

Gestão Universitária

Estudos sobre a UnB

Volume 2

Presidenta da República Dilma Vana Rousseff
Ministro da Educação Fernando Haddad



Fundação Universidade de Brasília
Conselho Diretor

Presidente José Geraldo de Sousa Junior
Titulares João Claudio Todorov
Jacques Rocha Velloso

Suplente Reinhardt Adolfo Fuck



Universidade de Brasília

Reitor José Geraldo de Sousa Junior
Vice-Reitor João Batista de Sousa
Decana de Ensino de Graduação Márcia Abrahão Moura
Decano de Administração e Finanças Pedro Murrieta Santos Neto
Decana de Pesquisa e Pós-Graduação Denise Bomtempo Birche de Carvalho
Decano de Extensão Oviromar Flores
Decano de Assuntos Comunitários Eduardo Raupp de Vargas
Decana de Gestão de Pessoas Gilca Ribeiro Starling Diniz
Decano de Planejamento e Orçamento Paulo Eduardo Nunes de Moura Rocha
Diretor de Planejamento Hélio Marcos Neiva
Diretor da FACE Tomás de Aquino Guimarães
Secretária Executiva de Comunicação da SECOM Ana Beatriz Magno



Editora Universidade de Brasília

Diretora Lúcia Helena Cavasin Zabotto Pulino
Conselho editorial Angélica Madeira
Deborah Silva Santos
Denise Imbroisi
José Carlos Córdova Coutinho
Lúcia Helena Cavasin Zabotto Pulino - *Pres.*
Roberto Armando Ramos de Aguiar
Sely Maria de Souza Costa

Gestão Universitária

Estudos sobre a UnB

Volume 2

César Augusto Tibúrcio Silva

Nair Aguiar-Miranda

(Organizadores)



Universidade de Brasília

Editora Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade,
Ciência da Informação e Documentação (FACE)

2011

	· <i>Equipe editorial</i>
Editoras de publicações	· Nathalie Letouzé Moreira, Regina Marques
Coordenação de produção gráfica	· Marcus Polo Rocha Duarte
Coordenação de revisão	· Ramiro Galas Pedrosa
Normalização	· Welma Pereira Batista
Revisão	· Mary Angotti e Olavo Mesquita de Carvalho
Emendas	· Liane Matsumoto e Rebeca Guedes Mesquita
Elaboração de resumos	· Rosana Aparecida Silva
Diagramação e projeto gráfico	· Mauro Pereira Bento
Supervisão gráfica	· Elmano Rodrigues Pinheiro e Luiz A. R. Ribeiro

· Copyright © 2011 by
· Editora Universidade de Brasília

· Impresso no Brasil
· Direitos exclusivos para esta edição:
· Editora Universidade de Brasília
· SCS, quadra 2, bloco C, nº 78, edifício OK,
· 2º andar, CEP 70302-907, Brasília, DF
· Telefone: (61) 3035-4200
· Fax (61) 3035-4230
· Site: www.editora.unb.br
· E-mail: contato@editora.unb.br

· Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação
· poderá ser armazenada ou reproduzida por qualquer meio sem a
· autorização por escrito da Editora.

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília

G393u Gestão universitária : estudos sobre a UnB / César Augusto
 Tibúrcio Silva e Nair Aguiar-Miranda, organizadores. _
 Brasília : Editora Universidade de Brasília, 2011.
 2 v. ; 22 cm.

ISBN 978-85-230-1290-8 (v. 2)

1. Gestão. 2. Universidade. 3. Ensino superior. I. Silva, César Augusto Tibúrcio. II. Miranda, Nair Aguiar.

CDU 378.4

Agradecimentos

Este livro apresenta resultados dos trabalhos de conclusão dos alunos do Curso de Especialização em Gestão Universitária da Universidade de Brasília. Sua publicação decorre do esforço conjunto de várias pessoas, cujo empenho e dedicação tornaram possível o surgimento da primeira obra coletiva de autoria de servidores técnicos administrativos da universidade.

A publicação do livro reflete a importância atribuída pela Reitoria e pela Editora UnB à divulgação de estudos sobre a universidade feitos por seus próprios técnicos, orientados por docentes da instituição. Esperamos que os trabalhos aqui contidos possam contribuir para o autoconhecimento e para o desenvolvimento da universidade.

Deixamos expressos nossos agradecimentos aos integrantes do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Administração, do Programa de Pós-Graduação em Contabilidade, do Departamento de Administração e da Faculdade de Direito, que ministraram as disciplinas e orientaram a elaboração das monografias.

Lembramos ainda o papel fundamental de Rosana Aparecida Silva na elaboração dos resumos das monografias e de Regina Marques na viabilização do lançamento deste volume.

Cabe destacar também a participação importante de Vera Lúcia Cavalcanti Correa de Oliveira como assistente editorial, acumulando

essa atividade com suas múltiplas tarefas como Secretária do Curso de Especialização.

Finalmente, os nossos agradecimentos à equipe de revisão e editoração da EDU pelo apoio no lançamento desta obra que retrata, em última instância, a preocupação de várias equipes de gestores da universidade na construção de um projeto de desenvolvimento institucional embasado no investimento na formação dos servidores e, portanto, na ampliação do capital intelectual da Universidade de Brasília.

Os organizadores

Sumário

Prefácio	11
<i>João Batista de Sousa – Vice-Reitor da UnB</i>	
Apresentação	13
<i>Paulo Carlos du Pin Calmon – Coordenador do PPGA</i>	
Introdução	17
<i>César Augusto Tibúrcio Silva – Coordenador do Curso de Especialização em Gestão Universitária</i>	
Parte I Gestão de Pessoas	25
Avaliação de impacto em profundidade: curso de desenvolvimento gerencial em uma Ifes.....	
27	
<i>Alice Falchetto</i>	
<i>Lindalva Lima Costa</i>	
A percepção dos docentes em relação ao prazer e sofrimento no trabalho: uma análise de uma universidade pública.....	
55	
<i>Francisco Neto da Silva Júnior</i>	
<i>Luiz Cláudio Gregório</i>	

