



TÉCNICAS E PRÁTICAS DE BIBLIOTECA

Fone: (61) 3031-1900 – (61) 9.9992-0708

www.ibedf.com.br

BEM-VINDO AO IBE!

Você terá à sua disposição, um bloco didático (MÓDULO + CADERNO DE AVALIAÇÃO) estruturado para a sua auto-aprendizagem que contém a totalidade da matéria que incidirá sobre a Avaliação Final. O estudo inclui o Apoio Tutorial a distância e/ou presencial, sempre que necessário.

COMO ESTUDAR?

- É importante a leitura atenciosa dos conteúdos, a fim de observar o modo como cada unidade está construída, o objetivo do estudo, os títulos e subtítulos, para se obter uma visão de conjunto e revisar conhecimentos já adquiridos.
- Leitura compreensiva rápida - permitirá uma primeira abordagem;
- Leitura reflexiva – para identificar as ideias principais;
- Consolidação da aprendizagem - caracterizada pela revisão da matéria; fase da resolução das atividades para facilitar a compreensão dos conteúdos.

AVALIAÇÃO FINAL:

Constituída por uma Prova escrita e individual, cujas respostas devem revelar compreensão e assimilação dos conteúdos. A Prova deve ser feita somente com caneta preta ou azul. E entregue ao IBEDF.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DO RENDIMENTO:

7,0 a 7,9 – BOM; 8,0 a 8,9 – MUITO BOM; 9,0 a 9,9 – ÓTIMO-
10 - EXCELENTE

Para melhor aproveitamento é necessário:

- Ser auto motivado; Ser capaz de organizar o seu tempo de estudo;
- Ser responsável por seu próprio aprendizado;
- Estar consciente da necessidade de aprendizagem continuada.



SUMÁRIO

UNIDADE I:	8
BIBLIOTECA	8
1. A BIBLIOTECA FAZ A DIFERENÇA	8
2. BIBLIOTECA E PARÂMETROS CURRICULARES NACIONAIS	10
3. ESCOLA, BIBLIOTECA E LEITURA	12
4. PESQUISA ESCOLAR	15
5. A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NA EDUCAÇÃO PARA O SÉCULO XXI	18
UNIDADE II:	20
BIBLIOTECA ESCOLAR	20
1. A COLEÇÃO DA BIBLIOTECA ESCOLAR.....	20
2. GÊNEROS PRIVILEGIADOS PARA A PRÁTICA DE ESCUTA E LEITURA DE TEXTOS	21
3. GÊNEROS SUGERIDOS PARA A PRÁTICA DE PRODUÇÃO DE TEXTOS ORAIS E ESCRITOS.....	22
4. INTERNET E PESQUISA ESCOLAR.....	23
5. A BIBLIOTECA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	29
UNIDADE III:	32
COLEÇÃO	32
1. A ORGANIZAÇÃO DA COLEÇÃO.....	32
2. ARRUMAÇÃO NAS ESTANTES	35
2.1. Organização de coleções de periódicos	37
2.2. Ordem dos livros nas estantes	37
3. ALFABETAÇÃO.....	37
UNIDADE IV:	39



TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO.....	39
1. NOÇÕES DE CATALOGAÇÃO	39
2. SOBRE O ISBN	40
2.1. Decompondo o número do ISBN	41
2.2. Vantagens do ISBN	41
3. PARTES DA FICHA CATALOGRÁFICA.....	43
4. CATÁLOGO.....	44
4.1. Tipos de catálogos	44
5. NOÇÕES DE CLASSIFICAÇÃO	46
5.1. Classificação Decimal Universal – CDU	46
5.2. Classificação Decimal de Dewey – CDD	48
UNIDADE V:	54
AS ROTINAS DE TRABALHO PARA OS AUXILIARES DE BIBLIOTECAS E CENTROS DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO	54
1. NO REGISTRO	54
2. NA SEÇÃO DE PERIÓDICOS	54
3. NA SEÇÃO DE CIRCULAÇÃO:.....	55
3.1. No empréstimo pessoal	55
3.2. No empréstimo automatizado	55
3.3. Na devolução manual.....	56
3.4. Na devolução automatizada	56
3.5. Na renovação manual	56
3.6. Na renovação automatizada	57
3.7. No serviço de referência.....	57



5. TAREFAS DOS AUXILIARES DE BIBLIOTECA SEGUNDO O CFB (RESOLUÇÃO N. 75, DE 28.4.73, ATUALIZADA PELAS AUTORAS)	58
BIBLIOTECA E EDUCAÇÃO INFANTIL	61
UNIDADE VI:	63
ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DA BIBLIOTECA	63
1. DEFINIÇÕES.....	63
1.1. Organização	63
1.2. Administração	63
1.3. Planejamento.....	64
2. AVALIAÇÃO E CONTROLE DAS ATIVIDADES DA BIBLIOTECA	65
2.1. Estatística.....	65
3. RELATÓRIO ANUAL DA BIBLIOTECA	67
3.1. Definição.....	67
3.2. Finalidades	67
3.3. Objetivos	68
3.4. Características do relatório.....	68
3.5. Estrutura	68
3.6. Desenvolvimento	68
4. NOÇÕES DE PRESERVAÇÃO DOS DOCUMENTOS	69
UNIDADE VII:	74
O SERVIÇO DE REFERÊNCIA	74
1. INTRODUÇÃO.....	74
1.1. Prioridades do serviço de referência	74
2. DESCREVENDO OS PRINCIPAIS SERVIÇOS	75
2.1. Orientar o usuário	75



UNIDADE VIII:	86
CONSCIÊNCIA PROFISSIONAL.....	86
1. INTRODUÇÃO.....	86
2. ÉTICA PROFISSIONAL.....	87
3. OS PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO	87
4. O BIBLIOTECÁRIO	88
5. O AUXILIAR DE BIBLIOTECA	89
6. RELAÇÕES INTERPESSOAIS NA BIBLIOTECA	89
UNIDADE IX:	93
FUTURO DAS BIBLIOTECAS	93
1. INTRODUÇÃO.....	93
2. BIBLIOTECAS DA ERA TECNOLÓGICA	93
2.1. Biblioteca eletrônica	94
2.2. Biblioteca digital	94
2.3. Biblioteca virtual	94
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	95



OBJETIVOS DO CURSO:

- Refletir sobre a função educativa da biblioteca, procurando uma melhor compreensão do potencial dessa instituição como espaço de ação pedagógica.
- Colaborar para a capacitação e facilitar a rotina diária dos profissionais auxiliares de biblioteca.
- Apresentar vários aspectos que interessam àqueles que lidam diretamente com a biblioteca escolar, sejam bibliotecários, Professores e Educadores em geral.



UNIDADE I:

BIBLIOTECA

1. A BIBLIOTECA FAZ A DIFERENÇA

Educadores – professores e bibliotecários - que acreditam na biblioteca como recurso pedagógico eficiente contam agora com evidências concretas para mostrar que a biblioteca escolar pode fazer diferença na educação de crianças e jovens.

Pesquisa realizada pela Universidade de Denver, nos Estados Unidos, mostrou que estudantes de escolas que mantêm bons programas de bibliotecas aprendem mais e obtêm melhores resultados em testes padronizados do que alunos de escolas com bibliotecas deficientes. A pesquisa foi feita em várias escolas de diversos Estados do país e os resultados obtidos apontam outros caminhos para educadores que lutam pela melhoria da aprendizagem. Aumento do tempo das crianças na escola, diminuição do número de alunos por classe, implantação de recursos de informática (computadores, ligação com a Internet), avaliações mais frequentes e outros recursos utilizados para melhoria da aprendizagem mostraram ter influência positiva mais generalizada, nos resultados dos estudos dos estudantes. Entretanto, a influência da biblioteca apresentou-se de forma clara e consistente: um bom programa de biblioteca, contando com profissional especializado, equipe de apoio treinada, acervo atualizado e constituído por diversos tipos de materiais informacionais, computadores conectados em rede e interligando os recursos da biblioteca às salas de aula e aos laboratórios resultou no melhor provei-



tamento escolar dos estudantes, independentemente das características sociais e econômicas da comunidade onde a escola estivesse localizada.

As conclusões do estudo feito nos estados do Alaska, da Pensilvânia e do Colorado demonstraram que alunos que obtiveram melhores resultados eram oriundos de escolas cujas bibliotecas contavam com bibliotecário em horário integral, equipe que desenvolvia programa de ensino de uso da biblioteca e de outras fontes de informação, planejava atividades em conjunto com o corpo docente e fornecia treinamento para professores. Essas bibliotecas mantinham horário de funcionamento mais longo, cultivavam relacionamento com a biblioteca pública e ofereciam acesso à Internet. Além disso, preocupavam-se em estabelecer políticas de desenvolvimento de coleções que direcionassem adequadamente seus acervos. Outros fatores de influência detectados pela pesquisa foram o tamanho da coleção e a participação do bibliotecário em reuniões pedagógicas, o que demonstra a valorização da biblioteca e sua efetiva inserção na vida da escola.

No Brasil, a influência da biblioteca nos resultados dos estudos escolares é pouco evidente. Nas avaliações conduzidas pelo Ministério da Educação (MEC) no âmbito do Sistema de Avaliação da Educação Básica (SAEB), realizadas junto aos estabelecimentos de ensino públicos e particulares dos 27 Estados brasileiros, a biblioteca não é focalizada em profundidade, mas ainda assim aparece como um dos fatores que contribui para o bom desempenho dos alunos, desde que seu acervo apresente bom estado de conservação e que ela conte com equipamentos.

Os fatos acima mencionados, especialmente a pesquisa feita nos Estados Unidos, levantam pontos de reflexão para os educadores brasileiros, principalmente no momento em que vivemos, quando todo



esforço feito pelas instituições escolares para melhorar a qualidade da educação é fundamental. Pois, momentos de crise e incertezas demandam projetos educacionais mais abrangentes. Todos os recursos precisam ser mobilizados para garantir que nossas crianças e jovens tenham acesso ao conhecimento que lhes vai permitir inserção social e realização como ser humano.

A biblioteca, instituição milenar que durante séculos garantiu a sobrevivência dos registros do conhecimento humano, tem agora seu potencial reconhecido como partícipe fundamental do complexo processo educacional. Pois pode contribuir efetivamente para preparar crianças e jovens para viver no mundo contemporâneo, em que informação e conhecimento assumem destaque central. A biblioteca faz realmente a diferença.

2. BIBLIOTECA E PARÂMETROS CURRICULARES NACIONAIS

A educação proposta nos Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN) exige que a escola crie oportunidades para que crianças e jovens usem a linguagem em suas diferentes modalidades. Isso significa que a aprendizagem da língua deve ser feita com base na diversidade textual, proporcionando aos alunos uma prática constante e sistemática da leitura dos textos que circulam na sociedade. Os PCN reconhecem que a biblioteca é fundamental para o desenvolvimento de um programa de leitura eficiente, que forme leitores competentes e não leitores que leiam apenas esporadicamente. A biblioteca, ao reunir para uso coletivo e de forma orgânica uma diversificada gama de portadores de textos, representa recurso imprescindível para a formação de leitores capazes de, além de decifrar o código linguístico, saber interpretar o



que lêem, encontrando significados no texto e desenvolvendo práticas de intertextualidade.

Os PCN entendem que a biblioteca é um espaço apto a influenciar o gosto pela leitura. Recomendando que ela seja um local de fácil acesso aos livros e materiais disponíveis, o documento sugere que a escola estimule o desejo de se frequentar esse espaço, contribuindo, dessa forma, para desenvolver o apreço pelo ato de ler.

A outra face com que a biblioteca é apresentada nos PCN é a de lugar de aprendizagem permanente, um centro de documentação onde se encontrem informações que irão responder aos questionamentos levantados dentro das diversas áreas curriculares. Incentivando atividades mentais de problematização e envolvendo a desestabilização de alguns conhecimentos prévios dos alunos, que deverão conscientizar-se da insuficiência de determinados modelos para explicar um fenômeno, a biblioteca fornece, através de um acervo rico e bem formado, oportunidades para que os alunos reconstruam ou ampliem esses modelos.

Os PCN vêem também a biblioteca como um estoque de conhecimentos, importante para que os alunos aprendam permanentemente e, nesse sentido, sua organização precisa ser entendida e os alunos devem estar cientes dos procedimentos normalmente utilizados no seu âmbito: empréstimo, organização dos materiais, seleção e uso de fontes diversas de informação.

Os PCN reconhecem a importância de se desenvolverem nos alunos atitudes de cidadania, como, por exemplo, aquelas que dizem respeito ao zelo para com o espaço coletivo e à preocupação com valores ligados aos cuidados com os livros e outros materiais. A biblioteca é um espaço excelente para essa prática e pode participar, de maneira efetiva, da



formação de atitudes de respeito ao livro e demais materiais do acervo. Espera-se que, à medida em que cresçam, as crianças tenham condições de generalizar o conceito de espaço público assimilando outros, mais amplos, como o de cidade, e mais abstratos, como os de instituições.

A questão da valorização e da preservação da cultura é um ponto levantado pelos PCN, que propõem a formação de um cidadão consciente da importância dos diversos acervos culturais (museus, galerias de arte, bibliotecas e arquivos) e da necessidade de frequentá-los. Aqui, também, a biblioteca escolar tem uma contribuição a dar, preparando o aluno desde cedo, não só para entender o significado da preservação e da valorização de espaços que reúnem o conhecimento produzido pela humanidade, mas também, especialmente, para saber usar esse conhecimento.

Os PCN descrevem, portanto, os diversos papéis que a biblioteca deverá representar como participante da formação de crianças e jovens, numa perspectiva construtivista e questionadora. Depende da escola proporcionar os recursos que irão concretizar essa visão de biblioteca que, certamente, tem importante contribuição a oferecer no esforço de formar o cidadão do século XXI.

3. ESCOLA, BIBLIOTECA E LEITURA

A importância da leitura no processo educativo é inquestionável. Essa certeza une pais e professores na convicção de que ler é bom e que, portanto, a criança deve aprender a gostar de ler. Mas o que nem sempre está formulado como questão objetiva por estes mesmos pais e educadores é: que tipo de leitores a escola está formando hoje?

Sabe-se que, de um lado, a busca de métodos mais eficientes para ensinar a ler tem sido uma constante nas pesquisas educacionais,



propiciando avanços significativos na prática da alfabetização, enquanto, paralelamente, a escola procura trabalhar as competências de leitura, esperando que a criança encontre significados no que lê. Além disso, a explosão do mercado editorial infanto-juvenil faz chegar ao público jovem um sem-número de títulos novos a cada ano, ampliando, à primeira vista, as possibilidades de escolha do que ler.

Mas os esforços, tanto da escola quanto dos programas governamentais, de incentivo à leitura, não têm, de maneira geral, conseguido transformar a criança e o jovem que lêem em leitores críticos. De acordo com Edmir Perrotti, professor da USP e um dos mais importantes especialistas em estudos sobre leitura no país, a questão da formação de leitores na escola abarca, basicamente, duas ordens de problemas, nem sempre trabalhados em profundidade: a primeira, questão de fundo, refere-se ao tratamento dado à infância que, via de regra, é considerada como mera consumidora do mundo criado pelo adulto; a segunda relaciona-se com o acesso ao livro e à leitura, e implica na existência de uma boa escola, bibliotecas funcionando de verdade, sob a direção de um bibliotecário habilitado, bons livros, acesso a boas fontes de informação. Nesse sentido, enxergar a criança como sujeito da cultura, capaz de criar e de reelaborar informações e experiências dentro do processo educativo promovido pela escola significa algo mais do que desenvolver habilidades de decifrar o código linguístico e garantir (ou obrigar?) o acesso ao livro e à informação.

