




ARTIGO

Princípios avaliativos para biblioteca universitária promovendo cultura, arte e conhecimento para além do acervo de livros

Marcos Felipe Gonçalves Maia¹  <https://orcid.org/0000-0001-8118-6211>

Maria das Graças Gonçalves Vieira Guerra²  <http://orcid.org/0000-0002-6943-0338>

¹ Universidade Federal do Tocantins, Palmas, TO, Brasil / e-mail: marcosmaia@uft.edu.br

² Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, Brasil / e-mail: gracinhavieira@yahoo.com.br

RESUMO

Este artigo trata da avaliação da biblioteca universitária no contexto do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Objetiva propor um modelo de princípios avaliativos para a biblioteca universitária que ultrapasse a simples verificação e atualização de acervos. Usa-se como metodologia pesquisa documental e bibliográfica com aportes de dados advindos de estudo de usuários e de relato de experiência da extensão universitária, realizados na Universidade Federal do Tocantins. Como resultado, apresenta-se um modelo de seis etapas: 1) visão global; 2) melhoria contínua; 3) definição dos produtos e serviços; 4) identificação das necessidades dos interagentes; 6) *marketing*. Conclui reforçando esse modelo para que as bibliotecas universitárias sejam avaliadas como da melhor qualidade e não como simples depósitos de livros.

PALAVRAS-CHAVE

Administração de biblioteca. Métodos de avaliação. Educação extensiva. SINAES.

Evaluating principles for university library promoting culture, art and knowledge beyond books collection

ABSTRACT

This paper is about the evaluation of the university library in the context of the National Higher Education Evaluation System (SINAES, in Portuguese) in Brazil. It aims to propose a set of evaluating principles for the university library which goes beyond the simple verification and updating of collections. For methodology, it relies on documentary and bibliographic research with inputs from the study of users and from the experience of university extension accomplished in Universidade Federal do Tocantins. As a result, it presents a six-steps model: 1) global view; 2) continuous evaluation of the processes; 3) continuous improvement 4) identification of the needs of the interactors; 5) definition of products and services; and 6) marketing. It concludes by reinforcing this model so that university libraries are evaluated as having the best quality and not as simple deposits of books.

KEYWORDS

Library administration. Evaluation methods. Extensive education. SINAES.



JITA: DD. Academic libraries.

1 INTRODUÇÃO

Apesar de a legislação brasileira de avaliação da educação superior indicar que três elementos devem ser avaliados no que tange às bibliotecas universitárias – a saber, acervo e sua atualização, pessoal técnico-administrativo e oferecimento de serviços –, somente um desses critérios tem sido priorizado tanto interna quanto externamente na avaliação das bibliotecas.

Um exemplo disso são os relatórios de avaliação institucional interna da Universidade Federal do Tocantins (UFT) de 2006 a 2018, que demonstram um posicionamento desarticulado com respeito às oito bibliotecas da universidade. Os resultados da avaliação (quali-quantitativamente), destrinchados por segmento (discente, docente e técnico-administrativo), só são apresentados nos anos de 2006 e 2008. Ainda assim, em cada um desses anos a metodologia foi alterada: enquanto que em 2006 os parâmetros para avaliação das instalações físicas eram escalonados em cinco níveis (totalmente adequado, muito adequado, medianamente adequado, pouco adequado ou inadequado), no ano de 2008 mudou para quatro níveis (insuficiente, regular, bom ou ótimo). Além dessa categoria de infraestrutura, somente mais um item era avaliado: atualização e disponibilização de materiais impressos (livros, artigos, etc). Durante esses treze anos de avaliação de uma instituição muito recente, somente dois relatórios dissecaram a avaliação das bibliotecas, sendo que em todos os outros relatórios esse “órgão” institucional só aparece como elemento descritivo: indicando o tamanho dos acervos, o número de móveis, servidores e o quanto se investiu na compra de livros.

Assim, uma pergunta subjaz esta análise: que diretrizes básicas e/ou princípios/indicadores devem ser desenvolvidos e articulados para favorecer a elaboração de padrões de uma metodologia específica para avaliação de bibliotecas universitárias no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) a partir de uma experiência na UFT?

Essa pergunta é inspirada na pesquisa de Nídia Lubisco (2001). Fazendo um apanhado histórico da função social e cultural das bibliotecas ao redor do mundo, esta pesquisadora voltou seu olhar para o processo de planejamento e avaliação das bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (UFBA), em especial para os bibliotecários e para os coordenadores dos cursos de graduação dessa instituição. Fez-se um estudo de caso com entrevistas e algumas proposições foram levantadas para avançar no campo da avaliação da educação superior, com especial atenção para a avaliação e compreensão da importância da Biblioteca Universitária (BU) na gestão da informação, na produção de conhecimento e na contribuição para o desenvolvimento dos cursos universitários.

Apesar de a BU ser elemento de avaliação da educação superior desde 1977, foi somente com o Decreto nº 2.026 de 1996 que a relação entre desempenho de curso e bibliotecas foi devidamente atestada e elencada como vital no âmbito nacional, antecedendo a criação do SINAES, pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 (BRASIL, 1996; LUBISCO, 2001). É importante ressaltar que esse decreto de 1996 foi revogado pelo Decreto nº 3.860/2001, que por sua vez foi revogado pelo Decreto nº 5.773/2006, revogado então pelo vigente Decreto nº 9.235/2017. Este último proclama ser a biblioteca um dos elementos essenciais à organização acadêmica da instituição de educação superior, sendo necessária sua presença no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) em pelo menos três elementos: 1) acervo físico ou virtual, ou ambos; 2) atualização e expansão do acervo; e 3) espaço físico, horário de funcionamento, pessoal técnico-administrativo e oferecimento de serviços (BRASIL, 2017).

Desde a sua criação, no ano de 2004, até a atualidade, a Avaliação Institucional conduzida pelo Sinaes mede dez dimensões de cada IES avaliada, que constam no seu

PDI. Por sua vez, o PDI é um instrumento de planejamento e gestão, que estabelece a identidade da IES, levando em consideração sua filosofia de trabalho, a missão e as estratégias para atingir as metas e objetivos planejados. Abrange também os aspectos da estrutura organizacional e do Projeto Pedagógico Institucional, buscando a observância das diretrizes pedagógicas que orientam as ações e atividades acadêmicas e científicas que já desenvolve, ou planeja desenvolver (CAVALCANTI; GUERRA, 2019, p. 702).

Foi realizado um estudo preliminar, ainda não publicado, que tentou compreender como os três indicadores vigentes na legislação em relação à biblioteca universitária (1 - acervo, físico ou virtual, ou ambos; 2 - atualização e expansão do acervo; e 3 - espaço físico, horário de funcionamento, pessoal técnico-administrativo e oferecimento de serviços) (BRASIL, 2017) se manifestam nos relatórios de autoavaliação institucional da UFT e como podem ser articulados para uma avaliação da melhor qualidade (RIOS, 2010; SÁ-SILVA; ALMEIDA; GUINDANI, 2009; GARFINKEL, 1984; MACEDO, 2010). Com essas informações em mãos, que são apresentadas em alguns pontos deste texto, objetivou-se propor um modelo de princípios avaliativos para a biblioteca universitária no âmbito do SINAES que ultrapasse a simples verificação e atualização de acervos a partir de uma experiência extensionista na Universidade Federal do Tocantins.

