

Mestrado em Ciências da Informação e da Documentação



Vanessa Cristina dos Santos Coelho

Relatório de Estágio

**Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora:
O Perfil do Utilizador e as suas Políticas de Divulgação**

Orientador: Professor Doutor Paulo Resende da Silva

2009

Mestrado em Ciências da Informação e da Documentação

Universidade de Évora

**Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora:
O Perfil do Utilizador e as suas Políticas de Divulgação**

Vanessa Cristina dos Santos Coelho

Orientador: Professor Doutor Paulo Resende da Silva

2009

Agradecimentos

Fica aqui registado o agradecimento a toda a minha família, que me permitiu ter a serenidade e motivação suficientes para realizar este trabalho. A todos, o meu agradecimento.

Pelo apoio na Orientação, sempre com prontidão e sensatez, agradeço ao Dr. Paulo Resende da Silva.

Por todo o auxílio durante o período de estágio no Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora, deixo o meu agradecimento à Dra. Ludovina Grilo e a todas as suas colaboradoras, que foram sempre prestáveis.

Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de

Évora:

O Perfil do Utilizador e as suas Políticas de Divulgação

Resumo

O seguinte trabalho académico pretende dar a conhecer um estágio realizado no Núcleo de Documentação da Câmara Municipal de Évora. O objectivo do estudo foi o de traçar o Perfil do Utilizador do referido Núcleo de Documentação e as suas Políticas de Divulgação, recorrendo a sugestões e soluções para os problemas encontrados.

A metodologia escolhida baseia-se em dois métodos, sendo, por isso, mista, uma vez que recorrer a um método apenas seria insuficiente. Assim, conjugaram-se todos os elementos observados no local com todos dados estatísticos recolhidos neste estudo de caso. Este estudo foi realizado com base em análises quantitativas fundamentadas nas fichas de requisição, e na observação dos serviços prestados neste Centro de Documentação, tendo sido analisadas as relações estabelecidas entre os utilizadores e as colaboradoras do Núcleo de Documentação. O trabalho realizado foi, essencialmente, de recolha de informação e de descrição estatística. Em síntese, o utilizador deste Núcleo de Documentação pertence, na maioria, ao sexo feminino, é jovem, em formação superior e reside em Évora, no Alentejo.

Qualquer organismo deve conhecer o público a que se destina, ou seja, deve ter conhecimento das suas ambições e das suas dificuldades. Neste sentido, percebe-se assim a pertinência deste estudo.

Palavras-chave: perfil dos utilizadores, informação, documentação, políticas de divulgação, *marketing*.

Center for Documentation and Information of the Municipality of

Évora:

User Profile and its Disclosure Policy

Abstract

The following academic work seeks to present a training held at the Documentation Center of the Municipality of Évora. The aim of the study was to profile the users of the Center and its promotional policies, using suggestions and solutions to the problems encountered.

The chosen methodology is based on two methods, therefore, mixed, since using only one method would be insufficient. Thus, all the observed elements have been gathered with all statistical data collected in this case study. This study was based on quantitative analysis based on records of requisition and observation of services provided in this Documentation Center, having been analyzed the relations established between users and the collaborators of the Documentation Center. The work was primarily to collect information and do its statistical description. In summary, the user of the Documentation Center are women, young, in higher education and living in Évora, Alentejo.

Every organization must know the public it is intended for, that is to say, it should be aware of its public' s ambitions and problems. There lies the relevance of this study.

Keywords: users' profile, information, documentation, disclosure policy, marketing.

Índice

Agradecimentos	4
Índice de Gráficos	10
Índice de Quadros	11
1 – Introdução	12
2 – Objectivos e Metodologia	16
3 – Revisão da Literatura	20
4 – Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora ..	30
4.1. – Apresentação Geral do Núcleo de Documentação e Informação	30
4.2. – Acesso à Informação e Acondicionamento dos Documentos	36
4.3 – Núcleo de Documentação: o Espaço.....	38
4.4. – Núcleo de Documentação: Serviços Prestados.....	41
5 – Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora: Perfil dos Utilizadores.....	44
6 – Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora: Políticas de Divulgação	61
6.1. – Contextualização Geral.....	61
6.1.1. – Dia Mundial do Livro e Lançamento do Boletim Cultural	63
6.1.2. - Medidas de Divulgação e Plano de Acção para o Núcleo de Documentação.....	67
7 – Conclusões e Reflexões sobre o Estágio Realizado	75
Bibliografia.....	77
Anexos	81

Anexo 1.....	81
Descrição e Contextualização Geral da Câmara Municipal de Évora	81
Anexo 2.....	96
Organigrama de Serviços da Câmara Municipal de Évora.....	96
Anexo 3.....	97
Planta do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora.....	97
Anexo 4.....	98
Carta da Qualidade do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora.....	98
Anexo 5.....	99
Folhas de Presença do Estágio	99

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Total de Utilizadores por Ano.....	45
Gráfico 2 – Utilizadores por Género	50
Gráfico 3 – Utilizadores por Mês/Ano.....	51
Gráfico 4 – Percentagens Mensais Totais de Utilizadores	51
Gráfico 5 – Utilizadores por Faixa Etária (2004).....	52
Gráfico 6 - Utilizadores por Faixa Etária (2005)	53
Gráfico 7 - Utilizadores por Faixa Etária (2006)	54
Gráfico 8 - Utilizadores por Faixa Etária (2007)	55
Gráfico 9 – Registos do <i>Inventário Artístico de Portugal</i> (Túlio Espanca)	56
Gráfico 10 – Consulta do PDM/PU.....	57
Gráfico 11 – Temas mais Consultados/Requisitados.....	58
Gráfico 12 – Tipo de Utilizadores (Profissões)	59

Índice de Quadros

Quadro 1 - Descrição Geral do Fundo Bibliográfico	32
Quadro 2 - Análise SWOT: Pontos Fortes e Pontos Fracos	48
Quadro 3 - Análise SWOT: Oportunidades e Ameaças	49
Quadro 4 - Perfil do Utilizador (Quadro Comparativo).....	60
Quadro 5 – Propostas de Intervenção a Longo Prazo	70
Quadro 6 – Propostas de Divulgação.....	73

1 – Introdução

O presente Relatório de Estágio tem como fim dar a conhecer os resultados obtidos durante um estágio curricular realizado no Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora, para conclusão do 2º Ciclo do curso de Ciências da Informação e Documentação da Universidade de Évora. Este curso prevê, no final da respectiva formação, um estágio numa instituição creditada pela Comissão de Curso. O presente estudo é, sobretudo, um trabalho de investigação presencial, ou seja, que acompanhou durante, aproximadamente três meses, o quotidiano da instituição visada, como se de um trabalho de campo se tratasse.

A elaboração do Relatório de Estágio é, assim, algo mais do que um simples relatório de execução de acções práticas desenvolvidas durante o estágio na instituição de acolhimento credenciada, passando, sobretudo, por constituir uma reflexão sobre essas mesmas actividades de acordo com as boas práticas profissionais.

Qualquer organismo deve conhecer o público a que se destina, ou seja, deve ter conhecimento das suas ambições e das suas dificuldades. Neste sentido, expressa-se assim a pertinência deste estudo, associando quer o estudo do Perfil dos Utilizadores, quer as formas que o Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora encontrou para chegar ao seu público e o servir.

Deste modo, o Estágio realizado no Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora teve como fim um estudo geral do perfil do utilizador deste Núcleo de Documentação, procurando realçar as características mais fundamentais dos seus utilizadores, tal como teve como objectivo coordenar o primeiro ponto referido com um estudo geral sobre as *Políticas de Divulgação* do Núcleo de Documentação. O que se segue tem por base a documentação fornecida pelo próprio Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora.

Este estudo foi realizado com base em análises quantitativas fundamentadas nas fichas de requisição, e na observação dos serviços prestados neste Centro de Documentação, tendo sido analisadas as relações estabelecidas entre os utilizadores e as colaboradoras do Núcleo de Documentação.

Mais especificamente, num primeiro momento são apresentados os objectivos gerais e específicos do trabalho e a metodologia escolhida, sendo que é mista, para depois se rever a literatura.

No capítulo reservado à Revisão da Literatura deu-se particular atenção ao estudo de Maria Leonor Pinto (2007), acerca do *marketing* nas bibliotecas públicas e à sua definição. Neste ponto são realçadas as dificuldades das bibliotecas em organizarem planos de *marketing* e são enumeradas algumas estratégias para cativar novos públicos tendo em conta a distinção entre serviços e produtos, no que se aplica ao ramo da biblioteconomia. É dada especial ênfase aos papéis do *marketing* na expansão do mercado das instituições, nesta fase do estudo. São ainda mencionadas as funções da comunicação de *marketing* e da comunicação em geral, dando algum relevo às estratégias ou políticas de comunicação.

Num segundo momento, dá-se uma apresentação geral do Núcleo de Documentação e Informação em análise, mencionando-se a sua génese e a sua evolução nos últimos anos. Nestes capítulos discorre-se sobre o acondicionamento dos documentos, sobre o espaço e sobre os serviços prestados. Todos estes elementos são de carácter essencial para caracterizar e contextualizar o Núcleo de Documentação.

A primeira parte do estudo, essencialmente até ao capítulo quinto, de modo geral, remete para uma descrição do perfil do utilizador, baseada em análises quantitativas das fichas de requisição registadas entre 2004 e 2007, sendo que são mais de 5000 fichas de requisição/consulta de documentos. Nesta fase do estudo, procede-se a uma comparação com os dados obtidos num estudo anterior realizado por Ludovina Grilo (2005), a par do já enunciado.

Em seguida, no capítulo quinto, é apresentado o resultado final dos

estudos dirigidos à exposição do perfil dos utilizadores. Para se obterem tais resultados, foram analisados:

- os utilizadores por ano;
- os utilizadores por sexo;
- os utilizadores por mês/ano;
- as percentagens mensais totais de utilizadores;
- os utilizadores por faixa etária por cada ano;
- as consultas/requisições dos utilizadores;
- o tipo de utilizadores.

Com base nestes dados e nas observações no local, foi possível estabelecer o seguinte perfil de utilizador: mulher, jovem, em formação superior e reside em Évora, no Alentejo.

A sexta parte do estudo prende-se com as Políticas de Divulgação que deviam ter-se estabelecido (e que ainda se poderão estabelecer no futuro) para se cativarem mais leitores ou utilizadores. Verificou-se que, até hoje, o Núcleo de Documentação não tem sido divulgado, não possuindo qualquer plano de *marketing* ou plano de actividades propostas neste sentido, com raras excepções.

A propósito disto, algumas actividades foram desenvolvidas no último ano – nomeadamente ao nível das comemorações do dia mundial do livro e do lançamento do *Boletim Cultural* de Évora – e, nestes capítulos finais, as mesmas são analisadas na perspectiva da divulgação do Núcleo de Documentação e na perspectiva do encontro com o leitor, ganhando a sua confiança e adesão.

No que respeita às comemorações relativas ao dia mundial do livro é de realçar que envolveu pessoas de duas faixas etárias diferentes, em dois momentos diferentes, ambas respeitantes a uma mesma comemoração. Neste caso, em primeiro lugar, o Núcleo de Documentação recebeu a visita de cerca de 15 crianças, todas com idades compreendidas entre os 5 e os 6 anos para assistirem a uma breve apresentação do Núcleo. Num segundo momento, o

espaço do Núcleo de Documentação prontificou-se a receber um grupo de investigadores para um debate em torno do livro e do seu valor nos dias de hoje.

Com base em tudo isto, fez-se uma análise qualitativa das actividades realizadas no último ano e foram elaboradas algumas outras propostas de actividades que poderão favorecer a divulgação do Núcleo de Documentação da Câmara Municipal de Évora, que possui informação acerca da cidade e da região que pode e deve ser conhecida por todos os cidadãos a quem interessar, pois é o património da cidade de Évora que merece ser explorado culturalmente.

O conhecimento, enquanto património colectivo, deve ser preservado e reutilizado, passando por um processo de objectivação que o torne acessível socialmente e generalizado. Cabe aos organismos de índole pública produzir conhecimento público e prestá-lo como dádiva às suas populações. Neste sentido, é de vital importância conhecer o modo como o conhecimento se cria e se transmite, daí que seja fulcral ter recursos humanos com formação e habilitação para responder às exigências quotidianas de um local como uma biblioteca que se quer pública.

Na perspectiva da formação de cidadãos esclarecidos, cabe à Autarquia promover o conhecimento essencial e crítico no que respeita ao berço eborense. Assim, com o intuito de dar a conhecer o trabalho do Núcleo de Documentação, e preservando os fundamentos ontológicos e antropológicos do conhecimento, há que apostar na divulgação sã deste espaço.

2 – Objectivos e Metodologia

O presente Relatório de Estágio, pelas suas características, foi redigido a partir do conjunto de informações que o Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora possui acerca dos seus utilizadores, tendo sido, ainda, associadas as notas e observações resultantes dos contactos directos com os utilizadores, com a finalidade de estabelecer um perfil do utilizador deste Núcleo de Documentação.

Esta investigação teve ainda como objectivo fazer um levantamento sobre a forma como este Núcleo de Documentação tem vindo a ser divulgado junto do público procurando-se, assim, teorizar as suas *Políticas de Divulgação* ao longo dos anos. Com o intuito de realizar esta segunda etapa do estudo, foram anotadas, analisadas e descritas algumas actividades realizadas neste âmbito, procurando teorizar o modo como a divulgação tem sido levada a cabo até aqui.

No final, pretende-se obter, não só o perfil do utilizador do Núcleo de Documentação, e as suas Políticas de Divulgação, como também encontrar meios eficazes que possam aumentar o número de utilizadores e divulgar o Núcleo de Documentação da melhor forma possível, chegando a um maior número de pessoas.

Assim sendo, os objectivos gerais deste estudo podem enunciar-se do seguinte modo:

- Traçar o perfil do utilizador do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora;
- Identificar as Políticas de Divulgação do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora.

Como objectivos específicos, concorrentes para os objectivos gerais, podem assinalar-se os seguintes:

- Contextualizar, em termos históricos e funcionais, o Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora;

- Analisar as fichas de leitor e/ou de requisição dos utilizadores de modo a poder daí inferir algumas informações que contribuam para se traçar o perfil do utilizador;
- Descrever as Políticas de Divulgação do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora ao longo dos últimos anos;
- Verificar a evolução das Políticas de Divulgação do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora;
- Definir as funções e os objectivos do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora.

O trabalho que se segue baseia-se numa investigação de índole descritiva, suportada por descrições quantitativas apoiadas em dados estatísticos. Assim sendo, deve ter-se em atenção que, segundo António Silvestre (2001, p.3): *“A Estatística é um conjunto de métodos adequados para recolher, explorar, descrever e interpretar conjuntos de dados numéricos”*.

Deste modo, todo o tempo passado no local, todas as observações, e todos os dados recolhidos concorrem para o resultado final obtido, daí que se possa afirmar que a metodologia utilizada é, de algum modo, mista, conjugando todos os elementos observados com todos os dados estatísticos recolhidos neste estudo de caso, pelo que, neste sentido, a investigação descritiva se associa à descrição de fenómenos, identificação de variáveis, e inventariação de factos, criando um fio orientador do estudo. Desta forma, esta investigação prima por ser aplicada ou prática: com vista à resolução de problemas concretos e particulares.

A investigação descritiva deverá ser vista, de acordo com Ketele e Roegiers (1999, p. 118), como: *“um processo preparatório de uma avaliação ou de uma investigação, quando o sistema é de uma complexidade tal que é necessário começar por descrevê-lo o mais rigorosamente possível”*.

Como referem vários outros autores, existem formas de compatibilizar a investigação qualitativa com a quantitativa. Neste trabalho, foi isso que se pretendeu alcançar. Tendo em conta a base descritiva do estudo, o método de recolha de dados baseou-se, sobretudo, no estudo dos documentos, o que

tornou a comunicação (de sentido único) indirecta, como bem referem Ketele e Roegiers (1999, p. 40), e o que resultou num conjunto descritivo baseado em dados estatísticos.

No que respeita à índole qualitativa do estudo, deve realçar-se que o mesmo se baseia na observação detalhada de um contexto de trabalho, para alcançar uma totalidade holística que reflecta numa unidade todos os elementos que fazem parte do caso estudado, o que implicou uma permanência prolongada no local e a negociação e análise de informações. Assim sendo, temos como grande vantagem deste tipo de método o contacto directo com a realidade, o que permitiu conhecer detalhadamente o quotidiano e o contexto a ser analisado e, de algum modo, impulsionou a acção para atingir os objectivos pretendidos. De tudo o que se observou e se analisou resultaram detalhadas bases de dados (anotadas no *Microsoft Office Excel*), posteriormente examinadas e utilizadas na investigação qualitativa e quantitativa, permitindo futuras réplicas do estudo em caso de necessidade.

Em termos práticos, o trabalho de registo nas bases de dados, para posterior análise, consistiu em reunir o máximo de dados possíveis constantes das Fichas de Requisição (mais de 5000 fichas) que são solicitadas aquando do empréstimo ou consulta dos documentos no Núcleo de Documentação. Destas fichas de requisição constam os seguintes elementos:

- Nome do requisitante;
- Morada do requisitante;
- Telefone do requisitante;
- Idade do requisitante;
- Profissão do requisitante;
- Data da requisição/consulta;
- Autor da obra;
- Título da obra;
- Cota da obra.

Com base nestas fichas, criou-se um ponto de partida para a caracterização do perfil do utilizador a partir do ano de 2004 e até ao ano de

2007. A razão de se ter designado o ano de 2004 como o ano de partida do estudo, prende-se com o facto de a Dra. Maria Ludovina Grilo, responsável pelo Núcleo de Documentação e Informação, ter já, na sua Tese de Mestrado (Grilo, 2005), realizado parte do estudo, tendo realizado a caracterização do utilizador até ao ano de 2003. Com base nisto, criaram-se sucessivos ficheiros no *Microsoft Office Excel*, respeitantes a cada um dos anos em análise, para daí se retirarem os elementos necessários à elaboração de tabelas e gráficos conducentes às conclusões já enunciadas e adiante explicitadas.

Daqui surgiu, então, a investigação descritiva e estatística. No que respeita à investigação qualitativa, a sua aplicação primordial dá-se na segunda parte do estudo, referente ao exame das estratégias de *marketing* no estudo de caso aplicado.

Em conclusão, na fase prática do Estudo de Caso, a metodologia qualitativa foi aplicada quer nas leituras e interpretações da informação recolhida, quer na descrição quase fenomenológica dos aspectos contextuais dos eventos descritos. Neste sentido, a descrição fenomenológica das ocorrências aqui referidas dá-se no sentido puro e objectivo daquilo que é a fenomenologia aos olhos filosóficos, ou seja, do que aparece para se descrever - “O objecto original da fenomenologia é o modo de fenomenalização segundo o qual se fenomenaliza a fenomenalidade pura enquanto tal”, segundo Henry (2008, p.3).

É com estes sentidos que se podem enumerar as tentativas de reunir aqui as duas metodologias e delas retirar o mais proveitoso num estudo desta índole.

3 – Revisão da Literatura

A presente Revisão de Literatura pretende evidenciar a importância do *marketing* em todos os organismos, incluindo bibliotecas. Assim sendo, é esse o primeiro ponto a ser tratado, o que advém da própria definição de *marketing* adoptada. Com isto, realça-se a importância da comunicação e das estratégias abordadas para levar mais longe os ideais que se pretendem transmitir. É neste sentido que se fazem sobressair, quer a importância dos desejos e necessidades dos consumidores, quer os produtos e/ou serviços que se podem oferecer ao público e a coordenação entre todos estes elementos. Neste contexto, surgem autores como Kotler, Maria Leonor Pinto, Denis Lindon e Jacques Lendrevic, entre outros.

No que respeita ao sector da biblioteconomia, o *marketing* e a sua aplicação têm especificidades no sentido em que falamos de serviços prestados ao público, como se poderá constatar adiante.

Num segundo momento desta Revisão da Literatura, e à medida que se mergulha na especificidade da área das bibliotecas, encontra-se a referência à diversidade de modelos de comunicação, à *Sociedade da Informação* e ao modo como a evolução neste âmbito se tem dado, criando até novos tipos de comunicação de *marketing* alimentados pelas novas tecnologias.

Neste momento, releva-se a importância dos estudos de mercado e estudos de perfis de utilizadores, técnicas que ajudam a seleccionar produtos e serviços e permitem melhorar os já existentes. Com o intuito de melhorar os serviços, surge ainda a temática do bom atendimento e da qualidade, ou da avaliação dos serviços referidos, no final desta revisão, como se constatará.

Um Centro de Documentação e Informação é um organismo que disponibiliza informação acerca de determinado tema, funcionando como uma biblioteca especializada. Assim, uma biblioteca é, segundo Litton (1975, p. 40): “*toda a honrosa e prestigiosa instituição cuja finalidade é facilitar a leitura pública, a pesquisa e o estudo*”. Qualquer biblioteca deve ter uma função educativa, cultural, recreativa e informacional. Muitas bibliotecas, com o desenvolvimento das mais vastas áreas do conhecimento, acabaram por se

tornar bibliotecas especializadas em documentos de determinada época ou em determinados temas e assuntos, por exemplo.

Assim sendo, e como esclarece Litton (1975, p. 97) uma biblioteca especializada “*dispõe de um acervo bibliográfico limitado a uma ou algumas partes do conhecimento*”. Este tipo de bibliotecas tem como função reunir o material bibliográfico importante para o enriquecimento da sua colecção, pois: “*a profundidade e a grande quantidade de detalhes são as características da pesquisa e só uma biblioteca especializada pode fazer esse serviço*” (Litton, 1975, p. 97). Portanto, um Núcleo de Documentação pertence a este tipo de bibliotecas – é uma biblioteca especializada.

