

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
DIVISÃO DE ASSISTÊNCIA AOS USUÁRIOS

RELATÓRIO ANUAL
1998

Florianópolis, fevereiro de 1999

APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar as atividades e os dados estatísticos da Divisão de Assistência aos Usuários, mais especificamente da **Circulação**, no período de fevereiro a dezembro de 1998.

Gostaríamos de salientar que os relatórios dos Serviços de Referência, Coleções Especiais e Periódicos serão entregues separadamente.

SUMÁRIO

1	ATENDIMENTO AO USUÁRIO	1
1.1	Frequência	1
1.2	Usuários Cadastrados	1
1.3	Empréstimo	1
1.4	Treinamento de Usuários	3
1.4.1	Recepção ao Calouro	3
1.5	Levantamento Bibliográfico	3
2	PRODUTO	4
3	MANUTENÇÃO DO ACERVO	4
3.1	Restauração e/ou Encadernação	4
4	SERVIÇO DE REPROGRAFIA	4
5	EXPOSIÇÕES	5
6	RECURSOS HUMANOS	5
7	PARTICIPAÇÃO EM CURSOS/EVENTOS	8
8	EQUIPAMENTOS/MATERIAIS	9
9	DIFICULDADES ENCONTRADAS	9
10	META PROPOSTA EM 1997 E ATINGIDA EM 1998	9
11	METAS NÃO ATINGIDAS EM 1998 E PROPOSTAS PARA 1999	9
12	CONSIDERAÇÕES FINAIS	10

ANEXO

1 ATENDIMENTO AO USUÁRIO

1.1 Frequência

Este dado não foi coletado durante o ano por falta de instrumento de controle.

1.2 Usuários Cadastrados:

Alunos de graduação:	14.695
Alunos de pós-graduação:	4.221
Alunos especiais:	43
Professores:	1.593
Servidores:	1.027
Conveniados:	454
Outros:	06
TOTAL:	22.039

Comparando com os dados de 1997 verifica-se um aumento de **2.488** usuários (**12 %**).

Obs.: A categoria professores especiais foi substituída por alunos especiais e a categoria outros foi destinada para uso do Núcleo de Informática da BU.

1.3 Empréstimo

No período de fevereiro a dezembro de 1998, foram realizados **233.433** empréstimos, com uma média mensal de **25.937**. O maior índice se deu no mês de **agosto**, com **38.615** empréstimos.

Foram realizadas algumas mudanças no Serviço de Empréstimo, tais como:

1 - inclusão das siglas das Bibliotecas Setoriais, não informatizadas, no campo de matrícula do cadastro de usuário. Com este procedimento foram eliminadas todas as fichas, facilitando o controle na expedição da "Declaração de Nada Deve", incentivando de certa forma para a informatização do Serviço de Empréstimo das Bibliotecas Setoriais do CCA (04 de agosto) e Medicina/Odontologia (23 de outubro);

2 - troca dos equipamentos obsoletos (caneta ótica, teclado reduzido e terminais) em 26 de agosto, conforme anexo;

3- digitação dos nomes/n. identidade dos novos alunos de pós-graduação (especialização/mestrado e doutorado). Tal medida agilizou a abertura do cadastro, tanto na Central como para qualquer biblioteca do sistema, possibilitando um maior controle dos usuários cadastrados;

4 - envio, mensal, de carta aos usuários em situação irregular;

5 - abertura de cadastro para alunos especiais, a partir de setembro;

6 - não cobrança, a partir de dezembro, de multa dos livros com data de devolução em atraso, referente aos sábados, domingos e feriados.

1.4 Treinamento de Usuários

No período de fevereiro a abril e de julho a dezembro de 1998, a Biblioteca Central realizou **50** treinamentos para usuários (alunos de graduação, de pós-graduação e instituições externas), conforme descrito abaixo:

Cursos de graduação da UFSC:	24	com	782	participantes
Cursos de pós-graduação da UFSC:	07	com	138	participantes
Instituições externas:	19	com	687	participantes
TOTAL:	50	com	1.607	participantes

Este treinamento consiste em apresentar todos os serviços de atendimento ao usuário que a Biblioteca Central oferece. Para os cursos de graduação e pós-graduação teve demonstração do vídeo sobre os serviços que o Sistema de Bibliotecas oferece.

1.4.1 Recepção ao Calouro

Durante uma semana foi divulgado no hall e no andar superior da Biblioteca o vídeo sobre os serviços que o Sistema de Bibliotecas oferece.