Assim, faz-se uma breve descrição do histórico do Tocantins, da UFT, do Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) e das bibliotecas. Existem treze relatórios disponíveis *online* no *site* da CPA da UFT.

Compreende-se “qualidade” como um atributo da articulação entre as dimensões ética, estética, técnica e política (RIOS, 2010). Para Rios (2010), qualidade é um atributo de todo ser, por isso ela adovoga pela “melhor qualidade”, que não deve ficar simplesmente na perícia técnica, mas se intercalar e gerar frutos a partir da relação com questões da sociedade (pólis), do bem viver (estética) e do bem comum (ética). Aqui seu conceito é atribuído aos processos da biblioteca, que não deve ser somente um local de acervos, mas de comunidade na troca e na construção.

| 4

2 ELEMENTOS DO MODELO DE AVALIAÇÃO DE UMA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: GERIR, CONSULTAR E CONVIDAR

Avaliar é parte do processo de planejar, sendo este o saber usar bem os recursos visando a um determinado objetivo, ou vários (AMARAL, 2011; KOTLER, 1998). O modelo aqui proposto está dividido em três partes que se relacionam entre si, a saber: diretivo, consultivo e convidativo. A parte diretiva é aquela relacionada aos processos gerenciais (visão global, avaliação e melhoria contínua), a consultiva é aquela onde o/a interagente é o contro do processo (serviços e necessidades de informação e definição de produtos) e a parte convidativa é aquela onde o público alvo é convidado a se deleitar no banquete da informação e da pesquisa e formação profissional por meio do *marketing*. Essas três partes se justificam porque todo sistema de informação deve ser pensado visando a um fim, bem como seus processos de avaliação, manutenção e correção para se chegar a esse fim, sua meta (BERTALANFFY, 1972); deve estar em conformidade com a comunidade (CUNHA, 2000, 2010) com os desejos dos interagentes e ser convidativo, agradável, ou sedutível pelo *marketing* no processo de retroalimentação (AMARAL, 2011). Com isso, a parte diretiva do modelo aqui proposto é de compreender que planejar está intimamente relacionado a um (ou mais) objetivo e que para alcançá-lo é necessário um processo contínuo de avaliação e melhoria contínua. E esse planejar

tem que estar associado aos interagentes, caso contrário, não será reconhecido como válido e não terá aderência.

A temática da avaliação de produtos e serviços de uma biblioteca universitária não é nova (CASSON, 2018). Desde a Antiguidade, quando podemos identificar as bibliotecas mais antigas, seus mantenedores se esforçam por buscar a excelência. Critérios de avaliação estavam presentes em Alexandria, no Egito, onde Eratóstenes, o geógrafo que primeiro mediu a circunferência da Terra, era também o bibliotecário-mor daquela instituição, e estão presentes hoje nas exigências de alunos, pesquisadores e do próprio MEC. Seja para a manutenção de um rolo de papiro ou de um códice, seja para a preservação de um livro físico ou digital, a avaliação é fundamental. Enquanto Casson (2018) afirma que os processos de avaliação são tão antigos quanto as bibliotecas, para Vergueiro (2002) as metodologias específicas de controle de processos em bibliotecas surgem na década de 1960.

É evidente que as bibliotecas possuem objetivos e missões diferenciadas de acordo com a tipologia ou o público-alvo. Aqui estamos olhando para a Biblioteca Universitária (BU), que é aquela mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto nas atividades de ensino como de pesquisa e extensão (CUNHA; CAVALCANTI, 2008). Com essa definição, temos o público-alvo (comunidade acadêmica), bem como uma função (que também é acadêmica: o ensino, a pesquisa e a extensão). Essa visão macro da BU com a IFES e sua comunidade é a primeira instância para avaliação da qualidade (PASSOS *et al.*, 2013).

Esses dois elementos nos conduzem aos primeiros indicadores da parte diretiva: visão global, avaliação e melhoria contínuas. Como proceder com a avaliação desses quesitos?

Todo sistema de informação, onde está a biblioteca universitária, por exemplo, deve ser conduzido pensando no futuro da organização, seus métodos e tecnologias; e deve ser compreendido como sendo complexo, múltiplo e holístico (AMARAL, 2005). Um planejamento que desconsidere o todo e as partes não tira a instituição do lugar nem lhe dá efetividade, isto é, impacto social (SANTOS; CONTADOR, 2002).

É nessa fase de avaliação que são compreendidos os valores, a missão e a visão estratégica da Universidade, elementos expressos no PDI. Embora alguns autores coloquem o planejamento da biblioteca como operacional ou tático, ele se relaciona diretamente com o estratégico (AMARAL, 2005; CAVALCANTI; GUERRA, 2019; SOUZA; GUERRA, 2020), o que sugere a importância de utilização de ferramentas tais como a análise SWOT.

A análise SWOT considera forças, fraquezas, ameaças e oportunidades. É uma ferramenta que auxilia na análise dos ambientes interno e externo numa abordagem sistêmica (GHAZINOORY; ABDI; AZADEGAN-MEHR, 2011; GUERRA; RIBEIRO, 2019). Possui baixo custo de aplicação, é flexível e promove o encontro entre vários setores da instituição com a finalidade de melhorar o planejamento estratégico (QUARTIERO; CAMPOS, 2015).

Nesse sentido, a biblioteca deve ser compreendida como uma interface, ou mediadora, entre recursos e seres humanos com uma finalidade: produção de conhecimento (LANCASTER, 2004). Se entendermos a avaliação como uma forma de medição da qualidade de um sistema (BERTALANFFY, 1972), ao aplicarmos esse sentido na avaliação da biblioteca deveremos ser capazes de avaliar o funcionamento da biblioteca como um sistema de mediação/interface entre o sistema e uma necessidade de informação de uma pessoa, um sujeito com suas complexidades e desejos.

Tal sistema de mediação, ou de interface, é aquele capaz de atender com o máximo de qualidade possível a necessidade de informação de um usuário/interagente (PASSOS *et al.*, 2013). Nesse sentido, a biblioteca é o espaço onde o recurso financeiro se materializa em produtos e serviços para a comunidade. Produtos e serviços que precisam estar a todo instante

em profunda conexão com a comunidade. Por isso, não devem ser pensados a partir de uma torre de marfim e daí apresentados à comunidade (LANCASTER, 2004).