Os Centros/Núcleos de Documentação, tal como as Bibliotecas Públicas, tendo em conta as suas funções, devem dinamizar-se. Tendo como finalidade o objectivo de melhorar a resposta das Bibliotecas/Centros de Documentação aos seus públicos, cria-se uma envolvente de *marketing* que pretende servir os utilizadores das bibliotecas da melhor forma. Neste sentido, é recomendado o estudo do público-alvo destes organismos como se de qualquer outra organização se tratasse.

Muitas vezes, traçar o perfil do utilizador de um Centro de Documentação é uma tarefa difícil, e pouco realizada, uma vez que este tipo de organismos é muito especializado, como já se referiu. Desse modo, é necessária muita perspicácia para atrair novos públicos e incentivar os utilizadores já conhecidos, daí que, por exemplo, seja importante apostar em modos de divulgação dos serviços prestados - como têm vindo a demonstrar os grandes estudos na área do *marketing*.

De modo geral, o *marketing* pode entender-se como, segundo Pinto e Barrulas (2005, p. 1-2): “*uma atitude ou filosofia de gestão que tem em devida consideração a satisfação das necessidades e desejos do consumidor; uma prática que consiste em detectar, reconhecendo ou antecipando as necessidades ou desejos do consumidor; a satisfação dessas necessidades ou desejos através da criação e oferta no mercado de um produto certo, no momento certo, no local certo e ao preço certo, usando os meios de*

comunicação adequados. O ponto de partida do marketing são, portanto, as necessidades, os desejos, os motivos e as procuras específicas das pessoas". Assim, o *marketing* identifica as necessidades e desejos dos clientes de uma organização, determina qual o seu melhor alvo de mercado e os produtos, serviços e programas apropriados para servir esse mesmo mercado, segundo Maria Leonor Pinto (2007, p. 49). Desta maneira, isto significa que as organizações devem estar atentas às carências dos seus clientes, tomando as medidas necessárias para as suplantar.

O mesmo é afirmado por Boyer, Alves e Pires, como é citado por Maria Leonor Pinto (2007). Destas definições pode obter-se uma definição mais abrangente que nos diz que o *marketing* é uma actividade de coordenação (das capacidades das organizações com as dos clientes) intencionalmente planeada. Isto significa que o risco de tomada de decisões erradas é diminuído pelo *marketing*. Neste sentido, o objectivo do *marketing* é, segundo Maria Pinto (2007, p. 50), conseguir uma dupla satisfação: a da *oferta* (da organização) e a da *procura* (ou seja, do mercado).

Com este intuito, e como no caso das bibliotecas são os utilizadores que beneficiam com as estratégias de *marketing* que se adoptarem, recomenda-se o recurso ao *marketing* directo, que permite desde logo determinar as necessidades dos clientes.

Se, inicialmente, o *marketing* era adoptado por empresas que produziam bens de *grande consumo*, depois alastrou-se até às organizações que produziam *bens semiduráveis* (carros, móveis, etc.), e por fim entrou como prática no sector dos serviços, como afirma Lindon (2000, p. 29), denominando-se "*marketing dos serviços*". Como também indica Maria Pinto (2007, p. 52), Christan Grönroos define os serviços do seguinte modo: "*um serviço é uma actividade [...] mais ou menos intangível que, regra geral, ainda que não necessariamente, se gera na interacção que se produz entre o cliente e os empregados de serviços e/ou os recursos ou bens físicos e/ou os sistemas do fornecedor de serviços, que se proporcionam como soluções para os problemas do cliente*".

Apesar de existir uma relação de continuidade entre produtos e serviços, os serviços pressupõem uma abordagem de *marketing* diferente da tradicional.

Os serviços possuem quatro características essenciais, segundo Lindon (2000, p. 536): são imateriais, são produzidos e consumidos em simultâneo, impõem uma relação entre o cliente e o pessoal que o serve e, têm uma qualidade heterogénea, pois os serviços podem ser personalizados.

De resto, também várias organizações não lucrativas começaram a adoptar práticas de *marketing*. Com base nisto nasceu o *marketing social*, definido por Shiavo (2005): aquele que apela para mudanças a nível social estimulando a consciência social dos indivíduos.

As bibliotecas podem ser, assim, consideradas organizações sem fins lucrativos, uma vez que procuram manter relações de troca com o público e também necessitam de técnicas que auxiliem essa relação com o mercado. Estas organizações, além disso, não possuem objectivos financeiros, pelo que trabalham quer para os seus utilizadores, quer para as entidades que as financiam.

Neste sentido, a comunicação torna-se essencial, pelo que todo o tipo de publicidade não é senão um meio de comunicação que, ao fim e ao cabo, se pode tomar como comunicação de *marketing*, como é referido por Pinto e Castro (2002, p. 23). Neste sentido, todo o *marketing* é uma forma de comunicar, logo, é comunicação, uma vez que a comunicação é uma maneira de interagir e de trocar informação.

O sentido de comunicação e de linguagem levam à concepção de um autor como Ludwig Wittgenstein (1995), que abordou em diversas obras o modo como nos expressamos e o que isso acarreta em termos linguísticos. Neste sentido, em termos globais, falamos da relação indissociável entre o pensamento e a linguagem e da transposição do sentido (que impulsiona a interacção comunicativa).

Isto deixa patente a importância de saber comunicar uma mensagem para um determinado público-alvo, o que fica potenciado quando se conhecem o mercado e o público a que a mensagem se dirige. É neste sentido que se fala em comunicação de *marketing*, como comunicação de publicidade, como forma de cativar públicos quer pessoalmente (comunicação pessoal), quer impessoalmente (comunicação impessoal – que se serve de meios de

comunicação que chegam a todos os visados na mesma forma). Como refere Pinto e Castro (2002, p. 29-32) existem vários tipos de modelos de comunicação:

1. Modelo de estímulo e resposta: faz-se uso do *marketing-mix*¹ para estimular os consumidores a adquirirem produtos;
2. Modelo funcional da comunicação de Schramm (1955): um modelo unidireccional que comporta seis elementos base – emissor, codificação, mensagem, descodificação, receptor, ruído e retroacção;
3. Análise da significação: uma mensagem emitida por um sujeito tem um significado resultante de uma interacção entre emissor e receptor (ambos são activos no processo). A atribuição de um significado a um significante é o próprio processo de significação.

Tendo isto em consideração, é importante definir estratégias de comunicação que apoiem os objectivos pretendidos com determinada campanha publicitária, para diminuir os riscos de insucesso.

Actualmente, acredita-se que a Sociedade da Informação vai revolucionar muitos sistemas, inclusive os do *marketing*. Note-se que o termo “sociedade de informação” surgiu com origem no termo “globalização” e remete para um ideal de acesso comum e global às Tecnologias de Informação e Comunicação. Surge neste contexto o *marketing* electrónico, uma nova realidade para os *marketeers* criada pela *internet* e que, particularmente, no caso deste Núcleo de Documentação, pode ser bastante útil e poderá vir a revelar-se como uma área de expansão e de investimento. Como refere Ângela Pereira (2004): “*As bibliotecas vivem actualmente um tempo de transformação, o ambiente estável da informação impressa foi fortemente abalado com o surgimento da informação digital e, especialmente, com o desenvolvimento de redes de informação dinâmicas*”.

A utilização das novas tecnologias alterou o conceito de Biblioteca e veio dinamizá-la, por isso, o *marketing* nestas instituições é essencial. Porém, indica Maria Pinto (2007, p. 57), este conceito não é novo, já que em 1986 Lutie

¹ O *marketing mix* é composto por quatro variáveis, ou os 4P, como é conhecido: Product (produto); Price (preço); Placement (local de distribuição); Promotion (promoção).

Stearns falou da “publicidade nas bibliotecas”, o que leva a crer que ela sempre existiu: “Assim, as bibliotecas, tal como as organizações lucrativas, procuram manter relações de troca com o seu público, pelo que necessitam de adoptar técnicas que auxiliem essa relação com o mercado, ou seja, com os seus utilizadores: apesar de não visarem fins lucrativos, as bibliotecas possuem um mercado e entram em constante relação com ele” - Pinto e Barrulas (2005, p. 2).

O *marketing* aplicável às bibliotecas é definido de três formas: informativo, documental ou bibliotecário. Afirma-se assim que a biblioteca foi criada para o seu público e só por isso se justifica o investimento que se lhe oferece, vindo dos impostos que os cidadãos pagam.

O uso das novas tecnologias da informação originou novas técnicas de transmissão da informação, pelo que há que divulgar os novos serviços das bibliotecas. Divulgar os novos serviços e adaptá-los às necessidades dos utilizadores é o papel do *marketing*, que se realiza através de estudos de mercados. Outro papel associado ao *marketing* é o de fundamentar a aquisição dos recursos informativos adequados às necessidades dos utilizadores, para que estes fiquem satisfeitos.

Implementar técnicas de *marketing* passa também por elaborar um plano de *marketing*, que estude a biblioteca interna e externamente, que reveja a sua missão e o seu público. É função do plano de *marketing*: identificar as necessidades dos utilizadores (reais e potenciais); identificar os objectivos da instituição e as suas actividades; criar um calendário de verificação e de desenvolvimento de actividades.

Este tipo de planos obriga a desenvolver um pensar sistemático, a uma afinação de objectivos e políticas, para além de melhorar a coordenação dos esforços da instituição promovendo mecanismos de controlo. Em qualquer caso, a análise do mercado é essencial para estabelecer um plano eficaz e bem sucedido.

Se o sucesso de uma empresa depende da sua capacidade de conhecer as necessidades e desejos do consumidor, então é fulcral recolher informações sobre os consumidores, como indica Maria Leonor Pinto (2007, p. 71). É com o

intuito de conhecer os consumidores que surgem os estudos de mercado/utilizadores.

Os métodos de estudos de utilizadores também se podem aplicar aos ramos da informação, sendo que o que fica implícito é o facto de o utilizador passar a ser o centro das atenções. Os estudos de utilizadores analisam qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos utilizadores, mediante a aplicação de diversos métodos, entre eles os matemáticos – principalmente os estatísticos – ao consumo de informação segundo Maria Leonor Pinto (2007, p. 71). Este tipo de estudos ganhou grande importância no ramo da biblioteconomia.

Os estudos de utilizadores podem ser usados na: gestão da qualidade, na avaliação institucional, na bibliometria, nas estatísticas, e na formação de utilizadores, entre outros. Têm como objectivo conhecer os hábitos e necessidades de informação dos utilizadores, avaliar os recursos dos serviços de informação medindo a sua eficácia e, facilitar a realização de cursos de formação de utilizadores, contribuindo para um aumento da literacia.

Este género de estudos deve ser periódico, para poder acompanhar o evoluir das expectativas e necessidades de informação dos utilizadores e, ir adaptando os serviços às suas necessidades. De modo geral, podemos afirmar que os conhecimentos adquiridos com estes estudos ajudam a determinar as características da procura informativa, o que permitirá um melhor uso da informação, já que se podem identificar e adquirir, para fornecer aos utilizadores, os recursos informativos desejados.

Por isso, ao planear um serviço de biblioteca, devem ser tidos em conta os utilizadores (o público alvo), e as suas necessidades de informação. No caso das bibliotecas que devem (de modo geral) servir um vasto conjunto da população, não basta estudar os utilizadores reais, devem também ser tidos em conta os utilizadores potenciais.

Consideram-se aqui utilizadores reais, aqueles que realmente frequentam a biblioteca, sendo que os potenciais são aqueles que não utilizam a biblioteca, mas precisam de informação diariamente. Concluindo, os estudos

de mercado (ou de utilizadores) consistem numa compilação, registo e análise sistemática de dados, cuja finalidade é diminuir o risco na tomada de decisões, como refere Maria Leonor Pinto (2007, p. 73). Assim, deve ser feita a análise de mercado, de modo a estabelecer um plano de *marketing*, o que se consegue com base nas informações de que se dispõe sobre o mercado e os seus segmentos.

Os estudos de utilizadores podem servir-se de vários métodos entre eles: os inquéritos por questionário, as entrevistas e recolha de observações, as caixas de sugestões, a análise de reclamações e o contacto pessoal entre bibliotecários e utilizadores. Cada método deve ser aplicado consoante o contexto de cada biblioteca e os seus objectivos.

No âmbito das bibliotecas, dizem Maria Leonor Pinto e Maria Barrulas (2007, p. 6): “*uma biblioteca orientada para o utilizador é aquela que adapta os seus espaços, a colecção, as normas de utilização ou a distribuição dos trabalhos técnicos às necessidades dos utilizadores*”. Concluindo, todas as organizações se devem orientar para a satisfação das necessidades dos clientes, de modo a alcançarem o sucesso.

No caso específico das bibliotecas, isto passa por melhorar a acessibilidade, disponibilidade e conhecimento dos fundos documentais, reduzir o tempo de acesso à informação e ir adaptando os serviços. Para isso, há que conhecer as necessidades dos utilizadores. Estes utilizadores devem ser considerados como “clientes”, ou seja, pessoas conscientes dos seus direitos, de modo a fidelizá-los.

Para se considerar um bom atendimento ao utilizador, alguns requisitos devem ser preenchidos, conforme Maria Leonor Pinto (2007, p. 90-91): fiabilidade (cumprimento de tarefas), disponibilidade, segurança, comunicação e recuperação de erros eventuais. Os utilizadores devem ter livre acesso às estantes e conhecer os regulamentos da biblioteca. Mais do que satisfeito, ambiciona-se um utilizador encantado, que sinta as suas expectativas mais do que superadas. É com base em tudo isto que se advoga aqui a importância dos estudos de utilizadores.

Neste âmbito, cabe aqui referir a importância da qualidade dos serviços e do bom atendimento ao público pois, como referem Rosa Galvão e Aurora Machado (2004): *“A qualidade passa a ser considerada um investimento do qual depende a sobrevivência das organizações que se vêem obrigadas a alterar as suas formas de gestão para melhor satisfazer as necessidades dos utilizadores. A qualidade impõe-se e pressupõe o envolvimento e motivação de toda a equipa. As bibliotecas, e os seus profissionais, por sua iniciativa ou por força das circunstâncias, são obrigadas a encarar estas novas realidades.”*

Nos últimos anos esta questão tem sido amplamente discutida devido à vincada exigência por parte do público que necessita de mais informação em menos tempo e com maior qualidade. Mesmo no que respeita a uma boa gestão de fundos e orçamentos, a avaliação da qualidade do serviço torna-se essencial.

Este tipo de premissas requer uma avaliação que pode passar por vários elementos:

- Taxa de sucesso da pesquisa no catálogo de títulos ou assuntos;
- Tempo da aquisição de documentos;
- Qualidade do Serviço de Referência;
- Avaliação do Fundo Bibliográfico;
- Avaliação da satisfação geral do utilizador.

Entre estes elementos há vários outros que passam quer pela formação dos colaboradores das bibliotecas, quer pela qualidade do atendimento ao público e pelo encaminhamento e prestação do Serviço de Referência, quer presencial, quer por meios à distância (por telefone ou por e-mail, por exemplo). Podem ser vários os indicadores de desempenho de bibliotecas, e para mais esclarecimentos poder-se-á consultar a ISO² 11620 que apresenta alguns indicadores a ter em consideração. Inicialmente publicada em 1998, esta norma actua como um guia para a definição de indicadores capazes de

² O termo ISO advém da nomenclatura *International Organization for Standardization*, a organização que perfaz as Normas Internacionais, ou seja que normaliza e estandardiza um conjunto de regras e normas a serem seguidas internacionalmente.

avaliar o desempenho e a *performance* da biblioteca, apresentando cerca de 45 indicadores que se poderão ter em consideração.

Concluindo, para Maria Leonor Pinto (2007, p. 87): “*para promover com sucesso o verdadeiro valor da biblioteca, o bibliotecário tem de sair da biblioteca e tornar-se um defensor pessoal da instituição*”.

Em suma, deve-se deixar claro ao público que se almeja a excelência no atendimento voltado para o utilizador da biblioteca. Neste sentido, a pesquisa de mercado deve ser constante, pois nunca se têm informações suficientes sobre os utilizadores.

Assim, as estratégias de *marketing* podem ter uma aplicação muito útil no campo das bibliotecas, tornando os serviços dinâmicos e consentâneos com as necessidades dos utilizadores. Por tudo isto se vê que o *marketing* não é apenas uma mais-valia do sector privado.

4 – Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora

4.1. – Apresentação Geral do Núcleo de Documentação e Informação

O Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora foi criado no ano de 1987, pelo que conta já com mais de 20 anos de trabalho e encontra-se, actualmente, integrado na Divisão de Assuntos Culturais³. Aquando da sua criação (em 1987), este Núcleo de Documentação estava integrado na Divisão de Informação, Documentação e Atendimento. A definição dos seus objectivos e do seu público foi quase imediata, ainda que não tivesse existido qualquer tentativa de divulgação do Núcleo de Documentação aquando da sua inauguração.

Neste momento, o Núcleo de Documentação encontra-se situado no edifício da Câmara Municipal de Évora, na Praça do Sertório (embora não tenha uma localização central dentro deste edifício – na verdade, encontra-se num dos seus extremos), e cumpre um horário de abertura ao público entre as 9 horas e 30 minutos e as 12 horas e 30 minutos, no horário da manhã, e entre as 14 horas e as 17 horas e 30 minutos, no horário da tarde.

Tal como é indicado no *site* da Câmara Municipal de Évora, na secção destinada à apresentação do Núcleo de Documentação, os seus objectivos são:

1. Reunir documentação sobre Évora e o Alentejo;
2. Seleccionar e tratar a documentação recebida diariamente na Câmara Municipal de Évora;

³ Esta Divisão tem como funções, no domínio da Documentação Histórico-Cultural Municipal, entre outras: assegurar a gestão do núcleo documental e bibliográfico, organizar o acervo documental e bibliográfico com interesse para a cidade e para o Alentejo e promover e apoiar a investigação, como é indicado no Artigo 46º do Regulamento Interno da Câmara Municipal de Évora.

3. Apoiar na investigação histórica e cultural dos serviços autárquicos e de investigadores externos.

Este Núcleo de Documentação conta com cinco colaboradoras, quase todas com formação na área da História, sendo que a responsável possui formação superior a nível de Biblioteconomia. Uma das colaboradoras possui também um Curso Técnico da BAD⁴, estando, por isso, responsável pela catalogação e indexação dos documentos e por todo o serviço técnico a isso associado.

O fundo do Núcleo de Documentação está intimamente ligado à história da Autarquia e da cidade de Évora. Este fundo é constituído maioritariamente por obras relacionadas com Évora e com o Alentejo, de interesse histórico e patrimonial, embora tenha também obras de outra natureza, nomeadamente artística e literária. Estas obras representam marcos na história da cidade e testemunham alguns dos momentos mais altos da história da Autarquia e do desenvolvimento do pensamento eborense.

Uma descrição detalhada do fundo do Núcleo de Documentação passaria por referir por que disposição e em que quantidade se organiza a totalidade da colecção de acordo com a Classificação Decimal Universal, como se apresentará adiante.

No entanto, este trabalho deveria ser mais rigoroso e moroso, pois devia ainda incluir, mais detalhadamente, temas e obras específicas com relevo patrimonial e histórico acentuado. Todavia, tal acabaria por complicar os propósitos do presente estudo, que não remetem directamente para esse tipo de análises. Ainda assim, é de realçar que nem o próprio Núcleo de Documentação possui um referencial detalhado daquilo que nele podemos encontrar, pois durante vários anos a informação esteve mal acondicionada e sem pré-tratamento ou selecção. Neste momento, existe uma noção geral em

⁴BAD refere-se à Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas, fundada em 1973, devido dos esforços dos profissionais portugueses de documentação e informação. Actualmente, os profissionais podem aí adquirir formação e aperfeiçoar conhecimentos.

relação à disposição das classes no espaço, mas o estudo profundo daquilo que o Núcleo de Documentação dispõe como acervo, ainda não foi realizado, visto que há ainda vários documentos por catalogar e indexar, tal é a quantidade diária de obras recebidas.

O seguinte Quadro (1), apresenta a distribuição das obras pela Classificação Decimal Universal que será posteriormente retomada, a propósito do espaço e da documentação na sua disposição interna. Realça-se que uma grande parte da documentação adquirida pelo Núcleo de Documentação se encontra indexada às classes 3, 7 e 9.

Quadro 1 - Descrição Geral do Fundo Bibliográfico

Classificação Decimal Universal	Número (aproximado) de Documentos
Classe 0	2380
Classe 1	112
Classe 2	246
Classe 3	4120
Classe 5	486
Classe 6	1549
Classe 7	3435
Classe 8	1608
Classe 9	3182

A Classificação Decimal Universal divide o conhecimento em 10 grandes classes:

- 0 Generalidades. Informação. Organização.
- 1 Filosofia. Psicologia.
- 2 Religião. Teologia.
- 3 Ciências Sociais. Economia. Direito. Política. Assistência Social. Educação.
- 4 Classe vaga.
- 5 Matemática e Ciências Naturais.

- 6 Ciências Aplicadas. Medicina. Tecnologia.
- 7 Arte. Belas-artes. Recreação. Diversões. Desportos.
- 8 Linguagem. Linguística. Literatura.
- 9 Geografia. Biografia. Historia.

A par disto, tem ainda importância referir que cerca de 4000 destas obras têm como local de edição a cidade de Évora, daí o interesse consumado pelo património e história eborenses, uma vez que isto significa que estão em causa, essencialmente, obras editadas por organizações/instituições eborenses sendo portanto, de interesse para a cidade. Entre estas obras, mais de 1000 são edições da Câmara Municipal de Évora.

No que respeita a outras curiosidades, sabe-se que o Núcleo de Documentação da Câmara Municipal de Évora possui cerca de 30 dicionários, isto entre dicionários da língua portuguesa, dicionários históricos e biográficos e dicionários de toponímia, por exemplo.

