

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Uíliam Teixeira Terra

**O DISPOSITIVO MÓVEL NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO EM
BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: UM ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA
ENGENHEIRO DARCY GONÇALVES TEIXEIRA**

Porto Alegre
2016

Uíliam Teixeira Terra

**O DISPOSITIVO MÓVEL NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO EM
BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: UM ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA
ENGENHEIRO DARCY GONÇALVES TEIXEIRA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Eliane Lourdes da Silva Moro

Porto Alegre
2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora: Prof. Dr. Ana Maria Mielniczuk de Moura

Vice-diretor: Prof. Dr. André Iribure Rodrigues

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof. Dr. Moisés Rockembach

Chefe substituto: Prof. Dr. Valdir José Morigi

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Coordenador: Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Souza

Coordenador substituto: Prof. Dr. Jackson da Silva Medeiros

CIP - Catalogação na Publicação

Teixeira Terra, Uíliam

O DISPOSITIVO MÓVEL NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E
INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: UM ESTUDO DE
CASO NA BIBLIOTECA ENGENHEIRO DARCY GONÇALVES
TEIXEIRA / Uíliam Teixeira Terra. -- 2016.
97 f.

Orientador: Eliane Lourdes da Silva Moro.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade
de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de
Biblioteconomia, Porto Alegre, BR-RS, 2016.

1. Serviço de Referência e Informação. 2.
Biblioteca Especializada. 3. Dispositivo Móvel. 4.
Celular. I. Lourdes da Silva Moro, Eliane , orient.
II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação

Rua Ramiro Barcelos, 2705, Bairro Santana, Porto Alegre, RS

CEP: 90035-007

Telefone: (51) 3316-5067

E-mail: fabico@ufrgs.br

Uíliam Teixeira Terra

**O DISPOSITIVO MÓVEL NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO EM
BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: UM ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA
ENGENHEIRO DARCY GONÇALVES TEIXEIRA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para
obtenção do título de bacharel em
Biblioteconomia pela Faculdade de
Biblioteconomia e Comunicação da
Universidade Federal do Rio Grande do
Sul.

Examinado em 29 de Junho de 2016

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Eliane Lourdes da Silva Moro
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Orientadora

Prof^a. Dr^a. Maria do Rocio Fontoura Teixeira
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Examinadora

Bel. Especialista - Lívia Oliveira Job Benvegnu
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Examinadora

Dedico este trabalho para minha família, para o engenheiro Meyer-Waldeck (in memoriam) por sua visão de Bibliotecário e aos profissionais que lutam pelo acesso a educação e a cultura no Brasil.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha família por me ajudar a ser quem eu sou. À minha mãe, Lioní Maria, pela liberdade e pelo incentivo de querer um futuro melhor. À minha irmã Deluane que foi a maior incentivadora nos estudos, principalmente em entrar na UFRGS. À minha irmã Natália pelas horas de descontração e alegria.

Aos meus familiares e amigos que me deram força e compreensão para que eu realizasse meus estudos.

Aos meus amigos e colegas do curso de Biblioteconomia em especial a barra de 2012/2. Em especial a Paula, por dividir os lanches, os trabalhos, a biblioteconomia, os sonhos e a zoeira.

Agradeço em especial minha orientadora Professora Eliane Moro, pelo carinho e ensinamentos durante a graduação e por ser uma pessoa que inspira seus alunos a lutar pela profissão e pelas Bibliotecas.

Agradeço a Professora Maria do Rocio, por me proporcionar uma experiência muito boa no Projeto Memória TRENURB, e pela sinceridade.

Agradeço em especial a Livia Job, por se uma bibliotecária de excelência, uma pessoa que tem a sensibilidade e ama o que faz, também pelos ensinamentos como profissional.

Agradeço aos funcionários da UFRGS que dedicam seu tempo e seu trabalho para atender aos alunos.

Agradeço à UFRGS por me proporcionar nestes anos mais do que estudos, pela vivência e por conhecer pessoas maravilhosas.

“Os livros não mudam o mundo, quem muda o mundo são as pessoas. Os livros só mudam as pessoas”.
(Autor desconhecido)

RESUMO

Apresenta estudo sobre a utilização de dispositivo móvel como auxílio ao bibliotecário no serviço de referência e informação em uma biblioteca especializada. Descreve, observa e analisa a utilização do dispositivo móvel, seu uso no processo na mediação e acesso à informação dos usuários da biblioteca e conceitua a biblioteca especializada e suas características. Descreve o serviço de referência e informação em bibliotecas especializadas com as formas e ferramentas do serviço. Destaca o dispositivo móvel como uma tecnologia de informação e de comunicação emergente e a competência do profissional frente às novas ferramentas. Descreve a metodologia utilizada no estudo, sendo uma pesquisa qualitativa de natureza aplicada, de abordagem exploratória. Apresenta um estudo de caso, utilizando-se para coleta de dados, pesquisa documental, entrevista e observação. Relata por meio da observação os atendimentos com a utilização do dispositivo móvel no serviço de referência e informação, elaborando cases que refletem os atendimentos. Descreve o contexto do estudo do Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem e da Biblioteca Engenheiro Darcy Gonçalves Teixeira. Analisa a entrevista e apresenta as situações dos atendimentos com a utilização do dispositivo móvel. Conclui que o dispositivo móvel auxilia na mediação para que os usuários tenham mais acesso à informação e suas necessidades de busca atendidas.

Palavras-chave: Serviço de Referência e Informação. Biblioteca Especializada. Dispositivo Móvel. Celular. Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem. Biblioteca Engenheiro Darcy Gonçalves Teixeira

ABSTRACT

Presents study about the use of mobile device as the aid of the librarian in the reference and information service in the specialized library. Describes notes and analyzes the use of the mobile device, its use in the process in mediation, and the access to information of its users and, conceptualizes the specialized library and its features. Describes the reference and information service in specialized libraries with its forms and service tools. It highlights the mobile device as an emerging information and communication technology and the professional competence front the new tools. Describes the methodology used in the study as a qualitative survey of applied nature of exploratory approach. Presents a case study using for data collection, documentary research, interview and observation. Reports by observation the attendance with the use of the mobile device in the reference and information service, developing cases of the attendance that reflects the attendaces. Describes the context of the study of the Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem and the Library Engineer Darcy Gonçalves Teixeira. Analyzes the interview and presents situations of attendance using the mobile device. It concludes that the mobile assists in mediation so that users have more access to information and his search needs are met.

Keywords: Reference and information service. Specialized library. Mobile device. Cellphone. Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem. Library Engineer Darcy Gonçalves Teixeira.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Primeiro Organograma do DAER.....	39
Figura 2 - Boletim do DAER	41
Figura 3 - Ponte sobre o Rio das Antas	43
Figura 4 - Brasão do DAER.....	43
Figura 5 - Estação Rodoviária de Porto Alegre década de 1970.....	44
Figura 6 - Edifício-sede do DAER	45
Figura 7 - Acervo Biblioteca do DAER na década de 1970.....	55
Figura 8 - Área de atendimento, Mesa de atendimento na década de 1970.....	55
Figura 9 - Darcy Gonçalves Teixeira	56
Figura 10 - Acervo encontrado Alojamento	57
Figura 11 - Organização inicial da Biblioteca - Prédio Anexo.....	59
Figura 12 - Reabertura da Biblioteca do DAER.....	61
Figura 13 - Solenidade de Reabertura da Biblioteca do DAER.....	61
Figura 14 - Homenagem a Bibliotecária Sr. ^a Suely Motta Seelig	62
Figura 15 - O Passado e o Futuro se encontram	62
Figura 16 - Organograma da Biblioteca de 2015.....	65
Figura 17 - Solenidade de Entrega do Voto de Louvor	68

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Fichas de apresentação do Case.....	36
Quadro 2 - Etapas dos procedimentos metodológicos.....	37
Quadro 3 - Relatórios das Anuais das Diretorias	49

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACS	Assessoria de Comunicação Social
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
BIRD	Banco Mundial
CDU	Classificação Decimal Universal
CETTRAN	Conselho Estadual de Trânsito
CRB-10	Conselho Regional de Biblioteconomia 10ª Região
DAER	Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
DAF	Diretoria de Administração e Finanças
DSE	Divisão de Serviços Especiais
EGD	Escola de Gestão Daeriana
Eng.º	Engenheiro
FABICO	Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
JARI	Junta Administrativa de Recursos de Infrações
LAI	Lei de Acesso a Informação
PGE-RS	Geral do Estado do Rio Grande do Sul
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PROA	Processos Administrativos E-Gov
PUC-RS	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
RGS	Rio Grande do Sul
SÃO	Superintendência de Apoio Administrativo e Operacional
SPE	Superintendência de Projetos Especiais
SRI	Serviço de referência e Informação
SRIP	Serviço de referência e Informação Presencial
SRIV	Serviço de referência e Informação Virtual
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologias de Informação e de Comunicação
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
USE	Unidade de Serviços Especiais

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	BIBLIOTECA ESPECIALIZADA	16
3	SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA	20
4	AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO, O PROFISSIONAL E A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL	26
4.1	A Ascensão do Dispositivo Móvel como Tecnologia para a Informação	27
4.2	As Tecnologias de Informação e de Comunicação x Profissional da Informação	29
5	METODOLOGIA DO ESTUDO	32
5.1	Pesquisa Documental	33
5.2	A Entrevista	34
5.3	A Observação	35
6	CONTEXTO DO ESTUDO	38
6.1	Departamento Autônomo De Estradas De Rodagem (DAER)	38
6.2	Biblioteca Eng.º Darcy Gonçalves Teixeira	47
7	SUJEITOS DO ESTUDO	67
7.1	Bibliotecária Lívia Oliveira Job Benvegno	67
7.2	Sujeitos dos Cases	68
8	COLETA E ANÁLISE DOS DADOS	70
8.1	Entrevista com a Bibliotecária da Instituição	70
8.2	Cases	75
9	RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS	83
	REFERÊNCIAS	85
	APENDICE A – TERMO DE CONSETIMENTO	91
	APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA BIBLIOTECÁRIA	93
	ANEXO A – ORDEM DE SERVIÇO BIBLIOTECA DARCY GONÇALVES TEIXEIRA	94

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento das tecnologias provocou na sociedade uma grande modificação em seu modo de viver, pensar e interagir. Cada vez mais a sociedade incorpora em seu cotidiano as ferramentas tecnológicas, que, ao final do século XX, causaram maior impacto com sua popularização e com a evolução das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC), com os computadores, a internet e o celular. O surgimento da internet permitiu à sociedade que, antes tinha uma comunicação rápida através da telefonia, fosse ainda mais veloz, agora virtual e imediata. A internet contribuiu para que as ferramentas de comunicação como o celular fossem ainda mais interativas, fazendo com que surgissem novos aparelhos.

Com a fusão da computação móvel e da telefonia celular, surgem os dispositivos móveis, como *notebooks*, *tablets* e *smartphones*. A chegada dos dispositivos móveis em destaque o *smartphone* (celular inteligente) propiciou a sua grande utilização pela população, pois além do baixo custo, o aparelho permite maior integração das mídias, uma ferramenta que permite a comunicação e a interação, utilizando programas e a internet. Assim esses meios de comunicação mostram na sociedade contemporânea uma nova maneira de consumir e produzir informação.

As bibliotecas, desde há muito tempo, são as depositárias do conhecimento humano. Com a abertura para o mundo elas começaram a oferecer produtos e serviços que contribuíssem aos usuários em sua utilização. Para auxiliar os usuários em suas necessidades de informação, as bibliotecas passaram a oferecer o Serviço de Referência e Informação (SRI), que tem por finalidade ligar o usuário à informação, de forma que o bibliotecário atua como mediador, auxiliando o usuário para encontrar a informação desejada. Os tipos de bibliotecas também determinaram a modalidade do SRI, mas foi principalmente nas bibliotecas especializadas que surgem os mais dinâmicos serviços de referências.

As bibliotecas especializadas, são bibliotecas que possuem as melhores características para o uso da telefonia celular no atendimento aos usuários internos quanto para os usuários externos à instituição. Desta maneira, a biblioteca especializada tem como objetivo auxiliar a organização a atingir a sua missão e promover sua coleção especializada. Assim o bibliotecário assume um papel fundamental para conectar a informação a quem necessita, utilizando de sua

competência com a comunicação e a mediação, além da utilização de outras ferramentas de trabalho como o uso das TIC para promover a disseminação da informação, tornando necessária a busca do bibliotecário em melhorar o serviço prestado aos seus usuários.

Considerando que a população está cada vez mais tecnológica, o grande desafio dos bibliotecários na atualidade é a empregabilidade das tecnologias emergentes nos seus serviços, como, por exemplo, o uso do dispositivo móvel, o que denota não somente o uso, mas a competência dos novos profissionais na utilização destes meios como ferramentas de trabalho. Neste sentido, o presente estudo visa demonstrar como a utilização do dispositivo móvel no SRI em uma biblioteca especializada pode auxiliar o bibliotecário. O problema de estudo se apresenta:

Como a utilização das TIC por meio do dispositivo móvel pode auxiliar o bibliotecário no Serviço de Referência e Informação (SRI), na mediação da informação no contexto da biblioteca especializada de uma instituição pública em Porto Alegre/RS?

A partir desta questão, o objetivo geral do estudo pretende verificar como a utilização das TIC, por meio do dispositivo móvel pode auxiliar o bibliotecário no SRI mediando a informação em uma biblioteca especializada. Para atingir este objetivo, foram traçados os seguintes objetivos específicos: descrever o SRI e identificar o dispositivo móvel e seu uso e o processo de mediação na biblioteca; observar como o bibliotecário media o SRI com o uso do dispositivo móvel; avaliar as modalidades de utilização do dispositivo móvel no SRI na biblioteca e o acesso à informação dos seus usuários.

Este estudo apresenta uma pesquisa qualitativa de natureza aplicada, de abordagem exploratória. Para compreensão e contexto do estudo, foi utilizado o estudo de caso, assim como meio de coleta e análise de dados foram utilizados os instrumentos de pesquisa documental, entrevista e observação. Para demonstração da empregabilidade do dispositivo móvel no SRI a observação do estudo constitui a apresentação de *cases*. Estes *cases* são a situação real do atendimento no SRI com a utilização do dispositivo móvel. Desta maneira, afirmou-se a relevância do trabalho, pois ainda não há disponibilidade de estudos sobre o uso do dispositivo móvel no SRI, podendo servir como referência para outros profissionais aplicarem o celular no atendimento aos usuários.

A escolha da Biblioteca Engenheiro Darcy Gonçalves Teixeira do Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem (DAER) se deu pela constatação do pesquisador, através da observação do uso do celular pela bibliotecária, com frequência no SRI e também pelo fato que, através desta ferramenta e sua competência, a bibliotecária conseguiu reabrir a biblioteca, tornando acessível para a comunidade a informação e o conhecimento.

.As seções apresentadas a seguir tratam da biblioteca especializada com sua origem, conceito e objetivos. O SRI em bibliotecas especializadas e o conceito e as formas dos serviços em relação ao usuário, bem como instrumentos utilizados. As TIC, o profissional e a competência informacional, com a exposição da ascensão do dispositivo móvel como tecnologia para a informação e o profissional da informação frente às tecnologias. Em seguida, é descrita a metodologia utilizada no estudo, as etapas realizadas, e seu contexto de desenvolvimento com o DAER e a Biblioteca Engenheiro Darcy Gonçalves Teixeira. Após é apresentada a coleta e análise dos dados, com a entrevista e os cases, e finaliza com os resultados e considerações finais que respondem ao problema de investigação.

2 BIBLIOTECA ESPECIALIZADA

A partir do avanço do sistema socioeconômico com a industrialização e das pesquisas técnico científico que tiveram seu crescimento nos últimos anos do século XIX, houve um crescimento de publicações técnicas com a experimentação científica e com a revolução industrial, exigindo naturalmente a criação de bibliotecas para reunir e armazenar este conhecimento. No início do século XX, o interesse pela investigação científica aumentou rapidamente durante a Primeira Guerra Mundial, fazendo emergir numerosas estações experimentais e associações de pesquisas, esses grupos se desenvolveram tendo a biblioteca como parte importante de suas atividades, proporcionando literatura técnica ao seu pessoal científico. Na área industrial, as empresas começaram a proporcionar para seus operários uma biblioteca técnica, também chamada de “biblioteca de fábrica”, e assim trouxeram os bibliotecários de bibliotecas públicas para colaborar com a indústria no fornecimento de literatura técnica. (FOSKETT, 1969). Neste contexto, nasce à biblioteca especializada para reunir, armazenar, tratar e disseminar estas informações, por ser uma unidade de informação com um conjunto de assuntos bastante específicos e por seus usuários, na maioria das vezes, serem especialistas, tendo o entendimento sobre os assuntos abordados, surgindo o termo Biblioteca Especializada.

A biblioteca especializada pode ser definida por três aspectos: pela sua coleção, pelo seu usuário e pela função que exerce em uma organização, estes aspectos se relacionam entre si. Em uma definição abrangente a biblioteca especializada é uma “biblioteca organizada sobre disciplinas ou áreas específicas do conhecimento”. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008 p. 51). Nesta mesma linha de pensamento Ashworth (1967, p. 1) diz que: "A biblioteca especializada é uma biblioteca quase exclusivamente dedicada a publicações sobre um assunto ou sobre um grupo de assuntos em particular". Partindo do pressuposto que a biblioteca é um organismo vivo e que não é só uma coleção organizada de determinado assunto, mas se relaciona com a comunidade onde está inserida e com seus usuários, Cesarino¹ (1978 *apud* VOLPATO, p. 40) define as bibliotecas especializadas como unidades com “objetivo de fornecer ao usuário a informação relevante de que ele

¹ CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega. Bibliotecas Especializadas, centros de documentação, centros de análise da informação: apenas uma questão de terminologia? **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 218-241, mar. 1978.

necessita, em um campo específico ou assunto”. Para atender esta demanda são executadas as atividades de processamento técnico e disseminação da informação. Nesta mesma perspectiva Miranda (2007, p.88) destaca as funções da biblioteca especializada:

- Fornecer informação de forma rápida e eficaz, centrada em uma área do conhecimento, buscando atender as necessidades dos usuários.
- Realizar um tratamento exaustivo nos documentos, ampliando os recursos de recuperação da informação;
- Disseminar seletivamente a informação;
- Proporcionar o acesso a bases de dados especializadas na área de interesse da coleção da biblioteca;
- Permitir a recuperação aprofundada de informações sobre assuntos específicos da área.

Na visão de Figueiredo (1979, p. 10) a biblioteca vai além de uma unidade especializada, sendo um importante organismo capaz de disseminar a informação e auxiliar a organização na tomada de decisão, para que esta consiga atingir seus objetivos, desta maneira a autora relata que:

As bibliotecas especializadas são diferenciadas dos demais tipos de bibliotecas pela sua estrutura de orientação por assunto, e pelo fato de que as organizações as quais pertencem terem objetivos específicos, e estes objetivos, por sua vez, devem nortear todas as atividades da biblioteca, dentro da área de conhecimento abrangido pela [Organização] a qual serve. Uma biblioteca especializada fornece serviço, i.e., torna acessível a uma organização, qualquer experiência que possa ser coletada, para avançar os trabalhos desta [organização] e fazê-la, assim, atingir os seus objetivos.

Desta maneira a biblioteca desempenha múltiplos papéis para a comunidade onde está inserida, tanto na orientação ao usuário, auxiliando a organização atingir seus objetivos e preservando e disseminando um conhecimento específico. Estas funções da biblioteca estão diretamente ligadas ao seu acervo, usuário e organização a qual pertence. A biblioteca especializada pode pertencer a vários tipos de organizações de caráter público ou privado, como indústrias, instituições acadêmicas, instituições de pesquisa, escritórios de engenharia, de advocacia, hospitais, bancos, associações profissionais e em agências governamentais como ministérios, departamentos, autarquias, empresas semiestatais. Nas instituições públicas além de atender o público interno deve permitir o acesso e o uso por qualquer cidadão que necessite de informações tanto institucionais quanto de sua

coleção. Ela também preserva o patrimônio intelectual dos seus colaboradores, além do caráter de informação histórica, pois nem sempre as informações sobre a organização são comercializadas. Isso reforça que a coleção da biblioteca necessita atender aos objetivos da instituição e aos usuários.

A coleção deste tipo de biblioteca pode variar de acordo com cada assunto abordado, podendo conter variados tipos de fontes de informação e suportes. Miranda (2007, p.87) ressalta que:

Na maioria das bibliotecas especializadas, as publicações periódicas são de primordial importância, mas constatamos também a existência de relatórios, folhetos, normas, monografias, teses, obras de referências especializadas, maquetes, croquis, slides, projetos, fotos, vinil, software gerais, CD Rom de imagem/vídeo, fitas de vídeos, bases de dados, DVD e outros materiais publicados em separata que são armazenados em quantidade significativa.