1.5 Levantamento Bibliográfico

Foram atendidos os pedidos feitos pela comunidade interna da UFSC, na Base BU, de tese/dissertação e livros, conforme descrito abaixo e os pedidos de instituições externas foram encaminhados ao Serviço de Comutação:

Categoria	N. pedidos
Professores	10
Pós-graduação	03
Graduação	06
TOTAL:	19

2 PRODUTO

A DAU disponibilizou aos usuários o “**Boletim de Novas Aquisições**”, via Internet até o mês de agosto de 1998. Em virtude de estarmos duplicando esforços com o Serviço de Aquisições e não dispormos de um servidor para digitar os dados, através de contato com a Diretora da DECT, decidiu-se que a divulgação das novas aquisições ficaria sob a sua responsabilidade.

3 MANUTENÇÃO DO ACERVO

3.1 Restauração e/ou Encadernação

Do acervo geral da Biblioteca Central, no período de fevereiro a dezembro de 1998, foram feitas **800** restaurações e/ou encadernações e neste mesmo período foram retiradas do acervo **924 obras** para restauração/encadernação. Vale ressaltar que este número total deve ser maior tendo em vista que outras restaurações e/ou encadernações foram feitas sem o conhecimento desta Divisão.

4 SERVIÇO DE REPROGRAFIA

Período	N. cópia	Encadernação
fevereiro	95	02
março	1.770	-
abril	303	02
julho	262	-
agosto	451	-
setembro	553	-
outubro	483	-
novembro	131	-
dezembro	765	-
TOTAL:	4.813	04

5 EXPOSIÇÕES

No período de fevereiro a março e de julho a dezembro de 1998, foram realizadas **11 exposições** pela comunidade interna e externa:

1. Exposição de fotografia “**Caminhos do Sul da Ilha de SC**” (aluno de pós-graduação);
2. Exposição de fotografia “**Projeto Fortalezas**” (ex-aluno de graduação);
3. Exposição de moldura “**Oleo sobre tela - Florianópolis de sempre**” (comunidade externa);
4. Exposição de fotografia “**Mostra fotográfica do prêmio de Mérito Universitário Catarinense/96**” (ex-aluno de graduação);
5. Exposição de fotografia “**Xamanismo e poder de cura pelas plantas medicinais**” (aluno de graduação);
6. Exposição “**Desenho intuitivo**” (comunidade externa);
7. Exposição de tela “**Alquimia telas e poemas**” (comunidade externa);
8. Exposição de fotografia “**S.O.S. Guiné-Bissau**” (comunidade externa);
9. Exposição de fotografia “**Fatos e outros sobre Angola**” (aluno de graduação);
10. Exposição de fotografia “**Timor & Brasil**” (ESAI);
11. Exposição de moldura “**Cartuns e Charges**” (Professor aposentado).

6 RECURSOS HUMANOS

Além dos servidores abaixo relacionados, contamos também com **06** (seis) **bolsistas** e **02** (duas) **estagiárias** de Biblioteconomia a partir de nov./98

Atendimento ao Usuário

- Anadete de Souza Pirollo (bibliotecária/documentalista)- **iniciou em nov./98**
- Lírio Odorizzi (assistente em administração) - **coordenador dos sábados**
- Maria da Glória Brígido Soncini (técnico em assuntos educacionais) - **colocada à disposição do DRH mar./98**
- Valdinete Maria Bernardes do Nascimento (assistente em administração) - **transferida para COMUT jul./98**

TOTAL: 04

Catraca

- Altiva Altina Minich (receptionista)
- Antônio João Felipp (receptionista)
- Bernardete Odete S. Gonçalves (receptionista) - **transferida da Coleção Didática em mar./98**
- Hoéliton da Silva Santos (contínuo) - **iniciou em out./98**
- Maria Natália Lopes (receptionista) - **aposentada em mar./98**
- Osni Justino Machado (receptionista) - **licença médica desde abril/97**
- Salentim Nemésio Bastos (contínuo)
- Targino Manoel Nunes (auxiliar administrativo) - **aposentado fevereiro/98**

TOTAL: 08**Coordenação noturna**

- Ronaldo Antônio Salum Júnior (assistente em administração) - **transferido da Manutenção do Acervo em março; colocado à disposição do DRH set./98**
- Sandro Vicente de Andrade (assistente em administração) - **iniciou suas atividades a partir de out./98**