Causa do sofrimento no trabalho de servidores de secretaria do Hospital Universitário de Brasília.....	81
<i>Magda Suely F. de Melo Souza</i>	
Percepção de servidores do quadro permanente e prestadores de serviços quanto ao sentido do trabalho realizado na Universidade de Brasília.....	109
<i>Gilvan Laurentino da Silva</i> <i>Maria Auxiliadora Frajorge</i>	
Percepção da segurança nos estacionamentos e sua relação na qualidade de vida no trabalho: um estudo em uma universidade federal pública.....	135
<i>Marcos Valério Gonçalves</i> <i>Vicente de Pádua Justo</i>	
Qualidade de vida dos servidores técnico-administrativos da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade de Brasília.....	153
<i>Josué Lopes Corrêa Neto</i>	
Qualidade de vida no trabalho: a importância do relacionamento interpessoal na percepção dos colaboradores da Biblioteca Central da Universidade de Brasília.....	175
<i>Eudásio Moreira de Sousa</i> <i>Margareth Barbosa Gonçalves</i>	
Comprometimento no trabalho de funcionários do Serviço de Nutrição do Hospital Universitário de Brasília.....	197
<i>Clarissa Hoffman Irala</i> <i>Meg Schwarcz Hoffmann</i>	

Comprometimento no trabalho dos profissionais de enfermagem
do Hospital Universitário de Brasília.....223
Glaudistonía Costa Soares-Silva
Joelma Gomes Santana

Aposentadoria com qualidade de vida na Universidade de Brasília.....249
Elisabeth Ramos Barros

Parte II | Sistemas de Gestão275

Viabilidade da aplicação do *Balanced Scorecard* em uma
universidade pública: análise de uma unidade descentralizada
da Universidade de Brasília.....277
Ariosto Nogueira Lustosa
Elder Ayres Carmona

Estudo sobre a distribuição de atividades para subsidiar
uma nova estrutura organizacional.....307
Maria Mônica da Silva

Gestão da construção de obras na Universidade de Brasília.....333
Luís Fernando de Paula Pinto

Parte III | Gestão do Conhecimento e da Informação.....353

Formas inovadoras na disseminação do conhecimento em
bibliotecas universitárias públicas e privadas do Distrito Federal.....355
Mary Sande Pinheiro

Tipologia, organização e preservação de arquivos digitais:
o caso da Universidade de Brasília.....385
Túlio Ramos de Moraes

Comportamento dos docentes do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade de Brasília e uso da informação.....405

Janne Cury Nasser

Jefferson Higino Dantas

Parte IV | Gestão da Responsabilidade Social.....433

A sindicância administrativa à luz da Lei nº 8.112/90: procedimento investigativo ou punitivo.....435

Fábio Viana Fernandes da Silveira

Valdeci da Silva Reis

Diversidade e inclusão de pessoas com necessidades especiais na Universidade de Brasília.....457

Ana Cristina da Costa Carolino

Rosa Amariles Vilar de Azevedo

Parte III - Gestão do Conhecimento e da Informação



Comportamento dos docentes do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade de Brasília e uso da informação

Janne Cury Nasser

Jefferson Higino Dantas

Introdução

Estudar o comportamento de usuários de informação é requisito importante para desenvolver atividades em bibliotecas, centros de informação e *websites* de unidades de informação. Ao identificar a necessidade do usuário, os setores podem inserir modificações nos serviços oferecidos e atender efetivamente à demanda de sua comunidade.

O desempenho eficaz da Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília (UnB), por meio de seus produtos e serviços, é fundamental no processo de transferência e democratização da informação, pois disponibiliza a estrutura necessária à produção de novos conhecimentos pelos docentes.

O estudo de usuários da informação torna-se necessário, pois é essencial verificar as mudanças comportamentais provocadas pelo surgimento de novas tecnologias da informação. É necessário também identificar qual a tecnologia mais adequada para localizar e fornecer informação. É importante conhecer como o usuário utiliza os recursos tradicionais de informação e os novos produtos oferecidos por meio de conteúdos *on-line*.

Na impossibilidade de pesquisar o comportamento de toda a comunidade acadêmica atendida pela BCE, optou-se pelo estudo dos docentes do Programa de Pós-Graduação em Administração. A pergunta

que norteou o projeto foi: como os docentes buscam e utilizam a informação para a realização das suas atividades acadêmicas?

O estudo foi direcionado para o comportamento dos docentes do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (Face) da UnB durante o processo de busca e uso da informação para realizar suas atividades acadêmicas.

Para tanto, tornou-se necessário caracterizar o perfil dos docentes pesquisados; identificar a oferta de serviços da BCE; e analisar o comportamento dos docentes do PPGA/UnB em relação à aquisição de conhecimentos sobre os assuntos referentes a sua área de atuação. Pesquisou-se também os tipos de fontes de informação utilizadas pelos docentes e o uso dos serviços oferecidos pela BCE/UnB, verificando as dificuldades enfrentadas no processo de busca e uso da informação, bem como as preferências na investigação de informações necessárias à realização das atividades acadêmicas. A indicação dos serviços da BCE aos alunos e o grau de satisfação dos docentes em relação aos resultados obtidos em suas próprias buscas foram igualmente contemplados no estudo.

Este trabalho poderá subsidiar a reestruturação dos serviços informacionais oferecidos pela BCE, de modo a garantir a premissa básica da qualidade: a satisfação do usuário.

Estudo de usuários: algumas considerações

Para Cunha (1982), os estudos de usuários estão modificando as ações desenvolvidas pela biblioteca e pelos centros de documentação ou informação, ocorrendo um retorno ao seu objetivo primordial, que é a oferta dos serviços e a satisfação das necessidades dos usuários. Segundo Teixeira (2004), esses estudos são investigações centradas no sistema, no indivíduo, no grupo ou na comunidade favorecida com serviços oferecidos por unidades de informação.

Essas investigações objetivam descobrir hábitos e processos na busca pela informação, bem como determinar documentos requeridos pelos usuários. Existem diversas formas de caracterizar esses estudos, segundo Figueiredo (1994), umas delas é dividi-los em dois pontos: orientados à biblioteca e orientados ao usuário.

Esses estudos fundamentam-se em dois tipos de abordagem: as convencionais ou conservadoras, centradas no sistema e na observação de grupos de usuários, e as da percepção ou alternativas, centradas no indivíduo e na análise das características únicas de cada usuário como meio de chegar aos aspectos cognitivos comuns à maioria deles (FERREIRA, 1996).