Aqui é de suma importância pensar na biblioteca e seu desenvolvimento e, também na avaliação como elementos articulados com a comunidade. Esse conceito perpassa pelo grupo de pessoas vinculadas a uma Instituição de Educação Superior (IES), seja uma pessoa matriculada como aluno ou como servidor, bem como toda a população da cidade onde está o *campus*, tendo em vista o ramo da extensão. Porém, uma ressalva deve ser retomada: esse número é um valor absoluto, nem toda essa comunidade efetivamente participa de todos os aparelhos da IES. É nesse sentido que Guerra e Cavalcanti (2019, p. 8) referem-se ao processo de avaliação como:

[...] o caminho para delinear os processos de transformação da educação superior, uma vez que é a partir dele que se consolida a eficácia das atividades das IES perante a sociedade, já que os resultados das avaliações subsidiam as ações a serem tomadas internamente e projetam as perspectivas institucionais (GUERRA; CAVALCANTI, 2019, p. 8).

Essa relação da avaliação da biblioteca na relação com a comunidade/sociedade é mais conhecida no campo das bibliotecas comunitárias, onde o surgimento desse aparelho cultural está diretamente vinculado às necessidades da população (SUAIDEN, 2000). Já na BU, talvez justamente pelo caráter elitista das universidades, e do próprio processo positivista da produção do conhecimento, tal relação ocorre de maneira vertical e unidirecional, dos ditos “cientistas” para a comunidade aprendente. É nessa possibilidade de transformação do *modus operandi* do fazer ciência que se tem pensado a biblioteca como construtora de comunidade, e não como impositora de uma única verdade (FREIRE, 2011; LANKES, 2012).

A busca pela compreensão da satisfação de usuários é uma realidade no campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação e corresponde ao segundo elemento do modelo aqui proposto: o consultivo. Atualmente não se fala mais em usuários, mas sim em interagentes porque quem usa um sistema de informação, como a biblioteca por exemplo, não é somente um receptor, usuário passivo, mas elemento central da construção tanto da política, quanto do planejamento, do teste, da validação e da transformação desse sistema (CORRÊA, 2014; MAIA; PIMENTEL; OLIVEIRA, 2016).

Esperdião e Trad (2005), ao fazerem uma extensa revisão da literatura na área em cuidados de saúde, identificam essa preocupação já na década de 1960, mas sua maior incidência a partir da *accountability* da década de 1990. Atender as necessidades de informação dos interagentes/usuários é essencial para a BU. Porém, para que seja atendida, essa necessidade precisa ser compreendida. São os estudos de usuários uma ferramenta essencial neste processo (AMARAL, 2011). Ainda conforme Baptista e Cunha (2007) é a melhor maneira de saber as necessidades informacionais das pessoas, e sugerem, ainda, que seja adotada preferencialmente a abordagem qualitativa, mesmo que com o suporte da quantitativa, ferramentas tais como o *sense making*, por ser uma forma mais holística de compreensão do fenômeno.

É com essa compreensão de como pensa, como age e o que busca em matéria de informação, que a BU pode cumprir sua tríplice missão no processo de ensino, pesquisa e extensão. Só com um bom planejamento da parte diretiva em íntima relação com esta etapa consultiva, na relação dialógica com interagentes, é que produtos e serviços podem ser criados e ofertados. Mas não como produtos eternos que servirão sempre. Por isso, a relação entre avaliação e melhoramento contínuos também se vinculam à esta parte consultiva. Estar vinculado aos desejos dos interagentes e com as mudanças dos tempos que vivemos demanda

“criação, preservação, transformação e transmissão ou aplicação de conhecimentos sob qualquer forma solicitada” (CUNHA, 2000, p. 78).

O acervo é sem dúvidas um dos elementos centrais de uma biblioteca, porém, não é o mais importante (LANKES, 2012). Se pensarmos em acervo como uma coleção de livros (ou qualquer outro suporte), não teremos uma biblioteca. Por outro lado, é quando esse acervo está organizado e a serviço da comunidade que temos uma biblioteca (MILANESI, 2002; SUAIDEN, 2000).

A verificação do acervo já é um item muito forte nas avaliações. Além da presença de um acervo mínimo, outro indicador atrelado a ele é a atualização e expansão desse acervo, bem como sua estrita correlação pedagógica com os cursos e programas previstos (BRASIL, 2017).

Outro elemento relacionado ao acervo é a possibilidade de acesso remoto. Esse acesso que se dá pela biblioteca digital, ao invés de virtual, indicando a coletânea, a organização e a disponibilização de informação eletrônica (livros, vídeos, periódicos etc.) por meio de acesso remoto (CUNHA; CAVALCANTI, 2008). Tamaro e Salarelli (2008) afirmam que a realidade de muitas bibliotecas universitárias é híbrida, isto é, são instituições físicas com material impresso, ou em outro tipo de suporte físico, mas também disponibilizam material informacional por vias digitais, como a World Wide Web. De acordo com a legislação vigente, a biblioteca pode ter acervo físico, virtual, ou ambos (BRASIL, 2017). Assim, o que a legislação denomina “ambos”, a literatura denomina “biblioteca híbrida” (TAMMARO; SALARELLI, 2008).

Nem o tipo do acervo, se físico, virtual, ou híbrido, nem o nome dado a esse fenômeno, são os elementos mais importantes, mas sim a função social da BU. Se entendemos, como já indicamos acima, que a BU deve armazenar e organizar conhecimento/informação (construindo memórias, coleção, preservando-as e conservando-as), o acesso a essas informações deve ser garantido a todas as pessoas (PALETTA, 2019).

Com os processos de produção de conhecimento cada vez mais colaborativos, interativos e socializados pelas mídias digitais, a sociedade da informação não é nem o meio, nem a mensagem, como propôs McLuhan (1994), mas seria como os *media* que não só nos projetam no mundo, mas nos integram e nos expandem (McLUHAN, 1994).

Por isso, além de acervo, a BU tem a missão de ser centro de socialização e de encontro, que não necessariamente precisa ser físico. A formação de seres humanos para a competência informacional no atual mundo das *fake news* e pós-verdades é essencial por meio de ferramentas que a BU dispõe e que pode desenvolver tais como instrumentos de construção coletiva de conhecimento (PALETTA, 2019), o uso de interfaces em redes e mídias sociais, a possibilidade de construção de espaços de diálogos, rodas de conversas, filmes, escolha de expositores de arte, intervenções sociais, culturais e artísticas. Todos esses elementos levam ao processo de *marketing* digital e planejamento de ações, produtos e serviços (AMARAL, 2011).

É importante entender que as bibliotecas, universitárias ou de outras tipologias, não são mais a primeira fonte de informação dos leitores (CUNHA, 2000, 2010). Se continuarmos focando somente em acervo, a biblioteca não tem mais sentido de existir. Mas quem pensa assim desconhece tanto a literatura científica (LUBISCO, 2001), quanto a própria legislação da avaliação da educação superior brasileira (BRASIL, 2017). Ambas ultrapassam a visão conteudista de biblioteca, passando por questões técnico-científicas, bem como pelo oferecimento de produtos e serviços e pela construção de comunidades.