O papel da biblioteca escolar nesse processo de formação do leitor crítico deve ser repensado. Um número significativo de pesquisas tem revelado o equívoco das políticas e das atividades de promoção de leitura que partem do princípio de que o importante é ler, não importa o quê; é colocar o livro na mão da criança a qualquer custo; é criar o "hábito" de leitura através



de "técnicas" de animação, de jogos, de fichas de leitura... A criança pode até divertir-se por algum tempo com a leitura e os jogos em torno dela, mas, pensa Perrotti, sem um quadro de referências culturais compartilhadas, o ato de ler dificilmente significará alguma coisa essencial em sua vida. A biblioteca escolar pode, sim, ser o local onde se forma o leitor crítico, aquele que seguirá vida afora buscando ampliar suas experiências existenciais através da leitura. Mas, para tanto, deve ser pensada como um espaço de criação e de compartilhamento de experiências, um espaço de produção cultural em que crianças e jovens sejam criadoras e não apenas consumidoras de cultura. Três elementos estruturam esse novo conceito de biblioteca como lugar de formação de leitores: uma coleção de livros, e outros materiais, bem selecionada e atualizada; um ambiente físico concebido como espaço de comunicação e não apenas de informação, que leve em conta a corporalidade da leitura da criança e do adolescente, isto é, os seus modos de ler; e por último, mas não menos importante no processo de promoção da leitura, a figura do mediador.

O bibliotecário e o professor mediadores da leitura devem ser, eles próprios, leitores críticos capazes de distinguir, no momento da seleção e da indicação de livros, a boa literatura infantil e juvenil daquela "encomendada", com aparência moderna, engajada, mas totalmente circunstancial, cuja fórmula simplificada, abusivamente repetida, desprepara o leitor em formação para a aceitação de outros textos, mais complexos, no futuro. Além desse conhecimento propriamente teórico, o mediador deve estar preparado para o confronto sempre renovado com a criança e o jovem através da literatura, sem cobranças mecânicas de compreensão do texto lido e sem fórmulas rígidas de indicação por idade.



A escola que pretenda investir na leitura como ato verdadeiramente cultural não pode ignorar a importância de uma biblioteca aberta, interativa, espaço livre para a expressão genuína da criança e do jovem. Lugar, insistimos, para se gestar e praticar a troca espontânea que a leitura crítica proporciona, a leitura que inquieta, que faz pensar e reelaborar num autêntico processo de comunicação, cujo resultado é, sem dúvida, dos mais compensadores para as pessoas nele envolvidas, adultos e crianças, mediadores e leitores em formação.

4. PESQUISA ESCOLAR

Pesquisa escolar é tema contraditório. Existe uma concordância generalizada entre os educadores de que a pesquisa escolar é uma excelente estratégia de aprendizagem, pois permite maior participação do aluno nesse processo, o que o leva a construir seu próprio conhecimento. Aproxima o estudante da realidade e lhe permite trabalhar em grupo, ao mesmo tempo que individualiza o ensino. Mas, na realidade, a situação é bem diferente: ninguém está satisfeito com a pesquisa escolar.

Painel realizado na Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais com professores e bibliotecários de escolas de Belo Horizonte revelou o descontentamento desses profissionais com os rumos que a pesquisa escolar tem tomado nas escolas, hoje em dia. Os professores reclamaram do fato de que os alunos simplesmente copiam trechos de enciclopédias. Os bibliotecários queixaram-se de que, por não conhecerem antecipadamente os temas das pesquisas solicitadas, não têm condições de preparar-se adequadamente para atender aos alunos que vão em busca de informação - geralmente é uma classe inteira procurando um único assunto. Constataram, ainda, que



os alunos não sabem o que pesquisar, pois os professores não os orientam efetivamente e não estabelecem, com clareza, os objetivos do trabalho. Os bibliotecários observaram que os alunos se mostram confusos quando chegam à biblioteca, ficando evidente que eles não estão satisfeitos. Os pais também são vítimas desse processo, pois muitos fazem o trabalho escolar no lugar dos filhos, segundo os professores.

A Internet, embora seja uma excelente fonte de informação para a pesquisa escolar, não modificou a situação: os alunos continuam copiando trechos dos textos que encontram na rede. Com os recursos tecnológicos de que agora dispõem, muitos copiam, recortam e colam a informação e outros chegam a copiar páginas inteiras e entregá-las ao professor, sem sequer as ler.

A pesquisadora americana Carol Kuhlthau, da School of Library and Information Studies, da Rutgers University, investigou detalhadamente a pesquisa escolar e destacou a complexidade desse processo. Salientou que as várias fases desse método de ensino são bem diferentes umas das outras e, portanto, exigem orientações e intervenções diversas. De acordo com Carol Kuhlthau, a pesquisa escolar como estratégia de aprendizagem baseada no questionamento, deve possibilitar ao aluno desenvolver habilidades de escolha de temas e de fontes de informação e de utilização de recursos que ajudem a clarear suas idéias, como por exemplo, esquemas, tabelas e gráficos. Os mediadores devem criar condições para que, ao longo do processo, o aluno fale sobre seu trabalho, utilizando o diálogo como forma de desenvolver idéias. A pesquisa deve constituir, também, uma oportunidade para o estudante aprender a trabalhar em grupo.



É preciso reconhecer que a pesquisa escolar é um processo complexo, que exige do aluno habilidades que precisam estar previamente desenvolvidas, para que ocorra em toda sua riqueza. O estudante deve ter familiaridade com a biblioteca, com a localização dos materiais ali reunidos e com os meios existentes para se recuperar informação: catálogos, Internet etc. Precisa saber escolher e consultar diferentes fontes de informação e, mais do que isso, precisa ser capaz de localizar e interpretar essa informação, usando mais de uma fonte, dominando técnicas para esquematizar, resumir e parafrasear.

Se o professor exige um trabalho escrito, o aluno tem que estar familiarizado com modos de organizar e apresentar a informação, tais como, estrutura do trabalho, citação, normalização das referências bibliográficas etc. Se for exigida uma apresentação oral, é necessário que ele esteja preparado para elaborar recursos audiovisuais e para falar em público. Dessa maneira ele desenvolve conhecimentos, habilidades e atitudes que vão além do tema do trabalho.

É fundamental que o aluno, o professor e o bibliotecário compreendam que a concretização efetiva da pesquisa escolar ocorre por etapas e não em um bloco único, e que a riqueza do processo se traduz na modificação da forma de pensar do estudante. Observa-se, portanto, que só serão alcançados os resultados positivos dessa estratégia de aprendizagem se a escola investir, sistemática e continuamente, em programas de desenvolvimento de habilidades informacionais, que deverão iniciar-se cedo na vida da criança. E o primeiro passo é criar atitudes positivas com relação ao uso da biblioteca e da informação. Só assim a pesquisa escolar terá sentido e a escola estará formando um aluno



com perfil de pesquisador: criativo e autônomo na busca do conhecimento.

5. A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NA EDUCAÇÃO PARA O SÉCULO XXI

A fim de se prepararem para viver numa sociedade caracterizada por mudanças e contradições, as crianças e os jovens de hoje precisam aprender a pensar de forma lógica e criativa, a solucionar problemas, a usar informações e comunicar-se efetivamente. As correntes pedagógicas construtivistas, segundo as quais os alunos aprendem a partir de suas experiências e construindo ele próprio seu conhecimento, privilegiam a aprendizagem baseada no questionamento e utilizam estratégias didáticas adequadas à preparação da pessoa para viver na chamada sociedade da informação.

Caracterizada por uma abundância informacional nunca vista antes, essa sociedade vai exigir que os indivíduos desenvolvam habilidades específicas para lidar com a informação. Esse conjunto de habilidades está sendo chamado de “competência informacional” – isto é habilidade para lidar com a tecnologia da informação, isto é, com computadores e redes eletrônicas. Atualmente, o termo designa, de forma ampla, o conjunto de habilidades necessárias para localizar, interpretar, analisar, sintetizar, avaliar e comunicar informação, esteja ela em fontes impressas ou eletrônicas.

Competência informacional combina com o ensino no qual o professor não é o transmissor de conhecimentos e, sim, o orientador que capta os interesses dos alunos, estimula seus questionamentos e os guia na



busca de soluções. Combina com projetos interdisciplinares que permitam aos alunos examinar um assunto sob diferentes ângulos.

A biblioteca escolar é, sem dúvida, o espaço por excelência para promover experiências criativas de uso de informação. Ao produzir o ambiente informacional da sociedade contemporânea, a biblioteca pode, através de seu programa, aproximar o aluno de uma realidade que ele vai vivenciar no seu dia a dia, como profissional e como cidadão. A escola não pode mais contentar-se em ser apenas transmissora de conhecimentos que, provavelmente, estarão defasadas antes mesmo que o aluno termine sua educação formal; tem de promover oportunidades de aprendizagem que dêem ao estudante condições de aprender a aprender permitindo-lhe educar-se durante a vida inteira. E a biblioteca está presente nesse processo. Trabalhando em conjunto, professores e bibliotecários planejarão situações de aprendizagem que desafiem e motivem os alunos, acompanhando seus progressos, orientando-os e guiando-os no desenvolvimento de competências cada vez mais sofisticadas. Educar é uma tarefa complexa. Exige que todos os recursos e conhecimentos sejam mobilizados para se atingirem objetivos e metas definidas. Ao assumir seu papel pedagógico, a biblioteca pode participar de forma criativa do esforço de preparar o cidadão do século XXI.

6. EXERCÍCIOS DE COMPREENSÃO

1. Qual a importância da biblioteca na formação de crianças e jovens leitores?
2. Qual o entendimento dos PCN sobre biblioteca escolar?
3. Faça um breve resumo sobre o papel do bibliotecário como mediador da leitura.



UNIDADE II:

BIBLIOTECA ESCOLAR

1. A COLEÇÃO DA BIBLIOTECA ESCOLAR

Ao longo de sua história, a sociedade tem lançado mão de certa variedade de suportes para registrar o conhecimento. Paredes de cavernas, tabletes de argila, tabuinhas de madeira, rolos de papiro e pergaminho foram alguns desses suportes que, durante séculos, permitiram conservar a memória do conhecimento humano.

A invenção da imprensa ocasionou a substituição desses materiais e proporcionou variedade de formatos em papel para a veiculação da informação: livros, revistas, jornais, mapas, folhetos etc. O avanço da tecnologia da informação trouxe diversificação ainda maior. Surgiram a fotografia, o filme, o microfilme, o videocassete, o CD-ROM, o DVD e a Internet. Atualmente, observa-se uma convergência que, no espaço virtual, reúne recursos informacionais na forma de texto, imagem, som e movimento e permite não apenas a tradicional leitura linear, mas a leitura hipertextual e interativa.

A biblioteca, essa instituição social tão antiga e tradicional, tem, atualmente, a tarefa de coletar e disponibilizar materiais informacionais em diversos formatos, que representem essa variedade e essa riqueza de informações produzidas pela sociedade. Dessa maneira, a coleção da biblioteca não é um conjunto de materiais reunidos aleatoriamente e sem nenhum propósito. Para constituir um recurso didático eficiente, o acervo da biblioteca tem que ser formado e desenvolvido com critério, levando-



se em conta o projeto pedagógico da escola e o contexto em que esta se insere.

Se levarmos em conta os Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN), a biblioteca será um espaço de diversidade textual. O ensino da língua portuguesa, proposto nesse documento, prevê o uso intensivo de textos que circulam socialmente, em seus suportes originais. Isso significa que crianças e jovens precisam experimentar contato direto com as fontes de informação que fazem parte do mundo letrado e ter oportunidade de compreender os usos da escrita em diferentes circunstâncias, observando suas várias funções e características. Portanto, uma variedade de textos, de gêneros e de suportes deve compor o acervo da biblioteca.

Os textos literários de qualidade são importantes por apresentar características estéticas peculiares, devendo, então, ocupar um lugar especial na coleção. A aprendizagem da língua oral, enfatizada nos PCN, vai exigir o oferecimento de materiais audiovisuais de diferentes categorias: entrevistas gravadas, debates, textos dramáticos, canções, notícias etc. Os quadros abaixo mostram os gêneros que podem ser utilizados nas atividades de linguagem de 1ª a 8ª séries, segundo os PCN.

2. GÊNEROS PRIVILEGIADOS PARA A PRÁTICA DE ESCUTA E LEITURA DE TEXTOS



	Linguagem Oral	Linguagem Escrita
Literários	Cordel, “causos” e similares Texto Dramático Canção	Conto, Romance, No- vela, Crônica, Poema e Texto Dramático
De Imprensa	Comentário radiofônico Entrevista, Debate e Palestra	Notícia, Editorial, Arti- go, Reportagem, Carta ao leitor, Entrevista, Charge e Tira.
De Divulgação Científica	Exposição, Seminário Debate e Palestra	Verbetes enciclopédico (nota/artigo), Relatório de experiências, Didáti- co (textos, enunciados de questões) e Artigo

3. GÊNEROS SUGERIDOS PARA A PRÁTICA DE PRODUÇÃO DE TEXTOS ORAIS E ESCRITOS

	Linguagem Oral	Linguagem Escrita
Literários	Canção, Texto Dramático	Conto, Crônica, Poema
De Imprensa	Notícia, Entrevista, Debate e Depoimento	Notícia, Editorial, Arti- go, Reportagem, Carta ao leitor, Entrevista, Charge e tira.
De Divulgação Científica	Exposição, Seminário e Debate	Relatório de experiên- cias, Esquema de resu- mo de artigos ou verbe- te de enciclopédia

A perspectiva questionadora da pedagogia proposta nos PCN coloca a aprendizagem como uma construção do aluno e reforça o uso de informação para ampliar ou reconstruir os conhecimentos. Portanto, a coleção da biblioteca deve ser formada em função das propostas curriculares de cada área, oferecendo materiais de consulta os mais diversos: enciclopédias, atlas, jornais, revistas, dicionários, seja no formato impresso ou no eletrônico. A inclusão da Arte como área curricular vai demandar a incorporação de objetos específicos, dependendo da modalidade artística escolhida pela escola: livros sobre história da arte, reproduções artísticas, CDs



de canções, jingles e trilhas sonoras, vídeos de danças folclóricas e populares. Nessa visão, a biblioteca será uma "mídioteca" e, como tal, possibilitará, também, que se chegue a fontes externas. Assim, o acesso à Internet é importante para garantir material aos trabalhos escolares e para permitir que os alunos aprendam a utilizar esse recurso informacional de forma crítica e responsável.

Embora as propostas curriculares nacionais devam influenciar o perfil da coleção, esta deve ser composta a partir das peculiaridades de cada escola e, assim, será representativa - terá a "cara da escola". A existência de uma boa coleção vai depender muito do trabalho conjunto de professores e bibliotecários na definição de um fio condutor, representado pela política de desenvolvimento de acervo, que cria e mantém sua coesão interna. Isso proporcionará o oferecimento de um acervo rico, variado e atraente, e afinado com a proposta pedagógica da escola.