Calva Gonzáles (2004) apresenta uma importante contribuição ao estudo dos usuários, pois aborda os fundamentos do surgimento das necessidades de informação, embora não com base em uma perspectiva meramente conjuntural com intenção de estabelecer programas de previsão de serviços bibliotecários. Seu enfoque é mais profundo, pois trata de elucidar as origens dessas necessidades, procurando entre as necessidades dos seres humanos. Nesse contexto, dá-se forma a uma das contribuições mais importantes do trabalho, já que as necessidades humanas são a origem e a causa de muitas atitudes.

Necessidade de informação

Calva Gonzáles (2004) propõe o modelo sobre as necessidades de informação (Modelo Nein) para explicar esse fenômeno e apresentar sua constituição, surgimento, manifestação, detenção e satisfação, com o propósito de que o conhecimento desse processo possa contribuir com as unidades de informação. No modelo sugerido, observa-se a existência de três principais fases das necessidades de informação.

A primeira fase refere-se ao surgimento das necessidades de informação – observa-se a presença de fatores externos e internos que

interferem nesse fenômeno. Os externos compreendem as pressões que o meio ambiente exerce sobre o sujeito, provocando uma resposta. Já os fatores internos correspondem às características de cada pessoa e são os que pressionam a ter uma carência de informação que, em combinação com os fatores externos, dão origem às necessidades.

A segunda fase refere-se ao comportamento informativo – quando o usuário é motivado a buscar a satisfação de suas necessidades.

A terceira fase refere-se à satisfação dessas necessidades – com a informação obtida e dependendo da sua utilização fica-se satisfeito, ou não, com a resposta oferecida.

Rosemberg (2000) detectou a leitura como o meio mais utilizado para fins informativos e definiu os canais de busca como:

- a. canais formais – compõem-se das fontes de informação impressas (livros, periódicos, etc.);
- b. canais semiformais – compõem-se das pré-publicações (teses, dissertações, etc.);
- c. canais intermediários – são representados pelas instituições responsáveis pela preservação, pela organização e pela disseminação da informação registrada.

Comportamento de busca e uso da informação pelos usuários

Para Ferreira (1997):

o ser humano raramente busca informação como um fim em si mesmo; ela é parte de um processo de tomada de decisão, de solução de problemas e/ou alocação de recursos. Portanto, qualquer tentativa de descrever padrões de busca de informação deve admitir o indivíduo como o centro do fenômeno e considerar sua visão, suas necessidades, opiniões e problemas como elementos significantes e influentes que merecem

investigação, seja para o desenvolvimento de produtos ou de serviços, em ambiente eletrônico ou não.

Covi (1999) relaciona perguntas que podem ser respondidas em pesquisas com foco no comportamento do usuário, e não em características do sistema de recuperação da informação. Como os pesquisadores descobrem e percebem a disponibilidade de materiais eletrônicos? Como os pesquisadores utilizam materiais eletrônicos? Como os recursos eletrônicos se enquadram nas características de trabalho dos pesquisadores? Quando os pesquisadores preferem a forma eletrônica ao do papel? Como a preferência e o uso variam entre as disciplinas?

As habilidades específicas do usuário, segundo Covi (1999), influenciam diretamente em seu comportamento na utilização desses sistemas. Para D'Alessandro et al. (1998), outro fator que influencia o comportamento do usuário na busca por informação, assim como as habilidades, são as barreiras de uso, as quais podem ocorrer de três formas:

- a. barreiras pessoais (“não tenho treinamento”, “computadores são muito impessoais”);
- b. de acesso (“custa muito o uso”, “computadores mal localizados”); e
- c. de recurso (“não há informação suficiente”, “difícil encontrar a informação”).

Satisfação dos usuários

A oferta de serviços de informação deve, primordialmente, preocupar-se com a satisfação do usuário. Essa satisfação é medida em diversos estudos, que partem da identificação das necessidades de informação até a satisfação dos usuários, como destaca Lucena, Silva (2006).

Com vista à satisfação do usuário, Tavares (2005) enumera oito princípios para obtenção da gestão de qualidade (GQ):

1. foco no cliente;
2. liderança;
3. envolvimento de pessoas;
4. gestão de processos;
5. abordagem sistêmica;
6. melhora contínua;
7. decisão baseada em fatos e benefícios mútuos na relação com fornecedores;
8. divulgação dos serviços oferecidos.

Bibliotecas universitárias e a oferta de serviços de informação

Os usuários de bibliotecas universitárias geralmente utilizam seus serviços em razão da necessidade de informação para elaborar de trabalhos acadêmicos. Esses serviços deverão estar adequados aos perfis de usuários, e o tipo de acervo, relacionado à modalidade de pesquisa realizada. É necessário ainda identificar o formato – impresso ou eletrônico – pelo qual o pesquisador tem preferência e a existência de um auxílio constante na pesquisa, entre outros.

De acordo com Cuenca et al. (2000), como suporte essencial às atividades de ensino e pesquisa, espera-se das bibliotecas universitárias a mesma postura proativa diante das inovações tecnológicas, uma vez que, pela natureza do objeto de seu trabalho, é a biblioteca que se encontra nesse epicentro tecnológico.

Oliveira, Cunha e Marmet (1986) observam que o treinamento de usuários é a primeira e fundamental atividade de ligação entre a biblioteca e seus leitores, informando-os sobre sua forma de organização e o vocabulário comumente utilizado. Por isso, esse treinamento deve ir ao encontro das necessidades dos usuários, pois dele depende que o usuário novato passe a utilizar mais a biblioteca, ou se afaste dela.

Além da importância dos treinamentos nas bibliotecas, é necessário que os gerentes percebam também a relevância do *marketing* para a divulgação dos seus produtos e serviços. A adoção do *marketing* é vista, segundo Amaral (1996), como uma forma de valorizar o profissional da informação, melhorando sua imagem mediante o uso aprimorado de técnicas, quebrando as barreiras na comunicação entre as unidades de informação e seus usuários.