Nas bibliotecas especializadas além das tradicionais fontes encontradas, a própria organização é uma fonte de informação, pois os seus colaboradores podem contribuir com informações significativas ou que só eles sabem por sua técnica. Por isso a comunicação interna também deve ser um importante instrumento que o bibliotecário deve utilizar para solucionar as dúvidas do usuário e atender ao problema de busca. Neste sentido, organizar as fontes de informação, exige um esforço maior no trabalho do bibliotecário para organização, localização e recuperação da informação.

Em relação às fontes de informação prepondera a competência do profissional no que se refere à formulação da política de desenvolvimento de coleções. Essa política tem como instrumento básico para o processo de formação e crescimento de coleções a constituição de um documento formal elaborado pelos responsáveis pelo desenvolvimento de coleções, expressando o interesse comum da instituição que a mantém e da comunidade a que serve e permite a articulação das etapas envolvendo a comunidade interessada. Além disso, segundo Weitzel (2006) a política de desenvolvimento de coleções se caracteriza como um instrumento necessário para garantir consistência e permanência do processo de desenvolvimento de coleções em uma biblioteca. Portanto é imprescindível que se tenha uma política de desenvolvimento de coleções com a função estratégica para administrar conflitos de interesses, obter consenso, melhorar o canal de

comunicação com a comunidade e tornar-se um mecanismo de conquistas institucionais no âmbito da biblioteca especializada e de outras bibliotecas.

Para proporcionar ao usuário uma informação mais precisa e também oferecer o uso de fontes e suportes mais adequados que possa levar a ele a solução do problema, é preciso que o SRI oferecido pelo bibliotecário seja eficiente, para fazer a conexão entre a coleção e o usuário, pois as necessidades de informação dos usuários podem variar dentro do contexto da biblioteca especializada. Para Milanesi (2002, p. 69-70), na maioria das vezes, “O especialista é o cliente de serviços de informação que mais sabe o que quer”. Por este motivo “o profissional da informação com o perfil mais adequado para construir, manter e ampliar serviços para responder às necessidades dos especialistas é aquele que mais está familiarizado com o assunto”. Esse profissional levará algum tempo para poder se adaptar à comunidade, à coleção e ao usuário, por isso é importante que a equipe da biblioteca tenha profissionais que auxiliem nesse momento de adaptação ao contexto da organização, ou profissionais que sejam consultados quando necessário.

O bibliotecário também deve utilizar instrumentos que possam maximizar os serviços prestados como as TIC, além de conseguir que o fluxo da informação siga todas as etapas da biblioteca (organização, tratamento e disseminação). A mediação no SRI também cumpre um papel de divulgação da imagem da biblioteca e do profissional que nela atua.

3 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA

Por muito tempo, as bibliotecas foram apenas as depositárias do conhecimento humano e seu acesso era limitado a estudiosos, religiosos e pessoas com algum tipo de *status* social. A partir do surgimento da impressão, da máquina de Gutenberg, com a produção de livros em larga escala e da popularização da educação com as universidades, as bibliotecas tiveram uma expansão e visibilidade, pois a “informação passou de posse de alguns poucos para um bem desejável e adquirível por qualquer pessoa como alavanca social e pela sociedade como condição fundamental para o seu próprio desenvolvimento”. (MILANESI, 2002, p. 53). Isso contribuiu para uma transformação no trabalho do bibliotecário, tendo em vista os profissionais habituados com o serviço interno, voltado apenas para organização dos materiais quase intocáveis, e que só conheciam sua coleção. Como consequência, os bibliotecários começaram a ter contato com os novos frequentadores, (os usuários da biblioteca), tornando a atividade bibliotecária mais visível ao público.

Com a abertura das bibliotecas para o mundo os serviços ao usuário começaram aparecer, crescer e evoluir, da simples consulta ao acervo, do empréstimo e devolução até chegar à pesquisa bibliográfica. Os tipos de bibliotecas também determinam a diversificação de oferta de serviços ao usuário, como Foskett relata que nas bibliotecas especializadas surge um novo dever da biblioteca:

Foi principalmente nas bibliotecas especializadas que despontou um novo conceito da função da biblioteca: o de que a biblioteca deveria colaborar na tarefa de proporcionar informações aos pesquisadores, sem ficar à espera de que eles as pedissem – Deveria tanto disseminar, quanto reunir informações. (FOSKETT, 1969, p. 20).

No início, essa função de suprir as necessidades dos usuários e disseminar a informação foi chamada de *serviço de informação*, como define o próprio autor: “a função social de um serviço de informação é investigar o que se conhece acerca de determinado assunto e proporcionar ao consulente tanta informação quanto seja necessária, a fim de preencher uma lacuna em seu conhecimento”. (FOSKETT, 1969, p. 15). Desta maneira, percebe-se que os serviços internos e de empréstimo não eram tão valorizados como os serviços de pesquisa, e também que os serviços

de informação surgem com a proposta de serem serviços inovadores e que auxiliariam os consulentes de forma que a pesquisa fosse a forma mais eficiente à informação ao usuário. Ao longo do tempo, a terminologia empregada também se transformou não somente pelo fato da evolução e mudança dos serviços, mas também por outras áreas profissionais utilizar-se da mesma expressão. Assim salienta Foskett (1969, p. 26-27):

Gostaria de afirmar aqui, explicitamente, que emprego da expressão “serviço de informação” [...] Pode não ser uma expressão boa, pois de fato existem outros grupos profissionais, no comércio e em publicidade, por exemplo, que empregam para indicar um série de atividades diferentes daquelas que estamos considerando aqui. As origens dos serviços de informação em bibliotecas, porém, demonstram com nitidez a forma pela qual eles chegaram a existir através de um conjunto de condições peculiares, e que embora fossem encontrados, sem dúvida, em outros tipos de bibliotecas de modo esporádico, é à biblioteca de pesquisa científica e industriais que cabe o feito peculiar de tê-los desenvolvido de maneira sistemática e em larga escala.

Como também estava sendo empregada outra expressão para designar a mesma função, a expressão “serviço de informação” passou a ser designada também como *Serviço de Referência e Informação* como destaca Grogan (1995, p. 28):

A grande maioria das bibliotecas agrupadas como ‘especializadas’, muitas das quais prestam serviços a empresas ou ao governo, são instituições bem no século XX, criadas sob medida para a finalidade exclusiva de fornecer serviço de referência e informação. A justificativa de sua existência está em procurar informações para os consulentes [...] Realmente, nas bibliotecas [especializadas], onde se encontram alguns dos mais dinâmicos serviços de referência.

Segundo Accart (2012, p. 7) “os serviços de referência surgem no final do século XIX nas bibliotecas públicas norte-americanas com o nome *reference service*”. Martins e Ribeiro (1979, p.10) explicam que Referência é uma palavra de origem latina, *referentia*, que serve para designar a ação de referir, contar, relatar. As autoras trazem também que o verbo referir, de origem latina, *referre*, inclui entre outros significados, os seguintes: responder, repetir, indicar, informar.

Na atualidade Accart (2012, p. 3-4) explica que o “termo referência tem um sentido mais amplo, [...] uma vez que o serviço de referência abrange certo número de atividades e competências com a finalidade de oferecer um serviço a um

determinado público, em geral uma pergunta a uma resposta”. Como Grogan (2001, p.8) na definição de Kenneth Whitaker:

A finalidade do serviço de referência e informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e quem precisa de informações. Sem que o bibliotecário aproxime a fonte do usuário, esse fluxo jamais existirá ou existirá de modo ineficiente.

O SRI é a forma mais direta do bibliotecário conectar a coleção ao usuário, o que demonstra a importância da mediação do serviço de forma adequada, pois este atendimento “serve para ressaltar e valorizar tanto a instituição e as coleções que possui, quanto as competências dos profissionais por elas responsáveis”. (ACCART, 2012, p. 4). Desta maneira, o serviço de referência envolve diversos aspectos dentro da biblioteca como o planejamento, a execução e a avaliação, além da competência do profissional.

Nas bibliotecas especializadas, assim como em outras unidades de informação, o SRI começou de forma presencial, sendo designado um espaço físico para o atendimento ao usuário com a assistência pessoal prestada pelo bibliotecário ao leitor que procura informação. Hutchins define que o SRI presencial é

A assistência direta e pessoal dentro da biblioteca a pessoas que buscam informações para qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível. (HUTCHINS, 1973, p. 4).

Desta maneira, o SRI presencial (SRIP) é o atendimento face à face sem intermediários, estando o usuário presente na biblioteca, e o bibliotecário executando suas competências técnicas e habilidades para melhor atender tal demanda de informação. É através desse contato com o usuário que o bibliotecário verificará se as fontes existentes na biblioteca estão adequadas para a demanda de informação. Neste sentido, Almeida Junior (2003, p. 200) revela que, para se prospectar um bom atendimento, é preciso “traçar um perfil do usuário é tarefa imprescindível para a criação de serviços, além de servir como parâmetro maleável e flexível na construção dos objetivos e na estruturação da avaliação”.

Como inicialmente só havia o SRIP e, com o decorrer do tempo, as ferramentas tecnológicas foram incorporadas no cotidiano da biblioteca conforme as

evoluções das TIC, surgiu o SRI Virtual (SRIV) que é tido como um prolongamento do SRIP, assim como destaca Tenopir² (2004 *apud* Rodríguez Briz, 2006, p. 17)

Os Serviços de referência virtuais representam uma extensão natural das nossas coleções digitais e o nosso ênfase possibilitar o acesso a biblioteca em qualquer momento e de qualquer lugar. Se os nossos usuários usam a biblioteca de casa, faz sentido fornecer a eles o serviço de referência online modo personalizado. (RODRÍGUEZ BRIZ, 2006, tradução nossa).

Isso fez com que o SRI existente se adaptasse com a tecnologia, como o atendimento via e-mail e chat, a oferta de catálogo e base de dados *online*, além do uso de sites, blogs e redes sociais para qualificar o serviço já oferecido. Com a chegada do SRIV também se modificaram o espaço da referência, antes estático, agora digital, um espaço dinâmico, que pode estar em qualquer lugar e em qualquer horário. Desta maneira, o usuário passou a ter maior acesso aos recursos da biblioteca, sem precisar estar fisicamente no local. Para Accart (2012, p. 196), o SRIV trouxe alguns benefícios para o atendimento, pois

- é acessível em todos os lugares e a todo instante;
- geralmente oferece um serviço gratuito;
- garante a proteção dos dados e das informações;
- orienta para fontes de informação confiáveis;
- oferece um serviço personalizado e de qualidade

Além dos benefícios citados por Accart, também o SRIV em bibliotecas especializadas maximiza os recursos, principalmente as pessoas como os especialistas que auxiliam o serviço, conforme relata Volpato (1999, p. 44):

Numa situação ideal, um Bibliotecário de referência experiente deveria estar disponível e totalmente dedicado a atender ao requisitante. Isto, como se sabe, dificilmente ocorre. De fato, as bibliotecas especializadas, em geral, têm poucos especialistas e estes estão sempre ocupados. Um especialista humano atende a uma solicitação de pesquisa por vez. Com um sistema de pesquisas por computador, em rede, vários usuários podem ser atendidos simultaneamente.

Assim, os instrumentos tecnológicos, como os computadores, celulares e a internet propiciam às bibliotecas especializadas um melhor atendimento com a otimização do serviço.

² TENOPIR, Carol. Rethinking virtual reference. **Library Journal**, 129 (18), nov. 2004.

O trabalho de referência na biblioteca especializada exige não somente o domínio da técnica de recuperação da informação e o conhecimento das fontes, pois diferentemente de outros tipos de biblioteca, o usuário com um alto grau de especialização procura informações muito específicas ou já está acostumado com a literatura da área. Grogan (1995, p. 22) destaca que

O trabalho de referência, [...] é muito mais do que uma técnica especializada ou uma habilidade profissional. Trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender.

Assim, o bibliotecário precisará usar um instrumento essencialmente humano que é a comunicação para que o processo de mediação tenha significado. Para uma comunicação efetiva é necessário estabelecer um relação entre expressor e perceptor, quando ocorre essa relação a interação acontece, conforme explica Martins e Ribeiro (1979, p. 34):

Para o bibliotecário de referência, quanto mais ele conhecer este mecanismo, tanto melhor ele desempenhará sua função de informante e orientador e então se estabelecerá a interação [usuário] x bibliotecário, pois a meta da comunicação é a interação.

Esta comunicação é imprescindível para que o usuário consiga chegar até a informação desejada. Muitas vezes as informações são encontradas em fontes diversas. Através da mediação o bibliotecário poderá auxiliar o usuário, sabendo utilizar a organização com uso dos especialistas e até mesmo de outras instituições ou bases de dados localizando, com mais facilidade, a resposta para o atendimento à necessidade de busca.

A comunicação e a interação dentro do SRI visa à mediação, onde o bibliotecário serve de intermediário entre a informação e o usuário. Accart (2012, p. 15) diz que a mediação está no “desenvolvimento das tecnologias da informação que permitem orientar de forma diferenciada os serviços”. Desta forma a mediação é um conjunto de ações que permite à biblioteca atingir seu objetivo de acesso e disseminação da informação. O autor afirma também que a mediação amplia a atuação do profissional, pois capacita o usuário para utilização dos recursos, presta auxílio, cria novos serviços e produtos e amplia o *marketing* da biblioteca. (ACCART,

2012). Assim a mediação faz com que a biblioteca esteja em constante movimento como um organismo vivo.

4 AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO, O PROFISSIONAL E A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

As TIC estão presentes, há muito tempo, em nosso cotidiano. Hoje é quase indispensável o uso de celulares, computadores e da internet. As mudanças tecnológicas provocaram na sociedade uma grande alteração em seu modo de viver, essa revolução começou na antiguidade com as primeiras tecnologias que o homem utilizou para sobreviver. Após a revolução industrial e das grandes guerras a sociedade viu a potencialização da informação e das máquinas no mundo, e no final do século XX, as TIC causaram maior impacto na sociedade nos aspectos econômicos, sociais e culturais. A chegada dos computadores, da rede mundial de computadores (Internet), e da telefonia móvel celular modificou a sociedade em relação ao acesso e ao uso das TIC.

Após a Segunda Guerra, as ciências eletrônicas tomaram conta do mundo, e esses equipamentos tornaram-se ainda mais eficientes com a chegada da internet. A rede mundial de computadores (internet) é uma rede de redes, que interconecta outras redes locais, regionais e internacionais de computadores. A internet teve início no final dos anos 1960 durante a Guerra Fria, onde o Departamento de Defesa Norte-americano criou uma rede experimental de supercomputadores, a ARPANET (Advanced Research Projects Agency Network) para garantir a comunicação em caso de possíveis ataques nucleares. Desse projeto se originou a internet, até o final da década de 1980 utilizada principalmente pela comunidade científica e acadêmica. A década de 1990 marcou o início de uma expansão vertiginosa do volume e variedade de informação disponível na internet. (CELDÓN, 2000). Isso ocorreu pelo fato das empresas se interessarem pela comunicação utilizando a internet:

No início da década de 1990 muitos provedores de serviço de internet montaram suas próprias redes e estabeleceram suas próprias portas de comunicação em bases comerciais. A partir de então, a internet cresceu rapidamente como uma rede global de redes de computador. (CASTELLS, 2003, p. 15).

Com a liberação do uso comercial da internet houve um aumento significativo de usuários e computadores conectados. A troca cada vez maior de dados, criou um sistema global para documentos multimídia a World Wide Web (ou simplesmente

Web). (CELDÓN, 2000). Esta primeira versão da Web, também conhecida como Web 1.0 pois o conteúdo apesar de midiático era estático e não permitia interatividade entre os usuários. “Com o advento da Web Social, ou Web 2.0, os usuários se aproximaram da rede e trocam entre si dados, sons imagens, filmes, etc. Comunicação é a palavra mágica da Web 2.0”. (ACCART, 2012, p. 188). A partir desta nova versão da Web a internet ficou ainda mais forte causando um grande impacto nas interações sociais.

Através destes meio tecnológicos que provocaram grandes mudanças, além de transformar as TIC em um importante meio de interação entre as pessoas, também ocorreu uma mudança na economia, na cultura e na sociedade. Essas mudanças econômicas e sociais causadas pela inserção das TIC moldaram a sociedade contemporânea, transformando esta sociedade em uma sociedade em que a informação e as tecnologias propiciam ao indivíduo uma maior aproximação.

A popularização da internet potencializou o uso das ferramentas tecnológicas existentes, permitindo que a sociedade que antes era conectada por uma comunicação que já era rápida através do telefone fosse ainda maior com o seu uso. Isso fez com que as empresas de tecnologia em telecomunicação, conjuntamente com as empresas tecnologia computacional, investissem em melhorias nos transmissores desta comunicação como foi o caso da chegada dos *Smartphones* oriundos da telefonia móvel celular.

4.1 A Ascensão do Dispositivo Móvel como Tecnologia para a Informação

A telefonia móvel celular (popularmente chamada de celular) começou a se tornar uma realidade na década de 1980, com a criação dos primeiros aparelhos que não tinham conexão tradicionalmente fixa, as empresas de telecomunicação iniciaram um processo de melhoria dos aparelhos. Na década de 1990 os aparelhos de celular não eram apenas transmissores de voz, mas também serviam como um livro de endereços, calculadora, permitia também o envio de mensagens de texto, entre outras funcionalidades. (RENATO, 2012). Em paralelo a estes acontecimentos na telecomunicação o melhoramento na área computacional fez com que surgisse a computação móvel, como explica Nakamura e Figueiredo (2003, p. 16):

Computação móvel pode ser representada como um novo paradigma computacional que permite que usuários desse ambiente tenham acesso a serviços independentemente de sua localização, podendo inclusive, estar em movimento. Mais tecnicamente, é um conceito que envolve processamento, mobilidade e comunicação sem fio. A idéia é ter acesso à informação em qualquer lugar e a qualquer momento.

A computação móvel foi empregada inicialmente nos PDAs (Personal Digital Assistants) que são *handhelds* (dispositivos de mão) criados com o objetivo de serem organizadores pessoais, como os *palmtops*, sendo este o primeiro dispositivo móvel a ser utilizado. Com a integração da computação móvel com as tecnologias existentes e as telecomunicações surgiram outros dispositivos móveis. Segundo Carvalho (2015)

Os dispositivos móveis vieram alterar a facilidade de acesso à informação e à comunicação, fazendo com que possamos, em qualquer momento, para nosso bem estar ou para nosso desassossego, contactar alguém ou sermos contactados. (CARVALHO, 2015, p. 9).

Em muitos casos, as tecnologias móveis são confundidas com os dispositivos. A tecnologia móvel é toda ferramenta tecnológica que possa ser portátil, como por exemplo, a transformação do aparelho de rádio ligado na tomada em um aparelho portátil sem ligação na tomada, como *walkman*, *discman* e o *ipod*. Já os dispositivos móveis têm outra função além de ser uma tecnologia móvel (portátil), os dispositivos tem um processador e uma tela no qual permite a interação entre a tecnologia e quem a utiliza, permite a comunicação com a *Web*, é uma combinação de *hardware* e *software*. Neste sentido temos como exemplo os *notebooks*, *tablets*, *smartphones* e os *e-readers*.

Nos anos 2000, a popularização dos celulares tornou os aparelhos mais baratos, isso fez com que se empregassem ainda mais modificações tecnológicas, deixando o celular cada vez mais multifuncional e midiático. Com essas modernidades os aparelhos tornaram-se cada vez mais objetos de desejo da população. No final da primeira década de 2000 a integração da telefonia móvel celular com a computação móvel permitiu a transformação do celular em um novo dispositivo móvel, o *Smartphone* (celular inteligente).

Os *Smartphones* vieram para revolucionar as telecomunicações e o seu grande potencial de midiático fez com que os aparelhos se tornassem muito utilizados. Esta integração das mídias, conjuntamente com a conexão via internet, torna um aparelho completo, não necessitando de outros dispositivos para complementá-lo. Por ter um sistema operacional como nos computadores, permitem que os *softwares* sejam utilizados. Nesses novos aparelhos os aplicativos, também chamados de *Apps* (programas) são as ferramentas mais interativas tanto para a comunicação quanto para outras finalidades. Isso torna o Smartphone a ferramenta de comunicação e interação do novo século, deixando os indivíduos cada vez mais próximos e conectados.

Os dispositivos móveis estão cada vez mais presentes em nosso dia a dia. Nos últimos anos o crescente uso dos dispositivos móveis como *smartphones* (celulares) e *tablets* vem aumentando. Segundo a Pesquisa Nacional Por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2014, divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) o uso dos smartphones nos domicílios brasileiros já superou o uso de microcomputadores, e o acesso à internet via celular também é maior nestes dispositivos. A população está usando mais os dispositivos móveis do que o as tecnologias fixas, tanto pelo fator econômico do dispositivo ser mais barato como pela questão também de mobilidade de ser algo que se possa levar consigo em qualquer local.