Com isso, como podem ser avaliados esses elementos? Já vimos que o acervo deve ser avaliado quanto à disponibilidade, bem como a atualidade das informações; porém, produtos e serviços, dada sua natureza imaterial, são difíceis de quantificar. Talvez aqui esteja o indicador avaliativo: não deve ser quantitativo, mas sim qualitativo. Somente a presença desses serviços já seria um indicador de qualidade? Um dos elementos da qualidade é o vínculo construído

entre interagente/produtor, ou cliente/fornecedor, ou no nosso caso interagente/biblioteca (KOTLER, 1998). Por isso, aqui tomamos emprestadas de Rios (2010) as quatro dimensões da formação da melhor qualidade: ética, técnica, estética e política. Ou seja, deve-se levar em consideração na avaliação a geração de vínculos, o que demanda avaliar a opinião dos interagentes.

O *marketing* é o terceiro elemento do modelo. Basicamente, este termo é aqui compreendido como uma forma inovadora de gestão da informação (AMARAL, 2011). A BU não é mais a primeira fonte de informação das pessoas (CUNHA, 2000, 2010), hoje ela concorre com inúmeras fontes e estímulos. Para que os produtos e serviços de uma BU sejam encantadores não basta somente ser útil para as perguntas dos interagentes, estes devem, outrossim, saber onde está essa informação e como acessá-la. Por isso, um planejamento diretivo, como o proposto neste modelo, deve levar muito a sério o *marketing* da informação. Redes sociais virtuais, murais, oficinas, folhetos, mensagens eletrônicas, e-mail, novas roupagens para uma velha prática: disseminação coletiva/seletiva da informação. O *marketing* é o momento de encontro com a comunidade e por isso deve ser muito valorizado.

Em síntese, a proposta do modelo aqui em destaque deve levar em consideração seis elementos: 1) a visão global: qual a história da IFES, seu PDI, sua missão, visão e valores, utilização da matriz SWOT ou de outra avaliação estratégica; 2) avaliação contínua 3) melhoria contínua; 4) compreensão das necessidades de informação; 5) definição dos produtos e serviços: o acervo é apenas um destes (não uma lista infinita de coisas, mas algo que realmente atenda ao quarto elemento); e 6) *marketing*.

Quadro 1. Modelo proposto para avaliação de bibliotecas universitárias para além de simplesmente medição de acervos. A participação de bibliotecários na gestão superior e atuação na comunidade é o ponto chave na mediação e transformação da avaliação.

Modelo Proposto	Tipo de Avaliação	Elementos	Como mensurar?
1) Visão global	Qualitativa	A história da IFES, seu PDI, sua missão, visão e valores, utilização da matriz SWOT ou de outra avaliação estratégica.	As ações da BU estão previstas no PDI? Ou são feitas esporadicamente?
2) Avaliação contínua dos processos	Quantitativa e Qualitativa	Satisfação dos usuários; atualização do acervo; modernização das tecnologias e do espaço. Estreita relação com a gestão do campus e/ou órgãos colegiados superiores.	Qual a frequência com que os processos administrativos, técnicos, culturais e pedagógicos são constantemente revistos?
3) Melhoria contínua	Quantitativa e Qualitativa	Desempenho do Plano de melhoria baseado nas diretrizes do SINAES. Estudos de usuários, participação das reuniões do PDI e dos órgãos colegiados superiores. Caixa de sugestões e interações em redes sociais. Desbaste de acervo e documentos híbridos. Impacto social.	Que ações foram tomadas que efetivamente promoveram melhoria desde a última avaliação global? As “melhorias” impactam nas práticas cotidianas de alunos, técnicos e professores?

4) Identificação das necessidades dos interagentes	Qualitativa	Estudos estatísticos, entrevistas, interação em redes sociais, caixa de sugestões, ouvidoria e <i>feedback</i> constante.	Qual a periodicidade com que são realizados estudos de usuários? Como foram feitas as inferências e leitura dos dados? A amostra é significativa?
5) Definição dos produtos e serviços	Quantitativa e Qualitativa	Estudos de usuários, se possível com entrevistas. Grupos focais ou <i>sensemaking</i> podem ser utilizados.	Os produtos e serviços são construídos ouvindo a comunidade? Ou explicitados somente por bibliotecários ou outros gestores?
6) <i>Marketing</i>	Qualitativa	Utilização das ferramentas do <i>marketing</i> , campanhas nas redes sociais, atividades culturais, projetos/programas de extensão. Doação de livros, construção de geladeiras por <i>campus</i> e pela cidade.	Quais estratégias utilizadas? A mídia utilizada é a mais indicada? Qual o nível de impacto, de audiência? Recebe <i>feedback</i> ?

Fonte: dos autores.

Sem querer dar uma receita mágica, assim como abrimos com a cena da UFT, retoma-se essa instituição e ilustra-se como ali se tentou construir esse vínculo a partir de uma abordagem interdisciplinar, da qualidade com a comunidade por meio da extensão universitária, um ensaio do modelo aqui apresentado.

3 PROGRAMA DE EXTENSÃO NA CONSTRUÇÃO DE COMUNIDADE: UM OLHAR AVALIATIVO PARA A UFT COMO APLICAÇÃO DO MODELO AQUI PROPOSTO PARA AVALIAÇÃO DE UMA BU

O relato que se segue foi uma experiência que deu origem ao modelo acima proposto. Após três avaliações onde a equipe do SINAES chegava na biblioteca e só pedia para ver se tinha determinado livro, número de pessoal e horário de funcionamento, a equipe decidiu fazer algo diferente como forma de re-existir e trans-formar. Assim, poderão ser vistos como foram testados na prática aqueles seis elementos do modelo aqui proposto.

O primeiro item do modelo é “visão global” onde se verificam alguns elementos: a história da IFES e o planejamento estratégico. A missão da UT é “formar profissionais cidadãos e produzir conhecimento com inovação e qualidade que contribuam para o desenvolvimento sócioambiental do Estado do Tocantins e da Amazônia Legal” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS, 2016, p. 15).

O estado do Tocantins é jovem. Surgiu legalmente com a Constituição Federal (CF) de 1988. Porém, não pode ser deixada de lado a história dos povos que viveram nessa região e lutaram por emancipação. Kátia Maia Flores (2009), bibliotecária e historiadora, aponta que a história destas terras vai muito antes da exploração pela Coroa Portuguesa. Diversos povos

tradicionais habitam a região do Estado do Tocantins há centenas de anos (Karajá, Javaé, Xambioá, Xerente, Krahô, Krahô-Kanela, Apinayé, Akwê-Xerente).

Com a exploração pela Coroa Portuguesa dos bens naturais dessa região, muitos interesses estiveram por trás destas terras. Até a promulgação da CF de 1988, a região pertencia ao Estado de Goiás. Muitos foram os movimentos de tentativa de separação. O maior argumento era que devido à distância da capital (que podia chegar a quase dois mil quilômetros, em alguns casos), além do esquecimento dessas terras, a emancipação era necessária (FLORES, 2009).