TOTAL: 02**Empréstimo**

- Ailta S. Fernandes (receptionista)
- Arlete Brandes (contínuo)
- Elizabete Guimarães (auxiliar administrativo)
- Giovanni Fiorenzano (assistente em administração)
- Manoel Carlos Pereira (assistente em administração)
- Ormecinda Maurilio Luciano (auxiliar administrativo)
- Rogério Minuzzi Estivaleta (assistente em administração)
- Suzana Bartiria Abreu (assistente em administração) - **transferida da Secretaria da BU em jul./98**
- Toninha Lumertz Becker (assistente em administração)

TOTAL: 09

Encadernação

- Maria da Silva Macedo (contínuo)
- Maria Nunes Machado (encadernador)

TOTAL: 02**Guarda de livros**

- David da Silveira (auxiliar administrativo)
- Emília Hisi (telefonista) - **aposentada em mar./98**
- Jair Manoel Pereira (assistente em administração)
- Marcelo Oswaldo Nascimento (**contratado pela FAPEU em abr./97**)
- Valmiro Martins (assistente em administração)

TOTAL: 05**Manutenção do Acervo (datilografia de etiquetas/colagem de código de barras/fita magnética/preparação livro para restauração/encadernação)**

- Kátia Regina da Silva (assistente em administração) - **transferida da BSCCA fev./98; licença médica desde maio/98**
- Neuseli Vieira Santos (assistente em administração) - **transferida da Coleção Didática mar./98**

TOTAL: 02**Recolhimento e distribuição de livros**

- Laci Nemésio Bastos (repcionista)
- Pedro de Sousa Martins (contínuo) - **iniciou em mar./98, afastou-se para tratamento saúde out./dez/98**

TOTAL: 02**TOTAL GERAL (em exercício): 27**

7 PARTICIPAÇÃO EM CURSOS/EVENTOS

- Supletivo 1o. Grau

Ailta S. Fernandes - **concluiu dez./98**
David da Silveira

- Supletivo 2o. Grau

Elizabeth Guimarães - **desistiu**

- Atendimento ao público com qualidade (19 a 22/out/98)

Arlete Brandes

- Notes (5-7/out./98)

Anadete de Souza Pirolo

- Ciberética (19-21/nov./98)

Anadete de Souza Pirolo

- Atualização em Gestão Universitária (8/nov./98...)

Anadete de Souza Pirolo

- Planejamento Estratégico da BU (13/out./98)

Todos os servidores participaram

- Curso "Em Busca da Excelência na Relação com o Usuário/Cliente:

Paradigmas Contemporâneos, promovido pela ACB (10 e 11/set./98)

Marli Neves da Silveira

8 EQUIPAMENTOS/MATERIAIS

- 04 teclados reduzidos;
- 04 microcomputadores (transferidos de outros setores);
- 04 scanner de mão (leitora código de barra);
- 10 estantes de aço, com doze bandejas, dupla face;
- 01 arquivo porta pasta suspensa;
- 01 calculadora elétrica;
- 02 bandejas de mesa, em acrílico;
- 04 rodas com câmara-de-ar.

9 DIFICULDADES ENCONTRADAS

- . Número reduzido de pessoal;
- . Deficiências na base BU-UFSC;
- . Falhas na atualização da base BU-UFSC;
- . Recursos financeiros escassos;
- . Problema de climatização.

10 META PROPOSTA EM 1997 E ATINGIDA EM 1998

- . Ampliação do número de terminais de consulta (quatro).

11 METAS NÃO ATINGIDAS EM 1998 E PROPOSTAS PARA 1999

- . Realizar o inventário do acervo
- . Reavaliar o serviço de encadernação
- . Implantar o Programa de Qualidade
- . Instalar os postos de trabalho do Balcão de Empréstimo
- . Atualizar o vídeo para treinamento de usuários

12 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Gostaríamos de enfatizar o período tumultuado que enfrentamos, resultante da greve dos servidores técnico-administrativos da UFSC no período de 14 de abril a 09 de julho, a qual muito prejudicou o desenvolvimento das atividades desta Divisão.

O maior problema enfrentado por esta Divisão deve-se ao fator “**recursos humanos**”, que vem se agravando a cada dia pelas aposentadorias e licença para tratamento de saúde, sem possibilidade de reposição.

Com as novas aposentadorias e a não reposição destas vagas, em reunião com a Direção e todas as chefias decidiu-se pela extinção do Setor de Coleção Didática. Mas, apesar de comprometer o controle desta coleção, proporcionou a melhoria do atendimento.