Os treinamentos de uso das bibliotecas universitárias também podem ser considerados um meio de promoção dos demais serviços e produtos. O que caracterizará um treinamento eficaz será seu planejamento e a forma de divulgação para os diversos usuários da comunidade acadêmica.

Uma pesquisa censitária

A pesquisa foi censitária, pois não contou com todos os docentes do PPGA. A coleta de dados foi realizada por meio das técnicas de análise documental e de aplicação de questionário individual com os docentes do PPGA.

Para a identificação do perfil dos docentes, foi realizada análise documental dos currículos dos docentes na plataforma Lattes, compreendendo o período de 2004-2006. O período foi escolhido devido à criação do PPGA ter ocorrido em 2004. A coleta de dados foi realizada em 18 de abril de 2007.

As etapas para essa coleta de dados foram: acesso ao *site* do CNPQ; na página inicial do *site* foi selecionado o item plataforma Lattes; busca pelo *curriculum*; pesquisa pelo nome do docente; e análise curricular.

Foram considerados os dados pertinentes à coleta da informação para identificação do perfil dos docentes: tempo de docência; formação/ área do conhecimento; publicações; orientações concluídas; e projeto de pesquisa (concluído/em andamento).

Para descrever o ambiente organizacional (UnB, PPGA e BCE), foi utilizada a técnica de análise documental com a consulta a documentos impressos e a informações disponíveis na internet. Os dados extraídos, tanto dos questionários quanto da pesquisa documental, foram transferidos para um programa *Excel* para a realização da análise quantitativa.

O questionário pretendeu levantar questões para se obter respostas que atendessem aos objetivos específicos em relação à análise do comportamento dos docentes referente ao uso das novas tecnologias, preferências e dificuldades encontradas na busca e no uso de informações dos serviços oferecidos pela BCE.

No dia 16 de maio, foi aplicado o pré-teste do questionário. Verificadas e corrigidas algumas falhas, o instrumento de coleta de dados ficou composto de dez questões, sendo oito fechadas e duas semiabertas (Apêndice B).

O objetivo geral da pesquisa foi exposto de modo direto e simplificado, com o propósito de sensibilizar o respondente. Foi especificado também o prazo para a devolução do questionário.

Os questionários em formato impresso foram entregues na secretaria do PPGA no dia 18 de maio de 2007 e recolhidos no dia 25 de maio de 2007. Já os questionários via *web* foram encaminhados no dia 24 de maio e recolhidos no dia 28 de maio de 2007.

Sobre a UnB, o PPGA e a BCE

A Universidade de Brasília (UnB) foi criada pela Lei nº 3.998/62, e sua estrutura organizacional foi inspirada nas universidades europeias e americanas, tendo por base a integração de dois tipos de unidades: os institutos e as faculdades.

No que se refere à atividade docente, a unidade básica do sistema foi constituída por departamentos, que representaram progresso na democratização e na modernização do ensino superior brasileiro, que

tinha na figura do catedrático a autoridade única e detentora do poder. A UnB surgiu, assim, como instituição integrada, com metodologia interdisciplinar e atenta à emancipação econômica e política da nação (FÁVERO, 1977).

A instituição tem por objetivo cultivar o saber em todos os campos do conhecimento puro e aplicado, formar profissionais e especialistas, além de realizar pesquisas e estimular atividades criadoras nas ciências, nas letras e nas artes. Além de estender o ensino e a pesquisa à comunidade, mediante cursos ou serviços especiais (UnB, 1976).

Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da UnB

O PPGA da UnB, vinculado à Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (Face), tendo como área de concentração a gestão organizacional, composta, então, por três linhas de pesquisa: a) aprendizagem, cultura e trabalho; b) inovação, empreendedorismo e criatividade; e c) avaliação de políticas públicas. Há uma quarta linha de pesquisa em formação, com foco em finanças. O PPGA é composto do curso de doutorado em Administração, dois cursos de mestrado em Administração (acadêmico) e Gestão Social e Trabalho (profissional) e de cursos de pós-graduação *lato sensu*. Seu corpo docente é constituído de professores do quadro da UnB, de distintas formações, lotados em diferentes unidades acadêmicas, e colaboradores externos.

Essa estrutura decorre de um plano estratégico iniciado em julho de 2000, quando começou um processo de mudança, visando a melhorar o desempenho do antigo curso de mestrado em Administração (CMA), que tinha conceito 3 (regular) na Capes. Iniciou-se a implantação de uma estrutura de pesquisa, as comissões examinadoras das dissertações passaram a incluir examinadores externos, novas disciplinas foram criadas; o número de créditos em disciplinas foi reduzido e alianças e relações foram estabelecidas com a comunidade científica brasileira do campo da

Administração. Os primeiros resultados dessa mudança apareceram em 2004: o CMA foi avaliado em nível 4 (bom) na Capes.

No final de 2003, a UnB obteve credenciamento, na Capes, para o curso de mestrado profissional em Gestão Social e Trabalho com conceito 4 (bom); em setembro de 2005, ela obteve recomendação da Capes para o curso de doutorado em Administração, com conceito 4.

Os cursos de doutorado, de mestrado e de especialização apoiam-se nas linhas e nos projetos de pesquisa e nas disciplinas do PPGA, que deverão constituir-se em instrumentos de elevação da qualidade da formação de professores e gestores que atuarão em instituições de ensino superior e de pesquisa no país e em outras organizações públicas e privadas.

Constitui objetivo geral do PPGA a produção e a disseminação de conhecimentos e tecnologias no campo da Gestão Organizacional, em geral, em Análise, Gestão e Avaliação de Políticas e Programas Governamentais e de Organizações e Trabalho, em particular. Além da formação de pessoal com capacidade para atuar, de forma crítica e reflexiva, na pesquisa, na docência e na gestão nessas áreas.

A Biblioteca Central da UnB (BCE)

A UnB foi a primeira universidade brasileira a implantar o conceito de Biblioteca Central Universitária (BCE), opondo-se ao antieconômico sistema de pequenas bibliotecas dispersas em departamentos, faculdades e institutos, originadas da própria formação das universidades brasileiras, ou seja, pela justaposição de escolas e faculdades isoladas (VOLPINI, 1973).

Instalada inicialmente no bloco 1 da Esplanada dos Ministérios, a BCE foi transferida, posteriormente, para o primeiro bloco construído no *campus*, o FE-1. Em 1962, foi transferida para o prédio SG-12. E em 12 de março de 1973 foi inaugurado seu atual prédio.