4.2 As Tecnologias de Informação e de Comunicação x Profissional da Informação

As evoluções tecnológicas provocaram uma grande mudança na sociedade. Inegavelmente todas as profissões foram atingidas com o *boom* de informações causado pelas TIC, provocando mudanças nas profissões que lidam diretamente com a informação como o bibliotecário. No entanto, muitas bibliotecas não acompanharam essas mudanças a ponto de oferecer ao seu usuário uma mudança em seus serviços a partir da utilização das TIC, talvez pelo receio de que as novas ferramentas substituísse o trabalho realizado, conforme relata Vergueiro (2002, p.14):

Segundo os apocalípticos de plantão, o advento da informação digital ameaça jogar nos recantos obscuros dos museus os livros, as revistas, os materiais de referência produzidos em papel. Generaliza-se a metáfora que encara as bibliotecas como dinossauros incapazes de suportar mudanças climáticas dos tempos vindouros. Predestinadas ao desaparecimento. Fadadas à extinção. De fato: novos suportes exigem novas instituições; novos clientes exigem novos serviços. Os que não se renovarem irão caminhar para a extinção. Mas isso sempre foi assim: o que mudou foi apenas a cadência da marcha, que se tornou muito mais rápida.

Diferentemente do pensamento “apocalíptico” que colocava a extinção das unidades de informação pelo fato de não integração das TIC, outro pensamento anterior à realização dos avanços tecnológicos tinha outra visão que as tecnologias chegariam para auxiliar no serviço da biblioteca, conforme previu Paul Otlet³ (1934 *apud* Accart, 2012, p. 7).

Aqui a mesa de trabalho não está mais ocupada com livro algum. Em seu lugar, ergue-se uma tela e, ao alcance da mão, um telefone. Ao longe, num edifício imenso, encontra-se todos os livros e todas as informações [...] De lá faz-se aparecer na tela a página que será lida para saber a resposta às consultas feitas por telefone, com ou sem fio.

Assim, Otlet viu um horizonte de possibilidade de integração das novas ferramentas nas bibliotecas. Algumas ferramentas foram incorporadas para melhorar o trabalho do bibliotecário, como as bases de dados, sites, blogs, redes sociais, telefone, e-mail, entre outros. Além desta integração das tecnologias espera-se que o novo profissional da informação tenha novas habilidades para lidar com esta sociedade que anseia sobre informação e conhecimento, conforme relata Castells (1999, p. 50-51):

O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e dessa informação para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso.

³ OTLET, Paul. **Traité de documentation: le livre sur le livre**: théorie et pratique. Bruxelles: Mundaneum, 1934.

O importante é que o profissional da informação não tenha somente uma competência técnica ou midiática para se trabalhar com as TIC, mas uma competência informacional (também conhecida como *Information Literacy*). Essa competência não é estática, passa por transformações que visam acompanhar as mudanças da sociedade contemporânea. Desta forma, os bibliotecários necessitam se reinventar, adotando uma postura mais ativa, deflagrando processos e projetos de inovação.

A competência informacional é o conjunto de comportamentos, habilidades e ações que envolvem o acesso e uso da informação de forma inteligente, tendo em vista a necessidade da construção do conhecimento e a intervenção na realidade social. (BELLUZZO; KOBAYASHI; FERES, 2004). Segundo Dudziak (2001, p. 4), “o acesso à informação tornou-se indicador incontestável de atualidade, de sintonia com as tendências atuais, um atestado amplamente aceito de aptidão para o futuro de competência profissional, eficiência e qualidade”. A autora também afirma que a competência informacional na atualidade é um “processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida”. (DUDZIAK, 2003, p. 28). Isso demonstra que os profissionais da informação como o bibliotecário deve estar familiarizado com as novas tendências e utilização dos meios de comunicação para melhor mediar e atender os usuários.

5 METODOLOGIA DO ESTUDO

O estudo realizado se caracteriza como uma pesquisa qualitativa de natureza aplicada. Para Minayo (2001), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos. Assim o estudo em questão não pretende trazer em sua análise dados estatísticos, mas fazer emergir os significados que possuem dentro do contexto do estudo.

Quanto ao seu objetivo o estudo tem caráter exploratório e este tipo de pesquisa tem como sua “principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”. (GIL, 1999, p. 43). O uso dos dispositivos móveis em bibliotecas é recente e pouco explorado, o que justifica visto que o estudo exploratório tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o objeto de estudo.

A modalidade da pesquisa é estudo de caso, pois se verificou dentro do contexto de uma biblioteca especializada como o dispositivo móvel pode auxiliar o bibliotecário na mediação no serviço de referência e informação. Yin (2010) destaca que no estudo de caso o enfoque está sobre um fenômeno contemporâneo no contexto da vida real. Assim o estudo realizado relaciona as questões tecnológicas com a biblioteca especializada e seus agentes, tanto o bibliotecário quanto os seus usuários. O contexto do estudo realizado foi a Biblioteca Eng.^o Darcy Gonçalves Teixeira, vinculada ao Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem (DAER)

O estudo de caso costuma combinar diversos métodos de coleta de dados, tais como documentos de arquivo, entrevistas, questionários e observações. (GERHARDT, 2009). Para a coleta de dados foram escolhidos os instrumentos da Entrevista e da Observação. A observação foi representada como elaboração dos cases.

Geralmente a “análise e interpretação é um processo que nos estudos de caso se dá simultaneamente à sua coleta. A rigor, a análise se inicia com a primeira entrevista, a primeira observação e a primeira leitura de um documento”. (GIL, 2010, p. 122).

Para atingir os objetivos o estudo adotou uma combinação de métodos, iniciando com a pesquisa documental.

5.1 Pesquisa Documental

Segundo Gil (2010, p. 30-31) a pesquisa documental

Vale-se de toda sorte de documentos, elaborados com finalidades diversas, tais como assentamento, autorização, comunicação etc. Mas há fontes que ora são consideradas bibliográficas, ora documentais. Por exemplo, relatos de pesquisa, relatórios e boletins e jornais de empresas, atos jurídicos, compilações, estatística etc. O que geralmente se recomenda é que seja considerada fonte documental quando o material consultado é interno a organização. [...] A modalidade mais comum de documento é a constituída por um texto escrito em papel, mas estão se tornando cada vez mais frequentes os documentos eletrônicos, disponíveis sob os mais diversos formatos. O conceito de documento, por sua vez, é bastante amplo, já que este pode ser constituído por qualquer objeto capaz de comprovar algum fato ou acontecimento.

Na pesquisa documental foi realizada busca nas fontes existentes no DAER e na biblioteca que pudessem colaborar com o estudo. As informações relacionadas à história geral do DAER foram retiradas do seu *website*⁴ e preenchidas com algumas informações do Boletim do DAER e Revista Estradas. Para recuperar a história da Biblioteca foi analisado o Boletim do DAER, pois nele se encontra a história da organização desde sua criação até 1976 (38 anos). Também foram usadas revistas do Departamento como a Revista Rodoviária (1972), Revista de Comemoração dos 50 anos do DAER e, a mais recente, Revista Estradas (2015). Estes materiais foram de fundamental importância para remontar os fragmentos da biblioteca identificando sua missão, seus objetivos e sua história. Foram utilizados no estudo documentos que a própria bibliotecária gerou como diagnóstico, Projeto da Biblioteca do DAER, estudo de usuário, Ordem de Serviço e o Projeto de Resgate da Memória do DAER. Também serviu como fonte para o estudo um pequeno acervo de Biblioteconomia que era remanescente da biblioteca anterior.

⁴ www.daer.rs.gov.br

Primeiramente, foi pesquisada a história do Departamento em ordem cronológica, buscando as informações de sua trajetória no *website* da instituição, para complementar a parte de como foi organizado. Utilizou-se um recente artigo⁵ da Revista Estradas escrito pelo historiador e usuário da biblioteca Eduardo Pacheco Freitas, onde ele relata como nasceu a organização e seu propósito inicial. Para ilustrar a trajetória da organização foi feito contato com o setor de comunicação (ACS) onde se buscou imagens da Ponte sobre o Rio das Antas, logo do DAER, Estação Rodoviária e Edifício-Sede. A imagem da estrutura organizacional foi retirada do Boletim. Para complementar foi colocado a nova missão do Departamento retirada de uma matéria da intranet.

As buscas pelas informações sobre a biblioteca começaram no Boletim do DAER onde foi identificada a localização da biblioteca na estrutura organizacional da instituição. Após a localização, verificou-se que estava subordinada à Diretoria Técnica. A partir desse momento foram analisados todos os relatórios seguintes encontrados no Boletim, tanto da Diretoria Técnica quanto da Diretoria Geral sendo também consultados outros relatórios, no entanto, as informações só foram encontradas nestas duas Diretorias. Verificou-se também que haviam duas revistas com matérias sobre a biblioteca o que complementou alguns elementos encontrados.

5.2 A Entrevista

O outro instrumento escolhido para a coleta de dados foi a entrevista. Conforme destaca Yin (2010, p. 135) “em geral, as entrevistas são uma fonte essencial de evidência do estudo de caso porque a maioria delas é sobre assuntos humanos ou eventos comportamentais”. Cruz e Ribeiro (2003, p. 19) também ressalta:

A técnica de entrevista pode ser entendida como uma conversa orientada para um fim específico, ou seja, recolher dados e informações. O que torna necessário ao pesquisador ter sempre um plano para a entrevista, para que, no momento em que ela esteja sendo realizada, as informações necessárias não deixem de ser colhidas.

⁵ Uma Organização Rodoviária Moderna e eficaz: A criação do DAER e a formação de seu Conselho Rodoviário (1937-1938)

Neste sentido foi elaborado um roteiro das questões do estudo, para que alguns pontos fossem ressaltados pela bibliotecária entrevistada. A entrevista foi realizada com um roteiro de questões abertas, utilizando a gravação como meio de registro dos dados. Para a utilização das falas foi elaborado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido aos sujeitos participantes (**Apêndice A**).

A entrevista com a Bibliotecária aposentada a senhora Suely Motta Sellig teve o objetivo de entender alguns aspectos históricos da biblioteca por falta de informações da análise nos documentos da instituição e também em não conseguir as informações com os servidores atuais. Por este motivo, foi marcada através do contato com a servidora, uma breve conversa sobre alguns pontos não esclarecidos. Foi explicado o motivo do encontro e também se pediu para se utilizar estas informações no contexto do estudo na parte da história da biblioteca. A bibliotecária aposentada explicou o motivo do nome da biblioteca, alguns aspectos das atividades diárias de sua profissão, o motivo de ingresso no DAER entre outros aspectos. Colaborou com duas fotos da década de 70, mostrando como era a biblioteca então. A entrevista ocorreu no dia 14 de abril de 2016, com uma duração de aproximadamente 40 minutos. O terceiro instrumento de coleta de dados para a realização do estudo de caso foi a Observação.

5.3 A Observação

As observações podem variar das atividades de coleta de dados formais às informais. Conforme Yin (2010) mais formalmente, os instrumentos observacionais podem ser desenvolvidos como parte do protocolo do estudo de caso instrumento que foi adequado com os sujeitos do estudo mediados pela bibliotecária que resultarão na elaboração dos *cases*.

Estes *cases* dão subsídio de como a empregabilidade da tecnologia em seu cotidiano, em ações que não demandam de uma especialização ou de um aperfeiçoamento muito grande por parte do profissional. Os *cases* são comumente encontrados em estudos de caso em Administração, também chamados de casos de sucesso, *business cases* e casos de demonstração. São relatos de experiências ou situações reais que mostram um ambiente. Para Yin (2010)

A evidência observacional é frequentemente útil para proporcionar informação adicional sobre o tópic sendo estudado. Se o estudo de caso for sobre uma nova tecnologia [...], por exemplo, as observações da tecnologia [...] em funcionamento são auxiliares valiosos para o entendimento dos seus verdadeiros usos ou de qualquer problema potencial encontrado. (YIN, 2010, p. 136-137).

Desta maneira foi possível apresentar, através da mediação pela bibliotecária, a trajetória do uso da tecnologia móvel. Sendo assim, a apresentação destas fontes de evidências são descritas no trabalho com a utilização de *cases*, de uma forma ordenada para se ter a compreensão de como foi realizado o SRI, organizados em fichas conforme o **Quadro 1**, trazendo seis atendimentos mostrando como foi o contato com o usuário, a finalidade da informação bem como a mediação por meio da tecnologia móvel.

Quadro 1 – Fichas de apresentação do Case

Case X – Nome do case
Dados de identificação (Data, Usuário, local), Finalidade da informação, como foi feito o atendimento (Instrumentos utilizados), como foi utilizado o dispositivo móvel e como foi o envio das informações

Para melhor visualização das etapas abaixo segue o **Quadro 2** com os procedimentos metodológicos em relação aos objetivos do estudo e etapas.

Quadro 2 – Etapas dos procedimentos metodológicos

Etapas	Método	Objetivo	Descrição
1 ^a	Pesquisa documental	a) Descrever o SRI e identificar o dispositivo móvel e seu uso e o processo de mediação no SRI da biblioteca	Será identificado na literatura e outros locais como trabalhar o com o dispositivo móvel no SRI. Partindo assim para entrevista mostrando como a bibliotecária utiliza este recurso para mediar as necessidades de informação dos usuários.
2 ^a	Entrevista com a Bibliotecária		
3 ^a	Estudo de Caso	b) Observar como o bibliotecário media o SRI com o uso do dispositivo móvel;	Através da coleta de dados (entrevista e observação) a elaboração dos cases de atendimento realizado relatando como foi feito o uso do dispositivo móvel no SRI.
4 ^a	Análise e interpretação dos dados e resultados	c) Analisar e avaliar as modalidades de utilização do dispositivo móvel no SRI na biblioteca e o acesso à informação dos seus usuários;	Após análise e interpretação dos dados coletados serão propostas sugestões para a mediação utilizando o dispositivo móvel no SRI.

6 CONTEXTO DO ESTUDO

O estudo de uma organização específica requer a compreensão de como ela se insere na sociedade bem como suas características e peculiaridades por parte do pesquisador, para que possa obter uma análise e resultados de maneira significativa.

Neste sentido as seções 6.1 e 6.2 descrevem o Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem (DAER) e a Biblioteca Eng.^o Darcy Gonçalves Teixeira.

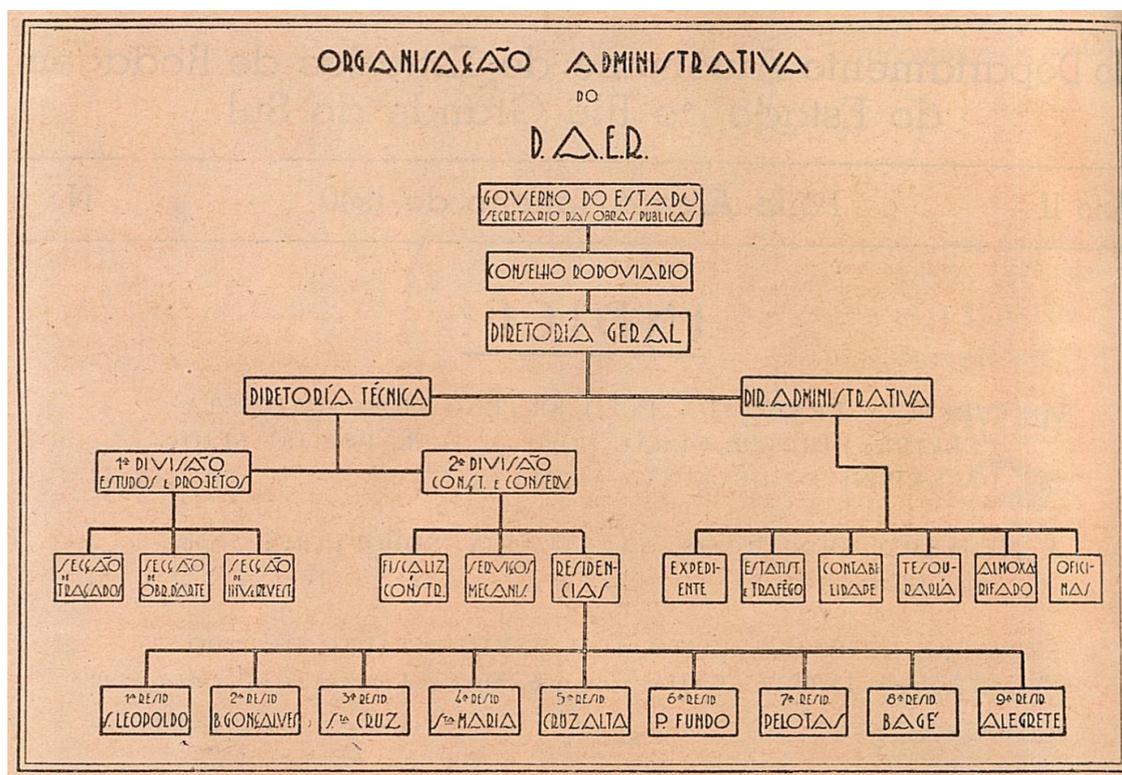
6.1 Departamento Autônomo De Estradas De Rodagem (DAER)

O DAER surge em 1937 com o propósito de construir e conservar o sistema rodoviário do estado do Rio Grande do Sul. No início da década de 30 as dificuldades enfrentadas pelo Estado devido à falta de estrutura de suas estradas levaram à mobilização da sociedade na criação de um órgão que pudesse atuar diretamente sobre os problemas de infraestrutura das estradas rio-grandenses. Naquele tempo, andar pelas estradas do Rio Grande do Sul exigia muita coragem. Fazer uma viagem até algum município do interior poderia levar dias. Com a preocupação de oferecer melhores condições de tráfego, engenheiros ligados à Sociedade de Engenharia de Porto Alegre defendiam a criação de um departamento autônomo estadual para construir e conservar rodovias. Com esse propósito, surge pela Lei nº 750, de 11 de agosto de 1937, o DAER como autarquia estadual responsável pela gestão do transporte rodoviário do Estado do Rio Grande do Sul, vinculada à Secretaria dos Transportes. Estava criado o segundo Órgão rodoviário do País, iniciando sua atividade em 23 de fevereiro de 1938.

O DAER, além de ser um órgão responsável pelas rodovias, também sempre teve um espírito inovador, buscou sempre o estudo e aperfeiçoamento sobre a engenharia rodoviária em todos seus aspectos, tanto que no seu investimento inicial foi em equipamentos e instrumentos que pudessem colaborar não somente com as questões práticas, mas também com os estudos, como mostra o Relatório de 1938 da Diretoria Geral. O primeiro orçamento do início das atividades foi investido em: máquina de terraplanagem e consolidação, veículos automotores, ferramentas, móveis e utensílios de escritório, aparelhos de uso técnico, laboratório de exame de solos e biblioteca. Em sua estrutura organizacional (Figura 1) também se pensou

com esta característica, abaixo da Diretoria Geral se subdivide em duas diretorias: a Diretoria Técnica e Diretoria Administrativa. Na Diretoria Técnica foi dividido novamente em duas: a 1ª Divisão e 2ª Divisão. Foi delegada à 1ª Divisão, que era a divisão de Estudos e Projetos, a orientação de ser responsável pelo estudo das rodovias e seu traçado, estudo dos solos, além dos projetos de Obras de Arte Especiais. No primeiro Relatório da Diretoria Técnica (1938) já demonstrava qual seria o objetivo desta Divisão: “Está assim, a 1ª Divisão se preparando para desempenhar com eficiência o seu papel de responsável máximo pela orientação verdadeiramente científica das atividades do D.A.E.R.” (Clóvis Pestana, Diretor-técnico, p. 32). Coube a essa divisão a missão de: “vigiar pela incorporação permanente às atividades do D.A.E.R das conquistas mais recentes da técnica moderna. Para o cumprimento dessa missão [foram implementados] o Laboratório, a Biblioteca e o Boletim do D.A.E.R”. (Clóvis Pestana, Diretor-técnico, Boletim 14/17, 1942).

Figura 1 - Primeiro Organograma do DAER



Fonte: Boletim do DAER, 1939.

Estes foram os três pilares para os estudos na autarquia, e sempre cooperavam entre si: o Laboratório, a Biblioteca e o Boletim. De tal forma que, para se analisar, os solos e os componentes de pavimentação, era preciso estudar na literatura científica e, depois o resultado aplicado viriam nos relatórios, nos projetos e nos artigos do Boletim. Para uma melhor compreensão serão relatados primeiramente o Laboratório e o Boletim. O Laboratório tem a função de estudar, analisar e classificar os nossos solos e sub-solos e conhecer as suas propriedades, tendo em vista as diferentes funções que exercem na estrada. Também o estudo de materiais a serem empregados na construção das estradas e obras de arte especiais. Atualmente, o Laboratório tem a nomenclatura de Superintendência de Pesquisas Rodoviárias⁶ (SPQ), localizado na Av. Ipiranga, nº 191, em Porto Alegre, sendo afastado do edifício-sede devido ao espaço necessário.