Com relação a uma das metas propostas para 1998 “realizar o inventário do acervo”, temos a colocar que foram realizadas diversas reuniões para tratar sobre o assunto. Chegou-se a conclusão que a melhor medida seria fazer o processamento técnico “catalogação retrospectiva” do acervo, que ainda não está na FGV, para posteriormente fazermos o inventário do sistema.

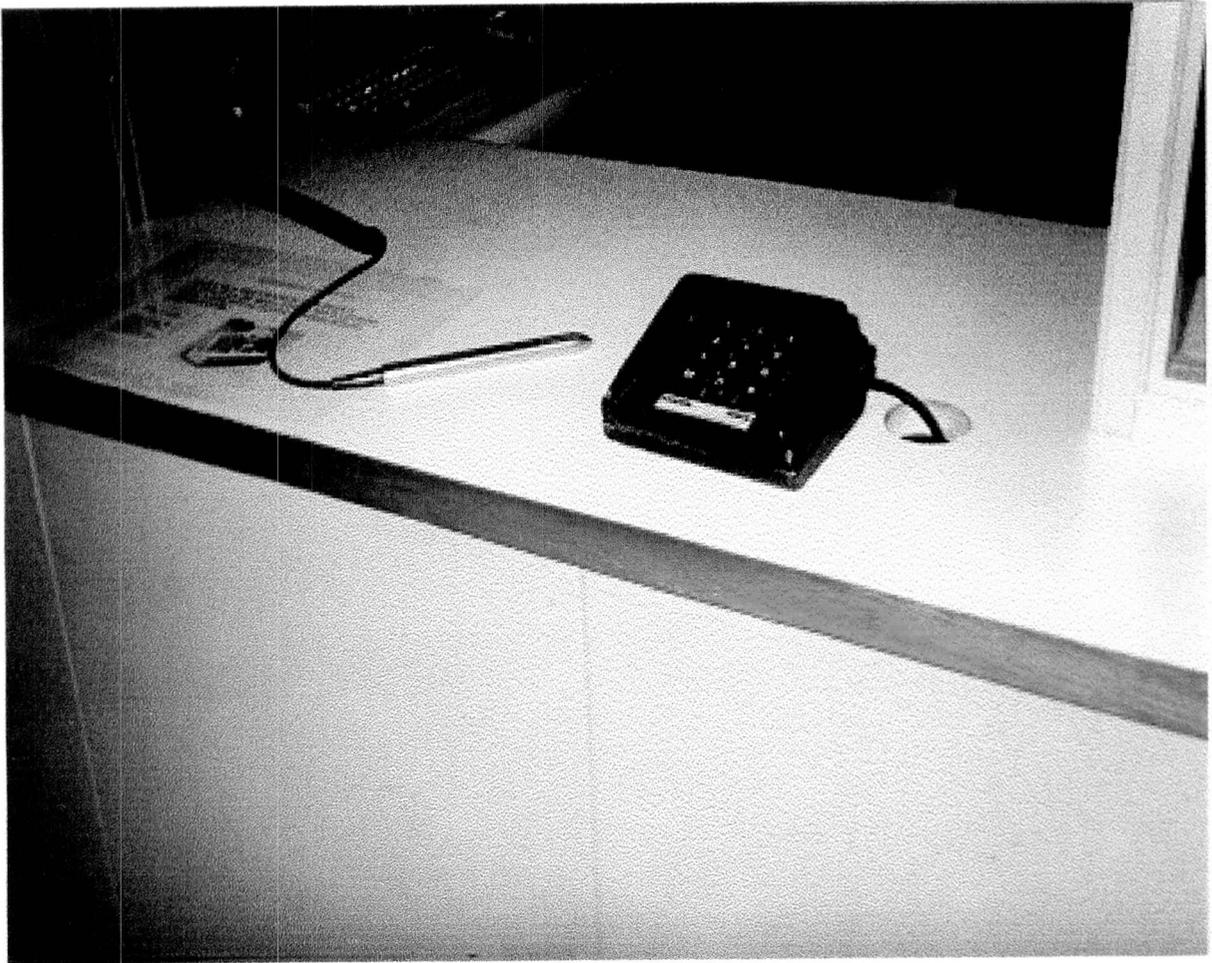
Após constantes observações do layout da entrada da biblioteca verificou-se que para uma melhor segurança do acervo, a catraca deveria ser aproximada do arco magnético. Para tanto faz-se necessário algumas adaptações, ainda não realizadas, embora tal medida venha sendo praticada de forma precária, longe do ideal. Espera-se que em 1999 consiga-se concretizar tal mudança.