4. INTERNET E PESQUISA ESCOLAR

A escola ainda não incorporou efetivamente a Internet como instrumento de aprendizagem. Essa foi a conclusão geral de um estudo feito por pesquisadores do Grupo de Estudos sobre Biblioteca Escolar, da Escola de Ciência da Informação da UFMG. O estudo abrangeu 372 alunos de 1ª a 2ª séries, com idades entre 7 e 16 anos, de oito colégios da rede particular de Belo Horizonte - MG. O objetivo era verificar como os alunos usam a Internet nas suas pesquisas escolares e os resultados mostraram que o uso da rede passa ao largo da escola: apenas 25% dos alunos a utilizam no ambiente escolar, sendo pequena, em consequência, a influência de professores e bibliotecários na indicação de sites como fonte de pesquisa. Os outros 75% acessam a Internet em ambientes domésticos: em casa, na casa de amigos e de



parentes, no escritório dos pais. Assim, quem influencia mesmo o jovem internauta na escolha dos sites mais visitados são os colegas, amigos e irmãos, numa troca informal. Revistas, jornais e televisão são também fontes frequentes para identificação de sites interessantes. Professores e bibliotecários foram citados em último lugar, deixando claro que esses profissionais não exercem uma influência significativa no que diz respeito ao que os alunos estão vendo na *Web*.

Outro resultado que a pesquisa apresentou foi que os alunos têm bastante independência para usar a rede. Apenas 5,4% sempre pedem ajuda para usá-la. E aqui também, coerentemente com as respostas anteriores, a influência da escola é pequena: professores e bibliotecários quase não são lembrados no momento em que os alunos precisam de auxílio para resolver algum problema. Quem ajuda são os pais e outros familiares (no caso das crianças menores, de 7 a 11 anos) e os amigos (no caso das maiores, de 12 a 16 anos).

Ficou evidente que o uso da Internet não modificou a antiga prática muito criticada por professores e educadores em geral: a cópia dos textos pesquisados. Uma porcentagem considerável dos internautas (cerca de 45%) declara proceder dessa maneira, e alguns chegam mesmo a entregar para o professor as informações que imprimem tais como aparecem na tela. Entre as crianças mais novas esse tipo de comportamento é mais comum; diminui um pouco entre os alunos mais velhos. Esses últimos se preocupam mais em ler e resumir as informações encontradas. Quase a metade deles afirma fazer isso, enquanto que entre os menores esse número cai para 23%. A Internet não é a única fonte de informação para a maioria dos alunos. Eles consultam também livros que têm em casa e na biblioteca da escola, e em CD-ROMs, sendo poucos (cerca de 7%) os que consultam apenas a rede.



Os alunos têm uma visão muito positiva da Internet. Manifestações de entusiasmo sobre a rede foram frequentes e os pontos positivos mencionados ultrapassaram os negativos. Eles gostam da quantidade de informações disponíveis e, também, da rapidez com que conseguem acessá-las e da facilidade para encontrá-las e manifestam, com comentários enfáticos, grande expectativa por uma disponibilidade maior do uso da Internet na biblioteca da escola.

Uma constatação importante mostrada pela pesquisa é que os alunos têm visão crítica da Internet, não só em relação ao próprio conteúdo (53% verificam o conteúdo), à organização, ao custo, aos aspectos técnicos, embora poucos se preocupem em verificar certos dados relativos à composição do site, como autor, data ou número de visitantes. Ficou demonstrado também que os jovens têm um nível de percepção bem avançado com relação à rede em geral, comparando-a com outros meios de comunicação.

A pesquisa mostrou, ainda, que há concentração na consulta a determinados sites, isto é, um número reduzido de sites é visitado frequentemente por muitos alunos, provavelmente como resultado da rede de influências entre colegas e amigos para indicação de sites, já comentada. Com relação à categoria dos sites mais visitados, observou-se grande número daqueles dedicados à música, à televisão, aos esportes, ao lazer e ao entretenimento, confirmando a hipótese de que os alunos usam a Internet em suas dimensões de fonte de informação e de entretenimento.

A sociedade atual, caracterizada pela abundância e, mesmo, pelo excesso de informações exige, de quem estuda e pesquisa, habilidades para definir quando a informação que encontrou é suficiente e, mais importante, para selecionar a informação relevante. E isso num ambiente de informações diversificadas, numerosas e muitas vezes inconsistentes e contraditórias. A



Internet representa de forma clara esse ambiente informacional e tem sido amplamente reconhecida como meio de estudo e entretenimento, principalmente para crianças e jovens. As escolas começam a percebê-la como um recurso de aprendizagem e implementam laboratórios que facilitam a seus alunos o acesso à rede. As bibliotecas, como tradicionais espaços de informação, também começam a visualizar a web como recurso informacional. A pesquisa demonstrou que são necessárias ações mais diretivas por parte dessas instituições educativas, para tornar a Internet um real espaço de formação. O comportamento dos alunos que copiam informações da Internet evidencia que passos preliminares precisam ser trilhados, isto é, a escola não pode descuidar do desenvolvimento de habilidades de ler, interpretar, resumir e parafrasear, que são a base para a aprendizagem significativa.

O fascínio que a rede desperta nas crianças e adolescentes precisa ser entendido pela escola e seu potencial como fonte de informação não pode ser desprezado pelos educadores. É preciso planejar urgentemente ações pedagógicas adequadas para o uso da rede, assumindo os bibliotecários o seu papel de mediadores entre o aluno e a informação. Transferindo para o universo virtual as competências desenvolvidas na sua prática com o mundo do impresso, o profissional bibliotecário estará numa posição privilegiada para exercer essa função de mediador nesse meio de comunicação, que veio para ficar.

Setecentos milhões de libras (aproximadamente dois bilhões, oitocentos e trinta e cinco milhões de reais) é a quantia que o governo britânico está investindo, durante três anos - de 1999 a 2002 - em equipamentos destinados a ligar as escolas públicas à Internet. Outros duzentos e trinta milhões de libras (cerca de novecentos e trinta milhões de reais) serão gastos para treinar professores e bibliotecários no uso da tecnologia de informação. Os gastos



brasileiros são bem mais modestos. O Proinfo, programa que visa à introdução das novas tecnologias de informação e comunicação nas escolas públicas brasileiras, investiu, num período de três anos (1997-1999) cerca de 3% do total do investimento britânico. Entretanto, a idéia não é fazer comparações e sim mostrar como um país desenvolvido está lidando com a questão da tecnologia na educação de crianças e jovens.

No Reino Unido, os bibliotecários percebem com clareza o seu papel com relação à Internet e vêm incorporando ao espaço tradicional da biblioteca a informação virtual disponibilizada pela rede. Entretanto, a Internet não é como uma biblioteca convencional: é um espaço cibernético, onde as informações não são selecionadas, como ocorre nas bibliotecas. Conseqüentemente, a Internet disponibiliza sites de qualidade e sites que não apresentam qualquer contribuição para a formação do aluno. Se as pessoas querem simplesmente acessar informação e navegar no ciberespaço, a rede é "um barato". Mas se querem encontrar informações que possam utilizar, numa forma e num nível de compreensão adequados, então a Internet pode ser uma decepção. Portanto, para esse segundo grupo de pessoas haverá necessidade de algo mais do que um amontoado caótico de informações: serão necessárias informações selecionadas criteriosamente e profissionais preparados para ajudá-los a lidar com a nova situação.

Considerando-se a permanente preocupação da biblioteca com a adequação da informação a ser oferecida ao leitor, não é de se estranhar que uma das questões que mais vêm sendo discutidas pelos bibliotecários nos países desenvolvidos é a seleção na Internet do material oferecido aos estudantes. O cerne da questão está no caso de páginas que exibem informações falsas, preconceituosas, não confiáveis. Até hoje, os materiais de uso comum pelos estudantes nas escolas como livros



didáticos, revistas, enciclopédias, vídeos e CD-ROMs e outras fontes tradicionais - têm sido avaliados criteriosamente. As informações da Internet, ao contrário, raramente passam por um processo de editoração que possa garantir a qualidade do seu conteúdo. Veja, por exemplo, a diferença entre uma obra como a Enciclopédia Britânica, que vem sendo publicada com o aval de numerosos especialistas desde 1771, e a informação disponibilizada numa página pessoal da Internet, cujo mantenedor não tem compromisso com a correção das informações que exhibe. O problema é que, de fato, as crianças e jovens não estão preparados para reconhecer quando uma informação é incorreta ou tendenciosa. Algumas alternativas podem ser apontadas para assegurar o acesso a informações confiáveis. Uma possibilidade seria o acesso supervisionado que, por razões óbvias, é pouco prático. Outra alternativa seria ensinar às crianças usar a rede de forma consciente, o que pode funcionar a longo prazo. A terceira alternativa recai sobre a criação de intranets nas escolas, o que não é uma coisa complicada do ponto de vista técnico, pois a maioria dos atuais softwares já conta com opção para criação de intranets. A intranet é uma rede interna que possibilita que os alunos tenham acesso a sites selecionados. O foco do problema se volta, então, para a seleção de tais sites, que pode ser feita da mesma forma como se selecionam materiais para a coleção da biblioteca. Por exemplo, se a escola conta com uma comissão de seleção, formada por professores e bibliotecários, encarregada de escolher os materiais para a biblioteca, essa comissão pode continuar a exercer sua função também com relação à Internet. A tarefa mais árdua desse trabalho se relaciona à sua atualização: acréscimo e eliminação de sites, estabelecimento de novos links, enfim,



manutenção da rede interna constantemente afinada com os programas escolares.

5. A BIBLIOTECA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A tecnologia da informação trouxe a automação e com ela muitas modificações no gerenciamento das bibliotecas, na utilização delas e na maneira como são prestados alguns serviços. O usuário já não precisa ir até a biblioteca para obter informação sobre o acervo que está à sua disposição. Essa consulta pode ser feita via espaço cibernético, acessando os catálogos em linha (on-line), e as bases de dados disponíveis. É possível, através do uso de um computador conectado a Internet, ter acesso à informação a partir de uma sala de aula, de um escritório e do domicílio do usuário.

O uso da informática na biblioteca trouxe não só agilidade na recuperação das informações, mas também racionalizou, aperfeiçoou e agilizou os processos técnicos.

Estão surgindo as "bibliotecas virtuais" aquelas que podem ser acessadas e consultadas a longas distâncias, não exigindo do cliente sua presença física no local onde está o acervo bibliográfico. Essas bibliotecas não têm paredes e atendem 24 horas. Permitindo um intercâmbio muito mais fácil, troca de experiências, vitalizando e dinamizando os acervos.

É claro que nem todas as bibliotecas, no Brasil, e mesmo em algumas partes do mundo estão atualizadas quanto a essas inovações, mas elas chegarão trazendo mudanças nas funções tradicionais da biblioteca que são: reunir, organizar e difundir a memória cultural da humanidade.

As inovações tecnológicas não podiam ficar de fora das bibliotecas. Numa sociedade que cada vez mais depende da informação para gerar conhecimento e conseqüentemente desenvolver-se socialmente, a informática



trouxer muitos benefícios, principalmente para os usuários e profissionais das bibliotecas.

A informática caracteriza-se, na biblioteca, pelo uso do computador, de programas específicos para o gerenciamento da informação, o acesso a redes nacionais e internacionais, consulta às bases de dados bibliográficos e catálogos em linha (on-line), maior cooperação e compartilhamento entre os serviços bibliotecários, o aumento de redes cooperativas de catalogação, melhores políticas de desenvolvimento de coleções e mesmo o uso mais atento da normalização e padronização dos processos técnicos da Biblioteconomia.

No Brasil, se destaca a rede de catalogação cooperativa BIBLIODATA, criada pela Fundação Getúlio Vargas, contando com muitas bibliotecas universitárias como bibliotecas cooperantes e a rede SABI - Subsistema de Administração de Bibliotecas, gerenciada pela Subsecretaria de Biblioteca do Senado Federal que conta com a participação de 17 bibliotecas cooperantes dos poderes legislativo, judiciário e executivo em nível federal e do Distrito Federal.

A informática tem se revelado uma ferramenta indispensável para agilizar e racionalizar os processos de incorporação e recuperação da informação bibliográfica.

Três áreas de serviços bibliotecários são beneficiadas com a automação. São elas: os serviços à clientela, os serviços de processos técnicos e os serviços de acesso à informação.

Na circulação a automação veio ajudar no sistema de controle do empréstimo e devolução dos documentos e na elaboração de relatórios de livros em atraso.

Na catalogação a automação incentivou, facilitou e viabilizou os serviços de catalogação cooperativa, criando as redes de bancos de dados



automatizadas, possibilitando a manutenção da uniformidade no tratamento das informações; catálogos em linha (on-line); compartilhamento de recursos e ainda catálogos automatizados de autoridades e assuntos.

No serviço de referência a automação facilitou a criação dos bancos de dados nacionais e internacionais acessados através de redes para a recuperação automática da informação bibliográfica; o empréstimo entre bibliotecas através do correio eletrônico (e-mail); o desenvolvimento de bibliotecas digitais e virtuais e muitas outras possibilidades de acesso à informação.

6. EXERCÍCIOS DE COMPREENSÃO:

1. A coleção da Biblioteca não é um conjunto de materiais reunidos aleatoriamente e sem nenhum propósito. O que isto significa em relação à coleção da Biblioteca?
2. Se levamos em conta os PCN, a Biblioteca será um espaço de diversidade textual. () Sim () Não. Fundamente a sua resposta.
3. O fascínio que a Internet desperta nas crianças e jovens, precisa ser entendido pela escola como fonte de informação. Como a Biblioteca deve atuar para potencializar mais esta fonte de informação?



UNIDADE III:

COLEÇÃO

1. A ORGANIZAÇÃO DA COLEÇÃO

Algumas bibliotecas escolares, por motivos práticos, optam por utilizar formas bem simplificadas na organização de seus acervos, como, por exemplo, o uso de cores para agrupar os materiais. Se, por um lado, esse procedimento pode parecer extremamente prático, por outro pode impedir que os alunos conheçam formas consolidadas de organização de bibliotecas com as quais certamente vão se deparar mais tarde, em sua vida escolar. As consequências disso podem ser observadas no comportamento de alunos que chegam à universidade: muitos deles desconhecem o funcionamento de bibliotecas e dos instrumentos que elas costumam elaborar para possibilitar a recuperação da informação. Acontece que a organização da maioria das bibliotecas é baseada em instrumentos padronizados, o que faz com que muitas delas sejam semelhantes no mundo inteiro. Por não se terem familiarizado com tais instrumentos durante o período de educação básica, os alunos ficam inseguros quando precisam recorrer à biblioteca de sua faculdade para fazer pesquisas e elaborar trabalhos solicitados pelos professores.

É bom lembrar que a biblioteca é uma instituição milenar. Surgiu quando o homem percebeu a importância de cuidar de seu patrimônio intelectual, registrado, naquela época, em suportes frágeis e de difícil reprodução.

Com o surgimento de novos tipos de suportes, e à medida em que um maior número de pessoas se interessavam pelo conhecimento, aumentava o



número de registros, cuja organização tomou-se necessária. Na Antiguidade, as próprias paredes das bibliotecas eram utilizadas para listar os livros ali existentes, possibilitando sua identificação e posterior localização. Tais listas podem ser consideradas como os primeiros catálogos e marcaram o início do processo de organização bibliográfica até hoje existente. Em sua evolução, esse processo permitiu a padronização de procedimentos que fazem com que grande parte das bibliotecas, no mundo inteiro, tenha organização semelhante.

A preocupação do homem em ordenar o conhecimento levou-o a estabelecer várias formas de classificá-lo. Aristóteles (384-322 a.C), por exemplo, dividiu as ciências em teóricas, práticas e poéticas. Outros filósofos, como Porfírio (234-305), Cassiodoro (468-575), Bacon (1561-1626) e Comte (1798-1857) estabeleceram divisões ou classificações para o conhecimento de sua época, utilizando bases diferentes. Tais classificações serviram como inspiração para as classificações bibliográficas que apareceram posteriormente.