Em termos gerais de acervo, este Núcleo de Documentação “*em 1997, tinha no seu catálogo manual: 7.821 monografias, 1.918 títulos de periódicos, 212 dossiers temáticos de recortes de jornais*” (Grilo, 2005, p. 22). Actualmente, o Núcleo de Documentação conta com cerca de 17.000 obras inseridas no catálogo automatizado, sendo que, no que respeita aos periódicos, apenas o primeiro número de cada colecção é catalogado, o que torna quase incontável o número total de obras disponíveis.

Como em qualquer Biblioteca ou Centro de Documentação especializado, as obras são adquiridas por compra, através de permuta, ofertas ou doações⁵. Neste caso, uma grande parte dos documentos foi doada por

⁵ O Núcleo de Documentação conta com as seguintes doações: do Dr. Mário Chicó, Dr. Carlos Serra ou ainda do Dr. Pires Gonçalves. A política de doações pauta-se pela selecção dos documentos com maior interesse para o Serviço, uma vez que o espaço é reduzido e nem todas as obras doadas se enquadram dentro das missões e objectivos do Núcleo de Documentação.

personalidades ilustres ou por cidadãos interessados em manter a memória da cidade e da Região neste Núcleo de Documentação.

Como refere o estudo de Maria Ludovina Grilo (2005, p. 22), depois de alguns anos de funcionamento, o espaço do Núcleo de Documentação da Câmara Municipal de Évora tornou-se inadequado: muitos documentos tiveram de ser guardados em caixas e amontoados, transmitindo uma má imagem para os utilizadores – daí que em alguns momentos se tenha notado um decréscimo de utilizadores – sendo esta a principal causa da fraca afluência então sentida. A partir de 2003 foi dada mais atenção a alguns desses aspectos, e têm sido feitos inúmeros ajustes com o objectivo de adequar o espaço e o acervo do Núcleo de Documentação, motivando quer as colaboradoras, quer os utilizadores, pois as condições de acomodação dos documentos melhoraram, tal como as condições de trabalho das colaboradoras. Neste momento, o reflexo disso é a quantidade de obras já catalogadas e inseridas no Sistema de Informação. Isto permite aos utilizadores fazer pesquisas, comodamente, a partir de casa, anotando aquilo que precisam de consultar e facilitando a consulta já no Núcleo de Documentação, sendo que ficam com mais tempo livre para si próprios ou para encetar novas investigações.

Importa realçar que existem neste Núcleo de Documentação dois tipos de colecção. Existe uma colecção de documentos com relevância para a Autarquia – nomeadamente no que diz respeito a temáticas políticas e a caracterizações sociológicas – e existem, depois, outros documentos, ou seja, documentos com toda a informação de que se necessita acerca de História, Património e Cultura de Évora e do Alentejo.

A selecção dos documentos é feita quase diariamente, já que se luta contra o problema do espaço, de modo que muitos documentos são remetidos para outros serviços da Câmara Municipal de Évora – serviços onde os documentos sejam mais úteis e onde se encontrem melhor integrados. Tal não significa que no futuro, num espaço remodelado, estes documentos não possam regressar ao Núcleo de Documentação, criando um serviço centralizado de informação.

Como se depreende, não é fácil gerir a quantidade de documentação e a colecção que o Núcleo de Documentação pode albergar, sobretudo numa altura em que começam a existir cada vez mais publicações referentes a estudos e temáticas eborenses, devido ao desenvolvimento de grupos de investigação.

4.2. – Acesso à Informação e Acondicionamento dos Documentos

Neste Núcleo de Documentação, todos os utilizadores podem consultar a documentação no local, ou podem optar pelo empréstimo domiciliário, nos casos em que tal é permitido. O acesso aos documentos é livre, embora, na maioria das vezes, as colaboradoras devam orientar os utilizadores.

O espaço e o acervo do Núcleo de Documentação têm vindo a ser organizados nos últimos anos, uma vez que o problema do espaço, e da limpeza e selecção dos livros, tem sido um entrave ao desenvolvimento salutar do Núcleo de Documentação. Em termos de espaço, muito provavelmente a colecção terá de ser deslocada, por questões de humidade e preservação de algumas obras⁶. A colecção de obras encontra-se distribuída pelas salas consoante a sua utilização, ou seja, as obras mais requisitadas estão nas salas de mais fácil acesso e de acesso livre.

No entanto, a recuperação dos documentos tem-se feito de forma satisfatória, pois as colaboradoras já se encontram familiarizadas com a distribuição espacial dos mesmos. Neste momento, o Núcleo de Documentação já dispõe de um catálogo PORBASE desde 2003, altura em que foi privilegiada a automatização do seu catálogo, já disponível *on-line* desde 2008 para todos os utilizadores poderem realizar as suas pesquisas mais comodamente, mesmo a partir de casa.

O objectivo da criação deste Núcleo de Documentação foi o de reunir e preservar as várias obras e espécies bibliográficas que se podiam encontrar nos vários serviços da autarquia, maioritariamente obras de relevo patrimonial para a cidade de Évora.

No entanto, a sua missão, e os seus objectivos acabaram por ser definidos pela vasta procura do público em geral, tornando-se este Núcleo de Documentação uma base de apoio às investigações dos munícipes, e um

⁶ É de referir, neste caso, que a maior parte dos utilizadores considera que a ventilação e o aquecimento das salas varia entre suficiente e mau, conforme demonstram os inquéritos de satisfação realizados ao longo do tempo pelo Serviço.

centro especializado em documentos no domínio do Património Cultural Eborense. De modo geral, são bandeiras do serviço:

- O espírito de equipa;
- A inovação;
- A aposta numa melhoria contínua;
- A aprendizagem;
- A aposta na prestação de um serviço de qualidade.

Tendo tudo isto em conta, o Núcleo de Documentação e Informação assumiu como sua missão contribuir para a gestão autárquica e para o desenvolvimento cultural e educativo do distrito de Évora. Deste modo, é também desígnio do Núcleo de Documentação garantir o livre acesso à informação de modo gratuito e orientado pelas colaboradoras.

4.3 – Núcleo de Documentação: o Espaço

Em termos estruturais, o Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora tem grande parte do seu acervo na Sala de Atendimento Geral (ou Sala de Leitura – que se destina à consulta das obras existentes no catálogo ou a alguns trabalhos de investigação, contendo mesas e cadeiras para o efeito: esta sala tem cerca de 26m² e possui ainda um posto de trabalho, onde uma colaboradora faz o atendimento e serviço de referência).

Tome-se o Serviço de Referência como um serviço cujo objectivo passa por orientar e apoiar o utilizador na pesquisa e recuperação de informação no fundo documental de uma biblioteca, assim como em bases de dados bibliográficas ou noutros recursos disponibilizados para o mesmo efeito.

Além da referida Sala de Atendimento, existem ainda dois gabinetes (um onde duas colaboradoras exercem as suas funções laborais – na planta do Serviço (anexo 3) este é referido como *Futura Sala do NDI*⁷ – procedendo ao tratamento documental, e outro onde trabalha a responsável do Serviço, bem como uma terceira colaboradora), e uma terceira sala onde encontramos alguns periódicos e várias outras obras (também denominada de Sala do Depósito). Nesta sala encontra-se ainda uma máquina fotocopidora⁸ disponível para facilitar as investigações de quem se socorre do Núcleo de Documentação. Existem cerca de 10 fotocópias gratuitas para os investigadores/utilizadores⁹.

⁷ Isto porque a Planta que se possui (Anexo 3) é referente a um tempo em que esta sala não existia ainda como Gabinete.

⁸ Durante o tempo de permanência no Serviço nunca foram detectadas falhas no que respeita aos tinteiros ou ao papel disponibilizado aos utilizadores como, de resto, se nota noutros serviços públicos e/ou bibliotecas que têm faltas de verbas. Também a limpeza dos espaços era realizada diariamente.

⁹ Não serão fornecidas cópias em alguns casos, entre eles: os de espécies bibliográficas editadas até 1920, o de publicações periódicas, publicações encadernadas, com alto valor documental, ou outros materiais que possam ser danificados.

Os corredores estão decorados com algumas peças de interesse e possuem mesas com folhetos de interesse patrimonial/cultural. Além disso, todas as estantes de livros aproveitam bem o crescimento em altura, de modo a armazenarem mais livros num menor espaço, sendo robustas e constituídas em material metálico. De resto, em todas as salas podemos encontrar estantes completas, totalmente preenchidas com materiais e livros.

De modo geral, pode afirmar-se que o Núcleo de Documentação possui um ambiente acolhedor, propício à investigação, com alguma luz natural e poucos barulhos ou distrações, já que as paredes estão bem isoladas.

No que diz respeito à organização das obras de acordo com a Classificação Decimal Universal, temos a seguinte disposição no Núcleo de Documentação:

- Sala de leitura: 0 e 9
- Gabinete 1: 8 e Reservados
- Gabinete 2: Dossiers de Recortes de Jornais
- Sala do depósito: 1 a 7

As obras incluídas na colecção são sobretudo de língua portuguesa, no entanto, existem algumas obras em língua estrangeira.

Não se pode afirmar que o Núcleo de Documentação possui um espaço amplo, no entanto, e tendo em conta o fluxo de documentação recebido e o número de pessoas que ali colaboram, torna-se evidente que a gestão da colecção tem sido minuciosa nos últimos anos, sobretudo no que respeita à quantidade de obras abrigadas numa relação com o espaço disponível. Tal não implica que haja um plano conceptualizado e escrito, portanto, oficial, que descreva e analise a colecção ou fundo adquiridos ou por adquirir.

Todavia, ter um plano com tais dimensões implica toda uma organização holística não só dos recursos humanos, como também dos orçamentos (o que não está implantado – uma vez que os orçamentos ficam sujeitos a regras e contendas superiores), e do espaço. Nos dias que correm, é extremamente complicado para a Câmara Municipal de Évora disponibilizar ou habilitar um

novo espaço com as características necessárias para albergar os documentos e livros de que o Núcleo de Documentação dispõe.

4.4. – Núcleo de Documentação: Serviços Prestados

Como em qualquer Biblioteca ou Centro de Documentação, existe um determinado número de serviços prestados ao público em geral. Algumas bibliotecas possuem mais serviços do que outras, o que depende não só das verbas, mas também do espaço, do acervo, dos recursos humanos que possuem, e do número de utilizadores que servem.

Neste Núcleo de Documentação, como em todas as Bibliotecas/Centros de Documentação, os utilizadores têm direito a usufruir de determinados serviços. De modo geral, os deveres e os direitos dos utilizadores estão, à partida, registados no *Guia do Utilizador*, elaborado internamente. Assim, é importante, que os utilizadores tomem conhecimento daquilo que lhes é permitido e daquilo que lhes é devido, como se passará a enunciar.

Direitos dos Utilizadores:

- Utilizar a sala de leitura e os espaços colocados à disposição dos mesmos, respeitando sempre as regras de civismo;
- Utilizar os serviços de reprografia, respeitando os direitos de autor;
- Consultar o catálogo e aceder à *internet*;
- Apresentar críticas, sugestões, propostas e reclamações.

Deveres dos Utilizadores:

- Cumprir as normas estabelecidas nos regulamentos;
- Manter em bom estado de conservação os documentos facultados;
- Contribuir para a manutenção de um bom ambiente.

Este Núcleo de Documentação presta alguns serviços aos seus utilizadores, sendo eles: serviço de empréstimo domiciliário e o serviço de reprografia (acima referido). Em breve, será também prestado o serviço de acesso à *internet*, logo que se estabeleçam condições para tal.

Entre os serviços do Núcleo de Documentação, começa por se realçar o do empréstimo domiciliário, também afecto a um regulamento, que deve ser

respeitado. Deste modo, os utilizadores podem requisitar as obras consideradas de empréstimo livre¹⁰, durante três dias (quando apenas existe um exemplar) ou cinco dias (quando há mais do que um exemplar), com possibilidade de renovação das mesmas. Para se poder efectuar uma requisição, basta que os utilizadores apresentem um cartão de identificação e que preencham uma requisição. Desta ficha de requisição constam os seguintes elementos, como foi já referido:

- Nome do requisitante;
- Morada;
- Telefone;
- Idade;
- Profissão;
- Data;
- Autor;
- Título;
- Cota da obra.

Outro dos serviços prestados pelo Núcleo de Documentação será o do acesso gratuito à *internet*, com um tempo limitado de uma hora por utilizador, por dia. Este serviço deverá ser entendido como um serviço de complemento à consulta documental, e será implementado logo que haja condições para tal, nomeadamente no que diz respeito à instalação de terminais de acesso.

O Núcleo de Documentação possui documentos em quase todos os suportes, nomeadamente CD-ROM, documentários e folhetos sobre aspectos de importância para a cidade de Évora e para o Alentejo em geral. Como em todas as bibliotecas, todos os documentos são tratados (carimbados, indexados, catalogados e registados) antes de serem colocados à disposição

¹⁰ Não são consideradas obras de empréstimo livre: obras de referência (enciclopédias, dicionários, anuários), obras raras e anteriores a 1900, obras em mau estado de conservação, obras únicas de elevada procura, planos, regulamentos e outros documentos de gestão produzidos pela Câmara Municipal de Évora ou para a Câmara Municipal de Évora.

do público. No entanto, e porque este trabalho apenas recai sobre uma parte da equipa, acaba por ser, por vezes, um trabalho moroso e bastante exigente. Como consequência do antes referido, os documentos levam algum tempo a ficar disponíveis para o público em geral, daí que existam vários documentos no Núcleo de Documentação cuja inserção nas bases de dados ainda não tenha sido possível.

Contudo, e como aqui todos os elementos são interdependentes, provavelmente, com um espaço maior e com melhores condições, os documentos seriam mais rapidamente acondicionados, o que provavelmente faria com que o processo de catalogação e indexação acabasse por ser mais rápido, uma vez que de nada adianta ter as obras catalogadas e seleccionadas se não houver um espaço próprio e condigno para as armazenar.

5 – Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora: Perfil dos Utilizadores

Como foi já referido, este estágio teve como objectivos principais:

1. Traçar o perfil dos utilizadores do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora;
2. Descrever as políticas de divulgação do mesmo entre os seus utilizadores.

No que respeita ao perfil dos utilizadores, é de referir-se o estudo pioneiro de Ludovina Grilo (2005), já mencionado. Este estudo (Grilo, 2005, p. 29 e seguintes) centrou-se, sobretudo, no período de tempo decorrente entre 1988 e 2003. Deste modo, de acordo com as conclusões do mesmo, deve mencionar-se que durante estes 15 anos (entre 1988 e 2003), o Núcleo de Documentação recebeu mais de 22 mil visitas dos utilizadores (22484), sendo que o ano de 1996 foi aquele em que mais utilizadores se dirigiram ao Núcleo de Documentação. O ano de 1988 foi aquele que registou menos utilizadores, mas há que notar que as requisições, base dos estudos, apenas começaram a ser distribuídas em Março de 1988, de modo que houve cerca de 3 meses (desse ano – 1988) em que os utilizadores não foram registados.

No estudo mencionado de Ludovina Grilo (2005, p. 29) refere-se: *“No ano de 2003 registaram-se mudanças significativas [...], nomeadamente no que respeita ao espaço físico, que permitiu dispor de uma Sala de Leitura, com duas mesas e seis lugares cada uma e, por outro lado, iniciou-se a automatização do catálogo, isto é, o tratamento documental com o PORBASE e a futura disponibilização através da internet da base de dados bibliográficos”*.

De modo geral, pode afirmar-se que os utilizadores deste Núcleo de Documentação residem, quase na totalidade, no distrito de Évora e são, na sua maioria, utilizadores externos, ou seja, pessoas que não são funcionárias da Autarquia, principalmente estudantes do Ensino Superior. Em média, cada utilizador requisita ou consulta 3 documentos. A nível interno, verificou-se que os utilizadores deste serviço são, essencialmente, Técnicos Superiores. Em

seguida apresenta-se a evolução do número de utilizadores nos últimos anos (Gráfico 1). O Gráfico 1 agrupa o total de utilizadores registados ao longo dos anos de 2004, 2005, 2006 e 2007. Para cada ano foi anotado um registo diferente e foram elaboradas várias considerações, como se mencionará ao longo do relatório.

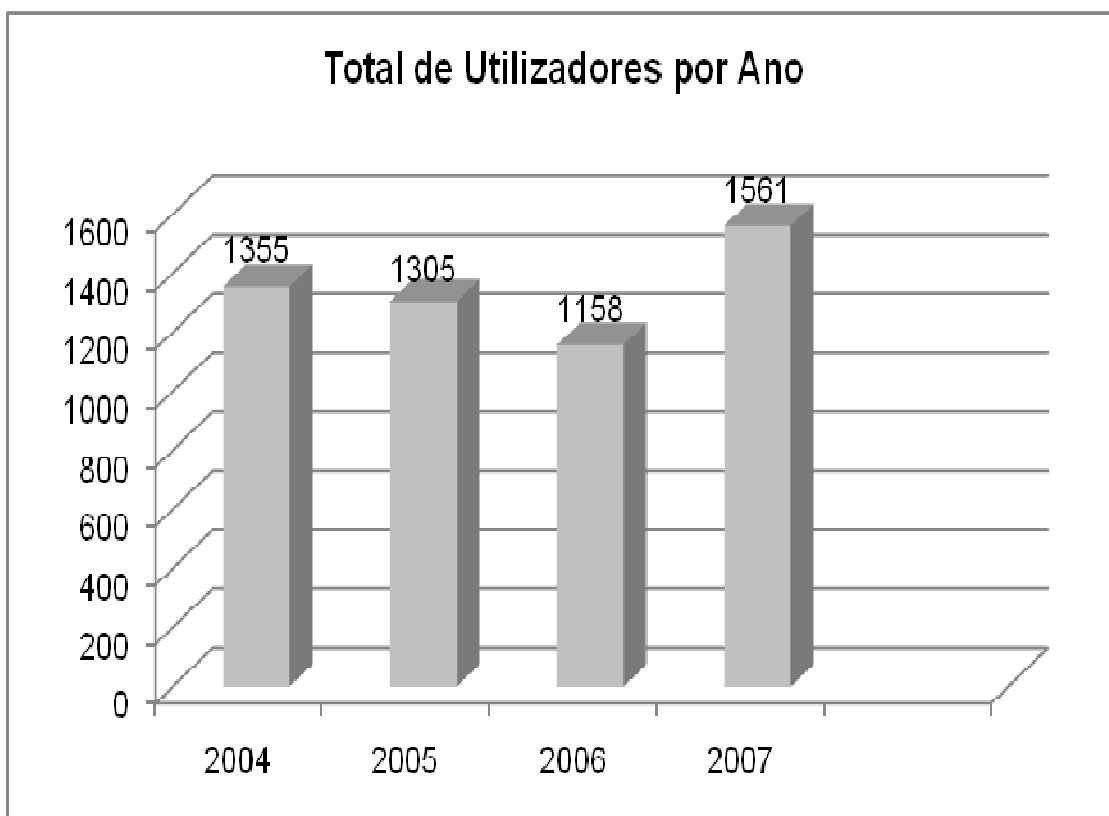


Gráfico 1 – Total de Utilizadores por Ano

Como se pode verificar, é de notar a diminuição de utilizadores nos anos de 2005 e 2006. No entanto, já no ano de 2007 registou-se o valor mais elevado de utilizadores.

Como refere o estudo anterior (Grilo, 2005), no ano de 2000, o Núcleo de Documentação serviu cerca de 1300 utilizadores, tendo-se notado um decréscimo em 2001 e 2002, só tendo sido elevado este número para perto de 1000 utilizadores no ano de 2003, ano em que se registaram as grandes mudanças referidas acima, daí o acréscimo de utilizadores.

Por outro lado, entre 2004 e 2007 – como se verificou no Gráfico 1 – no ano de 2006, registou-se um decréscimo de utilizadores mais notório (apesar do mesmo já se verificar em 2005), talvez devido ao facto de a Biblioteca Pública ter inaugurado o Serviço de Empréstimo Domiciliário no final de Outubro de 2005 (quase no final do ano), o que se poderá ter repercutido no ano seguinte, nos utilizadores do Núcleo de Documentação, que tinham uma novidade entre mãos e a possibilidade de requisitar vários livros de interesse noutra Organização.

Com efeito, o facto de Évora possuir uma Biblioteca Pública com Serviço de Empréstimo Domiciliário inaugurado por essa altura, fez com que o público leitor se pudesse focar noutros temas e noutra tipo de literatura, diminuindo talvez a frequência com que se deslocava ao Núcleo de Documentação.

Neste sentido, o Núcleo de Documentação sofreu, de algum modo, os efeitos de uma concorrência que se poderia apelidar de desleal, sobretudo se não se enveredar pelo campo da cooperação. Na cidade de Évora não existe outro espaço público com as mesmas características que as do Núcleo de Documentação, no entanto, a Biblioteca Pública de Évora – que possui um espólio muito maior (que inclui 664 incunáveis e 6.445 livros impressos do século XVI, para além de vários núcleos de documentos manuscritos, de cartografia, música impressa e mais de 20.000 títulos de publicações periódicas) – acaba por oferecer os mesmos serviços que o Núcleo de Documentação e por ter uma variada oferta no que respeita à informação e documentação. Face ao já exposto, o acervo do Núcleo de Documentação, principalmente no que respeita à preservação e tratamento dos documentos, fica em franca desvantagem, e não se têm registado acções para combater estas desigualdades ou para abater os efeitos da concorrência.

A par da Biblioteca Pública, temos ainda a Biblioteca da Fundação Eugénio de Almeida, que se apresenta como um núcleo de investigação local bastante forte. Uma vez que também esta Fundação tem como princípio orientador o apoio à cultura, à educação e ao desenvolvimento local, a sua produção bibliográfica também ganha relevância no panorama eborense, pelo que a sua biblioteca tem vindo a crescer nos últimos anos. No entanto, e nesta

perspectiva da concorrência, a Biblioteca da Fundação Eugénio de Almeida prima por reunir as suas próprias publicações, e apesar do enorme interesse cultural que lhes é reconhecido, em comparação com as demais bibliotecas acaba por ter um reduzido acervo.