Gostaríamos de externar nossa tristeza com o problema técnico que ocorreu com o sistema/servidor da Biblioteca, no período de 27 de novembro a 14 de dezembro e, posteriormente, a partir do dia 28 de dezembro, que acreditamos ter afetado consideravelmente toda a base BU-UFSC.

Apesar dos pontos negativos acima apontados, acreditamos que tais problemas foram alheios à vontade da administração da BU , e que 1998 foi um ano positivo, como por exemplo a informatização do Serviço de Empréstimo das Setoriais, a troca dos equipamentos do Empréstimo da Central, etc. Temos certeza que em 1999, iremos relatar muito mais realizações para a melhoria do atendimento ao usuário e consequente valorização da Biblioteca pela sociedade.

Florianópolis, dezembro de 1998.

ANEXO



EQUIPAMENTO SUBSTITUÍDO

EQUIPAMENTO ATUAL



Ref 0077

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA
DIVISÃO DE ASSISTÊNCIA AOS USUÁRIOS

Florianópolis, 14 de outubro de 1998.

Da: Divisão de Assistência aos Usuários

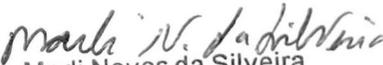
Para: Direção da Biblioteca Universitária

Senhora Diretora,

Vimos encaminhar a Vossa Senhoria, em anexo, NÚMERO DE OBRAS DA BU por área do conhecimento.

Sempre a disposição, renovamos nossos protestos de estima e apreço.

Atenciosamente


Marli Neves da Silveira
Diretora da Divisão de
Assistência aos Usuários da BU

ÍNDICE GERAL DAS GRANDES ÁREAS E DAS ÁREAS DO CONHECIMENTO

CIÊNCIAS EXATAS E DA TERRA

Matemática/Probabilidade e estatística: = 4.252

Ciência da computação: = 2.175

Astronomia: = 383

Física: = 2.512

Química: = 1.893

Geociências: = 36

Oceanografia: = 50

CIÊNCIAS BIOLÓGICAS

Biologia geral: = 179

Genética: = 170

Botânica: = 291

Zoologia/Morfologia: = 486

Ecologia: = 278

Fisiologia: = 461

Bioquímica: = 278

Biofísica: = 21

Farmacologia/Farmácia: = 535

Imunologia: = 26

Microbiologia/Parasitologia: = 146

ENGENHARIAS

Engenharia civil: = 643

Engenharia de Minas: = 23

Engenharia de Materiais e Metalúrgica: = 183

Engenharia Elétrica: = 2.673

Engenharia Mecânica: = 1.187

Engenharia Química: = 1.450

Engenharia Sanitária: = 507

Engenharia de Produção: = 420

Engenharia Nuclear: = 93

Engenharia de Transportes: = 263

Engenharia Naval e Oceânica: = 162

Engenharia Aeroespacial: = 28

Engenharia Biomédica: = 31

CIÊNCIAS DA SAÚDE

Medicina: = 3.017
Odontologia: = 486
Farmácia/Farmacologia: = 535
Enfermagem: = 742
Nutrição: = 194
Saúde Coletiva: = 264
Fonoaudiologia: = 21
Educação Física: 729

CIÊNCIAS AGRÁRIAS

Agronomia: _____
Recursos florestais e engenharia florestal: _____
Engenharia Agrícola: _____ = 2.937
Zootecnia: _____
Medicina Veterinária: _____
Recursos pesqueiros e engenharia de pesca: _____
Ciência e Tecnologia de Alimentos: = 274

CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS:

Direito: = 5.969
Administração: = 5.425
Economia: = 5.297
Arquitetura e Urbanismo: = 593
Planejamento Urbano e Regional: = 157
Demografia: = 71
Ciência da Informação: = 672
Museologia: = 42
Comunicação: = 436
Serviço Social: = 1.453
Desenho industrial: = 126
Turismo: = 68

CIÊNCIAS HUMANAS

Filosofia: = 4.453
Sociologia: = 1.006
Antropologia: = 463
Arqueologia: = 152
História: = 5.021
Geografia: = 1.024
Psicologia: = 2.119
Educação: = 4.169
(superior): = 828