A BCE tem a missão de atender os diversos segmentos da UnB em suas necessidades de documentação e informação nas áreas do

conhecimento específico de sua atuação, contribuindo para a qualidade da educação, da pesquisa e da extensão.

Seu acervo conta com mais de um milhão de volumes disponíveis em mais de 16.000 m² de área construída. É frequentada em média diariamente por um número superior a 2.500 pessoas, que contam com ampla diversidade de produtos e serviços. Em 2007, os serviços oferecidos pela BCE foram:

1. serviço de empréstimo – a BCE disponibiliza serviço de empréstimo de material à comunidade acadêmica da UnB: alunos, docentes, servidores e ex-alunos. Instituições cadastradas também têm acesso ao serviço;
2. serviço de comutação bibliográfica (Comut) – fornece cópias de artigos de periódicos e teses de outras bibliotecas aos usuários;
3. pesquisa bibliográfica – atende a comunidade acadêmica em suas necessidades de informação por meio de serviço de pesquisa em base de dados;
4. treinamento em base de dados – capacita pesquisadores para utilizar ferramentas de busca em base de dados de periódicos, livros e bases de dados referenciais;
5. visita orientada (Projeto Conheça a Biblioteca) – orienta a comunidade acadêmica sobre os recursos e serviços oferecidos pela BCE;
6. *site* da BCE – disponibiliza *on-line* informações pertinentes aos produtos e aos serviços oferecidos pela BCE;
7. catálogo *on-line* da BCE – apresenta as obras existentes no acervo da BCE;
8. *sites* de pesquisa em base de dados – disponibiliza a relação de bases de dados de periódicos, livros e bases de dados referências de diversas áreas do conhecimento;

4. portal de periódicos da Capes – disponibilizada pela Capes/MEC, oferece mais de 12 mil títulos com acesso a seu conteúdo completo e também a seus resumos;
5. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações – em parceria com o Ibict, disponibiliza produção científica em formato digital, publicada originalmente impressa.

A BCE conta, em seu quadro funcional, com um total de 181 servidores. Dentre eles, 96 constam do quadro permanente da UnB, oitenta são terceirizados e cinco têm bolsa técnica. Na BCE há 24 bibliotecários, sendo vinte do quadro de funcionários e quatro prestadores de serviço. A BCE gerencia também a Biblioteca do Hospital Universitário e a de Planaltina.

Verificou-se a necessidade urgente de contratar profissionais para melhoria e agilização dos serviços oferecidos, além de treinar funcionários com metodologias apropriadas para capacitação do trabalho em equipe e com comprometimento com a qualidade. Mas, principalmente, oferecer educação continuada aos profissionais da BCE, pois somente ela é capaz de criar uma nova cultura organizacional, pressuposto básico da filosofia da qualidade.

A missão da BCE reflete a preocupação em acompanhar a evolução no padrão de ensino e pesquisa da UnB: atender os diversos segmentos em suas necessidades de documentação e informação, nas áreas do conhecimento específico de sua atuação, com o propósito contribuir para a qualidade da educação, da pesquisa e da extensão.

Perfil dos Docentes do PPGA/Face/UnB

Dos vinte docentes integrantes do PPGA, foram considerados 15 em pleno exercício de suas atividades acadêmicas, uma vez que os demais não responderam ao questionário por estarem no exterior, em gozo de licença médica ou em licença sabática.

De acordo com a revisão de literatura sobre o estudo de usuários, fica evidenciada a importância da análise do seu perfil como um meio de compreender o comportamento dos docentes do PPGA, relacionando-o às suas atividades acadêmicas.

Em relação ao tempo de docência, foram identificados quatro períodos divididos em cinco anos cada um. Professores com tempo de um a cinco anos (39%); de seis a dez (27%); de 11 a 15 anos (27%); apenas 7% tem mais de vinte anos de dedicação ao ensino superior.

Dando sequência à identificação dos docentes do PPGA/Face/UnB, foram observadas as áreas de conhecimento de sua formação. Há diversidade nessa formação profissional, o que valida os objetivos do programa, cuja descrição ressalta o propósito da participação de professores, com distintas formações e lotados em diferentes unidades acadêmicas da UnB, nos cursos ministrados.

Na análise do currículo, pode-se dividir os docentes em três grandes áreas, de acordo com a formação no doutorado: sete professores das ciências sociais (46%), quatro das ciências exatas (26%) e dois das ciências da saúde (13%).

Na formação dos docentes da graduação ao doutorado, verificou-se uma diversidade de áreas do conhecimento, como, por exemplo, professores com formação em Enfermagem ou Engenharia Mecânica. Isso demonstra a não unicidade das áreas de conhecimento e pode refletir em diversidade de comportamento de uso e busca da informação.

Em relação ao tipo de publicação escolhida pelos docentes estão: os anais (49%), que segundo Rosemberg (2000) são canais semiformais de informação, e os artigos de periódicos (33%), considerados por Rosemberg canais formais de informação. Em relação aos canais formais, as ocorrências foram menores, sendo 2% livros 12% capítulos de livros e 4% organização de livros.

Examinou-se a importância dos anais de congressos e artigos de periódicos para a divulgação das publicações científicas. Uma característica

a ser considerada nesses dois meios de publicações é a agilidade para a publicação e a circulação entre os cientistas. O baixo número de livros publicados se justifica pelas próprias características desse tipo de publicação, que resulta de um processo mais demorado e mais caro do que os outros tipos de publicação.

Analisou-se o perfil dos docentes de acordo com as orientações concluídas e observou-se que todos eles orientam todos os graus de formação, desde as pesquisas de iniciação científica e graduação até o doutorado. O menor número de orientações ocorre na iniciação científica (9%); as orientações dos cursos de especialização apresentaram um percentual de 27%, e as orientações do mestrado, 22%. As orientações dos cursos de pós-graduação apresentam um número significativo (42%), superando as orientações em trabalhos finais de conclusão de graduação.