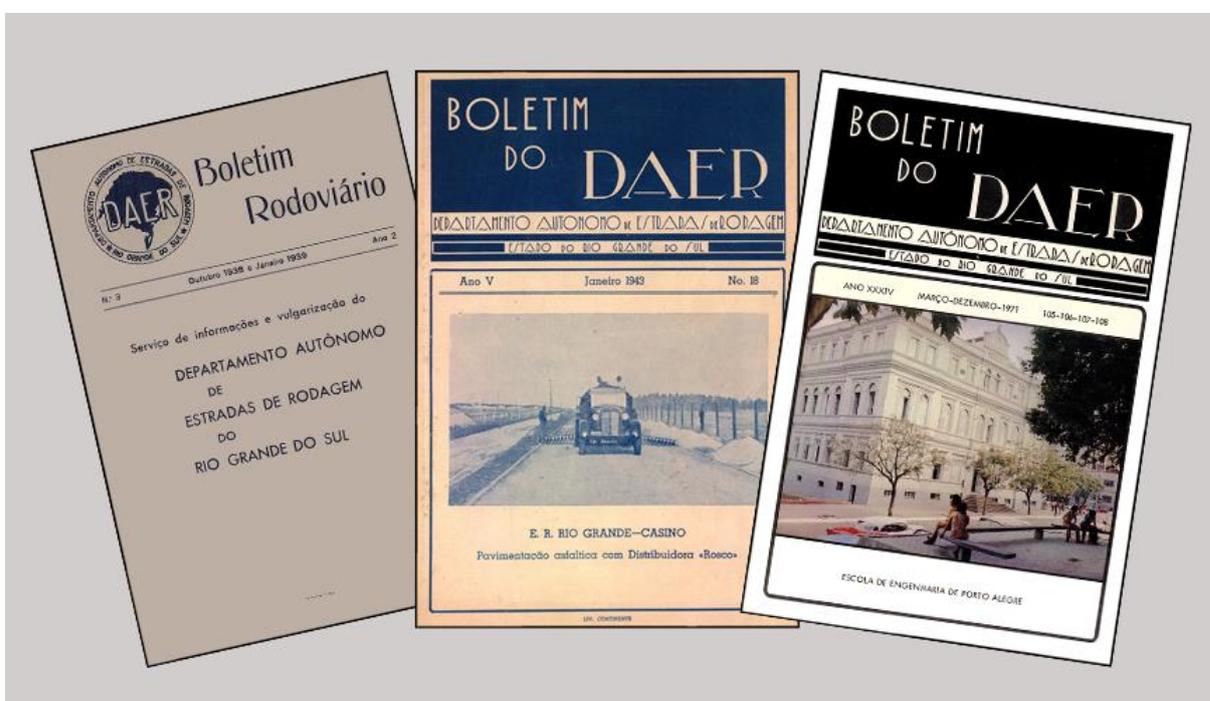
Iniciado como Boletim Rodoviário (nº 1 à nº 4) que depois trocou de nome para Boletim do DAER (em novembro de 1939, nº 5), foi periódico do próprio Departamento. A publicação se tratava de um “Serviço de informação e vulgarização do departamento autônomo de estradas de rodagem do Rio Grande do Sul”, como se intitularam os primeiros boletins. Apesar do nome, e da característica de um boletim esses tinham o caráter de uma revista, assim chamada pelos engenheiros, pois nos próprios boletins continha um enunciado “Desejamos estabelecer troca de revistas similares” em cinco línguas diferentes. Este periódico era dividido basicamente em duas categorias de assuntos: administrativo e engenharia rodoviária (técnico), assim como era na sua estrutura organizacional. Na parte administrativa, o boletim publicava: Atividades do D.A.E.R, Atas de reuniões, resoluções, atos oficiais, relatórios das Diretorias e Superintendências. A parte técnica eram dedicadas às: Notas técnicas, Terminologia, Noticiário, Eventos (conferências, visitas, inaugurações), métodos de construção de rodovia, cálculos de rodovias, normas técnicas, obras de arte, entre outros. O final do periódico era dedicado às publicações encontradas na biblioteca, com destaque para os periódicos, o catálogo e as novas aquisições. Esses boletins não eram simplesmente um documento com breve texto sobre o assunto, alguns artigos continham os textos na íntegra, principalmente, os administrativos, e até mesmo o

⁶ Superintendência de Pesquisas Rodoviárias: http://www.daer.rs.gov.br/site/institucional_laboratorios.php

cálculo realizado, os mapas rodoviários, os organogramas, as tabelas e as fotografias.

A periodicidade da publicação era trimestral, mas nem todos os trimestres foram lançados regularmente, chegando a acumular, de duas a quatro edições em um boletim. Sua circulação foi de 1938 até 1976, durando 38 anos de revista, totalizando 69 publicações e 18 de separatas. A distribuição era gratuita aos funcionários do DAER, mas também comercializados avulso ou por assinatura anual (4 números) enviados pelo correio, divulgados em bancas e livrarias. Inicialmente continham patrocínio para sua publicação e distribuição.

Figura 2 - Boletim do DAER



Fonte: Terra, 2016.

As publicações sempre foram primordiais, pois nelas os engenheiros e os colaboradores da autarquia colocavam suas ideias e seus exemplos para que todos pudessem acompanhar o que estava sendo realizado, tanto nas obras, quanto na administração do DAER. Nestes documentos, é notório que o Departamento era muito organizado e tinha uma visão diferenciada sobre a organização pública. Atualmente diversos pesquisadores procuram essas fontes documentais para auxiliar seu trabalho. Neste sentido foram documentadas algumas publicações, como os boletins, as revistas e os relatórios, sendo os dois primeiros divulgados

externamente. Após o término do Boletim do DAER surgiram outras publicações do Departamento, como a Revista Rodoviária (1972 a 1976) contando com outras características, mostrando mais a organização e seus eventos internos e inaugurações. No final da década de 1990 surge o Boletim SUDAER (1998-1999) que, posteriormente se tornou uma revista. A Revista Estradas⁷ (2000-201-) é uma publicação conjunta da Sociedade dos Técnicos Universitários do DAER/RS (SUDAER) e da Sociedade dos Engenheiros Civis do DAER/RS (SECDAER), com o objetivo de divulgar temas, fatos e tecnologias voltadas à engenharia rodoviária, integrando a comunidade técnica, permitindo a discussão das questões do setor e possibilitando a divulgação de ideias, trabalhos, produtos e serviços.

Na parte administrativa, coube à Diretoria Administrativa a difícil tarefa de controlar todas as aquisições, distribuições de materiais às residências, serviços de oficina, tráfego, tesouraria e contabilidade. Também foi elaborado um Plano Rodoviário na execução completa e remodelação de cerca de 7 mil quilômetros de estradas, um plano progressista. O DAER por ser um órgão que trata de rodovias não fica centralizado somente na capital. Além da sede em Porto Alegre está presente em toda parte do Estado do Rio Grande do Sul, em cada região é atendida por uma Superintendência⁸ que é responsável pelas rodovias ao seu redor. Inicialmente foram criadas nove, hoje são 17 Superintendências Regionais, estão localizadas em Esteio, Bento Gonçalves, Santa Cruz do Sul, Santa Maria, Cruz Alta, Passo Fundo, Pelotas, Bagé, Alegrete, Cachoeira do Sul, Lajeado, Santiago, Erechim, Santa Rosa, São Francisco de Paula, Osório e Palmeira das Missões.

Com essa organização inicial e inovações permitiram que o Departamento atuasse de forma organizada, atendendo sua atividade fim que inicialmente era construir estradas. Na década de 1940, o DAER construiu a primeira estrada, ligando Pelotas a Rio Grande, com 52 quilômetros de pavimentação com cimento armado, com os primeiros equipamentos adquiridos pela Autarquia. A construção da Ponte do Rio das Antas, que liga Bento Gonçalves a Veranópolis, iniciou em 1942 e teve sua inauguração em 31 de agosto de 1952, a ponte era a terceira do mundo em arcos isolados e a primeira ponte com arcos paralelos do mundo. A ponte tornou-se o símbolo do DAER (Figura 3), constituindo o logotipo da instituição (Figura 4).

⁷ <http://www.sudaer.com.br/revista-estrada>

⁸ As Superintendências são sub-sede da organização no interior do Estado para melhor atendimento à população, estão localizadas em pontos estratégicos.

Figura 3 - Ponte sobre o Rio das Antas



Fonte: DAER, 2016.

Figura 4 - Brasão do DAER



Fonte: DAER, 2016.

No dia 16 de novembro de 1953 foi criada a Polícia Rodoviária do DAER, composta por funcionários do Departamento que faziam o policiamento rodoviário das estradas estaduais do Rio Grande do Sul. Em 1967, a tarefa passou para a Brigada Militar. Nessa época, os funcionários puderam optar em permanecer no DAER ou se incorporar ao Batalhão Rodoviário da Brigada Militar.

Em 1970, com a evolução da malha rodoviária e aumento no número de linhas intermunicipais, surgiu a necessidade de adequar a rodoviária de Porto Alegre. Em maio do mesmo ano, o Departamento entregou a Porto Alegre a nova Estação Rodoviária Central (Figura 5).

Figura 5 - Estação Rodoviária de Porto Alegre década de 1970



Fonte: DAER, 2016.

No ano de 1972, a Autarquia passou a ter sua sede própria, marcando uma nova fase na sua história. O prédio de 20 andares na Avenida Borges de Medeiros, nº 1.555, recebeu o nome do seu primeiro Diretor-Geral, José Batista Pereira (Figura 6).

Figura 6 - Edifício-sede do DAER

Fonte: Secretaria dos Transportes, RS, 2016.

Na década de 1980, passou a gerenciar a conservação das estradas, especialmente no que se refere à modernização da sinalização de segurança, e à coordenação do transporte intermunicipal de passageiros. Na década de 1990, o conceito de polo rodoviário, pioneiro no Brasil, começa a ser implantado no Rio Grande do Sul, em mais um esforço do governo do Estado e do DAER para modernizar e conferir elevado padrão de qualidade à malha rodoviária gaúcha. Dessa forma, em 1995, foi atribuída ao Departamento a tarefa de conceber o Programa Estadual de Concessão Rodoviária.

Em meados de 1997, o DAER decide inovar, acompanhando as exigências da sociedade moderna. Além de construir e conservar estradas, o Departamento passou a buscar a satisfação dos usuários, exigindo serviços ágeis e modernos, com respostas rápidas às suas necessidades. A inovação permitiu a criação do programa de construção de rodovias, com financiamento do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e o programa de reabilitação de estradas em mau estado, financiado pelo Banco Mundial (BIRD).

O DAER por ser uma instituição pública atende a Lei de Acesso à Informação⁹ (LAI) que entrou em vigor em 16 de maio de 2012. A Lei estabelece que as informações de todas as instituições públicas e instituições privadas sem fins lucrativos no Brasil sejam acessíveis a todos os cidadãos, tanto no que se refere no recebimento e a destinação dos recursos públicos, quanto o livre acesso a outras informações da organização sem necessidade de expor os motivos pelos quais a necessita. A LAI preconiza o acesso facilitado e divulgação máxima das informações. Para que seja cumprida, a Lei exige o prazo de 20 dias para dar o retorno ao cidadão. Em 2010 o Departamento abre o Projeto da Ouvidoria para atender melhor a demanda da população referente às informações do Órgão. A Ouvidoria começa suas atividades em 2011, um ano antes da Lei entrar em vigor.

Atualmente, o Departamento entra numa nova fase. É criada a Secretaria dos Transportes, e o DAER busca resgatar sua ação adequando sua estrutura organizacional, processos de gestão, programas e projetos, dentro de uma nova concepção de Estado. Tendo como objetivo, além da construção de rodovias, a concessão de rodovias e a fiscalização do transporte rodoviário gaúcho o que expressa o propósito da autarquia e a sua responsabilidade perante a população. Em 2015 foi elaborada a nova Missão¹⁰ do DAER que é: “Gerir o Sistema Rodoviário Estadual, garantindo sua mobilidade e segurança, com integração às rodovias municipais, federais e outros modais, para promover o desenvolvimento da sociedade através do transporte de pessoas e cargas”.

Em 2016, o DAER lança o Plano de Reestruturação¹¹ do Departamento, que é um conjunto de ações com a meta de reorganizar internamente a autarquia, de forma que sejam otimizados recursos e pessoas, tendo em vista uma melhor entrega de resultados à sociedade. Para realizar esse projeto de gestão estratégica foi contratada uma empresa de consultoria que fará o estudo na organização. As mudanças que darão cara nova ao DAER serão provenientes da criação de três grupos de trabalho: Gestão de Pessoas, Modelagem Organizacional e Planejamento Estratégico.

⁹ Lei nº 12.527/2011 –acesso: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

¹⁰ Nova Missão do DAER: http://www.daer.rs.gov.br/site/noticias_interna.php?id=1430

¹¹ Plano de Reestruturação: http://www.daer.rs.gov.br/site/noticias_interna.php?id=1517

6.2 Biblioteca Eng.^o Darcy Gonçalves Teixeira

A Biblioteca Eng.^o Darcy Gonçalves Teixeira, conhecida também como Biblioteca do DAER, foi criada em 1938, sendo inaugurada pelo Engenheiro Alfredo D'Almeida Meyer-Waldeck. Desde o início o Departamento investiu em sua biblioteca com a visão de que era preciso investir no aprimoramento das atividades, sendo a Biblioteca do DAER um dos pilares fundamentais para o crescimento intelectual da instituição e de seus colaboradores. Inicialmente, a biblioteca atendia somente a demanda dos engenheiros, passando depois a atender toda a organização. O Livro inventário (termo de abertura) da Biblioteca teve início em 1941. Teve como seu primeiro bibliotecário Clovis Niederauer Portinho¹², tendo como auxiliar Emílio Aberto Maya G. Logo após foi sucedido pela bibliotecária Alice Editha Klausz¹³, bibliotecária que saiu para trabalhar como aeromoça da Varig em 1954. A bibliotecária Suely Motta Seelig (1954-2000) ingressou como sua auxiliar. Formada em línguas Anglo-germânicas pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), que por gostar do trabalho na biblioteca cursou Biblioteconomia na UFRGS, formando-se em 1974. Após formada, incentivou a colega Gladis a cursar Biblioteconomia.

A biblioteca ficou ligada primeiramente na 1ª Divisão (Estudos e Projetos), sendo o engenheiro Alfredo Meyer-Waldeck o responsável durante muito tempo pela biblioteca. Após a primeira reorganização do organograma a biblioteca foi para Divisão de Serviços Especiais (DSE) em 1948, ainda sob a tutela do engenheiro dentro da área técnica. O Engenheiro Meyer-Waldeck por ser um poliglota e visionário trouxe para a biblioteca inúmeras publicações internacionais de vários idiomas. Fazia a tradução das obras técnicas para os engenheiros, principalmente, as de língua alemã. Por sua participação na seção técnica, foi o principal agente integrador entre a Biblioteca e o Boletim, Waldeck, tornando-se Diretor do Boletim de 1948 até 1957. Foi um entusiasta sobre a Biblioteconomia, escrevendo artigo¹⁴ em 1947 sobre Classificação Decimal Universal (CDU) e seu uso, explicando o motivo pelo qual o Boletim seria classificado com a CDU a partir daquele momento, a ideia que os usuários pudessem procurar na biblioteca sobre o mesmo assunto do artigo

¹² Clovis foi bibliotecário do final da década de 30 até o final da década de 40.

¹³ Alice foi bibliotecária por um curto período na instituição.

¹⁴ Artigo "Classificação Decimal Universal".

referido, facilitando na compreensão e no uso da biblioteca. Com isso, a partir do Boletim nº 37 todos os artigos receberam a classificação. Nesta época, a biblioteca tinha parceria com outras bibliotecas como as da UFRGS, pois seus engenheiros também davam aula na universidade, e pelo fato de seu acervo conter novidades e raridades da engenharia não encontradas no Rio Grande do Sul. Também manteve parceria com livrarias como a Livraria do Rosário e a Livraria Cosmos.

A biblioteca sempre teve espaço no Boletim, tanto que nas publicações era realizado o SRI, com informações para que os usuários conhecessem o que tinha na biblioteca e também tivessem autonomia. Na seção final do Boletim onde era endereçado para a Biblioteca eram divulgados:

- Sumário as revistas da Biblioteca,
- Noticioso¹⁵ das revistas recebidas;
- Lista dos periódicos assinados;
- Publicações: relatos de engenheiros sobre algumas publicações;
- Bibliografia: relação das obras existentes na biblioteca,
- Catálogo suplementar;
- e Avisos sobre: Recebemos; Livros novos adquiridos, Doação de Livros.

A biblioteca também teve significativa visibilidade nos relatórios publicados das diretorias, onde eram divulgados os relatórios das atividades contendo as informações relativas ao emprego do orçamento e o que ocorreu durante aquele ano.

No **Quadro 3** é demonstrado como foi a trajetória da biblioteca ao longo dos anos, por meio dos relatórios de abrangem o período de 1938 à 1965 (faltando apenas os anos 1939,1940,1942, 1944-1946 e1948):

¹⁵ O Noticioso foi a publicação dos resumos dos principais artigos e assuntos existentes nas revistas recebidas pela biblioteca, desejando possibilitar aos colegas engenheiros do interior e demais pessoas interessadas. Atualmente este tipo de divulgação é chamado de *Clipping*.

Quadro 3 - Relatórios das Anuais das Diretorias

Ano	Informações do Investimento da Biblioteca nos Relatórios
1938	<p>Diretoria Geral: Investimento inicial 31 contos. (p.14)</p> <p>Diretoria Técnica: Foram adquiridos livros e assinadas às revistas de maior valor para cada ramo da engenharia rodoviária. (p.32).</p>
1941	<p>Relatório das atividades da diretoria técnica - Diretoria Técnica: Pertencendo, ainda à 1ª Divisão, funcionaram normalmente, o Gabinete de fotocópia e a Biblioteca. (p.16).</p>
1943	<p>Relatório das atividades do D.A.E.R. - Divisão de Estudos e Projetos: Outros Serviços: a 1ª Divisão manteve ainda em funcionamento a secção de Fotocópia e a Biblioteca, onde foram consultados 1180 vols. E adquiridos 225. Essa Divisão prestou ainda assistência a outros sectores do DAER pelo eng. A. Waldeck foram feitas traduções das seguintes obras técnicas de língua alemã. (p.6-7)</p> <p>Foi distribuído entre diversos setores para compra de material para a Biblioteca foi utilizado Cr\$ 31,78 (p.17)</p>
1947	<p>Diretoria Geral: Serviços Diversos: Criada que seja a Divisão de Serviços Especiais deste Departamento, conforme organograma já aprovado por esse Conselho, ficarão a ela subordinados diversos serviços, entre os quais os já existentes, referentes a Psicotécnica, Biblioteca e Fototécnica, no exercício de 1948. No exercício de 1948 esta Divisão se apresentará, como as demais, com os seus serviços todos perfeitamente definidos. (p.30)</p>
1949	<p>Divisão de Serviços Especiais (DSE): O tombamento da Biblioteca, que acusou o patrimônio de livros técnicos de, redondamente, Cr\$ 240.000,00. (p.9)</p>
1950	<p>Divisão de Serviços Especiais (DSE): - Biblioteca, com um movimento de 466 consultas, 348 empréstimos, 129 livros adquiridos, atingindo o patrimônio de Cr\$ 300.000,00, sendo deste valor Cr\$ 270.000,00 são representados por livros e revistas. (p.9-10)</p>
1951	<p>Divisão de Serviços Especiais (DSE): Biblioteca – Atingiu a cifra de 374, o movimento de consultas locais e por empréstimo. Registraram-se 132 livros novos. Encadernaram-se 24 volumes de Diário da União e do Estado e 85 volumes de Revistas Periódicas. (p.16)</p>

1952	<p>DSE: Divisão de Serviços Especiais – 4.º Biblioteca: O movimento da Biblioteca atingiu a um total de 722 consultas, locais e por empréstimo. Registraram-se 159 livros novos num valor de custo de Cr\$ 23.190,00. Encadernaram-se 27 volumes de Diário da União e do Estado e 55 volumes de Revistas Periódicas. Ao findar o exercício de 1952, o número de volumes classificados, catalogados e tombados pela biblioteca totalizaram a 1895 unidades. (p.85)</p>
1953	<p>DSE - Divisão de Serviços Especiais – 3.º Biblioteca: O movimento da Biblioteca atingiu a um total de 1402 consultas locais e por empréstimo. Foram registrados 138 livros novos em 1953. Até a presente data, possui a Biblioteca 2019 volumes, cujo valor total é de Cr\$ 306.236,00. Encadernaram-se mais de 3 volumes de Diário da União, 22 volumes de periódicos nacionais e 27 de periódicos estrangeiros. Convém assinalar que, por conveniência de serviço, são mantidas 4 Sub-Bibliotecas, respectivamente na Procuradoria Judicial, Na Divisão de Estudos e Projetos, no Serviço de Seleção e Orientação Profissional e na Divisão de Equipamento Mecanizado. (p. 112)</p>
1954	<p>DSE - Divisão de Serviços Especiais 3 Biblioteca O movimento da Biblioteca atingiu a 1414 consultas, das quais 656 foram efetuadas no local e 758 por empréstimo. Foram registrados 119 livros novos em 1954, no valor de Cr\$ 31.817,00. Assim conta atualmente a biblioteca do DAER com 2227 volumes classificados, catalogados e tombados, cujo valor total é de Cr\$ 338.107,20. Foram encadernados 24 volumes do Diário da União, 1 do Diário Oficial do Estado, 6 de periódicos nacionais e 424 estrangeiros. (p.241)</p>
1955	<p>DSE - Divisão de Serviços Especiais – 3.º Biblioteca: Movimento de consultas: Locais: 541 Empréstimo: 679 Total: 1220 Classes mais consultadas: Engenharia (320), Pontes e Viadutos (220), Estradas de Rodagem (185), Matemática (151), Técnica de Construção (146), Mecânica de Solos (96), Estradas de Ferro (83) e Arquitetura (20), Total: 1220. (p.62)</p>
1956	<p>6.4 - Divisão de Serviços Especiais (DSE) 6.43 - Biblioteca 6.431 - MOVIMENTO DE CONSULTAS: Locais: 304 Empréstimo: 520</p>

