composto por um conjunto de filmes clássicos cuja narrativa teria origem nativa da literatura.

Inicialmente era uma atividade-piloto ainda sem muita certeza sobre sua identidade e seu futuro, funcionando de forma tímida no Auditório Elke Hering, com reduzida divulgação e pequeno número de assistentes. O objetivo da atividade, desde o princípio, era realizar exposições comentadas de filmes, de forma gratuita, aberta à comunidade universitária e em geral, com a possibilidade de discussão teórica sobre o objeto audiovisual da noite. Não havia ainda um formato de mesa-redonda, com composição de mesa de debate, mas um convite um tanto informal para que um(a) convidado(a) pudesse expor suas ideias sobre a obra audiovisual exibida. Era como assistir a um filme seguido

de uma micropalestra sobre o assunto, no entanto, sem qualquer desenho de solenidade para a atividade.

Ainda assim, a aceitação do Projeto Cinema Mundo pela comunidade universitária provocou seu desdobramento, em dezembro de 2012, no *Campus* da UFSC em Curitibanos, com o projeto de extensão “Biblioteca UFSC Curitibanos: serviços para a comunidade”. Integra a coordenação do projeto a equipe da Biblioteca Setorial de Curitibanos e a Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Mônica Aparecida Aguiar dos Santos. A finalidade de tal projeto é desenvolver atividades para a integração da UFSC com a cidade, bem como gerar ou promover o acesso ao conhecimento e o desenvolvimento cultural da região. O “Cinema e Cultura UFSC e Comunidade (CineUFSC)”, parte do projeto “Biblioteca UFSC Curitibanos: serviços para a comunidade”, realiza exposições comentadas uma vez por mês, todas as terceiras segundas-feiras para a comunidade local. O Prof. Dr. Marcio Markendorf participou, na criação do projeto-gêmeo, como colaborador das atividades no CineUFSC.

## 2.2 IDENTIDADE E PARCERIAS

No ano seguinte, em 2013, Joana Carla Felício e Marcio Markendorf decidiram apostar na continuidade do projeto e investir mais esforços para sua realização, ainda que os resultados iniciais tivessem sido tímidos (a média de participação não era maior que uma dezena de presentes). O que o piloto pôde demonstrar era que a BU/UFSC poderia produzir esse tipo de atividade, mas dependeria, para seu sucesso, de outras estratégias.

Foi nesse período que se criou a página institucional do projeto ([www.cinemamundo.cce.ufsc.br](http://www.cinemamundo.cce.ufsc.br)), o *webmail* de contato ([cinemamundo.cce@contato.ufsc.br](mailto:cinemamundo.cce@contato.ufsc.br)) e a *fanpage* no Facebook ([www.facebook.com/cinemamundo](http://www.facebook.com/cinemamundo)), ferramentas que permitiram maior

interação com o público-alvo e maior superfície de publicização de ações do projeto.

Nesse mesmo ano, realizou-se uma parceria institucional com o Instituto de Estudos de Gêneros (IEG) da UFSC, e obteve-se a colaboração do pesquisador Jair Zandoná, doutorando, à época, em Teoria da Literatura e assessor técnico do Seminário Internacional Fazendo Gênero. No total, eram seis colaboradores do projeto, dentre os quais três bolsistas (dois deles estudantes do Curso de Cinema e um estudante do curso de Geografia e alocado pelo IEG). A parceria implicava uma contrapartida do projeto na formação do grupo de monitores do Seminário Internacional Fazendo Gênero: a programação do projeto seria integrada pelo IEG como horas de atividades extracurriculares sobre o grande tema “gênero”.

Pela dimensão e pelo compromisso assumidos, a programação anual do Cinema Mundo foi definida com antecedência pela equipe realizadora e divulgada na página institucional do projeto. A seleção tomou como eixo a temática “Gêneros e Transgêneros”, curadoria na qual foram exibidas obras que expressavam aspectos de gênero, classe, raça-etnia, deficiência e temas correlatos.

Nesse período, as sessões assumiram uma periodicidade semanal, sempre às quintas-feiras, às 18h30min. Para possibilitar aos monitores um horário alternativo para participação formativa nos debates, sessões especiais às quintas-feiras, às 12h30min, também ocorreram, mas apenas no intervalo de dois meses.

Outra modificação fundamental do formato do projeto foi a composição de uma mesa-redonda, dando ao projeto uma fina camada de solenidade acadêmica. O(a) convidado(a) para debater o filme mantinha a inteira liberdade de exploração analítica do objeto audiovisual, mediado por um dos colaboradores do projeto, sem maiores intervenções. Em seguida à exposição do(a) convidado(a), a mesa era aberta para a plateia, a fim de propor uma discussão sobre os tópicos levantados. Tal formato tornou-se um diferencial do

projeto, pois colocou a prática cineclubista a meio caminho de uma mesa-redonda acadêmica, sem deixar de lado as vantagens da liberdade exploratória de um cineclube.

Outra novidade do projeto foi que o Cinema Mundo passou a permitir a emissão de certificados aos participantes, tanto convidados quanto assistentes. Esses certificados possuem a vantagem de poderem ser validados pelos acadêmicos como atividade curricular complementar na integralização de horas de seus cursos.

Em 2013 também definiu-se a identidade visual do projeto, mantida até hoje, como pode ser visualizada a seguir:

Figura 1 - Logotipo do “Cinema Mundo”



Fonte: Universidade Federal de Santa Catarina (2017c, p. 1).

A instituição da quinta-feira como uma noite de cinema no espaço da BU/UFSC também constituiu uma marca própria do projeto, fato que permitiu a formação de um público cativo ao longo dos anos, possibilitado justamente pela periodicidade. Outros cineclubes que operavam à época, incluindo o cineclube Rogério Sganzerla, mantido pelo Curso de Cinema, eram de periodicidade irregular, condição produzida enormemente pela falta de um espaço cativo para realização da atividade. O Cinema Mundo, nesse sentido, em vista da parceria com a BU/UFSC, pôde beneficiar-se de um espaço e de um período específico para execução do projeto.

A partir de 2013, o Projeto teve um considerável crescimento quanto ao alcance de público e consolidação de sua identidade. Algumas sessões ultrapassaram a lotação máxima do auditório (80 pessoas), como nas exhibições dos filmes “Amor” (Amour, Michael Haneke, 2012), “Clube da luta” (Fight club, David Fincher, 1999) e “Django livre” (Django unchained, Quentin Tarantino, 2012). Com a inauguração da *fanpage* do projeto, dentro da rede social Facebook, passou-se a fazer o registro fotográfico das sessões e disponibilizar em formato de álbum na *fanpage*, recurso que contribuiu ainda mais para atrair a atenção do público para as mídias sociais da ação extensionista.

Ainda no mesmo ano firmou-se, também, uma parceria com o Paradigma Cine Arte, que consiste na disponibilização de dois ingressos para qualquer sessão da programação desse cinema de cultura, referência na cidade de Florianópolis. Esses ingressos são sorteados entre os espectadores nas sessões do Cinema Mundo. Essa parceria inclui ainda a possibilidade de utilizar-se no Cinema Mundo o “Acervo Alternativo” disponível no Paradigma Cine Arte.

A partir de setembro, em razão da criação da Bolsa Estudantil pela Resolução Normativa n.º 32/CUn, de 27 de agosto de 2013, em substituição à Bolsa Permanência, e da não obrigatoriedade de o estudante bolsista cumprir carga horária em atividades na UFSC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2013), o Projeto Cinema Mundo passou a ser exibido quinzenalmente, pois as atividades, antes eram desenvolvidas pelos estudantes bolsistas, passaram a ser desenvolvidas pela pequena equipe de servidores integrantes do projeto.

Mesmo a despeito de algumas dificuldades (infraestrutura do auditório comprometida, perda de bolsistas, e equipamentos defasados), o Cinema Mundo teve uma boa repercussão naquele ano, não somente na comunidade universitária UFSC, mas na comunidade em geral. A imprensa catarinense divulgou as atividades do projeto, por meio de portais de notícias na internet, *blogs* pessoais, dentre outros canais.