Todavia, e com as recentes notícias de 23 de Julho de 2010, sabe-se que a antiga Biblioteca Jesuíta de Évora (outra das possíveis concorrentes do Núcleo de Documentação) passará para a posse da Fundação Eugénio de Almeida, o que representa um grande crescimento no espólio da Fundação, em virtude do protocolo estabelecido entre a Fundação Eugénio de Almeida e a Província Portuguesa da Companhia de Jesus. No entanto, como ainda não se sabe qual será o modelo de gestão das bibliotecas, não se pode, desde já, abordar a temática nesta perspectiva. Neste caso em particular, poderá ser mais fácil acumular fundos e recursos humanos, uma vez que a Fundação Eugénio de Almeida não se encontra, como o Núcleo de Documentação da Câmara Municipal de Évora, dependente de instâncias superiores para avançar com determinados projectos.

Por fim, há ainda a Biblioteca da Universidade de Évora, que tem também um enorme acervo e uma colecção muito mais abrangente, com cerca de 146.000 registos bibliográficos que cobrem áreas temáticas como: as artes, as ciências exactas, ciências da natureza, ciências da saúde, e ciências humanas e sociais, entre outras. A par disto, esta biblioteca conta ainda com todo a documentação produzida internamente, quer por alunos e professores, quer por investigadores. Neste sentido, e nomeadamente no Departamento de História, nos centros de investigação, tem sido produzida alguma literatura no âmbito do património e cultura quer do Alentejo, quer de Évora, mais especificamente.

Obviamente, lado a lado com estas bibliotecas, existem outras de menores dimensões e com os mesmos objectivos, por todo o Alentejo, o que aumenta a perspectiva da competitividade, porque mesmo no que respeita a fundos públicos, não se mantêm bibliotecas que não têm públicos para servir.

Ao elaborar-se uma análise SWOT¹¹ do Núcleo de Documentação da Câmara Municipal de Évora, podem obter-se os quadros que serão abaixo expostos. Apenas por uma questão de facilitar a leitura, as componentes de origem interna e externa ficaram em quadro separados.

Quadro 2 - Análise SWOT: Pontos Fortes e Pontos Fracos

Pontos Fortes	Pontos Fracos
Espaço do Núcleo de Documentação	
<ul style="list-style-type: none"> • Localização central na cidade de Évora • Luz natural na área de consulta de documentos • Baixo nível de ruídos • Mobiliário de acomodação dos documentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Espaço reduzido para a documentação que alberga • Alguma humidade • Climatização
Fundo/Colecção do Núcleo de Documentação	
<ul style="list-style-type: none"> • Colecção muito completa • Suportes diversificados • Centro especializado • Tratamento documental completo • Empréstimo domiciliário • Catálogo automatizado e colocado <i>online</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Número incerto de Periódicos • Mau estado de alguns documentos • Inexistência de um serviço de conservação/restauro dos documentos
Recursos Financeiros	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dependentes de instâncias superiores

¹¹ A *Análise SWOT* é uma ferramenta utilizada para gestão e planeamento estratégico. Desta análise constam elementos como: Forças (**S**trengths), Fraquezas (**W**eaknesses), Oportunidades (**O**pportunities) e Ameaças (**T**hreats), daí a sigla em inglês.

Recursos Humanos	
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatia e disponibilidade imediatas no atendimento ao público • Relações interpessoais positivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Sem formação específica na área de Bibliotecas (em geral) • Número de elementos
Organização e Gestão do Núcleo de Documentação	
<ul style="list-style-type: none"> • Existência de Regulamentos Internos 	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistência de um Plano de Selecção e Organização da Colecção • Inexistência de um Plano de Divulgação/<i>Marketing</i>

Quadro 3 - Análise SWOT: Oportunidades e Ameaças

Oportunidades	Ameaças
Cooperação com outras Bibliotecas	
<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de trabalho concelhio (de futuro) • Apoio técnico • Empréstimo/permuta de fundo documental (de futuro) • Actividades de dinamização e formação 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de cultura de cooperação • Dificuldades de criação de uma rede e de integração de catálogos devido à utilização de bases de dados diferentes • Ausência de trabalho colaborativo

Com estas premissas pode concluir-se que o Núcleo de Documentação tem um longo caminho a percorrer para conquistar e fidelizar o público e parceiros da mesma área que apoiem as melhorias necessárias para desenvolver o Núcleo e permitam diminuir os seus pontos fracos, tal como as suas ameaças.

No entanto, e depois deste desvio, volta-se à análise estatística dos dados resultantes das Fichas de Requisição.

No que respeita aos utilizadores distribuídos pelo género (Gráfico 2), pode constatar-se que houve uma alteração no que respeita ao sexo feminino, que ganhou vantagem nos anos de 2004 e 2007. No entanto, este tipo de dados são sempre muito variáveis, daí que não seja possível retirar de imediato uma conclusão dos mesmos. No total dos 4 anos, registaram-se 2650 utilizadores do sexo masculino e 2729 do sexo feminino, notando-se, por isso, uma predominância no sexo feminino, embora não seja muito significativa.

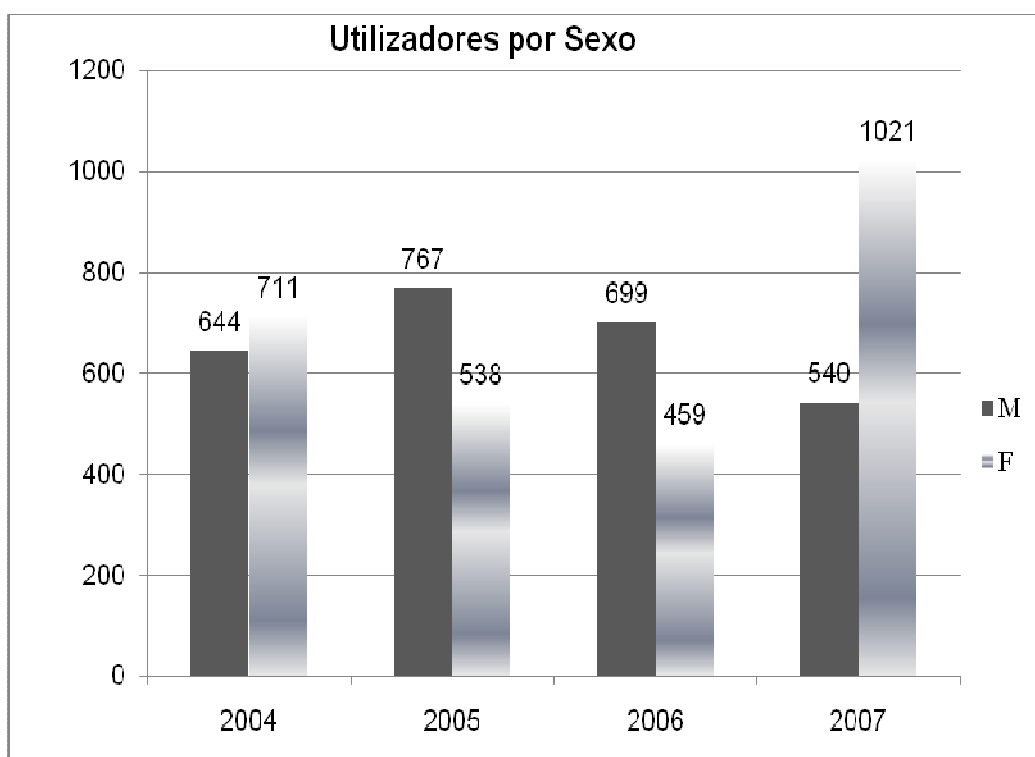


Gráfico 2 – Utilizadores por Género

Já em relação à distribuição dos utilizadores por mês, remetendo para cada ano, temos a seguinte disposição:

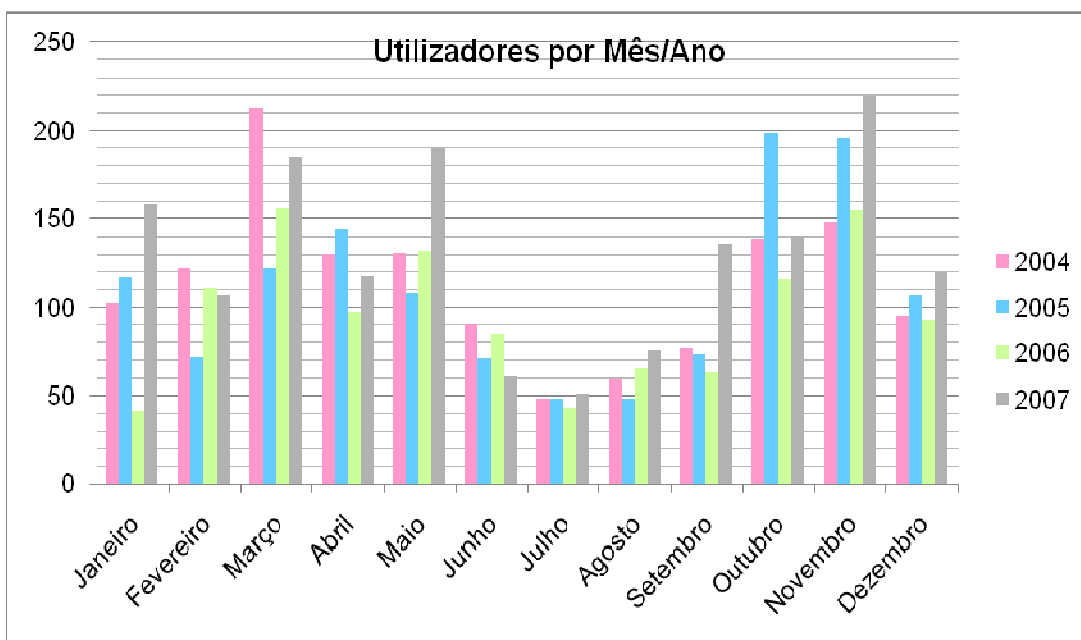


Gráfico 3 – Utilizadores por Mês/Ano

Como se pode constatar, o número de utilizadores aumentou nos meses de Outubro e Novembro, altura em que começam as aulas do Ensino Superior e em que são realizados os exames e trabalhos dos Cursos Superiores.

Com os dados obtidos, anteriormente, em termos percentuais conseguimos o seguinte efeito:

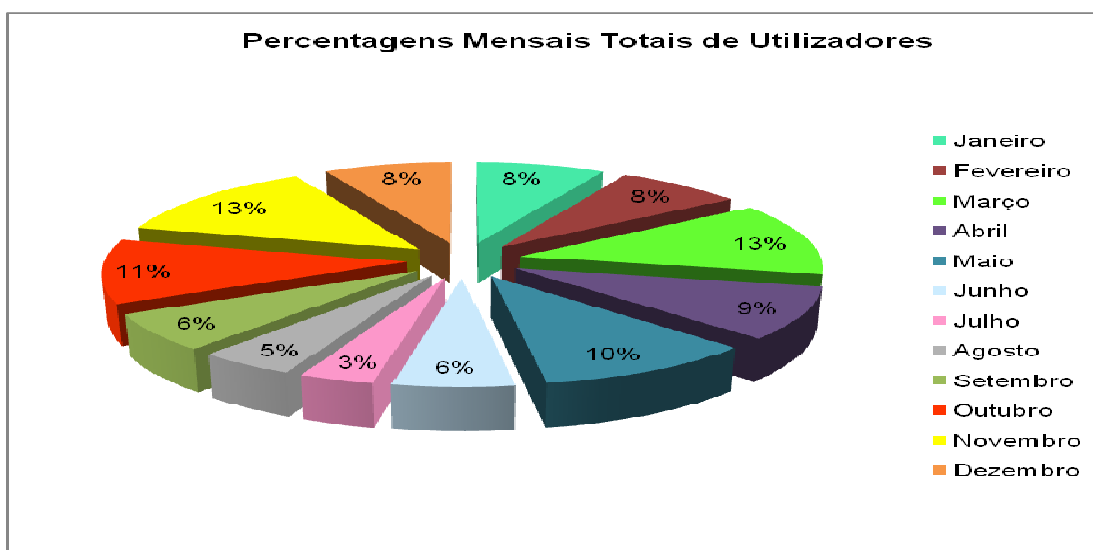


Gráfico 4 – Percentagens Mensais Totais de Utilizadores

Como se verifica, a maior afluência de utilizadores regista-se nos meses de Novembro e de Março. Por um lado, em Março temos o início do novo

semestre das aulas, altura em que os alunos começam a visitar as bibliotecas para prepararem os seus exames e trabalhos, por outro lado, é também em Novembro que se iniciam as aulas do Semestre Ímpar.

De modo geral, os meses com menor afluência são os das férias escolares, ou seja, Julho e Agosto, sendo que em Setembro se inicia o ano lectivo, mas nem sempre as aulas se iniciam nessa altura – sendo que não é, ainda, época de exames por essa altura.

Por outro lado, é em Outubro e Novembro que o ano lectivo arranca definitivamente. Já em Dezembro, temos uma acentuada diminuição da afluência, uma vez que é uma época em que, novamente, se regista um período de férias.

No que respeita às faixas etárias dos utilizadores registados no Núcleo de Documentação, foi elaborada uma selecção por cada ano estudado. Foram escolhidas as faixas etárias que em seguida se apresentam para que seja mais fácil a leitura e compreensão das mesmas.

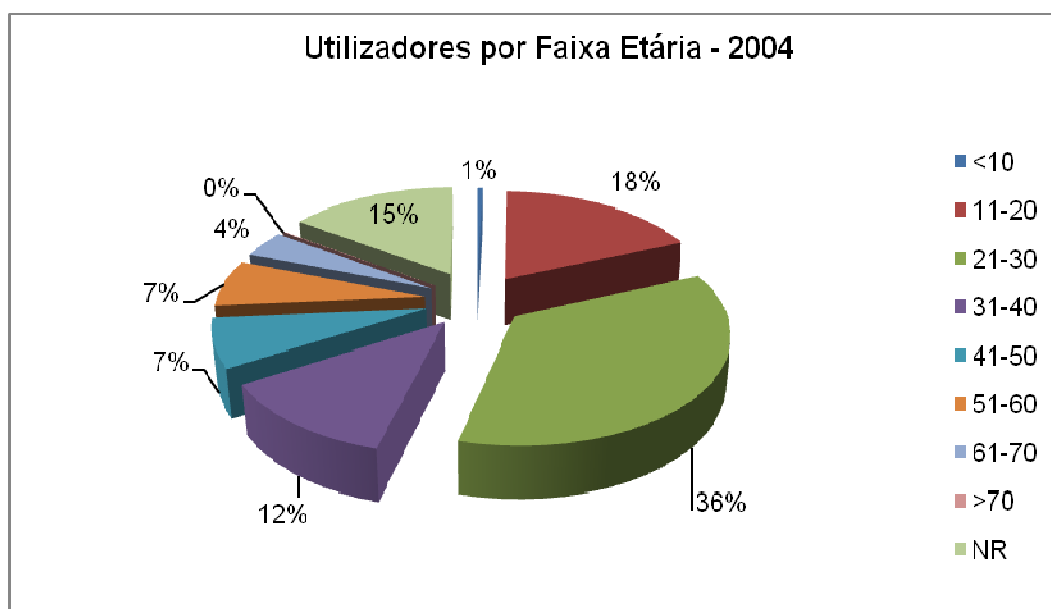


Gráfico 5 – Utilizadores por Faixa Etária (2004)

Daqui podemos concluir que os utilizadores estão, na sua maioria, entre os 21 e os 30 anos de idade, sendo que os 36% representam cerca de 480

utilizadores dentro desta faixa etária. Logo depois, surgem os utilizadores com uma idade compreendida entre os 11 e os 20 anos. Apenas 1% tem idade inferior a 10 anos, e 15% dos utilizadores não registou a sua idade, o que representa uma enorme fatia do conjunto e dificulta, em grande medida, os estudos estatísticos.

Em relação ao ano de 2005, o cenário não é muito variável:

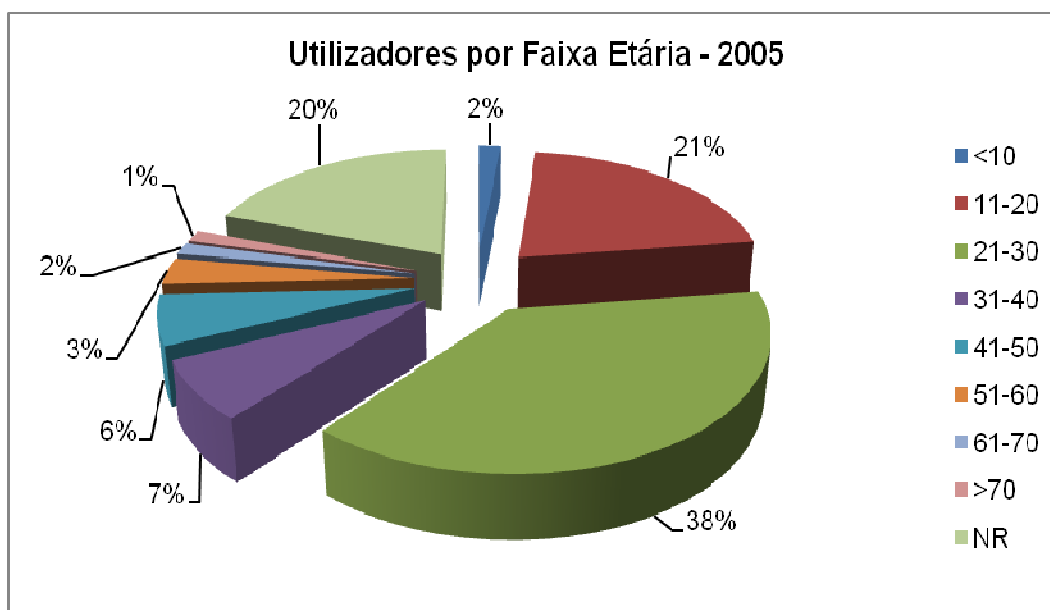


Gráfico 6 - Utilizadores por Faixa Etária (2005)

No ano de 2005 há a registar o facto de se ter notado uma diminuição na faixa dos 31-40 anos e um aumento na faixa etária infantil (até aos 10 anos – em que se passou de 6 para 22 utilizadores). Isto indica um crescimento do público infantil. Muito provavelmente, as crianças iriam acompanhadas por adultos, no entanto, todos os registos foram feitos em nome das crianças.

Todavia, o Núcleo de Documentação, por se tratar de uma biblioteca especializada, não possui uma vasta colecção de documentos infantis. Ainda assim, e caso se continuem a registar aumentos deste nível, seria de considerar fazer alguns pedidos de livros infantis, tanto a bibliotecas escolares, como a editoras ou ainda à Biblioteca Pública, que possui uma secção infantil.

No que respeita ao ano seguinte em análise, o ano de 2006, há a registar algumas variações, como se poderá ver em seguida.

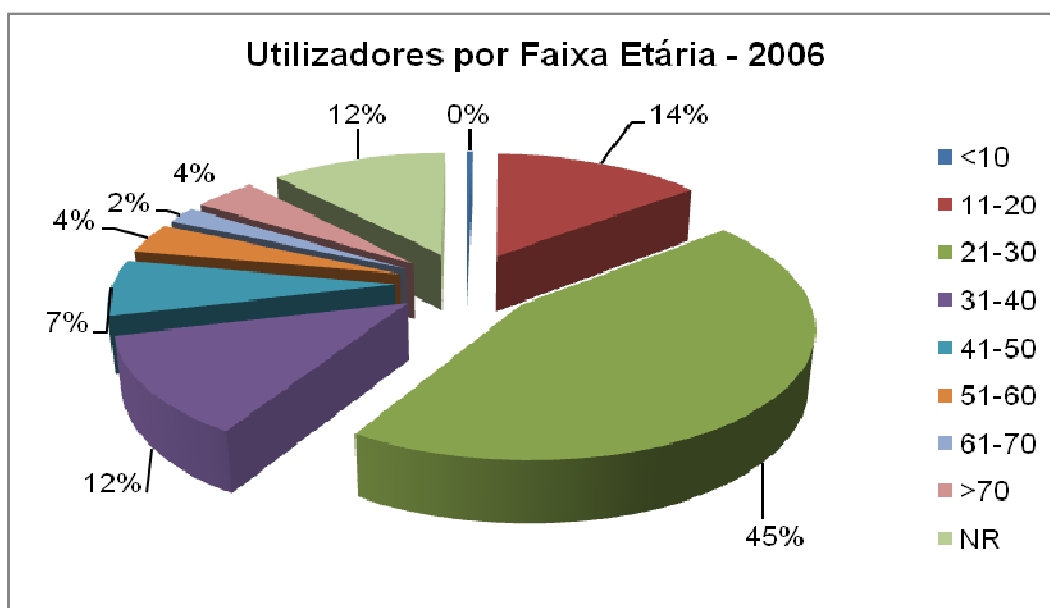


Gráfico 7 - Utilizadores por Faixa Etária (2006)

Neste gráfico, é de realçar o facto de se ter registado um aumento na faixa de idade superior aos 70 anos. Isto significa que, durante este ano, o Núcleo de Documentação conseguiu atingir um público diferente, muito provavelmente devido a alguma publicação ou aquisição direccionada a um contexto que despertou a atenção para pessoas dentro desta faixa etária. Este é um público difícil de cativar, uma vez que estes utilizadores registam baixos índices de literacia e muitas vezes não têm forma, nem condições, de se deslocar a este tipo de organismos.