O ainda “norte goiano”, como era conhecida a região antes da criação do Estado do Tocantins, teve algumas escolas, inclusive de educação superior. Uma dessas foi a Faculdade de Ciências, Letras e Artes de Araguaína (FACILA). Quando o Estado do Tocantins foi criado em 1988, a FACILA se transformou na Faculdade do Tocantins (UNITINS), integrando os *campi* existentes no norte goiano (Araguaína, Porto Nacional e Gurupi). Porém, o primeiro governador do Estado, Siqueira Campos, argumentava que não podia arcar com os custos e pretendeu privatizá-la. Houve um movimento contrário, de alunos e professores, a tal privatização. Assim, no ano de 2000 a UNITINS foi federalizada e se criou, então, a Universidade Federal do Tocantins (UFT). Essa instituição foi criada com sete unidades nas seguintes cidades: Arraias, Araguaína, Gurupi, Miracema, Palmas, Porto Nacional e Tocantinópolis. A definição do primeiro Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) se deu em 2005 com a seguinte missão: “produzir e difundir conhecimentos para formar cidadãos e profissionais qualificados, comprometidos com o desenvolvimento sustentável da Amazônia” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS, 2006, p. 23).

O Estado do Tocantins compõe a Amazônia Legal, região político-administrativa que engloba, além do bioma amazônico, estados que possuem características consideradas comuns. Esta região é composta por 59% do território nacional (Acre, Amapá, Amazonas, Mato Grosso, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins) (UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS, 2016, p. 15).

Já a missão expressa no PDI 2016-2020 é formar profissionais cidadãos e produzir conhecimento com inovação e qualidade que contribuam para o desenvolvimento socioambiental do Estado do Tocantins e da Amazônia Legal (UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS, 2016, p. 16).

A UFT foi criada com a Lei nº 10.032 de 23 de outubro de 2000 e regulamentada pelo Decreto nº 4.279 de 21 de junho de 2002. Seu primeiro reitor foi nomeado pelo então vice-presidente da República José de Alencar em 20 de agosto de 2003, após aprovação em consulta pública pela comunidade acadêmica. Atualmente a instituição possui 18.881 alunos, 50 cursos de graduação, 7 *campi* (Araguaína, Arraias, Miracema, Palmas, Porto Nacional, Gurupi e Tocantinópolis) e oito bibliotecas, uma em cada *campus*, sendo que em Araguaína são duas. Existem 21 programas de mestrado e 5 de doutorado. Além disso, possui 2.659 servidores (933 professores e 1.726 técnicos administrativos) (MAIA; OLIVEIRA, 2017; UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS, 2015).

As bibliotecas dessa universidade ainda não possuem um trabalho longitudinal que tenha levantado sua história, seus percalços, seus sucessos e outras condições de construção e implantação. Existem alguns trabalhos, geralmente resultantes de pós-graduação, que tentam fazer algum tipo de avaliação isoladamente, por *campus* ou por atividade (BRASIL, 2011; MAIA; VIANA; ALMEIDA, 2018; MAIA; VIANA, 2018; MAIA; PIMENTEL; OLIVEIRA, 2016). Para Maia, Viana e Almeida (2018), as bibliotecas universitárias, especialmente as da UFT, devem ser espaço de diálogo com a comunidade por meio da extensão para justamente atender sua missão institucional de coletar, mas também promover o conhecimento produzido.

A Biblioteca Universitária dentro do contexto organizacional nas Instituições Federais de Ensino (IFES) tem posicionamento estratégico por estar relacionada direta ou indiretamente com o tripé ensino, pesquisa e extensão (VIEIRA; MACHADO, 2013). Por isso, quando falamos em biblioteca, sempre temos que ter em mente sua missão. Esta não é naturalmente de toda e qualquer biblioteca. Ao longo da história desse aparelho cultural, sua missão alterna assim como alternaram os suportes da informação. Se para o povo da Mesopotâmia a biblioteca surge como morada dos reis e templo sagrado dos deuses, na Europa colonial esse espaço era de estudo da elite. A biblioteca pública, por sua vez, surge com inspiração iluminista na tentativa de popularização dos saberes e da educação da grande massa, mas esse ideal se esvai e voltamos ao espaço da biblioteca como elite. Somente ao compreender que a biblioteca sempre esteve atrelada a interesses sociais é que podemos entender por que muito do povo, ou da população, ficou excluído de atividades e processos culturais. O popular é aqui entendido como “[...] os espectadores dos meios massivos que ficaram fora das universidades e dos museus, ‘incapazes’ de ler e olhar a alta cultura porque desconhecem a história dos saberes e estilos” (GARCIA CANCLINI, 2019, p. 205).

É nesse contexto de tentativa de expansão do ensino superior para englobar grande parte da população brasileira excluída que surgiu o REUNI. Esse programa, segundo documentos institucionais, buscou a ampliação da oferta de educação superior pública com aumento de vagas de ingresso especialmente no turno da noite e no interior dos estados, como forma de democratização. Além disso, havia seis dimensões que a UFT tentou cumprir: 1) ampliação da oferta da educação superior pública; 2) reestruturação acadêmico-curricular; 3) renovação pedagógica da educação superior; 4) mobilidade intra e interinstitucional; 5) compromisso social da instituição; e 6) suporte da pós-graduação ao desenvolvimento e aperfeiçoamento qualitativo dos cursos de graduação (SANTOS; GUSSI, 2012). Esses autores se indagam se somente isso foi capaz de gerar a tal democratização, mas não conseguem chegar a uma resposta assertiva e concluem que esse resultado pode ter sido devido à abordagem metodológica e que outros estudos precisam ser realizados nesse sentido.

Para Gregório, Rodrigues e Mancebo (2012), o REUNI não foi simplesmente uma política de democratização, mas de adaptação ao processo neoliberal de inversão do uso do orçamento público: a verba pública foi direcionada para o “mercado” privado da educação, enquanto as instituições públicas deveriam aumentar sua busca de financiamento por meio de parcerias público-privadas.

A partir dessas informações sobre o processo histórico e institucional das bibliotecas, da origem do Estado do Tocantins e da Universidade Federal deste Estado, podemos perceber a importância do crescimento dessa instituição e de sua vinculação à realidade brasileira. Assim, as bibliotecas da UFT estão situadas num espaço e num tempo históricos que são, ao mesmo tempo, culturais e produções humanas. Por isso, elas devem ser avaliadas para o constante crescimento e para a melhor qualidade.