Nas bibliotecas, a principal função das classificações é organizar o conhecimento registrado em livros e outros documentos, facilitando sua localização. A primeira classificação bibliográfica importante, de caráter universal, foi elaborada por Melvin Dewey (1851-1931) e publicada em 1876. Tinha como base a classificação filosófica de Bacon. Atualmente em sua 21ª edição, a Classificação Decimal de Dewey (CDD) é utilizada em bibliotecas de vários países, tendo sido traduzida para diversos idiomas.

A CDD divide o conhecimento humano em dez classes principais (de 000 a 999) que se subdividem em classes secundárias que, por sua vez, vão se subdividindo em outras dez classes, sucessivamente, formando um sistema decimal que permite que se especifique, com maior ou menor detalhamento,



os assuntos dos documentos de uma biblioteca, conforme mostrado no exemplo abaixo.

500	Ciências naturais e matemática
570	Biologia e ciências da vida
577	Ecologia
577.1	Processos de ecossistemas específicos
577.14	Química ambiental
577.144	Ciclo carbônico

Paralelamente à classificação dos documentos, que possibilitou organizá-los por assunto nas estantes, foi preciso definir padrões para representá-los, isto é, para descrever cada um dos documentos da biblioteca. Para tanto, foram criados conjuntos de regras, os códigos de catalogação, que permitem a descrição precisam de todos os tipos de documentos, de forma que cada um dos que fazem parte do acervo de uma biblioteca possa ser identificado individualmente e, conseqüentemente, seja recuperado com precisão.

Os sistemas de classificação, os códigos de catalogação e, mais recentemente, os formatos de intercâmbio bibliográfico (padrões que possibilitam o intercâmbio de dados catalográficos por computador) constituem os instrumentos básicos que bibliotecários do mundo inteiro costumam utilizar para organizar os acervos das bibliotecas, sejam elas compostas de milhões de volumes, como, por exemplo, a Library of Congress, dos Estados Unidos, sejam elas bibliotecas escolares com uma pequena coleção.



Durante muito tempo essas técnicas têm sido utilizadas, permitindo uma coerência bibliográfica que faz com que um leitor que tenha frequentado uma biblioteca cujo acervo seja classificado e catalogado com base nessas técnicas tenha familiaridade com qualquer outra assim organizada. Portanto, é importante que mesmo as pequenas bibliotecas escolares utilizem em sua organização esses instrumentos bibliográficos. Desse modo, estarão possibilitando ao aluno familiaridade com uma organização padronizada que ele irá encontrar em bibliotecas que frequentará durante sua vida. Isso lhe permitirá, por exemplo, utilizar com desembaraço bibliotecas universitárias e especializadas. Se a biblioteca de sua escola for organizada de acordo com um sistema que seja utilizado pela maioria das bibliotecas, a criança terá mais segurança e estímulo para explorar os acervos de outras bibliotecas.

Os sistemas de classificação e os códigos de catalogação, portanto, devem ser utilizados na organização de bibliotecas escolares. Algumas adaptações poderão ser necessárias, por exemplo, no caso da coleção infantil que, por suas características peculiares, deverá estar separada do restante do acervo. Mas, tão logo a criança entre na fase de leitura permanente e de busca de informação para seus trabalhos escolares, ela terá condições de entender a organização dos materiais na biblioteca, a qual, se frequentada sistemática e constantemente, levará o estudante a assimilar de forma natural os procedimentos necessários para explorar os materiais e as informações nela contida.

2. ARRUMAÇÃO NAS ESTANTES

Esse é um dos principais serviços executados pelo Auxiliar de



biblioteca e que é feito diariamente.

Os livros são localizados mais rapidamente quando colocados nas estantes numa ordem criteriosa, segundo seus números de chamada.

Normalmente a biblioteca possui uma sala para essa atividade, onde são colocadas as publicações recolhidas das mesas de estudo e do balcão de empréstimo. Nas estantes constantes nesta sala, os livros são ordenados e depois são levados para os respectivos acervos, onde são recolocados no devido lugar.

Deve-se observar que, nas prateleiras, a sequência de arrumação é feita da esquerda para a direita e de cima para baixo.

Nas bibliotecas que adotam o livre acesso, as estantes, isto é, o acervo é aberto ao usuário, o sistema de ordenação utilizado é a arrumação relativa, isto é, não é fixa. O livro é colocado em relação aos outros livros que lhe são vizinhos, podendo mudar de lugar, para permitir a inserção de novos livros.

Na organização das estantes, sempre que possível, deve-se deixar um espaço vago em cada prateleira, para facilitar o remanejamento das novas aquisições, bem como para permitir que os usuários examinem melhor e com mais conforto o acervo. Esse cuidado evitará constante desorganização nas estantes.

As estantes devem ser sinalizadas com etiquetas (de fácil remoção) indicando o assunto contido em cada prateleira. Uma boa sinalização poupa o tempo dos usuários e dos funcionários da biblioteca.

Na ordenação dos livros, nas estantes, observando-se o número de chamada, leva-se em consideração em primeiro lugar: a classe que representa o assunto do livro, de acordo com o sistema de classificação adotado; a ordem alfabética do sobrenome do autor, seguida da sequência numérica estabelecida para esse sobrenome, dada pela tabela de Cutter e por último a primeira letra



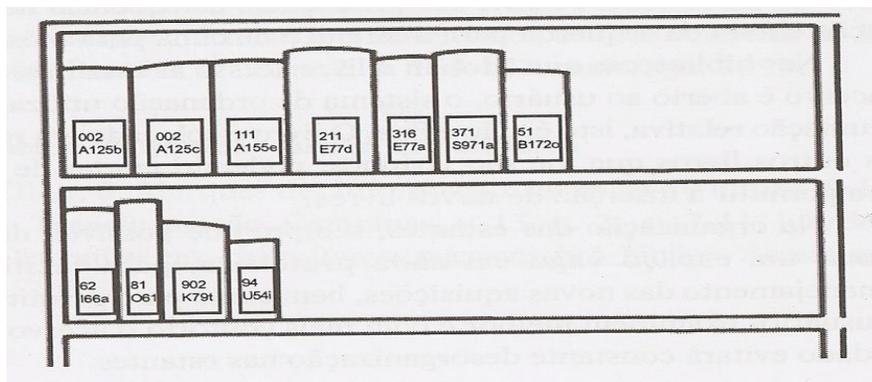
do título da obra. Os números de chamada podem apresentar diferenciais como: número do volume, da edição, do exemplar e do ano.

2.1. Organização de coleções de periódicos

Os periódicos são arrumados em estantes separadas, de preferência as mais adequadas para guardá-los.

Quando soltos (não encadernados), os periódicos são guardados em posição vertical, em caixas bibliográficas, devidamente sinalizadas, podendo ser de madeira, plástico, aço ou papelão na ordem alfabética dos títulos. Quando o acervo de periódicos é muito grande pode ser feita a classificação por assunto e dentro dela a ordem alfabética de títulos.

2.2. Ordem dos livros nas estantes



3. ALFABETAÇÃO

A alfabetação é útil para o arquivamento das fichas bibliográficas, bem como para a ordenação dos livros nas estantes e outros serviços na biblioteca, como, por exemplo, elaborar uma lista bibliográfica, pesquisar em obras de referência, etc.

A invenção do alfabeto é considerada um dos mais importantes eventos

da história da humanidade. Tudo o que pode ser pensado ou sonhado, pode ser gravado, preservado, e comunicado, graças ao alfabeto. A imprensa, a máquina de escrever, e o telégrafo, deram asas às palavras.

Além do seu uso na comunicação, o alfabeto adquiriu um outro emprego, tão importante quanto esse. Em todo o mundo civilizado, a alfabetação, serve de base para os sistemas de arquivamento e organização de materiais. Entre as importantes aplicações da disposição alfabética contam-se a lista telefônica, os catálogos, os cadastros, os sistemas de fichários nos escritórios, a organização das palavras nos dicionários, a disposição dos assuntos nas enciclopédias, a organização de índices, e igualmente a disposição do fichário-catálogo nas bibliotecas.

Em todos os sistemas de arquivo por ordem alfabética, as palavras são alfabetadas não só quanto à letra inicial, como quanto a cada letra subsequente. Hoje, a pessoa que não tem sempre presente a ordem alfabética das palavras está constantemente em apuros, e perde tempo em encontrar o que procura em qualquer arquivo ou fichário.

É importante poder dizer imediatamente que letra vem antes, J ou L, R ou O, é aconselhável começar, imediatamente, a memorizar a sequência de letras do alfabeto e treinar o uso rápido de material em ordem alfabética.

Um bom sistema é praticar a sequência das letras, diariamente, procurando palavras em dicionários e listas telefônicas e observando com que rapidez é capaz de encontrá-las.



UNIDADE IV:

TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

1. NOÇÕES DE CATALOGAÇÃO

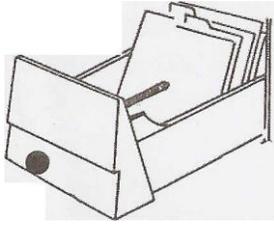
A catalogação é um dos processos técnicos usados para permitir a recuperação das informações quer por meio dos catálogos em fichas, bases de dados eletrônicas, bancos de dados bibliográficos e tem como fundamento a análise da publicação e de sua descrição, de acordo com regras padronizadas. Atualmente são adotadas as normas do Código de Catalogação Anglo-Americano (AACR2) e o formato MARC.

A catalogação de um item do acervo é de responsabilidade do bibliotecário ou executado sob sua supervisão. O auxiliar de biblioteca precisa ter noções de catalogação, pois constantemente estará em contato com a ficha catalográfica para executar seu desdobramento, alfabetar tendo em vista o arranjo dos catálogos e orientar os usuários no entendimento da ficha catalográfica.

A principal fonte de informação para a catalogação de livros é a folha de rosto da publicação, onde devem estar os principais elementos para a identificação e descrição da obra. São eles: o autor, o título, a cidade, o editor e a data da publicação do documento.

Nas bibliotecas que utilizam os catálogos em fichas, esses elementos são dispostos em fichas brancas de cartolina, tamanho 7,5cm x. 12,5cm padronizadas. Para os catálogos que ficam à disposição dos usuários, essas fichas são furadas na parte inferior, para permitir a passagem de uma vareta que as mantêm presas à gaveta do fichário, evitando assim que o usuário as retire desorganizando a ordem alfabética utilizada.





Utilizando os procedimentos da AACR2, as áreas da descrição bibliográfica, são:

- Título;
- Entrada;
- Autor e outros dados que compõem a área de responsabilidade;
- Edição;
- Local;
- Editora;
- Data;
- ISBN;
- Descrição física;
- Série.

2. SOBRE O ISBN

Segundo a agência do ISBN, no Brasil, a Fundação Biblioteca Nacional, através do Departamento Nacional do Livro, o ISBN - Internacional Standard Book Number - é um sistema internacional padronizado de numeração e identificação de títulos de livros, em uma determinada edição, aplicado, também, a software.

O ISBN é composto de dez dígitos, precedidos pela sigla ISBN e dividido em quatro segmentos:

ISBN 85-7062-040-3



2.1. Decompondo o número do ISBN

- 85 = Brasil
- 7062 = número do editor: Thesaurus
- 351 = identificador do título: Auxiliar de Biblioteca. 4. ed.
- 8 = dígito de controle automático

2.2. Vantagens do ISBN

- Identifica o livro em uma determinada edição;
- Facilita o controle de estoques;
- Facilita o controle de vendas;
- Padroniza os pedidos de livros às editoras;
- Facilita a interligação de arquivos, a recuperação e a transmissão de dados em sistemas automatizados;
- Elimina barreiras linguísticas na comercialização;
- Facilita o intercâmbio bibliográfico nacional e internacional.

Os editores devem solicitar a Agência Brasileira do ISBN, o formulário próprio e preenchê-lo, em duas vias. (www.bn.br)

Todos esses dados obedecem a uma disposição, isto é, a ordem e a pontuação entre uma informação e outra.

Para realizar a descrição bibliográfica, como já foi dito, usa-se o Código de Catalogação Anglo-Americano que adota a Descrição Bibliográfica Internacional Normalizada para Monografias – ISBD (M), também conhecido como AACR2. Essas normas foram mais difundidas com a entrada da automação nas bibliotecas. Os sistemas de catalogação cooperativa adotam esse Código. A AACR2 padroniza além da disposição dos elementos de cada documento, a forma como cada informação deverá ser escrita em sua



respectiva área.

Qualquer programa de informatização de bibliotecas deve prever campos que permitam a alimentação das informações acima descritas e também deve possibilitar, no mínimo, a recuperação do documento igual ao sistema manual.

Qualquer usuário de biblioteca procura um documento, basicamente, pelo autor, pelo título e pelo assunto. Portanto, qualquer sistema adotado pela biblioteca seja manual ou informatizado terá que fornecer, ao usuário, resposta para essas três perguntas básicas, isto é, oferecer pontos de acesso que permitam recuperar o documento desejado e que esteja no acervo na biblioteca.

Com os recursos tecnológicos à disposição das bibliotecas e a necessidade do compartilhamento dos acervos, as bibliotecas, cada vez mais, começaram a participar de redes nacionais e internacionais de catalogação cooperativa.

Isso determinou a necessidade da criação de um registro catalográfico legível por computador.

Assim surgiu o formato bibliográfico USMARC, desenvolvido pela Biblioteca do Congresso Norte Americano para a comunicação de descrições bibliográficas em formato legível por computador. O MARC é definido como Registro Catalográfico Legível por Computador.

A catalogação em USMARC contém todas as informações de uma ficha catalográfica, descrita segundo as regras do AACR2.

Utilizando USMARC o catalogador estará definindo para uma identificação por computador os elementos da ficha catalográfica como: autor, título, edição, local, edição, data, assunto e outros.

As bases de dados cooperativas são na verdade,



"A reunião do acervo de várias bibliotecas, em meio magnético, constituindo-se em um catálogo coletivo cujos registros podem ser consultados, ou copiados por qualquer uma das bibliotecas cooperantes da base."

Portanto, mesmo os sistemas informatizados têm como modelo de entrada de dados a ficha catalográfica, que tem a seguinte disposição:

As fichas catalográficas vão formar os catálogos da biblioteca. Esses catálogos podem se apresentar em fichas ou relatórios impressos e ainda visualizados on-line.

3. PARTES DA FICHA CATALOGRÁFICA

- **Número de chamada:** composto do número de classificação, do número de Cutter, volume, edição, data e exemplar. Colocado no canto esquerdo superior da ficha. O número de chamada corresponde ao endereço do livro na estante;
- **Entrada:** é o acesso principal para recuperação do documento, podendo ser um autor pessoal, entidade, evento, cabeçalho uniforme ou pelo título do documento;
- **Corpo da ficha:** é a parte da ficha que traz os principais dados da publicação: área de título, área de responsabilidade, área de edição, área de local, editora e data (imprenta), área de descrição física ou número de páginas (colação), se tem ilustrações, características físicas, se possui mapas, tabelas, fotos, etc. e área de série;
- **Notas:** esse campo serve para se colocar toda a informação que não possui campo específico, mas que pode ser importante para esclarecimento do usuário;
- **Pista:** esse campo é imprescindível para as bibliotecas não



informatizadas, pois é nele que estarão registrados os cabeçalhos sob os quais um documento está representado no catálogo. Na pista estarão relacionadas entradas secundárias e acessos secundários. As secundárias de assunto são numeradas, consecutivamente, com números arábicos e as demais secundárias, consecutivamente, em números romanos.

Faz parte do processo de catalogação a indexação dos documentos.

"A indexação é uma operação que consiste em extrair os conceitos que caracterizam o conteúdo de um texto para se obter uma síntese, mediante a representação da informação relevante através de descritores." (VIEIRA, 1996)

Para manter a qualidade na indexação os catalogadores usam vocabulários controlados e tesouros.