## 2.3 AMPLIAÇÕES E MUDANÇAS

Em 2014, com sessões quinzenais, o Cinema Mundo começa a adotar os procedimentos iniciais referentes ao gerenciamento de sua memória e história. Os comentários dos debatedores passam a ser gravados em áudio, e os arquivos digitais disponibilizados em uma coleção no Repositório Institucional da UFSC, além de divulgados no *website* do Projeto. Além disso, a equipe começa a utilizar um sistema de armazenamento e compartilhamento de arquivos na nuvem, de forma a gerenciar os materiais produzidos no Projeto, que vão desde a arte gráfica de cartazes e logotipos até cópias digitais das listas de presença das sessões.

Como colaboradores, em 2014, o Cinema Mundo contou com o Prof. Marcio Markendorf; a diretora, roteirista e professora do Curso de Cinema da UFSC, Fernanda Friedrich; e com a Bibliotecária Joana Carla Felício. Em decorrência da greve dos servidores das universidades federais, o projeto inicia sua programação somente em agosto e adota uma temática mensal.

Vale destacar que o Cinema Mundo também experimentou ações de extensão derivadas, ao modo de um programa de extensão (ambas as atividades realizadas em 2014):

Oficina de Crítica Cinematográfica: oferecida gratuitamente pelos integrantes do projeto no Museu Victor Meirelles à comunidade externa;

Ciclo de Cinema e Literatura Brasileira: evento produzido em parceria com o Labtexto do Instituto Federal de Educação.

Em 2015, a temática escolhida leva o título de “Mulheres no/do audiovisual” com a exibição de filmes protagonizados ou produzidos por mulheres, instigando o debate em torno das mais diversas questões de gênero que permeiam essa seara do cinema.

Nesse ano, o Projeto contou com a colaboração de dois bolsistas estudantes do Curso de Cinema da UFSC. Em novembro, passou a integrar a equipe do Projeto o bibliotecário da BU/UFSC, Leonardo Ripoll.

## 2.4 CONSOLIDAÇÃO E EXPANSÃO

Em 2016, a programação seguiu uma temática semestral, sendo no primeiro semestre abordados filmes do tipo *cult*, classificação atribuída àquelas produções que acabam por atrair uma legião de fãs e organizar em torno de si uma espécie simbólica de liturgia. Já no segundo semestre, explorou-se o gênero do horror, em todas suas vertentes (política, social, sexual, entre outras).

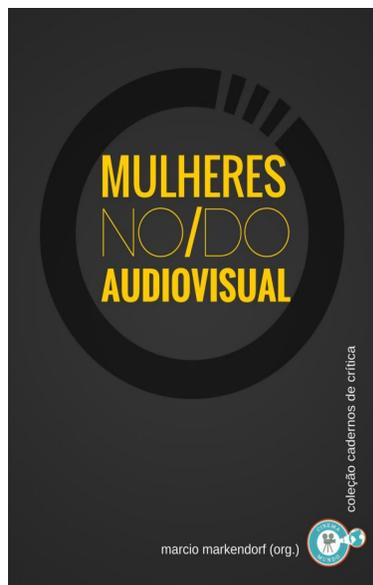
Nesse ano também foi lançada, em 18 de agosto, o primeiro volume da coleção “[Cadernos de Crítica](#)”<sup>1</sup>, publicação seriada, inteiramente gratuita e em formato *e-book*, na qual foram reunidos textos produzidos pelo(a)s comentaristas convidado(a)s com base na curadoria temática do semestre, com o intuito de compartilhar, de forma mais ampla e democrática, os debates de suas sessões comentadas, socializando conhecimentos produzidos na ação extensionista. Lançado pelo selo editorial da Biblioteca Universitária Publicações<sup>2</sup>, essa coleção pretende ser mais um dos caminhos para discussão do audiovisual no espaço da Universidade e de seu entorno, reforçando a missão institucional da UFSC em facilitar a confluência entre ensino, pesquisa e extensão. O primeiro volume tratou da temática “Mulheres no/do audiovisual”.

---

1 Disponível em Universidade Federal de Santa Catarina, 2018.

2 O presente livro possui um capítulo dedicado ao projeto Biblioteca Universitária Publicações (capítulo 14).

Figura 2 – Capa do vol. 1 da coleção “Cadernos de Crítica”



Fonte: Universidade Federal de Santa Catarina (2018, p. 1).

O primeiro semestre de 2017 continuou com a temática “Expressões do horror”, exibindo e discutindo obras de vários países que utilizam essa estética para narrar suas histórias fílmicas. Foram realizadas oito sessões, abordando o horror e sua composição com outros gêneros: fantasia, drama, mistério, guerra, suspense, ficção científica.

No dia 13 de abril, fez-se o lançamento do segundo volume da coleção “[Cadernos de Crítica](#)”. Composto por um conjunto de cinco textos, a coletânea Cinema de culto discute certa fruição religiosa na apreciação de filmes como *El Topo*, *Donnie Darko*, *Laranja Mecânica*, *Violência Gratuita* e *Akira* (exibidos nas sessões de 2016). O prefácio é assinado pelo professor e realizador Alexandre Linck Vargas, e o livro tem organização de Marcio Markendorf e Leonardo Ripoll.

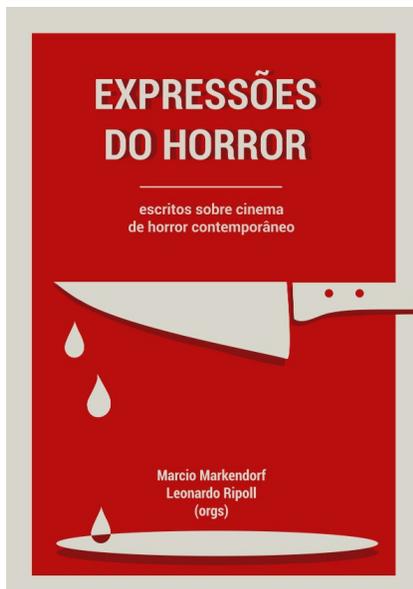
Figura 3 – Capa do vol. 2 da coleção “Cadernos de Crítica”



Fonte: Universidade Federal de Santa Catarina (2018, p. 1).

O segundo semestre de 2017 inicia com uma nova temática, chamada “Cinema brasileiro contemporâneo”, contemplando as últimas produções nacionais dentro do cinema. Em 9 de novembro, realizou-se a sessão comemorativa do aniversário de cinco anos do Projeto e, na ocasião, foi realizado o lançamento do terceiro volume do “[Cadernos de Crítica](#)”, intitulado “Expressões do horror: escritos sobre cinema de horror contemporâneo”, sob a organização de Marcio Markendorf e Leonardo Ripoll.

Figura 4 – Capa do vol. 3 da coleção “Cadernos de Crítica”



Fonte: Universidade Federal de Santa Catarina (2018, p. 1).

O início da nova temática em 2018 (“Distopias”) continua a expansão do projeto, que tem experimentado novas formas de atuar e, como um típico projeto de extensão, ensinado e aprendido na imprevisível dialética própria da busca pelo conhecimento.

### **3 O PAPEL DA BIBLIOTECA**

É importante ressaltar o papel da BU/UFSC como parceira e local de realização do Cinema Mundo. Acredita-se que o crescimento e a consolidação do projeto devem-se muito ao fato de estar localizado dentro da Biblioteca Central da UFSC, que possui um auditório equipado com projetor, caixas de som profissional distribuídas pelo espaço do auditório e uma capacidade de até 80

pessoas sentadas (podendo ser ampliado em até 100 pessoas com cadeiras extras).

Além disso, a Biblioteca Central é uma das edificações mais importantes da Universidade. Com a livre circulação de alunos e pessoas da comunidade, e uma movimentação de mais de três mil pessoas por dia (segundo último relatório da biblioteca) (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017b), a Biblioteca Central atrai alunos e professores de todos os centros e *campi* da Universidade, membros da comunidade externa, visitantes, e frequentemente sedia cursos e eventos variados.

O Cinema Mundo, como projeto que exhibe filmes, não apresenta algo exatamente novo dentro da Universidade: concorre com uma variedade de outros projetos e cineclubes<sup>3</sup>. Sua forma diferenciada de realização, em todo esse tempo, tem uma relação muito estreita com a BU/UFSC.