	<p>6.432 - CLASSES MAIS CONSULTADAS: Engenharia (201), Pontes e Viadutos (95), Estradas de Rodagem (150), Matemática (93), Técnica de Construção (98), Mecânica de Solos (109), Estradas de Ferro (50) e Arquitetura (28). (p.88)</p>
1957	<p>6.4 - Divisão de Serviços Especiais (DSE) 6.43 - Biblioteca Movimento de consultas: Locais: 420 Empréstimo: 532 Total: 952 Classes mais consultadas: Engenharia (238), Pontes e Viadutos (143), Estradas de Rodagem (193), Matemática (80), Técnica de Construção (178), Mecânica de Solos (50), Estradas de Ferro (40) e Arquitetura (30), Total 952. Tombamento, Classificação e Catalogação: Foram registrados 152 livros. O Valor dos mesmos é de Cr\$ 54.929,50. Em 31-12-57 a Biblioteca possuía 2620 volumes classificados, catalogados e tombados, no valor de Cr\$ 450.783,20. (p.84 e 86)</p>
1958	<p>8.4 Divisão de Serviços Especiais (DSE): 8.43 - Biblioteca <u>Movimento de Consultas:</u> Locais – 530 Empréstimo – 620 Total: 1150 <u>Classes mais consultadas:</u> Engenharia (250), Pontes e Viadutos (168), Estradas de Rodagem (210), Matemática (70), Técnica de Construção (196), Mecânica de Solos (86), Resistência dos materiais (120) e Arquitetura (50), Total 1150. Tombamento, Classificação e Catalogação: Foram registrados 148 livros. O valor dos mesmos é de Cr\$ 11.432,00. Possuía a Biblioteca até 31.12.58, 2.768 obras classificadas, catalogadas no valor de Cr\$ 562.215,20. Diários: 702 Diários da União encadernados em 35 volumes. Assinaturas e valor das encadernações: Cr\$ 6.602,00. 4118 Diários da União encadernados em 242 volumes existentes em 31.12.58. Assinatura e valor das encadernações até 31.12.58: Cr\$ 25.833,00. 348 Diários do Estado encadernados em 7 volumes. Valor dos encadernados: Cr\$ 750,00. 3.135 Diários do Estado em 57 volumes existentes em 31.12.58. Valor das encadernações até 31.12.58: Cr\$ 9.080,00. Periódicos: 113 Periódicos nacionais encadernados. 521 Periódicos nacionais encadernados. Até 31.12.58. 352 Periódicos estrangeiros encadernados. Valor das assinaturas e encadernações: Cr\$ 42.552,70. Até 31.12.58. 1.438 Periódicos nacionais e estrangeiros encadernados. Cr\$ 199.504,00.</p>

	<p>Patrimônio: Móveis e Utensílios – Cr\$ 53.767,80. Diários (União e Estado) – Cr\$ 34.913,00. Periódicos – Cr\$ 199.504,00. Livros – Cr\$ 562.215,20. Total: Cr\$ 850.40,00.</p> <p>Material: Foram adquiridos no exercício de 1958, 27 estantes de aço e 5 armários de madeira. (p. 127-128)</p>
1959	<p>7.4 Divisão de Serviços Especiais (DSE) 7.41 – Biblioteca: <u>Movimento de Consultas:</u> Locais – 617 Empréstimo – 563 Total: 1180 <u>Classes mais consultadas:</u> Engenharia (180), Pontes e Viadutos (150), Estradas de Rodagem (220), Matemática (60), Técnica de Construção (175), Mecânica de Solos (200), Hidrologia (140) e Arquitetura (55), Total 1180. <u>Tombamento, Classificação e Catalogação:</u> Foram registrados 110 livros, no decorrer do ano 1959, o valor dos mesmos é de Cr\$ 54.658,00. Possui a Biblioteca do DAER, até o presente, 2878 volumes, classificados, catalogados e tombados, no valor de Cr\$ 616.873,20.</p> <p>Diários: 11 volumes de Diários da União, encadernados em 1959. Assinaturas e valor das encadernações: Cr\$ 2.392,00. 253 volumes de Diários da União, encadernados em 1959.</p> <p>Assinatura e valor das encadernações Cr\$ 28.225,00. 5 volumes de Diários do Estado, encadernados em 1959. Valor das encadernações Cr\$ 1.500,00. 62 volumes de Diário do Estado, encadernados até 1959.</p> <p>Valor das encadernações até 1959 Cr\$ 10.580,00. Periódicos (Nacionais e Estrangeiros) 32 volumes de periódicos Nacionais encadernados em 1959.</p> <p>70 volumes de periódicos estrangeiros encadernados em 1959 Valor das assinaturas e encadernações Cr\$ 122.845,50 Valor das assinaturas e encadernações dos periódicos existentes até 1959 Cr\$ 322.349,50.</p> <p>Patrimônio: Móveis e Utensílios – Cr\$ 53.767,80. Diários (União e Estado) – Cr\$ 38.805,00. Periódicos – Cr\$ 322.349,50. Livros – Cr\$ 616.873,20. Total: Cr\$ 1.031.795,50. (p.86-87)</p>

1960	<p>11 - DIVISÃO DE SERVIÇOS ESPECIAIS - DSE 11.1 Biblioteca <u>Movimento de Consultas:</u> Locais – 656 Empréstimo – 586 Total: 1.242 Tombamento, classificação e catalogação. Foram registrados 82 livros. O valor dos mesmos é de Cr\$ 110.226,00. Possuía a Biblioteca, até 31-12-60, 2.950 obras, classificadas, catalogadas e tombadas, no valor de Cr\$ 815.415,00. (p. 239)</p>
1961	<p>2.8 - Divisão de Serviços Especiais Foi o seguinte movimento da Biblioteca: Movimento de consultas: Locais: 730 Empréstimo: 410 Total: 1140 Classes mais consultadas: Engenharia (248), Pontes e Viadutos (180), Estradas de Rodagem (230), Matemática (32), Técnica de Construção (300) e Hidrologia (150). Total: 1140. Tombamento, Classificação e Catalogação: Foram registrados 32 livros, possuindo a Biblioteca 2.981 obras classificadas, catalogadas e tombadas. (p. 338-339)</p>
1962	<p>11 – DIVISÃO DE SERVIÇOS ESPECIAIS – DSE Durante o exercício foram registrados 152 volumes, cujo valor atinge a Cr\$ 584.539,00. Até fins do ano de 1962, achavam-se classificadas e tombadas 3.133 obras, num valor de Cr\$ 871.403,00. A Biblioteca apresentou o seguinte movimento: Consultas locais: 703 Empréstimo: 402 Classes mais consultadas: Engenharia (250), Pontes e Viadutos (170), Estradas de Rodagem (220), Matemática (25), Técnica de Construção (300) e Hidrologia (140). (p.55)</p>
1963	<p>11 – DIVISÃO DE SERVIÇOS ESPECIAIS – DSE Durante o exercício foram registrados 110 volumes, cujo valor atinge a Cr\$ 558.297,00. Até fins do ano de 1963, achavam-se classificadas, catalogadas e tombadas 3.243 obras, num montante de Cr\$ 2.041.239,00. A Biblioteca apresentou o seguinte movimento: Consultas locais: 709 Matemática: 510 Engenharia: 620 Pontes e Viadutos: 624 (p.85)</p>

1964	<p>6) DIVISÃO DE SERVIÇOS ESPECIAIS – DSE <u>Biblioteca:</u> Volumes registrados – 55 – Valor Cr\$ 354.450. Obras classificadas e Tombadas – 3298 – Valor Cr\$ 2.367.689. Consultas efetuadas – 1549. Satisfez ainda, durante o período, pedidos de remessa das publicações do DAER. As solicitações atendidas não se resumiram ao âmbito local, mas atingiram a quase todos os Estados e mesmo o Exterior. (p.138)</p>
1965	<p>IX - DIVISÃO DE SERVIÇOS ESPECIAIS – DSE <u>Biblioteca:</u> Foram registradas 88 obras, num valor de Cr\$ 1.342.970,00 que representa um aumento de 60%, em relação ao exercício anterior, no que diz respeito às obras registradas. O número de consultas registradas atingiu a 1.764. (p.177)</p>

Em 1972, com a inauguração do prédio sede do DAER em Porto Alegre-RS, foi estabelecido, desde seu projeto, que no 12º andar na ala Norte seria para a biblioteca, pela questão da estrutura e centralidade do local. Ocupava três salas no, o que representava toda a metade do andar. Possuía também 13 bibliotecas ramais que atendiam os setores técnicos e algumas Superintendências. Neste ano, seu acervo tinha 4.000 volumes catalogados por título, autor e assunto, além de noventa e sete (97) assinaturas de periódicos nacionais e estrangeiros. A classificação utilizada era a CDU. Em sua coleção, por ser uma biblioteca especializada, contava em sua maioria com assuntos ligados a engenharia, mas também possuía livros de outras áreas como: Direito, Economia, Psicologia, Literatura e também livros didáticos, atendendo assim todos na organização, inclusive filhos dos servidores. (Figura 7). A média mensal de consultas era de 530 atendimentos. O expediente funcionava em dois turnos e o atendimento era a consulta local e o empréstimo. Os recursos humanos eram compostos de uma bibliotecária e três assistentes. (REVISTA RODOVIÁRIA, 1972). Neste mesmo ano com a nova reorganização da instituição a biblioteca passou a ser ligada a Unidade de Serviços Especiais (USE) dentro da área administrativa, que viria ser no futuro a Superintendência de Apoio Administrativo e Operacional (SAO), onde seguiu até os dias atuais.(Figura 8).

Figura 7 - Acervo Biblioteca do DAER na década de 1970



Fonte: Seelig, 2016.

Figura 8 - Área de atendimento, Mesa de atendimento na década de 1970



Fonte: Seelig, 2016.

O Engenheiro Darcy Gonçalves Teixeira (Figura 9) foi um grande usuário e incentivador da biblioteca, além de ser um dos especialistas que eram consultados no Serviço de Referência da biblioteca. Participou da primeira comissão de redação do Boletim, e após sua morte, em 16 de junho de 1979, foi doado parte do seu acervo bibliográfico pessoal para a biblioteca. Pelo seu carinho e dedicação o engenheiro foi homenageado no início da década de 80 dando o nome à biblioteca.

Figura 9 - Darcy Gonçalves Teixeira



Fonte: Revista Rodoviária, 1972.

Em 1987, na coleção haviam 7.391 títulos sobre Engenharia além de um número reduzido de outros assuntos como Arquitetura, Direito e Economia. A biblioteca contava com mais uma bibliotecária, a Sr.^a Eneida Oliveira Machado, e também havia Registro da Biblioteca no Conselho Regional de Biblioteconomia 10^a Região (CRB-10) sob o n. 10/496. Na matéria de Aniversário de 50 anos do DAER mostra o que representava a biblioteca para o DAER: “Ali estão documentados os vários episódios que formam a história e as realizações do órgão rodoviário”. (REVISTA COMEMORATIVA DE 50 ANOS DO DAER (1937-1987), 1987, p. 46). A

partir dos anos 1990, com a aposentadoria dos servidores e pouco investimento na área pública não houve muitas renovações do acervo.

Desde 2000, com a aposentadoria da Bibliotecária Suely Motta Seelig, que trabalhava no DAER desde 1954, a Biblioteca Eng.º Darcy Gonçalves Teixeira permaneceu por longo tempo sem um profissional bibliotecário. Também, a partir de 2010, devido à ocupação de alguns andares superiores do prédio pela Procuradoria Geral do Estado do RGS (PGE-RS), a biblioteca perdeu seu espaço físico e investimento em acervo, conforme informações verbais de servidores. Somente em julho de 2012 quando a Especialista Rodoviária em Documentação, com formação em Biblioteconomia, foi nomeada a assumir o cargo no DAER, foi informada que a biblioteca havia sido fechada por falta de consultas ao acervo e que o restante de material fora transferido ao alojamento. Nesse local, não havia sequer espaço para transitar. (Figura 10).

Figura 10 - Acervo encontrado Alojamento



Fonte: Job, 2014.

Contudo, mesmo quando não havia local físico para armazenagem da coleção e para a recepção de usuários, o acervo já era muito procurado, sobretudo itens como: fotos, livros e o as publicações do departamento como o Boletim do

DAER. As solicitações, em sua maioria, eram realizadas e assim permanecem pela comunidade do Rio Grande do Sul e do Brasil, formada por profissionais tais como engenheiros, arquitetos, geógrafos, historiadores, museólogos, oceanógrafos, jornalistas e cineastas, além de rádios locais e de atendimento à Lei de Acesso à Informação pela Ouvidoria do DAER. Os usuários necessitam de informações diversas como, por exemplo, construção das rodovias, das pontes (obras-de-arte especiais) no Rio Grande do Sul e o impacto que estas tiveram na sociedade gaúcha. Com a necessidade de atender essa demanda de informação iniciou-se assim a busca de um novo espaço físico, pessoas, preservação e higienização do acervo.

Em 2014 o Conselho Estadual de Trânsito (CETTRAN) liberou uma sala no prédio anexo do DAER - Porto Alegre, acima da Junta Administrativa de Recursos de Infrações (JARI), que poderia acomodar o acervo restante da Biblioteca. Foi feito um **Diagnóstico** mostrando os pontos fracos e fortes dos aspectos da biblioteca. Em 2014, realizou-se uma reunião com o Diretor de Administração e Finanças (DAF) da época, para demonstrar através de dados, que ainda havia consulta ao acervo, que alguns setores compravam livros e havia necessidade de organização das informações físicas e digitais. Em razão da exposição da necessidade, foi contratada uma estagiária de Biblioteconomia, quando foi possível realizar a organização inicial da biblioteca e verificar que o acervo é constituído por obras da área de Engenharia Rodoviária (construção, conservação, projeto e operação), Transportes Rodoviários, Direito (legislação), além de outras áreas do conhecimento, com livros publicados desde 1870 até os anos 1990, em vários idiomas como - alemão, francês, espanhol e inglês - também diversos periódicos nacionais e internacionais. Trata-se de um acervo formado por obras históricas, raras, porém algumas encontram-se desatualizadas. (Figura 11) Neste primeiro momento houve a implantação do *software* Biblivre de automação de Biblioteca, compra de etiquetas e de dois carrinhos de transporte de livros, organização física de 5.000 livros, catalogação de quase 1.000 registros na base de dados. Como no local físico do prédio anexo não havia espaço para receber usuários, as solicitações estavam sendo atendidas por e-mail através da digitalização de artigos de periódicos (dentro do direito autoral) e com o auxílio dos dispositivos móveis (celular e escâner). Após esta organização foi feito o **Projeto da Biblioteca do DAER** para sua reabertura.

No mesmo ano de 2014 para comemoração dos 77 anos do Departamento, a bibliotecária, em parceria com a Assessoria de Comunicação Social (ACS) e com o Setor de Capacitação da Superintendência de Recursos Humanos, iniciou o projeto de **Resgate da História do DAER**. O Projeto busca estimular a participação dos servidores na ampliação do conhecimento sobre a autarquia através de suas fotografias. Nesse processo, as imagens que estavam no depósito e na ACS começaram a ser organizadas, além de contar com a colaboração dos servidores que disponibilizaram mais imagens relativas aos diferentes períodos de atuação do órgão. Com a identificação de um conjunto de imagens, coletadas pela instituição, foram digitalizadas e publicadas na *intranet*. Desta forma, os servidores e colaboradores podem acrescentar informações que possibilitem a recuperação de dados relativos aos servidores, estrutura, atividades, eventos e serviços, em diversas etapas da história da autarquia e do Estado. O projeto de Resgate da História do DAER conjuntamente com o Diagnóstico e o Projeto da Biblioteca do DAER foram fundamentais para mostrar a importância da Biblioteca na organização das coleções que existiam na instituição.

Figura 11 - Organização inicial da Biblioteca - Prédio Anexo



Fonte: Job, 2015.

Em 2015 com a mudança de direção, O Diretor de Administração e Finanças (DAF), Sr. Saul Marques Sastre contemplou o projeto de reabertura da biblioteca como uma das ações da Diretoria de Administração e Finanças (DAF), durante sua gestão que teve início em janeiro de 2015. Após a solicitação de reabertura, a primeira atividade foi a definição do espaço físico. As opções foram duas, a sala da Aerofotometria e no 13º andar, onde havia uma sala ao lado da Ouvidoria que era utilizada pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado (CAGE-RS), somente por duas vezes ao ano, para auditorias e uma sala utilizada como arquivo da Superintendência de Projetos Especiais (SPE). Verificaram-se questões referentes à capacidade de carga para sustentação do peso do acervo. Dessa forma, o acervo foi distribuído entre o 13º andar (Ala Norte) e a sala no prédio anexo. (Figura 12). Foi equipado com os materiais necessários para o funcionamento como: (02) dois terminais de computador para o processamento técnico e atendimento, com (01) um terminal de computador para os usuários, (01) uma mesa para estudo com uma cadeira, além de um (01) sofá e (02) duas poltronas para leitura, (02) dois armários, 01 (uma) mesa grande para abertura de plantas e projetos e (08) estantes. Contando com a colaboração de diversos servidores que auxiliaram na exposição do mobiliário, estantes e acervo. Antes da retomada das atividades foi feita a contratação de mais um estagiário para possibilitar um melhor atendimento.

A reabertura da biblioteca ocorreu no dia 07 de maio de 2015. O convite foi realizado para todos os servidores, com a participação dos Diretores e Secretário dos Transportes. Na ocasião foi entregue uma placa em homenagem à bibliotecária que atuou na Autarquia por 46 anos, Sr.^a Suely Motta Seelig. A solenidade contou com a participação de órgãos da classe, além dos servidores da instituição. (Figuras 13,14 e 15).

Figura 12 - Reabertura da Biblioteca do DAER



Fonte: DAER, 2016.

Figura 13 - Solenidade de Reabertura da Biblioteca do DAER



Fonte: DAER, 2016.

Figura 14 - Homenagem a Bibliotecária Sr.^a Suely Motta Seelig



Fonte: DAER, 2016.

Figura 15 - O Passado e o Futuro se encontram



Fonte: DAER, 2016.

Para assegurar a continuidade dos serviços prestados e do funcionamento da Biblioteca, a bibliotecária elaborou uma minuta de Ordem de Serviço, que foi encaminhada ao Conselho de Administração (Conselho Rodoviário) que aprovou a Ordem de Serviço Nº 984, de 29 de setembro de 2015 (ANEXO A), contendo o regulamento da Biblioteca firmando, assim um ato de responsabilidade do Órgão com memória da Instituição e Comunicação ao CRB-10ª Região (órgão fiscalizador da atuação do profissional na biblioteca). O Regulamento da Biblioteca contempla: os deveres da Biblioteca, acervo, usuários (reais e potenciais), serviços, serviços de circulação, responsabilidades do usuário e dispositivos gerais, além do Termo de Doação e Termo de Compromisso e Cadastro de Usuário.

Com a retomada de suas atividades, foi necessário conhecer a comunidade de usuários da instituição, caracterizada como biblioteca especializada. Sabendo da importância de um constante aprimoramento dos recursos e serviços aos usuários, visto que a biblioteca ficou um longo período fechada e pelo fato da mudança da missão do Departamento. Realizou-se o Estudo de Usuário, com a finalidade de conhecer a comunidade usuária interna (servidores, estagiários e terceirizados), quanto ao seu perfil e uso de fontes de informação, bem como coletar as sugestões dos usuários. O estudo permitiu uma maior aproximação com os colaboradores da instituição, a fim de auxiliar os servidores em suas atividades e de divulgar a biblioteca. Este trabalho também contribuiu para que a biblioteca implementasse serviços e desenvolvesse sua coleção. A coleta de dados foi realizada através de um questionário aplicado aos servidores e colaboradores. O questionário foi composto de onze (11) questões norteadoras do estudo. Para conhecer os usuários, foram elaboradas sete (07) questões sobre o perfil do usuário. E para a identificação das fontes de informação e assuntos buscados, foram elaboradas duas (2) questões. E, para as sugestões, mais duas (2) questões, sendo uma de fonte específica e outra de sugestão livre.