Em relação ao ano de 2007, podemos observar e analisar o seguinte gráfico:

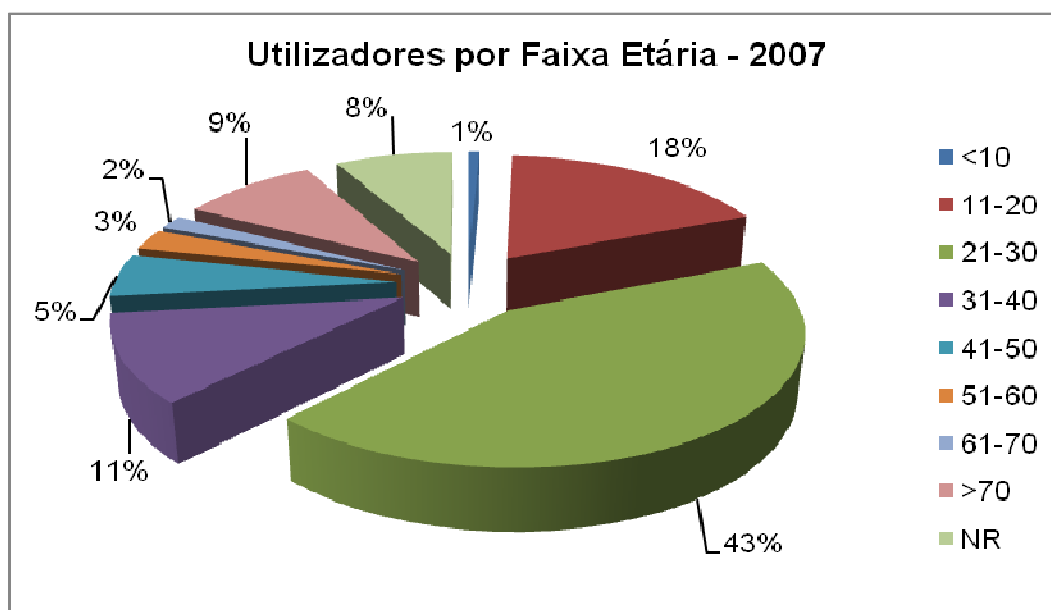


Gráfico 8 - Utilizadores por Faixa Etária (2007)

No ano de 2007 continua a registar-se a tendência para um aumento na faixa dos 70 anos ou mais, tal como aumentou também a percentagem na faixa dos 21-30, e dos 11-20 anos. Isto significa que, a partir de 2006 o Núcleo de Documentação começou a lidar com outro tipo de público, com necessidades e exigências diferentes, daí que talvez fosse de investigar as necessidades destes grupos etários, de modo a poder satisfazê-las.

No que respeita aos documentos mais requisitados, também se fizeram algumas análises estatísticas. Este tipo de análise ajuda a compreender se há alguma necessidade de adquirir novos exemplares dos livros mais consultados, ou se há a necessidade de os reproduzir noutros formatos, para preservar o seu uso e evitar a sua deterioração. Em alguns casos, nos casos de obras que são realmente muito consultadas, não existindo mais do que um exemplar, devia considerar-se o registo dessa obra como um documento de consulta local

apenas, evitando-se o empréstimo da obra e o facto de alguns utilizadores serem prejudicados com isso.

Por tudo isto, era importante que este Núcleo de Documentação fizesse estudos estatísticos das obras mais consultadas/requisitadas, otimizando os seus fundos bibliográficos.

Assim sendo, há o registo de um documento que superou todas as expectativas ao longo dos anos analisados: o *Inventário Artístico do Concelho de Évora*, da autoria de Túlio Espanca (editado em 1966), como se poderá observar no Gráfico 9. Como se constatará, foi registado um aumento das consultas do documento no ano de 2006.

Muito provavelmente, isto deve-se ao facto de em 2006 se terem comemorado os 20 anos de classificação pela UNESCO¹², da cidade de Évora, como Património da Humanidade. Por esta altura, muito provavelmente, o público eborense terá criado alguma curiosidade tendo, por isso, consultado algumas obras de referência para a cidade.

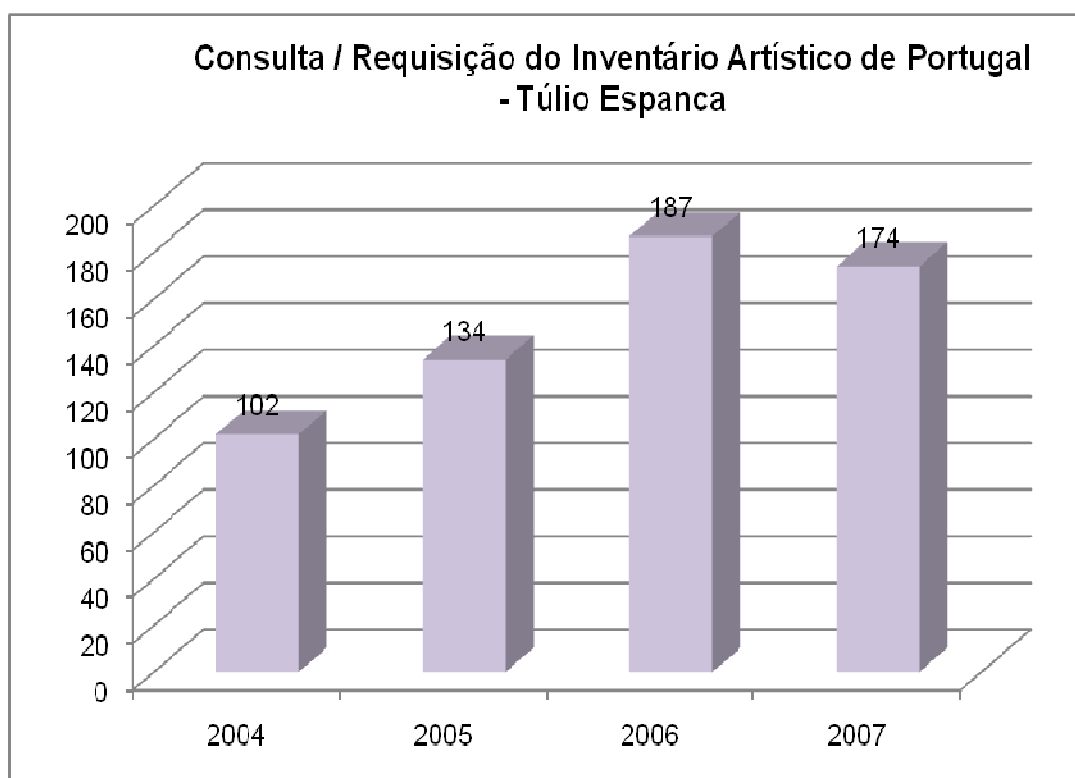


Gráfico 9 – Registos do *Inventário Artístico de Portugal* (Túlio Espanca)

¹² Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura.

De resto, a maioria dos livros consultados/requisitados são da área de História e Património Cultural Eborenses. De facto, os temas mais consultados são: História, Património e Arqueologia de Évora. As Publicações Periódicas e Jornais também são muito pedidas pelos leitores. Em seguida temos o PDM¹³ e PU¹⁴ como os documentos mais requisitados, como se poderá observar no gráfico que se segue.

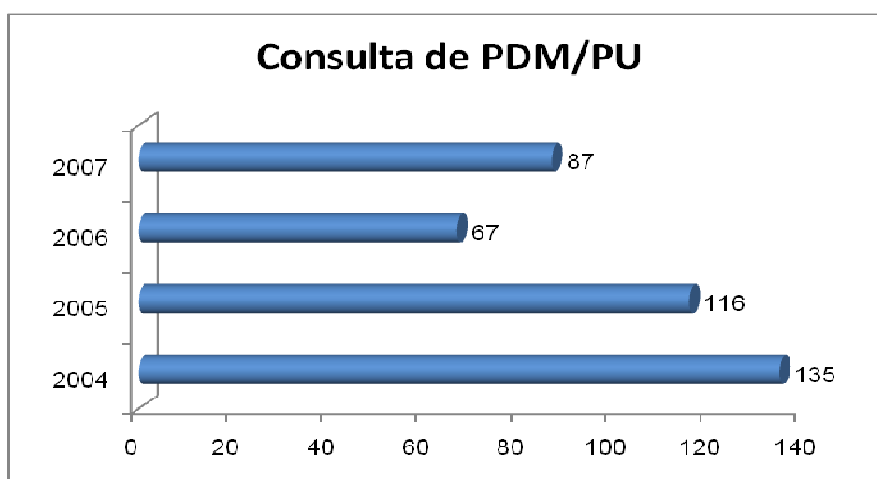


Gráfico 10 – Consulta do PDM/PU

Estes documentos são documentos inseridos no contexto dos documentos de ordenamento do território e servem para estabelecer as formas de urbanismo e planeamento de ocupação do território. O PDM abrange a totalidade do território municipal, enquanto os PU abrangem áreas urbanas e urbanizáveis e, também, áreas não urbanizáveis intermédias ou envolventes daquelas.

¹³ Plano Director Municipal

¹⁴ Plano de Urbanização

Em relação aos temas mais pedidos, consultados ou requisitados no Núcleo de Documentação, temos os seguintes:

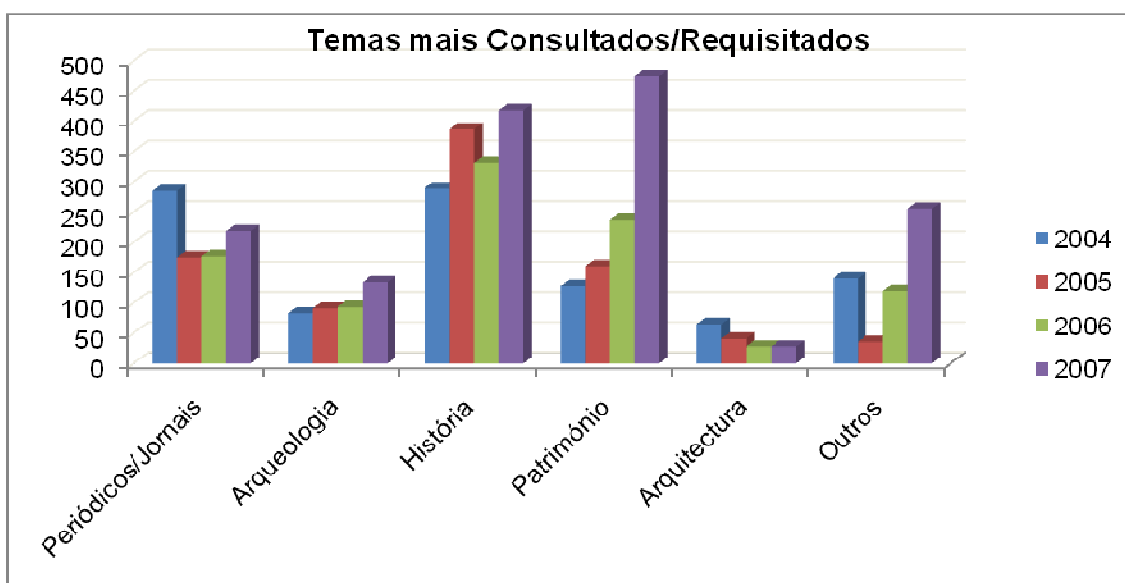


Gráfico 11 – Temas mais Consultados/Requisitados

Como se pode constatar, a História é a classe mais pedida pelos leitores, isto porque Évora é História e contém História. Logo depois surgem Património e Arqueologia. Este é um Centro de Documentação especializado nestes grandes temas, razão pela qual eles são procurados aqui. No entanto, também se regista uma grande curiosidade criada em torno dos outros temas. Estes temas não têm, só por si, grande expressão, mas quando se encontram mesclados fazem aumentar a variável de “Outros”.

No que respeita às profissões dos utilizadores, como se anota (Gráfico 12) são, na sua maioria, estudantes do Ensino Superior. Muitas vezes, tornou-se complicado saber o nível de escolaridade de alguns alunos que ainda não frequentavam o Ensino Superior e não indicavam o nível de escolaridade, indicando apenas a idade.

Ainda assim, foi notório que muitos estudantes chegavam com listas bibliográficas em busca de documentos recomendados pelos seus professores, criando-se assim, uma espécie de rede de conhecimento e de consultas semelhantes, nomeadamente no que respeita aos alunos do Ensino Superior.

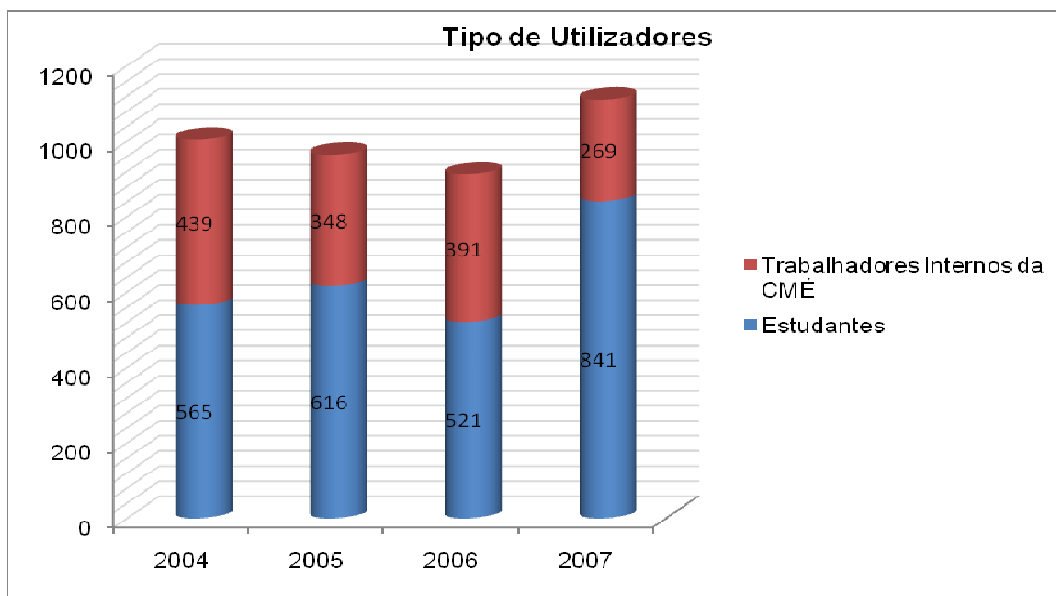


Gráfico 12 – Tipo de Utilizadores (Profissões)

No entanto, a par disso, também há muitos utilizadores que são colaboradores da Câmara Municipal de Évora e que recorrem ao serviço para realizar trabalhos de investigação e para adquirir conhecimentos gerais sobre História, Património, Arquitectura ou Arqueologia.

Com base em todos estes gráficos e em todos os dados seleccionados, foi obtido o seguinte Perfil do Utilizador:

- Estudante do Ensino Superior;
- Entre os 21 e os 30 anos;
- Residente no distrito de Évora;
- Realiza pesquisas/consultas que demonstram um elevado interesse pela História e pelo Património Eborenses, sobretudo na altura das avaliações académicas¹⁵;
- O sexo feminino regista alguma vantagem.

¹⁵ Isto pode indicar que a maioria dos utilizadores é estudante de História, Arqueologia ou Arquitectura no Ensino Superior.

No que se refere ao estudo de Ludovina Grilo, podemos registar o seguinte quadro comparativo:

Quadro 4 - Perfil do Utilizador (Quadro Comparativo)

Características	Estudo Anterior (Grilo, 2005)	Estudo Actual
Tipo de Utilizador	Estudantes de Ensino Superior	Estudantes de Ensino Superior
Idade	Entre os 11 e os 30 anos	Entre os 21 e os 30 anos
Género	Feminino	Feminino
Residência	Évora	Évora

Concluindo, o utilizador deste Núcleo de Documentação é mulher, jovem, em formação superior (provavelmente nos Cursos Superiores de História ou Arqueologia/Património) e reside em Évora, no Alentejo. Em relação à faixa etária (11-20 anos) referida no estudo anterior (Grilo, 2005), pode-se concluir que foi uma tendência não verificada/acentuada nos anos posteriormente estudados, ainda que em alguns momentos se tivessem notado algumas variações não muito significativas.

Em parte, uma das razões de se registar um aumento na faixa que compreende idades entre os 21 e os 30 anos, poderá ter que ver também com o facto de hoje em dia se apostar cada vez mais na formação ao longo da vida, pelo que temos cada vez mais pessoas que começam a trabalhar e retomam os estudos mais tarde, o que faz com que, neste momento, os utilizadores de bibliotecas como estas sejam pessoas mais maduras (na faixa etária referida).

6 – Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora: Políticas de Divulgação

6.1. – Contextualização Geral

Hoje em dia, o público tornou-se exigente e conhecedor dos seus direitos e deveres, de modo que dificilmente o leitor não exigirá qualidade. No caso dos serviços isto é extremamente notório.

Verificou-se que ao longo dos anos não foi estabelecido qualquer Plano de *Marketing* para este Núcleo de Documentação, apesar de se conhecer muito bem o seu público e as suas necessidades. No entanto, elaborar uma *estratégia de marketing* pode ser essencial para a sobrevivência de qualquer Centro de Documentação/Biblioteca/Organização.

Nas Bibliotecas, apesar de ser raro ter alguém especializado em *Marketing*, é aconselhável desenvolver uma política de divulgação de serviços e actividades junto do público, para que a Biblioteca não se encerre sobre si mesma e cresça com a comunidade que a desenvolve.

Devem criar-se formas de aproximação entre a biblioteca e os seus utilizadores (como é o caso das pessoas com deficiências motoras, que devem ter acessos adequados, entre outras). Também a título de exemplo, recordemos que se criaram bibliotecas móveis (as da Fundação Calouste Gulbenkian) que quebraram o isolamento e levaram o conhecimento a áreas remotas. É também possível o fornecimento dos serviços através das novas tecnologias de comunicação (catálogos *on-line*, *e-mail*, *fax*), o que faz com se possa aceder à biblioteca a partir de casa.

Por outro lado, outras medidas podem ser tomadas de modo a melhorar a distribuição dos recursos da biblioteca, por exemplo: devem adequar-se os horários da biblioteca aos dos utilizadores. Também as características físicas da biblioteca devem ser agradáveis e convidativas, devendo existir uma extensão bibliotecária que garanta o acesso a todos e promova o conhecimento.

Como se pode ver, estamos perante todo um conjunto de acções que podem ser guias para o melhoramento da imagem das bibliotecas junto das populações.

Apesar de ser bastante complicado desenvolver uma política de divulgação para um Núcleo de Documentação como este, que:

- precisa urgentemente de obras de remodelação;
- necessita de um colaborador especializado para fazer serviço de referência;
- carece de um sistema PORBASE actualizado;
- não possui um orçamento próprio.

Divulgar o Núcleo de Documentação é fazer com que ele fique na mente dos eborenses sempre que estes precisarem de informação sobre História, Património e Arqueologia de Évora ou do Alentejo. Assim sendo, há que conceber um plano de actividades anual com esse intuito.

Na verdade, existem alguns objectivos simples que se podem perseguir. Prova disso é o facto de se terem organizado duas actividades que ajudaram a divulgar este Núcleo de Documentação durante o ano de 2009: a comemoração do Dia Mundial do Livro e o lançamento do *Boletim da Cultura* da Câmara Municipal de Évora.

6.1.1. – Dia Mundial do Livro e Lançamento do Boletim Cultural

A primeira actividade realizada no âmbito de divulgação do Núcleo de Documentação teve um enorme sucesso. Envolveu duas faixas etárias diferentes, em dois momentos diferentes, ambas respeitantes a uma mesma comemoração. Assim, no dia 23 de Abril, o Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora comemorou o Dia Mundial do Livro.

A manhã começou com a visita de um Jardim de Infância às instalações do Núcleo de Documentação. Foram cerca de 15 crianças, todas com idades compreendidas entre os 5 e os 6 anos e esta foi a sua primeira experiência e contacto com o Núcleo de Documentação. A actividade em questão intitulou-se “*Dia Mundial do Livro e dos Direitos de Autor: O Livro é um Amigo*”.

O grupo recebido começou por ter uma breve apresentação do espaço, para perceberem que os livros são tratados e posteriormente armazenados em estantes. Todas as crianças se mostraram surpreendidas com a quantidade de livros e com os exemplares mais antigos, nomeadamente os Jornais.

Já na sala de leitura, as crianças tiveram acesso a materiais de escrita antigos (penas de aves, canetas de aparo, etc.) que fizeram o seu contentamento. Foi-lhes ainda explicada, sucintamente, a história do livro e foram-lhes mostrados alguns suportes de escrita. Viram como funcionava a máquina de escrever e o computador, quais as diferenças entre eles e qual a sua utilidade. No final do encontro, as crianças levaram folhetos para casa, e livros infantis como oferta ao Jardim de Infância.

Como se compreende, não é fácil adaptar um Centro de Documentação deste tipo a este género de público. No entanto, todas as crianças saíram do Núcleo de Documentação maravilhadas com os materiais e suportes de escrita antigos. Com certeza, passaram a ter gosto pelos livros e criaram expectativas quanto às bibliotecas. Apesar de este ser um Centro especializado, a verdade é que a Literatura Infantil é uma entre outras. No entanto, esta destina-se a um público especial: as crianças. Formar adultos leitores e capazes de tomar decisões conscientes passa por formar leitores aptos desde a infância, e essa é uma responsabilidade de todas as Autarquias.

Todavia, sabe-se que muitas crianças vêm na leitura um acto doloroso, pelo que não têm prazer nem gosto em tal actividade, criando resistências desde muito cedo. Assim, ensinar a ter gosto pela leitura pode ser um desafio, e pode passar pela primeira imagem que a criança cria do livro e da biblioteca. Ainda assim: *“além de despertar no aluno o gosto pela leitura, é preciso antes de mais nada despertar nele a sensibilidade, a capacidade de se situar frente ao texto lido”* (Machado, 2001, p. 12). Assim sendo, nesta área, poderiam ser tomadas algumas medidas, como se refere adiante.