Com essa consciência histórica do espaço geopolítico equipe da biblioteca do campus de Palmas da UFT desenvolveu um projeto de extensão intitulado “Biblioteca Viva”, que virou programa de extensão e já recebeu menção honrosa em premiação internacional. A ideia era desenvolver cursos de utilização de bases de dados internacionais, de bibliotecas digitais, de construção colaborativa de conhecimento, de atividades culturais tais como construção de cartazes nas datas temáticas de aniversário de escritores e escritoras nacionais, internacionais, tocantinenses e da própria comunidade acadêmica. Foram realizadas feiras literárias, trocas de livros, tardes de conversas com escritoras/es, exibição de filmes com debates, festas, além de parcerias com outras instituições nacionais e internacionais.

O projeto durou um ano, até que se tornou um programa de extensão. Formou mais de três mil pessoas, tanto da comunidade interna quanto externa. Realizaram formações com

professoras/es que atuam nas bibliotecas das escolas dos municípios de Palmas, Porto Nacional, Miracema e Araguaína. Hoje no Brasil temos um problema de formação de bibliotecários (pessoa graduada em bacharelado em Biblioteconomia) e do enfrentamento da sublocação de professores/as doentes em bibliotecas escolares (BRAYNER, 2019). Essas formações foram muitas vezes espaços de catarse, de enfrentamento dessa problemática.

O segundo item do modelo é de definição de produtos e serviços. Essa etapa não é estanque nem linear, ela começou já na primeira etapa e segue com as outras. Com esse enfrentamento construiu-se um fórum, o “Seminário Universalização das Bibliotecas: desafios e possibilidades”. Sempre no mês de março, quando se celebra o dia do/a bibliotecário/a, já se realizaram duas edições (2018, 2019) e a terceira edição (2020) está agendada. O seminário inclui palestras, formações e trocas de ideias sobre como fazer uma biblioteca ser um espaço de construção de comunidades. É um encontro que acontece fora da biblioteca, mas que reverbera em todas as suas estruturas tocando nos itens 2 e 3 do modelo, a saber, avaliação contínua e melhoria contínua. É onde os dados são debatidos, os *feedbacks* são oferecidos e o debate se constrói na/para/com a comunidade interna e externa à universidade.

Além do agrupamento desses três elementos do modelo (definição de produtos e serviços, avaliação e melhoria contínua) foi realizado um estudo de usuários no campus de Palmas, ainda não publicado. Foi conduzido no ano de 2018, i.e., no PDI vigente, ferramenta da gestão do ciclo da informação e de unidades de informação que ajuda na avaliação de um sistema de informação (MAIA; PIMENTEL; OLIVEIRA, 2016). Antes, no ano de 2016, a equipe avaliou um programa de formação de usuários desenvolvido totalmente *online* com mais 4 mil alunos.

Esse estudo traz algumas informações relevantes. Foi realizado por meio de questionários: *online* e impresso. Responderam 220 pessoas: 160 alunos, 20 técnicos-administrativos e 40 professores. Dos respondentes, 52% se declararam do sexo masculino, sendo 50% do gênero masculino, 47% do feminino, e outros 3% indicaram gêneros distintos. Sem exceção, foram abarcados acadêmicos/as de todas as áreas do conhecimento. Algumas áreas, tais como Biomédicas, Engenharia Elétrica e Civil, tiveram somente um respondente cada.

Quanto à frequência de uso da biblioteca, temos as seguintes informações: 9% dos respondentes usam todos os dias, 22% semanalmente, 9% quinzenalmente, 11% uma vez no mês, 44% raramente e 5% nunca frequentou. Esse número indica que metade da população NÃO frequenta a biblioteca. Um número muito alto, mas já era esperado tanto pelas indicações da literatura científica (DAMASCENO; MESQUITA, 2014) quanto pela experiência cotidiana. Como já esperávamos esse resultado, perguntamos se nossa comunidade frequenta outras bibliotecas: quase 75% disse que não, e 58% não costuma comprar livros, revistas e outros materiais de leitura.

Perguntamos também sobre o grau de satisfação, numa escala de 0 a 5, sendo zero totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito, a respeito de: a) a biblioteca como um todo: 51% deu nota entre 4 e 5; b) o atendimento dos/as servidores/as: 78% deu nota entre 4 e 5; c) a estrutura física da biblioteca: 47% deu nota entre 4 e 5; d) o acervo: 42% deu nota entre 4 e 5, porém, mais de 50% deu nota de 3 para baixo; e) produtos e serviços: de todos os produtos e serviços, o menos conhecido foi justamente o relacionado às atividades culturais, com 28% dos respondentes dizendo que conheciam.

Houve uma pergunta aberta para que discorressem sobre a finalidade de uma biblioteca universitária. Em sua maioria, as respostas se relacionaram ao mais tradicional, como a biblioteca como espaço de leitura, com luz e aclimatação, e como local de acesso a livros e portais de periódicos. Quase 30% das respostas indicam a biblioteca como espaço de promoção

de cultura, arte, lazer e conhecimento; o que indica uma necessidade de informação relacionada a aspectos culturais.

Com essas informações foi desenvolvida uma campanha de *marketing* com três eixos: Construção de responsabilidade/alteridade com a biblioteca, expressão de opinião e conhecimento dos produtos e serviços. O primeiro eixo focou no excessivo descuido com livros, cadeiras, mesas, computadores etc. Essa campanha para cuidado com a biblioteca foi feita com cartazes, exibições de filmes, palestras, oficinas. Foram divulgadas pelo Facebook da biblioteca e pelas redes sociais oficiais da universidade. Frases de apelo, convites e charges divertidas. O segundo eixo tentou buscar a opinião das pessoas interagente/usuárias foi realizada a distribuição de “pilulas de poesia”, umas capsulas enroladas que tinham uma frase poética onde o/a usuário/a era convidada a ser interagente e dar sua opinião para a mudança. E por fim, foi conduzido o “caça ao tesouro”, que foi uma campanha de distribuição de livros pelo campus com um mapa e indicações. Quem decifrava a charada encontrava o livro tirava uma foto e postava com a hashtag #caçaAotesouro. Campanhas de *marketing* para divulgar nossos produtos e serviços para a comunidade interna e externa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Biblioteca Universitária está nas dimensões avaliadas pelo SINAES pelo menos desde 2004, criado pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. A legislação indica três elementos mínimos: 1) acervo, físico ou virtual, ou ambos; 2) atualização e expansão do acervo; e 3) espaço físico, horário de funcionamento, pessoal técnico-administrativo e oferecimento de serviços (BRASIL, 2017). Porém, o acervo tem sido visto como o elemento mais importante.

Este texto tentou problematizar como esses três elementos se manifestam nos relatórios de avaliação interna da UFT de 2006 a 2018. Treze relatórios foram lidos. Ficou evidenciado que somente em dois relatórios aparecem avaliações das bibliotecas. E nas duas vezes em que apareceram, as metodologias variaram a ponto de não existir conformidade ou parâmetro avaliativo. Em todos os outros onze relatórios somente são indicados elementos descritivos (número de acervo, valores investidos etc.).

