



Ministério da Saúde
FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



ICICT
Instituto de Comunicação e Informação
Científica e Tecnológica em Saúde



MINISTÉRIO DA SAÚDE
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA E PESQUISA EM SAÚDE – ESCOLA GHC
FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ – FIOCRUZ
INSTITUTO DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E
TECNOLÓGICA EM SAÚDE - ICICT

CAPACITAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DE INFORMAÇÕES
SOBRE O FUNCIONAMENTO E A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS
ONLINE DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA

ROMILDA APARECIDA TEOFANO

PORTO ALEGRE

2013



Ministério da
Saúde



ROMILDA APARECIDA TEOFANO

**CAPACITAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DE INFORMAÇÕES
SOBRE O FUNCIONAMENTO E A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS
ONLINE DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA**

**Trabalho de conclusão do Curso de
Especialização em Informação
Científica e Tecnologia em Saúde
para o título de Especialista.**

Orientadora: Izabel Alves Merlo

**PORTO ALEGRE
2013**

T314c Teofano, Romilda

Capacitação para o atendimento de informações sobre o funcionamento e a utilização dos serviços online de uma instituição pública / Romilda Teofano. -- 2013.

21 f.

Orientadora: Izabel Alves Merlo

Trabalho de Conclusão (Especialização) -- Ministério da Saúde. Grupo Hospitalar Conceição. Centro de Educação Tecnológica e Pesquisa em Saúde – Escola GHC. Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ. Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde – ICICT. Porto Alegre, 2013.

1. Bibliotecas de ciências da saúde. 2. Cursos de capacitação. 3. Capacitação em serviço. 4. Capacitação profissional. 5. Recursos humanos. I. Merlo, Izabel Alves, orient. II. Título.

RESUMO

Este projeto procura identificar os funcionários e bolsistas que colaboram com o SABi (Sistema de Automação de Bibliotecas) da UFRGS e suas dificuldades no atendimento aos usuários para estruturar cursos de capacitação presencial ou EAD, procurando uniformizar os procedimentos no atendimento de informações sobre o funcionamento e a utilização dos serviços, para que desta maneira haja uma justificativa nos gastos em recursos informacionais mantidos pela UFRGS, os quais consomem elevados recursos financeiros. O método utilizado será qualitativo e quantitativo, com a identificação de todos os integrantes do SABi com dados fornecidos pelas chefias das bibliotecas, que através de questionários semiestruturados aplicados possibilitará a identificação das deficiências no atendimento. Também será realizada a análise de dados dos relatórios técnicos dos últimos cinco anos e análise das sugestões dos funcionários do sistema. No atual ambiente social onde as bibliotecas ou serviços de informação estão inseridos, alguns fatores são fundamentais: inovação, qualidade, agilidade e atenção aos usuários, desta maneira o projeto procura justificar a capacitação permanente de pessoal como recurso principal no desenvolvimento tecnológico deste setor. A qualidade dos produtos e serviços de uma unidade informacional depende do investimento e do comprometimento da chefia, que deve possuir um estilo gerencial participativo, no qual a satisfação do grupo é preponderante. Propõe a realização de um levantamento de dados através de questionários aplicados aos atendentes, a fim de identificar o nível de preparo/despreparo para o desenvolvimento de suas tarefas e os tópicos que deverão constar no posterior treinamento.

Palavras-chave: Bibliotecas de ciências da saúde. Capacitação em serviço. Capacitação profissional. Recursos humanos. Cursos de capacitação.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 JUSTIFICATIVA	6
3 OBJETIVOS	7
3.1 OBJETIVO GERAL	7
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	8
5 METODOLOGIA	14
6 CRONOGRAMA	15
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
REFERÊNCIAS	17
APÊNDICE A	20
APÊNDICE B	22

1 INTRODUÇÃO

O nível de necessidade de informação do estudante universitário foi se modificando ao longo do tempo. Devido ao uso de diversas tecnologias no acesso às informações, os funcionários das bibliotecas devem ter conhecimento e participar de capacitações, para suprir as necessidades de informações dos usuários e auxiliá-los na divulgação dos serviços da mesma. O melhor marketing para os recursos e serviços da biblioteca é o conhecimento dos mesmos pelo público alvo alcançado.