O tesouro é utilizado pelas bibliotecas que adotam uma linguagem controlada de indexação. São listas de descritores recomendados, na ordem alfabética, estabelecendo as relações entre os termos. Pode aparecer sob a forma impressa ou em meio eletrônico, em linha (on-line).

4. CATÁLOGO

O catálogo deve informar, portanto, sobre as obras de determinado autor, tendo como ponto de acesso o sobrenome; se há determinada obra, pelo seu título, mesmo que não se conheça o autor; que obras existem de determinado assunto.

A biblioteca deve optar pelo tipo de catálogo que vai adotar, no entanto, o catálogo topográfico não deve ser dispensado.

4.1. Tipos de catálogos



Catálogos internos para a consulta dos funcionários da biblioteca são eles:

- **Catálogo de autoridade** - é chamado também de catálogo principal ou de autor, onde estão arquivadas, por ordem alfabética, as fichas que determinaram a entrada principal para cada obra. Sua finalidade é manter a padronização das entradas de responsabilidade.
- **Catálogo de registro** - esse catálogo é adotado pelas bibliotecas que não usam o livro de tombo, é chamado também de catálogo de tombo. Nele estão arquivadas as fichas de registro dos documentos que fazem parte do acervo, pela ordem de entrada na biblioteca, portanto pelo número sequencial de cada exemplar. Sua finalidade é informar o quantitativo de documentos do acervo.
- **Catálogo topográfico**: é chamado também de catálogo de inventário. As fichas estão ordenadas pelo número de chamada, segundo a ordem dos livros nas estantes. Sua finalidade é manter a padronização dos números de chamada e auxiliar na realização do inventário da biblioteca.

Catálogos externos para consulta dos usuários são eles:

- **Catálogo de autor**: Nele, em uma só ordem alfabética, estão as fichas de autor individual ou institucional, de colaboradores, tradutores, organizadores, remissivas de autor etc.
- **Catálogo de título**: Nele, em uma só ordem alfabética estão os títulos dos livros e as secundárias de série.
- **Catálogo de assunto**: Nele, em uma só ordem alfabética estão as fichas de assuntos e remissivas de assunto.
- **Catálogo sistemático (ou classificado)**: É organizado de acordo com o



sistema de classificação adotado na biblioteca. As bibliotecas que adotam o sistema CDU utilizam esse tipo de catálogo. É, portanto, um catálogo de assunto. Para sua utilização é necessária a existência de um índice de assuntos que remeta para os respectivos números de classificação.

A finalidade dos catálogos é dar acesso aos documentos do acervo bibliográfico, identificando-os e localizando-os nas estantes.

5. NOÇÕES DE CLASSIFICAÇÃO

A Classificação documentária tem como principal objetivo organizar os documentos nas bibliotecas e centros de documentação e informação segundo os assuntos de que tratam.

Numa definição mais didática classificar é o processo de reunir coisas, idéias ou seres, em grupos, de acordo com seu grau de semelhança.

Os sistemas de classificação documentária mais conhecidos são: o de Dewey (CDD) e a CDU. Os dois sistemas dividem o conhecimento em dez grandes classes de zero a nove, que por sua vez são subdivididas em outras dez subclasses. Por isso são conhecidos como: Classificação Decimal de Dewey (CDD) e Classificação Decimal Universal (CDU).

5.1. Classificação Decimal Universal – CDU

Classes principais:

- 0 Generalidades;
- 1 Filosofia. Psicologia;
- 2 Religião, Teologia;
- 3 Ciências Sociais;



- 4 vagas;
- 5 Matemática e Ciências Naturais;
- 6 Ciências Aplicadas;
- 7 Artes. Recreação. Diversões. Esportes;
- 8 Língua. Linguística. Literatura;
- 9 Geografia. Biografia. História.

O sistema possui, também, tabelas auxiliares que permitem a construção de números compostos ou sínteses.

Nota: exemplos tirados do livro do professor Sebastião de Souza (ver bibliografia).

Para a ordenação dos livros nas estantes o auxiliar deverá ter conhecimento da ordem de intercalação dos livros. Essa ordem é estabelecida pelo sistema, porém, visando facilitar essa intercalação, as bibliotecas estabelecem, algumas exceções.

Ordenação nas estantes, ordem de intercalação, dos livros segundo a CDU



Símbolos		Exemplos
+	(adição)	622.341.1+669.1
/	(barra)	622.341.1/2
^	NÚMERO SIMPLES	622.341.1
:	(dois pontos)	622.341.1:338.124.4
::	(dois pontos duplos)	622.341.1::002
[]	(colchetes)	622.341[665.5]
=	(igual)	622.341.1=30
(0...)	(parênteses zero)	622.341.1 (0.035.22)
(1/9)	(parênteses de 1 a 9)	622.341.1 (81)
(=...)	(parênteses igual)	622.341.1 (=1.366)
“...”	(aspas)	622.341.1”19”
*	(asterisco)	622.341.1*Fe2O3
A/Z	(extensão alfabética)	622.341.1GOE
.000.	(ponto zero, zero, zero)	622.341.1.002.67
.00	(hífen zero ou traço zero)	622.341.1-057.2
-02	(traço zero dois)	025.5-021.131

5.2. Classificação Decimal de Dewey – CDD

Classes principais

- 000 Generalidades
- 100 Filosofia. Psicologia
- 200 Religião. Teologia
- 300 Ciências Sociais
- 400 Linguística e Línguas
- 500 Ciências Puras
- 600 Ciências Aplicadas
- 700 Artes. Recreação. Esportes
- 800 Literatura
- 900 Geografia. Biografia. História

Além da tabela das classes principais de assuntos, o sistema possui



ainda tabelas auxiliares, que possibilitam complementar os assuntos conforme a necessidade. São elas: divisões de forma, língua, literatura, geográfica e de tempo:

Tabelas auxiliares:

- 01 - Teoria
- 02 - Compêndios
- 03 - Enciclopédias e Dicionários
- 04 - Discursos
- 05 - Periódicos
- 06 - Sociedades
- 07 - Estudos e Ensino
- 08 - Poligrafia
- 09 - História

A biblioteca deve escolher e adotar o sistema de classificação mais adequado para o controle do seu acervo. Existem outros sistemas de classificação para áreas específicas, como, por exemplo:

- Medicina - NLMC - National Library of Medicine Classification;
- Educação - BRASED;
- Medicina e segurança do trabalho - CIS –THESAURU da OIT.

São ainda instrumentos auxiliares da classificação: as listas de cabeçalhos de assuntos, as listas de descritores, listas de autoridades o catálogo topográfico e a tabela de Cutter.

Classificar o acervo é uma tarefa de responsabilidade do bibliotecário, a quem cabe determinar qual o melhor sistema de classificação a ser adotado e



as exceções.

Classificar bem os documentos numa biblioteca ou centro de documentação e informação exige algumas condições:

1. Atenção;
2. Boa cultura geral;
3. Elevado conhecimento das tabelas de classificação, do sistema adotado;
4. Experiência;
5. Bom senso.

É importante que o Auxiliar de Biblioteca tenha pleno conhecimento de como se forma o número de chamada, pois só assim ele poderá ordenar de maneira correta os livros nas estantes, arquivar as fichas nos catálogos sistemático e topográfico, além de orientar bem os usuários na localização dos livros nas prateleiras.

Facilitar a localização dos livros, nas estantes, é o objetivo do número de chamada. Ele é o endereço do livro nas estantes.

Número de chamada

A finalidade do número de chamada é manter os livros segundo a ordem do código para cada classe, portanto, pelos seus assuntos, reunir as obras segundo seus números de Cutter e a ordem alfabética dos títulos, facilitando a localização nas estantes.

O código para cada assunto é retirado da tabela de classificação. Na composição dos números de chamada entra um componente muito importante para manter as obras nas estantes em ordem alfabética, de autor e títulos, é o número ou marca de Cutter. Esse número, composto por três dígitos segue o arranjo decimal na sequência numérica, e é retirado da Tabela de Cutter,



criada por Charles A. Cutter. O número de Cutter serve para individualizar os autores dentro dos mesmos números de classificação.

No Brasil muitas bibliotecas usam a tabela brasileira PHA, principalmente as pequenas bibliotecas. Nas bibliotecas que não dispõem dessas tabelas podem ser usadas as três primeiras letras do sobrenome do autor e as três primeiras do título, que não seja o artigo inicial, na composição do número de chamada.

Ex.: 821.134.3(81)-31

MEL

ESP

Para sua utilização são seguidas algumas regras, já consagradas na experiência das bibliotecas, no arranjo das obras nas estantes. Por exemplo: Na procura de um Cutter para um determinado sobrenome, muitas vezes, sendo um nome estrangeiro é possível encontrá-lo na íntegra, porém, se não for encontrado, deve-se usar o número que mais se aproxima do sobrenome procurado; para o arranjo das biografias, são dados os números de Cutter do sobrenome do biografado e não do autor da biografia, essa medida faz com que as biografias de um mesmo autor fiquem juntas, independente dos seus vários autores.

A tabela de Cutter é, portanto, uma lista alfabética que apresenta sobrenomes e seus respectivos números. É usada para compor o número de chamada, que é registrado na etiqueta que será colada no dorso da obra.

Referência de Documentos

Referência bibliográfica é o conjunto padronizado de elementos descritivos, retirados de um documento que permite sua identificação



individual no todo ou em parte. (ABNT NBR 6023/2002) A normalização traz racionalização, padronização e qualidade das atividades humanas.

A normalização no campo da informação trata de diretrizes e normas orientadoras na elaboração dos documentos com o objetivo de facilitar a pesquisa e o acesso aos documentos.

No Brasil o órgão normativo é a ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas. (www.abnt.org.br) A ABNT representa, no Brasil, a ISO - Organização Internacional de Normalização.

As normas da ABNT recebem a sigla NBR (norma brasileira) seguidas de uma numeração. Essas normas, para a área de Documentação, mostram como estruturar e apresentar graficamente documentos como: livros, relatórios, teses, dissertações, monografias, periódicos, artigos de periódicos, e partes deles como: referências bibliográficas, resumos, índices, sumários e outros.

Constantemente o pessoal da biblioteca é solicitado para ajudar a referenciar e normalizar publicações. No dia a dia da biblioteca a referência bibliográfica se destaca na elaboração de listas bibliográficas e levantamentos bibliográficos, mas não substitui a catalogação. É importante conhecer algumas normas básicas para referenciar um documento ou parte dele.

- **Livro no todo, com um só autor:** ALMEIDA, Maria Cristina B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação.** Brasília: Briquet de Lemos, 2000. 112 p.
- **Livro no todo, com dois autores:** BARBALHO, Célia Regina S.; BERAQUET, Vera Sílvia M. **Planejamento estratégico: para unidades de informação.** São Paulo: Polis, 1995. 69 p.
- **Parte ou capítulo de um livro:** DIAS, Maria Matilde K. Normas



técnicas. In: **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000. p. 137-151.

- **Periódico no todo:** CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. Brasília IBICT, 1972. Quadrimestral. ISSN 0100-1965.
- **Artigo de um periódico:** BARRETO, Aldo de Albuquerque. A oferta e a demanda de informação: condições técnicas, econômicas e políticas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 2, p. 168-173, maio/ago. 1999.
- **Documento eletrônico - artigo de periódico:** OLIVEIRA, S. Marques de. Informação: essência do futuro da indústria. **Transformação**, Campinas, v. 13, n. 2, p. 7-11, jul./dez. 2001. Disponível em: <<http://www.puccamp.br/~biblio>>. Acesso em: 13 dez. 2001.



UNIDADE V:

AS ROTINAS DE TRABALHO PARA OS AUXILIARES DE BIBLIOTECAS E CENTROS DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO

1. NO REGISTRO

- Observar a sequência de exemplares e volumes;
- Carimbar nas áreas pré-estabelecidas os carimbos de identificação e registro;
- Observar a sequência numérica dos registros;
- Escrever dentro do carimbo de registro o número correspondente, data e origem da aquisição: compra, doação ou permuta.

2. NA SEÇÃO DE PERIÓDICOS

- Registrar os periódicos;
- Controlar o recebimento dos fascículos (essa tarefa pode ser atribuição da Seção de Aquisição);
- Controlar o empréstimo (na maioria das bibliotecas o empréstimo é só para tirar cópia);
- Manter o arquivo de recortes de jornais, gravuras, etc. (pode ser responsabilidade do Serviço de Referência);
- Preparar os recortes de jornais;
- Ordenar os recortes nas pastas suspensas ou nos envelopes;
- Arquivar as pastas;
- Separar os fascículos para encadernação.



3. NA SEÇÃO DE CIRCULAÇÃO:

3.1. No empréstimo pessoal

- Apresentação do livro e cartão de leitor;
- Retirar do bolso do livro as fichas de empréstimo;
- Retirar do fichário de leitor sua ficha e arquivar em ordem alfabética;
- Carimbar a data de devolução nas fichas do livro, papeleta do livro, cartão de leitor e ficha de leitor, que é arquivada na biblioteca;
- Anotar o n° de registro do livro nos cartões de leitor;
- Solicitar a assinatura do leitor no cartão do livro (de autor);
- Entregar o livro e o cartão ao leitor;
- Arquivar as fichas do livro, uma em ordem alfabética pelo autor do livro, e a outra na data da devolução;
- Arquivar a ficha de leitor.

3.2. No empréstimo automatizado

- Apresentação do livro e da carteira do leitor;
- Digitar o código do usuário no sistema utilizado, se a biblioteca trabalha com código de barras, é só passar a carteirinha na leitora óptica;
- Digitar o número do tombamento da publicação a ser emprestada, se a biblioteca trabalha com código de barras, é só passar o código de barras da publicação na leitora óptica;
- Efetivar ou gravar o empréstimo;
- Solicitar a impressão do recibo em duas vias;
- Solicitar ao usuário para assinar a via que ficará na biblioteca;
- Entregar o livro e o recibo de empréstimo;
- Arquivar a via assinada pelo leitor.



3.3. Na devolução manual

- Apresentação do livro e cartão de leitor;
- Retirar os cartões do livro dos fichários de autor e data;
- Conferir data de devolução. Se há atraso, cobrar multa;
- Carimbar "devolvido" na papeleta do livro e nos cartões do leitor.

3.4. Na devolução automatizada

- Recebimento do livro e carteira do leitor;
- Digitar o código do usuário no sistema utilizado, se a biblioteca trabalha com código de barras, é só passar a carteirinha na leitora óptica;
- Digitar o número do tombamento da publicação a ser devolvido, se a biblioteca trabalha com código de barras, é só passar o código de barras da publicação na leitora óptica;
- Se há multa, o sistema já calcula e efetua a cobrança;
- Efetivar ou gravar a devolução;
- Solicitar a impressão do recibo em uma via;
- Entregar o recibo de devolução ao leitor.

3.5. Na renovação manual

- Recebimento do livro e cartão de leitor;
- Retirar os cartões do livro dos fichários de autor e data;
- Conferir a data de devolução. Se há atraso, cobrar multa;
- Carimbar "devolvido" na papeleta do livro e nos cartões do leitor;
- Conferir se há alguém na lista de espera da reserva;
- Não tendo reserva, repetir os procedimentos do empréstimo.



3.6. Na renovação automatizada

- Recebimento do livro;
- Digitar o código do usuário no sistema utilizado, se a biblioteca trabalha com código de barras, é só passar a carteirinha na leitora óptica;
- Selecionar a publicação a ser renovada e dar um duplo clique com o mouse;
- Se há multa, o sistema já calcula e efetua a cobrança;
- Efetivar ou gravar a devolução;
- Solicitar a impressão do recibo em uma via;
- Entregar o recibo de devolução ao leitor.