A pesquisa foi realizada com os colaboradores do DAER, composto por servidores, estagiários e terceirizados. A amostra da pesquisa foi constituída por usuários que se disponibilizaram a responder o questionário, totalizando 264 respostas, sendo 135 em papel e 129 via questionário no *Google Docs*.

O setor SRH/DAF forneceu os dados de número de servidores e estagiários para estatística do estudo. Atualmente são 1.336 servidores ativos, sendo 408 lotados na sede e 937 lotados no interior do Estado, atuando nas Superintendências

Regionais. Portanto, a pesquisa obteve participação de 169 (41%) dos servidores lotados na sede e 15 (1,6%) dos servidores lotados no interior.

A participação no estudo foi realizada de forma voluntária. Houve pouca participação dos servidores do interior, pois muitos trabalham em campo sem acesso a uso de computadores, o que dificultou o preenchimento do questionário *online*. Ressaltamos também que uma maior participação dos servidores lotados na sede Porto Alegre só foi possível após a visita presencial nos locais pelo estagiário de Biblioteconomia. O número de estagiários totaliza 166, sendo 140 lotados na sede e 26 lotados no interior. A pesquisa contemplou 65 (46%) dos estagiários lotados na sede.

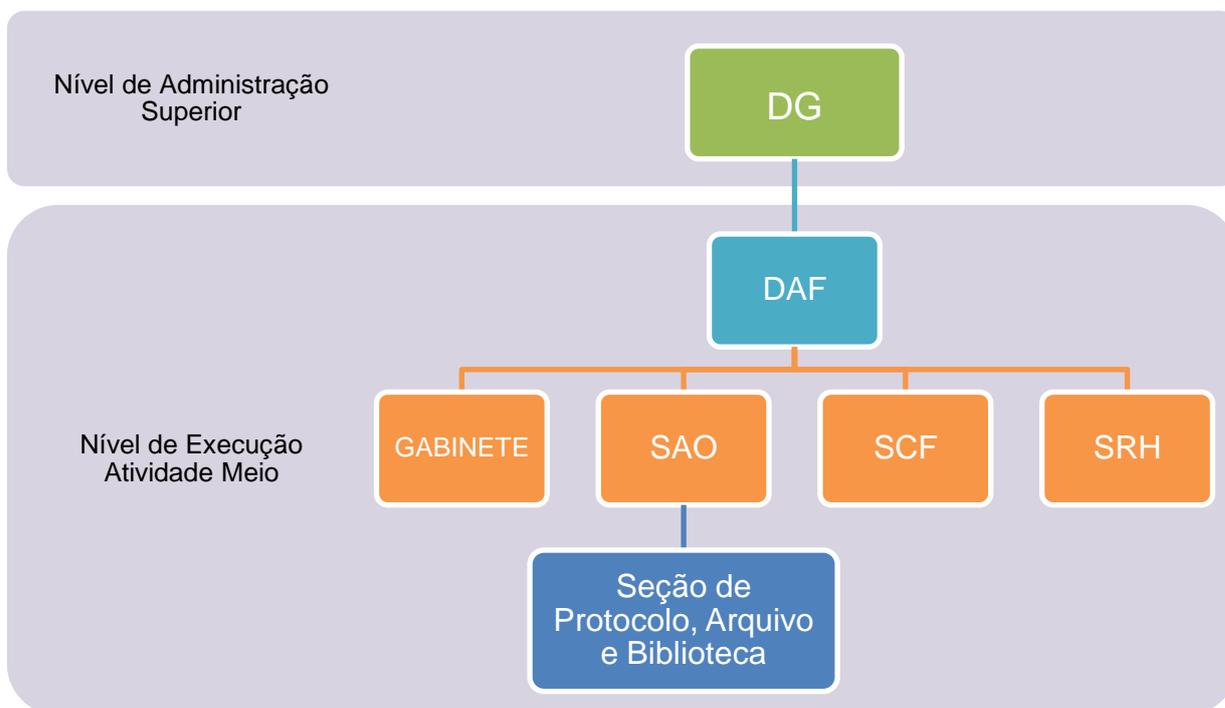
O Estudo de Usuário demonstrou um alto grau de especialização profissional, o que vai contribuir para a biblioteca na construção do acervo voltado para área de interesse dos especialistas, formando assim uma troca de saberes. Em relação ao uso das fontes e assuntos, o estudo mostrou que há uma diversificação no uso pelos usuários, mas que algumas fontes são extremamente necessárias como a internet, normas técnicas e livros. Nos assuntos também há uma diversificação, com predomínio da administração pública, normalmente relacionada com outros assuntos.

Sobre as sugestões, notou-se que as fontes específicas sugeridas em sua maioria são para a aquisição ou a utilização de livros e normas técnicas, como também já havia sido ressaltado no uso. Já nas sugestões para a biblioteca, os usuários deram ênfase ao acervo e à estrutura, o que complementa que para a utilização da biblioteca deve-se ter uma estrutura adequada e um acervo que contemple o desejado.

A partir do Estudo de Usuário realizado e da Ordem de Serviço foi estabelecida a missão da Biblioteca: organizar, preservar e disseminar a informação, auxiliando os servidores, colaboradores e a sociedade no desenvolvimento das atividades e no acesso à informação. O objetivo principal se fundamenta em atender as necessidades de informações dos servidores e colaboradores do DAER e da sociedade. Apresenta como visão, ser um centro de referência em Engenharia Rodoviária com abrangência local e regional, colaborando com o desenvolvimento tecnológico e científico calcado nos seguintes valores: excelência; ética, respeito e integridade; transparência; compromisso com serviços de qualidade; garantir o acesso à informação e trabalho em equipe.

Para ilustrar, o Organograma (Figura 16) segue o Regimento Interno do DAER, segundo a Resolução do Conselho Rodoviário Nº 8.413, de 30 de Julho de 2015.

Figura 16 - Organograma da Biblioteca de 2015



Fonte: Terra, 2015.

A biblioteca Eng.^o Darcy Gonçalves Teixeira vive uma nova fase, ao lado da Ouvidoria, e mantém um relacionamento direto com os setores da instituição, principalmente a comunicação. Também faz parte da Escola de Gestão Daeriana (EGD) que busca a capacitação e aperfeiçoamento além da gestão do conhecimento do órgão. No momento, a biblioteca não dispõe de recursos orçamentários para aquisição de acervos, mas foram solicitados para serem acrescentados no orçamento plurianual da Instituição, a partir de 2016. Em seu quadro funcional a biblioteca conta com uma bibliotecária e três estagiários, sendo um deles proveniente de estágio curricular obrigatório.

O acervo é composto por materiais bibliográficos (livros e periódicos), fotografias e alguns documentos históricos remanescentes da antiga biblioteca do DAER, e que contemplam em sua maioria os assuntos relativos à engenharia

rodoviária, direito, entre outros. O acervo é composto por aproximadamente 10.000 itens documentais, entre livros, periódicos, relatórios e fotografias. Como identificado no estudo de usuário pelas necessidades de fontes de informação está se desenvolvendo a coleção principalmente focando a resolução em suas carências, atualizando as áreas de Administração, de Administração Pública, de Informática e de Engenharia Rodoviária. O Acervo de referência da biblioteca do DAER contempla atualmente: boletins, inventário final e completo das rodovias pavimentadas pelo DAER e publicações sobre rodovias construídas pelo DAER. A memória do DAER tem como fonte de consulta os boletins publicados.

A biblioteca oferece como serviços e produtos o atendimento ao usuário; consulta do acervo local; serviços de circulação: empréstimos, devoluções, renovação e reserva; auxílio à pesquisa; levantamento bibliográfico; visita guiada; treinamento de usuários e o informativo de divulgação (mensal). A comunicação dos serviços é em parceria com o setor de Comunicação (ACS) sendo comunicado pelos meios interno (intranet e Cartazes) e pelo meio externo (*website, twitter, e facebook*).

7 SUJEITOS DO ESTUDO

Os sujeitos da pesquisa são: a bibliotecária e os usuários da biblioteca. Os usuários serão apresentados na constituição dos cases.

A participação da bibliotecária, como sujeito do estudo, foi realizada por meio de entrevista semiestruturada. A construção dos cases, com a participação dos sujeitos foram resultados das observações realizadas no estudo.

7.1 Bibliotecária Lívia Oliveira Job Benvegno

Com formação em Biblioteconomia, a Especialista Rodoviária em Documentação, Lívia Oliveira Job Benvegno (CRB 1818/10). Lívia formou-se em 2006 no curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO) da UFRGS. Após a conclusão da graduação foi trabalhar como bibliotecária em uma empresa de Tecnologia da Informação (TI) – Thema Informática - implantando o software ERP – Módulo de Protocolo, Módulo Legislação, Portais - que a empresa oferecia, além de viajar pelo Brasil dando suporte e treinamento aos usuários do sistema, neste período ficou por dentro de como funcionava as questões tecnológicas, fazendo Pós-Graduação em Engenharia de Sistemas, mas também continuava seus estudos biblioteconômicos para concurso em sua área de formação.

Em 2012, foi nomeada como bibliotecária documentalista no concurso 2011/01 para o cargo de Especialista Rodoviário - Documentação. Quando assumiu para começar em sua função descobriu que a biblioteca havia sido fechada mas que tinham os 17 arquivos – 02 centralizado e 15 setoriais - também para gerir. Foi lotada no Gabinete da Diretoria de Administração e Finanças, compilando e realizando a Gestão do Conhecimento dos servidores, a Arquitetura de Informações do site e a assessoria ao Diretor da área. Participou de outras atividades dentro do departamento como as comissões do Programa 5s, Avaliação de documentos no âmbito da SCF e elaboração de editais na área de Documentação. Atualmente está na Comissão do Programa PGQP desde 2013, do PROA (Processos Administrativos E-Gov) e é Fiscal do contrato de planejamento estratégico do Plano de Reestruturação do DAER. Vendo a necessidade de qualificação na área arquivística,

iniciou em 2015, através do Ingresso de Diplomado, o curso de graduação em Arquivologia na UFRGS, também fez diversos cursos para aperfeiçoamento e qualificação dos serviços prestados. No final do ano de 2015, pelo seu empenho e dedicação Livia ganhou “Voto de Louvor”¹⁶ que é uma homenagem aos servidores que tiveram destaque no ano (Livia, no centro a esquerda de camisa azul).(Figura17).

Figura 17 - Solenidade de Entrega do Voto de Louvor



Fonte: DAER, 2016.

7.2 Sujeitos dos Cases

Os sujeitos dos cases foram selecionados de maneira aleatória, a única objeção foi que no SRI tivesse sido utilizado o celular. Partindo do relato pela memória Bibliotecária e também da observação do pesquisador, foram selecionados seis cases, desses três são usuários externos, dois usuários internos da sede, e um

¹⁶ Voto de Louvor: http://www.daer.rs.gov.br/site/noticias_interna.php?id=1422

de um usuário do interior do Estado. Os cases serão relatados de maneira cronológica, conforme foram chegando.

Os dois atendimentos de usuários externos foram para pesquisa acadêmica, sendo um para trabalho de uma disciplina e o outro para o Trabalho de conclusão de Curso (TCC). O último atendimento externo foi para uma pesquisa para um filme.

Os usuários internos foram diversificados, um foi para um trabalho dos servidores da comunicação para homenagem ao departamento que seria feito através de uma exposição na data de comemoração do aniversário da instituição, o outro foi para um trabalho acadêmico, e a outra foi o relato de uma usuária do Interior sobre o informativo com QR-Code

8 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

A coleta dos dados se deu através de entrevista semiestruturada e na constituição dos cases de atendimento para atingir os objetivos do estudo. Para a entrevista foram elaboradas quatro questões, as questões norteadoras foram em relação ao trabalho do bibliotecário dentro de uma biblioteca especializada, no atendimento ao usuário e no emprego das TIC.

A subseção 8.1 Entrevista com a Bibliotecária da Instituição apresenta à entrevista, a pergunta, o diálogo e sua análise. E a subseção 8.2 apresenta os cases dos atendimentos aos usuários com o celular.

8.1 Entrevista com a Bibliotecária da Instituição

A entrevista com a bibliotecária ocorreu no dia 27 de abril de 2015, sendo realizada na sala de reuniões do 12º andar, na DAF. Foi feito agendamento para a entrevista e também explicado por qual motivo estava sendo realizada a entrevista dentro do estudo. Como meio de coleta de dados foram utilizados dois celulares para a gravação do áudio. Inicialmente expliquei para a entrevistada que seriam quatro perguntas para nortear o trabalho, mas que ficaria livre para decorrer sobre o tema abordado, podendo falar a qualquer momento da entrevista algo sobre as perguntas anteriores caso quisesse. A duração da entrevista foi de aproximadamente 20 minutos. Com a transcrição do áudio enviei novamente para a bibliotecária para ver se estava de acordo com o que foi dito e se caso necessitasse poderia inserir algo, o que não foi necessário.

1. Como se vê como profissional dentro da Instituição, e como vê a Biblioteca dentro da Instituição?

“Eu acredito que eu desempenho uma tarefa muito importante, porque nós estamos recuperando a história do Rio Grande do Sul, e estamos ajudando os funcionários a fazer os serviços deles, as atividades diárias com as informações, e acredito que teria que ter mais bibliotecários, mais profissionais, pois nós temos muito trabalho, fazemos muita coisa. Bom, a biblioteca está em crescimento né, depois da retomada com a reabertura, e acredito que nós estamos ganhando

bastante espaço, bastante visibilidade também, porque cada vez mais com a consultoria e com todas as outras comissões que eu tenho participado o pessoal tem sempre elogiado a nossa atuação. Visto que nós estamos resgatando todo este conhecimento que não estava disponível, e agora de certa forma nós estamos conseguindo compilar e tornar acessível. Fora que a questão de planejamento, toda vez as comissões e o programa de qualidade estão apontado a gestão do conhecimento, as informações históricas e da instituição para entender e melhorar os processos futuros e os projetos futuros de toda a instituição, então a biblioteca é fundamental. Até porque dentro da biblioteca nós não podemos ficar isolados, senão nós nunca saberíamos o que está rolando na volta, nós temos que estar inseridos na instituição e nas atividades diárias, até porque a informação, que de repente está lá na biblioteca, levando a informação que o pessoal está precisando. Estar dentro de uma comissão é diferente, dentro do planejamento da Diretoria, você vê que a informação é um pouco diferente. Atualmente estou em algumas comissões como a do contrato de Reestruturação do DAER, do PROA, do Patrimônio da DAF - que faço o levantamento anual - também o do Programa 5S.”

A biblioteca especializada cumpre um papel fundamental dentro de uma organização, pois além de preservar o patrimônio intelectual de seus colaboradores, também preserva a informação de uma região e cultura conforme relata a bibliotecária, recuperar estas informações, que antes não estavam disponíveis e agora se pode tratar, organizar e disseminar. Assim, a “biblioteca especializada cumpre um papel estratégico para a moderna organização, pois compete-lhe tornar acessível qualquer conhecimento ou experiência que possa ser coletada” (VOLPATO, 1999, p. 41). As informações referidas não são encontradas e comercializadas pelo fato de o DAER ser um órgão público. Desta forma, a bibliotecária se destaca por sua competência em tornar acessível à comunidade as informações pertinentes ao órgão público e ao estado do Rio Grande do Sul

Para Figueiredo (1979) a biblioteca especializada é uma unidade de informação na qual precisa estar alinhada com a organização e auxiliando na tomada de decisão. Conforme o relato da bibliotecária isso está ocorrendo, demonstrando que o papel do bibliotecário vai além dos serviços na biblioteca percorrendo todas os segmentos da instituição. Para atingir os objetivos da mesma, a biblioteca deve auxiliar seus colaboradores e a bibliotecária participar das ações de planejamento com as diretorias e comissões do Departamento tornando possível, pois consegue se envolver nos processos e avaliar como a biblioteca pode auxiliar com suas ações. Isso demonstra que o profissional com a sua competência e

atuação contribui para um relacionamento e comunicação entre a biblioteca e a instituição visando melhorar os serviços prestados. Dessa maneira, a sua atuação ressalta a importância da biblioteca além da imagem do profissional da informação, servindo também como *marketing* dos serviços bibliotecários prestados.

2. Quais as necessidades hoje dos usuários da Biblioteca? A biblioteca atende as necessidades? Por quê?

“Vou dividir em dois. Os usuários internos têm nos procurado para solicitar informações sobre Direito, ligados à Administração pública, Licitações e Contratos, eles também têm solicitado histórico da Instituição - como se formaram determinados setores e operações, como o sistema rodoviário estadual - e vejo que essas informações também teriam que estar nos setores, mas como acabamos organizando, ficou uma necessidade do serviço deles assim. Os usuários internos também têm solicitado literatura e a questão de estimular a leitura. Os usuários externos - eles têm encaminhado pedidos de questão histórica das Rodovias, das Pontes, de como a cidade se desenvolveu ao redor da Rodovia. Os usuários são historiadores, geógrafos e engenheiros civis. Destes usuários externos também há pedidos de Legislação, de fotos também históricas e do Aerofoto (fotos aéreas).”

“Em parte, sim, a biblioteca atende as necessidades, essa questão mesmo do sistema rodoviário estadual, com as nomenclaturas das rodovias e pontes, estamos conseguindo atender bem, pois nós contamos com alguns especialistas que nos auxiliam, a princípio nós tínhamos basicamente o Sr Rui, um engenheiro civil aposentado, que trabalhou no DAER entre 1960 a 1990, que tem nos ajudado bastante a identificar principalmente a nomenclatura das Rodovias. E para outras informações, como a localização de Pontes, a parte do cadastro das Rodovias, temos outros profissionais como Mário, a Aline que é engenheira cartográfica que eu busquei pela área deles, fui a cada área e perguntei quem poderia nos ajudar sobre os assuntos. Como o caso das Pontes, perguntei para Carla e para o Zago quem poderia nos auxiliar sobre o projeto da ponte tal, basicamente eu verifico no organograma vejo quem pode auxiliar e entro em contato. O contato está bom sempre que nós solicitamos, eles têm nos ajudado. Quando é muito especializado, por exemplo, o usuário solicitada uma informação muito específica, geralmente, dentro da Engenharia, como tipos de pavimentos. Mas ainda acho que está defasada na parte Legislação, de Administração, na parte de Engenharia Civil. Há necessidade também de novos livros, novos periódicos, relacionados à Administração Pública, mas com a doação dos últimos meses tem melhorado, e conseguimos atender melhor. Porque ficava desinteressante para os usuários, ver um acervo tão antigo, claro que nós possuímos um acervo muito histórico, mas estamos necessitando atualizá-lo.”

Pode-se observar pela fala da bibliotecária o quão é importante a coleção da biblioteca especializada, tanto para o público interno quanto para o público externo da instituição, isso denota segunda Miranda (2007, p.88) que

a biblioteca deve estabelecer sua política de desenvolvimento de coleções que será materializada em documento, onde serão levadas em consideração, dentre outros, os seguintes dados essenciais: os objetivos da biblioteca, o estado atual da coleção, as necessidades informacionais da comunidade a ser servida, orçamento e outros recursos informacionais disponíveis.

Neste sentido desenvolver a coleção para que possa atender as necessidades tanto dos usuários internos quanto dos usuários externos, conforme a bibliotecária relata os atendimentos são para informações diversas, inclusive pedido de literatura, o que reforça a utilização de uma política de desenvolvimento de coleções. Além das informações organizadas no atendimento utilizam-se os especialistas para sanar a dúvida do usuário. Desta forma a equipe da biblioteca não se restringe somente aos competentes ligados diretamente à biblioteca, utilizando os colaboradores da organização para auxiliar no atendimento, “afinal, mais do que grandes porções de conhecimento, o especialista humano tem e pode desenvolver sensibilidade, flexibilidade, capacidade de fazer inferências e têm criatividade. Estas características contribuem para a competência”. (VOLPATO, 1999, p. 44). Isso possibilita com que a instituição realize um trabalho colaborativo e tenha mais eficiente nas respostas ao usuário.

3. Quais os recursos tecnológicos empregados no atendimento?

“Bom os recursos tecnológicos, nós estamos com a base de dados Biblivre, que é um software gratuito, que gerencia todos módulos de empréstimos, de consulta, de vocabulário controlado, de catalogação, de indexação e de cadastro dos usuários. Ele atende as necessidades no momento pois é gratuito, seria legal se o software que usamos tivesse o envio automático dos prazos de empréstimos e os avisos aos usuários por e-mail, que hoje fazemos manual, fora isso ele atende bem as necessidades, na base de dados estão sendo colocados os links de pdf e e-books do livros e periódicos gratuitos. Vejo que nós estamos utilizando muito o celular, pois acabamos tirando muitas fotos e enviando por e-mail, o acervo está tendo bastante consulta do interior do Rio Grande do Sul e do Brasil, como pesquisadores de Caxias, de Lajeado, de Brasília e de São Paulo. Basicamente

atendemos com o e-mail e o celular. Também estamos nos comunicado utilizando o WhatsApp, mesmo longe conseguimos passar a comunicação (como um meio de comunicação interna). Também estamos utilizando o QR-Code que está sendo divulgado no informativo da biblioteca (cartaz), pois os usuários gostam de estar acessando os e-books e as novidades”.