De fato, a BU/UFSC não só é um dos principais centros de informação e conhecimento da Universidade, como também possui papel importante na realização e disseminação de atividades e eventos ligados à cultura e arte. O papel da BU/UFSC, assim, alinha-se à tendência atual que existe nas bibliotecas em criarem espaços de aprendizagem dinâmicos, plurais, interativos e convergentes, e também proporcionar espaços de lazer e enriquecimento cultural para, como já discutia Milanese (1997) vinte anos atrás, não apenas informar, e sim discutir a informação e criar outras novas.

As possibilidades permitidas pela BU/UFSC fazem com que o projeto não só alcance seus objetivos, mas também se renove e se

---

3 Como o “Cine Paredão” (<http://cineparedaoufsc.tumblr.com/>), “Projeto Sessão Sênior de Cinema” (<http://sessaoseniordecinema.com.br/>) “CINEPET” (<http://petletras.paginas.ufsc.br/cine-pet/>), “CineArq” (<https://www.facebook.com/cinearq2017/>) e o “Cine Buñuel” (<https://cinebunuel.wordpress.com/>), entre outros que possuem caráter temporário ou que deixaram de existir ao longo dos cinco anos do projeto.

reinvente dentro desse espaço multicultural, interdisciplinar, cosmopolita e dinâmico que é a biblioteca. Ao mesmo tempo, a BU/UFSC também aumenta e ganha qualidade em seu portfólio, abrindo um dos projetos de cinema mais produtivos da Universidade e permitindo que o público tenha atividades de lazer e construção coletiva do conhecimento. Tudo isso, sem sair da biblioteca.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Projeto Cinema Mundo, fruto da parceria da BU com o Curso de Cinema da UFSC, ao longo destes cinco anos de existência, mostrou ser uma experiência exitosa. Tem se consolidado na comunidade acadêmica e alcançado visibilidade nacional. Os planos futuros é gerir o projeto nas próximas edições de modo a atingir os aspectos de internacionalização da ação extensionista – com composição de um conselho científico para a coleção Cadernos de Crítica, formado por profissionais brasileiros e estrangeiros; a criação de material gráfico e informativo em outras línguas, a publicação de traduções dos livros em língua estrangeira, dentre outras possibilidades a serem estudadas.

O projeto, portanto, articula o ensino e a pesquisa com a extensão, porque estabelece uma prática dialogada com profissionais de diferentes instâncias da Universidade ou fora dela. A curadoria e a mediação, por exemplo, a cargo de professore(a)s do Curso de Cinema, são responsáveis não apenas pela seleção dos filmes, mas por estabelecerem ponte dialógica entre público e convidado(a), de forma didática, com o intuito de promover a difusão de saberes próprios das cadeiras do curso (Crítica Cinematográfica, Gêneros Cinematográficos, Teoria do Cinema, etc.) em uma interação horizontal, própria das ações cineclubistas. O(a) convidado(a) – professor universitário, estudante de pós-graduação, profissional de áreas afins, estudante de graduação –, tomando como eixo seus interesses de

pesquisa, faz uma avaliação da obra audiovisual à luz do referencial teórico com o qual trabalha em seus projetos.

A prática cineclubista aplicada pelo Cinema Mundo procura então concentrar-se em uma relação horizontal com os espectadores/debatedores na produção de conhecimento, o que pode facilmente ser percebida como uma atividade de ensino extracurricular. A variedade de lugares institucionais e de formação dos debatedores convidados a compor a mesa-redonda intencionalmente procura demonstrar que todos são autorizados a produzir e divulgar saber, notadamente o cinematográfico.

Além disso, a disponibilização na página oficial do projeto das gravações de áudio das mesas-redondas permite a democratização e a popularização dos saberes. A relação com a pesquisa em cinema e audiovisual tornou-se mais acentuada com o lançamento da coleção Cadernos de Crítica, publicação em *e-book* com o selo editorial da Biblioteca Universitária Publicações.

O Cinema Mundo não se restringe apenas a exibição de filmes, mas constrói um espaço qualitativo de debate, registro e produção de conhecimento. Além de proporcionar um espaço de aprendizagem para estudantes universitários e a comunidade em geral, contribuindo com a formação humana e cultural, o Cinema Mundo agrega valor às atividades da Biblioteca, colocando-a num patamar de produtora de conhecimento, indo ao encontro de sua missão de “prestar serviços de informação à comunidade universitária para contribuir com a construção do conhecimento e o desenvolvimento da sociedade” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017a, p. 1).

## REFERÊNCIAS

MILANESI, L. **A casa da invenção**: biblioteca: centro de cultura. 3. ed. São Paulo; Siciliano, c1997.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Missão, visão, valores e objetivos estratégicos**. 2017a. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/administrativo/missao-visao-valores-e-objetivos-estrategicos/>>. Acesso em: 01 nov. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca universitária. **Relatório de atividades**: de dezembro de 2015 à novembro de 2016. Florianópolis: BU/UFSC, 2017b. Disponível em: <[http://portal.bu.ufsc.br/files/2014/10/FINAL-2016-relatorio\\_07.10.17.pdf](http://portal.bu.ufsc.br/files/2014/10/FINAL-2016-relatorio_07.10.17.pdf)>. Acesso em: 01 nov. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Órgãos deliberativos centrais. **Resolução normativa nº 32/CUn, de 27 de agosto de 2013**. Cria o Programa Bolsa Estudantil-UFSC, em conformidade com a Portaria nº 389 do MEC e com o Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. Florianópolis: UFSC, 2013. Disponível em: <[prae.ufsc.br/files/2011/10/Resolucao-Normativa-32-CUn-Bolsa-Estudantil.pdf](http://prae.ufsc.br/files/2011/10/Resolucao-Normativa-32-CUn-Bolsa-Estudantil.pdf)>. Acesso em: 30 jul. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Projeto Cinema Mundo**. 2017c. Disponível em: <<http://cinemamundo.cce.ufsc.br/>>. Acesso em: 22 set. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Projeto Cinema Mundo. **Publicações**. 2018. Disponível em: <<http://cinemamundo.cce.ufsc.br/publicacoes/>>. Acesso em: 20 jul. 2018.

## CAPÍTULO 14

# Papéis (Re)editados: o bibliotecário e a atuação em projetos editoriais



*Andréa Figueiredo Leão Grants*  
*Roberta Moraes de Bem*



*“[...] palavra puxa palavra, uma ideia traz outra, e assim se faz um livro, um governo, ou uma revolução [...]”*  
(MACHADO DE ASSIS, 1884)

## 1 INTRODUÇÃO

A equipe da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) busca continuamente aprimorar e ampliar os serviços e produtos que são oferecidos à comunidade universitária. Dentro dessa perspectiva, criou-se o projeto *BU Publicações*, que objetiva, primordialmente, ser um canal de disponibilização à sociedade de obras técnico-científicas e artístico-literárias provenientes de projetos e dos conhecimentos desenvolvidos e concebidos pelos servidores que trabalham na biblioteca. Inclui-se, nesse rol, aqueles projetos criados em parceria com outros setores da UFSC oportunizando, assim, a divulgação, o acesso e o debate acerca dos conteúdos resultantes dessas iniciativas. Essa proposta vem ao encontro de uma biblioteca mais proativa, reforçando seu papel, não só na disponibilização de conteúdos, mas também como protagonista na construção de novos conhecimentos.

Esse projeto iniciou-se no momento em que um grupo de bibliotecários, observando o mercado editorial mundial e o cenário brasileiro, especialmente no que diz respeito ao crescente movimento de acesso aberto e de autopublicação - no qual os autores atuam como produtores editoriais coordenando todo o processo de editoração de seus manuscritos - pensou na criação de um serviço que contribuísse para dar visibilidade ao trabalho intelectual, aos projetos e aos eventos produzidos pelos servidores da biblioteca ou em parcerias. Além disso, o projeto visa a atender, de modo eficiente, os aspectos relacio-

nados à preservação da memória tangível e intangível da biblioteca. Desse modo, a biblioteca participa ao incorporar-se nesse novo cenário editorial que tem contribuído para que novas editoras surjam como alternativa para as publicações independentes.