3.7. No serviço de referência

- Responder as perguntas do tipo factual;
- Orientar os usuários em suas pesquisas manuais ou on-line;
- Ensinar os usuários a manusear as obras da seção de referência;
- Explicar o funcionamento da biblioteca;
- Divulgar e explicar as normas adotadas pela biblioteca;
- Orientar os usuários a operar o sistema utilizado pela biblioteca informatizada;
- Realizar comutação bibliográfica;
- Organizar catálogos ou boletins;
- Organizar e manter o arquivo vertical (de recortes de jornais, gravuras e outros).

Na encadernação

- Verificar periodicamente os livros que precisam ser encadernados;
- Retirar as fichas de empréstimo;



- Datilografar a relação do material que vai ser encadernado, em duas vias;
- Indicar para o encadernador as características da encadernação;
- Receber e conferir (é muito comum faltar livro, ou ocorrerem erros na douração).

Na recolocação dos livros nas estantes

- Separar os livros segundo os números de classificação, na sequência da tabela de classificação;
- Uma vez feita a separação por classes, ordenar alfabeticamente, pela inicial do sobrenome do autor;
- Dentro da ordem alfabética de sobrenome de autor, considerar a ordem numérica da tabela Cutter;
- Se houver coincidência no número de classificação, na inicial do sobrenome do autor e no número de Cutter, ordenar pela letra inicial do título;
- Observar a diferenciação de cada número de chamada, que pode apresentar o número de um volume, exemplar, edição, ano, etc.

5. TAREFAS DOS AUXILIARES DE BIBLIOTECA SEGUNDO O CFB (RESOLUÇÃO N. 75, DE 28.4.73, ATUALIZADA PELAS AUTORAS)

5.1. Serviços auxiliares de aquisição

- a) Conferir os pedidos de aquisição com o acervo;
- b) Preparar e encaminhar ordens de compras;
- c) Receber e conferir as obras adquiridas;
- d) Examinar e conferir a integridade dos materiais bibliográficos e não



bibliográficos;

- e) Colocar os carimbos da biblioteca;
- f) Registrar os materiais bibliográficos e não bibliográficos recebidos;
- g) Devolver materiais aos fornecedores;
- h) Manter atualizados os catálogos de livreiros e editores;
- i) Acusar o recebimento das doações e permutas;
- j) Registrar as baixas no acervo;
- k) Auxiliar no inventário do acervo.

Serviços auxiliares de processamento técnico

- a) Desdobrar fichas para os catálogos;
- b) Intercalar fichas nos catálogos;
- c) Datilografar fichas catalográficas;
- d) Digitar a entrada de dados em sistemas de informações;
- e) Extrair os produtos previstos nos sistemas de informações bibliográficas.

Serviços auxiliares de preparação e conservação do material bibliográfico e não bibliográfico

- a) Preparar material para o empréstimo e circulação;
- b) Etiquetar o número de chamada no material;
- c) Recuperar e executar pequenos reparos nos materiais;
- d) Preparar e controlar o material para encadernação.

Serviços auxiliares de atendimento ao público

- a) Informar sobre os serviços disponíveis na biblioteca;
- b) Informar aos usuários sobre as normas de empréstimo;



- c) Cadastrar usuários junto à biblioteca;
- d) Operar o sistema de empréstimo, devolução, renovação e reserva;
- e) Ordenar os materiais bibliográficos e não bibliográficos nos seus locais próprios para a armazenagem;
- f) Manter organizado o setor de empréstimo;
- g) Auxiliar nas atividades de dinamização: hora do conto, hora de leitura, dentre outras.
- h) Auxiliar nas atividades de extensão: feiras de livros, exposições, concursos literários, dentre outros;
- i) Auxiliar na operacionalização dos serviços de disseminação e de recuperação das informações, tais como boletins, listas, avisos, alertas, etc.
- j) Orientar o uso do material de referência;
- k) Ensinar aos usuários o acesso as bases de dados internas e externas.

Outras tarefas

- a) Manter o arquivo de correspondência e outros;
- b) Operar com equipamentos audiovisuais, como vídeo, projetor de slides, retroprojetor, Datashow, equipamentos reprográficos e outros;
- c) Manter cadastro de endereços institucionais para atividades cooperativas;
- d) Auxiliar no inventário dos bens patrimoniais da biblioteca;
- e) Realizar serviços de digitação e/ou datilografia em geral;
- f) Coletar dados estatísticos das tarefas sob sua responsabilidade;
- g) Executar tarefas operacionais;
- h) Enviar e receber e-mail.



BIBLIOTECA E EDUCAÇÃO INFANTIL

Livros de pano e de plástico, livros-brinquedo, livros de imagens. Esses são produtos colocados no mercado pela indústria editorial, que parece apostar na necessidade de se oferecer às crianças, mesmo antes que saibam ler, oportunidade de contato com o livro. Embora claramente voltada para o aspecto mercadológico, a estratégia dos editores combina com as práticas pedagógicas atuais que tendem a considerar importante essa interação precoce com a linguagem escrita e com os objetos do mundo letrado.

Mas a questão que se coloca é a seguinte: as crianças pequenas, na fase de educação infantil, podem tirar proveito de uma biblioteca, ou seja, vale a pena investir em um programa de biblioteca (espaço próprio e atividades planejadas) para crianças nessa faixa etária? A resposta a essa questão pode ser encontrada no Referencial Curricular Nacional para a Educação Infantil, elaborado pela Secretaria de Educação Fundamental do MEC. O conjunto de orientações contido nesse documento constitui diretrizes importantes para educadores que trabalham com crianças de zero a seis anos. Incorporando modernas teorias pedagógicas, o documento aponta formas de construção da identidade e da autonomia das crianças pequenas, de sua aproximação com as diferentes linguagens, propiciando suas relações com os objetos do conhecimento.

A educação infantil é considerada a primeira etapa da educação básica e sua expansão ocorreu nas últimas décadas devido a fatores tais como, intensificação da urbanização/ participação da mulher no mercado de trabalho e mudanças na organização e estrutura das famílias. Assim, a partir da demanda por uma educação institucional para crianças de zero a seis anos, a Constituição Federal de 1988 incorporou a educação infantil



como um dever do Estado e como um direito da criança, o que foi seguido pelo Estatuto da Criança e do Adolescente, que também destaca esse direito. A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional estabelece de forma incisiva o vínculo entre o atendimento às crianças de zero a seis anos e a educação. Assim, tanto as creches que atendem crianças de zero a três anos quanto as pré-escolas, com atendimento a crianças de quatro a seis anos, são consideradas instituições de educação infantil. Vale lembrar que o Ensino Fundamental, agora vai dos 06 aos 14 anos de idade do aluno.

Os textos literários têm um lugar especial, embora não exclusivo, nas atividades com a linguagem. A leitura e a escuta de histórias permeiam todo o período de escolarização, desde os primeiros anos, mesmo antes de a criança dominar o código linguístico, quando se busca construir uma atitude de curiosidade pelo livro e de prazer pela leitura. Isso se consegue com a utilização de textos bem selecionados, criativos, ricos e com ilustrações de qualidade. A familiaridade com a diversidade de gêneros é muito enfatizada, devendo-se levar as crianças a conhecerem a diversidade dentro de um mesmo gênero, por exemplo, trabalhando-se com o conjunto da obra de determinado autor ou com as várias versões de um mesmo conto ou lenda.

Outros materiais recomendados para atividades de linguagem são: jornais, revistas, enciclopédias, dicionários, almanaques, palavras cruzadas, livros de receitas culinárias, contos, mitos, lendas, "causos" populares, fábulas, relatos históricos, além de uma variedade de artefatos gráficos tais como textos de embalagens, rótulos, anúncios, slogans, cartazes, folhetos, cartas, bilhetes, cartões, convites etc.



UNIDADE VI:

ORGANIZAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DA BIBLIOTECA

"A organização cria o serviço e a administração faz funcionar esse serviço, a organização precede a administração." (PRADO, 2000).

1. DEFINIÇÕES

1.1. Organização

Compreende as decisões sobre os processos técnicos, a divisão de autoridade, tarefas e responsabilidades entre pessoas e sobre a divisão de recursos para realizar as tarefas.

"Organização é a função que se propõe estabelecer a necessária estrutura organizacional para o funcionamento da empresa, assim como a determinação dos recursos necessários ao empreendimento, definindo hierarquia e desempenho. É, portanto, baseada na função de planejar, e antecede a de dirigir e avaliar."

1.2. Administração

É o processo de decisões que procura assegurar a realização dos objetivos da biblioteca, por meio da correta utilização dos recursos disponíveis.

Administrar é dirigir recursos humanos, financeiros e materiais reunidos em bibliotecas organizadas, dinâmicas e capazes de alcançar os objetivos da instituição e ao mesmo tempo, proporcionar satisfação àqueles que obtêm o produto/serviço e aos funcionários que executam o trabalho.



Administrar é prever, dirigir, mandar, coordenar e controlar.

- **Prever** – pesquisar o futuro e elaborar o programa de ação;
- **Dirigir** – considerar dois aspectos básicos da biblioteca: material e social;
- **Mandar** – fazer funcionar o pessoal;
- **Coordenar** – unir, harmonizar todos os atos e esforços;
- **Controlar** – verificar se tudo está correndo de acordo com as normas e os objetivos estabelecidos.

Antes de organizar é preciso planejar o serviço, determinar a estrutura da biblioteca que se quer.

1.3. Planejamento

É o processo contínuo, permanente e dinâmico, que fixa os objetivos, define linhas de ação, detalha as etapas para atingi-las e prevê os recursos necessários à consecução desses objetivos.

Planejamento é, portanto, um conjunto de ações coordenadas entre si, que concorrem para a obtenção de um resultado adequado.

Quais são as vantagens do planejamento?

- Faz acontecer, isto é, torna possível a ocorrência de eventos;
- Minimiza riscos, ao mesmo tempo em que tira proveito das oportunidades;
- Compensa incertezas e mudanças, uma vez que não deixa o futuro ao acaso.

O planejamento traz três benefícios para a biblioteca: reflexão das decisões, equilíbrio e melhor desempenho das atividades.



Quais são os instrumentos usados pelo planejamento?

- Plano anual que define prioridades, objetivos, metas e recursos previstos para o período de tempo especificado.
- Programa
- Relatório
- Projeto

Instrumentos do planejamento:

- **Plano anual** – É uma linha de ação preestabelecida que em um determinado período de tempo, orienta a ação na direção da missão, ou seja, o que a biblioteca deve fazer.
- **Programa** – São complexos de metas, políticas, procedimentos, regras, passos e recursos.
- **Relatório** – Documento síntese de todas as atividades ocorridas num determinado período da biblioteca.
- **Projeto** – Pode ser parte de um programa geral, ou unidades independentes que contemplarão determinado aspecto da biblioteca.

2. AVALIAÇÃO E CONTROLE DAS ATIVIDADES DA BIBLIOTECA

2.1. Estatística

Uma das melhores maneiras para avaliar os serviços que as bibliotecas estão prestando, o grau de satisfação dos usuários, as providências que precisam ser tomadas para sanar falhas, melhorar o atendimento, conhecer as reivindicações de funcionários e usuários, dos superiores, em fim para o controle do trabalho, é imprescindível a utilização das técnicas estatísticas.

Estatísticas diárias e mensais que reunidas e analisadas possam oferecer subsídios para a tomada de decisões.



No gerenciamento das bibliotecas e unidades de informação, cada vez mais a estatística está presente como instrumento de avaliação e planejamento dos serviços.

O instrumento de coleta de dados estatísticos, mais usado, é o formulário.

"Formulários estatísticos são aqueles que têm por objetivo registrar a frequência de serviços realizados e oferecidos por uma biblioteca, no final de cada dia, cada mês, de cada ano."

Cada biblioteca adotará o formulário que melhor lhe convenha e atenda.

Os dados a serem recolhidos podem ser a respeito de:

- Frequência dos usuários;
- Utilização dos periódicos;
- Consultas realizadas;
- Livros catalogados e classificados;
- Registro (tombamento de livros);
- Empréstimos domiciliares;
- Livros preparados para as estantes;
- Assuntos mais procurados;
- Atendimento aos usuários e outros.

Os dados estatísticos reunidos e analisados vão enriquecer o relatório anual da biblioteca.

No recolhimento dos dados estatísticos de cada setor, as bibliotecas que o fazem manualmente necessitam que as estatísticas sejam anotadas com o maior critério, pois é a partir das estatísticas que o administrador tem condições de avaliar, planejar, modificar e implementar os serviços oferecidos.



Muitos sistemas gerenciadores oferecem um controle interno de estatísticas na biblioteca informatizada, o que permite maior exatidão nos dados colhidos.

3. RELATÓRIO ANUAL DA BIBLIOTECA

3.1. Definição

"O relatório da biblioteca é o conjunto de informações sobre: acervo, serviços prestados, usuários e recursos humanos, físicos, materiais e financeiros ordenados de modo a mostrar a situação da biblioteca em determinado período do tempo." (ALMEIDA, 2000)

Os relatórios devem ser regulares, precisos e claros, de fácil leitura e de acesso livre para superiores, funcionários, e usuários, em fim, de todos que precisam e desejam tomar conhecimento do desenvolvimento e desempenho da biblioteca. Devem, portanto, registrar todos os fatos ocorridos durante o ano.

3.2. Finalidades

- Facilitar a comunicação;
- Constituir-se num instrumento de informação das atividades da biblioteca;
- Fornecer dados para diagnóstico e levantamentos das necessidades;
- Registrar a história da biblioteca;
- Fornecer dados para o planejamento;
- Servir como instrumento de relações públicas e marketing;
- Divulgar as atividades e serviços prestados pela biblioteca.



3.3. Objetivos

- Apresentar dados numéricos;
- Dispor os dados;
- Poupar tempo e esforço na análise estatística;
- Representar o passado, o presente e o futuro.

3.4. Características do relatório

- Título explicativo e claro;
- Simplicidade;
- Clareza;
- Veracidade.

Além disso, um relatório bem elaborado expressa uma imagem positiva da biblioteca e faz com que os funcionários sejam reconhecidos como profissionais competentes e organizados.

3.5. Estrutura

O relatório deve ter as seguintes partes: sumário, introdução, dados e análise dos dados, conclusões e recomendações. Pode, ainda, apresentar gráficos e ser ilustrado com fotografias que documentam os eventos ocorridos.

3.6. Desenvolvimento

Oferecer dados sobre: acervo, pessoal, serviços de processamento técnico, serviços aos usuários, usuários inscritos, frequência, consultas e empréstimos, ações de divulgação, eventos ou atividades especiais, recursos financeiros e recursos físicos e materiais.



4. NOÇÕES DE PRESERVAÇÃO DOS DOCUMENTOS

Aqueles que trabalham com documentos sabem da necessidade de ter muitos cuidados de modo que se evite a restauração.

O desgaste dos documentos é provocado pelo manuseio constante e o armazenamento inadequado.

São inimigos mais comuns dos materiais bibliográficos:

- **Agentes físicos:** temperatura, umidade e luz;
- **Agentes químicos:** poluição atmosférica, poeira e acidez;
- **Agentes biológicos:** microrganismos (fungos e bactérias), insetos, ação do homem, desastres, etc.

O responsável pela preservação, conservação e restauração dos documentos deve adotar medidas de controle e preservação e observar: a circulação de ar, a limpeza periódica da biblioteca, a incidência de luz, de insetos e dos microorganismos, além de encadernar e armazenar adequadamente os materiais que compõem o acervo.

A encadernação aumenta a durabilidade do livro e dos periódicos, tomando-os mais resistentes. Mas é cara e está mais sujeita ao ataque de agentes biológicos.