Os outros dois elementos indicados pela legislação, a saber, atualização do acervo e oferecimento de serviços para construção da comunidade, foram problematizados aqui a partir da experiência de um projeto que virou programa de extensão, denominado “Biblioteca Viva”. Com esse programa ficou destacada a importância da abordagem qualitativa de análise entendida como a junção dos elementos éticos, técnicos, estéticos e políticos (RIOS, 2010). O que gerou a organização de uma proposta de modelo de avaliação da BU no âmbito do SINAES.

A proposta do modelo aqui em destaque deve levar em consideração seis elementos: 1) a visão global: qual a história da IFES, seu PDI, sua missão, visão e valores, utilização da matriz SWOT ou de outra avaliação estratégica; 2) avaliação contínua 3) melhoria contínua; 4) compreensão das necessidades de informação; 5) definição dos produtos e serviços: o acervo é apenas um destes (não uma lista infinita de coisas, mas algo que realmente atenda ao quarto elemento); e 6) *marketing*.

Esses seis elementos foram apresentados com base no programa de extensão “Biblioteca Viva”. A visão global foi compreendida com base no planejamento global da instituição que se deu com a participação de profissionais graduados em Biblioteconomia. A definição de produtos e serviços contou com a participação da comunidade interna e externa, dos usuários frequentes e de não-usuários também em atividades culturais, de debate e fórum; que também

ajudaram na compreensão das necessidades de informação do público alvo. O *marketing* foi construído e aplicado em três eixos (responsabilidade, expressamento de opinião e caça ao tesouro) para tentar atingir as fraquezas e oportunidades da análise SWOT conduzida. Em todas essas etapas foram realizadas reuniões com a equipe da biblioteca, da gestão e da comunidade para avaliação contínua, sempre pensando e avaliando/mensurando o melhoramento contínuo. Seis elementos que são práticas cotidianas da Biblioteca Universitária, mas que não tem sido levados em consideração quando das avaliações do SINAES. Esses elementos podem ser analisados com base em documentos, metodologias, quali-quantitativo, e também no desenvolvimento de servidores, interagentes e comunidade e podem ser parametrizados por meio das perguntas do Quadro 1.

Uma biblioteca universitária não é somente a coleção de livros, físicos ou eletrônicos. É isso tudo e muito mais! Ela precisa de acervos para ser uma boa biblioteca, mas acima de tudo precisa focar em produtos e serviços, bem como na formação de comunidades para ser uma biblioteca de excelência, ou da melhor qualidade (LANKES, 2012; RIOS, 2010). Formar comunidades significa ser o centro de ações que acontecem nela, por ela e para além dela na organização, produção e disseminação de informação para o desenvolvimento da ciência que, ao mesmo tempo comprometida com e pela população, desenvolve a comunidade interna e externa da universidade e, enfim, ganha toda a sociedade.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli. Marketing da informação: abordagem inovadora para entender o mercado e o negócio da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 85-98, jan./abr., 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v40n1/a07v40n1.pdf>. Acesso em: 2 mar. 2020.

AMARAL, Luís. **Praxis** – um referencial para o planejamento de sistemas de informação. 2005. Disponível em: http://repositorium.sdum.uminho.pt/retrieve/301/PRAXIS_Amaral.pdf. Acesso em: 10 mar. 2020.

BAPTISTA, Sofia; CUNHA, Murilo. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p.168-194, maio/ago. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11>. Acesso em 1 jun. 2020.

BERTALANFFY, Ludwig von. The history and status of general system theory. **The Academy of Management Journal**, v. 15, n. 4, p. 407-426, 1972.

BRASIL, Heloísa. **Avaliação do processo de modernização da biblioteca da Universidade Federal do Tocantins, campus de Palmas**. 2011. 184 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Políticas Públicas) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011.

BRASIL. **Decreto n.º 2.026, de 10 de outubro de 1996**. Estabelece procedimentos para o processo de avaliação dos cursos e instituições de ensino superior. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 11 out. 1996. Seção 1, p. 20545.

BRASIL. **Decreto n. 9.235 de 15 de dezembro de 2017**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9235.htm#art107. Acesso em: 29 nov. 2019.

BRAYNER, Cristian. Por que os bibliotecários escolares estão em declínio nos estadosunidos. **Biblioo**, Opinião, 2019. Disponível em:

<https://biblioo.cartacapital.com.br/por-que-os-bibliotecarios-escolares-estao-em-declinio-nos-estados-unidos/>. Acesso em: 10 mar. 2020.

CASSON, Lionel. **Bibliotecas no mundo antigo**. São Paulo, SP: Vestígio, 2018.

CAVALCANTI, Lourdes Maria Rodrigues; GUERRA, Maria das Graças Gonçalves Vieira. Diagnóstico Institucional da Universidade Federal da Paraíba a partir da Análise SWOT.

Revista Meta: Avaliação, Rio de Janeiro, v. 11, n. 33, p. 694-718, set./dez. 2019. Disponível em: <http://revistas.cesgranrio.org.br/index.php/metaavaliacao/article/view/2270/pdf>. Acesso em: 03 jan. 2020.

CORRÊA, Elisa. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**, v. 19, n. 41, p. 23-40, set./dez. 2014. Disponível em:

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23/28292>.

Acesso em: 28 fev. 2016.

CUNHA, Murilo. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**, v. 11, n. 6, dez. 2010. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/14869>. Acesso em 1 jun. 2020.

CUNHA, Murilo. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, 2000. Disponível em:

<https://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>. Acesso em 1 jun. 2020.

CUNHA, Murilo; CAVALCANTI, Cordélia. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DAMASCENO, Andreia; MESQUISTA, José. Atributos determinantes da baixa utilização de bibliotecas: estudo em uma instituição pública federal. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 19, n. 1, p. 149-169, jan./mar., 2014. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/pci/v19n1/10.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2020.

ESPERDIÃO, Monique; TRAD, Leny. Avaliação da satisfação de usuários. **Ciência e Saúde Coletiva**, v. 10, sup., p. 303-312, 2005. Disponível em:

<https://www.scielo.org/pdf/csc/2005.v10suppl0/303-312/pt>. Acesso em: 2 dez. 2019.

FLORES, Kátia Maia. **Caminhos que andam**: o rio Tocantins e a navegação fluvial nos sertões do Brasil. Goiânia: EDUCG, 2009.

FREIRE, Paulo. **A importância do ato de ler**: em três artigos que se completam. São Paulo: Cortez, 2011.

GARCIA CANCLINI, Néstor. **Culturas híbridas**: estratégias para entrar e sair da modernidade. São Paulo: EDUSP, 2019.

GARFINKEL, Harold. **Studies in ethnomethodology**. Cambridge, UK: Polity Press, 1984.

GHAZINOORY, Sephr; ABDI, Mansoureh; AZADEGAN-MEHR, Mandana. Swot methodology: a state of the art for the past, a framework for the future. **Journal of Business Economics and Management**, v. 12, n. 1, p. 24-48, 2011. Disponível em: <https://journals.vgtu.lt/index.php/JBEM/article/view/4981>. Acesso em: 10 mar. 2020.