2 JUSTIFICATIVA

Para a melhoria no atendimento das necessidades informacionais dos alunos universitários e a otimização na utilização dos recursos online, financiados pela instituição universitária, os cursos de capacitação buscam a uniformidade dos serviços e procedimentos prestados pelo sistema.

As deficiências no atendimento aos usuários devem ser diagnosticadas com precisão para que o planejamento dos cursos de aperfeiçoamento ou capacitação dos funcionários e/ou bolsistas sejam estruturados, de maneira clara e objetiva, a fim de sanar os problemas na utilização e procedimentos do SABi.

Os serviços de informação têm seus diferentes objetivos, porém, são similares e estão relacionados à prestação de serviços, ou seja, o acesso às fontes de informação para atender às necessidades específicas internas da instituição, bem como ao seu público externo.

3 OBJETIVOS

Serão apresentados o objetivo geral e os específicos como segue:

3.1 GERAL

- Capacitar os funcionários e estagiários (bolsistas) para auxiliarem os usuários, provendo-os de informações que possibilitem uma melhor utilização dos recursos informacionais do Sistema de Bibliotecas da UFRGS (SABi).

3.2 ESPECÍFICOS

- Conhecer as deficiências no atendimento aos usuários do SABi
- Estruturar cursos presenciais e/ou EAD sobre os procedimentos do SABi;
- Estruturar os conteúdos dos cursos de informática e SABi;
- Criar núcleo de tutores no grupo de estudos do sistema para o curso na plataforma elencada;
- Vincular a capacitação com a PROGESP (valorização profissional);

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Na atual conjuntura do mundo moderno, a atualização dos profissionais e das instituições é uma constante. O treinamento se faz necessário para o desenvolvimento e qualificação dos profissionais através de motivação. Assim, segundo Elvas (2011, p. 1) “[...] capacitando para novos cargos, funções e responsabilidades, promovendo seu desenvolvimento e crescimento profissional” e indiretamente da organização, considerando que está aumentando o capital intelectual organizacional, disponibilizando conhecimento para que a empresa acompanhe o desenvolvimento social.

Segundo Chiavenato (2004) o treinamento é uma educação especializada que aplicada no âmbito da empresa busca dar competência profissional aos seus colaboradores. Mello (2013, apud Beluzzo, p. 5): “No atual ambiente social em que as Bibliotecas ou Serviços de Informação se inserem, alguns fatores são fundamentais: inovação, qualidade, agilidade e atenção ao cliente, estão com certeza entre os principais”.

Conforme Elvas (2011, p. 1) “O treinamento deve atingir resultados estratégicos: aumentar o lucro, a satisfação dos clientes, a produção, e reduzir os custos, acidentes, e a rotatividade de pessoal, melhorar a qualidade e implementar melhoria para o desenvolvimento” ou conforme Amboni (2013 p. 7) “Programa de Capacitação como uma das principais ferramentas no processo ensino-aprendizagem (...)” no auxílio aos usuários para desenvolver competências informacionais, que contribuam para otimizar e sistematizar todo o processo de busca.

Conforme Elvas (2011, p. 1), o levantamento das necessidades do treinamento é uma etapa fundamental, devendo ser um diagnóstico o mais amplo possível das tarefas e do comportamento de pessoal.