Quanto aos trabalhos finais de alunos, verifica-se que a maior parte dos docentes orienta trabalhos de conclusão de graduação (42%); em segundo lugar aparecem as orientações de monografias de especialização (27%); em terceiro, as de dissertação de mestrado (22%); e, por último, as orientações de iniciação científica (9%). Nenhum docente havia concluído, ainda a orientação de doutorado.

Notou-se o acúmulo de atividades dos docentes, que, além de lecionar, orientar e, em alguns casos, exercer o papel de gerência, ainda estão envolvidos em projetos de pesquisas, encontrando-se a maior parte dos projetos de pesquisa em andamento, ou seja, 79% dos projetos, apenas 21% estão concluídos.

Comportamento dos docentes na busca e no uso da informação

Para analisar o comportamento dos docentes, foram enviados vinte questionários; destes, apenas 15 (75%) foram respondidos, sendo 13 impressos e dois em formato eletrônico (*e-mail*).

Quando perguntado aos docentes como eles adquirem novos conhecimentos, verificou-se que a maioria mantém o hábito de

atualização sistemática em sua área de conhecimento. Quanto aos meios utilizados para essa atualização, 93% conversam com colegas e 33% usam bibliotecas e centros de documentação. Em contrapartida, 46% utilizam diariamente o recurso de conversar com os colegas.

A frequência de utilização dos demais recursos varia de acordo com as características dos procedimentos. Noventa e três por cento dos docentes utilizam a internet diariamente; 53%, as videoconferências; 46 %, as listas de discussão e 1% não utiliza esses recursos. A opção de ir pessoalmente à biblioteca não foi indicada por nenhum docente. Entretanto, 20% dão preferência à consulta da coleção particular.

A consulta aos colegas docentes, com 13% de preferência, indicou a importância do colégio invisível na comunicação científica entre os docentes e reforça a questão do tempo reduzido em razão do acúmulo de atividades.

Em relação à frequência de consultas aos diversos tipos de materiais, constatou-se uma sustentação de dados já apresentados – os docentes preferem divulgar suas publicações em anais de congressos, periódicos científicos e capítulos de livros. Confirmam-se ser essas três fontes as mais consultadas pelos docentes do PPGA.

A maior frequência de uso foi relativa à consulta a periódicos científicos e livros, informação referida pela quase unanimidade dos docentes (14). A menor frequência ocorrida foi referente à consulta a materiais especiais, realizada por apenas um professor.

No quesito sobre quais os serviços oferecidos pela BCE/UnB os docentes do PPGA mais costumam utilizar, a resposta foi aqueles oferecidos via *web*, como o Portal da Capes e o próprio *site* da BCE. Esse resultado confirma o que foi relatado anteriormente, ou seja, que a pesquisa na internet é o meio mais utilizado. Dessa forma, os serviços da BCE oferecidos pela rede também são os mais utilizados.

O uso dos serviços da BCE pelos docentes do PPGA varia de acordo com o serviço e a frequência de uso. Destacou-se como o serviço

mais utilizado o Portal de Periódicos da Capes, usado semanalmente por oito docentes; mensalmente, por seis e, diariamente, por um. Em seguida, destacou-se o *site* da BCE, usado semanalmente por sete docentes; mensalmente e semestralmente por três docentes, e um docente o utilizava diariamente.

O serviço menos utilizado é o treinamento em bases de dados, pois 13 dos docentes nunca o haviam usado. Avaliou-se a necessidade urgente de revisão da política de divulgação da BCE, pois o *marketing* é importante para informar a existência de algum produto ou serviço, além de convencer os possíveis interessados em usar ou adquirir aquilo que se promove.

Indagou-se quais os serviços da BCE eram indicados pelos professores aos alunos: a pesquisa ao Portal de Periódicos da Capes (15%) e o *site* de pesquisa em base de dados (14%) foram os mais indicados, confirmando a ocorrência de maior uso dos serviços *on-line* pelos docentes. Os menos indicados foram: os treinamentos oferecidos pela biblioteca (4%), a utilização da BCE (4%) e, para as bases de dados, (2%).

A biblioteca, como um dos eixos de sustentação das atividades de ensino e pesquisa, deve, segundo Tavares (2005), adequar-se às atividades desenvolvidas pela comunidade acadêmica. A BCE desempenha atividades que procuram atender a esses objetivos, oferecendo diversas opções de serviços informacionais aos seus usuários.

Foram apontadas dificuldades para a realização de pesquisa na BCE/UnB, e observou-se que 21% dos docentes apresentaram dificuldades relacionadas à falta de tempo. Esse empecilho, de acordo com D'Alessandro et al. (1998), está relacionado às barreiras de acesso à informação. Confirmam-se, assim, as hipóteses levantadas anteriormente sobre o uso de maior frequência dos serviços *on-line*.

A maior barreira para os docentes em suas pesquisas está relacionada a recursos, ou seja, 42% identificaram insuficiência e desatualização de material bibliográfico na biblioteca, e 25% assinalou que as informações

existentes não são suficientes. Quanto às barreiras encontradas para pesquisa na internet, os respondentes informaram: volume de informações disponíveis (23%) e a indisponibilidade de tempo para pesquisar na internet (23%).

Essas duas variáveis são as dificuldades com maior porcentagem, e pode-se observar a semelhança e a complementação entre elas, pois a grande quantidade de informação existente na internet exige uma maior disponibilidade de tempo para utilizá-la.

A dificuldade de menor porcentagem foi referente ao acesso restrito a bases de dados pagas (6%). Apenas 6% dos docentes indicaram não ter dificuldades para buscar informações na internet.

Colégio invisível

Aos serem indagados sobre a preferência para a realização de pesquisa em bases de dados, 87% dos docentes preferem eles mesmos realizarem suas pesquisas; e 13% deles optam por solicitar auxílio ao bibliotecário para realizar as buscas. Isso reflete a observação de Cuenca et al. (2000) sobre as mudanças que a internet provoca nas atividades de ensino e pesquisa e que vêm influenciando definitivamente o comportamento do usuário da informação. Esses índices demonstraram a autonomia dos docentes na realização de suas pesquisas, por isso, é importante que lhes seja oferecido treinamento adequado e de qualidade para a realização de pesquisas, e que seja adotada uma política de divulgação desse serviço.