Para além das publicações independentes, cabe destacar que, no contexto das bibliotecas universitárias, observa-se que alguns profissionais bibliotecários já estão oferecendo serviços de editoração, especialmente após o uso de *softwares* de gestão de periódicos científicos como o Open Journal Systems (OJS). No caso da BU/UFSC, os bibliotecários que trabalham na gestão do Portal de Periódicos UFSC possuem habilidades específicas quando o assunto é editoração de revistas científicas. Essas habilidades passam pela atuação em forma de consultorias, oferecendo apoio necessário aos editores de revistas científicas tanto com relação ao fluxo editorial das edições quanto ao processo de indexação em diretórios e bases de dados nacionais e internacionais e a normalização de conteúdo<sup>1</sup>.

Conceitualmente, sobre as publicações produzidas por bibliotecas, Santillán-Aldana e Mueller (2016) afirmam que a acepção mais difundida é aquela proposta por Hahn (2008 apud MULLINS et al., 2011, p. 11), que definem esse processo de editoração como “[...] um serviço fornecido pela biblioteca [...]” cuja finalidade é “a produção e disseminação organizada de publicações acadêmicas em qualquer formato [...]”.

Isso posto, retoma-se o cerne deste capítulo, ressaltando que, no caso específico do serviço *BU Publicações*, o foco é o trabalho de editoração na produção e disseminação de livros publicados prioritariamente em versão eletrônica, podendo ou não possuir também uma versão impressa.

Trabalhar com a editoração de livros, quer seja em formatos

---

1 A BU/UFSC possui um setor específico de gestão do Portal de Periódicos produzidos pela Instituição. Outros detalhes sobre o Portal de Periódicos UFSC, ver o capítulo 11 .

eletrônicos ou impressos, é mais uma oportunidade de atuação para os bibliotecários. Isso porque essa atividade não se distancia de um dos princípios fundamentais da profissão, que é posicionar-se como interface entre o leitor/usuário e a informação/conteúdo. O que diferencia, no caso da editoração, é a participação ativa do bibliotecário atuando como editor e colocando-se entre o autor/organizador da obra e o leitor final, transformando, assim, os estudos e as ideias do primeiro em material acessível para o segundo.

Para atender a esse tipo de demanda, os bibliotecários precisam observar as inúmeras etapas necessárias (processuais e técnicas) que necessitam serem atendidas para que o livro seja finalizado e esteja disponível aos seus leitores. Nesse transcurso, o profissional que trabalha com a produção editorial deve estar atento à importância e à necessidade da criação de um bom catálogo, isso quer dizer, produzir uma lista com livros interessantes, oriundos de fontes seguras e confiáveis. Associadas a essa questão qualitativa das publicações, outras competências são necessárias, competências estas que podem se desenvolver conhecendo as principais práticas editoriais, pois, ao atuar como editor, será necessário ter domínio de todos os processos de editoração (avaliação, seleção e edição), além do conhecimento da informação que será convertida em livro, conforme dito anteriormente.

Sobre o processo para realizar-se a edição de um livro, Silva (2012, p. 137) elencou os principais passos a serem seguidos: “1- reunir e organizar o material a ser publicado (digitando, fotografando ou de outro modo); 2- providenciar a documentação legal para isto (ISBN, ISSN ou outra) e catalogação”. Após isso, quando estiver “3- organizado (ou diagramado) o livro, providenciar pelo menos três boas revisões; 4- por fim, providenciar a impressão, montagem e distribuição nos pontos de venda, com uma boa divulgação da obra”.

A observância de todos esses fatores foi fundamental para que a ideia inicial de criar-se um núcleo editorial na BU, pensada inicialmente em 2012, tomasse corpo e se desenvolvesse, resultando na pu-

blicação do livro *Gestão de bibliotecas universitárias: experiências e projetos da UFSC* (2013), organizado pela bibliotecária Narcisa De Fátima Amboni, à época, diretora da BU. Esse livro, publicado em formato impresso e eletrônico, foi o marco inicial do projeto e das definições das diretrizes para o processo de publicação de obras com o prefixo editorial da BU/UFSC. Após esse período, o projeto em si passou por um momento de análise, avaliação, reestruturação dos objetivos e das suas diretrizes. Todos esses aspectos culminaram com a oficialização formal do projeto, por meio da portaria n.º 1272/2017/GR, de 06 de junho de 2017, aprovada pelo reitor da UFSC e publicada no Boletim Oficial da UFSC. Essa portaria cria o Conselho Editorial (CE) do projeto *BU Publicações* e designa os membros integrantes.

Cabe ressaltar que, durante o processo de concepção do projeto e reestruturação das diretrizes, outros títulos, além do citado acima, foram publicados com o selo *BU Publicações*. Cita-se, por exemplo, as obras do projeto Cinema Mundo/UFSC<sup>2</sup> e o livro literário *Entre estantes e entre tantos: histórias inusitadas na biblioteca*, publicado em março de 2017. A publicação dessas obras foi essencial para o aperfeiçoamento do projeto e motivação da equipe envolvida.

Particularmente, o livro *Entre estantes e entre tantos: histórias inusitadas na biblioteca* é resultado da iniciativa de um projeto de extensão, coordenado por bibliotecários, que visava a reunir, em formato de textos literários, parte das histórias, experiências e acontecimen-

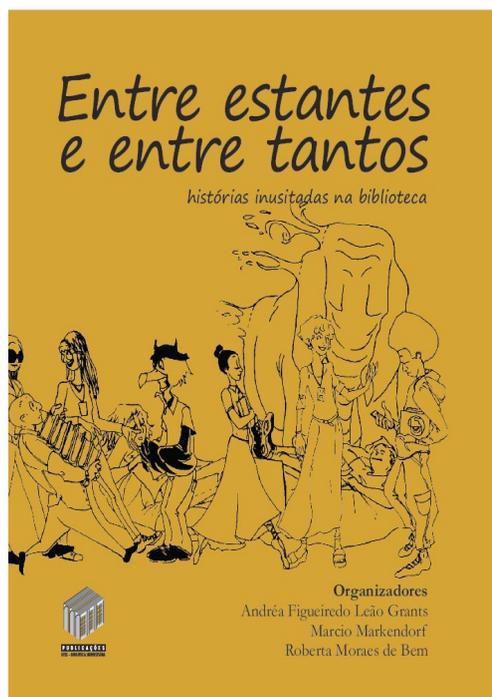
---

2 O projeto Cinema Mundo/UFSC é uma parceria entre a BU/UFSC e o curso de cinema da UFSC. O projeto criou a coleção Cadernos de Crítica, sendo publicados, até o momento, três volumes – v.1 Mulheres no/do audiovisual (2016), disponível em: <[goo.gl/h39C87](http://goo.gl/h39C87)>; v.2 – Cinema de culto (2017), disponível em: <[goo.gl/fSidxs](http://goo.gl/fSidxs)>; v.3 – Expressões do horror: escritos sobre cinema de horror contemporâneo (2017), disponível em: <[goo.gl/41DnTu](http://goo.gl/41DnTu)>. Essas obras serão detalhadas no capítulo 13 “Projeto Cinema Mundo: uma trajetória de produção de conhecimento”.

tos inusitados que ocorrem no ambiente da biblioteca, transformando-os em obra de ficção, porém com inspiração em fatos reais. Sobre a concepção de um livro literário com essas características, Bem e Grants (2015) afirmam que a criação de um livro nesses moldes é uma proposta de inovação em gestão, pela originalidade do projeto e a valorização do capital humano da biblioteca, além de incorporar o caráter participativo e integrativo por parte da equipe.

A idealização desse livro e a sua construção, em especial, contaram com o apoio e participação de várias pessoas numa demonstração da interdisciplinaridade de saberes. Assim, o grupo foi formado por bibliotecários, professores, escritores, poetas e profissionais com habilidades na área de revisão, diagramação e ilustração. Sobre a ilustração do livro, cabe registrar que esta foi desenvolvida por um colega bibliotecário, que criou as imagens a partir da leitura dos textos que compõem o livro. Atualmente, essa imagem tornou-se representativa do espaço da biblioteca e está sendo usada como estampa plotada na entrada principal da Biblioteca Central e em sacolas de eventos promovidos pela BU. O uso dessa imagem permite proporcionar um caráter de pertencimento aos servidores que adentram todos os dias um espaço que recria e publica as histórias por eles vividas no cotidiano da Biblioteca.