Segundo AMORIM (2009, p. 9), o levantamento de necessidades de treinamento parte na busca de respostas para as seguintes perguntas:

Quem deve ser treinado ? Treinandos
Quem vai treinar ? Facilitador ou Instrutor
Em que treinar ? Assunto ou conteúdo do treinamento
Onde treinar ? Local físico, órgão ou instituição
Como treinar ? Métodos de treinamento /recursos necessários
Quando treinar ? Época do treinamento e horário

Quanto treinar ? Volume, duração ou intensidade
Para que treinar ? Objetivos ou resultados esperados

Segundo Amboni (2013, p. 8) “o contexto digital favorece as bibliotecas universitárias, que vêm inovando na oferta de produtos e serviços, presenciais e a distância, de forma a atender com eficiência e eficácia a demanda da comunidade universitária [...]” “e o acesso e a participação de pessoas com deficiência no ensino superior constituem uma realidade recente, em razão das inúmeras barreiras que nelas incidem desde os primeiros anos da sua escolarização” (AMBONI, 2013, p.9).

Segundo Vendramini (2010, p. 10), para o atendimento bem do outro, deve-se notar que o colaborador esteja bem, para tanto a preparação e compreensão de seus processos de trabalho refletirão na atenção, educação e presteza.

Segundo Elvas (2011, p. 1) “os programas de capacitação e motivação de pessoal, principalmente daqueles que se relacionam diretamente com os usuários, são imprescindíveis para garantir a qualidade e o aumento de utilização de seus serviços”.

Segundo Vendramini (2010, p. 17), quando um usuário tem um contato com o funcionário ou bolsista, “sua percepção é de com quem está falando é a biblioteca (empresa) e não com o colaborador”, portanto, “é importante que esse colaborador esteja bem capacitado”, para não decepcionar o usuário e manchar o nome da biblioteca, uma vez que o usuário “quer ser atendido com qualidade e com comprometimento”.

Para Chiavenato (2004) o treinamento e o desenvolvimento são processos eficazes de capacitação, portanto treinamento e desenvolvimento são áreas voltadas à capacitação das pessoas e tudo que está relacionado a elas, seja no meio profissional, pessoal ou comportamental.

Conforme Vendramini (2010, p. 18) no atual contexto “As empresas começaram a perceber que investir em seu capital intelectual e utilizar a gestão do conhecimento devem ser incorporados em sua estratégia empresarial, assim como a biblioteca.”

No processo educacional a curto ou a médio prazos, nota-se que o treinamento é aplicado de maneira sistemática e organizada, no qual as pessoas aprendem conhecimentos, habilidades e competências de acordo com objetivos previamente definidos. Chiavenato (2006, p. 402), diz: “O treinamento envolve a transmissão de conhecimentos específicos relativos ao trabalho, atitudes frente a

aspectos da organização, da tarefa e do ambiente e desenvolvimento de habilidades e competências”.

Segundo Chiavenato (2004), o treinamento e desenvolvimento devem ser um processo contínuo e não um evento esporádico. Conforme Vaz Langort Marques e Mauch Palmeira (2011, p. 6) para esse desenvolvimento dê certo: “Muitas empresas estão adotando e investindo no trabalho em equipe, estimulando o aprendizado em grupo”.

O conhecimento é o maior recurso que podemos ter em uma organização, por esse motivo é fundamental que as empresas façam investimentos na capacitação e desenvolvimento para melhor desempenho e crescimento institucional, onde o desafio é a melhoria dos serviços e produtos pelos funcionários, formando equipes coesas e eficientes.

Conforme Vendramini (2010, p. 21):

O capital intelectual é formado de riqueza impalpável, e o conhecimento é fundamental. Como o ambiente externo está mudando rapidamente, as organizações estão buscando se adequar a esta nova realidade. Transformar a informação em conhecimento tem sido um dos objetivos das empresas, ou seja, o fortalecimento do seu capital intelectual.

Conforme Vendramini (2010, p. 21) “as organizações modernas estão cada vez mais preocupadas em direcionar os investimentos no desenvolvimento humano, na agregação de valor para as pessoas e para a empresa”.

Entretanto, ainda muitas empresas oferecem treinamento em primeiro lugar a cargos de chefia, mas o desenvolvimento das pessoas não deve privilegiar somente estes, mas todos os trabalhadores que fazem parte da biblioteca.