Constatou-se que as dificuldades encontradas pelos respondentes para realizar pesquisa em bases de dados advém do fato de elas serem pagas (32%); igualaram-se em dificuldade o conhecimento inadequado para uso de ferramentas de buscas, a seleção dos termos (palavras-chave) e a combinação de termos e operadores (*and, or, not*), todos com 17% de ocorrência; o menor entrave apontado foi em relação a idiomas, apesar de poucas bases recuperarem termos em língua portuguesa (6%).

Identificou-se também o grau de satisfação relativo aos resultados obtidos nas pesquisas realizadas pelos docentes: 73% dos respondentes afirmaram que as próprias buscas atendiam parcialmente às expectativas, e 27%, que os resultados atendiam plenamente. Esse cenário demonstrou que eles possuem habilidades e conhecimentos suficientes para pesquisar nas fontes de informação disponíveis em sua área de conhecimento.

Na terceira fase do modelo do estudo sobre a necessidade de informação proposto por Calva Gonzáles (2004), verificou-se a satisfação do usuário com a obtenção dos resultados oferecidos pelo centro de informação e pelo uso dado pelo usuário a essa resposta.

Considerações finais e sugestões

Por meio da análise do perfil dos respondentes, pode-se destacar que eles apresentam muito tempo de docência no PPGA, que têm formação em várias áreas do conhecimento e que a maior parte utiliza meios semiformais para divulgação de sua produção científica.

Os índices resultantes da pesquisa indicam que os serviços oferecidos via rede são os mais consultados pelos docentes que enfrentam acúmulo de trabalho e procuram valer-se de meios que diminuam o impacto dessa sobrecarga, e os serviços via rede apresentam informações mais atualizadas e disponíveis de uma forma acessível e ágil.

Os resultados obtidos quanto ao nível de satisfação em relação às fontes de informação disponibilizadas indicam carência, seja pelas consultas a bases de dados, seja pelas pesquisas efetuadas na internet ou ao acervo bibliográfico da BCE. O mesmo pode ser verificado no que diz respeito às dificuldades dos docentes em relação à pesquisa. Esses dois pontos reforçam a necessidade de que se desenvolvam treinamentos virtuais, serviços de *help-desk* e que se intensifique a divulgação destes.

A preferência dos docentes pelas informações em formato eletrônico tem como causa a desatualização do acervo da BCE, considerado o ponto fraco dentre os serviços oferecidos.

A BCE deve ter uma nova postura administrativa, além de assumir novas responsabilidades diante dos novos desafios. O desafio proposto é o da “inovação” – adotar uma forma de administração que atraia a comunidade acadêmica, sobretudo os docentes da UnB, em sua totalidade, utilizando e oferecendo ferramentas de acesso à informação mais adequadas, promovendo com isso uma interação frequente.

Os resultados aqui expostos são de fundamental importância, porque servirão para subsidiar uma nova política que vise à otimização da BCE, atendendo assim satisfatoriamente os docentes nas suas necessidades de ensino, pesquisa e extensão.

Fica como sugestão deste estudo a ampliação do universo de pesquisa para os demais docentes da UnB nas diversas áreas do conhecimento, possibilitando aos profissionais da BCE: conhecer adequadamente o comportamento desses na busca e no uso da informação; implementar estudos que tenham como principal enfoque treinamentos em bases de dados; conhecer e adquirir novas fontes de informação eletrônicas, bem como manter atualizado o acervo e os serviços propostos, focados e adequados às necessidades de seus usuários.

Referências

- AMARAL, S. A. do. Marketing e desafio profissional em unidades de informação. *Ciência da Informação*, v. 25, n. 3, 1996. Ponto de vista.
- CALVA GONZÁLEZ, J. J. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2004. 284 p.
- COVI, L. M. Material mastery: situating digital library use in university research practices. *Information Processing and Management*, Orford, New York, Pergamon, v. 35, n. 3, p. 293-316, 1999.
- CUENCA, A. M. B. et al. Uso da internet por usuários de bibliotecas acadêmicas. In: SEMINÁRIO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: UFSC, 2000.

CUNHA, M. B. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

D’ALESSANDRO, D. M. et al. Barriers to rural physician use of a digital health sciences library. *Bull Med Libr. Assoc.*, Iowa City, University of Iowa College of Medicine, v. 86, n. 4, p. 583-593, oct. 1998.

FÁVERO, M. L. *A universidade brasileira em busca de sua identidade*. Petrópolis, RJ: Vozes, 1977. 102 p.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 25, n. 2, ago. 1996. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/441/399>>. Acesso em: 28/01/2007.

FERREIRA, S. M. S. P. Design de biblioteca virtual centrado no usuário: a abordagem do Sense-Making para estudos de necessidades e procedimentos de busca e uso da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 26, n. 2, maio./ago. 1997. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/405/364>>. Acesso em: 17 Abr 2007.

FIGUEIREDO, N. M. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

LUCENA, J. A.; SILVA, A. K. A. Comutação bibliográfica na biblioteca da Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba: da necessidade ao uso da informação. *Biblionline*, João Pessoa, v. 2, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/viewFile/615/452>>. Acesso em: 02 mai. 2007.

OLIVEIRA, Z. C. P.; CUNHA, P. L. da; MARMET, L. O treinamento de usuários universitários com base na relação biblioteca/corpo docente. *Revista Brasileira de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 14, n. 1, p. 139-146, jan/jun. 1986.

ROSEMBERG, D. S. A leitura e os canais intermediários de informação na formação continuada de professores universitários. *Encontros Bibli: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, n. 10, p. 1-10, out. 2000.

TAVARES, P. C. Premissas para um enfoque abrangente e eficiente em estudos de usuários. In: CONGRESSO MUNDIAL DA INFORMAÇÃO EM SAÚDE E BIBLIOTECAS, 9., 2005, Salvador. *Anais...* Salvador, 20052

TEIXEIRA, R. S. da. Estudo de usuários na biblioteca de um laboratório farmacêutico: relato de experiência. *Perspectivas em ciência da informação*, Belo Horizonte, v. 9 n. 2, p. 208-217, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/361/170>>. Acesso em: 15 mar. 2007.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. *Estatuto e regimento geral da Universidade de Brasília*. Brasília, 1976. Título 1, cap. 1, art. 3.