GREGÓRIO, José; RODRIGUES, Viviane; MANCEBO, Deise. Quando o REUNI aderiu à universidade. **Perspectiva**, Florianópolis, v. 30, n. 3, p. 987-1009, set./dez. 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/perspectiva/article/view/23864>. Acesso em: 6 dez. 2019.

GUERRA, Maria das Graças Gonçalves Vieira; RIBEIRO, Wagner Leite. Avaliação de cursos a partir do SINAES: uma análise para melhoria da qualidade na Universidade Federal da Paraíba. **Revista Educação em Questão**, v. 57, n. 53, 24 maio 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/educacaoemquestao/article/view/17064>. Acesso em: 12 jan. 2020.

IPEA. O que é Amazônia Legal? **O que é**, IPEA, ano 5, ed. 44. 2018. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/desafios/index.php?option=com_content&id=2154:catid=28&Itemid. Acesso em: 6 dez. 2019.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing, análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo. Atlas, 1998.

LANCASTER, Frederick. **Avaliação de serviços de biblioteca**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LANKES, David. **Expect more: demanding better libraries for todays complex world**. [s.l.]: [s.d.], 2012. Disponível em: <https://davidlankes.org/>. Acesso em: 19 nov. 2019.

LUBISCO, Nídia. **A biblioteca universitária no processo de avaliação das condições de oferta dos cursos de graduação pelo MEC: o caso da UFBA**. 2001. 280 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2001.

MACEDO, Roberto. **Etnopesquisa crítica, etnopesquisa formação**. Brasília: Liber Livros, 2010.

MAIA, Marcos; VIANA, Rodney; ALMEIDA, Paulo. Biblioteca viva: saberes, ciências e vivências na extensão universitária. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, XX, 2018, Salvador, **Anais...** Salvador: EDUFBA, 2018. p. 2697-2711.

MAIA, Marcos; VIANA, Rodney. Coleções biológicas e bibliotecas universitárias: uma proposta para além do desenvolvimento sustentável. **Informação e Informação**, v. 23, n. 1, p.58-76, 2018. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/25862>. Acesso em: 6 dez. 2019.

MAIA; Marcos; OLIVEIRA, Etienne. Memórias autoetnográficas do estágio supervisionado em biologia: professor reflexivo ou reflexão do professor? *In*: Encontro Internacional sobre a Formação Docente para Educação Básica e Superior - INTERFOR, II; Encontro Inter-

Regional Norte-Nordeste, Centro-Oeste sobre Formação Docente para Educação Básica e Superior, ENFORSUP, VII, 2017, Palmas, **Anais...** Palmas: UFT, p. 274-286.

MAIA, Marcos; PIMENTEL, Emanuele; OLIVEIRA, Atilena. Treinamento de usuários online em uma biblioteca da universidade federal do tocantins: um relato de experiência a partir da perspectiva do interagente. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 21, n. 2, p. 390-404, abr./jul., 2016. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1168/pdf>. Acesso em: 2 dez. 2019.

McLUHAN, Marshall. **Understanding media: the extension of man**. Massachussets; London: MIT Press, 1994.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. Cotia, SP: Ateliê Editorial, 2002.

PALETTA, Francisco. Informação e conhecimento na web 3.0: biblioteca digital. **COAIC**, 4, 2019. Disponível em: <https://osf.io/74y8a>. Acesso em: 5 dez. 2019.

PASSOS, Ketry; MENEGATTI, Yara; SILVA, José; RADOS, Gregório. Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de informação: proposição de uma metodologia. **Informação e Informação**, Londrina, v. 18, n. 3, p. 1554-174, set./dez. 2013. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/10236>. Acesso em: 10 mar. 2020.

QUARTIERO, Emanuel; CAMPOS, Cirlei. Proposta de estratégia de ação para a biblioteca Franklin Cascaes. **RBBB**, São Paulo, v. 11, n. esp., p. 513-527, 2015. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/530>. Acesso em: 10 mar. 2020.

RIOS, Terezinha. **Compreender e ensinar: por uma docência da melhor qualidade**. São Paulo, SP: Cortez, 2010.

SANTOS, Gilson; CONTADOR, José. Planejamento de sistemas de informação: avaliação do estudo de sullivan. **Gestão e Produção**, v. 9, n. 3, p. 261-275, dez. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/gp/v9n3/14569.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2020.

SANTOS, Nara; GUSSI, Alcides. Aportes teórico-metodológicos de uma pesquisa avaliativa: considerações a partir do estudo do REUNI na UFT. **Revista Avaliação de Políticas Públicas**, v. 1, n. 9, 2012. Disponível em: <http://www.avalevista.ufc.br/index.php/revistaaval/article/view/96>. Acesso em: 6 dez. 2019.

SÁ-SILVA, Jackson Ronie; ALMEIDA, Cristóvão Domingos de; GUINDANI, Joel Felipe. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História e Ciências Sociais**, ano 1, n. 1, jul. 2009. Disponível em: <https://www.rbhcs.com/rbhcs/article/view/6>. Acesso em: 06 jul. 2018.

SUAIDEN, Emir. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 2, p. 52-60, 2000. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/17550/>. Acesso em: 2 dez. 2019.

SOUZA, Saulo Rodrigo Alves de; GUERRA, Maria das Graças Gonçalves Vieira. Autoavaliação institucional da Universidade Federal da Paraíba: diagnóstico a partir da Comissão Própria de Avaliação. **Revista Diálogo Educacional**, v. 20, n. 64, mar. 2020.

Disponível em:

<https://periodicos.pucpr.br/index.php/dialogoeducacional/article/view/26133/24105>. Acesso em: 01 jun. 2020.

TAMMARO, Anna Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS. **Relatório de avaliação institucional interna da UFT 2006**. Palmas: UFT, 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS. **Resolução n. 27, de 19 de novembro de 2015**: dispõe sobre a criação e implantação do Instituto de Biodiversidade do Tocantins. Palmas: UFT, 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS. **PDI (2016-2020)**. Palmas: UFT, 2016. Disponível em: <https://docs.uft.edu.br/share/s/RS16HHU0Que2MuIybdLJJw>. Acesso em: 10 jan. 2020.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte e Ciência, 2002.

VIEIRA, Maria das Graças; MACHADO, Fábio Firmino. Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas SIGAA – Módulo Biblioteca: uma oportunidade de retomar a credibilidade da comunidade acadêmica com a efetivação da gestão do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba. **RDBCI: Rev. digit. bibliotecon. cienc. inf.**, Campinas, SP, v. 11, n. 2, p.159-175, maio/ago., 2013. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbcj>. Acesso em: 17 fev. 2020.

Artigo submetido ao sistema de similaridade



Submetido em: 15/05/2020 – Aceito em: 01/06/2020 – Publicado em: 08/06/2020