Conforme Vendramini (2010, p. 25), “a motivação envolve atividades que levam o colaborador a um determinado objetivo, o reconhecimento do trabalho, a valorização e sua recompensa”.

Atualmente, Vendramini (2010, p. 26) conceitua motivação como resultado do oferecimento de condições de trabalho sendo elas: “[...] higiene, organização, ambientes limpos, ventilados, bem iluminados, uniformes e recursos, bem como metas bem definidas, possibilidade de uso da criatividade e liderança acessível.”

Mas apesar das divergências conceituais, fica constatada que motivação depende de algo, para Marzochi (2011, p. 4) “a motivação de uma pessoa depende da força de seus motivos, entendidos como desejos ou impulsos que ocorrem no

interior dos indivíduos.” Esses mesmos motivos é que impulsionarão e manterão de certo modo o comportamento dos indivíduos.

Conforme Vendraminis (2010, p. 38), “por mais intensa que seja a globalização e a inovação tecnológica, nunca se poderá prescindir das pessoas como principal vantagem nas organizações”. São os funcionários e bolsistas que mantêm, geram e fortalecem as inovações e o futuro das bibliotecas. São eles que lideram, motivam, inovam e fazem transformações, assim sendo, a resposta dos mesmos ao que é esperado deles depende diretamente da maneira como são considerados na biblioteca.

O objetivo de uma organização/empresa que faz atendimento ao público é dar apoio a todas as atividades desenvolvidas pela mesma, bem como atender à comunidade externa, organizando e difundindo documentos e informações relativos às suas atividades.

Conforme TerraForum Consultorias (2013) “as organizações, independentemente de porte e do mercado em que atuam, geram uma massa documental considerável, na maioria das vezes de maneira desestruturada e sem contar com um sistema corporativo que padronize e controle os processos informacionais”.

Os serviços de informação têm seus diferentes objetivos, porém, são similares e estão relacionados à prestação de serviços. Possibilitando aos funcionários e bolsistas o acesso às fontes de informação para atender às suas necessidades específicas e as da própria biblioteca; e ao público externo, informações que possam utilizar e promover os serviços de maneira plena.

Conforme TerraForum Consultorias (2013), nesse sentido, “os Serviços de Informação apresentam claras diferenças na estrutura organizacional e no “*modus operandi*”, podendo ser formalmente estruturados ou não, centralizados ou descentralizados, convencionais ou virtuais”.

Analisar as estruturas disponíveis e adequá-las às características do negócio torna-se cada vez mais um diferencial para as organizações, considerando ser a Biblioteca um setor de apoio às atividades da Faculdade de Medicina e também do Hospital de Clínicas, além de atender ainda aos estudantes e comunidade externa, é necessário que mantenha um excelente atendimento.

A Biblioteca FAMED/HCPA como função reunir, organizar e difundir os documentos e informações relativos à Medicina, Nutrição e Ciências da Saúde de

modo geral, e fazendo parte do sistema de biblioteca da UFRGS, que é composto por 29 bibliotecas setoriais especializadas, 1 biblioteca de ensino fundamental e médio e ensino técnico, 1 biblioteca depositária da documentação da ONU (Organização das Nações Unidas) e a Biblioteca Central, que é o órgão coordenador do Sistema, é pertinente que suas estruturas sejam analisadas e adequadas ao propósito de prestar uma informação correta, rápida e eficiente.

A Comissão de Automação com a colaboração dos grupos de estudos do sistema desenvolve os manuais do SABI (Sistema de Automação de Bibliotecas), alguns como Circulação & Caixa, Itens & Impressão de Etiquetas e Políticas e Procedimentos; e as atividades de treinamento de pessoal, onde são apresentados os procedimentos de funcionamento do sistema.