APÊNDICE A

Carta encaminhada para a coordenação do PPGA/Face/UnB

Universidade de Brasília – UnB
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e
Ciência da Informação e Documentação – Face
Brasília, 30 de abril de 2007

Prezado Professor
TOMÁS DE AQUINO GUIMARÃES
Coordenador da Pós-Graduação
Departamento de Administração

Janne Cury Nasser e Jefferson Higino Dantas, cursando Especialização em Desenvolvimento Gerencial na Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (Face), realizam pesquisa intitulada “Comportamento dos docentes do curso de Administração da Universidade de Brasília na busca e no uso da informação”.

Para a consecução dos objetivos de nossa pesquisa, necessita-se de coleta de dados.

Nesse sentido, solicitamos de V. Sa. o obséquio de autorizar o envio via *e-mail* e também em formato impresso, de um questionário aos docentes desse departamento. Solicitamos, também, o empenho de V. Sa. para que esses questionários possam ser devolvidos devidamente preenchidos até o dia 25 de maio de 2007.

As respostas do questionário serão consideradas confidenciais e analisadas apenas estatisticamente, sem menção do nome de qualquer professor.

Agradecendo antecipadamente a cooperação de V. Sa., aproveitamos o ensejo para enviar cordiais saudações.

Janne Cury Nasser e Jefferson Higino Dantas

APÊNDICE B

QUESTIONÁRIO

Universidade de Brasília – UnB
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e
Ciência da Informação e Documentação – Face

Brasília, 18 de maio de 2007.

Prezados Professores,

Esta pesquisa tem o objetivo de investigar o comportamento dos docentes do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade de Brasília na busca e no uso da informação.

Sua colaboração é fundamental, visto que a manifestação de sua opinião será uma das partes mais importantes da monografia que estamos desenvolvendo, em grau de especialização, em Desenvolvimento Gerencial junto ao Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação – Face, da Universidade de Brasília.

Agradecemos sua valiosa e indispensável opinião.

Atenciosamente,

Janne Cury Nasser Jefferson Higino Dantas

Orientanda Orientando

QUESTIONÁRIO

Levando em consideração os métodos de pesquisa por você utilizados e sua atuação como docente desta universidade, responda às seguintes questões:

1. Indique no quadro abaixo como adquire conhecimento acerca de novos temas de sua área de atuação.

Meios	Frequência					
	Dia	Semana	Mês	Semestre	Ano	Nunca
Em congressos e seminários						
Visitando bibliotecas e centros de informação						
Lendo periódicos nacionais e internacionais						
Adquirindo/lendo livros						
Pesquisando na internet						
Participando de videoconferências						
Conversando com colegas						
Participando de listas de discussão						
Pesquisando em bases de dados nacionais e internacionais						

2. Entre as opções relacionadas abaixo, qual sua preferência na busca de informações necessárias às suas atividades acadêmicas? Indique apenas uma opção.
 - () Ir pessoalmente à BCE/UnB () Consultar outros docentes
 - () Consultar sua coleção particular () Pesquisar via internet
3. Dentre os seguintes materiais, indique quais consulta com mais frequência, indicando 1 para menos frequente e 5 para os documentos com maior frequência.

- () Periódicos científicos () Anais de eventos/congressos
 () Livros () *Papers* () Relatórios científicos () Fontes eletrônicas
 () Material Especial (vídeos, fitas cassetes, mapas etc.)

4. Quais serviços oferecidos pela BCE/UnB costuma utilizar?

Serviço	Frequência					
	Dia	Semana	Mês	Semestre	Ano	Nunca
Serviço de empréstimo de material bibliográfico						
Serviço de comutação bibliográfica (fornecimento de cópias de artigos de periódicos e teses de outras bibliotecas)						
Pesquisa bibliográfica						
Treinamento em bases de dados						
Site da BCE						
Catálogo <i>on-line</i> da BCE						
Sites de pesquisa em bases de dados						
Portal de periódicos da Capes						
Biblioteca digital de teses e dissertações						

5. Dentre os serviços listados a seguir, assinale quais já indicou aos seus alunos.

- () Serviço de empréstimo de material bibliográfico
 () Serviço de comutação bibliográfica (fornecimento de cópias de artigos de periódicos e teses de outras bibliotecas)
 () Pesquisa bibliográfica () Treinamento para o uso da biblioteca () Treinamento em base de dados () Site da

- BCE () Catálogo *on-line* da BCE () *Sites* de pesquisa em bases de dados () Portal de periódicos da Capes () Biblioteca digital de teses e dissertações () Nunca indicou nenhum desses serviços
6. Indique qual a principal dificuldade enfrentada para realizar sua pesquisa na BCE.
- () Demora na obtenção de documentos () As informações existentes não são suficientes () Indisponibilidade de tempo para ir à BCE () Material bibliográfico insuficiente e/ou desatualizado na biblioteca () Falta de orientação no processo de busca e obtenção da informação na BCE
7. Indique qual a principal dificuldade enfrentada na realização de suas buscas por informação na internet.
- () Falta de recurso tecnológico adequado para buscar informação (rede de internet lenta, computador obsoleto) () As informações existentes na internet nem sempre são confiáveis () Grande variedade das fontes de informação () Indisponibilidade de tempo para pesquisar na internet () Interfaces difíceis de usar. () Outra. Qual? _____
-
8. Em relação à busca em bases de dados eletrônicas, indique sua preferência.
- () Realizar pessoalmente a busca nas bases de dados disponibilizadas pela BCE () Solicitar ao bibliotecário que realize a busca nas bases de dados
9. Ao realizar pessoalmente a busca nas bases de dados, assinale a principal dificuldade encontrada no momento da busca.
- () Escolha da base de dados () Combinação de termos e operadores (*and, or, not*) () Seleção dos termos (palavras-chave) () Informações que necessito estão em bases de

dados pagas (acesso restrito somente para assinantes)
() Conhecimento inadequado para usar ferramentas de
buscas () Poucas bases que recuperam termos em língua
portuguesa () Outra. Qual? _____
_____.

10. Em relação aos resultados obtidos em suas próprias buscas qual o grau de satisfação com as informações obtidas?
- () Não atendem às minhas expectativas () Atendem parcialmente às minhas expectativas () Atendem plenamente às minhas expectativas