Figura 1- Capa do livro *Entre estantes e entre tantos: histórias inusitadas na biblioteca*



Fonte: Grants, Markendorf e Bem (2017).

A seguir, serão apresentadas as principais ações e diretrizes que norteiam o trabalho do CE do serviço *BU Publicações*.

## **2 AS DIRETRIZES DO PROJETO *BU PUBLICAÇÕES***

Anterior à elaboração/revisão das diretrizes, foi necessária a composição do CE e, para tal, estabeleceram-se os seguintes critérios: os membros integrantes do CE devem ser servidores públicos lotados na BU, e um destes assumirá a coordenação dos trabalhos, e a direção da BU atuará como membro permanente no conselho. Após a

nomeação oficial, o grupo de componentes reuniu-se para revisar o documento que continha as primeiras diretrizes do projeto e que havia sido elaborado em 2012. Esse documento foi revisto e atualizado visando a alinhar as atuais necessidades da BU com o projeto.

Portanto, de modo geral, definiu-se que o serviço consistirá na seleção das propostas para a publicação e na prestação de assessoria relacionada aos outros trâmites administrativos que envolvem a publicação de obras como, por exemplo, revisão e diagramação. O serviço *BU Publicações* é destinado aos autores e organizadores que desejam produzir e editar obras de acesso aberto, prioritariamente, publicadas em formato eletrônico. Alguns títulos podem ser publicados nos dois formatos: eletrônico e impresso. As publicações são registradas com o prefixo editorial 65044, inscrito pela BU na Agência Brasileira do International Standard Book Number (ISBN) da Biblioteca Nacional (BN).

No tocante à seleção dos títulos a serem publicados, estabeleceu-se, como premissa para aprovação dos originais, que o(s) autor(es) ou organizador(es) da obra ou seu(s) representante(s) apresente ao CE uma solicitação expressa por meio de carta ou *e-mail*, juntamente com uma primeira versão da obra a ser publicada. O CE analisará e avaliará se a proposta está em consonância com as diretrizes e emitirá o parecer favorável ou não à publicação. Em casos de coautoria, será necessário apresentar documento que comprove a concordância de todos os autores em incluir seus trabalhos na publicação. Será exigida a assinatura do(s) autor(es) no contrato de edição, no qual este cede, com exclusividade à BU, por tempo indeterminado, os direitos de publicação da obra<sup>3</sup>.

Após essa fase introdutória de avaliação e aceite dos originais, definiu-se que, para cada proposta, será composta uma comissão editorial específica, que se encarregará de acompanhar o processo de publicação. Essa comissão poderá, quando achar ne-

---

3 O modelo de contrato será apresentado, na sua íntegra, ao final deste capítulo.

cessário, e a qualquer momento, solicitar que consultores *ad hoc* avaliem a obra a ser publicada, objetivando, nesse caso, manter a diretiva qualitativa das publicações.

Quanto às questões contratuais e de direitos autorais, deliberou-se que o(s) autor(es) ou organizador(es), cuja obra foi aceita para a publicação, será contatado pela coordenação do *BU Publicações* para assinar o contrato de edição que estabelece os direitos e deveres de ambas as partes. Caso a obra seja produzida a partir de coleta de relatos de pessoas, o(s) autor(es) ou organizador(es) é responsável por formalizar e coletar as assinaturas dos depoentes no “Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE)”<sup>4</sup>. Todos esses documentos são arquivados na memória documental do projeto.

Ainda sobre a questão de direitos autorais, por se tratarem de livros de acesso aberto, serão concedidos aos títulos o modelo de licença Creative Commons – atribuição CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)<sup>5</sup>. Essa licença

[...] permite que outros distribuam, remixem, adaptem e criem a partir do seu trabalho, mesmo para fins comerciais, desde que lhe atribuam o devido crédito pela criação original. É a licença mais flexível de todas as licenças disponíveis. É recomendada para maximizar a disseminação e uso dos materiais licenciados. (CREATIVE COMMONS BRASIL, 2017, p.1).

---

4 O TCLE possui como orientação “[...] esclarecer e proteger o participante da pesquisa, assim como, o pesquisador que por este meio manifesta seu respeito à ética no desenvolvimento do trabalho”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017b, p. 1). O modelo de TCLE usado nesse projeto será apresentado ao final deste capítulo.

5 Sobre esse aspecto, cabe ressaltar que foi feita uma consulta à Procuradoria Federal junto à UFSC quanto à escolha de essa licença, a Creative Commons, estar alinhada ao Estatuto da Universidade. O CE está aguardando o retorno.

Destaca-se que o autor(es) ou organizador(es) assumirá total responsabilidade sobre o conteúdo publicado, inclusive sobre a reprodução de trechos e imagens de outros trabalhos em sua obra, devendo assegurar-se das autorizações necessárias para a reprodução desses conteúdos.

No que concerne aos aspectos estruturais, o processo de editoração das obras segue, como orientação, as normas vigentes da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). As principais normas utilizadas são: NBR6023:2002 – Elaboração de referências, NBR6028:2003 – Elaboração de resumos, NBR6029:2006 – Informação e documentação – Livros e folhetos – Apresentação, NBR10520:2002 – Informação e documentação: citações em documento - apresentação, NBR ISO2108:2006 – Informação e documentação – Número Padrão Internacional de Livro (ISBN), NBR 6025:2002 – Informação e documentação – Revisão de originais e provas, NBR 6027:2012 – Informação e documentação – Sumário – Apresentação, NBR 12225:2004 – Informação e documentação – Lombada – Apresentação, IBGE:1993 – normas de apresentação tabular.

Caso julgue necessário, a comissão editorial de cada submissão criará um *template* para o(s) autor(es) para facilitar a criação do conteúdo padronizado. Além disso, a obra a ser publicada deve passar, obrigatoriamente, por um processo de revisão ortográfica e gramatical, sendo necessário constar nos créditos da publicação o nome do responsável por essa revisão.

Nos casos de livros resultantes de parceria com a BU, a solicitação do ISBN é de responsabilidade da equipe do serviço BU Publicações. Entretanto, os custos relacionados a essa solicitação, bem como ao lançamento da obra, à divulgação e distribuição dos exemplares (caso sejam confeccionados exemplares impressos) são de responsabilidade do(s) autor(es) ou organizador(es).

Ao final do processo de edição, o acesso à obra dar-se-á por meio do catálogo gerenciador da BU - Pergamum e do Repositório Institucional da UFSC (RI/UFSC)<sup>6</sup>. As políticas voltadas à preservação digital são definidas entre a BU e a Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação (SeTIC).

O CE reunir-se-á periodicamente, ou quando for necessária a realização de avaliação e seleção de alguma proposta de publicação, para resolver casos não previstos nas diretrizes, ou mesmo, para atualização das diretrizes, ajustando-as às políticas, valores e objetivos estratégicos da BU.