Durante a tarde desse mesmo dia, o tema tratado continuou a ser o do Livro, uma vez que se comemorava o Dia Mundial do Livro. No entanto, o grupo convidado a partilhar experiências no Núcleo de Documentação foi um grupo de adultos, investigadores sobre as questões eborenses. O debate manteve-se em torno do livro e do seu valor nos dias de hoje, nos dias da tecnologia.

Depois de Gutenberg, os livros conheceram um novo rumo, o conhecimento caminhou para a democratização e o mundo modificou-se. Como também indica Bob Usherwood (1999, p. 19), a biblioteca é, ao mesmo tempo, uma causa e uma consequência da sua sociedade.

A conversa passou pelos primeiros impressores eborenses, pelas bibliotecas digitais, pelos *e-books*, pelo prazer do folhear do livro e pelas suas vantagens e desvantagens. Contudo, alguns estudos demonstram que com o advento da *internet*, na verdade, foi dado um novo espaço à leitura, para isso, leia-se o artigo de Nuno Crato (1998) para o *Expresso*: *“E o mais impressionante é que nos países mais informatizados e que mais utilizam a Internet se está a assistir a uma autêntica explosão dos hábitos de leitura. Nos Estados Unidos, que são quase sempre o país com mais estatísticas disponíveis e, também por isso, o país mais vezes referenciado, tem-se assistido a um incremento continuado dos hábitos de leitura do livro. Nos anos 1986 a 1996, que são os últimos para que há estatísticas publicadas, o adulto norte-americano dedicou, em média, cerca de 100 horas por ano à leitura de livros. Estes números são extraordinários, sobretudo tomando em conta que*

grande parte da população não tem hábitos de leitura. O que eles significam é que há dezenas de milhões de norte-americanos que dedicam à leitura, uma média superior a uma hora diária, mais do que muitas camadas de intelectuais em muitos pontos do Globo. E a tendência dos últimos dez anos tem sido para o crescimento deste número de horas dedicado à leitura. E a uma taxa média superior à taxa de crescimento da audiência de televisão”.

Com isto, ficamos com a noção de que se a Biblioteca evoluir juntamente com os tempos, poderá ter hipóteses de ser combinada com as novas tecnologias. Ajudar um leitor a escolher a melhor informação de entre um vasto conjunto de informações, dá-lhe um certo sentimento de segurança, o que fará com que o leitor volte a procurar a Biblioteca/Centro de Documentação que lhe facilitou a escolha.

Como é óbvio, isto exige um atendimento muito personalizado e muito tempo de pesquisa juntamente com o utilizador, para que se analisem as suas necessidades e se adaptem as estratégias de pesquisa às suas necessidades informacionais. Neste caso, os níveis de literacia do utilizador e do colaborador são muito importantes, até porque grande parte da informação já se encontra unicamente em suporte digital. Como indica Chartier (2001), a antiga oposição entre, de um lado, o livro, a escrita, a leitura, e do outro, o ecrã e a imagem, é substituída por uma nova situação que propõe um novo suporte à cultura escrita e uma nova forma para o livro. Também nesse sentido, o novo livro electrónico (*e-book*) convida a organizar de outro modo o que o livro, como ainda é o nosso, dispõe de maneira necessariamente linear e sequencial. O hipertexto e a hiperleitura que ele permite e produz transformam as relações possíveis entre as imagens, os sons e os textos associados de maneira não linear pelas conexões electrónicas.

No entanto, o formato papel do livro continua a seduzir a mente humana e, o cheiro das bibliotecas e o contacto pessoal com o material sábio ancestral parecem ainda inebriar os leitores. Deste modo, dinamizar a vida das bibliotecas e chamar a elas os leitores mais informatizados, deixaria as bibliotecas de boa saúde.

A par da actividade do Dia Mundial do Livro, este ano realizou-se ainda o lançamento do *Boletim de Cultura* da Câmara Municipal de Évora: *A Cidade de Évora* (II Série, nº. 7, 2007-2008). Para este lançamento foram convidados alguns investigadores, que falaram acerca das suas produções para este volume.

Todos os procedimentos relativos a colaborações, permutas e ofertas foram tratados pelo Núcleo de Documentação, daí que tivesse existido muito trabalho nesta área da investigação, razão pela qual se devia reforçar este domínio de intervenção na investigação do Núcleo de Documentação, como se sugere adiante. Ainda assim, esta edição do *Boletim A Cidade de Évora* apresenta algumas falhas, nomeadamente a nível de referências bibliográficas, pois apesar de os artigos serem da responsabilidade dos investigadores, deveria ter sido dada alguma atenção à normalização das referências, para que não se notem hiatos de uns artigos para outros.

Além destas duas iniciativas pontuais, há que realçar ainda um trabalho que tem vindo a ser feito ao longo do tempo: a equipa de colaboradoras do Núcleo de Documentação preparava e publicava duas notícias mensais (de interesse para a Cidade de Évora) no Jornal *Diário do Sul* – esta colaboração teve a duração de um ano. A par disto, também saem alguns destaques literários e patrimoniais na *Agenda Cultural de Évora*, também elaborados por esta equipa, com o intuito de dar a conhecer o trabalho do Núcleo de Documentação nestas áreas.

6.1.2. - Medidas de Divulgação e Plano de Acção para o Núcleo de Documentação

Não é fácil descortinar formas de divulgar um serviço que está directamente dependente de outros. No entanto, há algumas actividades que, com criatividade, se podem elaborar de modo a dar alguma visibilidade ao Núcleo de Documentação da Câmara Municipal de Évora. Os Núcleos de Documentação, como as Bibliotecas, preservam os documentos e têm uma função importante: dar acesso à informação. No entanto, o acesso à informação cresce na mesma medida em que cresce a divulgação dos organismos que a possuem. Por isso, qualquer organismo deste tipo tem a responsabilidade de proporcionar aos seus utilizadores o máximo de informação que puder, tal como tem a responsabilidade de fazer crescer o número de utilizadores.

É neste contexto que surgem as propostas a seguir descritas, pois a imagem transmitida pelo Núcleo de Documentação é a sua primeira forma de divulgação.

Assim sendo, com base na primeira experiência da comemoração do Dia Mundial do Livro, poder-se-ia calendarizar, uma vez por mês, uma visita deste género com as escolas do concelho de Évora, e no final do ano teria havido 12 Escolas/Infantários a conhecer o Núcleo de Documentação da Câmara Municipal de Évora, o que poderia vir a ser útil no seu futuro escolar. Também neste caso, mesmo sendo um centro especializado, o Núcleo de Documentação poderia adquirir algumas adaptações de livros históricos apropriadas para crianças, ou mesmo adaptar algumas obras de maior interesse para a cidade e apresentá-las às escolas, ou às companhias de teatro, para que eles as divulguem junto das escolas, com pequenas encenações sobre estudos eborenses, dando a conhecer o património possuído.

Outra medida imediata que poderia ajudar a melhorar a forma como os utilizadores consideram o Núcleo de Documentação passaria pela implementação de acesso à *internet*, pois as novas tecnologias serão uma

mais-valia. Mas, mais importante do que dar acesso aos terminais de *internet*, é dar acesso à rede, ou seja, implementar sistemas de rede que permitam ao utilizador trabalhar a partir do seu computador pessoal. São muitos os utilizadores que preferem Centros de Documentação/Bibliotecas onde possam ter acesso à rede a partir do seu próprio computador.

No entanto, isto ia implicar também alguns gastos com a formação das colaboradoras do Núcleo de Documentação pois, por exemplo, quando se pesquisa na *internet* obtém-se tanta informação, que a escolha da informação mais adequada pode ser fatigante e levar a uma certa angústia. A *internet* apresenta-se, como indicam Sofia Baptista e Mariana Brandt (2006), como “*um banco de dados caótico*”, pelo que o bibliotecário deveria ser o seu ordenador, classificador. Daí a importância da formação dos bibliotecários nas novas tecnologias de informação.

Tendo em conta que o número de utilizadores depende da qualidade do serviço prestado¹⁶, há que ter em atenção que as pessoas apreciam serviços personalizados e atenção personalizada. Assim sendo, as colaboradoras do Núcleo de Documentação devem demonstrar confiança e capacidade de resolver os problemas, sendo simpáticas e exactas. Muitas vezes, a recuperação da informação depende de um bom sistema de organização e de um bom sentido de orientação dentro das bibliotecas. Neste caso, a melhor forma de melhorar isso passaria por implementar um bom Sistema de Informação que permitisse registar os utilizadores, fazer pesquisas de informação e obter estatísticas.

As estatísticas de requisição de documentos poderiam até ajudar a organizar o espaço e o modo como estes se encontram distribuídos, deixando os mais consultados em zonas de mais fácil acesso, o que, por certo, ia facilitar a sua recuperação e minimizar o tempo perdido, que se aproveitaria para outras actividades. Tudo isto poderia ser feito com um bom Sistema de Informação que permitisse registar todas as utilizações e empréstimos de documentos. Seria uma questão de estabelecer um número mínimo de

¹⁶ Consultar o Anexo 4 para ler a *Carta de Qualidade do Núcleo de Documentação da Câmara Municipal de Évora*.

empréstimos para uma obra ser colocada numa sala de leitura, de livre acesso. Por exemplo, todas as obras com um número de empréstimos anuais superiores a 20 seriam deslocadas para a Sala de Leitura enquanto outras, que aí se encontrassem mas fossem menos consultadas, seriam deslocadas para o Depósito.

Também a este nível, seria mais fácil encontrar outra forma de catalogar os documentos. Por exemplo, poderia ser adoptada uma cota sequencial para os documentos mais consultados, o que ia facilitar a recuperação do documento, quer para o funcionário, quer para os utilizadores. Também assim, e ignorando o esquema da CDU¹⁷, poderia ser poupado espaço, uma vez que os temas não têm todos o mesmo número de títulos associados. Se com a CDU se guardavam várias estantes para um tema, com uma cota sequencial, regida pelo número de consultas/requisições, esse espaço seria ignorado, pois os livros deixariam de estar arrumados por temas. Terá as suas vantagens e desvantagens e, como é óbvio, implica toda a revisão das colecções. Em todo o caso, traria muitas vantagens ao utilizador.

Neste sentido, também o *marketing relacional*¹⁸ desempenha aqui um papel de vital importância, uma vez que com isto apenas se pretende manter uma relação duradoura com o utilizador, potenciando o número de utilizadores satisfeitos com o serviço prestado.

No que respeita ao espaço do Núcleo de Documentação, seriam de recomendar algumas obras de reestruturação, para que melhor se acomode o acervo. Em seguida, apresenta-se um *Quadro Resumo* de alterações a longo prazo que beneficiarão a imagem do Núcleo de Documentação.

¹⁷ Classificação Decimal Universal.

¹⁸ *Marketing Relacional* utiliza-se aqui no sentido da construção de relações duradouras com os utilizadores.

Quadro 5 – Propostas de Intervenção a Longo Prazo

Proposta	Área de Intervenção
<ul style="list-style-type: none">• Actividades de divulgação junto de crianças e jovens;	<ul style="list-style-type: none">• Educacional e inclusão social de crianças e jovens;
<ul style="list-style-type: none">• Implementação de acesso à <i>internet</i> e de novas tecnologias;	<ul style="list-style-type: none">• Inclusão social e valorização do trabalho do Núcleo de Documentação, através do acesso dado pela rede
<ul style="list-style-type: none">• Aquisição de um bom Sistema de Informação (para fins estatísticos);	<ul style="list-style-type: none">• Organização interna da informação;
<ul style="list-style-type: none">• Reorganização das cotas e do espaço do Núcleo.	<ul style="list-style-type: none">• Organização interna da informação.

No entanto, há estratégias mais simples, que poderiam ser adoptadas de modo a divulgar o Núcleo de Documentação junto do público, constituindo um Plano de Acção prévio. Por exemplo, e aproveitando o facto de se realizar uma feira anual, o Núcleo de Documentação poderia solicitar um espaço na zona de exposições da *Feira de S. João* para expor algumas obras e dar a conhecer alguns trabalhos. Por outro lado, devia ser organizada uma comunidade de investigadores, que reunisse em determinadas alturas para discutir um determinado livro ou tema de interesse para a cidade de Évora ou para o Alentejo.

Também assim, deveriam ser feitas sugestões de leitura, ou seja, poderia ser criado um espaço onde se colocassem as novas aquisições e se dessem a conhecer por esse meio, num dos corredores ou na sala de leitura. Outra boa forma de fazer a divulgação das novidades era através de uma *mailing list*, ou seja, um género de *newsletter* enviado aos utilizadores (que assim o desejassem) com as novidades semanais ou mensais, o mesmo pode ser divulgado no *site* da Câmara Municipal de Évora, na secção reservada ao

Núcleo de Documentação¹⁹, como se começa a fazer, no entanto, seria mais correcto divulgar junto de cada utilizador/leitor.

Também seria interessante divulgar semanas temáticas junto dos estudantes do Ensino Superior, com discussões onde os mesmos pudessem participar e sentir-se integrados. Sendo que todas estas actividades poderiam ser divulgadas por *e-mail*, que seria mais rápido e mais económico. De outro modo, também se podiam imprimir alguns cartazes a fim de os distribuir pela cidade de Évora e pelas escolas.

Tendo em conta também que existe alguma falta de espaço, e que existem obras das quais se possuem vários exemplares, poder-se-iam fazer permutas e empréstimos inter-bibliotecas, quer com a Biblioteca Pública, quer com a Biblioteca da Universidade de Évora.

Com este intuito dever-se-ia criar uma espécie de rede de bibliotecas, onde as três entidades pudessem ser inseridas, trabalhando em conjunto para que melhor se satisfizessem as necessidades dos leitores/investigadores. Isto poderia funcionar, quer com um Sistema de Informação integrado (o que implicaria elevados custos), quer do modo mais simples: através de pedidos de empréstimo feitos por e-mail ou telefone. As obras podiam ser entregues por correio, ou através da constituição de uma equipa que se responsabilizasse pelas entregas, evitando outros gastos, já que as bibliotecas se localizam relativamente perto umas das outras. Como é óbvio, este seria um projecto muito ambicioso, exigindo uma grande capacidade de organização por parte das instituições. Este tipo de empréstimo passaria por se criar um cartão de leitor para cada biblioteca, facilitando os registos de empréstimo nos diferentes Sistemas de Informação.

Outra forma de angariar mais utilizadores ia passar pelo alargamento do horário do serviço, permitindo que a população trabalhadora se pudesse deslocar ao Núcleo de Documentação, o que teria vantagens em relação, por exemplo, à Biblioteca Pública que tem um horário pouco atractivo. Muito provavelmente, as colaboradoras teriam de ser inseridas em equipas com

¹⁹ Veja-se o link: <http://www.cm-evora.pt/pt/conteudos/Nucleo+de+Documentação/>

horários rotativos, o que poderia criar alguma aversão à mudança, mas acabaria por ser benéfico para a população.

Também a investigação devia ser uma fonte de divulgação e de investimento do Núcleo de Documentação. As colaboradoras, tendo formação a nível do Ensino Superior, deveriam estar aptas para poder investigar e publicar obras de referência para o Núcleo. Este tipo de actividades deviam ser perseguidas e concebidas como objectivos pessoais a alcançar na sua carreira. Além disso, todas deviam ter formação em Ciências Documentais, mesmo que com cursos técnicos, pois isso ia permitir uma rotatividade dentro do Serviço.

Deste modo, todas as colaboradoras iam estar aptas a desempenhar todas as funções, como de resto se vê em algumas Bibliotecas/Centros de Documentação. Para melhor se servir o público, devem conhecer-se todos os procedimentos de todos os serviços prestados, uma vez que uma questão mal respondida ou sem resposta cria uma má imagem do serviço.

Caso isto se considerasse, devia ser criado um espaço de trabalho aberto, sem que as colaboradoras se confinassem a um único gabinete, o que ia levar a uma economia do espaço e a um crescimento nas relações interpessoais.

Não podemos esquecer que, por exemplo, o problema dos recursos humanos pode ser minimizado se o pessoal das Bibliotecas/Centros de Documentação possuir formação para utilizar os meios de comunicação, de modo a promover os serviços da biblioteca e a responder a questões colocadas por órgãos desses mesmos meios. Ainda é possível, e desejável, que este pessoal possua a capacidade de escrever artigos para jornais e para elaborar comunicados à imprensa, divulgando as actividades do Núcleo de Documentação.

Para além disso, é necessário que o Núcleo de Documentação se insira da melhor forma possível no seio de uma comunidade, melhorando os seus serviços. Por exemplo, no campo da Gestão da Qualidade, no Reino Unido, as bibliotecas são vistas como autênticos laboratórios.

Quadro 6 – Propostas de Divulgação

Propostas	Descrição
Integração na Feira de S. João	Para se divulgarem todas as actividades junto da população.
Sugestões de Leitura	Demonstrando que o Núcleo está atento às obras e às novidades.
<i>Mailing List</i>	Para fazer uma divulgação mais própria junto de cada utilizador.
Semanas Temáticas	Para integrar a comunidade na investigação.
Rede de Bibliotecas	Com o intuito de melhorar a resposta aos pedidos dos utilizadores.
Horário do Serviço	Proceder a alguns ajustes, para que os utilizadores possam, com mais facilidade, deslocar-se ao Núcleo de Documentação.
Investigação	Com o objectivo de divulgar o bom trabalho das colaboradoras e as obras de alguma importância que pertençam à colecção.
Rotatividade	Para permitir um melhor atendimento, e para transmitir uma melhor imagem do Núcleo de Documentação.

Em muitas situações é difícil aplicar este tipo de ideias, o que não significa que não haja aplicação para este género de estratégias no futuro, em momentos específicos na vida do Núcleo de Documentação, ou em outros contextos. Contudo, não esqueçamos que em Portugal poucas são as instituições de Ensino Superior que incluem disciplinas de *marketing* nos currículos, no âmbito dos cursos de Ciências da Informação, como se concluirá depois de uma breve visita aos *sites* das Instituições de Ensino. Com base nisto, convém referir ainda alguns outros estudos feitos sobre este tema. Neste

sentido, realça-se aqui o trabalho de tradução de Fernanda Eunice Figueiredo das Diretrizes da IFLA²⁰ para os *Cadernos BAD* no ano de 2004.

Concluindo, devem ser adoptadas as mais variadas estratégias de *marketing* para se poder garantir a sobrevivência de instituições como as bibliotecas, por isso, deve ter-se em mente que, como mostra Maria Leonor Pinto (2007): “*Numa biblioteca [...] a organização sistemática e coerente de todos os elementos físicos e humanos influi na prestação do serviço: uma biblioteca bem organizada, em que as colecções foram devidamente classificadas, catalogadas e indexadas, funcionários atenciosos, disponíveis e motivados que conseguem fornecer a informação solicitada sem perdas de tempo, entre outros aspectos, são determinantes para o bom relacionamento entre a biblioteca e o utilizador, ou seja, para a prestação de um serviço que se pretende eficaz e de qualidade*”.

²⁰ Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias - *International Federation of Library Associations and Institutions*.

7 – Conclusões e Reflexões sobre o Estágio Realizado

O presente estudo pretendeu não só ser parte integrante do trabalho desenvolvido no sentido de divulgar o Núcleo de Documentação, pelo menos dentro da comunidade académica, como ambicionou trazer soluções e propostas para se conseguir fazer render o conhecimento que ali se encerra entre quatro paredes. Sendo este um conhecimento vital para a cidade de Évora e para a Autarquia, este trabalho apresenta-se como um grito profundo de atenção para que nada se perca e tudo se transforme em saber comum e de acesso livre, uma vez que é a nossa memória que está em risco.

Neste sentido, recomenda-se para o futuro em estudo exaustivo do fundo que o Núcleo encerra, de modo a poder divulgar ainda mais proximamente o espólio.

O tempo de permanência no Núcleo de Documentação da Câmara Municipal de Évora foi suficiente para entender a dinâmica do Serviço. O tempo passado lá foi, sobretudo, passado num dos Gabinetes de Tratamento Documental, onde se procedia à selecção e catalogação de obras, que seriam posteriormente colocadas em estantes para ficarem disponíveis para o público.

Há a realçar o facto deste tipo de trabalho apenas ser realizado por uma colaboradora, o que implica que muitas obras fiquem amontoadas até que sejam seleccionadas e tratadas. Isto faz com que alguns documentos levem algum tempo a ficar disponíveis para os utilizadores, apesar de existir uma política de prioridades para os temas/documentos mais procurados. Há a realçar todo o ambiente profissional que se vive e transparece no Núcleo de Documentação.

O tempo de permanência no serviço foi útil para perceber qual é a dinâmica de uma biblioteca especializada e para entender como se enfrentam as dificuldades do dia-a-dia de trabalho neste tipo de serviços. A este nível, foram adquiridas competências no âmbito das relações humanas, tal como no âmbito profissional interno de uma biblioteca com estas especificidades. No que respeita a âmbitos mais técnicos, foram adquiridas algumas competências ao nível da catalogação de documentos, aspecto que foi impulsionado por uma

certa curiosidade sobre o sistema ali implementado e pela conjugação com o espaço disponibilizado para as obras de consulta.

Além disso, há que deixar uma nota acerca do espaço: é um espaço frio, sobretudo nas Estações frias, o que pode desencorajar, à partida, alguns leitores/utilizadores. Ainda assim, tendo as janelas abertas, a iluminação natural, e os reflexos de sol aqueciam um pouco os gabinetes, dando-lhes um ar de local natural de investigação. Todavia, a simpatia e a prontidão das colaboras, com certeza que compensa as desvantagens sentidas no espaço em que se encerra o Núcleo de Documentação.

O tempo de estágio fez com muito se aprendesse sobre o modo como funcionam, e como devem funcionar, os centros especializados de documentação, pelo que o tempo passado na instituição foi, sem dúvida, uma mais-valia ao nível do enriquecimento pessoal e profissional.