Analisando os procedimentos de atendimento ao usuário realizado na biblioteca foram identificados como ameaça os seguintes problemas na biblioteca:

a) A equipe não informa de maneira correta e completa as atividades da biblioteca;

b) as informações sobre os procedimentos e serviços prestados não estão claras e organizadas de maneira direta;

c) não ter conhecimento dos princípios de atendimento ao público pelos atendentes da portaria (urbanidade, educação, distanciamento, clareza e objetividade da informação/serviço, etc.);

d) falha dos objetivos e serviços prestados pela biblioteca, pelo sistema de bibliotecas da UFRGS e locais de informações do HCPA;

Para Resmer (2000) “não basta que as unidades de informação tenham apenas qualidade aparente”, ou seja, que os documentos estejam organizados de maneira racional e seguindo procedimentos universais. No entanto, Macieira e Paiva (2007) seus produtos e serviços devem ter uma qualidade real, e se quiser trabalhar com a informação como requisito chave para a qualidade, precisamos compreender que o mais importante neste processo são os recursos humanos.

Portanto, a qualidade dos produtos e serviços de uma unidade informacional depende do investimento e do comprometimento da chefia, que deve possuir um estilo participativo, no qual a satisfação do grupo deve ser prioritário.

Conforme Terceirização (2013):

recepcionar bem os usuários e visitantes ressalta a preocupação com o bom atendimento, conferindo aos mesmos o prestígio que diferencia e que contribui para a construção de uma boa imagem, bons atendentes são os cartões de visita de qualquer empresa.

A informação tecnológica (Aguiar, 1991), é entendida pelo autor como todo tipo de conhecimento relacionado com o modo de fazer um produto ou prestar um serviço, para colocá-lo no mercado.

Barreto (2002) por sua vez, define que “informação como as estruturas simbolicamente significantes com a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e para o seu meio”. E continua: “a pesquisa, como um processo orientado para expandir as fronteiras do conhecimento, representa uma investigação ordenada e original que é coerente com uma linha de pensamento conceitual e teórica.” Assim, a intenção de descobrir as novas informações ou desenvolvimento de novos processos de transformação para produtos e serviços de informação representarão essa expansão .

Rozados (2006) cita a importância da informação e do conhecimento como um valor estratégico na nova ordem mundial, em um mundo globalizado e competitivo. Destaca, contudo, que no Brasil esta utilização ainda não está bem estabilizada. Nesta mesma linha de raciocínio, Rodriguez Reyes (1997) afirma que a informação responde diretamente nas atividades, sejam elas econômicas e educacionais, como nas sociais, culturais e políticas.

5 METODOLOGIA

A proposta que consiste em criar um programa de capacitação, motivação ao funcionário, tem o objetivo de mostrar o quanto seu atendimento se torna um diferencial nos serviços prestados.

O método utilizado será qualitativo e quantitativo, com a identificação de todos os integrantes do SABi, através de questionários semiestruturados aplicados; análise de dados dos relatórios técnicos dos últimos cinco anos e análise das sugestões dos funcionários do mesmo.

Este projeto tem por objetivo estruturar cursos de capacitações contínuas para os funcionários e bolsistas do sistema de biblioteca da UFRGS, seja por presencial ou EAD. Teremos a participação da direção da Biblioteca Central, devido ao alcance e obrigatoriedade da participação de todos os funcionários do sistema.

Serão identificados os funcionários do sistema de bibliotecas da UFRGS através de dados fornecidos pelas chefias das bibliotecas, para as quais será enviado o questionário para determinar as dificuldades para o atendimento ao usuário; quais atividades estão com deficiência no atendimento ao usuário e definir o objetivo do treinamento. Após essa etapa, serão definidos os recursos para programar o treinamento, determinar o público-alvo, definir a plataforma de EAD (Moodle, Navi e Rooda) ou presencial, formação de um núcleo de tutores no sistema, que irá analisar a relação de custo do treinamento EAD ou presencial, a médio e longo prazo e, controlar e avaliar os resultados.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa bibliográfica aponta a importância e a relevância de se investir na capacitação permanente dos colaboradores de uma instituição, seja ela por EAD ou presencial. A capacitação tem por objetivo aprimorar e ampliar os conhecimentos e atitudes dos colaboradores para que a instituição tenha maior aproveitamento e rendimentos tanto em seus recursos financeiros e humanos quanto na amplitude de seus serviços.