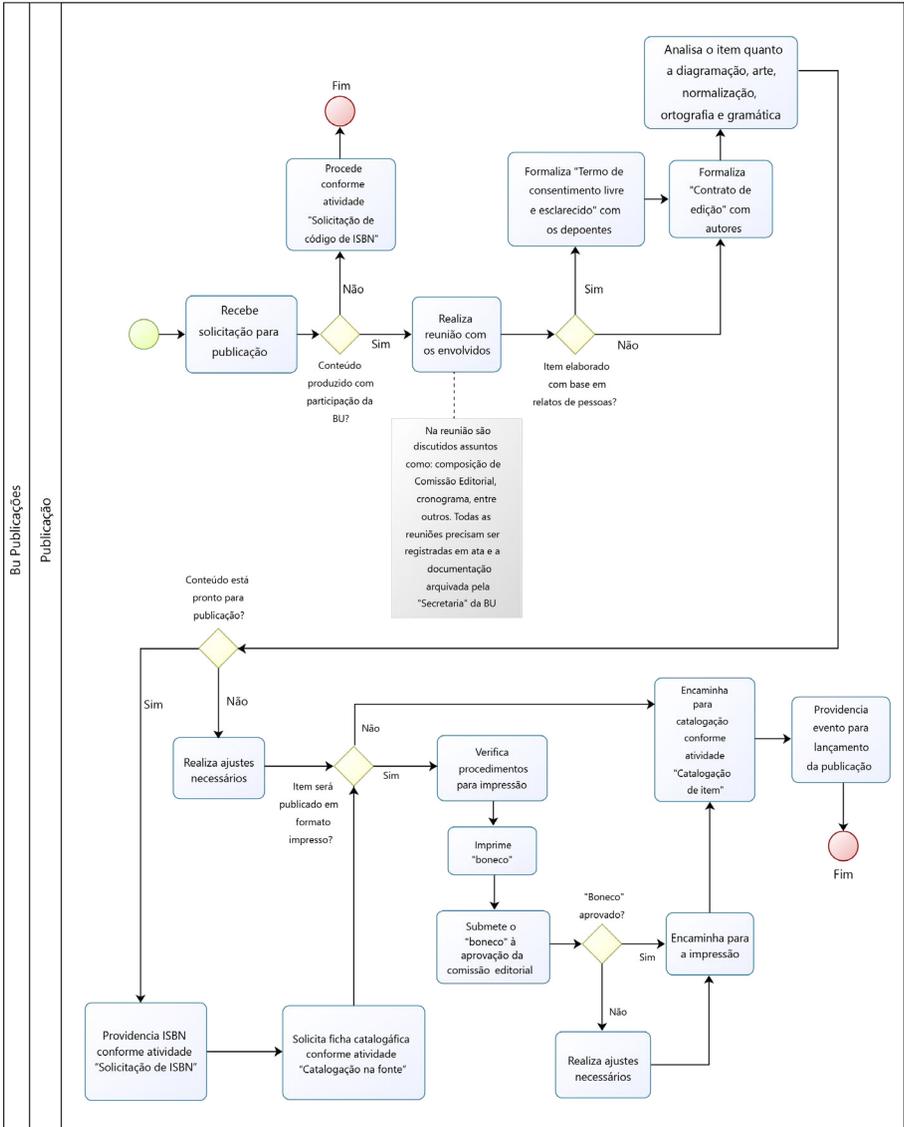
A seguir, será apresentado o fluxograma do serviço BU Publicações. Esse fluxograma foi adaptado do modelo resultante do trabalho realizado pela Comissão de Mapeamento de Processos da BU<sup>7</sup>.

---

6 Na página do projeto é possível acessar as diretrizes na íntegra e visualizar as obras publicadas: <<http://portal.bu.ufsc.br/servicos/bu-publicacoes/>>.

7 No capítulo 3, será apresentado o trabalho da Comissão de Mapeamento de Processos para a criação dos fluxogramas.

Figura 1 - Fluxograma BU Publicações



Fonte: Adaptado de Universidade Federal de Santa Catarina (2016).

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A BU/UFSC propõe-se constantemente a inovar os produtos e os serviços à comunidade universitária, antecipando as demandas e consolidando-se como um espaço de compartilhamento, aprendizagem e, sobretudo, de produção de conhecimento. Pautando-se pelo diálogo com a sociedade e procurando cada vez mais estreitar essa relação, a BU/UFSC cria o projeto *BU Publicações*. Trata-se de um projeto moderno, audacioso, pois desenvolve competências profissionais (habilidades e atitudes) na produção de informação e de conhecimento.

Hoje já é possível afirmar que existem bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias que trabalham com a produção editorial de livros impressos, *e-books* e periódicos.

Acompanhando o movimento das editoras independentes que proporcionam um aumento na diversidade de títulos disponíveis para os leitores, a BU/UFSC apresenta no serviço *BU Publicações* uma estrutura que nos permite dizer que o material produzido sob o selo do projeto é de qualidade tanto no aspecto conteudista quanto nos aspectos gráficos.

Diante dos resultados da pesquisa realizada pelo Instituto Pró-Livro (2016) na qual se aponta que existe certo otimismo e uma crescente adesão dos livros eletrônicos em razão da absorção e acesso às inovações tecnológicas disponíveis, como aparelhos de *notebooks*, *tablets* e *smartphones*, optou-se por publicar preferencialmente livros eletrônicos e, em alguns casos, os dois formatos: eletrônico e impresso.

Quando ocorre a impressão do material produzido, este possui uma tiragem limitada (em média 300 a 500 exemplares). Destes, um exemplar é enviado para a Biblioteca Nacional, em cumprimento à Lei n.º 10.994/2004 que regulamenta o depósito legal de publicações, e outros são direcionados às bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES). O conteúdo eletrônico é disponibilizado no catálogo da biblioteca - Pergamum, no RI/UFSC.

O projeto *BU Publicações* norteia-se pelas iniciativas de acesso aberto, observando as questões voltadas ao direito autoral e ao compartilhamento e acesso ao conteúdo.

Além disso, são empreendidas ações de *marketing* e *endomarketing* que visam à divulgação da obra, tais como o envio de *release* para *site* da BU e da UFSC, lista de *e-mails* de alunos e servidores, jornais locais, redes sociais (*facebook*, *twitter*), *blogs* literários, listas de discussão diversas, dentre outras.

Em suma, com a criação desse projeto, reforçamos o comprometimento estabelecido pela equipe da BU/UFSC, conforme apontado nos objetivos estratégicos para os próximos anos, a saber: ampliação da participação da BU na comunidade, fortalecimento da imagem da BU, potencialização do uso do acervo, aperfeiçoamento do *marketing*, melhoria na qualidade dos serviços e alargamento do uso de novas tecnologias, dentre outros (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017a).

## REFERÊNCIAS

BEM, R. M. de; GRANTS, A. F. L. Entre estantes e (entre)tantos: memórias de uma biblioteca. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 621-630, dez. 2015. ISSN 1414-0594. Disponível em: <<https://revista.acb.org.br/racb/article/view/1102>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

CREATIVE COMMONS BRASIL. **Sobre as licenças**. 2017. Disponível em: <<https://br.creativecommons.org/licencas/>>. Acesso em: 14 ago. 2017.

GRANTS, A. F. L.; MARKENDORF, M.; BEM, R. M. de (Orgs.). **Entre estantes e entre tantos**: histórias inusitadas na biblioteca. Florianópolis: Publicações Biblioteca Universitária, 2017. Disponível em: <<https://goo.gl/KeWBZi>>. Acesso em: 27 set. 2017.

INSTITUTO PRÓ-LIVRO (São Paulo). **Retratos da leitura no brasil**. São Paulo: Ibope Inteligência, 2016. 142 slides, color. Disponível em: <[http://prolivro.org.br/home/images/2016/Pesquisa\\_Retratos\\_da\\_Leitura\\_no\\_Brasil\\_-\\_2015.pdf](http://prolivro.org.br/home/images/2016/Pesquisa_Retratos_da_Leitura_no_Brasil_-_2015.pdf)>. Acesso em: 01 fev. 2018.

MULLINS, J. et al. **Library publishing services**: strategies for success research report version 1.0. Washington: SPARC, 1 nov. 2011. Disponível em: <[https://docs.lib.purdue.edu/lib\\_research/136/](https://docs.lib.purdue.edu/lib_research/136/)>. Acesso em: 2 dez. 2015.

SANTILLÁN-ALDANA, J.; MUELLER, S. P. M. Serviços de editoração desenvolvidos por bibliotecas universitárias. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 2, p. 84-99, jun. 2016. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362016000200084&lng=pt&nr\\_m=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362016000200084&lng=pt&nr_m=iso)>. Acesso em: 25 jul. 2017.