São importantes campanhas de preservação, pois, é também objetivo de uma biblioteca, no sentido amplo, preservar os documentos, de modo que sejam úteis hoje e amanhã, além de educar os alunos para os cuidados com os livros.

Nessas campanhas deve-se salientar o correto manuseio dos documentos, tanto para o público interno como para o externo. Divulgar e educar é preciso para preservar os documentos.



Alguns usuários riscam, rasgam, e retiram páginas dos livros além de roubá-los. Contra a ação do homem, muitas bibliotecas adotam várias maneiras de controle e prevenção contra a perda do acervo documental. Por exemplo: vigilância na entrada e saída dos usuários, vigilância nas salas de leitura, acesso controlado de leitores em áreas de acervo documental de grande valor, restrição no empréstimo de certos tipos de documentos, sistema de controle eletrônico, usando a tecnologia eletromagnética para prevenção de perdas de documentos.

Conservar é identificar as causas de deterioração e buscar o maior prolongamento possível da vida útil de livros e documentos.

Para a conservação do acervo são necessários alguns cuidados:

- Manter as mãos sempre limpas ao lidar com os documentos;
- Não guardar alimentos e nem fazer refeições no espaço da biblioteca;
- Nunca usar a saliva para passar as páginas do livro;
- Nunca usar fitas adesivas para colar páginas;
- Não usar cliques metálicos ou grampos como marcadores;
- Não dobrar páginas, para marcar o texto;
- Nunca puxar um livro da estante puxando-o pela borda superior da lombada;
- Não usar cola plástica devido à sua acidez;
- Escovar e bater os livros periodicamente;
- Aspirar a poeira com a frequência necessária, ou usar escova de pelo macio e limpo;
- Prefixar períodos para dedetização fazendo uso de inseticidas domissanitário autorizado pelo Ministério da Saúde.



Muitas instituições têm como filosofia de conservação e preservação do acervo documental uma limpeza geral pelo menos, uma vez ao ano e para isso contratam especialistas para realizar a higienização geral do acervo bibliográfico.

A higienização do acervo documental consiste na retirada da poeira e de outros resíduos estranhos aos documentos, por meio de técnicas apropriadas.

Podem ser tomadas ainda outras precauções:

- Recuperar e executar pequenos reparos nos documentos;
- Efetuar limpeza e conservação do acervo documental periodicamente;
- Restaurar as publicações;
- Encadernar.

A limpeza dos livros e estantes pode ser feita usando-se um pequeno aspirador de pó, flanela úmida e seca, pincel e escova macios e limpos.

Restauração é utilizar-se de medidas próprias para reparar os documentos já deteriorados ou danificados.

O auxiliar de biblioteca, desde que tenha sido treinado, pode realizar pequenos reparos nos livros danificados. Para isso deve usar materiais próprios.

Para pequenas restaurações em livros com folhas soltas, lombadas descoladas, folhas rasgadas, por exemplo, é possível fazer a recuperação, se a pessoa for habilidosa ou devidamente treinada. É recomendado ter, na biblioteca, o seguinte material:

- Cola metilcelulose (conhecida como CMC ou Metylan);
- Papel japonês ou de seda;
- Tesoura;
- Pincel redondo tamanho médio;



- Cartolina, papelão 100 grs.;
- Fita gomada, especial;
- Borracha plástica;
- Flanela;
- Pano;
- Papéis;
- Percalina ou vulcapel;
- Álcool;
- Entretela sem goma.

Encadernar consiste em unir, ordenadamente, por meio de costura sólida e/ou colagem, os cadernos ou folhas da publicação de modo a formar um volume compacto, protegido com uma capa e embelezado por ela.

A encadernação protege o livro contra poeira, poluição, rasgos e traz maior durabilidade.

O tipo de costura, o material usado no revestimento da capa, a cor, as informações de identificação da publicação, tipo, tamanho e distribuição das letras na douração são alguns detalhes a serem observados no processo de encadernação.

São eles:

- Costura (que pode ser de vários tipos ou estilos diferentes;
- Cada qual com um processo distinto de elaboração);
- Colagem da lombada;
- Preparação e colagem das folhas de guarda;
- Arredondamento do lombo;
- Colagem de papelões da capa;
- Colagem do cabeceado;



- Colagem dos reforços da lombada;
- Colagem do material de encadernação nos papelões;
- Prensagem;
- Douração;
- Colagem da capa já pronta;
- Limpeza final do volume.
- Refilamento

É importante enfatizar que para realizar restauração e encadernação de documentos, o pessoal de apoio da Biblioteca deve ter passado por um treinamento específico ou realizado um estágio numa instituição que tenha esses serviços. O encarregado da Biblioteca deve procurar no seu Estado, na sua cidade instituições que ofereçam cursos de treinamento. Para um trabalho técnico profissional existem as empresas encadernadoras e profissionais restauradores.

EXERCÍCIOS DE COMPREENSÃO

1. É também objetivo de uma Biblioteca preservar os documentos, além de educar os alunos para os cuidados com os livros. O que os responsáveis pela Biblioteca escolar devem fazer para atingir esta meta?
2. Quais são os cuidados necessários para preservar o acervo de uma Biblioteca Escolar?



UNIDADE VII:

O SERVIÇO DE REFERÊNCIA

1. INTRODUÇÃO

Tem por finalidade, entre outras, orientar, informar e disponibilizar ao usuário, no menor tempo possível, todos os serviços da biblioteca. É o serviço fim da biblioteca.

Um dos instrumentos de recuperação da informação, desse serviço, é a coleção de obras de referência ou de consulta. Sua posição é estratégica devendo ficar junto à entrada da biblioteca, próxima aos usuários e identificadas pela letra **R** ou pela abreviatura **Ref** acima do número de chamada, que significa referência.

1.1. Prioridades do serviço de referência

- Atender e recepcionar o usuário;
- Orientar os leitores em suas pesquisas manuais ou linha (on-line);
- Ensinar aos leitores o manuseio das obras de referência;
- Explicar o funcionamento da biblioteca;
- Divulgar e explicar as normas adotadas pela biblioteca;
- Elaborar e divulgar catálogos e boletins;
- Compilar bibliografias;
- Providenciar os pedidos de artigos de periódicos através da comutação bibliográfica;
- Organizar exposições, palestras, debates, eventos especiais, como lançamento de livros, participação em feiras do livro e outros;
- Fazer a Disseminação Seletiva da Informação – DSI;



- Providenciar para que os catálogos internos e externos estejam sempre atualizados;
- Emitir listagens de autor, título e assunto, periodicamente, para atendimentos eventuais, quando os computadores estiverem fora de serviço ou sobrecarregados;
- Planejar e executar a divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca;
- Ensinar e orientar os leitores a operar os terminais que dão acesso as bases de dados da biblioteca;

2. DESCREVENDO OS PRINCIPAIS SERVIÇOS

2.1. Orientar o usuário

A biblioteca atende diariamente a vários tipos de usuários em busca da informação desejada: aquele que sabe o que quer e onde vai encontrar - esse, na sua maioria, nem passa pela Seção de Referência - aquele que sabe o que quer, mas não sabe onde ou como encontrar; e aquele que apesar de saber o que necessita tem dificuldade de expressar o que está buscando. Esses dois últimos tipos de usuários são aqueles que mais procuram o serviço de referência. O bibliotecário de referência ou o auxiliar que atende no serviço de referência devem conhecer as obras de referência que a biblioteca dispõe para poder orientar o usuário a utilizar a melhor fonte para responder a sua indagação.

O processo de referência abrange todas as fases nas quais o usuário identifica o seu problema e transmite ao pessoal da referência em busca de uma solução. Esse processo é chamado de "Entrevista de Referência". Essa entrevista é definida como uma transação em que o pessoal da referência tem de fazer uma ou várias perguntas ao usuário. Ao pessoal de referência cabe ouvir o usuário com atenção, usar a entrevista de referência no momento ade-



quado, a fim de esclarecer os pontos obscuros e as dúvidas, e saber quando e por onde começar a busca da informação desejada.

Essa entrevista, muitas vezes, acontece, também, por telefone, fax ou e-mail, quando a biblioteca disponibiliza atendimento por esses meios.

Principais fases da entrevista:

- O problema, isto é, o que motivou o usuário a ir à biblioteca;
- A necessidade de informação, o que o usuário precisa;
- A questão inicial, a primeira solicitação ao pessoal de referência;
- A questão negociada, conversa que vai esclarecer a questão inicial;
- A estratégia de busca, criada a partir da conversa;
- Processo de busca, como e onde buscar a resposta;
- A resposta, apresentação do resultado da busca;
- A solução, a satisfação do usuário com a resposta recebida.

É importante distinguir clientela, usuário e leitor.

Todos aqueles que trabalham em uma biblioteca sabem que o livro é um meio e não um fim. O usuário deve ser visto como o verdadeiro objetivo da biblioteca.

Como instituição prestadora de serviços, uma biblioteca tem como meta principal a clientela, composta de usuários e leitores.

Chama-se leitor aquele que usa a biblioteca para a leitura de livros e empréstimo domiciliar.

Chama-se usuário aquele que utiliza todos os serviços oferecidos pela biblioteca, inclusive a leitura.

Leitores e usuários têm características diversas e formam clientelas específicas, de acordo com o tipo de biblioteca. Mas o não leitor, aquele que



não frequenta a biblioteca, por razões diversas, deve ser também motivo de preocupação e atenção dos bibliotecários. São eles:

- Os analfabetos;
- As pessoas com necessidades especiais;
- Os que não dispõem de biblioteca por perto;
- Os hospitalizados, os prisioneiros, os embarcados, os aquartelados.

Deve-se levar a todos os segmentos da população os serviços de uma biblioteca. Assim é que, em todo o mundo e também no Brasil, surgiram os serviços de extensão, criando bibliotecas volantes, caixas-estantes, carros-biblioteca, por exemplo. Além de serviços específicos para atender a clientes especiais, como as bibliotecas auditivas, em braile, etc. A realização de campanhas de alfabetização e a promoção de cursos de alfabetização devem ser objeto dos cuidados bibliotecários.

Tudo que for feito para conquistar novos leitores e difundir o hábito da leitura será ainda insuficiente.

Orientar os leitores em suas pesquisas manuais ou em linha (on-line)

Toda biblioteca possui um sistema de controle do acervo, seja ele manual ou informatizado. Ao pessoal da referência cabe conhecer bem o sistema adotado pela biblioteca. Dessa forma, poderá orientar os leitores a encontrar a informação desejada.

Orientar os leitores a manusear as obras da seção de referência

As obras de referência têm características especiais. Para ter acesso ao seu conteúdo é preciso conhecer sua estrutura e seu manuseio. O pessoal da



referência deve conhecer bem essas publicações para poupar o tempo dos usuários e ensinando-o a utilizar melhor essas obras.

Explicar o funcionamento da biblioteca

Todo o pessoal da referência deve conhecer perfeitamente o funcionamento da biblioteca que está definido no seu regulamento, bem como os deveres e responsabilidades das partes envolvidas: **biblioteca e usuário**. É importante conhecer os objetivos e os horários da biblioteca como um todo; as seções que possuem horários diferenciados; os serviços que são oferecidos; a abrangência do acervo; o sistema de classificação adotado; como estão arranjadas as publicações nas estantes; são elementos importantes para um bom atendimento ao usuário.

Divulgar e explicar as normas adotadas pela biblioteca

Os usuários precisam conhecer as normas que regulamentam o uso da biblioteca, suas instalações, suas coleções e serviços e cabe ao pessoal da referência orientar os usuários e em algumas situações lembrá-los das normas para que se mantenha a ordem, o respeito e a camaradagem, imprescindíveis para o êxito da relação biblioteca-usuário.

Elaborar e divulgar catálogos e boletins

Algumas bibliotecas elaboram catálogos das suas coleções, contendo as referências bibliográficas do acervo existente e os divulga entre outras bibliotecas. No entanto, com a informatização esse serviço tende a desaparecer, pois, há uma preocupação cada vez maior em disponibilizar os acervos via Internet.



Cabe à Seção de Referência divulgar aos seus usuários as publicações recém adquiridas, as atividades novas, eventos, mudanças de normas etc., e os boletins são meios eficazes de fazer chegar essas informações aos usuários, bem como a manutenção de quadros de aviso.

As bibliotecas informatizadas possuem informes eletrônicos que divulgam essas informações aos seus usuários via e-mail, ou Intranet.

Compilar bibliografias

Utilizado principalmente em bibliotecas universitárias e especializadas (científica e de pesquisa), esse serviço compreende a busca das referências bibliográficas que servirão como ponto de partida para os trabalhos científicos e de pesquisas.

Comutação bibliográfica

As bibliotecas universitárias e especializadas usam muito esse serviço, propicia o intercâmbio de artigos de periódicos e teses. O mais conhecido entre as bibliotecas é o COMUT, administrado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnológica - IBICT. É um serviço aberto a quem quiser participar, desde que esteja de acordo com as normas que determinam direitos e deveres da biblioteca participante. Esse serviço está disponível de forma manual e via Internet.

Organizar exposições, palestras, participação em eventos culturais, e etc.

Esse tipo de serviço pode ser apenas cultural, isto é, divulgar a cultura e a arte nas mais diversas formas, pode ser educativo, complementando as atividades desenvolvidas na instituição a qual a biblioteca está vinculada e servindo como instrumento de marketing. Pode também realizar a divulgação



e fornecer informações referentes às atividades e serviços oferecidos à comunidade, fornecendo assim informações utilitárias.

Fazer a Disseminação Seletiva da Informação - DSI

As bibliotecas que desejam disponibilizar as informações de maneira mais rápida e eficiente aos usuários, utilizam-se desse serviço. Consiste em realizar um levantamento do perfil das necessidades informacionais dos usuários. Funciona pela comparação dos perfis levantados, com os assuntos indexados pela biblioteca e aqueles que tiverem perfil coincidente com os assuntos receberão um comunicado que o documento está disponível por um determinado período. Há bibliotecas que enviam o documento, propriamente dito, diretamente ao leitor interessado, com prazo para devolução.

Atentar para a atualização dos catálogos, nas bibliotecas não informatizadas

Em uma biblioteca não informatizada o principal meio de recuperação da informação são seus catálogos de autor, título e assuntos, por isso, esses catálogos devem estar retratando fielmente o acervo, dessa forma é preciso mantê-los sempre organizados e atualizados. Essa tarefa quase sempre é feita pelo pessoal de apoio da seção de processos técnicos, mas o pessoal da referência deve estar atento e comunicar as falhas do catálogo.

Planejar e executar a divulgação dos serviços oferecidos pela biblioteca

Toda biblioteca é uma instituição prestadora de serviços que precisa atingir a um público, portanto é importante que faça o marketing, divulgando as atividades que pretende desenvolver. Essa divulgação será de forma



planejada e integrada utilizando-se de todos os meios possíveis, rádio, televisão, jornais, mala direta, quadro de avisos, e-mail, cartazes e outros.

Orientar os leitores a operar o sistema utilizado pela biblioteca que é informatizada

Mesmo que os usuários tenham recebido um treinamento, ou ainda instruções de pesquisa facilitadas, é importante que o pessoal de referência esteja sempre pronto para auxiliar os usuários a consultar as bases de dados disponíveis e a operar o sistema adotado pela biblioteca.

As principais obras do acervo de referência

O acervo dessa seção é composto por obras de consulta, com características diferenciadas das obras do acervo geral. Deve ocupar espaço físico distinto e contar com pessoal com experiência no seu manuseio e no atendimento aos usuários. As obras de referência são publicações de consulta rápida, uma vez que apresentam características próprias de arranjo interno do seu conteúdo.