Bibliografia

AMARAL, Sueli Angélica do (1996). “Marketing e Desafio Profissional em Unidades de Informação” in *Ciência da Informação*, vol. 25, n.º 3, disponível em: www.ibict.br/cionline/ [Data de Acesso: 10-02-2008].

AMARAL, Taís (2007). “Proposta de Planejamento Estratégico de Marketing para a Biblioteca Pública: o Caso da Biblioteca Pública Municipal Dr. Rafael Paes de Barros”, disponível em: <http://www.jornada.ufscar.br/follow/upload/uploads/C73/C73-002.pdf> [Data de Acesso: 10-02-2008].

ASHWORTH, Wilfred (1981). *Manual de Bibliotecas Especializadas e de Serviços Informativos*, Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

ATKINSON, Paul (2005). “Qualitative Research—Unity and Diversity [25 paragraphs]”, *Forum: Qualitative Social Research [On-line Journal]*, 6(3), Art. 26, disponível em: <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/3-05/05-3-26-e.htm> [Data de Acesso: 10-05-2007].

BAPTISTA, Sofia Galvão e BRANDT, Mariana Baptista (2006). *Do manuscrito ao Digital: a Longa Sobrevivência das Bibliotecas e dos Profissionais Envolvidos*, Campinas: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 4, n. esp, p. 21-40.

CÂMARA MUNICIPAL DE ÉVORA [Dep. Rec.Humanos], (2008). *Balanço Social de 2007*, Évora: Câmara Municipal de Évora.

CHARTIER, Roger (2001). “Lecteurs et Lectures à L’age de la Textualité Électronique”, disponível em: http://www.text-e.org/conf/index.cfm?fa=texte&Context_ID=5 [Data de Acesso: 24-01-2008].

CRATO, Nuno (1998). “A Biblioteca do Futuro”, disponível em: http://nautilus.fis.uc.pt/cec/arquivo/Nuno%20Crato/1998/19980509_A_biblioteca_do_futuro.pdf [Data de Acesso: 12-03-2009].

ECO, Umberto (1980). *Como se faz uma tese em Ciências Humanas*, Lisboa: Presença.

ESPANCA, Túlio (1966). *Inventário Artístico de Portugal, vol. VII: Évora*, Lisboa: Academia Nacional de Belas-Artes.

FRIAS, José António e HILARIO, Ana Belén (2004). *Metodologías de Investigación en Información y Documentación*, Salamanca: Ediciones Universidad.

FUENTES, Juan Jose (1999). *Evaluacion de Bibliotecas y Centros de Documentacion e Informacion*, S./l.: TREA.

GALVÃO, Rosa e MACHADO, Aurora (2004). “Avaliação de Qualidade: em Busca da Excelência nas Bibliotecas”, disponível em: <http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com24.pdf> [Data de Acesso: 12-07-2010].

GRILO, Maria Ludovina (2005). *A Biblioteca Digital do Património Cultural de Évora: Estratégia de Optimização do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora*, Universidade de Évora: Évora.

HENRY, Michel (2008). *O Começo Cartesiano e a Ideia de Fenomenologia*, Universidade da Beira Interior: Covilhã.

KETELE, Jean-Marie e ROEGIERS, Xavier (1999). *Metodologia de Recolha de Dados*, Lisboa: Instituto Piaget.

LINDON et al. (2000). *Mercator – Teoria e Prática do Marketing*, Lisboa: Dom

Quixote.

LITTON, Gaston (1975). *Arte e Ciência da Biblioteconomia*. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil.

MACHADO, Tertuliana (2001). “A Formação do Aluno Leitor”, disponível em: www.scribd.com/doc/7033270/A-Formacao-Do-Aluno-Leitor [Data de Acesso: 13-05-2009].

PEREIRA, Ângela (2004). “O Advento Digital e a Nova Missão da Biblioteca Pública”, disponível em: <http://badinfo.apbad.pt/congresso8/comm6.pdf> [Data de Acesso: 13-06-2010].

PINTO E CASTRO, João (2002). *Comunicação de Marketing*, Lisboa: Edições Sílabo.

PINTO, Maria e BARRULAS, Maria (2005). “A Disciplina de Marketing e a Prática do Bibliotecário: Estudo de Caso em Bibliotecas da RNBP”, disponível em: <http://badinfo.apbad.pt/congresso8/com26.pdf> [Data de Acesso: 20/10/2007].

PINTO, Maria Leonor (2007). *O Marketing nas Bibliotecas Públicas Portuguesas*, Lisboa: Colibri.

PORTUGAL, Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro (1993). *Biblioteconomia, Arquivística, Documentação: Títulos Seleccionados*, Lisboa: IBL.

SCHRAM, W. (1955). *The Process and Effects of Mass Communication*, Illinois: University of Illinois Press.

SHIAVO, Marcio Ruiz (2005). "Conceito & Evolução do Marketing Social", disponível em:

http://www.socialtec.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=129:conceito-a-evolucao-do-marketing-social&catid=20:marketing-social&Itemid=2 [Data de Acesso: 20-10-2009].

SILVESTRE, António Luís (2001). *Análise de Dados: Estatística Descritiva*, Lisboa: Vulgata.

USHERWOOD, Bob (1999). *A Biblioteca Pública como Conhecimento Público*, Lisboa: Caminho.

WITTGENSTEIN, L. (1995). *Tratado Lógico-Filosófico, Investigações Filosóficas*, (2ª. ed.), Lisboa: Gulbenkian.

Anexos

Anexo 1

Descrição e Contextualização Geral da Câmara Municipal de Évora

A cidade de Évora alcançou o Poder Local Democrático em 1976, e cerca de 11 anos depois, já tinha um Núcleo de Documentação e Informação capaz de tratar e armazenar as informações mais importantes para a autarquia, para a cidade, e para o Alentejo, em geral. No entanto, em 1916, Évora já possuía um dos mais antigos Arquivos Distritais do País (inicialmente associado à Biblioteca Pública de Évora), desde sempre com a designação de Arquivo Distrital. Este Arquivo Distrital possui o Arquivo Histórico Municipal. Também desde 1805 que a cidade contava já com a Biblioteca Pública de Évora, concluindo-se assim, que a documentação e a informação sempre tiveram um papel de realce para a comunidade, daí que estas instituições se mantenham vivas até aos dias de hoje. Por esta razão, é pertinente, de algum modo, contextualizar o meio em que o Núcleo de Documentação e Informação se insere, ainda que essa caracterização possa ser breve.

Assim, a Câmara Municipal de Évora, tem o seu principal edifício naquele que foi conhecido como o Palácio dos Condes de Sortelha, “*cujos fundamentos vêm do tempo de D. Afonso V*” (Espanca, 1966, p. 250), na Praça do Sertório, em pleno Centro Histórico da Cidade Évora. No entanto, já pouco resta do edifício original devido às obras a que o edifício foi sendo submetido com o passar dos anos. No ano de 2007²¹, a Câmara Municipal de Évora contou com um total de 908 efectivos, na sua maioria do sexo masculino (572, ou seja, cerca de 63%). Apenas nas tarefas administrativas, de técnicos superiores ou de técnicos, temos uma prevalência do sexo feminino. A carreira de Auxiliar concorre para aquela que mais efectivos admite (mais de 300, também cerca de 63%). A maioria dos trabalhadores tem entre os 45 e os 49 anos de idade.

²¹ CÂMARA MUNICIPAL DE ÉVORA (2008), Balanço Social de 2007 – Dep. Rec.Humanos, Março de 2008

Esta Câmara Municipal possui 31 serviços associados a Departamentos ou Divisões, como se pode observar no Organigrama apresentado no Anexo 2. Todas as descrições que se seguem foram solicitadas e aprovadas pelos respectivos departamentos via e-mail.

- Departamento de Comunicação e Relações Externas (DCRE)²²:
 - É um departamento com várias atribuições, quer no domínio da Informação, quer das Relações Externas, quer ainda na área da Gestão Documental. Entre as principais tarefas deste departamento temos: a divulgação pública da actividade municipal, o estabelecimento de contactos com os órgãos de comunicação social, a promoção de acções de *marketing* institucional, a coordenação das relações do Município com outras entidades, o desenvolvimento de protocolos de cooperação externa, a aquisição de documentos com interesse para a Autarquia e ainda, a gestão da Secção de Apoio Administrativo e de Gestão Documental.

- Departamento de Auditoria e Fiscalização (DAF):
 - Neste departamento insere-se ainda a Divisão de Fiscalização de Obras (DFO);
 - Este departamento actua no domínio da Auditoria Interna e da Fiscalização, verificando o cumprimento da Norma de Controlo Interno, avaliando a mesma – propondo ajustamentos –, e auditando outras actividades municipais. São ainda funções deste departamento fiscalizar o cumprimento dos vários regulamentos existentes, fiscalizar as obras municipais e particulares e esclarecer sobre a regulamentação em vigor no concelho.
 - Divisão de Fiscalização de Obras (DFO):
 - Este divisão tem como funções: assegurar a fiscalização das obras municipais adjudicadas a terceiros, produzir relatórios

²² Todas as informações que se seguem a este respeito foram recolhidas no sistema de *intranet* da Câmara Municipal de Évora.

técnicos, e coordenar as actividades de prestações externas de serviços.

- Departamento de Apoio Jurídico e Notariado (DAJN):
 - Este departamento tem como fins, entre outros: prestar apoio jurídico aos órgãos representativos do município e aos serviços municipais, dar pareceres sobre reclamações, instruir processos de contra-ordenação e de expropriação, elaborar inquéritos administrativos, assegurar as funções de notariado privativo, apoiar no registo de imóveis e ainda elaborar escrituras diversas.

- Departamento de Intervenção Social e Educação (DISE):
 - Neste departamento inserem-se ainda: a Divisão de Acção Social, Associativismo e Juventude (DASAJ), e a Divisão de Gestão e Equipamento de Acção Educativa (DGEAE);
 - Neste departamento, existem várias funções associadas, entre elas: dar apoio ao Executivo para definir políticas nas áreas educativas e sociais, estudar a realidade social e educativa do concelho, articular projectos com outros serviços e promover as actividades do departamento.
 - Divisão de Acção Social, Associativismo e Juventude (DASAJ):
 - É uma divisão com várias atribuições, nomeadamente na área da solidariedade social, no apoio a grupos de risco e na promoção do Associativismo. São actividades suas: a gestão do Centro de Convívio de Idosos e Reformados da Câmara Municipal de Évora, o desenvolvimento de programas de animação cultural, a elaboração da Carta Social do concelho, a dinamização do Conselho Local de Acção Social e das Comissões Sociais de freguesia, entre outras actividades.
 - Divisão de Gestão e Equipamento de Acção Educativa (DGEAE):
 - Esta divisão promove a construção de estabelecimentos de Educação Pré-escolar e do 1º Ciclo do Ensino Básico, gere as suas cantinas e o Programa de Acção Social Escolar, elabora o

Plano de Transportes Escolares e a Carta Educativa do concelho, dinamiza o Concelho Municipal de Educação, propõe a atribuição de Bolsas de Estudo a alunos carenciados que frequentem o ensino superior, e ainda apoia os Projectos Educativos das Escolas e dos vários agentes educativos.

- Departamento de Ambiente e Qualidade (DAQ):
 - Neste departamento inserem-se ainda: a Divisão de Espaços Verdes e Qualidade Ambiental (DEVQA), a Divisão de Águas e Saneamento (DAS) e a Divisão de Higiene e Limpeza Pública (DHLP);
 - O DAQ tem como atribuições: fazer cumprir a política de ambiente, contribuir para a política de Ordenamento do Território, gerir os sistemas de resíduos sólidos urbanos, dar pareceres sobre estudos de impacto ambiental, ajudar na gestão dos sistemas de abastecimento de água e saneamento, promover acções de sensibilização ambiental, e assegurar o funcionamento da Comissão Municipal de Ambiente, entre outras.
 - Divisão de Espaços Verdes e Qualidade Ambiental (DEVQA):
 - Esta divisão tem como funções a promoção e manutenção dos espaços de recreio infantil do concelho, bem como a promoção e gestão dos espaços verdes públicos, e de viveiros de plantas ornamentais, a limpeza das linhas de água em zonas urbanas e ainda promover medições de ruído, associadas a pareceres sobre emissão de licenças de ruído, ou ainda dar pareceres para licenças sobre recintos itinerantes, recintos improvisados, queimadas ou acampamentos ocasionais.
 - Divisão de Águas e Saneamento (DAS):
 - Esta divisão tem como principais funções: gerir e manter as redes de distribuição de água, construir ramais domiciliários de abastecimento de águas, controlar a qualidade da água na distribuição, gerir contadores, cortar/restabelecer o fornecimento

da água, garantir a lavagem de fontes, e ainda apreciar projectos de água e saneamento.

➤ Divisão de Higiene e Limpeza Pública (DHLP):

- Nesta divisão podemos contar, por exemplo, com os seguintes serviços: organização do sistema municipal de recolha de resíduos sólidos urbanos, limpeza e varredura dos arruamentos urbanos e espaços municipais não tratados, recolha de monstros domésticos e ainda a remoção de propaganda e publicidade ilegalmente afixada, entre outros.

- Departamento de Projectos de Obras Particulares (DPOP):

- Neste departamento inserem-se ainda: a Divisão de Obras Particulares (DOP) e a Divisão de Obras em Zonas Classificadas (DOZC);

- O DPOP tem como atribuições: zelar pelo cumprimento dos Planos, Regulamentos e legislação urbanística, propor deliberações sobre operações urbanísticas, assegurar informação ao Departamento do Ordenamento e Gestão do Território, transmitindo indicadores globais sobre o uso do solo e obras particulares, autenticar e emitir documentos, calcular o valor de taxas e ainda, emitir alvarás ou outros documentos de licenciamento.

➤ Divisão de Obras Particulares (DOP):

- Esta divisão possui as seguintes atribuições: apreciar pedidos sobre obras particulares, propor acções de vistoria, e executar outras acções do género.

➤ Divisão de Obras em Zonas Classificadas (DOZC):

- Esta divisão apresenta as mesmas atribuições que a anterior, no entanto, aplicadas a obras em zonas classificadas.

- Departamento de Ordenamento e Gestão do Território (DOG T):

- Este departamento tem várias atribuições, destacando-se as seguintes: a avaliação da estratégia municipal em termos de

Ordenamento do Território e Planeamento, a elaboração e Revisão dos Instrumentos de Gestão Territorial e a promoção da actualização de dados relativos a um vasto conjunto de Sistemas (urbanos e de gestão ambiental) e de Redes (de equipamentos e infra-estruturas), entre outros.

➤ Divisão de Planeamento e Projectos Municipais (DPPM):

- Esta divisão intervém a nível dos projectos de urbanismo, de infra-estruturas, de utilização de espaços livres, entre outros. Tem também como funções garantir os orçamentos necessários ao funcionamento dos serviços municipais, propor a venda ou cedência de imóveis do Município e colaborar na recuperação do património imobiliário, público ou privado.

➤ Divisão de Mobilidade e Equipamento Urbano (DMEU):

- Esta divisão tem responsabilidades em cerca de cinco áreas, nomeadamente: no domínio da emissão de pareceres (sobre loteamentos e obras, sobre a actividade das empresas de transportes públicos, sobre iniciativas culturais), no domínio da execução de estudos ou projectos (sobre planos de circulação e estacionamento, sobre a melhoria dos transportes públicos urbanos, sobre a melhoria do sistema de estacionamento, sobre regulamentos municipais de trânsito), no domínio do licenciamento e acompanhamento (de contratos na área dos transportes e estacionamento, do processo de remoção de viaturas abandonadas na via pública), no domínio da intervenção directa na via pública (na implementação e execução da sinalização rodoviária, nas alterações de trânsito, na vigilância dos parques de estacionamento), e no domínio da colaboração com instituições.

- Departamento de Obras e Manutenção de Equipamentos Municipais (DOMEM):

- A este departamento cabem responsabilidades em cerca de quatro domínios. No domínio da execução de obras da

responsabilidade da Câmara Municipal, no domínio da produção de materiais e componentes para incorporação em obras ou no Património Municipal, no domínio do Apoio Técnico e no domínio da gestão e manutenção de infra-estruturas de energia eléctrica de baixa tensão. Assim sendo, neste departamento exercem-se actividades como: garantir a construção, conservação, reparação e demolição de edifícios habitacionais, escolares, instalações de Serviços e outras, integrantes do Património Municipal, assegurar a construção, conservação, reparação de estradas e caminhos da Rede Viária Municipal, assegurar a construção, conservação e reparação das pistas e placas do Aeródromo Municipal, garantir a construção de redes gerais de abastecimento de água e drenagem de esgotos, produzir cantarias e calçadas, prestar apoio técnico a obras da responsabilidade das Juntas de Freguesia e de entidades de reconhecido interesse público, participar na preparação, lançamento e análise de concursos de empreitadas de obras públicas, de aquisição de bens e de prestação de serviços promovidos por outros serviços do município, coordenar a implantação de redes de distribuição de energia eléctrica em baixa tensão, assegurar a iluminação pública, ou ainda, realizar estudos e propor medidas no sentido de motivar uma utilização racional da energia.

- Divisão de Obras Municipais (DOM):
 - Nesta divisão encontramos as seguintes competências: planejar, programar, organizar e dirigir a execução de obras municipais, estabelecer normas e efectuar o controlo de qualidade da produção, tanto de obras como de materiais, gerir o arquivo técnico e de processos da responsabilidade da Divisão, produzir relatórios técnicos, proceder à boa organização dos estaleiros e das oficinas dependentes da secção. Na directa dependência da Divisão de Obras Municipais, tem como atribuições, entre outras: coordenar a implantação de redes de iluminação pública, instalar e manter redes de energia eléctrica em baixa tensão, realizar

trabalhos de serralharia civil e de ferreiro, e ainda, garantir a manutenção dos equipamentos eléctricos e mecânicos afectos a outros serviços da Câmara Municipal.

➤ Divisão de Assistência e Manutenção (DAM):

- Esta divisão tem como funções, entre outras: proceder a obras de grande reparação nas instalações eléctricas, superintender a secção operacional integrante, elaborar a planificação geral dos trabalhos de manutenção, verificar o cumprimento da planificação, propondo, sempre que necessário, a tomada de medidas correctivas, e ainda, colaborar, sempre que solicitada, na fiscalização de obras adjudicadas a terceiros.

• Departamento do Centro Histórico, Património e Cultura (DCHPC):

- Este departamento actua em três domínios diferentes: no domínio do Centro Histórico, no domínio do Património edificado e arqueológico do concelho, e ainda no domínio da Cultura. Tem como atribuições, distribuídas pelos três domínios: participar na elaboração e revisão de Planos Directores, Planos de Urbanização e outros instrumentos de gestão urbanística e de preservação do património, colaborar com serviços e agentes exteriores ao município que intervenham na gestão do Centro Histórico, propor e gerir a intervenção municipal no domínio da reabilitação urbana, preservar, valorizar, criar, tornar vivo e divulgar o património histórico, edificado e arqueológico do concelho, elaborar e propor as grandes opções programáticas a incluir nos Planos Municipais de gestão territorial e de actividades, orientar a execução do inventário georeferenciado ou carta do património, preservar, valorizar, criar e tornar vivo o património cultural do concelho, propor a constituição de uma rede de infra-estruturas e equipamentos culturais, promovendo a implementação dos equipamentos ainda não existentes, e ainda, propor critérios de apoio às colectividades, associações e outros agentes culturais, entre tantas outras.

- Divisão de Assuntos Culturais (DAC):
 - Esta divisão trabalha em cinco domínios: no domínio da Museologia, no domínio do Arquivo Fotográfico Municipal, no domínio da Documentação Histórico-Cultural Municipal, no domínio das Artes Plásticas – Pintura, Escultura e Fotografia e Exposições, e no domínio da Intervenção Cultural – Equipamentos, Espectáculos. Assim, as suas funções passam por organizar a Rede Museológica Concelhia, propor as bases estratégicas para uma política museológica e delinear programas para a sua concretização, propor e promover a concretização de estratégias e programas na área da fotografia documental, proceder à conservação das colecções fotográficas propriedade do Município, estudar e divulgar as colecções do arquivo e organizar exposições temáticas, assegurar a gestão do núcleo documental e bibliográfico, mantendo-o organizado e actualizado de forma a constituir-se como embrião da futura Biblioteca Municipal / Rede de Leitura Pública, elaborar pareceres no âmbito da edição bibliográfica sobre Évora e ou Alentejo, executar o Plano e o Programa de Actividades no que se refere à área de Exposições de Artes Plásticas e Visuais, organizar Exposições, Feiras de Arte e contactos com criadores, preparar Programas de Animação Cultural, e ainda, estimular a elaboração de uma Programação Cultural para o Concelho.
- Departamento de Gestão e Administração (DGA):
 - A este departamento cabem as seguintes responsabilidades: garantir a execução de todas as tarefas que se insiram nos domínios da administração dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais, de acordo com as disposições legais aplicáveis, com as normas internas estabelecidas e com critérios de boa gestão, garantir a execução orçamental relativa à respectiva unidade orgânica, colaborar activamente na organização e na manutenção de um adequado sistema de informação para a gestão estratégica

do Município, assegurar o planeamento, a implantação e a gestão de todo o património mobiliário e imobiliário de interesse municipal, e ainda, entre outras, superintender a elaboração das actas das reuniões da Câmara Municipal.

➤ Divisão de Gestão Financeira (DGF):

- Esta divisão tem como atribuições: colaborar activamente na elaboração do plano plurianual de investimentos, do orçamento e dos restantes documentos contabilísticos, de acordo com as normas de execução contabilística em vigor, preparar as modificações orçamentais, arrecadar as receitas municipais e proceder ao pagamento das despesas, apresentar à direcção de departamento balancetes mensais referentes ao cumprimento do plano plurianual de investimentos e do orçamento, acompanhar o movimento de valores e comprovar, mensalmente, o saldo das diversas contas bancárias, ou seja, assegurar o regular funcionamento das secções integrantes.