SILVA, J. P. Como se faz a edição de um livro? In: CONGRESSO NACIONAL DE LINGÜÍSTICA E FILOLOGIA, 16., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UERJ, 2012, p. 134-139. Disponível em: <[http://www.filologia.org.br/xvi\\_cnlf/min\\_ofic/Livro\\_de\\_minicursos\\_e\\_oficinas.pdf](http://www.filologia.org.br/xvi_cnlf/min_ofic/Livro_de_minicursos_e_oficinas.pdf)>. Acesso em: 25 jul. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Mapeamento de processos**. fluxogramas. Florianópolis, 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. **Missão, visão, valores e objetivos estratégicos**. 2017a. Disponível em: <<http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/administrativo/missao-visao-valores-e-objetivos-estrategicos/>>. Acesso em: 14 ago. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos. **Submissão de novos projetos**. 2017b. Disponível em: <<http://cep.ufsc.br/submissao-de-novos-projetos/>>. Acesso em: 28 set. 2017.

## ANEXO A

### CONTRATO DE EDIÇÃO

O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Santa Catarina, com sede no Campus Universitário da Trindade, Florianópolis, SC, doravante denominada **BU/UFSC**, representada por sua diretora, a Bibliotecária Roberta Moraes de Bem, matrícula UFSC 140494, CPF nº 04584437947, designada pela Portaria nº 1.055/2016/GR, de 16 de maio de 2016 e \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, residente em \_\_\_\_\_ doravante denominado **AUTOR**, ajustam e contratam, por meio deste instrumento, de acordo com a Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, a publicação da obra intitulada (\_\_\_\_\_) doravante denominada **OBRA**, segundo as condições abaixo descritas.

**CLÁUSULA PRIMEIRA:** O **AUTOR** cede exclusivamente a Biblioteca Universitária os direitos de publicação da **OBRA ORIGINAL**, de forma definitiva e irrevogável a contar da data de assinatura do presente contrato.

§ 1º Os direitos mencionados nesta cláusula compreendem a publicação em língua portuguesa no Brasil e no exterior.

§ 2º O **AUTOR** garante à **BU/UFSC** a autenticidade e a originalidade do texto cedido, bem como a faculdade de dispor dos direitos ora transacionados, sujeitando-se a perdas e danos se, em favor de terceiros e em conformidade com a Lei supracitada, constar registro de direitos ou de cessão de direitos a outrem.

§ 3º A **OBRA** publicada será enquadrada em um modelo de licença Creative Commons – atribuição CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). Esta licença permite que outros distribuam, remixem, adaptem e criem a partir do seu trabalho, mesmo para fins comerciais, desde que lhe atribuam o devido crédito pela criação original.

**CLÁUSULA SEGUNDA:** A **BU/UFSC** publicará ou mandará publicar a **OBRA**, sob forma de livro eletrônico e impresso, este último na quantidade de 300 exemplares, dos quais será proprietária.

Parágrafo único. É facultada à **BU/UFSC** a possibilidade de publicar a obra em regime de co-edição com outra(s) editora(s).

**CLÁUSULA TERCEIRA:** No caso de publicação impressa, o **AUTOR** rece-

berá da BU/UFSC, em livros, o equivalente a 3 (três) dos exemplares da OBRA. Parágrafo único. A BU/UFSC se reserva o direito de utilizar até 5% dos exemplares para depósitos, permutas, doações e distribuição gratuita como mecanismo de divulgação e promoção da OBRA.

**CLAÚSULA QUARTA:** As características gráficas de edição, inclusive a decisão sobre capa, formato e material serão de competência exclusiva da BU/UFSC. § 1º Cabe ao AUTOR o fornecimento dos originais em meio eletrônico, compatível com os equipamentos e procedimentos técnicos da BU/UFSC, incluindo-se ilustrações previstas na obra, foto do autor e textos de capa, competindo-lhe, ainda, conferir as provas finais no prazo estipulado pela BU/UFSC. § 2º Emendas, alterações e atualizações que se fizerem necessárias serão acordadas entre a BU/UFSC e o AUTOR, antes da reedição da obra.

§ 3º As reedições e reimpressões ocorrerão a partir da demanda da obra e a pedido da BU/UFSC, com a anuência dos autores, fazendo novo contrato.

**CLÁUSULA QUINTA:** Fica eleito o foro de circunscrição da Justiça Federal. Seção Judiciária de Santa Catarina, para dirimir questões oriundas deste contrato ou de sua interpretação.

E por estarem de acordo, assinam este contrato em duas vias de igual teor as partes interessadas e as testemunhas presentes.

Florianópolis, de de 2016.

---

Roberta Moraes de Bem  
Diretora do Sistema de Bibliotecas UFSC  
Matrícula UFSC 140494  
Port. nº 1.055/2016/GR, de 16 de maio de 2016

---

Autor  
CPF nº

Testemunhas:

---

Nome:  
CPF:

---

Nome:  
CPF:

## ANEXO B

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) como voluntário(a) a contribuir com a confecção do livro com título provisório (\_\_\_\_\_).

Este projeto não possui fins lucrativos; tem a proposta de construir um livro a partir da transcrição e adaptação de narrativas dos colaboradores da Biblioteca Universitária para o formato de textos literários, de modo a registrar as memórias dos envolvidos na trajetória da BU desde sua criação.

O procedimento de coleta de material será da seguinte forma: os depoentes terão seus relatos gravados em áudio para posterior adaptação e publicação, caso seja selecionado.

**Salienta-se que a identidade do entrevistado será preservada, bem como das pessoas que porventura vieram a ser citadas em seu relato. Para tal, utilizaremos nomes fictícios.**

Os depoentes serão mencionados no livro na seção de agradecimentos sem relação do depoente com o conto desenvolvido.

Eu, \_\_\_\_\_, CPF nº: \_\_\_\_\_, declaro que fui informado (a) dos objetivos da pesquisa acima de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas.

Autorizo, mediante assinatura deste documento, que o relato seja utilizado pela comissão editorial para os fins mencionados. Estou consciente de que o aceite em participar do projeto não implica reivindicação de direitos autorais.

Nome	Assinatura do Depoente	Data
Nome	Assinatura do Entrevistador	Data
Nome	Assinatura da Entrevistador	Data



## SOBRE OS AUTORES

**Alexandre Pedro de Oliveira**, bibliotecário, mestre em Ciência da Informação e graduado em Biblioteconomia, ambos pela UFSC, atua como bibliotecário na Biblioteca Universitária da UFSC. Seu principal *hobby* é viajar. *E-mail*: alexandre.oliveira@ufsc.br

**Andréa Figueiredo Leão Grants**, bibliotecária no Serviço de Circulação e Recuperação da Informação da Biblioteca Central da UFSC, mestra e doutora em Literatura pela UFSC, curte assistir filmes e séries. *E-mail*: andrea.grants@ufsc.br

**Audrey Schmitz Schweitzer**, *designer* gráfica, mestranda em *Design* PPGDesign/UFSC, trabalha como programadora visual na Agecom/UFSC e adora cinema. *E-mail*: audrey.schmitz@ufsc.br

**Caio Fraile Gonçalves**, graduando de *Design* pela Universidade Federal de Santa Catarina, atuou na produção de conteúdo para redes sociais e *design* gráfico no Portal de Periódicos UFSC. Adora cinema. *E-mail*: caiofraile@hotmail.com

**Cristiano Motta Antunes**, bibliotecário lotado no Setor de Desenvolvimento de coleções e tratamento da informação - DECTI/BU/UFSC, especialista em *UX Design*, nas horas vagas é ilustrador

e RPGista. *E-mail:* cristiano.m.antunes@ufsc.br

**Débora Maria Russiano Pereira**, bibliotecária na Biblioteca Setorial do *Campus* Araranguá (BSAra). Nas horas vagas, adora cozinhar e curtir a família. *E-mail:* debora.russiano@ufsc.br

**Edson Mario Gavron**, bibliotecário no Serviço de Competência em Informação e Suporte à Pesquisa da Biblioteca Universitária da UFSC, mestrando PPGINFO em Gestão da Informação na UDESC. Gosta de passar tempo no mar, viajar e explorar novos lugares. *E-mail:* edson.gavron@ufsc.br

**Fábio Lorensi do Canto**, bibliotecário no Serviço de Circulação e Recuperação da Informação da Biblioteca Central da UFSC. Graduado em Direito pelo CESUSC, mestre e doutorando em Ciência da Informação (PGCIN/UFSC). Seu *hobby* é navegar. *E-mail:* fabio.lc@ufsc.br

**Gabriel Araldi Walter**, graduado em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina, atua na assistência administrativa e tecnológica do Portal de Periódicos UFSC. Curte jogos *on-line*. *E-mail:* gabriel.araldi@ufsc.br

**Gesmar Kingeski Barbosa**, bibliotecário com especialização em Linguística pela Faculdade Integrada da Grande Fortaleza. Trabalha na Divisão de Desenvolvimento e Suporte às Tecnologias da BU/UFSC, especificamente no Repositório Institucional da UFSC. Fotografia é o seu *hobby* favorito. *E-mail:* gesmar.k@ufsc.br

**Gleide Bitencourte José Ordovás**, bibliotecária-chefe da Biblioteca Central e da Divisão de Difusão da Informação da BU/UFSC, mestra em Gestão da Informação pela UDESC. Adora cozinhar, ver desenho animado e filmes de super-heróis. *E-mail:* gleide.bjo@ufsc.br.