Para diferenciar das demais publicações e por se tratar de acervo só para consulta e não para o empréstimo domiciliar, as bibliotecas acrescentam ao número de chamada um "R" acima do número de classificação, ou a abreviatura "Ref" de referência. É uma maneira de chamar a atenção e evitar que sejam colocadas junto com a coleção do acervo geral ou que sejam emprestadas.

São obras de referências:

- Dicionários;
- Glossários;
- Enciclopédias;



- Guias;
- Manuais técnicos;
- Anuários estatísticos;
- Repertórios biográficos;
- Atlas;
- Diretórios;
- Catálogos;
- Almanques;
- Bibliografias;
- Bibliografias periódicas;
- Índices;
- Abstracts.

Identificando as obras de referência:

- **Dicionários** – obras organizadas por ordem alfabética e explica, de maneira ordenada, o conjunto de vocábulos de uma língua ou os termos próprios de uma ciência ou arte. Exemplos: dicionários de sinônimos, antônimos, idiomas, rimas e outros. Existem, também, os dicionários especializados, isto é, dicionários temáticos que apresentam a definição de termos de um assunto.
- **Glossários** – lista em ordem alfabética de palavras ou expressões técnicas de uso restrito ou de sentido obscuro acompanhadas das respectivas definições.
- **Enciclopédias** – obras organizadas em ordem alfabética de verbetes com informações sobre os principais assuntos científicos, humanísticos e artísticos, e também sobre a vida dos mais ilustres personagens da história e da vida intelectual, ou ainda, personagens que tiveram algum



tipo de destaque na história da humanidade. Contém ainda dados geográficos sobre os países do mundo.

- **Guias** – obras que trazem informações sobre serviços, lugares, trajetos. Exemplo: guia de serviços de uma instituição, guia turístico, guia rodoviário etc.
- **Manuais técnicos** – obras de interesse absoluto de um assunto ou profissão, como: manual do engenheiro, manual técnico de um produto ou equipamento.
- **Anuários estatísticos** – obras especializadas em informar dados estatísticos atuais, os mais conhecidos, no Brasil são os do IBGE: Anuário estatístico do Brasil.
- **Repertórios biográficos** – as obras que reúnem dados biográficos de autores ou pessoas ilustres do passado ou presente.
- **Atlas** – coleções de cartas geográficas que podem variar conforme o assunto, mapas anatômicos do corpo humano, de animais, plantas e históricos.
- **Diretórios** – São relações de instituições especializadas ou pessoas, trazendo seus dados principais e área de interesse e atuação, com os respectivos endereços e principais contatos. Por exemplo: cadastro das editoras, diretórios biográficos.
- **Catálogos** – obras que reúnem dados, informações de um determinado produto, equipamento, serviços e outros. Por exemplo: catálogo telefônico, catálogo de móveis, catálogo de vídeos.
- **Almanaques** – coletâneas de assuntos, os mais diversos possíveis, além de atualizados, e publicados anualmente, como o Almanaque Abril.
- **Bibliografias retrospectivas** – listagem de indicação de livros ou outros tipos de documentos sob a forma de referências bibliográficas,



sobre um determinado assunto ou pessoa, não importando a atualidade dessas referências.

- **Bibliografias periódicas** – listagens de indicações de artigos de periódicos organizados sobre uma determinada área do conhecimento.
- **Índices** – listagens de indicações de artigos publicados em determinados periódicos.
- **Abstracts** – bibliografias periódicas e índices acompanhados de um resumo dos artigos referenciados.

O profissional de referência

Trabalhar em uma biblioteca requer um perfil diferenciado, na Seção de Referência mais ainda, pois o profissional da referência é o elo entre o público usuário e os recursos da biblioteca. É ele que vai captar as reais necessidades e tendências dos usuários e levá-las à direção responsável pelo planejamento e desenvolvimento das coleções.

Fatores importantes para quem atende no setor de referência de uma biblioteca:

- 1) Possuir conhecimento minucioso das fontes de informação disponíveis no acervo de referência da biblioteca (mais importante);
- 2) Cultura geral e boa noção dos acontecimentos atuais;
- 3) Capacidade de ler em outras línguas;
- 4) Capacidade de comunicar-se com eficiência;
- 5) Capacidade de tomar decisões, item que afeta a estratégia de busca;
- 6) Consciência profissional para aceitar ou recusar uma questão;
- 7) Eficiência, quanto mais rápido se desincumbir das questões rotineiras, mais tempo terá para se dedicar as mais complicadas;
- 8) Experiência no serviço de referências.



EXERCÍCIOS DE COMPREENSÃO

1. Complete:
 - Leitor é:
 - Usuário é:
2. Leitores e usuários têm características diversas e formam clientelas específicas, de acordo com o tipo de Biblioteca.
Sim () Não () Argumente a sua resposta.
3. Qual a finalidade do Serviço de Referência?



UNIDADE VIII:

CONSCIÊNCIA PROFISSIONAL

1. INTRODUÇÃO

As profissões são caracterizadas por cinco parâmetros:

- a) Vocação;
- b) Conhecimento específico e sistemático;
- c) Competência específica e titulação;
- d) Serviço público = bem comum;
- e) Consciência profissional.

A consciência profissional representa o nosso cumprimento de deveres e a defesa de nossos direitos. Ela nos dá a necessária auto-estima e senso crítico.

Ser um profissional consciente traz confiança, respeito e reconhecimento.

A consciência profissional tem a ver com o comportamento ético e moral do profissional. Apresenta duas consequências imediatas:

- a) É condição fundamental para o sucesso profissional.
- b) Contribui para o conjunto de conhecimentos que embasa uma profissão.

A consciência social vai se caracterizar pela atitude do profissional em reconhecer a importância do seu trabalho para o desenvolvimento da sociedade, em seu questionamento e crítica na aplicação da Biblioteconomia à realidade brasileira, ou seja, "contribuir com seus conhecimentos, capacidade e experiência para melhor servir à coletividade". Art.8ºCE/CFB, 1986)



2. ÉTICA PROFISSIONAL

É o conjunto de princípios que balizam a conduta funcional de uma determinada profissão.

Cada profissional além de se pautar por princípios éticos inerentes a todo o ser humano deve ter procedimentos éticos de acordo com a profissão.

Muitas profissões têm Código de Ética para balizar comportamentos e desempenhos profissionais, estabelecendo os procedimentos éticos a serem seguidos.

Os bibliotecários têm seu Código de Ética estabelecido pela Resolução do CFB, nº 327, de 20 de agosto de 1986, D.O.U.4/11/86.

3. OS PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO

"O fascínio de uma biblioteca está em podermos transformá-la em uma seara produtiva de cultura e informação. A ferramenta comum já nos foi dada: **o livro**. Que ele atinja não só o coração, mas a consciência de cada um, despertando o sonho de vivermos numa sociedade mais humana e justa." (MEMÓRIA, 1999).

Sábias palavras! Esse é o desafio para os profissionais da biblioteca. Essa é a reflexão que deve ser feita da biblioteca e daqueles que nela trabalham.

Numa biblioteca é conveniente que trabalhem profissionais de várias áreas, num trabalho de equipe e interdisciplinar.

Destaca-se nesse ambiente, dois desses profissionais: o bibliotecário e o auxiliar de biblioteca.



4. O BIBLIOTECÁRIO

A palavra vem do latim *bibliotecarius*. Qualquer pessoa que trabalhe na biblioteca, para os usuários é um bibliotecário.

No entanto, no Brasil, segundo a Lei nº 9.674, de 25 de junho de 1998: "A designação 'Bibliotecário', incluída no quadro das profissões liberais, grupo 19, da Consolidação das Leis do Trabalho, é privativa dos bacharéis em Biblioteconomia.

A formação do bibliotecário, é feita em cursos de quatro anos, em escolas superiores, públicas ou privadas.

A profissão é regulamentada desde 1962, contando com um Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) e Conselhos Regionais (CRBs). Para fortalecer a profissão foram criadas as associações, entidades de caráter privado responsáveis pela atualização e aperfeiçoamento profissional e os sindicatos.

O bibliotecário é o profissional da informação que cuida de toda a logística que envolve o planejamento, a organização e a implantação de bibliotecas, centros de documentação e informação, sistemas de informação e acervos multimídias, e ainda da análise e processamento técnico de documentos variados.

A missão do bibliotecário é encontrar, analisar, facilitar o acesso à informação, ensinar e auxiliar o usuário a conseguir a informação desejada.

O bibliotecário é considerado um profissional da informação.

"Profissões da informação são aquelas que têm como missão social organizar, coordenar e explicar o fluir do conhecimento" (SOUZA, 2002)



5. O AUXILIAR DE BIBLIOTECA

O auxiliar de biblioteca, segundo o Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB):

"É todo profissional de nível médio que na esfera pública ou privada, executa os trabalhos de rotina de bibliotecas, centros de documentação e informação, salas de leitura, de estudo e outros espaços que tenham como suporte da informação livros, documentos em geral e outros meios tecnológicos, visando ao tratamento, disseminação e a recuperação de informações, pesquisas e desenvolvimento."

A formação do auxiliar de biblioteca tem sido feita em cursos de capacitação e treinamento dados, principalmente, pelas associações de profissionais bibliotecários.

O auxiliar de biblioteca, devidamente capacitado, é o profissional que é capaz de executar com desenvoltura as principais tarefas auxiliares de uma biblioteca ou centro de documentação, utilizando técnicas e métodos aplicáveis ao tratamento da informação e documentação, ter conhecimentos básicos sobre as ciências da informação, ser capaz de diagnosticar uma falha, e suas causas e conhecer o vocabulário profissional.

A missão do auxiliar de biblioteca é dar apoio e executar as mais variadas tarefas auxiliares de processamento técnico, de atendimento ao público, de modo que as atividades e serviços oferecidos pela biblioteca possam acontecer de forma a não comprometer a imagem da instituição.

6. RELAÇÕES INTERPESSOAIS NA BIBLIOTECA

Quem já não ouviu esta frase "o homem é um animal social"!

Precisamos nos relacionar e viver em grupo, apoiando-nos uns aos outros, para obtermos nossa satisfação pessoal.



No nosso dia a dia convivendo na família, no trabalho, na escola, no condomínio, etc., vivemos, essencialmente, em grupo.

Na biblioteca as relações interpessoais caracterizam-se pelo respeito a si mesmo e aos outros, isso é fundamental.

Na biblioteca a prioridade é o atendimento ao usuário, a toda hora os funcionários são colocados em situação de convivência com os usuários e também com os colegas de trabalho, já que o trabalho em biblioteca deve ser de equipe. Durante todo o tempo estamos recorrendo uns aos outros.

Assim é importante atentar para três aspectos:

- **Gostar do que se faz:** A identificação com o que se faz, é importante e o envolvimento com o nosso trabalho, não só pela satisfação pessoal, como pela segurança que teremos em desenvolver melhor, as nossas atividades.
- **Manter um ambiente de relacionamento com os colegas de trabalho:** na biblioteca os serviços e as atividades terão maior sucesso se há espírito de equipe, isto é, se todos trabalham para um único fim, a satisfação do cliente, nosso usuário. Por exemplo, numa partida de futebol é necessário que os 13 jogadores trabalhem para conseguir o gol da vitória, objetivo final de qualquer partida, portanto deve haver um clima de compreensão, colaboração e harmonia entre todos, pois, isso facilitará a execução dos serviços.
- **Atendimento ao cliente (usuário da biblioteca):** Quem é o cliente da biblioteca? É aquele que necessita dos serviços que ela oferece. A maior ou menor aproximação do usuário com a biblioteca será determinada pela boa integração atendente e usuário. Devemos nos lembrar que "cliente é toda pessoa que depende de ti... neste exato momento". Portanto, vamos recebê-lo com um sorriso aberto; demonstrar interesse



em ajudá-lo; falar com delicadeza e bom humor; explicar e prestar-lhe todas as informações possíveis; ouvir e acatar suas sugestões e convidá-lo para participar dos programas da biblioteca.

Fala-se tanto em qualidade dos serviços prestados pela biblioteca e na verdade qualidade é servir bem, e sempre (um pouco melhor); é valorizar as pessoas e trabalhar pela integração da equipe. É preciso acreditar que a qualidade dos serviços nas bibliotecas só é possível através das pessoas.

Podemos ainda seguir algumas premissas para servir bem:

- Desenvolver a autoestima;
- Administrar bem o tempo;
- Investir em si próprio;
- Ter boa saúde física e mental;
- Agir conforme as circunstâncias;
- É preciso ser entusiasta.

Pense que ao ser atendido o cliente (usuário da biblioteca) avalia os serviços da biblioteca, segundo os seguintes pontos:

- Confiabilidade;
- Presteza;
- Competência;
- Segurança;
- Acessibilidade;
- Comunicação;
- Entendimento.



Segundo as modernas teorias da gestão estratégica de recursos humanos estamos na era dos relacionamentos, quando a relação homem-trabalho deve ser mais produtiva e feliz.



UNIDADE IX:

FUTURO DAS BIBLIOTECAS

1. INTRODUÇÃO

Já é possível visualizar uma nova geração de usuários de serviços bibliográficos. Pessoas que têm facilidade em conviver com meios eletrônicos e que exigirão cada vez mais e melhores serviços por parte das bibliotecas.

Por sua vez as bibliotecas já apresentam uma nova tendência, pessoal capacitado e sendo treinado para lidar com as novas tecnologias; pequenos acervos para clientelas bem definidas e a complementação de seus acervos bibliográficos com recursos bibliográficos disponíveis em outras bibliotecas.

Essas perspectivas fazem antever o que Arma da Soledade Vieira nos diz, no seu estudo "Redes de ICT (Informação, Ciência e Tecnologia) e a participação brasileira" para o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT:

"Tudo isso se concentra na chamada "biblioteca eletrônica", que prepara os caminhos para o futuro "centro virtual de informação" em que o acesso à informação, no que concerne à sua natureza, conteúdo e formato, será praticamente ilimitado e se fará totalmente por meios eletrônicos, com redes cada vez mais versáteis, velozes e capazes."

2. BIBLIOTECAS DA ERA TECNOLÓGICA

Nesse contexto aparecem as bibliotecas da era tecnológica:



2.1. Biblioteca eletrônica

Aquela que amplia o uso do computador na armazenagem, recuperação e disponibilidade de informação.

Ainda convivendo com as publicações em suporte papel como as bibliotecas convencionais.

2.2. Biblioteca digital

Aquela que só dispõe da informação digitalizada, armazenada em diferentes meios e suportes, como as memórias eletrônicas (discos, magnéticos e ópticos). Uso intensivo das redes computadorizadas.

2.3. Biblioteca virtual

Aquela que para existir depende da tecnologia da realidade virtual. Através de um software próprio acoplado a um computador usando uma tecnologia sofisticada é feita a reprodução do ambiente de uma biblioteca convencional.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. ALMEIDA, Maria Cristina B. de. Planejamento de bibliotecas e serviços de informação. Brasília, Briquet de Lemos, 2000.
2. CINTRA, Anna Maria Marques. Para entender as linguagens documentárias. 2ª Ed. São Paulo: Polis, 2002.
3. GREENFIELD, Jane. Como cuidar, encadernar e reparar livros. Lisboa CETOP, 1990.
4. PRADO, Heloisa de Almeida. Organização e Administração de bibliotecas. 2ª edição São Paulo: 2000.
5. SILVA, Divina Aparecida. Auxiliar de Biblioteca, 5ª edição. Editora Brasília: 2003.
6. CAMPELLO, Bernadete Santos e outros. A Biblioteca Escolar. 2ª edição, Autêntica. 2008.