Para a melhoria no atendimento das necessidades informacionais dos alunos universitários, seja na busca da informação, como também na utilização dos recursos, os cursos buscam a uniformidade dos serviços e procedimentos prestados no sistema.

Atualmente, de maneira informal, a comunicação contraditória identifica os erros e inconsistências na prestação de serviços pelas bibliotecas da UFRGS. A estruturação de cursos permanentes e específicos para o SABI resultará em consistência na inclusão de dados no sistema e uniformização dos serviços.

Assim, de acordo com o exposto, acredito que a capacitação dos colaboradores do Sistema de Automação de Bibliotecas terá uma ampliação do uso dos seus recursos informações online ou presencial; seus serviços estruturados de maneira racional, tanto financeiro como de pessoal; ampliar os serviços prestados pelas bibliotecas.

Os recursos do SABI catálogo online da UFRGS serão melhores utilizados, como também os do LUME Repositório Digital da UFRGS onde ficam centralizados os recursos online financiados pela UFRGS e sua produção intelectual.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, A.C. Informação e atividades de desenvolvimento científico, tecnológico e industrial: tipologia proposta com base em análise funcional. **Ciência e Informação**, Brasília, v. 20, n.1, p. 7-15, jan./jun.1991. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005648&dd1=c1e21>>. Acesso em: 08 out. 2013.

AMBONI, Narcisa de Fátima (Org.). **Gestão de bibliotecas universitárias: experiências e projetos da UFSC**. Florianópolis, 2013. 108 p.; il.

AMORIM, Milvana Carina Delponte. **Gestão de Recursos Humanos 2009: disciplina t&d: treinamento e desenvolvimento: material de apoio**. 2º Semestre. Araraquara: UNIP, 2009.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 16, n. 3, 2002, p. 67-74, jul./set. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v16n3/13563.pdf>>. Acesso em: 08 out. 2013.

_____. O tempo e o espaço da ciência da informação. **Transformação**, Campinas, v. 14, n. 1, p. 17-24, jan./jun. 2002. Disponível em: <<http://aldoibct.bighost.com.br/tempespa.htm>>. Acesso em: 08 out. 2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 6. ed. São Paulo : Atlas, 2006, c1998. 256 p.; il.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. 457p.

_____. **Gerenciando com pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.335p.

_____. **Planejamento estratégico: fundamentos e aplicações**. Rio de Janeiro : Campus/Elsevier, c2004. 415 p.; il.

_____. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. São Paulo: Atlas, 2006. 522p.

ELVAS, Luiza Moura Lustosa. **As necessidades de treinamento**. Enviado por trabalho da disciplina: Gestão de Talentos II, do Curso de Ciências Contábeis na UNIDESC. Mensagem recebida pela Professora Carla Queiroz, em 14 mar. 2011.

MACIEIRA, Jeana Garcia Beltrão; PAIVA, Eliane Bezerra. O serviço de referência virtual: relato de pesquisa em bibliotecas universitárias brasileiras. **Biblionline**, João Pessoa, v. 3, n. 1, 2007. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/download/1497/1158>>. Acesso em 27 out. 2013.

MARQUES, Joaquina Helena Vaz Langort; Palmeira, Eduardo Mauch. Capital intelectual como diferencial competitivo nas organizações. In: *Contribuciones a la Economía*, noviembre 2011. Disponível em: <<http://www.eumed.net/ce/2011b/>>. Acesso em: 27 out. 2013.

MARZOCHI, Luiz Alfredo Rodrigues Alves. **Estudo de fatores de aumento de produtividade e diminuição de custos pela motivação de colaboradores nas organizações**. Revista NPI/FMR - Núcleo de Pesquisa Interdisciplinar. Set. 2011. Disponível em: <<http://www.fmr.edu.br/npi.html>>. Acesso em 27 out. 2013.