➤ Divisão de Gestão de Recursos Humanos (DGRH):

- Esta divisão tem como funções: acolher, atender e encaminhar os assuntos colocados pelo público, trabalhadores e suas estruturas representativas, em matéria de recursos humanos, formação e segurança de pessoal, proceder à análise, estudo e proposta de normas e regulamentos e políticas de pessoal, assegurar o expediente relativo a processos de aposentação, assistência na doença e acidentes de trabalho, assegurar a execução e controle do programa/orçamento anual de formação de pessoal, recolher e tratar dados para fins estatísticos e de gestão, assegurar o processamento de vencimentos, abonos, participações e descontos, e ainda, cooperar no trabalho da Comissão de Instalações, designadamente na melhor afectação de espaços aos diferentes serviços.

- Divisão de Gestão do Património Municipal e Aprovisionamento (DGPMA):
 - Nesta divisão, temos as seguintes atribuições: promover e coordenar o levantamento e a sistematização da informação que assegure o conhecimento de todos os bens do Município e respectiva localização, assegurar o controlo do património imobilizado, desenvolver e/ou acompanhar todos os processos de inventariação, aquisição, transferência, abate, permuta e venda de bens móveis e imóveis de interesse municipal, coordenar e controlar a atribuição dos números de inventário, coordenar o processo de alienação dos bens classificados como dispensáveis, efectuar conferências periódicas aos armazéns e apresentar superiormente o relatório das ocorrências, ou ainda, gerir os sistemas de atendimento telefónico onde se exerçam, complementarmente, funções de segurança das instalações.
- Departamento de Desenvolvimento Económico (DDE):
 - Este departamento tem associadas as seguintes atribuições: acompanhar as iniciativas, estudos e planos da Administração Central e Regional, bem como de outros Municípios ou Freguesias do concelho que tenha incidência no desenvolvimento local, promover a elaboração de estudo e diagnóstico da situação, identificando as tendências de desenvolvimento económico e social, promover iniciativas de aproveitamento e valorização de recursos locais, apoiar e acompanhar projectos de investimento potenciadores do desenvolvimento económico do concelho, criar e manter um banco de dados sobre a actividade económica, e ainda, promover a regulamentação, controlo, cedência e venda de imóveis industriais propriedade do Município, nomeadamente lotes industriais ou destinados a actividades económicas.
- Divisão de Promoção Turística (DPT):
 - Esta divisão tem como objectivos: o planeamento e a programação operacional da actividade da CME no domínio do

Turismo, o desenvolvimento de acções aprovadas pela Câmara Municipal no domínio do Turismo, recolher, divulgar e informar sobre as actividades, oferta e procura de serviços de natureza do concelho, bem como a cooperação com a Região de Turismo de Évora na definição das políticas de turismo.

➤ Divisão de Apoio às Actividades e ao Desenvolvimento Económico (DAADE):

- Nesta divisão, as atribuições passam por acompanhar as iniciativas, estudos e planos da Administração Central e Regional, bem como de outros Municípios ou Freguesias do concelho que tenha incidência no desenvolvimento local, promover a elaboração de estudo e diagnóstico da situação, identificando as tendências de desenvolvimento económico e social, apreciar, dar pareceres e propor posturas e regulamentos que, de algum modo, interfiram no processo de desenvolvimento do concelho, propor à Câmara Municipal a realização de acções, tendentes a promover o desenvolvimento económico do concelho, participar em projectos de desenvolvimento promovidos por outras entidades no domínio económico, e ainda, dinamizar as potencialidades dos parques industriais, zonas de actividades económicas e áreas de localização empresarial do concelho a nível nacional e internacional, entre outras.

- Divisão de Organização e Gestão Informática (DOGI):

- Esta divisão tem responsabilidades em cerca de oito domínios. Assim, há o domínio da Modernização Administrativa – para conceber, analisar, desenvolver e manter sistemas, fluxos e métodos de trabalho, para conceber, analisar e desenvolver formulários e aplicações informáticas e tecnológicas de suporte aos sistemas, e para conceber, analisar, desenvolver e manter estruturas organizacionais -, o domínio dos Sistemas de Informação – de modo a conceber, analisar, desenvolver e manter sistemas de informação, e ainda para conceber, analisar e

desenvolver aplicações informáticas e tecnológicas de suporte a sistemas de informação -, o domínio da Informática – para adquirir, instalar, configurar, manter e reparar equipamentos e dispositivos de *hardware* e *software*, e para manter as redes informáticas -, no domínio da Segurança Informática e Supervisão de Sistemas e Recursos Informáticos – para promover a segurança informática, monitorizando e controlando equipamentos, sistemas e redes informáticas, implementar dispositivos activos e passivos de segurança, estabelecer normas de utilização e de segurança, supervisionar a aquisição e a utilização de sistemas e recursos informáticos -, no domínio das Bases de Dados – para conceber, analisar, desenvolver e manter sistemas de informação e comunicação suportados em bases de dados, e conceber, analisar, desenvolver e manter sistemas de bases de dados. No domínio de Multimédia e Conteúdos, esta divisão tem como funções: conceber, analisar, desenvolver, instalar, gerir e manter sistemas baseados em tecnologias de internet, conceber, analisar, desenvolver, instalar, gerir e manter sistemas e aplicações multimédia e produzir e aconselhar a produção de conteúdos multimédia e respectivas tecnologias de suporte. Já no domínio da Interligação de Sistemas e Integração de Tecnologias, esta divisão concebe, desenvolve e mantém interfaces entre sistemas informáticos e de informação de outras entidades, promove, participa e coordena projectos no domínio das tecnologias de informação, da comunicação e do conhecimento, em parceria com outras entidades, e supervisiona a aquisição, a implementação e integração de sistemas e tecnologias de comunicação de voz, dados e imagem. Por fim, no domínio do Apoio, Formação de Utilizadores e Divulgação, a divisão assegura a formação, apoio e assistência presencial e remota aos utilizadores de sistemas de informação e informática, concebe e edita manuais e outros suportes de formação e divulgação, no domínio da organização, da informática e das

tecnologias da informação, da comunicação e do conhecimento, procede à aquisição, concepção, desenvolvimento, gestão e manutenção de sistemas e dispositivos para formação, e ainda, promove, coordena e colabora em eventos no domínio da informática e das tecnologias da informação, da comunicação e do conhecimento.

- Divisão de Desporto (DD):
 - Esta divisão tem influência em cerca de três áreas. Assim, tem atribuições gerais, e específicas, e depois tem quatro áreas de intervenção: no domínio do Desporto, no domínio do Associativismo Sociodesportivo, e ainda no domínio do Complexo Municipal de Desporto. Em relação à primeira área de intervenção, temos as seguintes tarefas: execução do plano e programa de actividades tendo em conta os diferentes âmbitos da intervenção desportiva, planear e apoiar a rentabilização, recuperação e construção de equipamentos sociais em articulação com os serviços municipais competentes, assegurar a atribuição de apoio em transportes a agentes desportivos, em articulação com os serviços municipais que gerem a frota, planear e estabelecer acordos de cooperação com as escolas dos diferentes níveis para o apoio ao desporto em idade escolar, e apoiar as iniciativas desportivas de interesse concelhio ou regional. Ao nível do Associativismo Sociodesportivo, existem as seguintes atribuições: assegurar a atribuição de apoio em transportes a agentes associativos, em articulação com os serviços municipais que gerem a frota, executar o plano e programa de actividades no que se refere às áreas do desporto, formação, dinamização sociodesportiva, difusão e animação dirigidos a todo o concelho, assegurar a gestão de edifícios da Câmara Municipal de Évora cedidos a agentes sociodesportivos, planear e apoiar a rentabilização, recuperação e construção de equipamentos desportivos, em articulação com os serviços

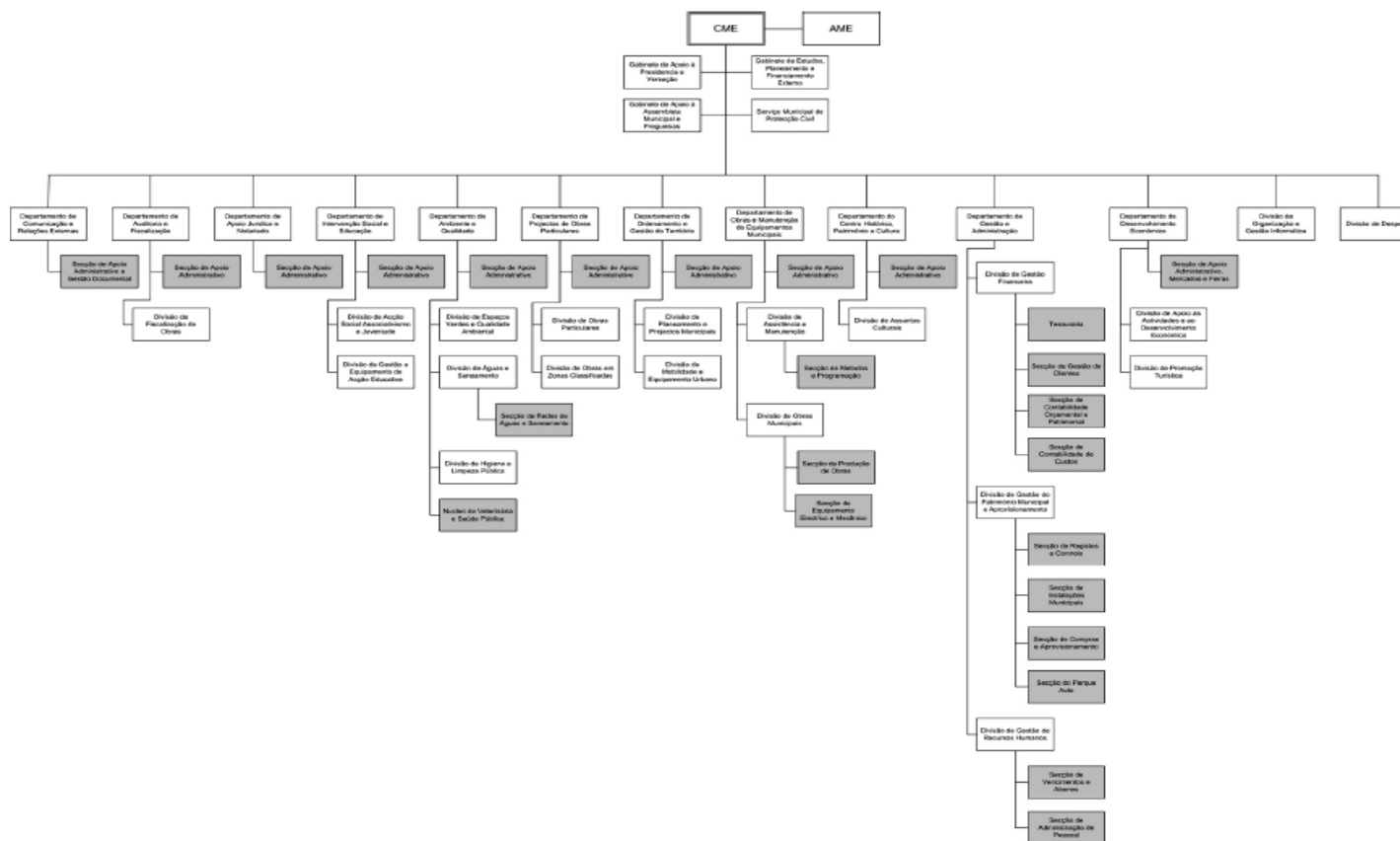
municipais competentes, apoiar as iniciativas desportiva de interesse concelhio ou regional, dar apoio na promoção desportiva e nas dinâmicas associativas da cidade e do concelho em articulação com os demais serviços e instituições, gerir os edifícios da Câmara Municipal de Évora afectos a iniciativas sociodesportivas. Por fim, no domínio do Complexo Municipal de Desporto, encontramos as seguintes atribuições: acompanhar os projectos de concepção e execução do Estádio Municipal (incluindo a Pista de Atletismo) e de outros equipamentos de natureza desportiva, gestão das Piscinas Municipais (incluindo aspectos de conservação, manutenção e remodelação necessários), gerir os circuitos de manutenção, gerir os espaços desportivos da Câmara Municipal de Évora, na sua conservação e cedência a agentes desportivos.

A muitos destes Departamentos ou Divisões estão já associados *sites* e até alguns serviços que se podem, desde logo, tratar *on-line*²³.

²³ Para que se compreenda o que foi enunciado, veja-se o site: <https://sole.cm-evora.pt/frame.aspx>

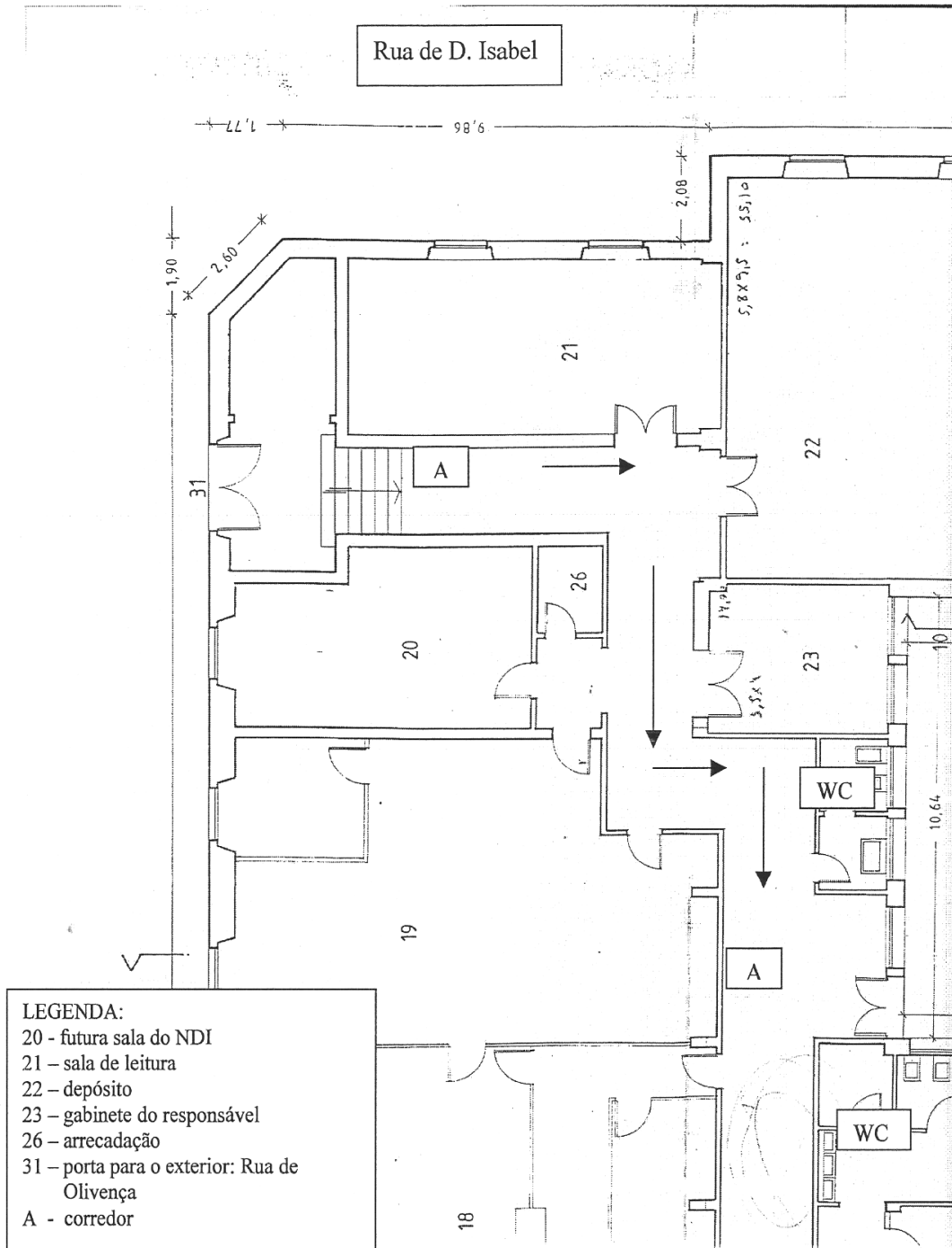
Anexo 2

Organigrama de Serviços da Câmara Municipal de Évora



Anexo 3

Planta do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora



Anexo 4

Carta da Qualidade do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora

CARTA DE QUALIDADE

Os nossos compromissos, expressos na Carta de Qualidade, garantem os seguintes padrões de qualidade:

Atendimento:

A Equipa do Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora está habilitada a prestar-lhe informação especializada sobre o concelho de Évora, nomeadamente na área do Património Cultural, através de atendimento presencial e atendimento à distância. Os utilizadores têm ao seu dispor atendimento personalizado, garantindo a confidencialidade da informação solicitada.

Audição:

O Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora é receptivo às necessidades e ideias dos seus utilizadores. Realizamos, periodicamente, estudos das necessidades de informação e questionários de opinião sobre os serviços existentes, para recolha de sugestões e introdução de melhorias no seu funcionamento.

Indicadores de Qualidade:

- Atendimento personalizado: 10m;
- Pesquisas em bases de dados: 30m;
- Pedidos e comunicações (postal, telefone, fax, e-mail): resposta até 2 dias;
- Fotocópias: imediatas;
- Sugestões/Reclamações escritas: resposta até 2 dias.

Anexo 5

Folhas de Presença do Estágio

Universidade de Évora
Departamento de História
Ano lectivo de 2008/2009

Curso de Ciências da Informação e Documentação
Estágios 2008/2009

Núcleo de Documentação e Informação da Câmara Municipal de Évora
Responsável: Dra. Ludovina Grilo
Estagiária: Vanessa Coelho

Mês de Março

Dia	Hora	Entrada/Rubrica	Saída/Rubrica	Resp./Rubrica	Nº. Horas
2.03.09	9:30-12:30 14:00-16:00				5
3.03.09	11:00-14:00 15:00-17:30				5/2
4.03.09	9:30-13:00 14:00-17:30				7
5.03.09	9:30-12:15 13:45-17:30				6/2
6.03.09	9:30-13:00 14:00-17:00				6/2
9.03.09	9:30-13:00 16:00-17:30				5
10.03.09	11:00-13:00 14:00-17:30				5/2
11.03.09	9:00-13:00 14:00-16:30				6/2
12.03.09	9:00-13:00 14:00-16:30				6/2
13.03.09	9:00-13:00 14:00-16:30				6/2

16.03.09	9:00-14:00				5
17.03.09	11:00-13:00 13:30-17:30				6
18.03.09	9:00-13:00 13:30-16:00				6/2
19.03.09	9:00-13:00 13:30-16:30				7
20.03.09	9:00-13:00 13:30-16:00				6/2
23.03.09	9:00-14:00				5
24.03.09	9:00-13:00 14:00-16:00				6
25.03.09	9:00-13:00 13:30-16:00				6/2
26.03.09	8:30-13:00 14:00-17:00				7/2
27.03.09	7:30-12:30				5
30.03.09	9:00-14:00				5
31.03.09	11:00-13:00 14:00-17:30				5/2
TOTAL					132

Mês de Abril

Dia	Hora	Entrada/Rubrica	Saída/Rubrica	Resp./Rubrica	Nº. Horas
1.04.09	09:00-13:00 14:00-17:30				7
2.04.09	08:30-13:30 13:30-15:00				6
3.04.09	08:30-13:30				5
6.04.09	08:30-13:00 14:00-15:30				6
7.04.09	08:30-13:00 13:30-14:30				5/2
8.04.09	08:30-13:00 13:30-15:30				6/2

9.04.09	08:30-12:30				4
14.04.09	10:30-13:00 13:30-16:30				5/2
15.04.09	09:00-13:00 14:00-18:30				8/2
16.04.09	09:00-13:00 14:00-18:30				8/2
17.04.09	08:30-13:00 13:30-15:30				6/2
20.04.09	09:00-13:00				4
21.04.09	11:00-13:00 14:00-16:30				4/2
22.04.09	08:30-12:30 14:00-18:30				8/2
23.04.09	09:00-13:00 14:00-18:30				8/2
24.04.09	09:00-13:00 14:00-15:30				5/2
27.04.09	09:00-13:00 14:00-16:00				6
28.04.09	11:00-13:00 14:00-16:30				4/2
29.04.09	09:00-13:00 14:00-18:30				8/2
30.04.09	09:00-13:00 14:00-18:30				8/2
TOTAL					127/2

Mês de Maio

Dia	Hora	Entrada/Rubrica	Saída/Rubrica	Resp./Rubrica	Nº. Horas
5.05.09	09:00-14:00				5
6.05.09	09:00-13:00 14:00-16:00				6
7.05.09	08:30-13:00 13:30-16:00				7
8.05.09	08:30-13:00 13:30-15:00				6

11.05.09	08:00-14:00				6
12.05.09	08:00-11:00				3
13.05.09	08:00-13:00 13:30-16:00				7/2
14.05.09	08:30-13:00 13:30-15:00				6
15.05.09	08:00-14:30				6/2
18.05.09	08:00-13:00				5
19.05.09	10:00-14:30				4/2
20.05.09	08:00-13:00 13:30-16:00				7/2
21.05.09	11:00-13:00				2
22.05.09	08:00-13:30				5/2
25.05.09	08:30-13:00 14:00-15:30				6
26.05.09	11:00-13:00 13:30-16:00				4/2
27.05.09	09:00-13:00 14:00-16:00				7
28.05.09	08:30-13:00 13:30-15:30				6/2
29.05.09	08:30-13:00 14:00-16:00				6/2
TOTAL					132