**Joana Carla de Souza Matta Felício**, bibliotecária, mestra em Ciência da Informação. Trabalha na Biblioteca Central da UFSC/Setor de Coleções Especiais. Tem como *hobby* assistir a séries e filmes, ler e cozinhar. *E-mail*: joana.felicio@ufsc.br.

**José Cláudio Matos**, filósofo, doutor em filosofia pela Universidade de São Paulo, professor do departamento de Biblioteconomia da UDESC, doutorando do PGCIN da UFSC, motociclista e lutador de *Muay Thai*. *E-mail*: doutortodd@gmail.com.

**Julia Mattia**, graduanda em *Design* pela Universidade Federal de Santa Catarina, atuou na área de *design* gráfico no Portal de Periódicos UFSC. Curte pesquisar tendências, principalmente para a área da moda, além de adorar cozinhar. *E-mail*: juliamattia1@gmail.com

**Juliana Aparecida Gulka**, bibliotecária exercendo suas atividades na Biblioteca Central, particularmente, no Portal de Periódicos UFSC, mestra em Gestão de Unidades de Informação pela UDESC. Seu *hobby* é viajar. *E-mail*: juliana.gulka@ufsc.br

**Hilda Carolina Feijó**, bibliotecária com especialização em Gestão de Bibliotecas Escolares. Trabalha na Biblioteca Central da UFSC/Setor de Periódicos da Circulação e Recuperação da Informação. Gosta de assistir a filmes e viajar. *E-mail*: hilda.feijo@ufsc.br

**Karyn Munyk Lehmkuhl**, bibliotecária no Serviço de Competência em Informação e Suporte à Pesquisa, na Biblioteca Universitária da UFSC e coordenadora da Comissão de Concepção do Serviço de Suporte à Pesquisa e Gerenciamento de Dados, mestra em Ciência da Informação pela UFSC. Tem como *hobby* a dança de salão. *E-mail*: karyn.lehmkuhl@ufsc.br

**Leonardo Ripoll**, bibliotecário no setor de Circulação e Recuperação da Informação da Biblioteca Central/UFSC, mestre em Gestão de Unidades de Informação pela UDESC. Diverte-se disseminando batidas musicais em 4/4. *E-mail:* leonardo\_ripoll@hotmail.com

**Lucia da Silveira**, bibliotecária, mestra em Gestão de Unidades de Informação pela Universidade do Estado de Santa Catarina, atua na coordenação do Portal de Periódicos UFSC. Adora desbravar novos lugares junto à natureza e fazer amigos para a vida toda. *E-mail:* lucia.silveira@ufsc.br

**Marcela Gaspar Custódio**. Graduação em Biblioteconomia pela UDESC. Cursa pós-graduação em Ciência da Informação no PGCIN/UFSC. É bolsista da FAPESC/SC. Adora escrever. *E-mail:* marcelagcustodio@gmail.com

**Marcio Markendorf**, graduado em Letras pela UFMS. Doutorado direto em Teoria da Literatura pela UFSC, professor do Departamento de Artes, Curso de Cinema/UFSC. Tem como *hobby* o aeromodelismo ficcional. *E-mail:* marciomarkendorf@gmail.com

**Marli Dias de Souza Pinto**, graduada em Biblioteconomia, doutora em Engenharia de Produção pela UFSC. É professora de graduação e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação PGCIN/UFSC. Aprecia viajar. *E-mail:* marli.dias@ufsc.br

**Maria Bernardete Martins Alves**, bibliotecária e mestra em Engenharia de Produção pela UFSC. Ama lidar com retalhos e costurices. *E-mail:* m.alves@ufsc.br

**Mirna Cassettari Saily**, graduada em Letras – Língua Portuguesa pela Universidade Federal de Santa Catarina e especiali-

zada em Revisão de Textos, tem sua função como Revisora de Textos pela UFSC. Sua paixão é tomar um bom café junto aos amigos. *E-mail*: mirna.saidy@ufsc.br

**Roberta Moraes de Bem**, bibliotecária, mestra e doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela UFSC. Atualmente é diretora da Biblioteca Universitária da UFSC. Dentre os seus *hobbies* estão: ler, cozinhar, viajar, ir à praia, conhecer pessoas, uma boa conversa, aprender algo novo e rir (sempre é algo bom para se fazer). *E-mail*: roberta.bem@ufsc.br

**Ricardo Werlich** é graduado em Design pela Universidade Federal de Santa Catarina, onde também atuou como bolsista PIBIC em projetos de Branding e Experiência do Usuário. Atualmente, faz parte do Programa “Weltwärts” de Empreendedorismo Social e Educação Política, ligado ao Ministério Alemão de Cooperação Econômica e Desenvolvimento. Em seu tempo livre, toca flauta transversal e gosta de cozinhar.

**Sigrid Karin Weiss**, bibliotecária da Biblioteca Universitária (UFSC), atuando na Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas graduada em Biblioteconomia e Documentação (UDESC), mestra em Engenharia de Produção (UFSC). Engajada e atuante no movimento associativo nacional e internacional dos bibliotecários. Gosta de cultivar plantas e amigos. *E-mail*: sigrid.k.weiss@ufsc.br

**Tatiana Rossi**, bibliotecária, mestra em Ciência da Informação e doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação -PGCIN/UFSC. Trabalha na Biblioteca Central, no Setor Desenvolvimento de Coleções e Tratamento da Informação (DECTI/BU/UFSC). Leituras e viagens fazem parte do seu interesse nas horas vagas. *E-mail*: tat.caua@gmail.com.



Tipografia: Crimson Text  
Papel Pólen 80 g/m<sup>2</sup>  
Impresso na Imprensa Universitária da UFSC  
Novembro de 2018

O Livro “A Construção de Saberes: protagonismo compartilhado em serviços e inovações na Biblioteca Universitária da UFSC” reflete a dinâmica de uma equipe que trabalha de forma articulada e sistêmica, considerando que as Bibliotecas não são unidades isoladas do contexto em que se desenvolvem, tampouco departamentalizadas em atividades desconexas.

Este livro compartilha conhecimentos para além das atividades tradicionais, se considerarmos a natureza histórica das bibliotecas. Mostra que a Biblioteca Universitária e sua equipe apresentam-se de forma ativa e adaptativa, não só por adotar modelos gerenciais mais flexíveis, mas por inovar em áreas desafiadoras (suporte à pesquisa, projetos editoriais, confiabilidade informacional, conduta em pesquisa, *marketing*, gestão do conhecimento, mapeamento de processos), mostrando ser estratégico que a Biblioteca Universitária esteja constantemente atenta à sua comunidade para incorporar novos conhecimentos e devolvê-los na disponibilização de serviços que correspondam à dinâmica da contemporaneidade.

As experiências relatadas aqui pretendem contribuir para as instituições congêneres e para a pesquisa, realçando que a atividade profissional precisa de forte aporte acadêmico para que, além de bons serviços, contribua para o desenvolvimento da ciência, associando-se ao cerne de uma instituição de ensino.

ISBN 978-85-65044-18-9



9 788565 044189