As TIC dentro da biblioteca estão cada vez mais presentes, a utilização destes meio tem tido um progresso muito grande dentro dos ambientes informacionais. O uso destas ferramentas permite que o SRI seja feito de forma virtual possibilitando a otimização da gestão de pessoas e melhora o acesso. Assim como relata Dudziak (2001) que os profissionais que tem aptidão para implantação dos recursos e melhorando o acesso conseguem um maior aprendizado, e dessa maneira exercem a competência informacional.

Como descreve a bibliotecária, o uso da tecnologia acontece em vários aspectos, com a utilização das bases de dados *online* que proporciona ao usuário uma autonomia maior para a consulta do catálogo. O uso do celular para o atendimento no SRI é também utilizada esta ferramenta como comunicação no processo de mediação e de interação com os usuários. Isso reforça conforme Accart (2012) a importância dos instrumentos para a mediação, tornando o serviço e acesso mais eficiente. Também o processo de comunicação pode ser realizado com múltiplos instrumentos, possibilitando mais interatividade com o usuário. (MARTINS; RIBEIRO, 1979).

4. Como a utilização das TIC por meio do dispositivo móvel auxilia no SRI?

“O celular é fundamental para suprir as necessidades dos usuários, pela questão da agilidade, então acredito que atende essa questão da otimização do tempo, é fundamental e prático. Hoje é quase natural a utilização dentro do Serviço de Referência, nós nem percebemos o quanto já estamos atendendo com o uso do celular. O celular ajudou para que eu pudesse reabrir a biblioteca, os usuários enviavam por e-mail a demanda e eu tinha como comprovar que existia a demanda e que eu estava atendendo. Nós tirávamos as fotos e enviávamos por e-mail para eles. Tendo o registro do atendimento e da fonte que estávamos utilizando. Mesmo depois que a Biblioteca do DAER vir a ser em um espaço físico único, futuramente, vamos continuar empregando a tecnologia para melhorar o atendimento e assim tornar mais ágil e eficiente”.

A utilização do dispositivo móvel, mais precisamente o celular, ocupa atualmente uma posição de destaque, pelo fato de que a população está cada vez mais conectada. Também anseia que o universo a sua volta ofereça serviços que utilizem os meios tecnológicos, e as bibliotecas não poderiam ser diferentes. O profissional da informação moderno, é aquele que consegue abarcar em seu serviço os meios de comunicação para melhor atender ao público. É indispensável que o bibliotecário conheça, utilize e aprimore dentro da biblioteca estas ferramentas, adotando um comportamento que possibilita a identificação de informações que supram as necessidades de alguém, independente do canal ou suporte em que se encontram. (JOHNSTON; WEBBER, 2006).

Podemos observar que a bibliotecária teve uma visão singular da utilização do dispositivo dentro do SRI. Isso demonstra que efetivamente a utilização como uma ferramenta de auxílio no serviço de referência não requer uma especialização ou um curso. O que deve ser feito é a adaptação desses meios em seu fazer diário, empregando de maneira prática, com sua competência e com o instrumento tecnológico a bibliotecária conseguiu comprovar que apesar de não ter um local físico os atendimentos estavam ocorrendo, permitindo que a biblioteca fosse reaberta e assim continuar o trabalho com o acesso à informação e aprimorando o uso no serviço prestado pela biblioteca.

8.2 Cases

Os cases foram considerados não somente instrumentos de coleta de dados, mas a sua elaboração constitui também o resultado das observações realizadas junto aos usuários, na modalidade presencial e virtual. Além disso, a demonstração da empregabilidade da tecnologia no SRI, servindo também como fontes de referência no atendimento às necessidades dos usuários próximos e distantes da biblioteca especializada.

Os dois primeiros cases relatados são produtos do relato da bibliotecária, situações vivenciadas no atendimento aos usuários e foram escolhidos, pois tiveram fundamental importância no reconhecimento dos atendimentos para a retomada das atividades da biblioteca.

Case 1 - Barca da Assunção

No final de 2013, um estudante geógrafo iniciou um trabalho para uma disciplina da faculdade. Veio presencialmente até a SAO, para perguntar sobre a Biblioteca que era no 12º andar, informaram a ele que não tinha a biblioteca, mas me encaminharam para que eu fosse atendê-lo. Ele trouxe o assunto referente a uma pesquisa sobre a Barca da Assunção e o desenvolvimento do Bairro Assunção, em função das barcas que eram do DAER. Então eu falei para ele que a gente no momento não tinha uma sala disponível para atender adequadamente, mas que eu sabia que uma parte do acervo - encontrei um índice que era usado pela antiga biblioteca - que tinha material sobre a barca da Assunção. No mesmo dia, à tarde, fui no “depósito” onde estavam os livros e periódicos, com uma lanterna e o celular, e verifiquei que existiam nos Boletins do DAER as informações sobre a Barca da Assunção, tirei fotos do material com o celular e enviei por e-mail para ele, o usuário agradeceu muito, pois era a informação que ele queria sobre a barca. Elogiou, inclusive em seu trabalho, a Biblioteca e ao DAER. Neste atendimento usei somente o índice, não foi utilizado um especialista.

No case 1 demonstra o quanto uma biblioteca auxilia um usuário em sua necessidade de informação. Pode-se verificar que o bibliotecário, com sua competência e sabendo utilizar os instrumentos corretos, propicia ao consulente à informação correta, mesmo a coleção não estando organizada a bibliotecária conseguiu com os instrumentos que tinha recuperar a informação para o usuário. Neste case o instrumento de consulta foi um índice impresso, que levou até a fonte de informação, onde, com o auxílio do dispositivo móvel, foi possível fazer o registro e enviar via e-mail de maneira rápida para o usuário, destacando assim a agilidade do meio tecnológico para o atendimento. O SRI, neste caso, foi desenvolvido das duas formas tanto presencial, no contato inicial com o usuário, quanto de forma virtual, enviando com o dispositivo móvel as informações ao usuário.

Case 2 – RS-13

Em Fevereiro de 2015 um estudante de História de Caxias do Sul, para o TCC. Enviou a demanda pela Ouvidoria, através da Lei de Acesso à Informação (LAI). Ele pediu informações sobre a RS-13 ou Estrada da Produção. Como ainda não estava familiarizada com os nomes foi solicitado auxílio para o Sr. Rui, que disse que a RS-13 era atualmente a BR-486, também tinha o nome de Rodovia Presidente Kennedy. Através destas informações, fomos atrás do material e conseguimos localizar publicações e projetos da construção da rodovia. Fotografamos com o celular e enviamos para o estudante por e-mail. Depois ele queria complementar a pesquisa dele, veio pessoalmente, após a reabertura da Biblioteca, em maio, para ver o projeto original da RS-13. Então uma parte foi atendida utilizando o celular, com o envio das fotos e a outra parte foi atendida presencialmente com utilizando o projeto original, que têm 10 (dez) volumes.

O case 2 assim como o case 1 a necessidade de informação envolveu um trabalho acadêmico, porém teve algumas diferenças nos instrumentos utilizados na pesquisa. Na biblioteca especializada o conhecimento dos assuntos e materiais na área que a organização atua é essencial para o atendimento. Como bibliotecária ainda não tinha maior familiarização com a área de nomenclatura das rodovias, utilizou-se de um especialista para o atendimento ao usuário, da mesma maneira que fez uso do índice no primeiro caso, aqui pediu auxílio para quem já conhecia as informações solicitadas pelo usuário.

O dispositivo móvel também foi utilizado para registrar as informações das fontes e enviar via e-mail para o usuário. Neste caso o SRI foi feito também pelas duas formas presencialmente e virtualmente, porém, foi primeiro o virtual, através da LAI e depois o usuário retornou presencialmente. Isso reforça que o SRI com a comunicação eficaz e o bom atendimento reflete para que o usuário potencial possa voltar e se consumir em um usuário real da biblioteca, e continue a utilizar os serviços da biblioteca.

Case 3 – Elis Regina

Em setembro de 2015 a produção do filme sobre a Elis Regina entrou em contato por e-mail. O filme vai narrar à trajetória dela, da saída em 1964 de Porto Alegre até o Rio de Janeiro, quando a cantora iniciou a carreira nacional. Os produtores estão fazendo a ambientação do filme, necessitavam da sinalização das Rodovias na década de 1960, e não haviam encontrado informações no DNIT. Então eles nos mandaram essa demanda via e-mail, nós informamos que iríamos buscar a informação e iria dar um retorno. Na busca sobre o assunto, a estagiária de Biblioteconomia encontrou nos artigos do Boletim Rodoviário que houve uma mudança no padrão de sinalização em 1957 e outra em 1967. Através destas informações, nós sabíamos que entre 1957-1967 não havia modificação, então se achássemos imagens de 1957-1967, poderia ser utilizado no filme que será ambientado em 1964. Encontramos algumas fotos do período, e lembrei que tinha a Revista Rodovia no Prédio Anexo, na qual encontrei artigos de sinalização das rodovias, como a BR-2, onde a Elis Regina passou. Foi usado o celular aqui primeiramente para a verificação da sinalização se era igual, comparamos as imagens dos artigos de Sinalização de Rodovias, com as fotos de estradas da época. Utilizei o celular para fotografar os artigos da Revista Rodovia e encaminhamos por e-mail. Encontramos também imagens em um álbum de fotos da Biblioteca sobre Sinalização – e havia fotos do Bairro IAPI, em Porto Alegre, bairro onde a Elis Regina morava - e também foi encaminhamos por e-mail com o celular. A produtora do filme agradeceu pelo atendimento.

O case 3 demonstra primeiramente como as pesquisas dentro de uma biblioteca especializada podem ser diversificadas, não tratando apenas de trabalhos técnicos científicos com fenômenos de pesquisa. Como se pode observar o caráter da informação é diverso, mesmo assim é tão importante quanto uma pesquisa acadêmica, pois os detalhes para um filme contam da mesma forma para o produto final assim como um trabalho acadêmico destacando a sua autoridade e veracidade.

É possível verificar que o dispositivo móvel sendo utilizado primeiramente como um instrumento para verificação da semelhança do padrão de sinalização, visto que na busca no anexo da biblioteca onde estavam as revistas que continham as imagens de sinalização não existia qualquer outro meio de comunicação que

pudesse auxiliar na busca. Após esta busca o dispositivo móvel foi utilizado como meio de registro das imagens, e logo após como meio de envio, pelo e-mail, ao usuário, respondendo ao seu problema e resolvendo por meio da solução. O SRI foi feito neste case todo de maneira virtual, com a comunicação feita através do e-mail.

Case 4 – Aniversário de 78 anos do DAER

Em junho de 2015 a ACS (Assessoria de Comunicação do DAER) já tinha uma proposta de fazer algo diferente no aniversário no DAER, como um resgate histórico com as fotos. Em reunião para definir as ações da comemoração, a Sabrina da Comunicação sugeriu que se fizesse uma retrospectiva dos 78 anos do DAER, fazendo um banner sobre a história do DAER, colocando pelo menos um fato relevante por década durante o período. Neste momento, durante a reunião, foi enviado por *WhatsApp* para os estagiários da biblioteca sobre a proposta para começar a identificar no acervo o que poderia ser utilizado para contribuir com a proposta. Então foi designado um estagiário para pesquisar nos boletins o que poderia ser colocado, analisando cada Boletim, em cada década, também foi pesquisado nos outros periódicos do Departamento, como a Revista Rodovia e a Revista Estradas. Assim fizemos um levantamento, utilizamos o celular para tirar as fotos e enviar para o pessoal da comunicação por e-mail, além disso foi procuramos as informações históricas sobre as imagens que também foram fotografadas com o celular e mostradas para a ACS. Com este material montamos os dados históricos por década e levamos na Comunicação para confecção dos banners a serem utilizados na exposição. No aniversário de 78 anos do DAER, 11 de agosto de 2015, ajudamos a realizar a exposição, que hoje é itinerante, percorrendo todo o Estado: sendo exposta Faculdade de Engenharia da UFRGS, nas principais Rodoviárias, no Memorial do RGS, com o objetivo de mostrar os feitos do Departamento ao longo de sua trajetória.

O case 4 mostra como a biblioteca especializada auxilia dentro da organização para as atividades dos colaboradores, tendo como objetivo uma solicitação do Setor de Comunicação (ACS) que buscava encontrar imagens para organizar uma exposição de aniversário do Departamento. O SRI iniciado de

maneira presencial e utilizando o virtual para envio das imagens que poderiam compor a exposição e finalizado novamente de maneira presencial, levando as informações encontradas para a confecção dos *banners*.

O dispositivo móvel no case 4 aparece como meio de comunicação entre a equipe da biblioteca para iniciar o atendimento e verificação das possíveis imagens, em seguida como instrumento da coleta da informação com o registro das imagens e depois como meio de envio para o usuário interno a instituição. Isso reforça a versatilidade dos dispositivos móveis como instrumento de atendimento não necessitando de mais aparelhos tecnológicos para atender as necessidades de busca do usuário.

Case 5 – Topografia

Em fevereiro de 2016, servidor e estudante de Engenharia Cartográfica da UFRGS, veio presencialmente a biblioteca e pediu para ver livros sobre “Topografia” para estudar para uma disciplina. Primeiramente foi verificado na Base de dados sobre o assunto e localizado alguns livros. Após mostrar na estante para o usuário, haviam alguns que não estavam catalogados e indexados, porém, foram colocados nas estantes para os usuários consultarem as informações mesmo sem a catalogação prévia. O usuário consultou alguns livros e quis levar três exemplares emprestados, no qual dois deles não haviam sido colocados na base de dados, então foi utilizado o celular para fazer o empréstimo pela imagem do livro, sendo retirado foto da capa e da folha de rosto. Foi informado o prazo de devolução e logo após foi feito a catalogação pelas informações obtidas com o celular e depois enviada por e-mail ao usuário com o prazo do empréstimo.

O case 5 mostra o SRI presencial e a busca de um usuário por um tema em particular, visto que o foi colocado nas estantes alguns materiais mesmo sem uma catalogação, para que o usuário consulte esta informação, mesmo não estando processado no sistema, o usuário se interessou pelo material não catalogado e neste momento o dispositivo móvel serviu para agilizar o empréstimo do material solicitado.

O dispositivo móvel foi utilizado como registro de empréstimo armazenando as informações pertinentes à obra, como meio de organização para que o usuário não precisasse esperar até o processamento final do material. As imagens fotografadas ficam registradas contendo as principais informações do material, além do registro da data hora de retirada do material.

Case 6 – QR-Code

O QR-code foi ideia do estagiário de Biblioteconomia, depois de uma conversa com a equipe da biblioteca sobre a construção de um informativo para divulgar o acervo. Eu tinha uma ideia de fazer um informativo com o link dos materiais que a Biblioteca tem fisicamente e no formato digital. Uma maneira de inovar foi o uso do QR-Code nos informativos da Biblioteca, procurou-se saber como era feito, como era feita a leitura dos arquivos e como poderia ser divulgado. Após realizado este estudo, elaborou-se o informativo utilizando o QR-Code, sendo divulgado nos cartazes pelos andares do DAER, enviado por e-mail para os colaboradores (servidores e estagiários) e também divulgado pela ACS, via Facebook e Twitter. A questão do visual do informativo ficou muito atrativo e os usuários do DAER têm comentado sobre as novidades. Eles têm acessado o QR-Code e inclusive aumentou o número de empréstimos depois da divulgação.

Em março de 2016 uma servidora de Santa Maria veio dar o retorno sobre a tecnologia empregada, elogiou e disse que lá de Santa Maria consegue ver os e-books sem precisar vir diretamente na biblioteca, já que nem sempre consegue vir até a capital para consultar a biblioteca, que seria difícil ter o acesso físico do material. Assim mesmo a colega estando em outra parte do estado consegue ter acesso, facilitado pelo uso da tecnologia.

O case 6 demonstra como a partir da tecnologia midiática que o dispositivo móvel possui pode se aplicar no SRI da biblioteca, principalmente na questão virtual e na perspectiva de divulgação e disseminação da informação disponível na biblioteca.

Assim o relato da usuária colabora para que a biblioteca continue realizando ações que ampliam o acesso à informação, demonstrando que a empregabilidade da mídia para o dispositivo móvel no informativo da biblioteca traz benefícios. No caso do DAER, existem sedes do órgão descentralizadas, e para que a biblioteca atinja o público total da instituição, é necessária a divulgação do acervo, e pelos meios que o usuário tem mais acesso. Deve-se salientar também que a divulgação pelas redes sociais são facilmente acessadas pelos aplicativos e podem ser vistas por todos.

9 RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao finalizar este estudo considera-se que foi possível verificar, através dos cases, que a empregabilidade do dispositivo móvel, pode ser integrada no SRI de qualquer tipologia de biblioteca no atendimento aos seus usuários. O presente trabalho averiguou a utilização, por parte da bibliotecária de uma biblioteca especializada, a interação e a mediação com usuários residentes próximos e distantes do local da biblioteca. A possibilidade de acesso e de uso do dispositivo como um instrumento de auxílio no SRI, se faz necessário pela agilidade e pela informação cada vez mais rápida, atendendo às necessidades de busca dos usuários na modalidade presencial ou virtual. Através dessa ferramenta, é possível utilizar diversas formas como modalidade de registro da informação, como empréstimo, no envio, na comunicação, na disseminação da informação sendo possível citar, como exemplo, o informativo com o QR code e também a disseminação pelas redes sociais.

O dispositivo, utilizado como registro da fonte, identifica e demonstra quais informações de um documento que o usuário realmente utiliza podendo servir para os relatórios estatísticos da biblioteca, como um indicador de busca e uso ou de assunto/ temas pesquisados, além de este registro servir para consultas futuras de outros usuários. A empregabilidade do dispositivo móvel, como meio de comunicação, pode se transformar em um canal direto com o bibliotecário e sua equipe, sendo possível através dos aplicativos existentes criar grupos sobre determinados assuntos com os especialistas ou de atendimento para os usuários. A resposta aos usuários, por meio do envio das informações e o atendimento via e-mail mostram a comunicação e a disseminação da informação utilizando os informativos criados e disponíveis na biblioteca. Por outro lado, o emprego das mídias se torna evidente e de significativa importância completando o ciclo da biblioteca com a disseminação da informação e do conhecimento.

Constatou-se que estas modalidades de uso, no SRI, são perfeitamente viáveis para o acesso e o atendimento aos usuários tendo em vista que por meio do dispositivo móvel é possível aplicar diversas ações e multiplicar o acesso à informação, tanto na comunicação quanto na divulgação da coleção existente na biblioteca. O emprego dos dispositivos móveis, principalmente o celular, também serve como um parâmetro de avaliação dos serviços da biblioteca uma vez que é

recorrente o uso dentro do serviço, melhorando o processo, estabelecendo um padrão no atendimento e qualificando os serviços prestados, além de atender à busca de informação do usuário com presteza, solicitude e qualidade.

Observou-se no estudo que diferentemente de algumas unidades de informação, as bibliotecas especializadas, em sua maioria, atendem uma demanda de informação que quase sempre resulta em um produto final. Isso deixa em evidência que o bibliotecário, como mediador da informação, é fundamental, por sua competência, qualidade do serviço prestado e da seleção e utilização dos recursos tecnológicos. Assim a atuação da bibliotecária que atua na biblioteca especializada no contexto deste estudo, merece destaque, pois as ferramentas tecnológicas não fazem o trabalho sozinho, o profissional que sabe utilizar os instrumentos e recursos disponíveis são os que farão a diferença conseguindo assim fazer um bom atendimento. Além disso, manter uma comunicação e interação com a instituição e os usuários é imprescindível para o sucesso da biblioteca propiciando a visibilidade de serviços de qualidade prestados na instituição a que pertence.

Deste modo o presente trabalho pode fazer a revelação desta prática possibilitando estimular bibliotecários para empregar o uso do celular no atendimento aos usuários como modalidade de serviços prestados com qualidade, eficácia e eficiência. Sendo assim, é possível concluir que o bibliotecário com a sua competência, sabendo utilizar as ferramentas tecnológicas para melhorar seu serviço, contribui para o acesso e disseminação da informação e do conhecimento à comunidade interna e externa que necessita dos serviços bibliotecários.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência**: do presencial ao virtual. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública**: avaliação de serviços. Curitiba: Eduel, 2003.

ASHWORTH, Wilfred. **Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1967.

BELLUZZO, R.C.B.; KOBAYASHI, M. do C.; FERES, G.G. Information literacy: um indicador de competência para a formação permanente de professores na sociedade do conhecimento. **Educação Temática Digital**, Campinas, v.6, n.1, p.88- 99, dez. 2004.

Boletim do DAER, Porto Alegre: Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem, 1939-1976.

Boletim do DAER, Porto Alegre: Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem, ano 2, n. 5, nov. 1939.

Boletim do DAER, Porto Alegre: Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem, ano 11, mar/jun. 1948.