MELLO, Paula Maria Abrantes Cotta de Mello. Prefácio. In: AMBONI, Narcisa de Fátima (Org.). **Gestão de bibliotecas universitárias: experiências e projetos da UFSC**. Florianópolis, 2013. P. 4-5

RESMER, Maria José. **Biblos 2000**. Disponível em: <<http://www.batebyte.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1302>>. Acesso em 27 out. 2013.

RODRÍGUEZ REYES, Victorico. Los Servicios de Información en el Próximo Milenio. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n.1, p.78-87, 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651997000100011&lng=pt&nrm=iso&tlng=es>. Acesso em: 08 out. 2013.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.16, n.1, p.49-62, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/441/1493>>. Acesso em: 27 out. 2013.

SERVIÇOS de Informação. TerraForum (TF) Consultoria. Disponível em: <http://www.terraforum.com.br/consultoria/Lists/areasdeatuacao/DispForm_gestaocohcemento.aspx?ID=10>. Acesso em: 27 out. 2013.

TERCEIRIZAÇÃO de serviços de recepcionista: por que optar pela terceirização de serviços de recepção. Limpadora Xavier. Disponível em: <<http://www.limpadoraxavier.com.br/terceirizacao-de-servicos-de-recepcionista.html>>. Acesso em: 27 out. 2013.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Secretaria de Educação a Distância. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/sead>>. Acesso em: 08 out. 2013.

VENDRAMINI, Eleksandra Cibele Gusman. **Programas de capacitação: fidelização e motivação do cliente interno**, um estudo de caso em uma empresa de prestação de serviço no setor de terceirização de mão-de-obra do centro oeste paulista. 2010. 43 f. Trabalho de Conclusão de MBA. (Especialização em Gestão de Pessoas) - Faculdade de Agudos, Agudos, 2010.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

1. Você é servidor da UFRGS () Bolsista () Terceirizado () Outros () Qual? _____
2. Há quanto tempo? _____
3. O que você desconhece ou gostaria de conhecer mais sobre a biblioteca?

4. Enumere as 5 principais atividades que você executa na biblioteca:
1 _____
2 _____
3 _____
4 _____
5 _____
5. Em relação aos equipamentos de informática, como você avalia os itens:
() Ótimo () Bom () Médio () Ruim () Desconheço
6. Quais as seções e os setores da biblioteca que você conhece no que diz respeito ao acervo e funcionamento?
() Serviço de Referência () Serviço de Empréstimo () Serviço de Periódicos
() Serviços de Multimeios () Serviço de Aquisição
() Serviço de Comutação () Seção de Processamentos Técnicos
7. Assinale a alternativa que melhor corresponde ao seu conhecimento sobre esses serviços:
a) **Serviço de empréstimo domiciliar (com operador)**
() Conheço e utilizo com frequência () Conheço e não utilizo
() Conheço e utilizo de vez em quando () Não conheço
b) **Serviço de renovação e reserva eletrônica (com operador)**
() Conheço e utilizo com frequência () Conheço e não utilizo
() Conheço e utilizo de vez em quando () Não conheço
c) **Acesso ao Portal da Capes (com operador)**
() Conheço e utilizo com frequência () Conheço e não utilizo
() Conheço e utilizo de vez em quando () Não conheço
d) **Serviço do COMUT - Comutação Bibliográfica (com operador)**
() Conheço e utilizo com frequência () Conheço e não utilizo
() Conheço e utilizo de vez em quando () Não conheço
e) **Serviço de normalização de publicações e orientação quanto ao uso das Normas da ABNT (com operador)**
() Conheço e utilizo com frequência () Conheço e não utilizo
() Conheço e utilizo de vez em quando () Não conheço
8. Referente ao uso de computadores, que recurso utiliza para executar suas as tarefas diárias?
a) **Sistema operacional. Qual:** _____
() Conheço e utilizo com frequência () Conheço e não utilizo
() Conheço e utilizo de vez em quando () Não conheço
b) **Editor de texto. Qual:** _____
() Conheço e utilizo com frequência () Conheço e não utilizo
() Conheço e utilizo de vez em quando () Não conheço
c) **Planilha eletrônica. Qual:** _____
() Conheço e utilizo com frequência () Conheço e não utilizo
() Conheço e utilizo de vez em quando () Não conheço
9. Em relação à satisfação das necessidades informacionais dos usuários, você considera o acervo online da biblioteca: () Ótimo () Bom () Médio () Ruim () Desconheço
10. Quanto à recuperação da informação você considera o catálogo online da UFRGS: () Ótimo () Bom () Médio () Ruim () Desconheço

11. Quanto à página da biblioteca na internet, você considera que as informações nela contidas correspondem às necessidades do usuário: () Ótima () Boa () Média () Ruim () Desconheço

12. Quanto ao atendimento da biblioteca, você considera: () Ótimo () Bom () Médio () Ruim () Desconheço

13. A biblioteca utiliza diversas ferramentas para comunicar-se com o usuário, descreva a sua opinião sobre essas ferramentas:

14. Para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela biblioteca, enumere 5 itens que você considera:

a) Positivos em relação à biblioteca

b) Negativos em relação à biblioteca

Esse questionário deve ser respondido e entregue para o email: teofano@ufrgs.br

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

(para os colaboradores do Sistema de Automação de Bibliotecas da UFRGS)

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa de cunho acadêmico do Curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde, intitulada: **“CAPACITAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DE INFORMAÇÕES SOBRE O FUNCIONAMENTO E A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS ONLINE DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA”**, o objetivo geral é a conhecer as necessidades de capacitação e o grau de conhecimento dos procedimentos do SABi (Sistema de Automação de Bibliotecas) quanto ao atendimento pelos operadores. O tema escolhido se justifica pela importância para identificar as reais necessidades dos colaboradores do Sistema.

O trabalho será realizado pela aluna do curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde, Romilda Aparecida Teofano e sob a supervisão e orientação da professora Izabel Alves Merlo.

Para alcançar os objetivos do estudo será realizado um questionário individual escrito, com duração de aproximada de 20 minutos, na qual você irá responder 14 perguntas pré-estabelecidas com respostas fechadas e abertas. Será enviado um email com o questionário para as chefias da bibliotecas do Sistema. Os dados de identificação serão confidenciais. Visto que os questionários não terão identificação de seus respondentes, estes ficarão arquivados juntamente com os demais documentos da pesquisa por um período de 5 anos e após serão extintos.

Os dados obtidos serão utilizados somente para este estudo, sendo os mesmos armazenados pela pesquisadora durante 5 anos e após totalmente destruídos (conforme preconiza a Resolução 196/96).

EU, _____, recebi as informações sobre os objetivos e a importância desta pesquisa de forma clara e concordo em participar do estudo.

Declaro que também fui informado:

- Da garantia de receber resposta a qualquer pergunta ou esclarecimento acerca dos assuntos relacionados a esta pesquisa.
- De que minha participação é voluntária e terei a liberdade de retirar o meu consentimento, a qualquer momento e deixar de participar do estudo, sem que isto traga prejuízo para a minha vida pessoal e nem para a minha atuação profissional.
- Da garantia que não serei identificado quando da divulgação dos resultados e que as informações serão utilizadas somente para fins científicos do presente projeto de pesquisa.
- Sobre o projeto de pesquisa e a forma como será conduzido e que em caso de dúvida ou novas perguntas poderei entrar em contato com a pesquisadora Romilda Aparecida Teofano, telefone comercial 3308-5595, e-mail: teofano@ufrgs.br e endereço profissional: Rua Ramiro Barcelos, 2400 – 3. Andar - Bairro Bom Fim – Porto Alegre – RS.

- Declaro que recebi cópia deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, ficando outra via com a pesquisadora.

Assinatura Pesquisadora

Assinatura Pesquisado

Porto Alegre, _____, _____ de 20____