Boletim Rodoviário, Porto Alegre: Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem, ano 1, n. 1, abr. 1938.

CARVALHO, Ana Amélia A. Apps para ensinar e para aprender na era mobile-learning. In: CARVALHO, Ana Amélia A. (Org.). **Apps para dispositivos móveis: manual para professores, formadores e bibliotecários**, 2015. P. 9-17.

CARVALHO, Quirino de Araujo. Relatório das atividades do D.A.E.R: Correspondente ao ano de 1943. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 7, n. 28, p. 3-20, set. 1945.

CASTRO, Augusto Francisco de. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1958. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 21, n. 78, p. 3-144, dez. 1958.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CENDÓN, Beatriz Valadares. A internet. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite. **Fontes de Informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2000, p. 275-300.

CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega. Bibliotecas Especializadas, centros de documentação, centros de análise da informação: apenas uma questão de terminologia? **Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 218-241, mar. 1978.

CRUZ, Carla; RIBEIRO, Uirá. **Metodologia científica: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2003.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordelia Robalinho. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

DAER. Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem. 2016. Disponível em: <<http://www.daer.rs.gov.br/>> Acesso em: 14 mar. 2016.

DAER. Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem. Aspectos históricos. Disponível em: <http://www.daer.rs.gov.br/site/institucional_historico.php> Acesso em: 14 mar. 2016.

DAER. Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem. Figuras números 3; 4; 5; 6; 12; 13; 14; 15; 17. 2016.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2004.
EISENHARDT, K. M. Building theories from case study research. **The Academy of Management Review**, Mississipi, Mass, v. 14, n. 4, pp. 532-550, Oct./Dec. 1989.

DUDZIAK, E. A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas**. 2001. 187 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação). Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação, Brasília**, v. 32, n.1, p. 23-35, 2003
FIGUEIREDO, Carlos MS; NAKAMURA, Eduardo. Computação móvel: Novas oportunidades e novos desafios. **T&C Amazônia**, p. 16-28, 2003.

FIGUEIREDO, Nice. Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 9-25, jan./jun. 1979.

FOSKETT, Douglas John. **Serviços de informação em bibliotecas**. São Paulo: Polígono, 1969.

FREITAS, Eduardo Pacheco. Uma Organização Rodoviária Moderna e eficaz: A criação do DAER e a formação de seu Conselho Rodoviário (1937-1938). **Revista Estradas**, Porto Alegre, n. 20, nov. 2015

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (Org.). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2009.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Rio de Janeiro: FGV, 1973.

JOB, L. O. Figuras números 10; 11. 2016.

JOHNSTON, B.; WEBBER, S. As we may think: information literacy as a discipline for the THE LIBRARIAN AND INFORMATION LITERACY **Inf. & Soc.:**Est., João Pessoa, v.23, n.2, p. 25-32, maio/ago. 2013.

MARTINS, Myriam Gusmão de; RIBEIRO, Maria de Lourdes Guimarães. **Serviço de referência e assistência aos leitores**. Porto Alegre: UFRGS, 1979.

MEYER-WALDECK, Alfredo D'Almeida. Classificação Decimal Universal. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 9, n. 37, p. 3-8, dez. 1947.

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

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 87-94, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/463/1468>. Acesso em: 15 abr. 2016.

NAKAMURA, E. D; FIGUEIREDO, C. M. S. Computação móvel: novas oportunidades e novos desafios. **T&C Amazônia**, ano 1, n. 2, jun. 2003.

LÜDERITZ, João. Relatório de 1938: Diretoria Geral. **Boletim Rodoviário**, Porto Alegre, ano 2, n. 4, p. 12-29, jul. 1939.

OTLET, Paul. **Traité de documentation: le livre sur le livre: théorie et pratique**. Bruxelles: Mundaneum, 1934.

PESQUISA NACIONAL POR AMOSTRA DE DOMICÍLIOS 2014. **Acesso à Internet e à Televisão e Posse de Telefone Móvel Celular Para Uso Pessoal**. Brasil. Rio de Janeiro: IBGE, 2016. Disponível em: <http://servicodados.ibge.gov.br/Download/Download.ashx?http=1&u=biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv95753.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2016.

PESTANA, Clovis. Relatório de 1938: Diretoria Técnica. **Boletim Rodoviário**, Porto Alegre, ano 2, n. 4, p. 30-32, jul. 1939.

PESTANA, Clóvis; MEYER-WALDECK, Alfredo D'Almeida; FRÓES JUNIOR, Antônio da Silva. Construção da ponte sobre o Rio das Antas na ER Bento Gonçalves-Veranópolis (Alfredo Chaves) Exposição pelo D.A.E.R. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 7, n. 26-27, p. 3-82, jun. 1945.

Ponte sobre o Rio das Antas. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 15, n. 54, p. 63-64, mar. 1952.

REIS, Pércio Gaspar. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1960. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 26, n. 81, p. 189-310, set. 1963.

REIS, Pércio Gaspar. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1961. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 26, n. 81, p. 311-428, set. 1963.

RENATO, Flávio. **A história dos telefones celulares**. 2012. Disponível em: <<http://www.techtudo.com.br/artigos/noticia/2012/06/historia-dos-telefones-celulares.html>>. Acesso em: 5 mar. 2016.

REVISTA COMEMORATIVA DE 50 ANOS DO DAER (1937-1987). Porto Alegre: DAER: 1987.

REVISTA RODOVIÁRIA. Porto Alegre: DAER, 1972.

RIBEIRO, Daniel Barnewtiz. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1950. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 14, n. 51-52, p. 3-23, jun/set. 1951.

RIBEIRO, Daniel Barnewtiz. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1951. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 15, n. 57, p. 3-39, dez. 1952.

RIBEIRO, Daniel Barnewtiz. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1952. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 16, n. 61, p. 3-105, dez. 1953.

RIBEIRO, Daniel Barnewtiz. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1953. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 17, n. 64/65, p. 3-129, set/dez. 1954.

RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda. **Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro**. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

SALASÁRIO, Maria G.da Cunha. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na biblioteca do Laboratório de Mecânica de Precisão-

LMP/UFSC. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 5, n. 5, p. 104-119, 2000.

SEELIG, S. M. Figuras números 7; 8. 2016.

SECRETÁRIA DE TRANSPORTES DO RS. GOVERNO DO ESTADO DO RS.

Edifício sede do DAER. Disponível em:

<<http://www.rs.gov.br/conteudo/233230/edificio-do-daer-retoma-expediente-nesta-quarta-feira-em-porto-alegre>> Acesso em: 14 mar. 2016.

SILVA, Paulo Dexheimercr Pereira da. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1959. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 26, n. 81, p. 3-186, set. 1963.

SILVEIRA, Ciro Mariante da. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao ano de 1949. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 13, n. 46, p. 3-24, mar. 1950.

TELLI, Elízio. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1962. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 31, n. 93-94-95-96, p. 35-72, mar/dez. 1968.

TELLI, Elízio. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1963. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 31, n. 93-94-95-96, p. 73-108, mar/dez. 1968.

TELLI, Elízio. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1964. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 32, n. 97-100, p. 126-161, mar/dez. 1969.

TELLI, Elízio. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1965. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 32, n. 97-100, p. 161-180, mar/dez. 1969.

TENOPIR, Carol. Rethinking virtual reference. **Library Journal**, 129 (18), nov. 2004.

TERRA, T. U. Figuras números 2; 16. 2016.

TERRA, T. U. Quadros números 1; 2; 3. 2016.

TORRES, Luíz Praga. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1954. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 18, n. 67/68, p. 137-254, jun/set. 1955.

TORRES, Luíz Praga. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1955. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 19, n. 72/73, p. 3-74, set/dez. 1956.

TORRES, Luíz Praga. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1956. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 20, n. 74/75, p. 3-108, mar/jun. 1957.

TORRES, Luíz Praga. Relatório das atividades do DAER: Correspondente ao exercício de 1957. **Boletim do DAER**, Porto Alegre, ano 20, n. 76/77, p. 3-110, set/dez. 1957.

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

VOLPATO, Silvia M. Berté. **A trajetória de uma biblioteca especializada: o caso da biblioteca do curso de pós-graduação em Administração da UFSC**. 1999. 140 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1999.

WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma Política de Desenvolvimento de Coleções em Bibliotecas Universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Este estudo tem como investigação a utilização das TIC por meio do dispositivo móvel pode auxiliar o bibliotecário no Serviço de Referência e Informação na mediação da informação no contexto da biblioteca especializada de uma instituição publica em Porto Alegre/RS. Os objetivos deste estudo são: a) identificar o dispositivo móvel e seu uso e o processo de mediação no SRI da biblioteca; b) observar como o bibliotecário media o SRI com o uso do dispositivo móvel; c) Avaliar as modalidades de a utilização do dispositivo móvel no SRI na biblioteca e o acesso à informação dos seus usuários. A metodologia desta pesquisa é qualitativa de natureza aplicada, de abordagem exploratória, e utilizará como instrumento de coleta de dados a entrevista semiestruturada e a observação com a constituição de cases. Os sujeitos desta pesquisa são a bibliotecária e os usuários que serão descritos nos atendimentos. Este estudo servirá como Trabalho de Conclusão de Curso para o graduando Uíliam Teixeira Terra, do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), orientado pela Prof.^a Dr.^a Eliane Lourdes da Silva Moro.

Eu, _____, abaixo assinado, declaro ter compreendido as informações relativas ao Projeto descrito acima. Declaro igualmente ter tido a oportunidade de esclarece todas as minhas dúvidas e questões adicionais relativas ao estudo e ter sido satisfeito nas respostas e esclarecimentos oferecidos as minhas questões.

Para levar em conta preceitos éticos relacionados à Pesquisa, a identidade dos sujeitos será preservada, conservando, assim, a privacidade de cada um.

Aceito que os dados recolhidos do Projeto permaneçam como propriedade do Pesquisador responsável e autor: Uíliam Teixeira Terra.

Declaro que fui informado que é possível retirar o sujeito do estudo, com o seu consentimento, a qualquer momento que assim desejar.

Porto Alegre, _____ de _____ de 2016.

Nome:

Nº da Carteira de Identidade (RG):

Idade:

Assinatura:

Acadêmico: Uíliam Teixeira Terra

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Eliane Lourdes da Silva Moro – CRB10/881

Endereço para contato: Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
FABICO/UFRGS – 5º andar, sala 513.

Rua Ramiro Barcelos, nº 2705 – Campus Saúde – Porto Alegre – RS
CEP 90035-007

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA BIBLIOTECÁRIA

1. Como se vê como profissional dentro da Instituição, e como vê a Biblioteca dentro da Instituição?
2. Quais as necessidades hoje dos usuários da Biblioteca? A biblioteca atende as necessidades, porquê?
3. Quais os recursos tecnológicos empregados no atendimento?
4. Como a utilização das TIC por meio do dispositivo móvel auxilia no SRI?

ANEXO A – ORDEM DE SERVIÇO BIBLIOTECA DARCY GONÇALVES TEIXEIRA

Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem

Boletim Interno Nº 185 de 29 de setembro de 2015.

ORDEM DE SERVIÇO Nº 984 de 29 de setembro de 2015.

Dispõe sobre o Regulamento da Biblioteca do Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem – DAER-RS.

O DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS DO DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO RIO GRANDE DO SUL, no uso das atribuições, considerando o contido no expediente SPI n.º 006892- 0435/15-6 e considerando a necessidade de padronizar o funcionamento, o uso e a gestão da biblioteca do DAER-RS.

RESOLVE:

Art. 1º Instituir, por meio desta Ordem de Serviço, o Regulamento da Biblioteca do Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem – DAER - RS.

DA BIBLIOTECA

Art. 2º A biblioteca possui o nome do Eng.º Darcy Gonçalves Teixeira, 1º Diretor da Divisão de Estudos e Projetos e grande apoiador da Biblioteca, já instituído anteriormente.

Art. 3º O material pertencente ao acervo da Biblioteca do DAER - RS é de responsabilidade da Diretoria de Administração e Finanças (DAF).

Art. 4º À Biblioteca compete:

I - prestar serviços de pesquisa e seleção de materiais de informação;

II - organizar e tratar os dados, fazendo o processamento técnico do acervo;

III - promover a dinamização da coleção, disseminando informação por meio de divulgação e informes aos usuários;

IV - estabelecer e manter intercâmbio documentário com pessoas e instituições ligadas à missão da Biblioteca;

V - servir como depósito legal dos documentos produzidos, editados, custeados ou apoiados pelo DAER - RS.

V – auxiliar os servidores no desenvolvimento das atividades em conjunto com a Escola de Gestão Daeriana, atendendo a missão, os objetivos e a estrutura da Instituição.

DO ACERVO

Art. 5º O acervo é especializado em Engenharia Rodoviária - áreas afins – e Administração Pública, incluindo publicações institucionais e estudos sobre construção de rodovias e obras-de-arte (pontes).

§ 1º Detalhes sobre a abrangência, a formação e o desenvolvimento da coleção podem ser consultados na Política de Desenvolvimento da Coleção, que será disponibilizada na Biblioteca;

§ 2º O desenvolvimento de coleções deve estar de acordo com os objetivos e estrutura da Instituição.

Art. 6º A inserção de itens na coleção pode ocorrer por meio de compra, doação e permuta.

Parágrafo único. A Biblioteca recebe doações de pessoas físicas e jurídicas, reservando-se o direito de avaliar a adequação e pertinência dos materiais doados, procedendo a sua incorporação ao acervo ou repassando-os para outras bibliotecas interessadas, conforme Modelo 1- Termo de Doação de Materiais.

Art. 7º Os materiais carimbados como CONSULTA LOCAL não podem ser emprestados, estando disponíveis somente para consultas no ambiente da Biblioteca.

Parágrafo único. Faz parte destes materiais, a Coleção de Referência, que engloba dicionários, enciclopédias, obras únicas, estudos sobre construção de rodovias e obras-de-arte, etc.

DOS USUÁRIOS

Art. 8º O público-alvo da Biblioteca do DAER -RS é composto pelos seguintes grupos de usuários: público interno da Autarquia; servidores dos demais órgãos do RS (demais Autarquias, Fundações, Secretarias, etc.) e comunidade em geral (para consulta local).

Art. 9º Para ter acesso aos serviços da Biblioteca, é necessário que o usuário realize cadastro mediante os requisitos específicos para cada tipo de público.

Art. 10 O cadastramento de um usuário na Biblioteca se dá mediante assinatura do Modelo 2 -Termo de Compromisso e Cadastro de Usuários, por meio do qual declara ter ciência do conteúdo desta Ordem de Serviço e que aceita suas condições.

§ 1º Aos servidores e cargos em comissão é requerida a apresentação do número de matrícula no DAER-RS para cadastramento.

§ 2º Aos estagiários é requerida a apresentação do número de matrícula no DAER - RS para cadastramento.

DOS SERVIÇOS

Art. 11 Os serviços que a biblioteca oferece são o atendimento ao usuário, o tratamento e a organização da informação e, a aquisição e a difusão da informação.

I – atendimento ao usuário:

- a) consulta local: considera-se aquela realizada no ambiente da Biblioteca, disponível para qualquer pessoa, sem necessidade de cadastro de usuário;
- b) serviços de circulação e empréstimo: será descrito em item específico abaixo;
- c) orientação na utilização de recursos de informação da Biblioteca do DAER;
- d) realização de levantamento bibliográfico;
- e) visita guiada;
- f) auxílio à pesquisa.

II - tratamento e a organização da informação:

- a) processamento técnico do acervo: classificação, catalogação e indexação.
- b) preparo do material para circulação;
- c) registro de itens em base de dados;

III – aquisição e difusão da informação:

- a) aquisição para material do acervo;
- b) intercâmbio de publicações;
- c) criação e manutenção de base de dados específicas do serviço;
- d) elaboração de informativos.

DOS SERVIÇOS DE CIRCULAÇÃO

Art. 12 Considera-se Empréstimo Domiciliar a retirada de material para exame fora das dependências da Biblioteca, conforme tipo de material e prazo determinado.

Art. 13 Os empréstimos destinam-se aos usuários devidamente cadastrados e pertencentes ao público descrito no art. 8º, desde que atendido o disposto no art. 10 desta Ordem de Serviço.

Art. 14 Os servidores que se ausentarem do serviço por motivo de férias, licença, viagem, recesso e cursos, devem providenciar a pronta devolução do material que estiver em seu poder.

Art. 15 Os usuários podem obter empréstimo de material para reprodução, respeitada a Lei Federal nº 9610/1998 e demais dispositivos legais relativos a direitos autorais, mediante retenção do documento de identidade (RG) até a devolução do material, o que deve ocorrer até o prazo máximo de duas horas.

Art. 16 O usuário deve respeitar o limite de 15 (quinze dias) para empréstimo, sendo possível renovar por igual período, se não houver reserva.

§ 1º O usuário será notificado por e-mail 02 (dois) dias antes do fim da data limite para entrega dos materiais.

§ 2º A renovação deve ser solicitada até a data do vencimento do empréstimo através de um dos seguintes canais: sistema informatizado, telefone, e-mail, ou ainda, pessoalmente.

§ 3º O material reservado fica disponível por dois dias úteis, após é disponibilizado ao próximo usuário da lista de espera ou colocado à disposição normalmente no acervo.

Art. 17 A contagem dos dias de prazo de empréstimo considera dias corridos, incluindo feriados e finais de semana.

Art. 18 O controle e a permanência dos materiais nas áreas, além da preservação dos mesmos, são de inteira responsabilidade de quem os retirou na biblioteca.

DAS RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

Art. 19 O usuário é responsável:

I. pela preservação dos materiais durante o período de empréstimo, devendo devolvê-los em iguais condições de quando emprestados;

II. pela renovação e devolução do material dentro dos prazos determinados;

III. pela reposição de item porventura extraviado ou danificado por outro exemplar idêntico ou outro indicado pela Biblioteca.

Parágrafo único. Em caso de material esgotado no mercado, o mesmo poderá ser substituído por similar ou por outro indicado pela biblioteca.

Art. 20 O usuário que não observar o disposto nesta Ordem de Serviço e estiver em débito de devolução com a Biblioteca será notificado para regularizar sua situação.

Art. 21 Enquanto não devolver o material atrasado, o usuário terá suspenso o seu direito à obtenção de empréstimos.

Art. 22 Considera-se prejuízo passível de reposição prevista no inciso III do art. 19, as anotações, marcas, rasuras e páginas extraídas de obras da Biblioteca.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 23 Para o acesso ao recinto da Biblioteca, o usuário somente pode portar material para anotações, deixando no guarda-volumes os demais pertences (bolsas, sacolas, pastas).

Art. 24 Todo usuário deve submeter o material bibliográfico em seu poder ao controle de entrada e saída no Balcão de Atendimento.

Art. 25 É proibido levar à Biblioteca qualquer tipo de alimento ou bebida.

Art. 26 A Biblioteca não se responsabiliza por pertences dos usuários deixados no ambiente da Biblioteca.

Art. 27 Casos especiais e/ou omissos nesta Ordem de Serviço serão avaliados, em primeira instância, pela Chefia da Biblioteca e, em segunda instância, pela Diretoria imediata.

Art. 28 Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

MODELO 1 - TERMO DE DOAÇÃO DE MATERIAIS
TERMO DE DOAÇÃO DE MATERIAIS - BIB N° ____/2015

Materiais oferecidos em doação só serão aceitos com o entendimento explícito de que poderão ser incorporados ao acervo, permutados, dados a outras bibliotecas ou descartados visando atender às prioridades estabelecidas pela Biblioteca do DAER para o desenvolvimento de suas coleções.

Eu, _____, Matrícula Funcional _____, Carteira de Identidade (RG) n° _____ ou Cadastro Pessoa Física (CPF) n° _____, abaixo assinado, por este instrumento transfiro incondicionalmente à Biblioteca do Departamento Autônomo de Estradas e Rodagem (DAER), situada na Av. Borges de Medeiros, 1555 – 13° andar – Ala Norte, cidade de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, todos os meus direitos sobre os materiais doados nesta data, conforme relação em anexo. Declaro, também, ter tomado ciência e estar de acordo com a política adotada pela biblioteca em relação às doações.

Data: ____/____/____. Assinatura: _____.

Relação de Materiais doados			
N°	Título	Autor	Ano
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

MODELO 2 - TERMO DE COMPROMISSO E CADASTRO DE USUÁRIOS
TERMO DE COMPROMISSO E CADASTRO DE USUÁRIOS

Eu, _____, Matrícula Funcional _____, Setor: _____, Carteira de Identidade (RG) n° _____ ou Cadastro Pessoa Física (CPF) n° _____, pelo presente instrumento, inscrevo-me como usuário dos serviços de empréstimo oferecido pela Biblioteca do DAER/RS. Declaro conhecer as disposições vigentes, conforme Ordem de Serviço n° _____, publicada no Boletim Interno do DAER em ____/____/____, cujas condições previstas comprometo-me a cumprir. Porto Alegre, ____ de _____ de 20__.

 Assinatura do usuário
 Nome: [preencher o nome completo]